

Palvelusetelin sääntökirja

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut



Sisällysluettelo

1 Soveltamisala ja asiakirjojen soveltamisjärjestys.....	4
2 Määritelmät	4
3 Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema	6
3.1 Someron kaupunki	6
3.2 Asiakas	6
3.3. Palveluntuottaja.....	7
4 Someron kaupungin velvoitteet	7
5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	8
6 Asiakkaan velvollisuudet	9
7 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	9
8 Palvelusetelillä hankittavat palvelut: sosiaalihoitolain ja vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu	10
8.1 Kuljetuspalveluiden kohde ja tarkoitus.....	10
8.2 Kuljetuspalveluiden käyttäjät	11
8.3 Palvelun laajuus.....	11
9 Palveluntuottajaa ja palvelua koskevat erityiset velvoitteet	12
9.1 Kuljetuspalvelumatkan toteutus.....	13
9.2 Matkan tilaaminen.....	13
9.3 Matkan maksaminen	13
9.4 Asiakaspalvelu ja asiakkaan avustaminen	13
9.5 Kuljetuksen viivästyminen tai keskeytyminen	14
9.6 Palveluntuottajan henkilöstö	15
9.7 Palvelussa käytettävää kalustoa koskevat vaatimukset.....	16
9.8 Laadun hallinta ja raportointi	17
10 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely.....	17
11 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen palveluntuottajaksi.....	18
12 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	18
12.1. Palvelusetelin arvo	18
12.2 Palvelusetelin myöntäminen.....	19
13 Palvelun laskutus asiakkaalta ja kaupungilta.....	19
13.1. Asiakas	19
13.2. Someron kaupunki.....	19
14 Muut ohjeet ja määräykset.....	19



14.1 Alihankinta.....	19
14.2 Salassapitovelvollisuus.....	20
14.3 Palvelun hinta ja hinnanmuutokset.....	20
15 Sääntökirjan muuttaminen.....	20
16 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	20
17 Sääntökirjan voimassaoloaika.....	21
LIITTEET.....	21



1 Soveltamisala ja asiakirjojen soveltamisjärjestys

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Someron kaupunki järjestää sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987), jatkossa vammaispalvelulaki, tai kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977), jatkossa kehitysvammalaki, mukaisia yksilöllisiä kuljetuspalveluja asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009), jatkossa palvelusetelilaki, mukaisesti.

Sääntökirjassa Someron kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Someron kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat tämän sääntökirjan määräyksiä. Kunta voi järjestää palvelusetelijärjestelmän kohteena olevia palveluita myös muilla järjestämistavoilla. Kaupunki voi ohjata asiakkaita esimerkiksi palveluliikenteen käyttöön, joka toteutetaan kaupungin valitsemalla järjestämistavalla, esimerkiksi ostopalveluna.

Mikäli asiakirjat ovat sisällöltään ristiriitaisia tai jos jokin ehto on mainittu vain osassa asiakirjoja, on niiden soveltamisjärjestys seuraava:

- 1) Sääntökirja
- 2) Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- 3) Hinnat
- 4) Palveluntuottajan hakemus ja sen liiteasiakirjat
- 5) Hakuohjeet kuljetuspalvelun palvelusetelituottajaksi
- 6) Palvelusetelin asiakasohje kuljetuspalvelun käyttäjille

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuu siirtyy Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen. Palvelusetelimalli esitetään siirrettäväksi sellaisenaan hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue ratkaisee tulevaisuudessa palveluiden järjestämistavan.

2 Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) **Autolla** tarkoitetaan palvelun toteuttamiseen käytettävää, palvelusetelin sääntökirjan vähimmäisvaatimukset täyttävää ajoneuvoa.
- 2) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 3) **Edustajalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jatkossa asiakaslaki, 9 §:n 1 momentissa tarkoitettua asiakkaan laillista edustajaa (edunvalvoja tai alaikäisen huoltaja) taikka täysi-ikäisen asiakkaan omaista tai läheistä, joka hoitaa asiakkaan asioita.
- 4) **Häiriötilanteella** tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä, ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden



tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. Häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi vakavat luonnononnettomuudet tai ihmisen toiminnasta aiheutuvat häiriötilanteet. Häiriötilanne voi koskea koko valtakuntaa tai olla alueellinen tai paikallinen. Häiriötilanne voi liittyä ainoastaan johonkin toimintoon.

5) **Kuljetuksella** tarkoitetaan palveluntuottajan toteuttamaa yhdensuuntaista matkaa, joka alkaa asiakkaan tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin. Kuljetus päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas nousee pois kyydistä. Lähtö- ja päätepiste eivät voi sijaita samassa osoitteessa.

6) **Vyöhykerajalla** tarkoitetaan Someron taksiaseman (Joensuuntie 19) ympärille piirrettyä 2,5 kilometrin säteistä ympyrän piiriä (Someron taajama)

7) **Kuljetuspalveluilla** tarkoitetaan sosiaalihuollon kuljetuspalveluita, joita tämä sääntökirja koskee. Kuljetuspalvelut toteutuvat taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla.

8) **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

9) **Palvelulla** tarkoitetaan tämän sääntökirjan mukaista kuljetuspalvelua.

10) **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä kuljetuspalveluntuottajaa, jolla on liikenteen palveluista annetun lain (320/2017), jatkossa liikennepalvelulaki, 3 §:n tarkoittama henkilöliikennelupa tai 4 §:n tarkoittama taksiliikennelupa.

11) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (esimerkiksi tähän tarkoitukseen painettua maksuvälinettä, sähköistä korttia tai viranomaispäätöstä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun (tarvittavan hoidon, hoivan, huolenpidon ja/tai turvapalvelut). Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteiset palvelut.

12) **Palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan tekemää sopimusta asiakkaan kuljetuksen suorittamisesta. Palvelusopimus syntyy, kun palveluntuottaja vahvistaa asiakkaan tilauksen. Palvelusopimuksen kokonaisuus muodostuu asiakkaan tilauksesta, palveluntuottajan tilausvahvistuksesta ja tämän sääntökirjan ehtoista.

13) **Poikkeusoloilla** tarkoitetaan valmiuslaissa (1552/2011) tarkoitettuja poikkeusoloja.

14) **Taksikortilla** tarkoitetaan Taksikuutio Oy:n Taksipius -korttia, jota asiakkaat käyttävät kuljetusten maksamisessa ja selvityksenä oikeudestaan kuljetuspalveluun.

15) **Tietosuojasääntelyllä** tarkoitetaan EU:n yhteistä tietosuojasetusta (eu) 2016/679) ja sitä täydentävää tietosuojalakia (1050/2018).

16) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelymien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan.



3 Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

3.1 Someron kaupunki

Someron kaupunki toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät palvelusetelilain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Someron kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Someron kaupunki voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kaupungin ja palveluntuottajan välille eikä kaupungin ja asiakkaan välille. Someron kaupunki ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä velvoitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

Someron kaupunki valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kaupungilla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantoonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Someron kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

1.1.2023 alkaen lakisääteisestä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiomuutoksesta johtuen palvelusetelin sääntökirjan osapuoli Someron kaupunki korvautuu Varsinais-Suomen hyvinvointialueella.

3.2 Asiakas

Someron kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kyseisen palvelun myöntämisedellytykset. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Palvelusetelinä toimii kaupungin asiakkaalle antama taksikortti.

Asiakas tilaa kuljetuksen valitsemaltaan palveluntuottajalta. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa vapaasti. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy palvelusopimus, kun palveluntuottaja vahvistaa asiakkaan tilauksen. Palvelusopimuksen kokonaisuus muodostuu asiakkaan tilauksesta, palveluntuottajan tilausvahvistuksesta ja tämän sääntökirjan ehdoista.

Kaupunki voi halutessaan siirtyä järjestelmään, jossa asiakkaat ohjataan tilaamaan kuljetukset kaupungin osoittamasta tilauskeskuksesta, joka ohjaa kuljetukset autoille. Tällöin palveluntuottaja, joka haluaa jatkaa palvelusetelituottajana, on velvollinen hankkimaan tilausvälityksen edellyttämän ajoneuvopäätelaitteen tai vastaavaan. Jos kaupunki siirtyy käyttämään tilauskeskusta, kaupunki vahvistaa samalla kuljetusten ohjauksen tarkemmat periaatteet, joilla kuljetukset ohjataan tasapuolisesti palvelusetelituottajina toimiville autoille.



Sopimussuhteeseen sovelletaan palvelun osalta kuluttajansuojalain (38/1978) 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien kuljetuspalvelujen maksamiseen.

3.3. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy kuluttajansuojalain säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

4 Someron kaupungin velvoitteet

Kaupungin tulee selvittää asiakkaalle asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Kuljetuspalveluissa asiakasmaksun muodostaa asiakkaalta perittävä omavastuu. Muita asiakasmaksuja ei peritä. Omavastuun määrä ja periminen ilmenevät asiakkaan palvelupäätöksestä.

Kaupungin tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kaupungin on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muulta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kaupungin tulee tehdä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kaupungille.

Kaupungin tulee pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista.

Kaupungin tulee huolehtia siitä, että tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista kyseisistä palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää peruuttamaan hyväksymisensä.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.



5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Someron kaupunki hyväksyy palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti. Kunta voi hyväksyä vain palveluntuottajan, joka täyttää seuraavat yleiset velvoitteet:

- 1) Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintäkisteriin. Palveluntuottajan on täytettävä Tilaajavastuulain (1233/2006) 5§ edellytykset. Palveluntuottaja sitoutuu liittymään Luotettava Kumppani-palveluun. Mikäli tämä ei ole erityisen painavasta syystä mahdollista, Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan selvitykset edellä mainitun lain edellytysten täyttymisestä ennen palvelun tuottamisen aloittamista.
- 2) Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta, sekä tämän sääntökirjan vaatimusten mukaista. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja ja määräyksiä siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty yksittäisen tai useamman palvelun palvelusetelituottajaksi.
- 3) Palveluntuottaja hyväksyy liitteen 5 Hinnat mukaiset enimmäishinnat ja sitoutuu toteuttamaan palvelun enintään liitteen mukaisin hinnoin.
- 4) Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kaupungille tässä sääntökirjassa vaaditut tiedot ja selvitykset.
- 5) Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
- 6) Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon sekä hyvän kohtelun vaatimukset.
- 7) Palveluntuottaja maksaa veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.
- 8) Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.
- 9) Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kaupungin järjestämiin yhteisiin kehittämistapaamisiin vähintään kerran vuodessa.
- 10) Palveluntuottaja noudattaa Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaista vähimmäisvaatimusta palkka-, työaika- ja muiden ehtojen osalta.
- 11) Palveluntuottaja sitoutuu välttämättömän palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava kaupungin antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.



12) Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä kaupungille, mikäli on syytä epäillä, että taksikortti on joutunut sellaisen henkilön hallintaan, jolla ei ole oikeutta kuljetuspalveluun. Palveluntuottajan on ilmoitettava kaupungille myös, jos syntyy perusteltu epäily taksikortin väärinkäytöstä.

13) Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköisesti aiheutuva.

14) Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan sääntökirjan ehtojen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.

15) Kaupungilla on oikeus saada vahingonkorvausta palveluntuottajalta, jos palveluntuottajan toiminta aiheuttaa kaupungille välitöntä vahinkoa. Jos palveluntuottaja on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella tai rikkonut salassapitovelvollisuuttaan, kaupungilla on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

16) Palveluntuottajan vastuu tietosuojasääntelyn tarkoittamalle rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

17) Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kaupungin henkilötietojen käsittelyn liitteen 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot mukaisesti ja ehdoilla. Kaupunki ja palveluntuottaja laativat lisäksi erillisen henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksen ennen palvelun alkua.

6 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan kaupungille palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakas maksaa kuljetuksen omavastuuosuuden (palvelusetelin arvon ylittävä osa) palveluntuottajalle kaupungin ohjeen mukaisesti.

Jos asiakas katsoo, että palvelussa on virhe, asiakkaan on tehtävä reklamaatio eli virheilmoitus palveluntuottajalle. Reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas havaitsi tai hänen olisi tullut havaita virhe. Reklamaatiossa on kuvattava virheen laatu ja esitettävä alustavasti ne vaatimukset, joita asiakkaalla on. Reklamaatiossa kannattaa varata mahdollisuus esittää lisäselvitystä myöhemmin. Reklamaatio on tehtävä siten, että asiakas voi tarvittaessa jälkepäin näyttää toteen reklamaation perille menon.

7 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen;
- asiakkaan hyvä kohtelu ja palvelu,
- tietojen asianmukainen käsittely sekä
- asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.



Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan kunnan monijäseniselle toimielimelle (lautakunnalle). Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa kanteen asiasta käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Palvelusetelin yhtenä keskeisenä ominaisuutena on, että tyytymättömät asiakkaat voivat vaihtaa palveluntuottajaa.

8 Palvelusetelillä hankittavat palvelut: sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu

8.1 Kuljetuspalveluiden kohde ja tarkoitus

Palvelusetelin kohteena ovat

- 1) sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut ja
- 2) vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut.

Kuljetuspalveluja voidaan järjestää myös kehitysvammalain perusteella.

Palvelusetelijärjestelmän tarkoituksena on toteuttaa kaupungin sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeen mukaiset, liikkumista tukevat palvelut silloin, kun ne toteutuvat kuljetuspalveluna. Palvelusetelijärjestelmän tarkoituksena on saada kaupungin asiakkaiden käyttöön heidän erityistarpeidensa mukainen ja turvallinen kuljetuspalvelu.

Kyseessä on julkista joukkoliikennettä korvaava palvelu asiakkaille, jotka eivät voi toiminta- tai liikkumisrajoitteidensa takia käyttää julkista liikennettä. Kaupunki määrittelee asiakkaan oikeuden kuljetuspalveluun hallintopäätöksellään tai muulla vastaavalla tavalla.

Palvelun tarkoituksena on asiakkaiden liikkumisen ja itsenäisen suoriutumisen mahdollistaminen yhdenvertaisesti muiden kuntalaisten kanssa. Kuljetuspalvelun tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaiden asiointiin, vapaa-aikaan, työssäkäyntiin, opiskeluun ja vastaaviin tarkoituksiin liittyvä liikkuminen. Palvelusetelijärjestelmän kohteena oleva kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu sairaalaan, terveyskeskukseen tai kuntoutukseen suuntautuviin matkoihin, joiden järjestämisestä vastaa Kansaneläkelaitos (KELA).



8.2 Kuljetuspalveluiden käyttäjät

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita annetaan pääsääntöisesti asiakkaille, joilla on ikääntymiseen liittyvä tarve palveluun.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut on tarkoitettu henkilöille, joilla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja jotka eivät vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kehitysvammalain perusteella järjestetään kuljetuspalveluja henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja jotka eivät muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.

Kuljetuspalvelut on tarkoitettu asiakkaille, joilla on erilaisia liikkumiseen vaikuttavia fyysisiä tai psyykkisiä toimintarajoitteita. Palvelua käyttävillä asiakkailta voi olla aistivamma, kuten kuulo tai näkövamma tai ymmärtämisen, hahmottamisen tai puheen tuottamisen vaikeuksia. Palvelun käyttäjinä on eri-ikäisiä henkilöitä: lapsia, nuoria, aikuisia ja ikääntyneitä.

Palvelut ovat merkityksellisiä niitä käyttävien asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisen kannalta. Palvelut ovat välttämättömiä asiakkaiden liikkumisen tarpeiden toteuttamiseksi. Palvelun toimivuus, varmuus, turvallisuus ja asiakkaiden erityistarpeiden mukaisuus ovat erityisen tärkeitä.

8.3 Palvelun laajuus

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset toteutuvat Someron kaupungin alueella.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset toteutuvat Someron kaupungin ja naapurikuntien alueelle.

Kuljetuspalvelua voi saada Someron ja naapurikuntien alueelle, ei kuitenkaan niihin matkoihin joihin hakijalla on mahdollisuus saada korvausta jonkin muun lain, esim. sairausvakuutuslain, nojalla (lääkärissä ja laboratoriossa käynnit, sairaalamatkat, kuntoutus sekä fyysikaalisen hoidon matkat lääkärin läheteellä jne.) Kuljetuspalvelun kattama alue on Somero, Forssa, Salo, Lohja, Tammele, Jokioinen, Ypäjä ja Koski TL.

Työ- ja opiskelumatkoja voidaan myöntää asiakkaan tarpeen mukaan edellä mainitun alueen ulkopuolellekin.

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun käyttäjiä on tällä hetkellä (vuosi 2022) noin 20. Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävä matkojen määrä asiakasta kohden on tyypillisesti 2 –4 matkaa kuukaudessa (palveluasumisessa asuvat asiakkaat) tai kahdeksan matkaa kuukaudessa (kotona asuvat).

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun käyttäjiä on tällä hetkellä (2022) noin 220. Tyypillinen vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelumatkojen määrä asiakasta kohden on asiointi- ja vapaa-ajan matkojen osalta 18 matkaa kuukaudessa. Työ- ja opiskelumatkoja myönnetään yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kuljetusten määrä on ollut vuosittain kasvava.



Kaupunki ei takaa palveluntuottajille tiettyä asiakas- tai kuljetusmäärää. Kaupunki myöntää kuljetuspalvelut harkintansa ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakkaat käyttävät palvelua oman tarpeensa mukaan. Palveluntarve voi kasvaa tai pienentyä asiakastarpeiden, palvelurakenteen tai lainsäädännön muutosten seurauksena. Sosiaali- ja terveystieteiden rakennemuutoksen seurauksena palveluja järjestävä taho muuttuu 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueeksi.

9 Palveluntuottajaa ja palvelua koskevat erityiset velvoitteet

1) Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelu toteutetaan noudattaen kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä, ja että palvelu on tämän sääntökirjan vaatimusten mukainen koko sen ajan, jonka tuottaja on merkittynä Someron kaupungin palveluntuottajien luetteloon.

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säädökset on lueteltu alla. Luettelo ei ole tyhjentävä.

- EU:n yhteinen tietosuojasäädös (eu) 2016/679) ja sitä täydentävä tietosuojalaki (1050/2018) - tietosuojasäätely
- Kilpailulaki (948/2011)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) -kehitysvammalaki
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostausten selvittämisestä (504/2002)
- Laki liikenteen palveluista (320/2017) -liikennepalvelulaki
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) - vammaispalvelulaki
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) - julkisuuslaki
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Tieliikennelaki (729/2018)

2) Palveluntuottajalla on liikennepalvelulain 3 §:n mukainen henkilöliikennelupa tai 4 §:n mukainen taksiliikennelupa. Luvan haltijalla on oltava liikenteestä vastaava henkilö, joka tosiasiallisesti ja jatkuvasti johtaa yrityksen liikenteenharjoittamista ja edustaa yritystä.

3) Palveluntuottaja toteuttaa palvelun asiakkaan kanssa tekemänsä palvelusopimuksen mukaisesti.

4) Palveluntuottajalla on kyky toteuttaa palvelu siten, että sillä voidaan vastata asiakaskunnan moninaisiin erityistarpeisiin.

5) Palveluntuottajan kuljettaja valitsee kaupungin kannalta edullisimman ja asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisimman reitin.

6) Palveluntuottaja ilmoittaa kaupungille viipymättä palvelussa tapahtuneista poikkeamista, kuten asiakasturvallisuuden vaarantumisesta.

7) Palveluntuottaja ilmoittaa kaupungille katkoksista palveluun tai palvelun päättymisestä heti, kun ne ovat tiedossa.

8) Palveluntuottaja tiedottaa asiakkaille autoissa ja verkkosivuillaan selkeästi, minne asiakkaat voivat tehdä asiakaspalautteet ja reklamaatiot eli virheilmoitukset.



g) Palveluntuottaja käsittelee asiakaspalautteet ja reklamaatiot viipymättä. Palveluntuottaja antaa tiedot asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä niihin antamistaan vastauksista kaupungille raportoinnin yhteydessä. Palveluntuottajaa koskevat myös tämän sääntökirjan kohdassa 5. mainitut yleiset velvoitteet.

9.1 Kuljetuspalvelumatkan toteutus

Asiakkaan kuljetus on asiakkaan tilauksen mukainen matka, joka toteutuu asiakkaan tarpeen mukaisesti. Kuljetus alkaa tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin. Kuljetus päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas nousee pois kyydistä. Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat. Asiakkaalla voi olla mukanaan tarpeelliset apuvälineet ja opas- ja avustajakoira. Kuljettajan on kiinnitettävä apuvälineet annettujen määräysten mukaisesti. Asiakkaalla voi olla mukanaan yksi saattaja ja seuralaiset. Saattajalta ja seuralaisilta ei peritä erillistä omavastuuta. Kaupunki voi antaa tarkempia ohjeita saattajista ja seuralaisista. Jos useita kuljetuspalveluun oikeutettuja asiakkaita matkustaa samassa kyydissä, kaikilta peritään yksi matka. Omavastuu peritään vain kyydin tilanneelta.

9.2 Matkan tilaaminen

Asiakas voi tilata kuljetuksen puhelimella ja tekstiviestillä. Palveluntuottajan on kuitattava tilaus vastaanotetuksi heti tilauksen saatuaan. Palveluntuottajan on vahvistettava asiakkaalle viipymättä, pystyykö palveluntuottaja hoitamaan tilatun kuljetuksen (tilausvahvistus). Asiakkaat ohjataan tilaamaan klo 22 – 8 toteutuvat kyydit ensisijaisesti ennakkotilauksina, jolloin ennakkotilaus tehdään ennen klo 21. Asiakas saa peruuttaa seuraamuksitta tilatun ja palveluntuottajan vahvistaman kuljetuksen viimeistään yhtä (1) tuntia ennen kuljetuksen lähtöaikaa. Palveluntuottajalla on oikeus kuljetuksen arvioituun hintaan, jos asiakas peruuttaa kuljetuksen myöhemmin. Asiakkaalta kuluu myöhässä peruutetuista tilauksista yksi matka, ellei myöhästyneeseen peruutukseen ole painavaa syytä.

9.3 Matkan maksaminen

Kaupunki lataa asiakkaan taksikorttiin asiakkaan palvelupäätöksen mukaisen määrän matkoja sekä muut asiakkaan palvelua ja palvelutarvetta koskevat tiedot. Palveluntuottaja näkee taksikortilta asiakkaan matkustusoikeuden voimassaolon, matkojen määrän, matkojen lajin (vpl-, shl-matkat, työ- ja opiskelumatkat), asiakkaan oikeuden saattajaan sekä muut tarvittavat tiedot. Kuljettajan on toteutettava kuljetus taksikortin tietojen mukaisesti. Asiakas maksaa matkat ja todentaa matka-oikeutensa taksikortilla. Kuljettaja perii asiakkaalta omavastuuosuuden kaupungin ilmoittaman määrän mukaisesti.

9.4 Asiakaspalvelu ja asiakkaan avustaminen

Yleistä asiakaspalvelusta

Asiakaspalvelun on oltava ystävällistä ja asiallista. Asiakaspalvelussa ja palvelun toteuttamisessa on otettava huomioon asiakkaan erityistarpeet ja toimintarajoitteet.



Kuljettajan tehtävänä on tarvittaessa avustaa asiakasta ja varmistaa asiakkaan turvallinen kyytiin nousu ja poistuminen. Tarvittaessa kuljettajan on avustettava asiakasta turvavyön kiinnittämisessä.

Kuljettajan tehtävänä on antaa apua asiakkaan mukana olevien tavaroiden lastaamiseen ja purkamiseen. Tarvittaessa kuljettajan tehtävänä on avustaa asiakasta tavaroiden kantamisessa, jos se on mahdollista yhtä aikaa asiakkaan saattamisen kanssa.

Kuljettajan on tarvittaessa noudettava asiakas sisältä lähtöosoitteesta ja varmistettava, että asiakas pääsee turvallisesti sisälle kohteeseen. Noutaminen ja saattaminen on toteutettava hienotunteisesti.

Jos asiakas voidaan matkan päätteeksi luovuttaa vain tietylle vastaanottajalle, kuljettajan on huolehdittava, että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat.

A Inva-auton käyttöön oikeutetun asiakkaan avustaminen

Kuljettajan on avustettava inva-varustetun auton käyttöön oikeutettu asiakas sisältä lähtöpai-
kasta sisälle perille kohteeseen. Kuljettajan on lisäksi avustettava asiakasta mukana kulkevien
tavaroiden perille saamisessa.

Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 mukaisesti.

Palveluntuottajalla on oikeus inva-avustamislisään tämän kohdan mukaisesta avustamisesta liitteen 5 Hinnat mukaisesti. Lisä kattaa avustamisen matkan alku- ja loppupäässä sekä mahdollisella pysähdyksellä.

B Saattoapu matkaketjussa

Asiakkaalla voi olla oikeus saattoapuun matkaketjussa. Oikeus perustuu kaupungin tekemään palvelupäätökseen. Kuljettajan on saatettava saattoapuun oikeutettu asiakas matkaketjun seuraavaan liikennevälineeseen tai noudettava asiakas edeltävästä liikennevälineestä. Vaihtoehtoisesti saattaminen tai noutaminen voi kohdistua liikennöitsijän terminaalin kohtaamispaikkaan, jos asiakkaalla on mahdollisuus terminaalin ylläpitäjän saattoapuun.

Palveluntuottajalla on oikeus korvaukseen saattoavusta matkaketjussa liitteen 5 Hinnat mukaisesti.

9.5 Kuljetuksen viivästyminen tai keskeytyminen

Kuljettajan on huolehdittava asiakkaan turvallisuudesta tarvittavin keinoin, jos matka keskeytyy tai viivästy esimerkiksi auton rikkoutumisen, liikenteen häiriön tai vastaavan syyn takia.

Kuljettajan on ensisijassa pyrittävä järjestämään asiakkaalle korvaava kyyti. Tarvittaessa kuljettajan on otettava yhteyttä asiakkaan edustajaan, omaiseen tai läheiseen, jos asiakas on antanut tähän luvan. Ellei tällaista henkilöä ole, kuljettajan on otettava yhteyttä kaupungin sosiaalipäivystykseen. Virka-ajan ulkopuolella yhteydenotto tehdään alueelliseen sosiaalipäivystykseen. Kaupunki antaa yhteydenotosta tarkemmat ohjeet.



9.6 Palveluntuottajan henkilöstö

Palveluntuottajan yhteyshenkilö

Palveluntuottajalla on oltava yhteyshenkilö, joka on tavoitettavissa vähintään arkisin klo 9–16 välisenä aikana.

Yhteyshenkilön tehtävänä on huolehtia palvelua koskevasta yhteydenpidosta kaupungin kanssa. Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata asiakkaiden tiedusteluihin ja reklamaatioihin. Yhteyshenkilön on tarjottava kuljetuksia toteuttavalle henkilöstölle tukea asiakkaiden erityistarpeiden huomiointiin ja mahdollisten ongelmatilanteiden hoitamiseen.

Yhteyshenkilön on täytettävä seuraavat vähimmäisvaatimukset.

- Yhteyshenkilöllä on tehtävän hoitamisen edellyttämä osaaminen ja kokemus
- Yhteyshenkilöllä on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot

Kuljetuksia toteuttava henkilöstö

Henkilöstöllä on oltava osaaminen ja ymmärrys toimintarajoitteisten asiakkaiden palvelun toteuttamisesta.

- Kuljettajan on täytettävä liikennepalvelulain 25 §:n tai 27 §:n mukaiset vaatimukset = taksinkuljettajan ajolupa.
- Kuljettajalla on oltava kuljettamaansa ajoneuvoa vastaava ajo-oikeus ja vähimmäisikä.
- Kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua.
- Kuljettajat ovat tehtäviinsä perehdytettyjä ja he saavat tarvittaessa työnantajalta tukea palvelun toteuttamiseen.
- Kuljettajalla on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot.
- Kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet kuten puheen, ymmärtämisen, liikkumisen alueella olevat toimintarajoitteet sekä aistivammaan liittyvät erityistarpeet.
- Kuljettaja ei tupakoi autossa tai sen välittömässä läheisyydessä eikä käytä voimakkaita hajusteita.
- Kuljettaja käyttää turvavyötä ja huolehtii, että kyydissä olevat asiakkaat käyttävät turvavyötä.
- Kuljettaja kiinnittää pyörätuolit ja apuvälineet oikein ja asianmukaisesti.
- Matkapuhelimen käyttö matkan aikana toteutuu lain mukaisesti.
- Kuljettaja noudattaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta asiakkaan asioista.
- Kuljettajalla on hyvä paikallistuntemus matkojen sujuvaa ja turvallista toteutusta varten.

Kaupunki voi edellyttää, että kuljettajat osallistuvat vuosittain kaupungin järjestämiin, enintään puolen päivän (4 tuntia) laajuisiin koulutuksiin toimintarajoitteisten asiakkaiden palvelun toteuttamisesta. Kaupunki ei maksa eri korvausta koulutukseen osallistumisesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen kanssa työsopimussuhteessa olevat alaikäisten henkilöiden kuljetuksia hoitavat kuljettajat ovat taustaltaan nuhteettomia. Työnantajan tulee noudattaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Työnantaja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon kaupungin edustajalla on pyynnöstä oikeus tutustua.



9.7 Palvelussa käytettävää kalustoa koskevat vaatimukset

Yleiset kalustovaatimukset

Palveluun käytettävien autojen tulee olla Suomen tieliikenteeseen hyväksytyjä ja katsastettuja.

Autossa on oltava matkustajan nähtävillä luvan haltijan nimi ja yhteystiedot sekä kuljettajan nimi.

Autot on huollettava ja pidettävä kunnossa niin, että laitteet toimivat moitteettomasti. Autojen on oltava siistejä ja puhtaita. Autoissa on oltava mahdollisuus lämpötilan ja ilmanvaihdon säätöön matkustajien kannalta asianmukaiseksi ja miellyttäväksi. Palveluntuottajan on tarvittaessa varmistettava auton soveltuvuus liikennöintiin huonokuntoisilla teillä.

Autot jaetaan palvelusetelijärjestelmässä ajoneuvoluokkiin, jotka ovat

- 1) M1 luokan henkilöauto, sedan tai farmari
- 2) M1 luokan henkilöauto, esteetön auto (suuri esteetön auto tai pieni esteetön auto)

Luokkakohtaiset autoja koskevat vaatimukset ovat seuraavat.

Luokka 1 M1 luokan henkilöauto, sedan tai farmari

Luokan 1 auto on henkilöiden kuljetukseen valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan lisäksi tilaa vähintään kolmelle (3) ja enintään kuudelle (6) henkilölle. Ajoneuvossa on oltava neljä (4) auton sivuilla sijaitsevaa ovea. Ajoneuvon kattorakenteen on oltava kiinnitettyä kiinteästi auton korirakenteeseen.

Auton päästöluokituksen on oltava vähintään EURO 6.

Luokka 2 M1 luokan henkilöauto, esteetön auto

Luokan 2 auto on esteetön ajoneuvo, joka on varustettu erityisesti pyörätuolia käyttävien liikuntarajoitteisten asiakkaiden kuljetusta varten.

Esteetön ajoneuvo jakautuu kahteen alaluokkaan: pieni esteetön ajoneuvo ja suuri esteetön ajoneuvo.

Luokan 2 autossa on oltava pyörätuolia varten nostin tai leveyssuunnassa yhtenäinen ja turvallinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 14 prosenttia. Kulkuluiskan kaltevuus saa olla enintään 21 prosenttia, jos kulkuluiskalla liikkumista varten on käytössä sähköisesti kelautuvat ja lukittuvat pyörätuolin kiinnitysvyöt.

Luokan 2 autossa on oltava pyörätuolipaikka, jonka leveys on vähintään 0,75 metriä ja pituus vähintään 1,10 metriä. Pyörätuolipaikan korkeus on pienessä esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,40 metriä. Pyörätuolipaikan kohdalla lattian sisätilan kaltevuus saa olla korkeintaan yksi (1) prosentti lukuun ottamatta pitkittäissuuntaa, jossa kaltevuus voi olla eteenpäin nousevasti enintään viisi (5) prosenttia. Pyörätuolipaikalla saa olla vaihtoehtoista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila sivuun käännettynä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa. Pyörätuolin ja siinä matkustava tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.



Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon leveys on lattiatasossa vähintään 0,80 metriä ja enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiatason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon korkeus on pienessä esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,35 metriä. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.

Auton päästöluokituksen on oltava vähintään EURO 5.

Laitevaatimukset autolle

Autossa on taksamittari ja TaksiPlus -järjestelmän edellyttämä kortinlukija, joka on kytketty maksupääteeseen. Maksupääte on sirukortille soveltuva. Asiakas voi maksaa omavastuun myös käteisellä. Asiakkaalle on annettava kuitti maksetusta omavastuusta. Kuitissa on oltava näkyvissä matkan ajankohta, hinta ja asiakkaan jäljellä olevien matkojen määrä.

Lisäksi autossa on oltava

- asianmukainen taksamittari,
- Toimiva matkapuhelin, jossa 112-sovellus,
- taksikyltti katolla
- kaikissa istuimissa turvavyöt,
- E-säännön mukainen turvaistuini alle 135 cm pitkälle lapselle tarvittaessa käyttöön otettavissa,
- kiinteät turvavyöt tai irtoturvavöitä pyörätuolissa matkustaville ajoneuvon iän mukaisten vaatimusten mukaisesti ja
- tilat apuvälineille ja matkustajien tavaroille.

9.8 Laadun hallinta ja raportointi

Palveluntuottaja toimittaa asiakkaiden reklamaatiot tiedoksi kaupungille kuukauden kuluessa reklamaation saapumisesta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden reklamaatioihin viiveettä.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivästys tai palvelun keskeytyminen) tai muutoksista yhteishenkilöiden tietoihin on ilmoitettava kaupungille viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa.

Pyynnöstä palveluntuottaja toimittaa kaupungille

- tiedot henkilöstöstä ja henkilöstöä koskevien vähimmäisvaatimusten täyttymisestä,
- kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä kaupungin kanssa palvelun laadun parantamiseksi ja hyväksyy kaupungin tekemät tarvittavat valvonta- ja auditointikäynnit.

10 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Palveluntuottajan on noudatettava viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa sekä tietosuojasääntelyn edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa, tietojen suojaamista koskevia säännöksiä ja muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava toiminnassa EU:n tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (eu) 2016/679) vaatimuksia, tietosuojalakea ja siihen liittyviä viranomaisten ohjeita ja määräyksiä.



Kaupungin asiakastietojen rekisterinpitäjänä toimii kunta. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsitteijä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaupungin henkilötietojen käsittelyssä liitteen 2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot mukaisia ehtoja ja kaupungin myöhemmin antamia tietosuojan ja tietoturvallisuuteen liittyviä toimintaohjeita.

Asiakas voi esittää kaupungin henkilötietojen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kaupungille tai palveluntuottajalle. Molemmissa tapauksissa kunta päättää henkilö- ja asiakastietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muulle taholle.

11 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen palveluntuottajaksi

Kuljetuspalvelun palvelusetelijärjestelmän palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti, palvelusetelijärjestelmän voimassaolon ajan. Hakeutuminen tapahtuu liitteen 1 Hakemus kuljetuspalvelun palvelusetelituottajaksi mukaisella hakemuksella tai sähköistä järjestelmää käyttäen.

Someron kaupunki käsittelee hakemukset saapumisjärjestyksessä ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä palveluntuottajien rekisteriin. Kukin palveluntuottajan sääntökirjan vähimmäisvaatimukset täyttävä auto hyväksytään palvelusetelijärjestelmän ajoneuvoluokkaan 1–2.

Kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla palveluntuottajan yhteyshenkilö tai kuljetuspalveluita toteuttava työntekijä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista 18 tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

12 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

12.1. Palvelusetelin arvo

Kaupunki määrittelee palvelusetelien arvon. Palvelusetelin arvoa koskeva päätös on voimassa toistaiseksi, kunnes kaupungin perusturvalautakunta on vahvistanut uuden arvon.

Palvelusetelin myöntäminen on sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten osalta tulosisonnainen. Kuljetuspalvelut ovat omavastuuta lukuun ottamatta asiakkaalle maksuttomia palveluita. Omavastuuosuus määräytyy kaupungin soveltamiskäytännön mukaisesti. Palvelusetelistä annetaan päätös asiakkaalle.

Kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 8 §:n mukaisesti.



12.2 Palvelusetelin myöntäminen

Kaupunki myöntää palvelusetelin soveltuvan lainsäädännön ja kaupungin soveltamiskäytännön mukaisesti. Palvelun myöntäminen perustuu asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisesti arvioituun palvelutarpeeseen.

Palvelusetelin myöntämisen edellytyksenä on, että asiakas tai hänen edustajansa pystyy tekemään kuljetustilaukset ja niitä koskevat palvelusopimukset palveluntuottajan kanssa. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin, mutta jos kunta on sitä hänelle tarjonnut, hän voi ottaa palvelusetelin käyttöönsä tai kieltäytyä sen käytöstä.

Asiakkaan kieltäytyessä palvelusetelin käytöstä kaupunki järjestää palvelun muulla tavoin.

13 Palvelun laskutus asiakkaalta ja kaupungilta

13.1. Asiakas

Palveluntuottaja perii asiakkaalta asiakkaan palvelupäätöksen mukaisen omavastuun.

Kuljettajan on annettava asiakkaalle tieto omavastuun arvioidusta määrästä tilatulle matkalle matkan alkaessa. Tieto on annettava niin, että asiakas sen vaivatta ymmärtää.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta kuntaan.

13.2. Someron kaupunki

Taksikuutio Oy toteuttaa laskutuksen palveluntuottajien puolesta kuukausittain jälkikäteen.

Hinnan perusteena on toteutuneiden kuljetusten kilometrimäärä mahdollisine avustamis- ja muine korvauksineen.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

14 Muut ohjeet ja määräykset

14.1 Alihankinta

Palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta kuin omastaan. Alihankkijoiden ketjuttaminen on kielletty.

Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelussa käytettävät alihankkijat palvelusetelituottajaksi ha-keutuessaan. Palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija vähintään yhtä pätevään toiseen alihankkijaan. Alihankkijan vaihtumisesta on ilmoitettava kaupungille kirjallisesti etukäteen. Kau-pungilla on perustellusta syystä oikeus kieltää tietyn alihankkijan käyttäminen.



14.2 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Sosiaalisen median käytössä palveluntuottajan ja palveluntuottajan henkilökunnan on käytettävä erityistä varovaisuutta ja harkintaa.

14.3 Palvelun hinta ja hinnanmuutokset

Palvelun enimmäishinnat ovat liitteen 5 Hinnat mukaiset.

Palvelun hinnan perusteena ovat toteutuneet kuljetusten kilometrimäärät taksan mukaisesti. Palveluntuottajalla on lisäksi oikeus perusmaksuun kuljetuksen ajankohdan mukaan sekä kohdan 9.1. mukaiseen avustamislisään. Avustamislisä kattaa avustamisen matkan molemmissa päissä. Odotusaikoja ei korvata.

Ennakkotilauksista ei makseta eri korvausta. Tavarankuljetuksesta ei makseta eri korvausta.

Kunta voi muuttaa palvelun hintoja kohdan 15 Sääntökirjan muuttaminen mukaisesti.

15 Sääntökirjan muuttaminen

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kaupungille kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

16 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien reksteristä välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- asiakkaan turvallisuus vaarantuu kuljetuksen aikana palveluntuottajan laiminlyönnin takia,
- asiakaspalvelu ja asiakkaan kohtelu ovat toistuvasti epäasiallisia ja sopimattomia,
- palveluntuottaja ei noudata kaupungin suullisesta tai kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja,
- palveluntuottaja on poistettu ennakkoperintäreksteristä, tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan,



- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai
- luottamus palveluntuottajaan on muusta syystä heikentynyt.

Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus kaupungille toiminnan osittaisesta tai kokonaan lopettamisesta tai loppumisesta. Jos palveluntuottajan toiminta loppuu, asiakkaiden asiakirjojen on siirryttävä kaupungille yhden (1) kuukauden kuluessa toiminnan loppumisesta.

17 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kaupunki voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

LIITTEET

- Liite 1 Hakemus kuljetuspalvelun palvelusetelituottajaksi
- Liite 2 Palvelussa käytettävä kalusto ja henkilöstö
- Liite 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 4 Käsittelytoimien kuvaus
- Liite 5 Hinnat
- Liite 6 Hakuohjeet kuljetuspalvelun palvelusetelipalvelun tuottajille
- Liite 7 Palvelusetelin asiakasohje kuljetuspalvelun käyttäjille