

# LIITE 1

## Perusryhmän KULJETUSPALVELUKUVAUS

Kelan suorakorvausmatkojen ajamisesta  
Suomen Lähilogistiikka Oy:lle  
kaikilla Palvelualueilla

(v1.3/06.11.2024)

### Sisällysluettelo

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | TARKOITUS, PALVELUALUEET JA AJOALUEET .....                          | 2  |
| 1.1 | Palvelualueet.....   | 2  |
| 1.2 | Uudenmaan palvelualueen ajoalueet .....                              | 3  |
| 2   | YLEISET VAATIMUKSET JA TIEDOT .....                                  | 4  |
| 3   | LIIKENTEENHARJOITTAJAN TOIMINTA.....                                 | 5  |
| 3.1 | Asiakaspalvelu .....   | 5  |
| 3.2 | Saattajan matkojen korvaaminen .....                                 | 7  |
| 3.3 | Vakiotaksiasiakkuus .....  | 8  |
| 3.4 | Matkatilauksen valmiusaika, kieltäytymisen oikeudet ja sanktiot..... | 9  |
| 4   | MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN.....                    | 10 |
| 5   | LIIKENTEENHARJOITTAJAN TEHTÄVÄT JA VASTUUT.....                      | 11 |
| 6   | KULJETUSTEN LAATU JA KULJETUSKALUSTO.....                            | 12 |
| 6.1 | Kuljetusten laatu ja toimintatapavaatimuksia .....                   | 12 |
| 6.2 | Autokaluston ja laitteiston vähimmäisvaatimukset .....               | 14 |
| 7   | RAPORTOINTI, PALAUTTEET JA LAADUNVALVONTA .....                      | 16 |
| 8   | YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI .....                 | 16 |
| 9   | REKISTERINPITO, TIETOSUOJA JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY .....        | 18 |
| 10  | MÄÄRITELMÄT .....  | 20 |

# 1 TARKOITUS, PALVELUALUEET JA AJOALUEET

Tässä kuljetuspalvelukuvauksessa on kuvattu SLG:n liikenteenharjoittajalle (LH) antamat tehtävät ja vaatimukset Kelan korvattavien matkojen kuljetuspalvelun tuottamisessa ja maksuliikennepalvelun toteuttamiseksi.

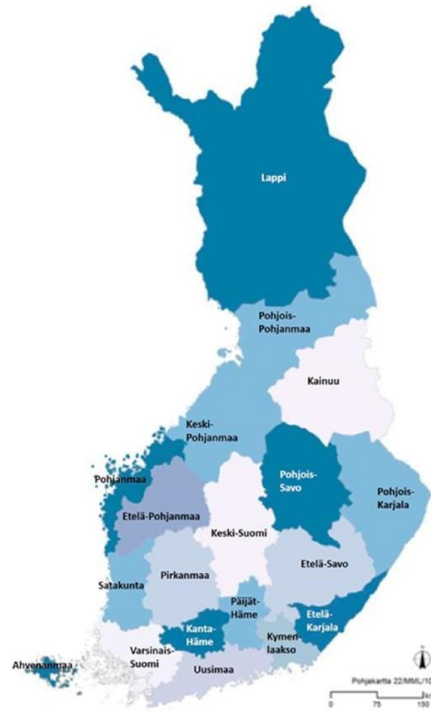
## 1.1 Palvelualueet

”**Palvelualue**” tarkoittaa Kuljetuspalvelukuvauksessa ilmoitettua maakunta- aluetta ja siihen kuuluvia kuntia, jonka alueella LH tuottaa Kuljetuspalvelua SLG:lle. LH valitsee Palvelualueen Kuljetuspalvelusopimuksen kohdassa 1.2.

Palvelualueina on seuraavat maakunta-alueet: 1. Uusimaa, 2. Kanta-Häme, 3. Päijät-Häme, 4. Kymenlaakso tai 5. Lappi ja niihin kuuluvat kunnat (5.5.2021).

Uudenmaan Palvelualue on jaettu Ajoalueisiin kohdassa 1.2.

| Uudenmaan maakunta<br>Kuntanro ja kunta | Kanta-Hämeen<br>maakunta<br>Kuntanro ja kunta |
|---|---|
| 18 Askola                               | 61 Forssa                                     |
| 49 Espoo                                | 82 Hattula                                    |
| 78 Hanko                                | 86 Hausjärvi                                  |
| 91 Helsinki                             | 103 Humppila                                  |
| 92 Vantaa                               | 109 Hämeenlinna                               |
| 106 Hyvinkää                            | 165 Janakkala                                 |
| 149 Inkoo                               | 169 Jokioinen                                 |
| 186 Järvenpää                           | 433 Loppi                                     |
| 224 Karkkila                            | 694 Riihimäki                                 |
| 235 Kauniainen                          | 834 Tammela                                   |
| 245 Kerava                              | 981 Ypäjä                                     |
| 257 Kirkkonummi                         |   |
| 407 Lapinjärvi                          |   |
| 434 Loviisa                             |   |
| 444 Lohja                               |   |
| 505 Mäntsälä                            |   |
| 504 Myrskylä                            |   |
| 543 Nurmijärvi                          |   |
| 611 Pornainen                           |   |
| 638 Porvoo                              |   |
| 616 Pukkila                             |   |
| 710 Raasepori                           |   |
| 753 Sipoo                               |   |
| 755 Siuntio                             |   |
| 858 Tuusula                             |   |
| 927 Vihti                               |   |



| Lapin maakunta<br>Kuntanro ja kunta |  |
|-------------------------------------|--|
| 47 Enontekiö                        |  |
| 148 Inari                           |  |
| 240 Kemi                            |  |
| 241 Keminmaa                        |  |
| 261 Kittilä                         |  |
| 273 Kolari                          |  |
| 320 Kemijärvi                       |  |
| 498 Muonio                          |  |
| 583 Pelkosenniemi                   |  |
| 614 Posio                           |  |
| 683 Ranua                           |  |
| 698 Rovaniemi                       |  |
| 732 Salla                           |  |
| 742 Savukoski                       |  |
| 751 Simo                            |  |
| 758 Sodankylä                       |  |
| 845 Tervola                         |  |
| 851 Tornio                          |  |
| 854 Pello                           |  |
| 890 Utsjoki                         |  |
| 976 Ylitornio                       |  |

| Päijät-Hämeen maakunta<br>Kuntanro ja kunta | Kymenlaakson maakunta<br>Kuntanro ja kunta |
|---|--|
| 16 Asikkala                                 | 75 Hamina                                  |
| 81 Hartola                                  | 285 Kotka                                  |
| 98 Hollola                                  | 286 Kouvolaa                               |
| 111 Heinola                                 | 489 Miehikkälä                             |
| 142 Iitti                                   | 624 Pyhtää                                 |
| 316 Kärkölä                                 | 935 Virolahti                              |
| 398 Lahti                                   |  |
| 560 Orimattila                              |  |
| 576 Padasjoki                               |  |
| 781 Sysmä                                   |  |

## 1.2 Uudenmaan palvelualueen ajoalueet

”**Ajoalue**” tarkoittaa Kuljetuspalvelukuvauksessa ilmoitettua Uudenmaan Palvelualueen sisällä olevaa viittä (5) maantieteellistä aluetta. LH tuottaa Kuljetuspalvelua SLG:lle valitsemallaan Ajoalueella (Sopimuskohta 1.2.).

Uudenmaan maakunta-alue ja siihen kuuluvat kunnat (5.5.2021) on Palvelualue, jonka sisällä on viisi (5) Ajoaluetta: 1. Pääkaupunkiseutu, 2. Keski-Uusimaa, 3. Länsi-uusimaa, 4. Itä-uusimaa ja 5. Luoteinen Uusimaa.



| Palvelualue: Uudenmaan maakunta |             |             |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| Ajoalue                         | Kunta       | Kuntanumero |
| 1. Pääkaupunkiseutu             |             |             |
|                                 | Espoo       | 49          |
|                                 | Helsinki    | 91          |
|                                 | Vantaa      | 92          |
|                                 | Kauniainen  | 235         |
| 2. Keski-Uusimaa                |             |             |
|                                 | Hyvinkää    | 106         |
|                                 | Järvenpää   | 186         |
|                                 | Kerava      | 245         |
|                                 | Mäntsälä    | 505         |
|                                 | Nurmijärvi  | 543         |
|                                 | Tuusula     | 858         |
| 3. Länsi-Uusimaa                |             |             |
|                                 | Hanko       | 78          |
|                                 | Inkoo       | 149         |
|                                 | Kirkkonummi | 257         |
|                                 | Raasepori   | 710         |
|                                 | Siuntio     | 755         |
| 4. Itä-Uusimaa                  |             |             |
|                                 | Askola      | 18          |
|                                 | Lapinjärvi  | 407         |
|                                 | Loviisa     | 434         |
|                                 | Myrskylä    | 504         |
|                                 | Pornainen   | 611         |
|                                 | Porvoo      | 638         |
|                                 | Pukkila     | 616         |
|                                 | Sipoo       | 753         |
| 5. Luoteinen Uusimaa            |             |             |
|                                 | Karkkila    | 224         |
|                                 | Lohja       | 444         |
|                                 | Vihti       | 927         |

## 2 YLEISET VAATIMUKSET JA TIEDOT

| Tunniste | Vaativusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 1        | Kelan ja SLG:n välisen Pääsopimuksen sekä SLG:n ja LH:n välisen Kuljetuspalvelusopimuksen tavoitteena on turvata Kelan Asiakkaiden yhdenvertainen ja luotettava pääsy terveydenhuoltoon riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai varallisuudesta.  |                      | x             |
| 2        | SLG vastaa korkealaatuisesta palvelusta Kelalle koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, TAKSO-kysely, asiakkuustietojen ilmoitus tilitystiedoissa, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi.  |                      | x             |
| 3        | Tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja hillitä matkakustannusten kasvua yhdistelemällä matkoja silloin, kun se on tarkoituksenmukaista. Kela on asettanut matkojen yhdistelykiellon 17.3.2020, joka jatkuu toistaiseksi.  |                      | x             |
| 4        | Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa SLG:lle mahdollisuuden toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat SLG voi toteuttaa suunnittelemaallaan tavalla.  |                      | x             |
| 5        | Palvelualueella on SLG:n lisäksi mahdollisesti toinen kokonaisvastuullinen Kelan palveluntuottaja. Asiakkaalla ja terveydenhuollolla on mahdollisuus valita, kummalta Palvelualueen palveluntuottajalta Kelan korvaama matka tilataan.  |                      | x             |
| 6        | SLG:lla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai SLG voi hankkia kuljetukset alihankintana LH:lta. Asiakas voi saada jatkossa Kelan korvausta matkasta vain silloin, kun matka on tilattu Kelan kanssa Pääsopimuksen tehneeltä SLG:lta ja sen alihankkijana olevalta LH:lta.  |                      | x             |
| 7        | LH:n on ajettava LH:lta tilatut Korvattavat matkat Palvelualueen Ajoalueella 1.1.2022 alkaen ja Sopimuksen päättymiseen asti, ellei Asiakas tai hänen puolestaan asioiva henkilö ole perunut tilausta. Korvattavat matkat on tuotettava noudattaen Sopimuksen ehtoja ja Kuljetuspalvelukuvauksessa määritellyjä ehtoja ja edellytyksiä. | X                    |               |
| 7.1      | LH:n on Kuljetuspalvelun toteuttamisessa huomioitava Asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus ja oikea-aikaisuus.   | X                    |               |
| 8        | LH:n Kuljetuspalvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta vuoden tai vuorokauden ajasta.   | X                    |               |
| 9        | SLG järjestää ensisijaisesti kullekin Palvelualueelle riittävän päivityksen Palvelualueiden halukkaiden LH:n kesken.  | X                    |               |
| 10       | Ellei Palvelualueen päivitysveloite toteudu vapaaehtoisten LH:n avulla Kelan palveluvaatimusten mukaisesti, niin jokaisella LH:lla on velvollisuus osallistua ilmoittamansa Palvelualueen päivitysjärjestelyihin SLG:n ohjeiden mukaisesti.   | X                    |               |
| 11       | Kunkin Palvelualueen päivitys järjestetään maanantaista sunnuntaihin aikavälillä klo 18:00–06:00. SLG organisoii päivityksen siten, että koko Palvelualueella pystytään varmistamaan Kelan palveluvaatimukset.  | X                    |               |
| 12       | LH:n päivystävä kuljettaja voi ajaa muitakin kyytejä päivitysvuoronsa aikana, mutta hänen oltava puhelimen tavoitettavissa koko ajovuoronsa ajan ja ehdittävä Kela-asiakkaan luokse 60 minuutin kuluessa saatuaan tilauksen SLG:n keskukselta.  | X                    |               |
| 13       | Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti  | X                    |               |
| 14       | LH:n ajamien matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy sopimuksen hintaliitteen perusteella.  | X                    |               |
| 15       | Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa sovittuna ajankohtana. Kustannusten veloitus loppuu siihen, kun asiakas poistuu autosta kohdeosoitteesta.  | X                    |               |

### 3 LIIKENTENHARJOITAJAN TOIMINTA

#### 3.1 Asiakaspalvelu

| Tunniste | Vaativuusteksti   | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 16       | LH:n kuljetuspalvelun ydintehtävä: asiakkaan on päästävä tarvitsemanaan ja hänelle varattuna aikana terveydenhuoltoon tai kuntoutukseen sekä kyettävä palaamaan ennalta sovittuna ja Kuljetuspalvelukuvauksessa tarkemmin määriteltynä aikana kotiinsa.   | X                    |               |
| 16.1     | Jos LH ei pysty järjestämään asiakkaan matkaa tilauksen mukaisesti, LH:n tulee olla viipymättä yhteydessä SLG:n määrittämään numeroon, jotta Asiakkaalle voidaan järjestää korvaava kuljetus Kelan määrittelemien palveluehtojen mukaisesti. Tällaisissa tapauksissa LH:n on varattava riittävä aika SLG:lle korvaavan kuljetuksen toteuttamiseksi.   | X                    |               |
| 16.2     | Jos LH ei pysty järjestämään asiakkaan matkaa tilauksen mukaisesti, eikä ilmoita siitä ajoissa SLG:lle, eikä LH:lla ole Sopimuksen mukaista vapauttamisperustetta (sopimuskohdat 14 ja 15), tulee LH:n järjestää asiakkaalle korvaava matka tai maksaa asiakkaalle syntyneet kustannukset asiakkaan itsensä järjestämästä muualta tilatusta matkasta. Muulla tavoin järjestetystä matkasta ei saa aiheutua asiakkaalle minkäänlaisia kustannuksia eikä asiakkaalta saa periä muulla avoin järjestetystä matkasta omavastuuosuutta. SLG/Kela ei maksa korvausta tällaisesta kuljetuksesta. Näitä matkoja ei saa tuottaa sähköisesti Kelalle, eikä asiakas voi hakea näin tilatuista matkoista korvausta Kelalta. | X                    |               |
| 16.3     | LH:n tulee ilmoittaa viipymättä SLG:n autoilijalinjalle muulla tavoin (korvaavalla kuljetuksella) toteutetuista matkoista.  | X                    |               |
| 16.4     | SLG:n on raportoitava Kelalle kuukausiraportoinnin yhteydessä LH:n korvaavalla kuljetuksella tehdyt matkat ja niistä aiheutuneet kustannukset.  |                      | x             |
| 17       | LH:n asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä.<br>LH:n asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiaankuuluvalla tavalla.  | X                    |               |
| 18       | Kaikissa asiakkaan LH:n ajamaan matkaan liittyvissä yhteydenotoissa vain SLG:n Tilausvälityskeskus (TVK) on asiakkaan yhteyspiste. Asiakas jättää palautteen tai yhteydenottopyynnön SLG:n TVK:n kotisivujen palautesivujen kautta tai soittamalla erilliseen palautenumeroon   | X                    |               |
| 19       | Puhelintilaus on matkojen pääasiallinen tilaustapa. 0800-numeroihin soitetut asiakaspuhelut ovat asiakkaalle täysin ilmaisia  |                      | x             |
| 20       | SLG ei korvaa peruuntuneita matkoja LH:lle.<br>SLG korvaa keskeytyneen matkan vain siinä tapauksessa, että Kela korvaa matkan SLG:lle. Esimerkiksi jos asiakas on jo aloittanut matkan ja terveydenhuolto peruu asiakkaalle varatun ajan esimerkiksi hoitolaitteen rikkoutumisen tai hoitohenkilökunnan sairastumisen vuoksi. Edellä mainituissa tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa asiasta viipymättä TVK:lle.  | X                    |               |
| 21       | Jos LH ei ole soittanut asiakkaalle ja kertonut taksin myöhästymisestä, eikä taksi ole saapunut 15 minuutin kuluttua taksin sovittuun noutoajasta, on asiakkaalla oikeus tehdä matka terveydenhuoltoon muulla tavoin ja saada tästä matkasta aiheutuneista kustannuksista korvaus LH:lta.<br>Jos asiakas tekee edellä mainituissa tilanteissa matkan henkilöautolla, LH maksaa asiakkaalle kustannukset näin tehdystä matkasta 0,44 snt/km (Verohallinnon päätösverovapaista matkakustannusten korvauksista vuonna 2021). LH on velvollinen maksamaan asiakkaalle myös mahdolliset vahingonkorvaukset aiheutuneesta vahingosta.   | X                    |               |
| 22       | Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan mahdolliset muutokset tilaamaansa matkaansa viimeistään kaksi (2) tuntia ennen tilauspuhelussa sovittua kuljetuksen lähtöaikaa.  | X                    |               |
| 23       | Jos tilauksessa sovittuun LH:n nouto aikaan tulee muutoksia esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi Kuljettajan tulee ilmoittaa välittömästi ko. asiasta SLG:n kuljettajalinjalle.   | X                    |               |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 24   | LH:n tulee antaa selvitys SLG:lle kolmen (3) päivän sisällä asiakaspalautteen tai reklamaation saamisesta, jotta SLG voi toteuttaa Kelan vaatimuksen.<br>SLG:n on vastattava asiakaspalautteisiin 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalaute on saapunut.  | X |   |
| 25   | LH:n on ilmoitettava SLG:lle sähköpostiosoite, jota LH:n on seurattava jatkuvasti mm. tiedottamisen, palautekyselyiden sekä maksuliikennekyselyiden vuoksi.  | X |   |
| 26   | LH:n suorittamia kuljetuksia seurataan kuukausikohtaisesti. SLG:n lähettämien matkojen ja reittien suorittaminen on LH:n vastuulla.  | X |   |
| 27   | LH perii yhdensuuntaisesta matkasta sairausvakuutuslain mukainen omavastuuosuuden, joka on 1.1.2022 enintään 25,00 euroa. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, niin LH perii asiakkaalta vain matkan hinnan suuruisen omavastuuosuuden.<br>Vuonna 2022 asiakkaan vuotuinen omavastuu on 300,00 euroa.  | X |   |
| 28   | Omavastuuosuutta ei peritä niin sanotusta jatkomatka. Tällöin asiakasta ei ole sisäänkirjoitettu siihen julkisen terveydenhuollon yksikköön, josta hänet siirretään jatkohoitoon toiseen julkisen terveydenhuollon yksikköön. Jatkokuljetus on kyseessä esimerkiksi silloin, kun asiakas viedään taksilla kotoa terveyskeskukseen, johon häntä ei sisäänkirjoiteta, vaan kuljetetaan jatkohoitoon keskussairaalaan. Jotta asiakas on oikeutettu jatkomatkaan, hänen täytyy esittää kuitti 25,00 euron omavastuuosuudesta, jonka hän on maksanut ensimmäisestä matkaosuudesta.  | X |   |
| 29   | Omavastuuosuutta ei peritä, jos asiakkaalla on esittää vuotuista omavastuun täyttymistä osoittava vuosiomavastuukortti (SV 191) tai sen väliaikaisesti korvaava todistus.  | X |   |
| 29.1 | Omavastuuosuutta ei peritä myöskään silloin, kun kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka.   | X |   |
| 29.2 | Toimeentulotukiasiakkaan omavastuu.<br>Kun asiakkaan toimeentulotuki myönnetään taksin käytön mukaisesti, asiakas saa Kelasta enintään 25,00 euron omavastuuosuuden kattavan, sähköisen tai paperisen maksusitoumuksen tulevalle matkalle. Kela antaa asiakkaalle paperisen maksusitoumuksen, jos hän on kieltäytynyt sähköisestä maksusitoumuksesta.  | X |   |
| 30   | Asiakkaalla voi olla mukana saattaja, jos terveydenhuolto on katsonut sen tarpeelliseksi. Poikkeustilanteissa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa. Tällöin terveydenhuolto on perustellut saattajien tarpeellisuuden. Katso tarkempi määrittely kohdassa "Saattajan matkojen korvaaminen Kelan korvaamissa matkoissa".  |   | X |
| 31   | Järjestelmässä on oltava riittävät tiedot ajoneuvoista, jotta matkojen luotettava välitys ja yhteydenpito toimivat.  | X |   |
| 32   | Ajoneuvoista täytyy ylläpitää vähintään seuraavat perustiedot Ajoalueittain, jotka liittyvät matkojen kustannustietojen välittämiseen Kelalle:<br>1. LH:n / kuljetusyrityksen nimi ja Y-tunnus;<br>2. kulkuneuvotietona taksi, esteetön taksi, paaritaksi ja henkilöliikenneluvallinen pienoislinja-auto;<br>3. auton varusteet, esimerkiksi paarivarustus ja porraskiipijä;<br>4. ajoneuvon rekisterinumero   | X |   |
| 33   | Matkalla voidaan pysähtyä, jos asiakas terveydenhuollosta kotiutuessaan käy hakemassa hänelle määrättyjä lääkkeitä apteekista tai jos hän hakee apuvälineitä terveyskeskuksesta tai apuvälinelainaamosta. Nämä tiedot tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä ja ne kirjataan suorakorvausmatkan lisätietoihin.<br>Apteekkimatkan edellytyksenä on, että käytetään asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika.<br>Apuvälinematka korvataan samoin perustein kuin apteekkipoikkeama. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika<br>Yhteiskuljetuksessa apteekkiäyhtiä keskitetään yhteen | X |   |



|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
|      | apteekkiin ja odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja. Yhteiskuljetuksissa apteekkipoikkeama keskitetään yhteen apteekkiin. SLG ei korvaa pelkkää apteekissa käyntiä tai pelkkää apuvälineiden, muiden laitteiden tai näytteiden kuljettamista.   |   |   |
| 34   | Yhdistelyä tulee tehdä erityisesti pitkällä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla matkoilla riippumatta kunta- tai maakuntarajoista. Jos esimerkiksi sairaalasta lähdettäessä kuljettaja huomaa, että kaksi asiakasta haluaa samaa kyytiin, tulee kuljettajan tulee ilmoittaa tästä asiasta TVK:lle.   | X |   |
| 35   | <u>Matkan pidentymät yhdistelyyn liittyen:</u><br>Asiakkaan matka-aika voi pidentyä yhdistelyn takia enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta kuitenkin enintään 120 minuuttia (2 tuntia).  | X |   |
| 36   | Asiakas voi olla perillä terveydenhuollon yksikössä aikaisintaan 60 minuuttia (1 tuntia) ennen vastaanottoaikaa.   | X |   |
| 37   | Kun asiakas kotiutuu terveydenhuollon yksiköstä odotusaika matkan tilauksesta kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60 minuuttia (1 tunti). Jos asiakas tai terveydenhuolto on tilannut paluumatkan yli tuntia ennen matkan haluttua lähtöaikaa, matkaan ei sovelleta tunnin odotusaikaa. Tähän ennakkoon tilattuun matkaan pystytään yhdistelemään muita asiakkaita, jotka matkustavat samaan aikaan ja samaan suuntaan.  | X |   |
| 38   | Poikkeama matkalla voi syntyä siitä, kun terveydenhuollosta palaava asiakas käy esimerkiksi kaupassa. Tästä poikkeamasta ei saa syntyä ylimääräisiä kustannuksia Kelalle. Asiakas ja kuljettaja sopivat keskenään, miten ylimääräiset odotusajan kustannukset ja lisäkilometrit veloitetaan asiakkaalta.   | X |   |
| 39   | Kela määrittelee vakiotaksiasiakkuudet. Katso tarkempi määrittely kohdasta 3.3 "Vakiotaksiasiakkuus".  |   | x |
| 40   | Kela korvaa rintamaveteraanien kuntoutukseen tehdyn matkan kustannukset, kun kuntoutus on järjestetty rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain nojalla. Näistä matkoista ei peritä omavastuusuutta.  | X |   |
| 41   | LH:n on seurattava asiakkaaseen liittyviä lisätietoja, kuten tiedot rintamaveteraanien matkasta.   | X |   |
| 41.1 | Asiakaspalvelun parantamiseksi saattaa olla tarkoituksenmukaista, että sama kuljettaja voi ajaa asiakkaan saman päivän aikana tapahtuvan käyntiluonteisen meno- ja paluumatkan ja kuljettaja odottaa asiakasta terveydenhuollon tai kuntoutuksen käynnin ajan. Myös näihin matkoihin tulee yhdistellä samaan aikaan, samaan suuntaan matkustavia asiakkaita. Matkojen kustannustiedot laskutetaan erillisinä ja matkoilla on omat tilaustunnukset, eikä odotusaikaa kohteessa laskuteta. | X |   |
| 41.2 | LH:n SLG:n Korvattavia matkoja ajavissa ajoneuvoissa on oltava SLG:n määrittelemät ja toimittamat teippaukset, joista Asiakas tunnistaa Korvattavia matkoja ajavan LH:n ajoneuvon. Teippauksella markkinoidaan SLG:n tuottamia Kelan Korvattavia matkoja.  | X |   |

### 3.2 Saattajan matkojen korvaaminen

| Tunniste | Vaativuusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|--|----------------------|---------------|
| 42       | <p>Terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi saattajan tarpeen asiakkaan terveydentilan perusteella (SV 67 Todistus matkakorvausta varten).</p> <p>Jos asiakkaalla ei ole todistusta saattajan tarpeesta, välittäjän tulee tehdä arvio saattajan tarpeesta tilauspuhelun yhteydessä. Arvio tehdään asiakkaan terveydentilaa koskevien tietojen perusteella. Saattaja matkustaa vakuutetun matkakustannuksilla, eikä hän maksa matkasta omavastuusuutta. Saattajan mukanaolo tulee aina kirjata matkatilauksen</p> | X                    | x             |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>yhteyteen.</p> <p>Suorakorvausmatkoilla asiakkaalla voi olla tavallisesti vain yksi saattaja. Joissakin erityistilanteissa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa (esimerkiksi vaikeasti sairaan lapsen vanhemmat). Tavallisesti saattaja tulee kuljetukseen samasta osoitteesta kuin asiakas. Saattaja voi tulla kuljetukseen mukaan myös matkan varrelta, jos siitä ei aiheudu lisäkustannuksia. Jos saattaja tulee kyytiin matkan varrelta, tulee TVK:n kirjata se matkatilauksen lisätietoihin.</p> <p>Saattajan yksin tekemä meno- tai paluumatka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta aloitettuna tai sinne päättyvänä. Vakainainen osoite tarkoittaa väestötietojärjestelmään merkittyä osoitetta.</p> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

### 3.3 Vakiotaksiasiakkuus

| Tunniste | Vaatimusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 43       | <p>Lähtökohdat vakiotaksiasiakkuudelle ovat seuraavat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaalla on terveydenhuollon antama pitkäaikainen todistus taksin käyttöä varten (lomake SV67 Todistus matkakorvausta varten)</li> <li>• kuljettaja tuntee asiakkaan terveydentilaan liittyvän yksilöllisen avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen kuljetuksen aikana, eikä asiakkaan mukana pääsääntöisesti kulje saattajaa</li> <li>• asiakkaan matka saattaisi vaarantua tai estyä kokonaan ilman vakiotaksiasiakkuutta</li> <li>• alle 16-vuotias yksin matkustava lapsi</li> <li>• vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito keskitetty erikoisairaanhoidon</li> </ul> | X                    |               |
| 44       | Kela voi määritellä asiakkaalle yksilöllisen tarpeen perusteella vakiotaksiasiakkuuden silloin, kun asiakkaan sairaus tai vamma estää matkustamisen taksissa muulla tavalla. Vakiotaksiasiakkuutta ei myönnetä asiakkaalle sosiaalisin perustein eikä kielitaidon perusteella.  |                      | x             |
| 45       | Asiakas voi valita vakiotaksin niistä liikenteenharjoittajista, jotka kuuluvat SLG:n välitystoiminnan piiriin.  |                      | x             |
| 46       | SLG sitoutuu siihen, että asiakkaan valitsema kuljettaja tai LH voi tehdä vakiotaksiasiakkaan matkatilaukset poikkeuksellisesti asiakkaan puolesta.   |                      | x             |
| 47       | Asiakas ilmoittaa ja sopii matkan ajankohdan valitsemansa LH:n tai kuljettajan kanssa. Kuljettaja ilmoittaa vakiotaksiasiakkaan matkaan liittyvät tiedot tilausvälityskeskukseen viimeistään matkaa edeltävänä päivänä kello 14:00 mennessä. Vakiotaksiasiakkuus ei takaa yksinmatkustusoikeutta.   | X                    |               |
| 48       | Myös vakiotaksiasiakkaan matkaan voidaan yhdistellä muita asiakkaita yhdistelysääntöjen mukaisesti. Poikkeuksena ovat ne asiakkaat, joille terveydenhuolto on antanut todistuksen SV67 yksinmatkustusoikeudesta. Alle 16-vuotiaan yksinmatkustavan tai vaikeasti sairaan lapsen matkat yhdistellään ainoastaan huoltajan suostumuksella.  | X                    |               |
| 49       | Kela voi perua vakiotaksioikeuden, mikäli vakiotaksi ei toteuta asiakkaansa tilaamia kyytejä. Jos vakiotaksiasiakkuuden saanut asiakas soittaa itse tilausvälityskeskukseen, hänen matkatilauksensa menee normaaliin jakoon.  |                      | x             |
| 50       | Kela ilmoittaa kirjeellä asiakkaalle, saako hän vakiotaksiasiakkuuden. Alle 16-vuotiaiden yksinmatkustavien ja vaikeasti sairaiden lasten osalta Kela ei erikseen ilmoita asiakkaille kirjeellä vakiotaksiasiakkuutta, vaan välittäjä profiloitaa tiedot tilausvälitysjärjestelmään tilauspuheluun saadun tiedon perusteella. Alle 16 -vuotiaan ja vaikeasti sairaan lapsen profiloitiedot voivat tulla myös Kelan kautta.  |                      | x             |



|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
| 51   | Rintamaveteraanien kuntoutuksen asiakkaista tai muista ryhmäasiakkaista voidaan muodostaa ryhmäkohtainen vakiotaksiasiakkuus. Tällöin SLG osoittaa kuntoutusta järjestävälle taholle muutaman vakiotaksin, joilta kuntoutuksen järjestäjä tai asiakas itse tilaa kuntoutusmatkat ja jotka hoitavat ryhmäkohtaisten vakiotaksiasiakkaiden matkat. Vakiotaksi tilaa näiden ryhmien kuntoutusmatkat. Asiakkaiden tai kuntoutusta järjestävän taho ilmoittaa matkamuutoksista suoraan vakiotaksille. Vakiotaksiasiakkuus koskee vain ryhmäkuljetuksia. Muilla Kelan korvaamilla matkoilla vakiotaksiasiakkuus ei ole kyseisten asiakkaiden kohdalla käytössä. |   | X |
| 52   | Matkojen yhdistelyn tavoitteena on kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen.<br>Kela voi tarvittaessa kieltää matkojen yhdistelyn niissä tilanteissa, kun se ei esimerkiksi pandemiatilanteissa ole asiakkaille turvallista.   |   | X |
| 53   | Mikäli kuljettaja havaitsee samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden kyytien yhdistelymahdollisuuden tulee hänen ilmoittaa siitä TVK:lle.  | X |   |
| 54   | Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla kuljetuksilla yli kunta- ja maakuntarajojen.   | X |   |
| 54.1 | LH:n tehdessä tilaukset vakiotaksiasiakkaan puolesta tulee LH:n ilmoittaa asiakkaan matkalle varatun auton numero.<br><br>Tilasta tehdessä auton tulee olla se auto, jonka on aikataullisesti realistista ajaa asiakkaan matkat. Mikäli LH vaihtaa autoa, niin SLG:lla oikeus Kelan ohjeistuksen mukaan laittaa kyseinen tilaus yleiseen jakoon.<br><br>Mikäli LH ei toistuvasti pysty toteuttamaan tilauksia, niin SLG:lla on oikeus veloittaa ylimääräisestä työstä korotettu kuukausimaksu, jonka määrittelee tapauskohtaisesti SLG:n hallitus.  | X |   |
| 54.2 | <u>Lapin maakunnan saamelaisalueella</u> (Enontekiö, Inari, Utsjoki ja Sodankylän kunnan pohjoisosassa) saamenkielisillä asiakkailla on oikeus vakiotaksiin saamen kielilain perusteella.<br><br>Lapin palvelualueen LH:n tulee osoittaa näille asiakkaille saamenkielinen LH:n kuljettaja, jolta Kelan korvaamat taksimatkat tilataan.   | X |   |

### 3.4 Matkatilausten valmiusaika, kieltäytymisen oikeudet ja sanktiot

| Tunniste | Vaativusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 55       | SLG:lla on oikeus määritellä LH:lle valmiusaika matkatilausten vastaanottamiselle Palvelu- ja Ajoaluekohtaisesti, joista SLG ilmoittaa sähköpostitse LH:lle viimeistään kaksi (2) viikkoa ennen valmiusaikojen käyttöönottoa.<br>Mahdolliset Ajoalueet määritellään käyttöönottoprojektin aikana. | X                    |               |
| 55.1     | LH:lla pitää olla valmius tilausten vastaanottamiseen <u>yhellä autolla</u> vähintään viitenä (5) arkipäivänä viikossa ja vähintään kolme (3) tuntia/vrk ja yksittäisen ajoneuvolaitteen pitää olla auki vähintään 30 minuuttia.  | X                    |               |
| 55.2     | LH saa kieltäytyä yli yhden (1) tunnin kestävästä kuljetuspalvelusuoritteesta hyväksyttävästä syystä ja syy on ilmoitettava viivyttyksettä TVK:een.<br>Kuljetuspalvelusuorite tarkoittaa aikaa lähtöpaikasta kuljetuspalvelun päättymiseen.   | X                    |               |
| 55.3     | LH saa kieltäytyä enintään 10-30 % SLG:n LH:lle tarjotuista kyydeistä kunkin kalenterikuukauden aikana. Sopimuksen tekohetkellä kieltäytymisten maksiprosentti on 20 %, jota SLG voi muuttaa kolmen (3) kuukauden välein ilmoittamalla siitä kuukautta ennen muutoksen voimaantulusta.            | X                    |               |

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
|      | LH:n on hyväksyttävä kieltäytyminen ilmoittamalla SLG:n numeroon riittävän aikaisin, jotta SLG pystyy etsimään korvaavan auton Kelan asiakaspalveluehtojen toteuttamiseksi.   |   |  |
| 55.4 | Jos LH:n kieltäytymisien määrä kalenterikuukauden aikana ylittää kohdassa 55.3 ilmoitetun enimmäismäärän, niin sanktiona <u>kieltäytyvä auto</u> :<br>1. on datakiellossa yhden (1) päivän;<br>2. on datakiellossa viisi (5) päivää 2. ylityksestä kolmen (3) kalenterikuukauden aikana laskien 1. ylityksestä alkaen;<br>3. on datakiellossa yhden (1) kuukauden 3. ylityksestä kuuden (6) kuukauden aikana 1. ylityksestä alkaen ja lisäksi datapäätteen uudelleen avaamisesta veloitetaan 100 € liikenteenharjoittajalta. Tämän jälkeen 4. ylityksestä SLG:lla on oikeus purkaa sopimus. SLG seuraa ja päättää datakiellot ja niiden ajankohdat. | X |  |
| 55.5 | Ajoneuvolaite <u>ei saa olla päällä</u> silloin, kuin autolla ei ajeta Kela-kyytejä. Tilausvälityskeskuksessa ei saa näkyä, että ajoneuvolaite on päällä (esim. yöaikaan, jos auto ei aja Kela-kyytejä).  | X |  |

#### 4 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN

| Tunniste | Vaativuusteksti   | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 56       | SLG vastaa maksuliikenteen järjestämisestä. Maksuliikennepalvelun hoitajana toimii SLG:n alihankkijana MLK, joka on Taksikuutio Oy.   |                      | x             |
| 56.1     | SLG vastaa siitä, että autossa on SLG:n käytössä olevien järjestelmien vaatimat asetukset, oikeat hinnat ja verkkoyhteydet ennen kuin liikenteenharjoittajalle voidaan välittää suorakorvausmatkoja ajettavaksi   |                      | x             |
| 57       | Kuljetusten kustannustietojen on perustuttava taksamittariin.   | X                    |               |
| 58       | Kaikissa autoissa tulee olla SLG:n hyväksymät autolaitteet Kelan korvattavien matkojen ajamiseksi.  | X                    |               |
| 59       | LH valtuuttaa SLG:n kaikenlaisen Kela-maksutiedon poimintaan ja käsittelyyn niin Semeleistä kun muistakin käytössään olevista taksamittareista.   | X                    |               |
| 60       | Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä Kelan vakuutuspiiri sitoutuu käsittelemään tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet noudettavissa Kelan edustapalvelimelta. Kela lähettää edustapalvelimelle sähköisesti seuraavat tiedot: <ul style="list-style-type: none"> <li>palautetiedoston jokaisesta tilitystiedostosta tilityksen toimittajille</li> <li>ratkaistujen tilitysten tilitysilmoitustiedot tietojen tarkastamista ja matkakorvausten edelleen tilitystä varten.</li> </ul> |                      | x             |
| 61       | SLG sitoutuu siihen, että Kela saa riittävät selvitykset korvausten maksamiseksi. Jos korvausta ei voida maksaa tilityksessä olevan yksittäisen vakuutetun kustannusten osalta, SLG on velvollinen toimittamaan tarvittavan lisätiedon Kelan lisäselvityspyynnössä asettamassa määräajassa. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista.   |                      | x             |
| 62       | Jos LH:lle on maksettu korvausta enemmän kuin mihin vakuutetulla olisi ollut oikeus, vastaa LH liikaa maksetun määrän takaisinmaksusta asiakkaalle.<br>Kela kohdistaa virheellisen maksun oikaisutoimenpiteet palvelun saaneeseen asiakkaaseen tilanteessa, joissa <ul style="list-style-type: none"> <li>asiakas ei ole sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu tai</li> <li>asiakkaalla ei ole oikeutta sairausvakuutuslain mukaiseen matkakorvaukseen.</li> </ul>  | X                    |               |
| 63       | Hallintolain 34-36 §:n mukaan Kelan tulee kuulla asiakasta aina ennen kuin matkasta maksettava korvaus voidaan hylätä osittain tai kokonaan. Suorakorvausmenettelyssä Kela osoittaa kirjallisen kuulemisen SLG:lle. Pienistä virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, ei kuulla, eikä SLG:lle tai asiakkaalle lähde automaattisesti päätöstä. SLG:lle   |                      | x             |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
|    | <p>lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäyksen syystä tilitysilmoituksessa. Kela antaa kirjallisen päätöksen, mikäli SLG tai asiakas sitä erikseen pyytää.</p> <p>Pienet virheet, joista ei lähetetä automaattisesti kirjallista päätöstä ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• senttivilheet</li> <li>• lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä.</li> </ul>   |   |   |
| 64 | <p>Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela SLG:lta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.</p>   |   | X |
| 65 | <p>Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään.</p> <p>Takaisinperintä kohdennetaan SLG:aan, kun kyse on</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä</li> <li>• väärän taksaluokan käytöstä</li> <li>• peruuntuneista matkoista.</li> </ul>  |   | X |
| 66 | <p>Kela/SLG korvaa LH:lle myös Suomen sosiaaliturvan piiriin kuulumattoman henkilön suorakorvausmatkan, mikäli asiakkaalla on virheellisesti ollut käytössään Kela-kortti ja kuljettaja on sen tarkistanut matkan alkaessa.</p> <p>Edellä mainituissa tilanteissa matkan kustannuksia koskeva takaisinperintä kohdennetaan asiakkaaseen. Jos tilityksen käsittelyn yhteydessä käy ilmi, että asiakkaalla ei ole Kela- korttia, jolloin kuljettaja ei ole voinut sitä tarkistaa sopimuksen edellyttämällä tavalla, hylätään matka LH:lta.</p> | X |   |

## 5 LIIKENTEENHARJOITAJAN TEHTÄVÄT JA VASTUUT

| Tunniste | Vaativuusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|--|----------------------|---------------|
| 67       | LH:illa pitää olla asianmukainen lupa Sopimuksen mukaiseen liikenteen harjoittamiseen. Mikäli LH menettää edellä mainitun luvan, ei kyseisen LH:n osalta voida soveltaa sähköistä suorakorvausmenettelyä (sopimus raukeaa).  | X                    |               |
| 67.1     | LH:n on täytettävä Tilaajavastuulain (1233/2006) velvoitteet, joiden täytyminen on osoitettava SLG:lle sähköisen Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelulla.  | X                    |               |
| 67.2     | LH:n tulee toimittaa sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen SLG:n edellyttämät tiedot (mm. Y-tunnus, autotiedot jne.) kuljetuspalvelun käynnistämiseksi, mikä on edellytyksenä Kuljetuspalvelusopimuksen voimaantulolle.  | X                    |               |
| 67.3     | Kalustotyyppin vaihtamisesta on sovittava kirjallisesti SLG:n kanssa, koska SLG:n on varmistava, ettei yksittäinen kaluston muutos vaaranna ko. palvelualueen asiakaspalvelua.   | X                    |               |
| 68       | LH:n tulee suorittaa SLG:n välittämät matkat/reitit välitysjärjestelmällä kuvatulla tavalla, joka on kuvattu, kohdassa 6 "Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto".   | X                    |               |
| 69       | LH vastaa siitä, että kuljetuspalvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstöä on riittävästi ja henkilöstö on Sopimuksen ja Kuljetuspalvelukuvaus mukainen, ja että henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. Henkilötietolainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvasuhteista ja muita SLG:n (Kela) antamia ohjeita. | X                    |               |
| 70       | LH vastaa kuljetuspalvelua tuottavasta henkilökunnastaan ja siitä että henkilökunta noudattaa sopimuksen mukaisia palvelun laatuvaatimuksia.   | X                    |               |

|      |  |   |  |
|------|--|---|--|
|      | LH vastaa henkilöstöönensä liittyen mm.:<br>1. työvälineistä<br>2. työn johtamisesta ja työn valvonnasta<br>3. henkilökunnan palvelussuhteen ehdoista, työsopimuksen solmimisesta ja palkanmaksusta sekä kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien<br>4. työntekijöiden perehdyttämisestä ja tarpeelliseksi katsottavan lisäkoulutuksen järjestämisestä<br>5. sen varmistamisesta, että henkilökunta noudattaa sääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta<br>6. siitä, että henkilökunta tarjoaa hyvää asiakaspalvelua<br>7. sijaisjärjestelyistä mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle<br>8. salassapitovelvollisuuden ohjeistamisesta ja vastuusta sekä vaihtolositoumusten tekemisestä<br>9. henkilökunnan riittävästä kielitaidosta<br>10. siitä, että henkilökunta kohtelee vakuutettuja asiallisesti ja kohteliaasti sekä ottaa huomioon kunkin vakuutetun erityiset tarpeet.<br>11. kaikki Palveluntuottajan henkilökuntaan kuuluvat Korvattavia matkoja ajavat kuljettajat ovat suorittaneet 1.1.2024 mennessä Vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen. |   |  |
| 71   | Henkilöstön on täytettävä koko sopimuskauden ajan Sopimuksessa ja Palvelun kuvauksessa esitetyt vaatimukset. Henkilöstön on osaamiselta ja kokemukseltaan vastattava sitä laatutasoa, mitä LH on ilmoittanut SLG:lle.  | X |  |
| 72   | LH tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa SLG:aan hoitaessaan Sopimuksen mukaisia tehtäviä. LH:lla säilyy käyttämänsä henkilöstön työjohto- ja valvontavastuu.   | X |  |
| 72.1 | LH ei saa käyttää Korvattavien matkojen tuottamisessa sellaista kuljettajaa, joka ei ole suorittanut Vapaaehtoista erityisryhmien kuljettajakoulutusta 1.1.2024 mennessä.  | X |  |

## 6 KULJETUSTEN LAATU JA KULJETUSKALUSTO

### 6.1 Kuljetusten laatu ja toimintatapavaatimuksia

| Tunniste | Vaativusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 73       | LH vastaa siitä, että jokainen tilattu matka on korkeatasoisten laatuvaatimusten mukainen ja jokaiselle matkalle on tarkoituksenmukainen ajoneuvo.  | X                    |               |
| 74       | Ennen matkan alkua kuljettajan on varmistettava, että asiakas on Suomessa sairausvakuutettu. Asiakas osoittaa kuulumisen Suomen sairausvakuutuksen piiriin Kelan myöntämällä sairausvakuutuskortilla (Kela-kortti).   | X                    |               |
| 75       | SLG valvoo LH:n toimintaa ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi.   |                      | x             |
| 76       | Kaikissa kuljetuksissa noudatetaan asiakasturvallisuutta.   | X                    |               |
| 77       | Kuljettajalla tulee olla ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys ja se tulee pystyä tarvittaessa osoittamaan (esimerkiksi taksinkuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas tai hoitohenkilökunta haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka. | X                    |               |
| 77.1     | Kuljettajan suomen ja/tai ruotsin kielen taidon tulee olla sellainen, että kuljettaja ja asiakas kykenevät ymmärtämään toisiaan ja pystyvät kommunikoimaan toistensa kanssa Kuljetuspalvelun toteutumiseksi Kelan edellyttämien palveluvaatimusten mukaisesti.    | X                    |               |
| 77.2     | LH vastaa, että sen kuljettajat ovat suorittaneet vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen viimeistään 1.1.2024   | X                    |               |
| 77.3     | Kuljettajalla on riittävä Palvelualueen tai Ajoalueen tuntemus.   | X                    |               |

|      |  |   |  |
|------|--|---|--|
| 78   | Kuljetuksesta ei voi kieltäytyä ilman painavaa perusteltua syytä. Perusteltu syy on esimerkiksi auton rikkoutuminen tai kuljettajan sairastuminen.   | X |  |
| 79   | Kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista.   | X |  |
| 80   | Kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet. Asiakkaissa on myös allergisia henkilöitä, joten kuljettajan tulee välttää voimakkaiden hajusteiden käyttöä kuljetusten aikana, eikä autossa saa tupakoida.  | X |  |
| 81   | Kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi, eikä antaa asiakkaiden henkilötietoja ulkopuolisille.   | X |  |
| 82   | Kuljettajan tulee varmistaa asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjota hänelle hänen tarvitsemaansa apua. Tarvittaessa asiakas on saatettava kotiin ja hoitolaitoksen sisätiloihin tai noudettava sisätiloista. Tarvittaessa kuljettaja noutaa ja luovuttaa asiakkaan henkilöltä henkilölle sovittuina ajankohtina esimerkiksi yksin matkustavat lapset, muistisairaant ja vaikeasti liikuntarajoitteiset henkilöt  | X |  |
| 83   | Kuljettajan tulee huolehtia asiakkaan ja apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä esimerkkinä pyörätuolin ja turvavöiden oikea kiinnittäminen.  | X |  |
| 83.1 | LH:n varmistettava, että kaikilla erityisryhmien kuljettajilla on riittävä koulutus ja osaaminen vammaisten henkilöiden avustamiseen, apuvälineiden käsittelyyn, kommunikointiin niiden asiakkaiden kanssa, joilla on kuulo- tai puhevamma.  | X |  |
| 84   | Kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Lisäksi kuljettajan tulee huomioida asiakkaan terveydentilan edellyttämä tarve hitaalle ajolle.   | X |  |
| 85   | Kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan sopimuksen hintaliitteen hintoja sekä SLG:n erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita.  | X |  |
| 86   | Matkasta peritään omavastuuosuus niin kauan, että asiakkaan vuosiomavastuu on täytynyt. Mikäli matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, peritään asiakkaalta tällöin vain matkan kustannuksen suuruinen omavastuuosuus. Asiakkaalla on oikeus maksaa matkan omavastuuosuus käteisellä tai yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla (lähimaksulla, jos autossa on lähimaksuominaisuus) tai laskulla jälkikäteen. Jos asiakkaalla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus, LH:n autoilija laskuttaa omavastuuosuuden Kelasta.   | X |  |
| 86.1 | Jos matkan tilaustiedossa on tieto, että omavastuuosuutta ei tarvitse periä, tai jos asiakas osoittaa vuosiomavastuun täyttymisen näyttämällä vuosiomavastuukorttia SV 191, paperista todistusta tai kuvaa vuosiomavastuun täyttymisen osoittavasta todistuksesta, ei asiakkaalta peritä omavastuuosuutta. Jos kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka, ei matkasta peritä omavastuuta. Jos kyseessä on asiakas, jolla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus suorakorvausmatkalle, tulee LH:n laskuttaa Kelaa asiakkaan autoilijalle antamalla maksusitoumuksella. | X |  |
| 86.2 | Jos kuljettaja on perinyt asiakkaalta omavastuuosuutta enemmän kuin matkan kustannus edellyttää, tulee asiakkaalle palauttaa perusteetta peritty omavastuuosuuden määrä.   | X |  |

|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
| 87 | <p>LH:n tulee ohjeistaa kuljettajaa antamaan asiakkaalle aina kuitti tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuusuudesta sekä varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuusta.</p> <p><u>Asiakkaan kuitin tietosisällöstä tulee käydä ilmi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunnistetiedot <ul style="list-style-type: none"> <li>○ LH:n ja yrityksen nimi</li> <li>○ Y-tunnus</li> <li>○ Puhelinnumero</li> <li>○ auton rekisterinumero</li> <li>○ auton järjestysnumero ja kuljettajanumero</li> </ul> </li> <li>• Matka- ja kustannustiedot <ul style="list-style-type: none"> <li>○ päivämäärä (pp.kk.vvvv)</li> <li>○ matka-aika (lähtö- ja loppuaika)</li> <li>○ perusmaksu euroa</li> <li>○ taksaluokka matkustajamäärän mukaan</li> <li>○ odotusaika. Kuitissa tulee tulla eriteltyinä tunninit, minuutit ja eurot</li> <li>○ lisämaksut</li> <li>○ kustannukset yhteensä euroina</li> <li>○ asiakkaalta peritty omavastuusuus.</li> </ul> </li> </ul> | X |  |
| 88 | <p>Matka ajetaan SLG:n kannalta edullisinta reittiä pitkin huomioiden yhdistelyn ja SLG:n hyväksymien matkapoikkeamien (apteekkiikäynti tai apuvälineen nouto terveydenhuollonyksiköstä kotiuduttaessa) vaikutuksen reittiin.</p> <p>Kuljettaja voi poiketa edullisemmän reitin käytöstä silloin, kun asiakkaan terveydentila sitä vaatii (esimerkiksi mukulakivikatu). Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa tilausvälityskeskukseen reittimuutoksesta, joka kirjataan matkan lisätietokenttään.</p>   | X |  |

## 6.2 Autokaluston ja laitteiston vähimmäisvaatimukset

| Tunniste | Vaativusteksti   | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|--|----------------------|---------------|
| 89       | Varustetasovaatimukset koskevat taksi- ja henkilöliikenneluvallisia autoja.  | X                    |               |
| 90       | <p><u>Kaikki autovarustetasot.</u></p> <p>LH vastaa siitä, että liikennöinnissä käytettävä kalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä ja katsastus on voimassa. Kelan suorakorvausmatkoilla käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen.</p> <p>Taksiliikenneluvalliset autot tulee tunnistaa taksin keltaisesta tunnistevalosta ajoneuvon katolla.</p> <p>Autojen vakuutusten tulee olla voimassa.</p> <p>Ajoneuvolaitteiden tulee olla sellaisia, että niillä pystyy vastaanottamaan palveluntuottajan välittämiä matkoja.</p> <p>Autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät)</p>  | X                    |               |
| 91       | <p><u>Esteettömän auton vaatimukset</u></p> <p>Esteettömien ajoneuvojen tulee täyttää Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 annetun määräyksen autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset.</p> <p>Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee pyörätuolia varten olla nostin. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa.</p> <p>Esteettömäksi ajoneuvoksi luetaan myös ennen edellä mainitun liikenteen turvallisuusviraston määräyksen voimaantuloa esteettömiksi takseiksi rekisteröidyt ajoneuvot.</p> | X                    |               |



|       |  |   |   |
|-------|--|---|---|
| 92    | <u>Paarikuljetuksiin soveltuvan auton vaatimus</u><br>Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Trafín suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paritaksiksi muutokatsastetut autot voivat suorittaa parikuljetuksia. | X |   |
| 93    | <u>Päästöluokka:</u> muiden kuin esteettömien ajoneuvojen osalta edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2022 alkaen.  | X |   |
| 94    | <u>Päästöluokka:</u> Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2024 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E5 päästöluokkaa 1.1.2022-31.12.2023.   | X |   |
| 95    | Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät SLG:n vaatimukset. Ajoneuvolaitteilla pitää pystyä vastaanottamaan SLG tai sen alihankkijan välittämiä matkoja.  | X |   |
| 95.1  | Ajoneuvolaite <u>ei saa olla päällä</u> silloin, kuin autolla ei ajeta Kela-kyytejä.   | X |   |
| 96    | Ajoneuvolaitteen lisäksi autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät). Laitteen tulee olla maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla.   | X |   |
| 97    | Ajoneuvoihin on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Ajoneuvoista on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista.   | X |   |
| 98    | Ajoneuvolaitteisiin tulee välittyä viesti reitistä ja siihen tehdyistä muutoksista. Ajoneuvolaitteen on huomautettava kuljettajaa muutoksesta. Tietojen on välityttävä ajoneuvolaitteeseen reaaliaikaisesti.   | X |   |
| 99    | Inva -varusteisen auton tulee täyttää Ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista annettu asetus 13 § 1256/1992 sekä Pyörätuolin kiinnityksen tulee olla standardin SFS 5912 mukainen.  | X |   |
| 100   | Käytettävien autolaitteiden tulee olla ko. tyyppisten matkojen ajamiseen soveltuvat. Esimerkkinä mainittakoon, että yhdisteltyjen matkojen osalta käytävissä autolaitteissa tulee kuljettajan pystyä jakamaan useamman asiakkaan kulkemat matkat kunkin kulkeman matkan suhteessa.   | X |   |
| 101   | Auto on varustettava SLG:n ilmoittamilla ja määrittelemällä ajoneuvopäätteellä, ajovälityssovelluksella ja taksamittarilla.  | X |   |
| 102   | LH vastaa siitä, että edellytetty laitteisto ja siihen liittyvä ohjelmisto on toimintakunnossa ja ajantasainen päivityksiltään. SLG ei vastaa laitteiston tai sen ohjelmiston toiminnasta, ellei asiasta ole tehty erillistä sopimusta   | X |   |
| 103   | Mikäli LH:n maksupäättee rikkoutuu kesken matkaa, niin LH on velvollinen ilmoittamaan asiasta viipymättä SLG:lle. Tämän lisäksi LH:n on toimitettava kuitti ja selvitys maksuliikennekeskukselle ja toimittava sen ohjeistuksen mukaan.  | X |   |
| 104   | Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan SLG:n tilausvälityskeskuksesta saatu tilaustunnus.  | X |   |
| 105   | Suorakorvausjärjestelmän tulee olla rakennettu siten, että tilaustunnus näytetään tarvittavilta osin kuljettajalle, jonka pitää pystyä lisäämään tunnus kullekin matkalle maksutapahtuman yhteydessä joko automaattisesti tai manuaalisesti.   | X |   |
| 106   | Puhtaiden ajoneuvojen (ks. määritelmät kohta 10) tulee olla omistus- tai sopimussuhteen perusteella käytävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen. Puhtaat ajoneuvot voivat olla sekä M1-ajoneuvoluokan että M-ajoneuvoluokan ajoneuvoja.   | X |   |
| 107   | LH:n tulee toimittaa SLG:lle 7.1.2025 mennessä selvitys sellaisten puhtaiden ajoneuvojen lukumäärästä, jotka ovat olleet SLG:n käytävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen 31.12.2024.  | X |   |
| 107.1 | Lisäksi LH:n tulee kuukausiraportoinnissaan ilmoittaa toiminnassa mukana olevien puhtaiden ajoneuvojen lukumäärä sekä päivittäin ja kuukausitasolla puhtailla ajoneuvolla ajatut matkat ja niiden kilometrit.  | X |   |
| 107.2 | Kelalla on oikeus julkaista kaksi kertaa vuodessa palvelutuottajakohtaiset tilastot puhtailla ajoneuvoilla ajetuista suorakorvausmatkoista (mm. matkojen ja ajettujen kilometrien määrät sekä korvattuja matkoja ajaneiden puhtaiden ajoneuvojen määrät).  |   | X |

## 7 RAPORTOINTI, PALAUTTEET JA LAADUNVALVONTA

| Tunniste | Vaativusteksti   | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|--|----------------------|---------------|
| 108      | <p><b>Palautteet:</b> SLG raportoi kuukausittain Kelalle palautteiden kappalemäärät aihealueittain eriteltynä (asiakaspalvelu, odotusaika, yhdistely jne.), Pääsopimuksen liite 11.11 <i>Palautteiden kuukausiraporttipohja</i>. Lisäksi kuukausiraportissa ilmoitetaan palautteiden kappalemäärä palautekanavittain seuraavasti eriteltynä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>negatiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja vai terveydenhuolto)</li> <li>positiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja vai terveydenhuolto)</li> <li>muut palautteet ja tiedustelut sekä kehitysideat.</li> </ul> <p>Palautteiden kuukausiraportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelun laatua.</p> <p>Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle korjaustoimenpiteet, jos palveluntuottajan toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.</p> |                      | x             |
| 108.1    | Kelalla on oikeus saada erillisestä pyynnöstä palvelujen suunnittelua, toiminnan kehittämistä ja auditointia varten tarvitsemaansa tietoa.   |                      | x             |
| 109      | <p>LH:n tulee ilmoittaa SLG:lle korjaustoimenpiteet, jos LH:n toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.</p> <p>Raportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelun laatua.</p>   | X                    |               |

## 8 YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI

| Tunniste | Vaativusteksti  | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|---|----------------------|---------------|
| 110      | Lähtökohtana on se, että Kela ei puutu liikenteenharjoittajan ja SLG:n väliseen toimintaan. Kela on asettanut seuraavia vaatimuksia LH:n ja kuljettajien koulutukseen.  |                      | x             |
| 111      | <p>Kelalla on vastuu terveydenhuollon ja asiakkaiden tiedottamisesta.</p> <p>LH vastaa kuljettajien tiedottamisesta ja kouluttamisesta.</p> <p>LH:n tulee osallistua tarvittaessa myös terveydenhuollon ohjeistamiseen esimerkiksi SLG:n/Kelan yhteisissä infotilaisuuksissa.</p> | X                    |               |
| 112      | LH vastaa siitä, että jokainen kuljettaja osallistuu SLG:n järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä.   | X                    |               |
| 113      | LH vastaa siitä, että kaikki Korvattavia matkoja ajavat LH:n kuljettajat ovat suorittaneet 1.1.2024 mennessä Vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen.  | X                    |               |
| 114      | LH vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmää käyttäville kuljettajille.  | X                    |               |
| 115      | Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakasturvallisuuteen, ja sen tulee sisältää muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, avustamiseen, saattamiseen ja kommunikaatioon liittyviä asioita sekä yksityisyyden kunnioittamiseen.   | X                    |               |
| 116      | LH vastaa siitä, että kuljettaja saa koulutusta auton turvalaitteiden käsittelystä, apuvälineiden käsittelystä, sekä siitä miten pyörätuoli kiinnitetään ja porrasvetoa käytetään.  | X                    |               |
| 117      | <p>LH:n tulee varmistaa, että hänen kuljettajansa hallitsee seuraavat koulutuksessa läpikäytävät asiat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kuljetuspalvelusopimuksen ja sen liitteiden kuljettajaa koskevat keskeiset sisällöt ja vaatimukset</li> </ul>                  | X                    |               |

|     |   |   |   |
|-----|---|---|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• miten kuljetukset välitetään autoihin</li> <li>• minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään</li> <li>• miten asiakkaiden omavastuuosuudet ja korvaus määräytyvät</li> <li>• miten ajoneuvolaitteita käytetään</li> <li>• tietosuojaan liittyviä asioita (esimerkiksi näyttöpäätteen tulee olla asennettu siten, että asiakkaat eivät näe toisten asiakkaiden tietoja, asiakkaalle annettavassa kuitissa ei saa olla muiden asiakkaidentietoja).</li> </ul> <p>Lisäksi koulutuksessa tulee käydä läpi ainakin seuraavia laitteiden käyttöön liittyviä asioita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• matkapyynnön hyväksyminen (asiakkaalle lähtee tekstiviesti, kun kuljettaja on kuitannut matkatilauksen hoitaakseen kuljetuksen)</li> <li>• Kelan korvaamissa matkoissa Kela-kortin tai henkilöllisyystodistuksen tarkistaminen</li> <li>• taksamittarin käyttö</li> <li>• lisien periminen</li> <li>• odotustaksan käyttö</li> <li>• yhdistelymatkan suoritus</li> <li>• omavastuuosuuden määrä sekä perintä asiakkaalta</li> <li>• tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (menopaluussa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnuksena)</li> <li>• lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen asiakkaan omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle</li> <li>• matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen kuljetuspalvelukeskukselle</li> <li>• kuljettajan kuitin säilyttäminen</li> <li>• vaitiolovelvollisuus.</li> </ul> |   |   |
| 118 | <p>SLG:n verkkosivuilla on ohjeistus, joka sisältää asiakkaiden neuvontaa ja ohjeistusta. Esimerkiksi tavanomaisia matkan tilaamiseen tai suorakorvausmenettelyn käyttöön liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan tai mihin asiakas voi Kelan korvaaman matkan tehdä.</p> <p>LH:n tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus kuljetuspalvelun toteuttamiseen liittyvissä asioissa.</p>  | X |   |
| 119 | <p>Jos asiakkaalla on taksimatkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Kelan yhteyskeskukseen, jonka puhelinnumero on 020 692 204.</p>   | X |   |
| 120 | <p>Tilausvälityskeskuksesta on erillinen normaalihintainen puhelinpalvelu 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa. LH tai kuljettaja voi palvelun kautta ilmoittaa matkaan liittyvistä muutoksista, kuten reittimuutoksista.</p>   | X |   |
| 121 | <p><u>Kelan viestintä</u>: Kela kertoo asiakkaille ja terveydenhuollolle suunnatussa viestinnässä sekä verkkosivuillaan (www.kela.fi) taksimatkojen suorakorvausmenettelystä, mm. matkan tilaamisesta ja esittää kullakin maakunta-alueella toimivien palveluntuottajien yhteystiedot (tilauspuhelinnumerot, sähköpostiosoite sekä linkki palveluntuottajan verkkosivuille). SLG:n ja toisen Palveluntuottajan yhteystiedot esitetään Kelan viestinnässä ja verkkosivuilla siten, että edullisimman tarjouksen jättäneen palveluntuottajan yhteystiedot ovat ylimpänä maakuntakohtaisessa yhteystietolistassa.</p>  |   | x |
| 122 | <p><u>Markkinointi</u>: markkinoidessaan palveluaan SLG ja LH eivät saa ohjata tai kannustaa asiakasta tilaamaan suorakorvausmatkat SLG:lta/LH:lta tarjoamalla asiakkaalle tai terveydenhuollolle esim. taloudellista hyötyä. Suorakorvausmenettelyssä saatuja asiakkaiden yhteystietoja ei saa käyttää markkinointitarkoituksiin.</p>  | X |   |

## 9 REKISTERINPITO, TIETOSUOJA JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

| Tunniste | Vaativusteksti   | Velvoittava vaatimus | Vain tiedoksi |
|----------|--|----------------------|---------------|
| 123      | LH käsittelee Kuljetuspalvelusopimusta toteuttaessaan Vakuutettujen ja tilausten yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja, kuten nimitietoja, osoitetietoja ja terveydentilaan liittyviä tietoja, muita taksimatkojen ja suorakorvausmenettelyn toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja sekä tietoja perustoimeentulotuen maksusitoumuksista.   | X                    |               |
| 123.1    | Kela toimii rekisterinpitäjänä mainittujen henkilötietojen osalta ja SLG henkilötietojen käsittelijänä Kelan lukuun ja <u>LH toisena henkilötietojen käsittelijänä SLG:n toimeksiannosta ja lukuun.</u>  | X                    |               |
| 123.2    | Nämä ehdot ja ohjeet koskevat LH:aa siltä osin kuin se käsittelee henkilötietoja toisena henkilötietojen käsittelijänä SLG:n toimeksiannosta ja lukuun.<br>LH:n tulee edellyttää SLG:n tietojen käsittelyyn liittyviltä omilta alihankkijoiltaan samat tietoturvan vaatimukset kuin SLG edellyttää LH:lta itseltään.   | X                    |               |
| 124      | Kela vastaa rekisteriselosteiden laatimisesta ja saatavilla pidosta sekä päättää tietojen käsittelyssä noudatettavasta menettelystä ja tietojen luovuttamisesta.<br>Rekisteröidyn informoinnin ja tarkastusoikeuden toteutuksesta vastaavat Kela ja SLG, ja LH omalta osaltaan. LH sitoutuu ilmoittamaan ilman aiheetonta viivytystä SLG:lle/Kelalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä koskien rekisteröityjen oikeuksien toteuttamista.                         | X                    |               |
| 125      | Kela käsittelee Vakuutettujen henkilötunnuksia sen sairausvakuutus laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi. SLG:n on yksilöitävä Vakuutetut henkilötunnuksella.   |                      | X             |
| 126      | LH saa Sopimuksen perusteella käsitellä Vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain Sopimuksen velvoitteiden täyttämisen tarkoituksessa.<br>LH saa käsitellä Vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain Sopimuksessa ja Kuljetuspalvelukuvauksessa annettujen ohjeiden mukaisesti tai muiden Kelan tai SLG:n antamien, dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti.                     | X                    |               |
| 127      | LH auttaa teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä mahdollisuuksiensa mukaan täyttämään Kelan velvollisuuden vastata rekisteröityjen pyyntöihin, jotka koskevat tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.   | X                    |               |
| 128      | Sen lisäksi mitä Sopimuksen velvoitteista muutoin johtuu, LH toteuttaa kaikki tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa mainitut toimenpiteet. LH auttaa Kelaä myös varmistamaan, että tietosuoja-asetuksen 32-36 artikloissa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan.   | X                    |               |
| 129      | LH noudattaa voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. LH vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön, sopimuksen kuljetuspalvelukuvauksen sekä Kelan ja SLG:n antamien ohjeiden mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta. | X                    |               |
| 130      | LH huolehtii siitä, että sen palveluissa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.  | X                    |               |
| 131      | LH vastaa siitä, että se toteuttaa omalta osaltaan ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä tekniset ja hallinnolliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä, väärinkäytöltä,   | X                    |               |

|     |  |   |  |
|-----|--|---|--|
|     | vääristymiseltä, asiattomalta käytöltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä.  |   |  |
| 132 | LH sitoutuu säilyttämään henkilötiedot hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja huolehtimaan tietojen ylläpidosta Kelan/SLG:n lukuun sekä matkan toteuttamisen sekä korvaamisen kannalta välttämättömien tietojen luovuttamisesta edelleen LH:n henkilöstölle ennen vakuutetun matkan tekemistä.   | X |  |
| 133 | LH ja sen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä.   | X |  |
| 134 | LH sitoutuu siihen, että LH ja sen henkilöstö ei paljasta Sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisen yhteydessä mitään vakuutetuista saamiaan tietoja Sopimuksen ulkopuolisille tahoille. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa tämän sopimuksen päättymisen jälkeenkin.<br>LH:n henkilöstön kirjallisen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden on ulotuttava työsuhteen päättymisen jälkeiselle ajalle.  | X |  |
| 135 | LH vastaa siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.   | X |  |
| 136 | LH:n tietosuojan ja tietoturvan tulee olla vähintään itse auditoitua ja dokumentoitua. Mikäli LH tekee kuljetuspalveluunsa liittyviin prosesseihin sellaisia muutoksia, joilla voi olla vaikutusta toimitettavien tietojen rakenteeseen tai järjestelmän tietoturvaan, on muutosten teosta ilmoitettava ja neuvoteltava etukäteen SLG:n kanssa.  | X |  |
| 137 | LH saattaa SLG:n saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tietosuojasetuksen 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Kelan/SLG:n tai muun Kelan/SLG:n valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. LH:n on välittömästi ilmoitettava SLG:lle, jos LH katsoo, että Kelan/SLG:n antama ohjeistus rikkoo tietosuojasetusta tai muita unionin tai Suomen kansallisia tietosuojasäännöksiä. | X |  |
| 138 | Kelan rekisterinpitäjien velvoitteiden täyttämiseksi LH sitoutuu välittömästi kirjallisesti ilmoittamaan rekisterinpitäjä Kelalle/SLG:lle tietoturvaloukkauksista ja muista rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin vaikuttavista häiriö- tai ongelmatilanteista.  | X |  |
| 139 | LH sitoutuu siihen, että Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa henkilötiedot siirretään veloituksetta Kelan käyttöön. LH huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden asianmukaisesta hävittämisestä.  | X |  |
| 140 | LH:n tulee ylläpitää tietosuojaselostetta Kelan lukuun suoritettavasta henkilötietojen käsittelystä. LH:n tulee myös luovuttaa kopio tietosuojaselosteesta sitä pyytävälle.<br>Kelan korvattavia matkoja koskevasta henkilötietojen käsittelystä on Tietosuojailmoitus SLG:n internet-sivuilla ( <a href="http://www.lahilogistiikka.fi">www.lahilogistiikka.fi</a> ).   | X |  |
| 141 | LH ei saa käyttää Sopimusta tai SLG:n/Kelan nimeä markkinoinnissa eikä referenssitietona ilman SLG:n/Kelan suostumusta.  | X |  |
| 142 | Tämän kohdan 9 mukaiset velvoitteet sitovat LH:aa Sopimuksen päättymisen jälkeenkin.   | X |  |



## 10 MÄÄRITELMÄT

1. **Asiakastyytyväisyyskyselyllä** tarkoitetaan Kelan tekemää kyselyä palveluntuottajan toiminnasta.
2. **Asiakkaalla** tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu Kelan korvaamaan suorakorvausmatkaan.
3. **Asiakkuustiedolla** tarkoitetaan asiakasta koskevaa tietoa, joita tilausvälityskeskus tarvitsee matkojen välittämisessä ja kuljettaja kuljetuksen suorittamisessa.
4. **Avustajakoiralla** tarkoitetaan koiraa, joka avustaa fyysisesti toimintarajoitteisia henkilöitä.
5. **Edustapalvelimella** tarkoitetaan Kelan hallinnoimaa palvelinta, johon toimitetaan matkojen toteumatietoja maksuliikenne- ja/tai tilausvälityskeskuksista ja josta noudetaan maksettuja tilityksiä koskevat tiedot.
6. **Esteettömillä ajoneuvoilla** tarkoitetaan ajoneuvoja, jotka täyttävät Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista annetun määräyksen (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset. Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla nostin pyörätuolia varten. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa.
7. **Kelan korvaamilla taksimatkoilla** tai **suorakorvausmatkoilla** tarkoitetaan sairauden, raskauden tai Kelan järjestämän kuntoutuksen vuoksi tehtyjä matkoja taksi- tai henkilöliikenneluvallisella autolla.
8. **Keskeytyneellä matkalla** tarkoitetaan matkaa, jossa asiakas on jo matkalla terveydenhuollon toimipisteeseen ja saa tiedon matkan aikana ajanvarauksen peruuntumisesta.
9. **Käyntiluonteisella matkalla** tarkoitetaan asiakkaan saman päivän aikana tekemää edestakaista matkaa terveydenhuollon yksikköön esim. laboratorioon tai poliklinikkavastaanotolle.
10. **Liikenteenharjoittajalla (LH)** tarkoitetaan yksittäistä autoilijaa tai autoilijoiden yhteenliittymää, jotka ovat tehneet SLG:n kanssa Kuljetuspalvelusopimuksen suorakorvausmatkojen ajamisesta.
11. **Maksukertapalkkiolla** tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa matkakohtaista maksua, jolla katetaan osaltaan palveluntuottajalle hankintakokonaisuuden hoitamisesta aiheutuvia kustannuksia. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.
12. **Maksuliikenteen hoitajalla** tarkoitetaan SLG:tä tai sen alihankkijaa MLK:ta, joka toimittaa matkojen toteumatiedot Kelan edustapalvelimelle.
13. **Maksutapahtumatiedoilla** tarkoitetaan taksamittarin ja maksupäätteen muodostamaa maksutietoa (aika, kilometrit, taksaluokat, hinnat jne.).
14. **Matkalla** tarkoitetaan Kelan korvaamaa yhdensuuntaista yhden asiakkaan matkaa esimerkiksi kodin ja hoitolaitoksen välillä. Jokaisella matkalla on oma tilaustunnus.
15. **Matkaketjulla** tarkoitetaan matkaa, joka koostuu kahdesta tai useammasta osamatkasta, joka tehdään kahdella tai useammalla kulkuneuvolla, kuten esimerkiksi linja-autolla ja taksilla.
16. **OID-koodilla** tarkoitetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää rekisteriä terveydenhuollon laitoksista.
17. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sairausvakuutuslaissa säädettyä asiakkaan maksamaa yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuutta (1.1.2022 enintään 25,00 euroa).
18. **Opaskoivalla** tarkoitetaan koiraa, joka avustaa näkövammaisia henkilöitä.
19. **Paaritaksilla** tarkoitetaan autoa, joka täyttää Trafin suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutostastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.



20. **Peruuntuneella matkalla** tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu tilausvälityskeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.
21. **Puhelinpalvelun palvelutasolla** tarkoitetaan prosenttimäärää siitä, kuinka moneen tarjottuun asiakaspuheluun (asiakas- ja terveydenhuollonlinja) on pystytty vastaamaan.
22. **Puhtaalla ajoneuvolla** tarkoitetaan ajoneuvoa, jonka hiilidioksidipäästöt ovat enintään 50 grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltynä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi ajoneuvon todellisissa ajo-olosuhteissa mitatut päästöt (RDE) ovat enintään 80 prosenttia sovellettavista päästörajoista, jotka säädetään moottoriajoneuvojen tyyppihyväksynnästä kevyiden henkilö- ja hyötyajoneuvojen päästöjen (Euro 5 ja Euro 6) osalta ja ajoneuvojen korjaamiseen ja huoltamiseen tarvittavien tietojen saatavuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 715/2007 tai sen seuraajasäädösten liitteessä I. Todellisissa ajo-olosuhteissa mitatuilla päästöillä (RDE) tarkoitetaan ilman epäpuhtauksia aiheuttavia päästöjä, jotka ilmoitetaan moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymisestä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY liitteessä IX.
23. **Reittitunnuksella** tarkoitetaan yhden tai useamman tilauksen kautta muodostuvaa reittiä, jolla on oma tunnus. Yhteen reittiin liittyy yksi tai useampia tilaustunnuksia riippuen siitä, kuinka monta matkaa on yhdistelty samaan reittiin.
24. **Saattajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka matkustaa asiakkaan terveydentilan vuoksi asiakkaan mukana.
25. **Sarjahoitomatkalla** tarkoitetaan usein toistuvia käyntiluonteisia matkoja, jotka tehdään yleensä samaan terveydenhuollon yksikköön.
26. **Sähköisellä suorakorvausmenettelyllä** tarkoitetaan Pääsopimuksen palvelukokonaisuutta. Se sisältää tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttamisen menetelmän kokonaisuudessaan.
27. **SV 67 –todistus (Todistus matkakorvausta varten)** on terveydenhuollon ammattihenkilön kirjoittama todistus asiakkaalle. Siinä määritellään asiakkaan ajankohtaisen terveydentilan perusteella, millainen kulkuneuvo on asiakkaalle soveltuvin. Todistuksessa määritellään myös saattajan tarve ja yksinmatkustusoikeus.
28. **Taksamittarilla** tarkoitetaan mittaria, jonka tulee täyttää mittauslaitelaila (707/2011) täytäntöön pantavassa mittauslaitteiden asettamista saataville markkinoille koskevassa jäsenvaltioiden lainsäädännön yhdenmukaistamisesta (uudelleenlaadittu) annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2014/32/EU, jäljempänä mittauslaitedirektiivi, taksimittarille asetetut vaatimukset ja olla varustettu CE-merkinnällä.

Taksamittarin mittauslaitedirektiivissä tarkoitettun ilmastollisen käyttöympäristön tulee kattaa vähintään ne lämpötilat, joissa taksamittaria käytetään ajoneuvoon asennettuna. Mittauslaitedirektiivissä edellytetty suojaus tietojen turmeltumista vastaan tulee toteuttaa Liikenteen turvallisuusviraston myöntämän asennus- ja korjausluvan haltijan sinetöinnillä tai muulla mittauslaitedirektiivin vaatimukset täyttävällä luotettavalla tavalla. Sinetöinnin on oltava sellainen, ettei mittarin osoitusta voida muuttaa sinetöintiä murtamatta lukuun ottamatta taksien tietojärjestelmien välityksellä sähköisesti suoritettavia taksitaksojen etäasennuksia. Taksamittarista, jonka taksat asennetaan etäasennuksena, tulee olla tulostettavissa raportti viimeksi suoritetusta etäasennuksesta.
29. **TAKSO-kyselyllä** tarkoitetaan sähköistä kyselypalvelua, jonka avulla tilausvälityskeskus saa Kelasta ajantasaista asiakkaan matkaan liittyvää tietoa (esim. oikeus suorakorvaukseen, erityisajoneuvon käyttöön, yksinmatkustukseen tai vakiotaksin käyttöön).
30. **Testisalkulla** tarkoitetaan alueen takseissa käytössä olevia vastaavista ajoneuvolaitteista rakennettua harjoittelulaitteistoa, joka on helposti siirrettävissä koulutuspaikasta toiseen. Sillä voidaan toteuttaa tietoliikennepilottiin ja kuljettajien koulutukseen liittyviä testitilauksia.
31. **Tilaustiedoilla** tarkoitetaan tilausvälityskeskuksessa kerättävää tietoa, joka välitetään autolle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.).
32. **Tilaustunnuksella** tarkoitetaan matkan yksilöivää tunnusta, joka syntyy tilausvälityskeskuksen välitysjärjestelmässä ja joka liitetään maksutapahtumaan autossa.

33. **Tilausvälityskeskuksesta** tarkoitetaan SLG:tä, joka ottaa vastaan asiakkaiden matkatilaukset sekä yhdistelee ja välittää matkat autoihin.
34. **Vakiotaksiasiakkuudella** tarkoitetaan Kelan erikseen määrittelemiä asiakasryhmiä tai yksittäisiä asiakkaita, joilla on oikeus valita matkoilleen kuljettaja.
35. **Vakiotaksilla** tarkoitetaan kuljettajaa, joka on vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa sopinut ajavansa asiakkaan matkat.
36. **Vapaaehtoisella erityisryhmien kuljettajakoulutuksella** tarkoitetaan liikenteen palveluista annetun lain 320/2017 26 a §:ssä tarkoitettua taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutusta.
37. **VTJ-osoitteella** tarkoitetaan henkilön väestötietojärjestelmän mukaista osoitetta.
38. **Vuotuisella omavastuuosuudella** tarkoitetaan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden (1.1.2022 alkaen 300 euroa) täyttymistä kalenterivuoden aikana. Vuotuinen omavastuuosuus kertyy yhdensuuntaisten matkojen 25 euron omavastuuosuuksista ja tätä pienemmistä kustannuksista. Tämän jälkeen tarpeelliset matkakustannukset korvataan kokonaan.
39. **Vuosiomavastuukortti** SV 191 on kortti, jolla asiakas osoittaa vuotuisen matkojen omavastuuosuuden täyttymisen.
40. **Väliaikainen todistus** on todistus, jolla asiakas voi osoittaa vuosiomavastuuosuuden täyttymisen siihen saakka, kunnes hän saa vuosiomavastuukortin SV 191.
41. **Yhdistellyllä matkalla** tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi.
42. **Yksinmatkustusoikeudella** tarkoitetaan sitä, että asiakas ei sovellu sairauden tai sen hetkisen terveydentilan vuoksi yhteiskuljetukseen. Yksinmatkustusoikeuden arvioi aina terveydenhuollon ammattihenkilö. Yksinmatkustusoikeus perustellaan todistuksella SV 67, Todistus matkakorvausta varten.