

# LIITE 1

## KULJETUSPALVELUKUVAUS

### Kelan suorakorvausmatkojen ajamisesta HUT:lle

(3.0/17.08.2018)

#### Asiakirjan muutoshistoria

Versio	Päiväys	Tekijä	Muutokset
1.0	07.06.2018	HUT	Alkuperäinen
2.0	06.08.2018	HUT	Kohdat: 8.1, 24, 54.1 ja 62.
3.0	17.08.2018	HUT	Lisäys kohtaan 57, josta poistettu siinä ollut viittaus.

## Sisällysluettelo

1	ASIAKIRJAN TARKOITUS JA PALVELUALUEET.....	3
2	YLEISET VAATIMUKSET JA TIEDOT.....	5
3	LIIKENTEENHARJOITTAJAN TOIMINTA .....	6
3.1	Asiakaspalvelu .....	6
3.2	Saattajan matkojen korvaaminen.....	8
3.3	Vakiotaksiasiakkuus .....	9
4	MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN .....	11
5	LIIKENTEENHARJOITTAJAN TEHTÄVÄT JA VASTUUT .....	13
6	KULJETUSTEN LAATU JA KULJETUSKALUSTO .....	14
6.1	Kuljetusten laatu ja toimintatapavaatimuksia .....	14
6.2	Auton varustetason vähimmäisvaatimukset.....	16
7	RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA.....	18
8	KOULUTUS.....	19
9	REKISTERINPITO, TIETOSUOJA JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	20
10	MÄÄRITELMÄT .....	21
11	LAKIMUUTOSTEN VAIKUTUS .....	23

## 1 ASIAKIRJAN TARKOITUS JA PALVELUALUEET

Tässä asiakirjassa on kuvattu liikenteenharjoittajalle annetut tehtävät ja vaatimukset kuljetuspalvelun tuottamisessa HUT:lle.

Uudenmaan maakunta on jaettu viiteen palvelualueeseen. Palvelualueet ja niihin liittyvät kunnat on esitetty seuraavassa taulukossa ja kuvassa.

Palvelualue	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



Kuva 1: Palvelualueet ja Kunnat

## 2 YLEISET VAATIMUKSET JA TIEDOT

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
1	Kelan ja HUT:n välisen pääsopimuksen tavoitteena on turvata asiakkaiden yhdenvertainen ja luotettava pääsy terveydenhuoltoon riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai varallisuudesta.		x
2	Tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja hillitä matkakustannusten kasvua yhdistelemällä matkoja silloin, kun se on tarkoituksenmukaista.		x
3	Asiakas voi saada jatkossa korvausta matkasta vain silloin, kun matka on tilattu Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä HUT:lta 1.7.2018 voimaantulevan sairausvakuutuslain muutoksen takia.		x
4	HUT:lla on velvollisuus yhdistellä kuljetuksia sen vastuulla olevilla palvelualueilla.		x
5	HUT vastaa laadukkaasta kokonaispalvelusta Kelalle koko hankittavan palveluketjun osalta, joita ovat matkojen tilaus, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne, raportointi.		x
6	Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa HUT:lle mahdollisuuden toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat HUT voi toteuttaa suunnittelemaallaan tavalla.		x
7	Kuljetuspalvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus ja oikea-aikaisuus.	X	
8	Kuljetuspalvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta vuoden tai vuorokauden ajasta.	X	
8.1	Liikenteenharjoittajan (LH) ajovuorot sijoittuvat arkipäiville klo 0700 -1700 välille. Ajovuorot ovat pituudeltaan 8,5 h. LH:n autolla on oikeus ajaa Kelakyytejä arkipäivinä klo 0700-1700.	X	
9	LH:lla on päivystysvelvoite palvelualueellaan. Poikkeuksena on Pääkaupunkiseudun palvelualue, jossa ei tässä vaiheessa päivystysvelvoitetta. Päivystyksen aikana tuleva kuljetustehtävä on priorisoitava ensimmäiseksi eikä sen sijaan voi ottaa muuta ajotehtävää pl. käynnissä oleva kuljetustehtävä, jonka voi suorittaa loppuun.	X	
9.1	Kunkin palvelualueen (pl. pääkaupunkiseutu) päivystys hoidetaan yhdellä autolla maanantaista perjantaihin aikavälillä klo 2200 – 0600. (esimerkiksi jos palvelualueella on 50 autoa, niin yhden yön päivystysvuoro osuu LH:n kohdalle joka 10. viikko).	X	
9.2	LH:n päivystävä kuljettaja voi ajaa muitakin kyytejä päivystysvuoronsa aikana, mutta hänen oltava puhelimen tavoitettavissa koko ajovuoronsa ajan ja ehdittävä Kela-asiakkaan luokse 45 minuutin kuluessa saatuaan soiton HUT:n keskukselta.	X	
9.3	Mikäli yksittäisen päivystyskyydin mittariveloitus on alle 75 €:a HUT korvaa erotuksen LH:n laskua (+ kopio matkan kuitista) vastaan.	X	
10	HUT:lla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai HUT voi hankkia kuljetukset tekemällä yksittäisten liikenteenharjoittajien tai yhteenliittymien kanssa sopimuksia kuljetusten hoitamisesta.		x
11	Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti	X	
12	Matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy sopimuksen hintaliitteen perusteella.	X	
13	Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa sovittuna ajankohtana.	X	
14	Hintarakenne sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, odotusajan maksun, sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon.	X	
15	Tilausvälitys- ja maksuliikennekeskus saa välittää matkoja vain vähintään Euro 5 - päästöstandardin mukaisille M1 ja M2- luokan ajoneuvoille.	X	

### 3 LIIKENTEEHARJOITTAJAN TOIMINTA

#### 3.1 Asiakaspalvelu

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
16	Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiaankuuluvalla tavalla.	X	
17	Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä.	X	
18	Kaikissa asiakkaan matkaan liittyvissä yhteydenotoissa tilausvälitys- ja maksuliikennekeskus on asiakkaan ensisijainen yhteyspiste.	X	
19	Puhelintilaus on matkojen pääasiallinen tilaustapa. 0800-numeroihin soitetut asiakaspuhelut ovat asiakkaalle täysin ilmaisia		x
20	HUT ei korvaa peruuntuneita matkoja LH:lle. HUT korvaa keskeytyneen matkan vain siinä tapauksessa, että Kela korvaa matkan HUT:lle. Esimerkiksi jos asiakas on jo aloittanut matkan ja terveydenhuolto peruuttaa asiakkaalle varatun ajan esimerkiksi hoitolaitteen rikkoutumisen tai hoitohenkilökunnan sairastumisen vuoksi. Edellä mainituissa tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa asiasta tilausvälityskeskuksesta ja HUT:lle viipymättä.	X	
21	Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan mahdolliset muutokset tilaamaansa matkaansa viimeistään kaksi (2) tuntia ennen tilauspuhelussa sovittua kuljetuksen lähtöaikaa.	X	
22	Jos tilauksessa sovittuun nouto-aikaan tulee muutoksia esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi Kuljettajan tulee ilmoittaa viipymättä/välittömästi ko. asiasta HUT:n kuljettajalinjalle.	X	
23	HUT:n on vastattava asiakaspalautteisiin 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalautte on saapunut. LH:n tulee antaa selvitys HUT:lle neljän (4) päivän sisällä asiakaspalautteen tai reklamaation saamisesta, jotta HUT voi toteuttaa Kelan vaatimuksen.	X	
24	LH voi pyytää asiakasta antamaan palautteen HUT:n kotisivujen kautta tai soittamalla HUT:n palautenumeroon.		x
25	LH:n on ilmoitettava HUT:lle sähköpostiosoite, jota LH:n on seurattava jatkuvasti mm. tiedottamisen, palautekyselyiden sekä maksuliikennekyselyiden vuoksi.	X	
26	LH:n suorittamia kuljetuksia seurataan kuukausikohtaisesti. HUT:n lähettämien matkojen ja reittien suorittaminen on LH:n vastuulla.	X	
27	Yhdensuuntaisesta matkasta peritään sairausvakuutuslain mukainen omavastuuosuus. Vuonna 2018 se on 25,00 euroa. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, asiakkaalta peritään vain matkan hinnan suuruinen omavastuuosuus.  Vuonna 2018 asiakkaan vuotuinen omavastuu on 300,00 euroa. 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 vie 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	
28	Omavastuuosuutta ei peritä, jos asiakkaalla on esittää vuotuista omavastuun täyttymistä osoittava vuosiomavastuukortti (SV 191) tai sen väliaikaisesti korvaava todistus.	X	

29	Omapastuuosuutta ei peritä myöskään silloin, kun kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka.	X	
30	Asiakkaalla voi olla mukana saattaja, jos terveydenhuolto on katsonut sen tarpeelliseksi. Poikkeustilanteessa 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 palvelualueittain, jotka liittyvät matkojen kustannustietojen välittämiseen Kelalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• LH:n / kuljetusyrityksen nimi ja Y-tunnus</li> <li>• kulkuneuvotietona taksi, esteetön taksi, paritaksi ja henkilöliikenneluvallinen pienoislinja-auto</li> <li>• auton varusteet, esimerkiksi parivarustus ja porraskiipijä.</li> </ul>	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.  Apteekkimatkan edellytyksenä on, että käytetään asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Yhteiskuljetuksissa apteekkipoikkeama keskitetään yhteen apteekkiin. Edellä mainituissa tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. HUT ei korvaa pelkkää apteekissa käyntiä tai pelkkää apuvälineiden, muiden laitteiden tai näytteiden kuljettamista.	X	
34	Yhdistelyä tulee tehdä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla matkoilla riippumatta kunta- tai maakuntarajoista. Jos esimerkiksi sairaalasta lähdetäessä kuljettaja huomaa, että kaksi asiakasta haluaa samaa kyytiin, tulee kuljettajan tulee ilmoittaa tästä asiasta HUT:lle.	X	
35	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 vastaanottoaika.		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 lähtöaika, 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 HUT:lle. Asiakas ja kuljettaja sopivat keskenään, miten ylimääräiset odotusajan kustannukset ja lisäkilometrit veloitetaan asiakkaalta.	X	
39	Kela määrittelee vakiotaksiasiakkuudet. Katso tarkempi määrittely kohdasta "Vakiotaksiasiakkuus Kelan korvaamissa matkoissa".		x
40	Kela korvaa rintamaveteraanien kuntoutukseen tehdyn matkan kustannukset, kun kuntoutus on järjestetty rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain nojalla. Näistä matkoista ei peritä omavastuuosuutta.	X	
41	LH:n on seurattava asiakkaaseen liittyviä lisätietoja, kuten tiedot rintamaveteraanien matkasta.	X	

### 3.2 Saattajan matkojen korvaaminen

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
42	<p>Saattajan tarve asiakkaan terveydentilan vuoksi arvioidaan todistuksella SV 67 tai tilauspuhelun yhteydessä.</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 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, se tulee kirjata matkatilauksen lisätietoihin.</p>		x



### 3.3 Vakiotaksiasiakkuus

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
43	<p>Lähtökohdat vakiotaksiasiakkuudelle ovat seuraavat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>asiakkaalla on terveydenhuollon antama pitkäaikainen todistus (voimassa yli 1 kuukauden) 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 kulje saattajaa</li> <li>asiakkaan matka saattaisi vaarantua tai estyä kokonaan ilman vakiotaksiasiakkuutta.</li> </ul> <p>Vakiotaksiasiakkuuden saavat ilman erillistä selvitystä:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset</li> <li>vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty keskus- tai yliopistosairaalaan.</li> </ol>	X	
44	Kela voi määrittellä 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 HUT:n välitystoiminnan piiriin.		x
46	HUT 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 tilausvälityskeskukseksi viimeistään matkaa edeltävänä päivänä kello 14 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 profiloit tiedot tilausvälitysjärjestelmään tilauspuhelimessa saadun tiedon perusteella. Alle 16 -vuotiaan ja vaikeasti sairaan lapsen profiloititiedot voivat tulla myös Kelan kautta.		x
51	Rintamaveteraanien kuntoutuksen asiakkaista tai muista ryhmäasiakkaista voidaan muodostaa ryhmäkohtainen vakiotaksiasiakkuus. Tällöin HUT 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.		x

53	Mikäli kuljettaja havaitsee samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden kyytien yhdistelymahdollisuuden tulee hänen ilmoittaa siitä HUT:lle.	X	
54	Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla kuljetuksilla yli kunta- ja maakuntarajojen.	X	
54.1	<p>LH:n tehdessä tilaukset vakiotaksiasiakkaan puolesta tulee LH:n ilmoittaa asiakkaan matkalle varatun auton numero.</p> <p>Tilausta tehdessä auton tulee olla se auto, jonka on aikataullisesti realistista ajaa asiakkaan matkat. Mikäli LH vaihtaa autoa, niin HUT:lla oikeus Kelan ohjeistuksen mukaan laittaa kyseinen tilaus yleiseen jakoon.</p> <p>Mikäli LH:lla on toistuvasti epärealistisia tilauksia, niin HUT:lla on oikeus veloittaa ylimääräisestä työstä korotettu kuukausimaksu, jonka määrittelee tapauskohtaisesti HUT:n hallitus.</p>	X	

## 4 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
55	HUT vastaa maksuliikenteen järjestämisestä. HUT voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta		x
56	Alueella voi toimia maksuliikenteen hoitajana enintään kolme maksuliikennettä hoitavaa toimijaa, jotka toimittavat tilaajille tilitystietoja.		x
57	LH antaa suostumuksensa siihen, että HUT:lla on oikeus saada LH:n käyttämältä Maksuliikennekeskukselta tietoja kaikista LH:n Kuljetuspalvelusopimuksen perusteella ajetuista Kelakyydeistä.	X	
58	Kuljetusten kustannustietojen on perustuttava taksamittariin.	X	
59	Kaikissa autoissa tulee olla taksamittari.	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	HUT sitoutuu siihen, että Kela saa riittävät selvitykset korvausten maksamiseksi. Jos korvausta ei voida maksaa tilityksessä olevan yksittäisen vakuutetun kustannusten osalta, HUT 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. 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 HUT:lle. Pienistä virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, ei kuulla, eikä HUT:lle tai asiakkaalle lähde automaattisesti päätöstä. HUT:lle lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäyksen syystä tilitysilmoituksessa. Kela antaa kirjallisen päätöksen, mikäli HUT tai asiakas sitä erikseen pyytää.  Pienet virheet, joista ei lähetetä automaattisesti kirjallista päätöstä ovat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• senttivirheet</li> <li>• lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä.</li> </ul>		x
64	Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela HUT:ita lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.		x
65	Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään.		x

	Takaisinperintä kohdennetaan HUT:iin, kun kyse on <ul style="list-style-type: none"><li>• matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä</li><li>• väärän taksaluokan käytöstä</li><li>• peruuntuneista matkoista.</li></ul>		
66	<p>Kela 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 LIIKENTENHARJOITTAJAN TEHTÄVÄT JA VASTUUT

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
67	LHlla pitää olla asianmukainen lupa Sopimuksen mukaiseen liikenteen harjoittamiseen. Taksi- ja joukkoliikennelupa muuttuu henkilöliikenneluvaksi 1.7.2018 alkaen. Mikäli LH menettää edellä mainitun luvan, ei kyseisen LH:n osalta voida soveltaa sähköistä suorakorvausmenettelyä (sopimus raukeaa).	X	
67.1	LH:n on kuuluttava ennakkoperintärekisteriin.	X	
67.2	LH tulee ilmoittaa ajovuoroissa käytettävän kalustonsa sopimuksen liitteessä 3 (Kalustoluettelo)	X	
67.3	Kalustotyyppin vaihtamisesta on sovittava kirjallisesti HUT:n kanssa. Palveluntuottajana on varmistava, ettei yksittäinen kaluston muutos vaaranna ko. palvelualueen asiakaspalvelua.	X	
68	LH:n tulee suorittaa HUT: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 henkilöstö on sopimuksen mukainen, ja että henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. tietosuojalainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvallisuusohjeistusta ja ohjeita.	X	
70	LH vastaa kuljetuspalvelua tuottavasta henkilökunnastaan ja siitä että henkilökunta noudattaa sopimuksen mukaisia palvelun laatuvaatimuksia. LH vastaa henkilöstönsä liittyen mm. <ul style="list-style-type: none"> <li>• työvälaineistä</li> <li>• työn johtamisesta ja työn valvonnasta</li> <li>• henkilökunnan palvelussuhteen ehdoista, työsopimuksen solmimisesta ja palkanmaksusta sekä kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien</li> <li>• työntekijöiden perehdyttämisestä ja tarpeelliseksi katsottavan lisäkoulutuksen järjestämisestä</li> <li>• sen varmistamisesta, että henkilökunta noudattaa sääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta</li> <li>• siitä, että henkilökunta tarjoaa hyvää asiakaspalvelua</li> <li>• sijaisjärjestelyistä mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle</li> <li>• salassapitovelvollisuuden ohjeistamisesta ja vastuusta</li> <li>• henkilökunnan riittävästä kielitaidosta</li> <li>• siitä, että henkilökunta kohtelee vakuutettuja asiallisesti ja kohteliaasti sekä ottaa huomioon kunkin vakuutetun erityiset tarpeet.</li> </ul>	X	
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 HUT:lle.	X	
72	LH tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa HUT:iin hoitaessaan Sopimuksen mukaisia tehtäviä. LH:lla säilyy käyttämänsä henkilöstön työnjohto- ja valvontavastuu.	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 löytyy tarkoituksenmukainen kulkuneuvo.	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	HUT valvoo liikenteenharjoittajien 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 taksikuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas tai hoitohenkilökunta haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka.	X	
78	Kuljetuksesta ei voi kieltäytyä ilman perusteltua syytä.	X	
79	Kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista.	X	
80	Kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet.	X	
81	Kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi, eikä anna 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.	X	
83	Kuljettajan tulee huolehtia asiakkaan ja apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä.	X	
84	Kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi.	X	
85	Kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan sopimuksen hintaa sekä HUT:n erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita.	X	
86	<p>Matkasta peritään omavastuuosuus (01.01.2018 alkaen 25,00 €) 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. Niissä tilanteissa, joissa asiakas ei voi maksaa matkan omavastuuosuutta käteisellä tai yleisimmillä luotto- tai maksukorteilla, on asiakkaalla oltava myös mahdollisuus maksaa omavastuu laskulla.</p> <p>Asiakas osoittaa matkakaton täyttymisen näyttämällä vuosiomavastuukorttia SV 191, paperista todistusta tai kuvaa matkakaton täyttymisen osoittavasta todistuksesta. Jos kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka, ei matkasta peritä omavastuuta.</p>	X	

87	<p>LH:n tulee ohjeistaa kuljettajaa antamaan asiakkaalle aina kuitti tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta sekä varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuusta. Asiakkaan kuitin tietosisällöstä tulee käydä ilmi</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> </ul> </li> <li>• Matka- ja kustannustiedot <ul style="list-style-type: none"> <li>○ päivämäärä (pp ,kk, vv)</li> <li>○ matka-aika (lähtö- ja loppuaika)</li> <li>○ perusmaksu euroa</li> <li>○ taksaluokka matkustajamäärän mukaan</li> <li>○ odotusaika. Kuitissa tulee tulla eriteltyinä tunnit, minuutit ja eurot</li> <li>○ lisämaksut</li> <li>○ kustannukset yhteensä euroina.</li> </ul> </li> </ul>	X	
88	<p>Matka ajetaan HUT:n kannalta edullisinta reittiä pitkin huomioiden yhdistelyn ja HUT:n hyväksymien matkapoikkeamien (apteekkikäynti tai apuvälineen nouto terveydenhuollonyksiköstä kotiuduttaessa) vaikutuksen reittiin.</p>	X	

## 6.2 Auton varustetason vähimmäisvaatimukset

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
89	Auton on oltava Suomen tieliikenteeseen hyväksytty ja katsastus on voimassa. Kaikki autovarustetasot.	X	
90	Auton on oltava ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen. Kaikki autovarustetasot.	X	
91	Taksiliikenneluvallinen auto tulee tunnistaa taksin keltaisesta tunnistevalosta ajoneuvon katolla. Kaikki autovarustetasot.	X	
92	Auton vakuutus tulee olla voimassa. Kaikki autovarustetasot.	X	
93	Ajoneuvolaitteilla pitää pystyä vastaanottamaan Palveluntuottajan (HUT) välittämiä matkoja. Autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät). Kaikki autovarustetasot.	X	
94	Esteettömän auton tulee täyttää LVM asetus esteettömän taksikaluston laatuvaatimuksista 723/2009.	X	
95	Inva-varusteisen auton tulee täyttää Ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista annettu asetus 13 § 1256/1992 sekä Pyörätuolin kiinnityksen tulee olla standardin SFS 5912 mukainen.	X	
96	Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Trafín suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määritellyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paritaksiksi muutoksatsastetut autot voivat suorittaa parikuljetuksia.	X	
97	Ajoneuvoluokkien M1 ja M2 päästöluokka on oltava vähintään E5 (2009), M1 korkeintaan 1+8 paikkaa ja M2 1+9-16 paikkaa.	X	
98	Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskuksen kriteerit.	X	
99	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	
100	LH:n tulee ilmoittaa ennen sopimuksen allekirjoittamista käyttämiensä autolaitteiden tyypit, jotka HUT hyväksyy.	X	
101	<p>Ajoneuvolaitteen lisäksi autoissa tulee olla taksamittarijärjestelmä. 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.</p> <p>Taksamittarin mittauslaitedirektiivissä tarkoitettua ilmastollisen käyttöympäristön tulee kattaa vähintään ne lämpötilat, joissa taksamittaria käytetään ajoneuvoon asennettuna. Mittauslaitedirektiivissä edellytetty suojaus tietojen turmeltumisesta 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.</p>	X	
101.1	LH vastaa siitä, että edellytetty laitteisto ja siihen liittyvä ohjelmisto on toimintakunnossa ja ajantasainen päivityksiltään. HUT ei vastaa laitteiston tai sen ohjelmiston toiminnasta, ellei asiasta ole tehty erillistä sopimusta.	X	



101.2	Mikäli LH:n maksupäätteen rikkoutuu kesken matkaa, niin LH on velvollinen ilmoittamaan asiasta viipymättä HUT:lle. Tämän lisäksi LH:n on toimitettava kuitti ja selvitys maksuliikennekeskukselle ja toimittava sen ohjeistuksen mukaan.	X	
102	Laitteen tulee olla liitetty maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla.	X	
103	Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan tilausvälityskeskuksesta saatu tilaustunnus.	X	
104	Suorakorvausjärjestelmän tulee olla rakennettu siten, että tilaustunnus näytetään tarvittavilta osin kuljettajalle, jonka pitää pystyä lisäämään tunnus kullekin matkalle maksutapahtuman yhteydessä joko automaattisesti tai manuaalisesti. Autolaitteiston tulee olla rakennettu siten, että kuljettaja pystyy lisäämään tunnuksen kunkin matkan maksutapahtumaan joko automaattisesti tai manuaalisesti.	X	
105	Autoon on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Autosta on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista.	X	
106	Ajoneuvolaitteisiin tulee välittyä viesti reitistä ja siihen tehdyistä muutoksista. Ajoneuvolaitteen on huomautettava kuljettajaa muutoksesta.	X	
107	Tietojen on välityttävä ajoneuvolaitteeseen reaaliaikaisesti.	X	

## 7 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
108	<p>HUT:n saamien palautteiden kappalemäärä tulee ilmoittaa aihealueittain eriteltynä (asiakaspalvelu, odotusaika, yhdistely jne.).</p> <p>Lisäksi palautteiden kappalemäärä ilmoitetaan palautekanavittain seuraavasti eriteltynä:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• negatiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas vai terveydenhuolto)</li> <li>• positiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas vai terveydenhuolto)</li> <li>• muut palautteet ja tiedustelut sekä kehitysiedat.</li> </ul> <p>Palautteiden yhteyteen tulee liittää selostukset saatujen palautteiden sisällöstä (esim. puhelinpalvelun laatu, toimitustarkkuus, matka-aika, asiakaspalvelijan ammattitaito, kuljettajan ammattitaito, suorakorvausmenettely yleensä, muu palaute).</p>		x
109	<p>LH:n tulee ilmoittaa HUT: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 KOULUTUS

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
110	LH vastaa kuljettajien tiedottamisesta ja kouluttamisesta	X	
110.1	LH vastaa siitä, että jokainen kuljettaja osallistuu HUT:n järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä.	X	
111	LH vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmää käyttäville kuljettajille. Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakasturvallisuuteen, ja sen tulee sisältää muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, avustamiseen, saattamiseen ja kommunikaatioon liittyviä asioita.	X	
112	LH vastaa siitä, että kuljettaja saa koulutusta esteettömän tai inva-kaluston osalta siitä, miten pyörätuoli kiinnitetään ja porrasvetoa käytetään.	X	
113	<p>Liikkeenharjoittajan tulee varmistaa, että hänen kuljettajansa hallitsevat seuraavat asiat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuljetuspalvelusopimuksen ja sen liitteiden kuljettajaa koskevat keskeiset sisällöt ja vaatimukset</li> <li>• matkapyynnön hyväksyminen</li> <li>• Kelan korvaamissa matkoissa Kela-kortin tarkistaminen</li> <li>• taksamittarin käyttö</li> <li>• lisien periminen</li> <li>• odotustaksan käyttö</li> <li>• yhdistelymatkan suoritus</li> <li>• omavastuuosuuden perintä asiakkaalta</li> <li>• tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (menopaluuissa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnukseksi).</li> <li>• lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen</li> <li>• asiakkaan omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle</li> <li>• matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen kuljetuspalvelukeskukselle</li> <li>• kuljettajan kuitin säilyttäminen</li> <li>• vaihtovelvollisuus.</li> </ul>	X	

## 9 REKISTERINPITO, TIETOSUOJA JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tunniste	Vaativusteksti	Velvoittava vaatimus	Vain tiedoksi
114	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	
115	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 taikka muulta luvattomalta käsittelyltä.	X	
116	LH sitoutuu säilyttämään vakuutettujen (asiakkaiden) tiedot hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja huolehtimaan tietojen ylläpidosta HUT:n lukuun, joka vastaa sekä matkan toteuttamisen sekä korvaamisen kannalta välttämättömien tietojen luovuttamisesta LH:lle ennen vakuutetun matkan tekemistä.	X	
117	LH ja sen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä.	X	
118	LH sitoutuu siihen, että LH ja sen henkilöstö ei paljasta Sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisen yhteydessä mitään vakuutetuista saamia tietoja Sopimuksen ulkopuolisille tahoille. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa tämän sopimuksen tai tehtävän päättymisen jälkeenkin.	X	
119	LH vastaa siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.	X	
120	LH:n tietosuojan ja tietoturvan tulee olla vähintään itse auditoitu ja dokumentoitu. 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 HUT:n kanssa.	X	
121	LH saattaa HUT:n saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tietosuojasetuksen 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii HUT:n tai muun HUT:n valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. LH:n on välittömästi ilmoitettava HUT:lle, jos LH katsoo, että HUT:n antama ohjeistus rikkoo tietosuojasetusta tai muita unionin tai Suomen kansallisia tietosuojasäännöksiä.	X	
122	Kelan rekisterinpitäjien velvoitteiden täyttämiseksi LH sitoutuu välittömästi kirjallisesti ilmoittamaan HUT:lle tietoturvaloukkauksista ja muista rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin vaikuttavista häiriö- tai ongelmatilanteista.	X	

## 10 MÄÄRITELMÄT

- **Asiakasprofiilissa** on asiakasta koskevaa tietoa, joita tilausvälityskeskus tarvitsee matkojen välittämiseksi ja kuljetuksen suorittamisessa.
- **Asiakkaalla tai vakuutetulla** tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu Kelan korvaamaan suorakorvausmatkaan.
- **Esteettömällä kalustolla** tarkoitetaan M1-luokan ajoneuvoa joka täyttää LVM:n asetuksen 723/2009 säädökset.
- **Invataksilla** tarkoitetaan M1-luokan ajoneuvoa, joka täyttää asetuksen ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista 1256/1992 13§:n säädökset.
- **Kelan korvaamalla taksimatkoilla** tarkoitetaan sairauden, raskauden tai Kelan järjestämän kuntoutuksen vuoksi tehtyjä matkoja taksi- tai henkilöliikenneluvallisella autolla.
- **Keskeytyneellä matkalla** tarkoitetaan matkaa, jossa asiakas on jo matkalla terveydenhuollon toimipisteeseen ja saa tiedon matkan aikana ajanvarauksen peruuntumisesta.
- **Käyntiluonteisella matkalla** tarkoitetaan asiakkaan saman päivän aikana tekemää edestakaista matkaa terveydenhuollon yksikköön esim. laboratorioon tai poliklinikavastaanotolle.
- **Liikenteenharjoittajalla tai LH:lla** tarkoitetaan taksi-, joukkoliikenne- tai henkilöliikenneluvalla liikennöivää yksittäistä autoilijaa tai autoilijoiden yhteenliittymää, jotka ovat tehneet HUT:n kanssa sopimuksen suorakorvausmatkojen ajamisesta.
- **Maksuliikenteen hoitajalla tai Maksuliikennekeskuksella** tarkoitetaan toimijaa, joka toimittaa matkojen toteumatiedot Kelan edustapalvelimelle.
- **Maksutapahtumatiedoilla** tarkoitetaan taksamittarin ja maksupäätteen muodostamaa maksutietoa (aika, kilometrit, taksaluokat, hinnat jne.)
- **Matkalla** tarkoitetaan Kelan korvaamaa yhdensuuntaista yhden asiakkaan matkaa esimerkiksi kodin ja hoitolaitoksen välillä. Jokaisella matkalla on oma tilaustunnus.
- **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sairausvakuutuslaissa säädettyä asiakkaan maksamaa yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuutta (1.7.2018 enintään 25,00 euroa).
- **Paaritaksilla** tarkoitetaan autoa, joka täyttää Trafifin suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutostestetut autot voivat suorittaa parikuljetuksia.
- **Peruuntuneella matkalla** tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu tilausvälityskeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.
- **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.
- **Saattajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka matkustaa asiakkaan terveydentilan vuoksi asiakkaan mukana.
- **Sähköisellä suorakorvausmenettelyllä** tarkoitetaan pääsopimuksen palvelukokonaisuutta, joka sisältää tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttamismenetelmän kokonaisuudessaan.
- **SV 67 –todistus** (Todistus matkakorvausta varten) on terveydenhuollon kirjoittama todistus asiakkaalle. Siinä määritellään erityisajoneuvon tarve asiakkaan terveydentilan perusteella. Todistuksessa määritellään myös saattajan tarve ja yksinmatkustusoikeus.
- **Taksamittarilla** tarkoitetaan mittaria, jonka tulee täyttää mittauslaitelailla (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.

- **Tilautiedoilla** tarkoitetaan tilausvälityskeskuksesta kerättävää tietoa, joka välitetään autolle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.)
- **Tilautunnuksella** tarkoitetaan matkan yksilöivää tunnusta, joka syntyy tilausvälityskeskuksen välitysjärjestelmässä ja joka liitetään maksutapahtumaan autossa.
- **Tilausvälityskeskuksella** tarkoitetaan toimijaa, joka ottaa vastaan asiakkaiden matkatilaukset sekä yhdistelee ja välittää matkat autoihin.
- **Vakiotaksiasiakkuus** tarkoittaa sitä, että Kela määrittelee erikseen asiakasryhmät tai yksittäiset asiakkaat, joilla on oikeus valita kuljettaja.
- **Vakiotaksi** tarkoittaa kuljettajaa, joka on vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa sopinut ajavan asiakkaan matkat.
- **Vuotuisella omavastuuosuudella** tarkoitetaan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden (1.7.2018 alkaen 300 euroa) täyttymistä kalenterivuoden aikana. Vuotuinen omavastuuosuus kertyy yhdensuuntaisten matkojen 25 euron omavastuuosuuksista ja tätä pienemmistä kustannuksista. Tämän jälkeen tarpeelliset matkakustannukset korvataan kokonaan.
- **Vuosiomavastuukortti SV 191** on kortti, jolla asiakas osoittaa vuotuisen matkojen omavastuuosuuden täyttymisen.
- **Väliaikainen todistus** on todistus, jolla asiakas voi osoittaa vuosiomavastuuosuuden täyttymisen siihen saakka, kunnes hän saa vuosiomavastuukortin SV 191.
- **Yhdistellyllä matkalla** tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi.
- **Yksinmatkustusoikeus** tarkoittaa sitä, että asiakas ei sovellu sairauden tai sen hetkisen terveydentilan vuoksi yhteiskuljetukseen.

## 11 LAKIMUUTOSTEN VAIKUTUS

HUT:n ja liikenteenharjoittajan kuljetuspalvelujen suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavat tai tulevat vaikuttamaan seuraavat tehdyt tai valmisteilla olevat lainsäädäntömuutokset:

### *Laki liikenteen palveluista 1.7.2018 (320/2017)*

Lain tavoitteena on mahdollistaa paremmat liikennepalvelut ja helpottaa yritysten toimintaa. Lain myötä taksimatkoista poistuu muun muassa enimmäishinta- ja asemapaikkasääntely. Uudet henkilöliikenneluvat mahdollistavat jatkossa monipuolisemman kaluston käytön, kun taksi- ja joukkoliikennelupa yhtenäistyvät. Tämä mahdollistaa sen, että markkinoille tulee uudentyyppisiä yrityksiä.

### *Sairausvakuutuslain muutos 1.7.2018 (HE 164/2017 vp)*

Lakimuutoksessa säädetään, muun muassa mahdollisuudesta määrittää enimmäishinta, jota sairausvakuutuslain mukaisista taksimatkoista voitaisiin periä silloin, kun palveluntuottajalla on Kelan kanssa sopimus. Lakimuutoksen myötä luovutaan myös niin sanotusta korotetusta taksimatkojen omavastuusta. Asiakas voi saada jatkossa korvausta taksimatkasta vain silloin, kun matka on tilattu Kelan kanssa sopimuksen tehneestä tilausvälityskeskuksesta. Lisäksi lakimuutoksella täsmennetään asiakkaan ja saattajan matkan korvaamisen lähtöpistettä.

### *Laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa*

Lain tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden mahdollisuuksia valita palvelujen tuottaja ja parantaa palveluiden saatavuutta ja laatua. Lainsäädännön myötä saattaa tulla muutoksia Kelan korvaamien matkojen myöntämiseen tilanteissa, joissa asiakas käyttää valinnanvapautta hoitopaikan valinnassa.

\*\*\*Loppu\*\*\*