

# 12 suositusta kuljetuspalveluhankinnan toteuttamiseen



**YHDENVERTAISUUSVALTUUTETTU**  
DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN

# **12 suositusta kuljetuspalveluhankinnan toteuttamiseen**

Suosituksia yhdenvertaisuusvaltuutetulle 29.6.2023

Asiantuntija, OTM Susanna Lehti  
Lehti ja kumppanit Oy



**YHDENVERTAISUUSVALTUUTETTU**  
DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN

# ALKUSANAT

Tämä liite sisältää 12 suositusta vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden toteuttamiseen erityisesti palvelun käyttäjien yhdenvertaisuuden turvaamisen näkökulmasta.

Suositukset on laadittu yhdenvertaisuusvaltuutetulle tehtyyn kuljetuspalveluhankintoja koskevaan arvioon liittyen.

Kuljetuspalveluhankinnat ja vammaisten henkilöiden yhdenvertaisen liikkumisen toteutuminen, arvio 29.6.2023 / Lehti ja kumppanit

Arvion ja suositusten taustalla on yhdenvertaisuusvaltuutetun selvityspyyntö vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden järjestämisestä asiassa VVTDno-2022-149 sekä selvityspyyntöön kunnilta ja kuntayhtymiltä saadut vastaukset

Suositukset on tarkoitettu ennen kaikkea keskustelun-avaukseksi ja pohdinnan tueksi.

Jokainen kuljetuspalveluhankinta on yksilöllinen.

Hankinnan hankintamalli ja asiakirjat on laadittava paikalliset olosuhteet ja hyvinvointialueen soveltamisohjeet huomioiden.

# Sisällys

## **SUOSITUS 1**

Hyvinvointialueen kuljetuspalvelun soveltamisohje 6

## **SUOSITUS 2**

Asiakkaiden osallisuus 7

## **SUOSITUS 3**

Hankintamallin valinta 8

Sovellettavat hankintasäännöt 10

## **SUOSITUS 4**

Hankintamenettelyn ja hankintasääntöjen valinta 14

## **SUOSITUS 5**

Tarjoajan soveltuvuudelle asetettavat vaatimukset 15

## **SUOSITUS 6**

Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset/ palvelun sisältö 16

## **SUOSITUS 7**

Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset/ avustamispalvelut 17

## **SUOSITUS 8**

Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset/ henkilöstö ja kalusto 18

## **SUOSITUS 9**

Palvelun hinnoittelumalli 19

## **SUOSITUS 10**

Laatuperusteet 20

## **SUOSITUS 11**

Sopimus 21

## **SUOSITUS 12**

Palvelun valvonta 22

# KULJETUSPALVELUHANKINNAN TOTEUTUKSEN VAIHEET



## SUOSITUS 1

# Hyvinvointialueen kuljetuspalvelun soveltamisohje

Laadi lain säännöksiä täsmentävä ja asiakkaan yhdenvertaisen liikkumisen varmistava kuljetuspalvelun soveltamisohje.

Ota asiakkaat mukaan ohjeen laatimiseen.

Huomioi soveltamisohjeessa myös hankinnan tarpeet.

### Hyvinvointialue vahvistaa soveltamisohjeen

Hyvinvointialueen vahvistama kuljetuspalvelun soveltamisohje määrittelee tarkemmin vammais- palvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toteuttamistavan. Siinä linjataan, millä alueella, millaisina aikoina, ehdoin, tilaustavoin ja lisäpalveluin vammaisen henkilön liikkuminen kuljetuspalvelun avulla toteutuu.

Soveltamisohjeella ei voida sivuuttaa asiakkaan lakiin perustuvia oikeuksia. Sen laatimisessa on myös syytä huomioida keskeinen ratkaisukäytäntö.

Soveltamisohjeessa kannattaa kuvata yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaisten kohtuullisten mukautusten perusteet ja toteuttamistavat kuljetuspalvelussa. Kohtuullinen mukautus arvioidaan tapauskohtaisesti asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen perusteella.

Soveltamisohje on julkinen asiakirja ja sen tulisi olla vapaasti asiakkaiden saatavilla.

### Soveltamisohje ohjaa hankintaa

Kuljetuspalveluhankinnan tehtävänä on toteuttaa soveltamisohjeen sisältö käytännössä. Esimerkiksi asiakkaiden avustamispalvelut ja niissä tarvittava asiakaskohtainen jousto kannattaa muotoilla soveltamisohjeeseen niin, että lisäpalvelut on selkeää toteuttaa ja hinnoitella myös hankinnassa.

Soveltamisohjeessa määritellään sopiva ennakkotilausaika, mahdollisuus kuljetusten yhdistelyyn ja muut vastaavat reunaehdot, joita hankinta sitten toteuttaa.

### Asiakasohje perustuu soveltamisohjeeseen

Kuljetuspalvelun asiakkaille laadittava käytännönläheinen asiakasohje perustuu soveltamisohjeeseen.

## SUOSITUS 2

### Asiakkaiden osallisuus

Ota asiakkaat mukaan soveltamisohjeen laatimiseen ja hankinnan valmisteluun.

Mahdollista osallistuminen ja vaikuttaminen monipuolisin keinoin.

Varmista osallistumisen esteettömyys ja saavutettavuus.

#### Palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa

Lainsäädäntö ja vammaisyleissopimus edellyttävät, että kuljetuspalveluja käyttäville asiakkaille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa liikuttamisen tuen soveltamisohjeen valmisteluun ja hankinnan suunnitteluun.

Onnistuneen hankinnan edellytys on riittävä ja kattava tieto palvelun käyttäjien erityistapeista. Asiakkaiden osallisuus on eräs keskeinen keino tarpeita koskevan tiedon hankkimiseen.

#### Suunnittele osallisuuden toteuttaminen osaksi hankinnan prosessia

Asiakkaiden osallisuus toteutuu, kun se on kiinteä osa hankintaprosessia.

Toimivia keinoja osallisuuden toteuttamiseen ovat esimerkiksi infot, työpajat ja sähköiset kyselyt.

Asiakkaiden edustajat voivat osallistua myös laadun arviointiin esimerkiksi testaamalla käytännössä palvelun esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Varmista myös niiden asiakasryhmien osallisuus, jotka jäävät helposti sivuun. Tällaisia ovat esimerkiksi vammaiset lapset tai ikäänntyneet vammaiset. Osallistumista voidaan tukea esimerkiksi toteuttamalla yksilöllisiä haastatteluja tai ryhmämuotoisella, tuetulla osallistumisella. Tällöin on kuitenkin varmistettava tuen puolueettomuus.

#### Osallistumisen esteettömyys ja saavutettavuus

Varmista osallistumisen esteettömyys ja saavutettavuus. Tämä tarkoittaa esimerkiksi esteettömiä tiloja, saavutettavia kyselyjä ja info-materiaaleja.

Monipuoliset osallistumisen tavat edistävät erilaisen ihmisten mahdollisuutta kertoa näkemyksiään.

## SUOSITUS 3

### Hankintamallin valinta

Valitse kuljetuspalvelukokonaisuuden hankintamalli tietoon perustuen ja huomioiden hankinnalle asetetut keskeiset tavoitteet.

Jokaisessa hankintamallissa on vahvuuksia ja haasteita. Varaudu haasteisiin hankinnan ehdoilla.

Suunnittele varajärjestelyt, siltä varalta, että palvelu ei toimi odotetusti.

#### Erilaiset hankintamallit

Kuljetuspalveluiden kokonaisuuden toteuttamisessa tyypillisimmät hankintamallit ovat

a) kokonaisvastuumalli, jossa yksi palveluntuottaja mahdollisesti alihankkijoineen vastaa sekä tilausvälityksestä että kuljetuksista

b) tilauskeskus ja erilliset autoilijat -malli, jossa tilausvälityspalvelusta vastaa tilaajan oma tai erikseen kilpailuttama palveluntuottaja, ja kuljetuksista vastaavat tilaajan erikseen kilpailuttamat autoilijat

c) päiväautomalli, jossa osa kuljetuksista hoidetaan kokonaan tilaajan kuljetuksiin varatuilla päiväautoilla ja muut kuljetukset lisäkalustolla (sopimusautot tai ylivuotoautot). Päiväautomalli voi liittyä tilaajan omaan tai tilaajan kilpailuttamaan tilauskeskukseen tai toimia osana kokonaisvastuumallia

d) eri mallien yhdistelmät ja variaatiot.

#### Mallin valinta

Mallien välillä ei ole osoitettavissa parasta tai huonointa mallia. Jokaisessa mallissa on vahvuuksia ja haasteita.

Tee ennen valintaa huolellinen analyysi ja aseta tavoitteet. Hanki tarvittaessa ulkopuolista selvitystä eri mallien vahvuuksista ja heikkouksista.

Huomioi, että kuljetuspalveluissa kilpailu käy kuumana. Varmista siis saadun tiedon riippumattomuus ja käytä useampia lähteitä.

Mallista riippumatta suunnittele varajärjestelyt mahdollisia palvelun katkostilanteita ajatellen.



## Apukysymyksiä hankintamallin valintaan

1. Jos tilaajan tavoitteena on alueen liikkumisen laajempi kehittäminen: mikä / miten malli mahdollistaa kehittäjäkumppanuuden parhaimmin?
2. Mikä malli mahdollistaa alueen paikallisten autoilijoiden osallistumisen ja niiden toiminnan jatkuvuuden pidemmällä aikavälillä?
3. Millä mallilla / ehdoilla parhaimmin turvataan palvelun tuottaminen esteettömällä kalustolla myös pidemmällä aikavälillä?
4. Mahdollistaako malli riippumatonta ja luotettavaa tietoa kuljetusten toteutumisesta tilausten mukaisesti palvelun valvontaa ja sopimuseurainta varten?
5. Tuottaako malli riittävää seurantadataa palvelun kehittämisen tueksi?
6. Jos tilaajan tavoitteena on kuljetusten yhdistely: mikä malli ja millaiset sopimusehdot parhaimmin kannustavat tilausvälityskeskusta kuljetusten yhdistelyyn? (autoilijoiden kyydit ja toteutuneet ajokilometrit vähenevät toimivan yhdistelyn seurauksena)
7. Miten malli turvaa palvelun jatkuvuutta tilanteessa, jossa joku osa pettää? Onko varajärjestelyä ja miten se voidaan toteuttaa?

# Sovellettavat hankintasäännöt

## Hankintasäännöt hankintalaissa

Hankintalaki sisältää erilaiset hankintasäännöt erilaisten hankintojen toteuttamiseen. Hankintasääntöjen soveltaminen perustuu hankintalain CPV-koodeihin, eli yhteiseen hankintanimikkeistöön ja hankinnan hankintalain mukaisesti lasketuun ennakoituun arvoon.

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita on perinteisesti kilpailutettu EU-hankintoina, jolloin niihin sovelletaan hankintalain tiukimpia, EU-hankintasääntöjä. EU-hankinta on toteutettava hankintalain II osassa kuvattujen hankintamenettelyjen mukaisesti.

Tietyissä tilanteissa oikeuskäytännössä on tulkittu kuljetuspalveluhankinnan ja tilausvälityksen kokonaisuus myös käyttöoikeussopimukseksi, johon sovelletaan hankintalain 13 lukua.

Vuoden 2017 alusta voimaan tulleen hankintalain muutoksen jälkeen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille tarkoitettuja kuljetuspalveluhankintoja on toteutettu myös hankintalain liitteen E tarkoittamina sosiaali- ja terveystalushankintoina. Tällöin hankinnan toteutuksessa noudatetaan hankintalain 12 lukua.

## Sovellettavat hankintasäännöt vaikuttavat toteutukseen

Hankintasäännöt vaikuttavat mahdollisuuksiin huomioida palveluja käyttävien asiakkaiden erityistarpeita hankinnan toteutuksessa.

Hankintalain 12 luku mahdollistaa sosiaali- ja terveystalushankinnan toteuttamiseen huomattavaa joustoa. Jousto liittyy hankintamenettelyn ja tarjouspyynnön ehtojen asettamiseen.

Hankintasääntöjen valintaan kannattaa paneutua osana hankinnan valmistelua.

## Kuljetuspalvelujen luonne palveluna sosiaalihuollon sääntelyssä

Sosiaalihuollon kuljetuspalvelut perustuvat sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen perusteena on tällä hetkellä vammaispalvelulain (380/1987) 8 §. Uuden vammaispalvelulain tultua voimaan palvelut perustuvat vammaispalvelulain 28 ja 29 §:iin, jossa kuljetuspalvelut ovat yksi liikkumisen tuen palvelun toteutustapa.

## Kuljetuspalvelujen luonne palveluna hankintalain näkökulmasta

Vaikka henkilökuljetuspalvelut sellaisenaan ovat EU-hankintasääntöjen mukaan kilpailutettavia, voidaan perustellusti esittää, että silloin kun ne toteutuvat sosiaalipalveluina ja sosiaalihuollon lainsäädännön perusteella, niiden tulisi kuulua hankintalain liitteen E mukaisina terveys- ja sosiaalitoimen palveluina kilpailutettaviksi.

Sosiaalihuollon kuljetuspalvelut eivät kuulu yksityisestä sosiaalihuollosta annetun lain (922/2011) perusteella luvan- tai ilmoituksenvaraisiin sosiaalipalveluihin. Tätä ei kuitenkaan ole oikeuskäytännössä pidetty ratkaisevana kriteerinä hankinnan luonteen arvioinnissa hankintalain soveltamisen näkökulmasta.

Suomessa markkinaoikeus on pitänyt virheellistä CPV-koodia lainvastaisena, kun hankintalaji (tavara/palvelu) on ollut virheellinen (MAO H375/2022 ja MAO 112/2023) ja silloin, kun koodi on ollut saman hankintalajin sisällä liian suppea (MAO 98/19).

Tuoreen EU:n tuomioistuimen ratkaisun (C-486/21, SHARENGO) myötä asiaa todennäköisesti tarkastellaan markkinaoikeudessakin eri tavalla. Siinä EU-TI lähti siitä, että virheellisen CPV-koodin mainitsemisella ei lähtökohtaisesti ole mitään seurauksia. Asia olisi kuitenkin toisin, jos tällainen virhe olisi osoitus hankintaviranomaisen tahdosta vahingoittaa yhden tai useamman tarjoajan etuja ja näin ollen vääristää kilpailua.

# Tulkkipalveluita koskeva ratkaisu ja hankintasäännöt

## Hankintalajin ja sovellettavien hankintasääntöjen arviointi vammaisten tulkkaukspalveluissa

Markkinaoikeus on arvioinut ratkaisussaan MAO:483/18 hankintalain soveltamista vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelujen hankintaa koskevassa asiassa.

Tulkkaukspalvelut kuuluvat lähtökohtaisesti EU-hankintana toteutettavaksi yhteisen hankintanimikkeistön CPV-koodille 79540000-1 ”Tulkkaukspalvelut”. Tällöin hankinta on toteutettava hankintalain II mukaisten EU-hankintasääntöjen mukaisesti. Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelujen järjestäminen perustuu kuitenkin lakiin vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (133/2010).

## Kela kilpailutti palvelut sosiaali- ja terveystalushankintana

Kela, jolle palvelun järjestämisvastuu kuuluu, kilpailutti vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelut yhteisen hankintanimikkeistön CPV-koodilla 85000000-9 ”Terveys- ja sosiaalitoimen palvelut” ja toteutti hankinnan sosiaali- ja terveystalushankintoja koskevien hankintalain 12 luvun sääntöjen mukaisesti.

## Markkinaoikeuden ratkaisu

Markkinaoikeus kumosi Kelan hankintapäätöksen vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelun hankinnassa.

Ratkaisun perusteluista käy ilmi, että kumoaminen liittyi ennen kaikkea käytettyyn vertailuperusteeseen, jonka MAO katsoi hankintalain vastaiseksi.

## Hankinnan toteutus sosiaali- ja terveystalushankintana hyväksyttiin

Ratkaisun perusteluista käy ilmi, että markkinaoikeus hyväksyi kilpailutuksen toteuttamisen hankintalain liitteen E mukaisena terveys- ja sosiaalitoimen palveluna. Perustelujen mukaan arvioinnissa ratkaisevaa oli tulkkaukspalvelun tosiasiallinen luonne, ei esimerkiksi se, perustuuko palvelun järjestäminen sosiaalihuollon lainsäädäntöön taikka onko kyseessä luvan- tai ilmoituksenvarainen sosiaalipalvelu.

Arviointikriteerejä kuljetuspalvelun luonteen arviointiin markkinaoikeuden vammaisten henkilöiden tulkkipalveluita koskevan ratkaisun 483/18 perusteella, markkinaoikeuden arviointikriteerejä voidaan käyttää hyväksi myös sosiaalihuollon kuljetuspalveluiden luonteen ja sovellettavien hankintasääntöjen arvioinnissa.

## **1) Kokonaisarvio hankinnan ensisijaisesta luonteesta**

Ovatko kyseessä ennen kaikkea palvelut, joita tarjotaan markkinaehtoisesti, liikennepalvelulain mukaisesti kaikille, vai onko kyse enemminkin sosiaalipalvelusta?

## **2) Palvelun luonne ja tarkoitus**

Missä määrin palvelun luonteena on vastaaminen henkilön erityistarpeisiin?

Ovatko palvelujen käyttäjät henkilöitä, jotka tarvitsevat palvelua vamman tai vastaavan syyn takia?

## **3) Kilpailuttamisen vaikutukset palveluun; laatu ja joustavuus**

Missä määrin kilpailuttamisen toteutustavalla on vaikutusta palvelun käyttäjän yksilöllisten tarpeiden toteuttamiseen?

Missä määrin ovat kyseessä palvelut, joissa palvelun laadulla on vaikutusta palvelun käyttäjän asemaan?

Missä määrin palvelulta edellytetään ominaisuuksia, kuten joustavuutta, joka liittyy juuri palveluiden käyttäjäryhmän erityistarpeisiin?

## **4) Palvelun yksilöllinen luonne ja vaihtelevat tarpeet**

Missä määrin palvelun tarpeiden taustalla on erilaisia tarpeita, joihin on tarpeen vastata yksilöllisesti, erilailla asiakkaasta riippuen?

## **5) Palvelun asema keskeisenä tekijänä mahdollistamassa vammaisen henkilön itsenäistä suoriutumista**

Missä määrin palvelut ovat tarpeen palvelun käyttäjän itsenäisen suoriutumisen mahdollistamisessa (tulkkauspalveluissa kommunikointi ja vuorovaikutus, kuljetuksissa liikkuminen)?

## **6) Rajat ylittävä intressi**

Missä määrin palveluihin liittyy rajat ylittävää intressiä, eli kuinka todennäköistä on näiden palveluiden tarjoaminen toisesta EU-maasta?

## SUOSITUS 4

# Hankintamenettelyn ja hankintasääntöjen valinta

Arvioi, onko kuljetuspalveluhankinta toteutettava hankintalain liitteen E mukaisena sosiaali- ja terveystalain hankintana.

Jos kyllä, hyödynnä hankintalain mahdollistamia joustoja asiakkaiden erityistarpeiden huomioimisessa ja joustavan hankintamenettelyn suunnittelussa.

### Hankinnan toteutus sosiaali- ja terveystalain hankintana

Edellä tämän suosituksen dioissa 11–14 on kuvattu, millaisia kriteerejä hankintayksikkö voi käyttää apuna arvioidessaan kuljetuspalveluhankinnan luonnetta ja siihen sovellettavia hankintasääntöjä. Hankintalaki tarjoaa liitteen E mukaisten sosiaali- ja terveystalain hankintojen kilpailuttamiseen merkittäviä joustoja.

Joustot liittyvät hankintamenettelyn valintaan, jossa hankintayksikkö ei ole sidottu hankintalain EU-menettelyihin. Joustot liittyvät myös tarjouspyynnön vaatimusten asettamiseen, jolloin ne mahdollistavat hankintayksikölle laajemman hankintavallan käyttämisen.

Joustojen tarkoitus on se, että hankintayksikkö voi huomioida palvelua käyttävien asiakkaiden erityistarpeet sosiaali- ja terveystalain hankintoja toteuttaessaan.

### Palvelun käyttäjien erityistarpeiden huomioiminen

Sosiaali- ja terveystalain hankintana kilpailutettaessa hankintayksikön on otettava huomioon palvelua koskeva lainsäädäntö kokonaisuudessaan.

Hankinnan toteuttamisessa on huomioitava palvelua käyttävien asiakkaiden erityistarpeet.

Hankinnassa on otettava huomioon myös palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen ja kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin liittyvät tekijät.

## SUOSITUS 5

### Tarjoajan soveltuvuudelle asetettavat vaatimukset

Aseta referenssivaatimus, jolla varmistat tarjoajayrityksen peruskyvykkyyden palvelun tuottamiseen.

Varmista uusien yritysten osallistumismahdollisuudet mahdollistamalla referenssivaatimuksen täyttäminen osaavan vastuuhenkilön avulla.

#### Soveltuvuusvaatimukset

Hankintayksikkö voi asettaa vaatimuksia ehdokkaan tai tarjoajan soveltuvuudelle.

Soveltuvuusvaatimukset ovat yrityksen peruskyvykkyyttä mittaavia vaatimuksia, joiden avulla karsitaan pois palveluntuottajat, joilla ei ole edellytyksiä tuottaa hankinnan kohteena olevia palveluita vaadittavalla tavalla.

Soveltuvuutta koskevien vaatimusten tulee olla oikeassa suhteessa hankinnan kohteeseen.

#### Referenssivaatimus mittaa aiempaa kokemusta

Referenssivaatimuksella, eli tarjoajan aiempaa kokemusta koskevalla vaatimuksella voidaan varmistaa, että tarjoajalla on ainakin tietyn perustason mukainen osaaminen ja kokemus vammaisten henkilöiden kuljetuspalvelun tuottamisesta.

Jotta uusia ja toimintaansa laajentavia palveluntuottajia ei suljeta markkinoilta, hankintayksikön kannattaa harkita, tulisiko referenssivaatimuksen täyttäminen mahdollistaa osaavan ja palvelun tuottamiseen riittävästi osallistuva vastuuhenkilön avulla.

Tällöin uusi yritys voi rekrytoida kokeneen vastuuhenkilön huolehtimaan kuljettajien osaamisen kehittämisestä ja täyttää referenssivaatimuksen vastuuhenkilön avulla.

## SUOSITUS 6

# Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset/ palvelun sisältö

Laadi selkeä ja tiivis palvelukuvaus.

Varmista, että keskeiset ehdot ovat niin selkeitä ja yksiselitteisiä, että niitä voidaan valvoa.

Ota asiakkaat mukaan palvelukuvauksen laatimiseen.

### Palvelukuvauksen tarkoitus

Palvelukuvaus on keskeinen asiakirja, jolla tilaaja toteuttaa hankintalain 108 §:n mukaista velvollisuuttaan asiakkaiden erityistarpeiden huomioimiseen.

Palvelukuvauksella tilaaja luo perustan vammaisten henkilöiden yhdenvertaisen liikkumisen ja mm. kielellisten oikeuksien toteutumiselle.

### Palvelukuvauksen laatiminen

Laadi selkeä, tiivis ja yksiselitteinen palvelun sisällön kuvaus joka otetaan tarjouspyynnön ja sopimuksen liitteeksi.

Keskity olennaiseen, käytä selkeää kieltä ja karsi turha teksti.

Aseta selkeät ja riittävän yksiselitteiset ehdot, jotka toimivat myös valvonnan perustana. Palvelukuvaus asettaa laadun perustason

Palvelukuvauksessa tilaaja asettaa sen laadun hyvän perustason, jota kaikkien palveluntuottajien pitää noudattaa. Siksi palvelukuvaus on hankinnan tärkein laatutekijä.

Laatuperusteilla voidaan saada palvelukuvauksen perustason ylittävää lisälaatua niissä asioissa, jotka otetaan laatuperusteiksi.

### Asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen

Palvelukuvaus on keskeinen asiakirja, jossa asiakkaiden osallisuus erityisen tärkeää toteuttaa riittävän kattavasti.



## SUOSITUS 7

# Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset/ avustamispalvelut

Panosta asiakkaiden avustamis- ja lisäpalveluiden kuvaamiseen ja joustavuuteen.

Varmista autoilijalle maksettavien avustamiskorvausten kannustavuus.

### Kuvaa asiakkaiden avustamispalvelut selkeästi

Kuvaa huolellisesti palvelukuvauksessa asiakkaiden erityistarpeisiin vastaavat avustamis- ja lisäpalvelut.

Huomioi, että avustamispalvelut ja muut asiakkaalle tarkoitetut lisäpalvelut perustuvat hyvinvointialueen vahvistamaan soveltamisohjeeseen. Jos soveltamisohjeen mukaiset lisäpalvelut eivät ole ajan tasalla tai huomioi hankinnan toteuttamisen keskeisiä edellytyksiä, on soveltamisohjetta syytä päivittää.

### Mahdollista avustamis- ja lisäpalveluihin joustoa

Mieti, mikä osa palvelusta sisältyy palvelun perushintaan ja mitkä osat korvataan erikseen. Laadi lisäpalveluiden kuvaukset niin, että ne toimivat hyvin myös hinnoittelun perusteena.

Mahdollista avustamis- ja lisäpalveluissa asiakas-kohtainen jousto yksinkertaisilla menettelyillä. Huomattavan paljon aikaa vievää avustamista tarvitsevan asiakkaalle voidaan myöntää harkinnalla avustamispalvelu kaksinkertaisena tai muulla kertoimella korotettuna, jolloin autoilijan saama korvaus on vastaavasti suurempi. Perusteet menettelylle luodaan hyvinvointialueen vahvistamassa soveltamisohjeessa.

## SUOSITUS 8

# Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset/ henkilöstö ja kalusto

Aseta asiakastarpeet huomioiden sopivan tasoiset vaatimukset kuljettajan palvelulle ja kalustolle.

Varmista vaatimusten oikea taso markkinavuoropuhelussa ja asiakkaita osallistamalla.

### Sopiva henkilöstövaatimusten taso

Aseta vähimmäisvaatimukset kuljettajan palvelulle ja palvelutasolle sekä kielitaidolle.

Tärkeää on kuvata selkeästi, millaista on se hyvä palvelu, jota kaikilta autoilijoilta ja kuljettajilta odotetaan.

Kuvaa asiakkaiden tyypilliset erityistarpeet ja aseta vaatimuksia, joilla kuljettajan osaaminen voidaan varmistaa. Vähimmäisvaatimusten on tärkeää olla realistisia suhteessa työntekijöiden saatavuuteen. Laatuna voidaan arvostaa osaamista, jota ei vielä kaikilla ole.

### Selkeät kalustovaatimukset

Aseta selkeät kalustovaatimukset, jotka sopivat autoilijoiden käytössä olevaan kalustoon.

Vältä erityisesti esteettömän kaluston kohdalla tarpeettoman kovia tai yllättäviä vaatimuksia, koska se voi vaikeuttaa kaluston saatavuutta.

Ominaisuuksia, joita ei vielä voida edellyttää kaikilta palveluntuottajilta voidaan arvostaa laatuna, eli tehdä niistä laatuksiteereitä tarjouspyyntöön.

## SUOSITUS 9

### Palvelun hinnoittelumalli

Suunnittele hinnoittelumalli asiakkaiden tarpeet ja alueelliset olosuhteet huomioiden.

Käytä palvelun kattavuutta ja saatavuutta kannustavia hinnoittelun elementtejä.

Varmista hinnoittelumallin sopivuus markkinavuoropuhelulla.

#### Suunnittele hinnoittelumalli alueelle sopivaksi

Älä tyydy vanhaan taksiliikenneasetukseen hinnoittelun pohjana. Suunnittele alueelle ja asiakkaiden tarpeisiin sovitettu hinnoittelumalli. Testaa sitä huolellisesti markkinavuoropuhelussa eri kokoisilla palveluntuottajilla.

Lyhyiden matkojen toteutumista voidaan varmistaa esimerkiksi lähtömaksun riittävällä tasolla. Harkitse lähtömaksun porrastusta kyydin pituuden mukaisesti.

Kilometriperusteisessa hinnoittelumallissa luokseajokorvauksen mahdollisuus ainakin harkinnanvaraisena lisäelementtinä on tärkeä, jotta kyydit saadaan toteutumaan myös syrjäisemmillä seuduilla.

Aikaveloituspohjainen hinnoittelumalli voi olla eräs vaihtoehto tai osa hinnoittelumallia.

#### Huolehdi erityisesti esteettömän kaluston kannattavuudesta

Suunnittele hinnoittelumalli niin, että se mahdollistaa palvelun tuottamisen esteettömällä kalustolla myös pidemmällä aikavälillä. Tämä edellyttää esteettömän kaluston suurempien käyttö- ja investointikustannusten tunnistamista.

Esteettömällä kalustolla pitää pystyä toteuttamaan kannattavasti myös kuljetuksia, joissa esteetön kalusto ei ole välttämätön. Muuten kaluston saatavuus voi heikentyä jatkossa.

#### Avustamis- ja lisäpalveluiden hinnoittelu

Katso suositus nro 6.

## SUOSITUS 10

### Laatuperusteet

Käytä laatuperusteita ja aseta niille riittävä painoarvo valinnassa.

Laadi laatuperusteet, jotka kannustavat ja edistävät erityisesti hyvien palveluntuottajien toiminnan jatkuvuutta.

#### Miksi laatuperusteita kannattaa käyttää?

Laatuperusteilla voidaan edistää erityisesti laatuun panostavien palveluntuottajien pärjäämistä markkinoilla. Niitä kannattaa siis käyttää.

Laatuperusteet ovat hankintayksikön viesti siitä, mitä tavoitellaan. Ne toimivat erityisesti joustavissa hankintamenettelyissä myös kannustavina elementteinä siitä, mitä kohti tarjoajien toivotaan pyrkivän.

Hankinnassa, jossa valitaan kaikki vähimmäisvaatimukset täyttävät palveluntuottajat, on etusijajärjestyksen perusteena syytä käyttää parasta hinta-laatusuhdetta, jossa on mukana laadun painoarvo. Muuten laatuperusteet menettävät merkityksensä.

#### Kuljettajien osaaminen

Kuljettajien osaamiseen liittyvillä laatuperusteilla voidaan saada lisälaatua, jota ei ole mahdollista asettaa vähimmäisvaatimukseksi. Näitä voivat olla esimerkiksi erityisryhmien kuljettajakoulutuksen tai ensiapukoulutuksen arvostaminen laatuna.

#### Kaluston laatu ja ympäristöystävällisyys

Kaluston laadun arvioinnissa toimivat esimerkiksi sellaiset vähäpäästöisyyteen liittyvät kriteerit, joita ei voida käyttää vähimmäisvaatimuksena.

Kaluston laatuperusteet voivat liittyä myös esteettömän kaluston sellaisiin hyödyllisiin lisäominaisuuksiin, joita ajoneuvomääräykset eivät edellytä.

## SUOSITUS 11

### Sopimus

Varmista sopimusehdoilla kattava ja luotettava raportointi asiakkaiden kuljetuspalvelun toteutumisen kannalta tärkeistä asioista.

Huolehdi häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautumisesta sopimusehdoilla.

Sopimussakot ovat tärkeitä, mutta niillä ei voi paikata kokonaisuuden puutteita.

#### Varmista kattava raportointi

Kuljetuspalvelun sopimusehdoissa on tärkeää varmistaa, että palveluntuottajan raportointi on kattava ja kohdistuu asiakkaiden erityistarpeiden näkökulmasta oikeisiin asioihin.

Vaadi raportointia kuljetuskategorioittain ainakin tilausaikojen toteutumisesta, viivästyksistä ja tilausten vastaanottamisen vasteaikojen toteutumisesta.

Jos kuljetuksia on tarkoitus yhdistellä, raportointia tarvitaan myös yhdisteltyjen kuljetusten määrästä ja kilometreistä sekä kuljetusajoista.

Raportoinnin luotettavuutta varmistaa autoilijoista riippumaton ohjaus- tai välityskeskus.

#### Sopimusperusteinen varautuminen

Välttämättömien kuljetusten pitää toteutua myös yhteiskunnallisissa häiriötilanteissa. Ota sopimukseen ehto sopimusperusteisesta varautumisesta ja valmiussuunnitteluun osallistumisesta.

#### Sopimussakot ja muut sopimusoikeudelliset seuraamukset

Sopimussakoilla ei voi korvata tarjouspyynnön tai hankintamallin puutteita.

Tarkkarajaiset ja tärkeimpien ehtojen noudattamiseen kohdistetut sopimussakot voivat ennaltaehkäistä virheitä. Sopimuksessa pitää olla ehdot myös muista sopimusoikeudellisista seuraamuksista virheiden varalta.

#### Sopimuskausi voi olla myös toistaiseksi voimassaoleva

Hankintalaki mahdollistaa toistaiseksi voimassa olevat sopimukset kaikissa muissa sopimuksissa paitsi puitejärjestelyissä

Määräaikaisen ja toistaiseksi voimassa olevan sopimuskauden yhdistelmä toimii erityisesti välityskeskuspalvelussa ja mahdollistaa pidempiaikaisenkin yhteistyön.

## SUOSITUS 12

### Palvelun valvonta

Palvelua on valvottava ja valvonnalle pitää osoittaa resurssit.

Valvonta hyödyttää asiakkaita, mutta myös hyvää laatua tuottavia autoilijoita.

Valvonnan on oltava riittävän tehokasta, suunnitelmallista ja dokumentoitua.

#### Hyvinvointialueen pitää valvoa ostopalveluita

Laki hyvinvointialueesta edellyttää, että hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

Valvonnalla on varmistettava, että palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset palvelun tuottamiseen.

#### Valvonnan on oltava suunnitelmallista

Valvonnassa on noudatettava yhdenmukaisia periaatteita, menettelytapoja ja ratkaisukäytäntöjä.

Hyvinvointialueen on valvottava jatkuvasti palveluntuottajaa ja alihankkijaa velvoitteiden noudattamisessa esimerkiksi tietopyynnöillä, selvityksillä, asiakaspalautteilla ja tarkastuksilla.

Jos valvonta ei ole riittävää, palvelun laatu heikenee lähes vääjäämättä.

Valvontaa ei saa jättää pelkästään asiakaspalautteen tai raportoinnin seuraamisen varaan.

#### Hyvinvointialueen valvontaohjeet ja dokumentointi

Hyvinvointialueen kannattaa vahvistaa valvontaohjeet, jotta valvonta toteutuu lain vaatimalla tavalla.

Valvontatoimenpiteet on dokumentoitava.



**YHDENVERTAISUUSVALTUUTETTU**  
DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN