

Kelan sairausvakuutuksesta korvattavat matkat ja palvelut

PALVELUKUVAUS

Maaliskuu 2026

SISÄLLYS

1	HANKINNAN TAUSTA.....	4
1.1	Hankinnan yleiskuvaus.....	5
1.2	Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja	12
2	PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA	14
2.1	Palveluntuottajan henkilöstö.....	14
2.2	Tilausvälityskeskuksen toiminta ja asiakaspalvelu	18
2.3	Tietoturva ja tietosuoja.....	26
2.4	Matkatilauksen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä.....	26
2.5	Matkatilaus, peruuntunut tai viivästynyt matka ja korvaava kuljetus.....	33
2.6	Matkatilauksen käsittelyssä huomioitavia asioita	41
2.7	Kuljetusten suunnittelu	42
3	MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE.....	44
3.1	Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	44
3.2	Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	46
3.3	Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	46
3.4	Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa.....	46
3.5	Kuuleminen, takaisinperintä ja lisäkorvauksen maksaminen Kelan korvaamissa matkoissa	46
3.6	Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa.....	48
3.7	Maksukertapalkkio.....	48
4	TEKNISET VAATIMUKSET	49
4.1	Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa.....	49
4.2	Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät	50
5	KULJETUSTEN LAATU, KULJETUSKALUSTO JA PUHTAITA AJONEUVOJA KOSKEVAT EHDOT..	52
5.1	Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto.....	52
5.2	Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot	56
5.2.1	Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäisosuutta koskeva vaatimus sekä selvitysvelvollisuus	56

5.2.2	<i>Puhtaita ajoneuvoja koskevien tilastojen julkaiseminen</i>	58
6	KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI	59
6.1	<i>Teknisen toimivuuden testaus</i>	60
6.1.1	<i>Yhteystestaus</i>	61
6.1.2	<i>TAKSO-kyselyn testaus</i>	61
6.1.3	<i>Tietoliikennetestaus</i>	61
6.1.4	<i>Puhelinliikenteen testaus</i>	62
6.1.5	<i>Sähköisten tilaustapojen testaus</i>	62
6.1.6	<i>Käyttöönottoprojektin hyväksyminen</i>	62
7	RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA	64
7.1	<i>Muu tarpeellinen tieto</i>	64
8	YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI	65
8.1	<i>Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus</i>	65
8.2	<i>Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus</i>	67
8.3	<i>Viestintä ja markkinointi</i>	68
9	MÄÄRITELMÄT	70
10	PALVELUKUVAUKSEN LIITTEET	74
	<i>Liite 1. Kilpailutusalueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat</i>	75
	<i>Liite 2. Kuljetuskustannusten hintaelementit</i>	80
	<i>Liite 9. Palautelomakkeen malli</i>	82
	<i>Liite 10. Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2023, 2024 ja tammi-syyskuu 2025</i>	84
	<i>Liite 11. Tilastoja puhelumääristä kilpailutusalueittain vuonna 2023, 2024 ja 2025 tammi-syyskuu (palveluntuottajilta saadut tiedot)</i>	93
	<i>Liite 12. Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale</i>	115

1 HANKINNAN TAUSTA

Suorakorvausmenettely koskee kaikkia Suomessa tehtyjä sairauden hoitoon, raskauteen ja synnytykseen sekä Kelan järjestämään kuntoutukseen liittyviä taksimatkoja, jotka tilataan Kelan kanssa sopimuksen tehneiltä kilpailutusalueiden tilausvälityskeskuksilta. Suorakorvausmenettely perustuu sairausvakuutuslain (1224/2004) 15 luvun 9 §:ään. Sairausvakuutuslain mukaisesti vakuutetun matkakorvaus voidaan maksaa sopimuksen osapuolena olevalle palveluntuottajalle erillisen sopimuksen mukaisesti. Jos asiakas tilaa taksin muualta kuin Kelan kanssa suorakorvaussopimuksen tehneeltä tilausvälityskeskukselta, Kela ei maksa korvausta näistä matkoista. Suorakorvausmenettely ei muuta Kelan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen korvausperiaatteita ja – sääntöjä.

Hankinnan tavoitteena on hakea palveluntuottajia, jotka toteuttavat Kelan korvaamien taksimatkojen sähköistä suorakorvausmenettelyä turvaten asiakkaiden yhdenvertaisen ja luotettavan pääsyn terveydenhuoltoon riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai varallisuudesta. Lisäksi tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja hillitä matkakustannusten kasvua yhdistelemällä matkoja aina, kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Hankintakauden aikana Kela tulee toteuttamaan asiakastytyväisyyskyselyitä. Kela tulee julkaisemaan kyselyiden tuloksia, esimerkiksi Kelan verkkosivuilla tilausnumeroiden yhteydessä. Kyselyt ovat Kelan keräämää tietoa palvelun kehittämiseen liittyen. Kela edellyttää, että myös palveluntuottajan tulee tehdä omia asiakastytyväisyyskyselyjä vuosittain sekä tilauspalvelusta että kuljetuspalvelusta. Lisäksi palveluntuottajan tulee seurata ja kehittää asiakaspalvelua kaikin tavoin sopimuskauden aikana.

Palvelukuvauksen liitteenä esitetään taksimatkojen suorakorvausmenettelyyn liittyviä tilastoja. Tilastot on koostettu Kelan tilastoista ja palveluntuottajien Kelalle toimittamista tiedoista. Aiemmin toteutuneet ja esitetyt matkamäärät eivät ole tae tulevien matkamäärien kehityksestä. Sopimuskaudella matkamäärät voivat poiketa merkittävästi aiemmin toteutuneista matkamääristä. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavaan palvelun määrään.

1.7.2025 voimaantulleet väliaikaiset muutokset liikenteen palveluista annettuun lakiin mahdollistavat Pohjois-Suomen julkisesti tuettuja henkilökuljetuksia koskevan tiedon keräämisen yhteen paikkaan. Määräaikainen ja alueellisesti rajattu kokeilulaki on voimassa kolme vuotta ja tietoa kerätään kahdelta kokonaiselta kalenterivuodelta vuosina 2026 ja 2027. Laki ei muuta julkisesti tuettujen kuljetusten järjestämistapaa eikä se näy kuljetuksia käyttävän asiakkaan arjessa. Kokeilun aikana Liikenne- ja viestintävirasto Traficom kerää tietoa Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan, Lapin ja Kainuun alueella tehdyistä sairausvakuutuslain perusteella korvattavista kuljetuksista sekä hyvinvointialueiden järjestämistä matkoista. Traficom keräävät tiedot liittyvät kuljetusten kysyntään, tarjontaan ja toteumaan. Kokeilun aikana kerättävän tiedon avulla on mahdollista arvioida kuljetusten toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Tiedon avulla voidaan arvioida esimerkiksi kuljetusten yhdistämispotentiaalia sekä mahdollisuuksia kutsu- ja joukkoliikenteen parempaan hyödyntämiseen.

Kelalla on ollut edustaja liikenne- ja viestintäministeriön asettamassa julkisesti tuettujen kuljetusten tietopohjan kehittämisen ohjausryhmässä, jonka toimikausi on 20.6.2024 – 31.3.2028 ja jonka tehtävänä on tukea lainsäädännön ja sen toimeenpanon edellyttämien toimien valmistelua. Ohjausryhmän tavoitteena on varmistaa, että kokeilulainsäädäntöön perustuvan tietopohjan avulla saatu tieto ja kokemukset ovat hyödynnettävissä jatkokehittämistä koskevan päätöksenteon pohjaksi. Kokeilu ei vaikuta Kelan toimintaan tai tehtävään sairausvakuutuslain mukaisten matkojen korvaajana kokeilulain voimassaoloaikana.

1.1 Hankinnan yleiskuvaus

Kela hakee jokaiselle kilpailutusalueelle kahta (2) palveluntuottajaa hoitamaan kokonaisvastuullisesti suorakorvausmenettelyä. Kilpailutusalueet perustuvat maakuntakohtaiseen jakoon kuitenkin siten, että Keski-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan maakunnat ovat yksi hankittava kokonaisuus eli kilpailutusalue. *Liite 1 Kilpailutusalueet karttakuvana ja niihin kuuluvat kunnat.* Hankinta ei koske Ahvenanmaan maakuntaa. Kaikkien palvelun toteuttamiseksi laadittujen ja toimitettavien asiakirjojen tulee olla suomenkielisiä.

Palveluntuottaja huolehtii, että kuljetuksissa käytettävät ajoneuvot täyttävät voimassa olevan ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista annetun lainsäädännön mukaiset vaatimukset ja tavoitteet. Puhtaaksi ajoneuvoksi katsotaan vain 0 CO₂ g/km päästöinen henkilöauto tai kevyt hyötyajoneuvo eli täyssähköauto tai vetäauto. Palveluntuottajan tulee täyttää kohdassa 5.2.1 *Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäisosuutta koskeva vaatimus sekä selvitysvelvollisuus* määritellyt puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismääriä koskevat vaatimukset.

Sama palveluntuottaja voi vastata useamman kuin yhden kilpailutusalueen suorakorvausmenettelystä. Tällöin palveluntuottajalla on velvollisuus yhdistellä kuljetuksia sen vastuulla olevien kilpailutusalueiden välillä eikä vain yhden kilpailutusalueen sisällä. Menettely koskee taksi- ja henkilöliikenneluvallisella autolla tehtyjä matkoja.

Asiakkaalla on mahdollisuus valita, kummalta kilpailutusalueen palveluntuottajalta Kelan korvaama matka tilataan. Jos asiakas ei tee valintaa, Terveystieteiden tutkimuskeskuksella on mahdollisuus valita, kummalta kilpailutusalueen palveluntuottajalta Kelan korvaama matka tilataan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki tilatut suorakorvausmatkat hoidetaan tilauksen mukaisesti kuljetukseen parhaiten soveltuvalla ja tarkoituksenmukaisella kulkuneuvolla. Kaikkia tilattuja matkoja tulee yhdistellä aina, kun se on tarkoituksenmukaista ja yhdistelystä tulee säästöjä. Samaa matkaa ei voi tilata molemmilta palveluntuottajilta.

Kokonaisvastuullinen palvelu

Palveluntuottaja 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. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen. Jos palveluntuottaja vaihtaa alihankkijoita tai tilausvälitys- tai maksuliikenne- tai puhelinjärjestelmiä

kesken sopimuskauden, tulee palveluntuottajan varmistaa, että palvelun laatu pysyy keskeytyksettä palvelukuvauksen edellyttämällä tasolla.

Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa mahdollisuuden palveluntuottajalle toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat palveluntuottaja voi toteuttaa suunnittelemaallaan tavalla.

Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta viikonpäivästä, vuoden- tai vuorokauden ajasta. Palveluntuottajalla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai palveluntuottaja voi hankkia kuljetukset tekemällä yksittäisten liikenteenharjoittajien tai yhteenliittymien kanssa sopimuksia kuljetusten hoitamisesta.

Ajoneuvojen lukumäärällistä tarvetta sopimuskauden aikana ei ole määriteltä, mutta palvelun tulee toteutua vaatimusten mukaisesti ympärivuorokautisesti vuoden jokaisena päivänä. Palveluntuottaja sitoutuu sopeuttamaan käytettävissä olevan ajoneuvomäärän siten, että palvelun laatutaso säilyy sopimuksen ja palvelukuvauksen mukaisella tasolla koko sopimuskauden ajan. Ensimmäisen kerran automäärät tulee ilmoittaa Kelalle ennen sopimuksen allekirjoittamista jälki-ilmoitusta varten. Toisen kerran kokonaisautomäärä tulee ilmoittaa Kelalle ennen käyttöönottoprojektin hyväksymistä ja tuotantoon siirtymistä. Kela seuraa palveluntuottajan automääriä sopimuskauden aikana.

Kun palveluntuottaja arvioi maakuntakohtaista liikenteenharjoittajien määrää, sen tulee huomioida kuljetuskustannusten hinnoittelu sekä palveluun sisältyvät korkeat laatuksiteerit, kuten se, kuinka nopeasti auton tulee olla asiakkaan tilaamassa paikassa. Kaikkia ajoneuvotyyppjeä on oltava saatavilla riittävä määrä myös haja-asutusseudun liikennöintialueelta. Erityisesti esteettömiä autoja (iso ja pieni esteetön ajoneuvo sekä paaritaksi) tulee olla riittävä määrä käytettävissä maantieteellisestä alueesta ja vuorokauden ajasta riippumatta. Ajoneuvotarpeen arvioinnissa palveluntuottajan tulee hyödyntää tarjouspyynnön liitteenä olevia Kelan korvaustilastoja alueen kuljetustarpeista. Palveluntuottajan tulee reagoida alueen muuttuviin kuljetustarpeisiin ja lisätä tarvittaessa ajoneuvojen määrää. Palvelukuvauksen liitteessä 10 *Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2023, 2024 ja 2025 tammi-syyskuu* on maakuntakohtaiset tiedot tarvittavista erilaisista kulkuneuvoista (henkilöautotaksit, invataksit, paaritaksit). Palveluntuottajan tulee varautua äkillisiin muutoksiin kalustotarpeessa ja lisätä tarvittaessa ajoneuvojen määrää siten, että kilpailutusalueella on riittävästi autoja toteuttamaan asiakkaiden matkat. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuuluu porrasvetolaite/porraskeipiijä sekä lasten turvaistuin. Lasten turvaistuimia pitää olla saatavilla kaiken ikäisille lapsiasiakkaille.

Esimerkiksi marraskuussa 2024 kilpailutusalueittain tarvittiin alla olevan mukaisesti autoja hoitamaan kaikkien suorakorvausasiakkaiden Kelan korvaamat taksimatkat. Taulukon ajoneuvoissa on ainoastaan niiden ajoneuvojen tiedot, joilla on ajettu matkoja marraskuussa 2024.

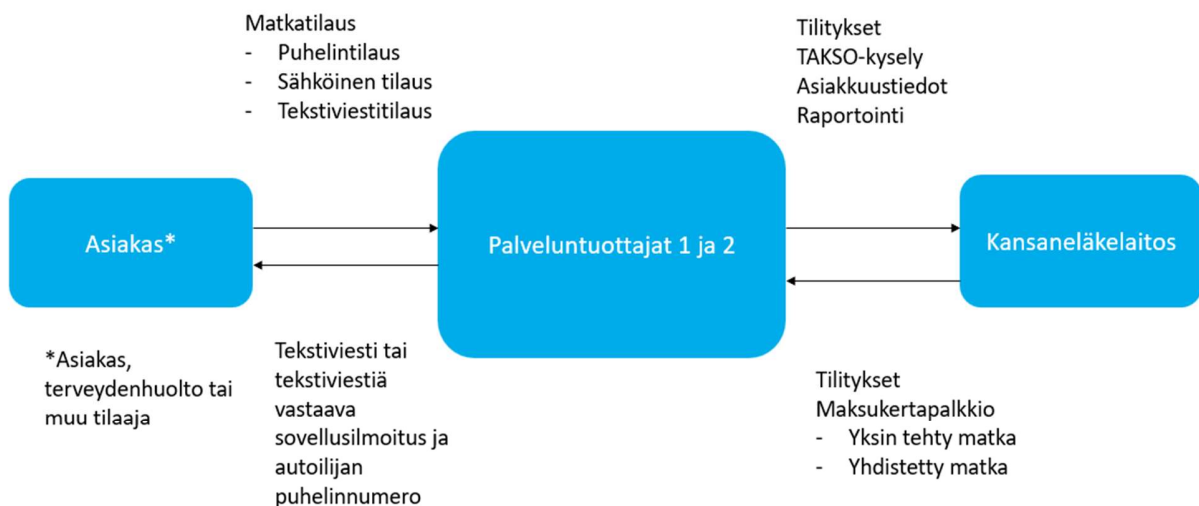
Kilpailutusalue	Asiakkaita	Matkoja	Takseja
Etelä-Karjala	3 140	11 203	214
Etelä-Pohjanmaa	5169	16 829	404
Etelä-Savo	3 831	11 811	296
Kainuu	2 080	6 224	172
Kanta-Häme	2 740	9 416	252
Keski- ja Pohjois-			
Pohjanmaa	9 521	30 565	847
Keski-Suomi	5 272	16 927	370
Kymenlaakso	3 965	13 222	301
Lappi	3 511	10 515	439
Pirkanmaa	9 497	33 867	715
Pohjanmaa	2 688	8 878	299
Pohjois-Karjala	4 251	12 641	266
Pohjois-Savo	5 760	17 103	396
Päijät-Häme	3 446	11 629	252
Satakunta	4 423	14 970	384
Uusimaa	17 826	62 872	1816
Varsinais-Suomi	8 379	30 754	622

Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti. Kela käsittelee asiakkaan matkakorvauksen saatujen matka- ja maksutietojen perusteella ja tilittää hyväksytyt matkakorvaukset palveluntuottajalle.

Matkojen välityksestä ja yhdistelemisestä maksetaan palveluntuottajalle erillinen matkakohtainen maksukertapalkkio. Palkkio maksetaan jokaisesta Kelan hyväksymästä ja korvattavasta matkasta, yhdistellystä matkasta se maksetaan kaksinkertaisena.

Matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy hankintapäätöksen perusteella. Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa tilauspuhelussa sovittuna ajankohtana. Hintarakenne sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, odotusajan maksun, sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon. Kustannusten veloitus loppuu siihen, kun asiakas poistuu autosta kohdeosoitteesta.

Palvelukokonaisuus kuvattuna



Suorakorvausmenettelyn vastuut

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja vastaa kokonaisvastuullisesti palvelun tuottamisesta Kelalle. Palveluketjuun kuuluu:

- tilausten vastaanotto
- TAKSO-kysely
- asiakkuustietojen ilmoittaminen tilitystiedoissa
- matkojen yhdistely
- kuljetuspalvelun järjestäminen
- kuljetusten valvonta
- maksuliikenne
- palvelun laadun raportointi

Kela

Kelan vastuulle kuuluu:

- korvauskäsittely
- terveydenhuollon informointi ja ohjaus
- asiakasviestintä
- maksukertapalkkion maksaminen kuukausittain
- asiakkuustietojen ylläpito
- auditointi
- toiminnan seuraaminen kuukausiraporttien ja palautteiden kautta

Sähköinen kyselypalvelu, TAKSO

Kelalla on käytössä suorakorvaus- ja asiakkuustietojen sähköinen kyselypalvelu, TAKSO:n, Kelan ja tilausvälityskeskukseen välillä. TAKSO:n kautta voidaan välittää matkaan liittyviä ajantasaisia tietoja luotettavasti ja vähentää tietosuojaan liittyviä riskejä. TAKSO on käytössä normaalitilanteissa ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä ja se toteutetaan REST-rajapinnalla.

Välittäjä tekee TAKSO-kyselyn asiakkaan henkilötunnuksella jokaisen vastaanotettavan matkatilauksen yhteydessä tai asiakkaan tiedustellessa vakiotaksiasiakkuutta, erityisajoneuvo-oikeutta tai muuta TAKSO:n kautta välitettävää tietoa. TAKSO-kysely tulee tehdä myös sähköisten matkatilausten yhteydessä. Jos kyseessä on ennakoon tilattu matka, kysely tehdään uudelleen myös siinä vaiheessa, kun tilaus välitetään autolle. TAKSO palauttaa kyselyhetkellä voimassa olevat tiedot, ja ne ovat voineet muuttua ensimmäisen kyselyn jälkeen.

TAKSO:n kautta välitettävät tiedot ovat Kelan tietokantaan tallennettuja salassa pidettäviä henkilötietoja. Kelan oikeus käsitellä tietoja perustuu etuuslainsäädäntöön sekä toimeentulotuen maksusitoumuksen osalta asiakkaan suostumukseen. Palveluntuottaja käsittelee tietoja Kelan lukuun hankintasopimuksen perusteella. Kelan oikeudesta välittää tietoja palveluntuottajalle on säädetty sairausvakuutuslain 19 luvun 5 §:n 1 mom. 5 kohdassa. Välitysjärjestelmään on jäätävä lokitieto siitä, kuka tilausvälityskeskukseen työntekijä on tehnyt TAKSO-kyselyn, tallentanut matkan tilaustiedot, tehnyt niihin muutoksia tai katsonut TAKSO-kyselyllä saatuja tietoja. Jos matkatilaus on tehty sähköisesti eikä työntekijä ole tehnyt TAKSO-kyselyä, on välitysjärjestelmään jäätävä lokitieto siitä, että TAKSO-kysely on tehty ohjelmallisesti. Kela tallentaa tiedon TAKSO-kyselyn tekemisestä Kelan tietokantaan, josta se voidaan tarvittaessa tarkistaa.

Kysely ilmoittaa seuraavat asiakasta koskevat tiedot, mikäli ne ovat saatavilla:

- etu- ja sukunimi
- osoite väestötietojärjestelmässä
- tieto oikeudesta suorakorvaukseen kyllä/ei
- omavastuu täynnä kyllä/ei
- oikeus taksin käyttöön
- oikeus esteettömän ajoneuvon käyttöön
- oikeus paarivarustellun ajoneuvon käyttöön
- saattajan tarve
- yksinmatkustusoikeus
- vakiotaksiasiakkuus
- perustoimeentulotuen maksusitoumuksen numero ja voimassaoloaika
- asiakkuustieto

Jos TAKSO:n käytössä on häiriötilanne, tulee Palveluntuottajan varmistaa, että esimerkiksi näissä tilanteissa oletusarvona matkoista peritään aina omavastuuosuus.

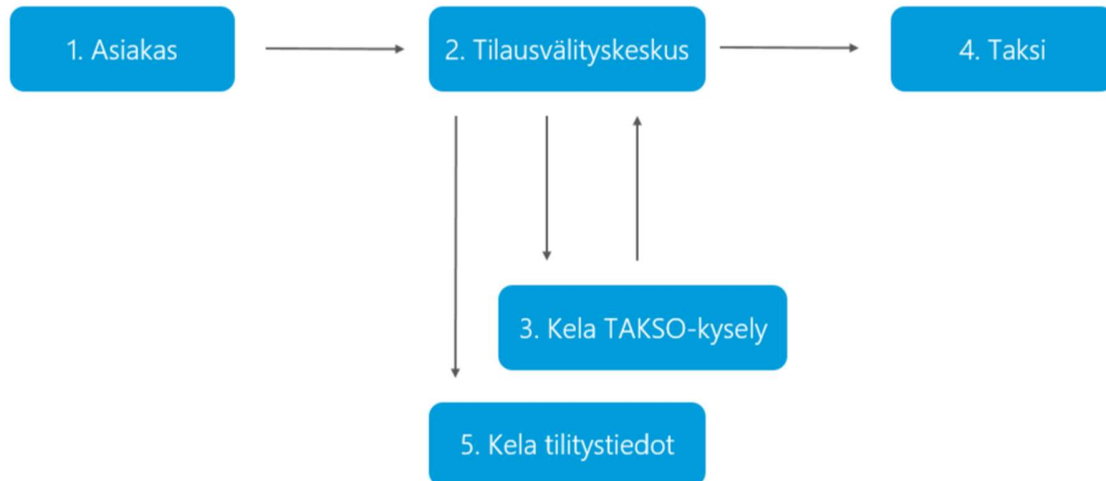
Välittäjä voi täydentää asiakkaan luvalla asiakkuustietoja kyselypalveluun tallennettavaksi alla olevista asioista. Tiedot välitetään Kelaan tilitystiedostossa kirjoittamalla tarkoituksenmukainen numerokoodi ja selitysteksti

- 01 Puhelinnumero(t)
- 02 Ajo-ohjeet
- 03 Poikkeuksellinen lähtö- tai päätepiste
- 04 Saattamiseen liittyvä tieto
- 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto
- 06 Manuaalipyörätuoli
- 07 Sähköpyörätuoli
- 08 Suuri apuväline
- 09 Muu apuväline
- 10 Porrasveto
- 11 Omavastuun maksu/laskutus
- 12 Lapsen turvaistuin
- 13 Opaskoira/avustajakoira
- 14 Perheenjäsenen matka
- 15 Terveystilasta johtuva hidas ajo
- 98 muu tieto.

Päivitettävät ja poistettavat asiakkuustiedot välittäjä ilmoittaa Kelan tallennettavaksi tilitystiedostossa koodilla 99 Päivitettävä tieto. Otsikon lisäksi voi olla max. 500 merkkiä avointa tekstiä.

Lisätietoa TAKSO-kyselyn teknisistä ominaisuuksista <https://www.kela.fi/jarjestelmatoimittajat> sekä palvelukuvauksen liitteestä 13 *TAKSO-kyselyn ja vastaussanomien kuvaus* sekä liitteestä 3 *Kelan integraatioiden yhteyspiste (Kepo, Kela Connection Point) -ohje*. Lisäksi katso palvelukuvauksen kohta 2.1 *Palveluntuottajan henkilöstö, välittäjä*. Katso myös kohta 2.6 *Matkatilausten käsittelyssä huomioitavia asioita, asiakkuustiedot*.

TAKSO-kyselyn kuvaus



1

Asiakas tilaa taksimatkan ja ilmoittaa henkilötunnuksen

2

Tilausvälityskeskus kirjaa asiakkaan henkilötunnuksen matkan tilauslomakkeelle ja välitysjärjestelmä tekee Kelaan TAKSO-kyselyn asiakkaan henkilötunnuksen perusteella. Ennakkotilauksissa TAKSO-kysely pitää tehdä uudelleen ennen kuljetuksen välittämistä autolle.

3

TAKSO-kyselyn palautustiedot:

Suorakorvausoikeus K/E

- jos E, palautetaan etunimet ja sukunimi,
- jos K, palautetaan etunimet, sukunimi, henkilötunnus ja lisäksi matkaan liittyvät seuraavat tiedot:
 - Vakinainen vtj-osoite
 - Matkakatto täynnä K/E
 - Sähköinen totu-maksusitoumustieto
 - Erityisajoneuvo- ja muut oikeudet
 - Asiakkuustiedot

4

Tilausvälityskeskus ilmoittaa taksille tarpeelliset matkaan liittyvät tiedot ja lisäksi, peritäänkö asiakkaalta omavastuuosuus vai ei.

5

Tilausvälityskeskus kirjaa tilitystiedostossa Kelaan välitettävät, asiakkaan luvalla tallennettavat matkoihin liittyvät asiakkuustiedot.

1.2 Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
Hankintakausi	1.1.2027-31.12.2030. Tämän jälkeen on Kelan päätöksellä mahdollisuus käyttää 1 optiovuosi.
Palvelun toiminta-aika	Tilausvälitystoiminnan kuljetus- ja välityspalvelun tulee olla saatavilla ympärivuorokautisesti vuoden kaikkina päivinä.
Alihankinta	Palveluntuottaja voi käyttää hankintakokonaisuuden toteuttamiseksi alihankintaa. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa ja vastaa tällöin alihankkijansa työstä kuin omastaan. Liikenteenharjoittajien osalta palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa tarpeen ja harkintansa mukaan. Alihankkija tulee hyväksyttää Kelalla lukuun ottamatta liikenteenharjoittajien alihankintaa. Jos sopimuskauden aikana tulee muutoksia alihankintaan, tulee ne hyväksyttää Kelalla, pl. liikenteenharjoittajien alihankinta.
Asiointikieli	Pääasiallinen asiointikieli on suomi. Kaksikielisillä alueilla (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa) palvelua tulee tarjota myös ruotsin kielellä. Lisäksi palvelua pitää pystyä antamaan englannin kielellä.
Kuljetuksista maksettavat korvaukset	Kela korvaa suorakorvausmatkoista hankintapäätöksen mukaisen, valtioneuvoston asetuksessa säädetystä hinnasta annetun alennusprosentin mukaisen hinnan. Hintoja tarkastetaan vuosittain kulloinkin voimassa olevan valtioneuvoston asetuksen mukaisesti. Hinnat muuttuvat arvonlisäverokannan muuttuessa arvonlisäveron osuudelta. Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä:

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
	• perusmaksu • ajomatkamaksu: taksaluokka I (1-4 henkilöä), taksaluokka II (yli 4 henkilöä) • odotusmaksu: korvataan asiakasta odotettaessa 15 min • avustamislisä: kaksi eri avustamislisää. <i>Liite 2 Kuljetuskustannusten hintaelementit</i>
Kelan maksamat maksukertapalkkiot palveluntuottajalle	Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio on 1,50 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yksin tehty suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (ALV 13,5 % 1.1.2026). Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio yhdistellyissä matkoissa on 3,00 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yhdistelty suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (ALV 13,5 % 1.1.2026). Esimerkiksi kahden henkilön yhdistelystä matkasta maksetaan 2 kertaa 3,00 euroa eli yhteensä 6,00 euroa.
Matkadata maakunta-alueittain v. 2023, 2024 ja tammi-syyskuu 2025	Tilastot sisältävät matkakohtaisia tietoja vuosilta 2023, 2024 ja tammi-syyskuu 2025 Kelan korvaamista suorakorvausmatkoista. <i>Liite 10. Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2023, 2024 ja 2025 tammi-syyskuu.</i> Palveluntarjoajan tulee näiden tilastojen avulla arvioida mm. tarvittavien kuljetuspalveluntuottajien määrää sekä erityisajoneuvojen (taksi, esteetön ajoneuvo ja paarivarusteltu ajoneuvo) tarvetta.

2 PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA

2.1 *Palveluntuottajan henkilöstö*

TOIMINTO	KUVAUS
Palvelutuotannon vastuhenkilö	Palvelutuotannon vastuhenkilö on päävastuussa palveluntuottajan tämän palvelukuvauksen mukaisesta päivittäisestä toiminnasta koko sopimuskauden ajan. Vastuhenkilö varmistaa, että palveluntuottajan toiminta täyttää Kelan palvelukuvauksessa ja sopimuksessa asetetut vaatimukset sekä laatu- ja toimintakriteerit kaikissa tilanteissa. Palvelutuotannon vastuhenkilö osallistuu käyttöönottoprojektin läpiviemiseen ja voi toimia projektipäällikkönä käyttöönottovaiheessa. Palvelutuotannon vastuhenkilö huolehtii siitä, että palveluntuottajan henkilöstö, järjestelmät ja prosessit täyttävät Kelan vaatimukset (mm. tilausvälitystoiminta, maksuliikenne, asiakaspalvelu, tietoturva, tietosuoja, raportointi ja palautteiden käsittely). Palvelutuotannon vastuhenkilö varmistaa, että kaikki tilatut suorakorvausmatkat hoidetaan sopimuksen mukaisesti ja että kuljetuskalustoa sekä asianmukaisesti koulutettua henkilöstöä on riittävästi. Palvelutuotannon vastuhenkilö vastaa siitä, että toiminta on jatkuvasti laadukasta ja asiakaslähtöistä sekä reagoi nopeasti muuttuviin kuljetustarpeisiin. Lisäksi palvelutuotannon vastuhenkilö vastaa yhteistyöstä Kelan, terveydenhuollon, liikenteenharjoittajien ja muiden sidosryhmien kanssa. Palvelutuotannon vastuhenkilö ei voi toimia samalla välittäjien vastuhenkilönä. Palvelutuotannon vastuhenkilöltä edellytetään vähintään kuuden (6) kuukauden kokemusta viimeisen seitsemän (7) vuoden aikana palvelutuotannon vastuhenkilönä, projektipäällikkönä tai muussa vastaavassa tehtävässä henkilöliikenteen alalla. Vastaavalla tehtävällä tarkoitetaan roolia, jossa henkilö on ollut vastuussa taksiliikenteen kuljetuksiin liittyvien kokonaisuuksien hallinnasta sekä palvelun toimivuudesta ja laadusta laajalla toiminta-alueella. Lisäksi edellytetään hyvää suomen kielen taitoa, ja

TOIMINTO	KUVAUS
	kaksikielisillä alueilla (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa) riittävää ruotsin kielen taitoa. Jos palvelutuotannon vastuhenkilö vaihtuu sopimuskauden aikana, yllä mainitut edellytykset koskevat myös uutta vastuuhenkilöä. Edellytetty kokemusaika lasketaan muutospäivästä lukien.
Projektipäällikkö	Palveluntuottajan projektipäällikkö vastaa kokonaisuudessaan käyttöönottoprojektin läpiviennistä ja toimii projektiryhmän sihteerinä. Jos sama projektipäällikkö toimii useammalla kilpailutusalueella, tulee projektisuunnitelmassa kuvata, miten käyttöönottoprojektit hoidetaan saman projektipäällikön toimesta siten, että projektit etenevät hallitusti ja aikataulun mukaisesti kaikilla projektipäällikön vastuulla olevilla alueilla. Projektipäällikkö voi kutsua projektiryhmään tarpeellisen määrän muita henkilöitä. Palveluntuottajan nimeämällä projektipäälliköllä tulee olla henkilöliikenteen toimialan kokemusta ja tuntemusta sekä näyttöä vaativan projektin läpiviennistä vähintään yhdestä (1) tehdystä tai käynnissä olevasta henkilöliikenteeseen liittyvästä palvelusta, jossa yhtenä keskeisenä elementtinä on ollut kuljetustilausten hallinta. Lisäksi projektipäälliköltä edellytetään sopimusteknisten asioiden hallintaa, johtamiskokemusta ja henkilöliikenteen toimialan osaamista taksiliikenteessä käytettävistä järjestelmistä ja palveluista. Kokemuksen ei edellytetä olevan yksi kokonaisuus, vaan se voi koostua eri toimituksista, kuitenkin niin, että edellä mainitut vaatimukset täyttyvät. Projektipäälliköltä vaaditun referenssin tulee olla toteutunut tai alkanut viimeisen seitsemän (7) vuoden aikana tarjouksen viimeisestä jättöpäivästä lukien. Lisäksi projektipäälliköltä edellytetään hyvää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa. Jos projektipäällikkö vaihtuu käyttöönottoprojektin aikana, tulee Kelalle esittää uuden projektipäällikön referenssit samoilla perusteilla kuin käyttöönottoprojektin aloituksen

TOIMINTO	KUVAUS
	yhteydessä. Seitsemän vuoden vaatimukset edellyttävä aika lasketaan muutosajankohdasta lukien.
Välittäjien vastuu- ja varahenkilö	Palveluntuottajan tulee nimetä tilausvälityskeskukseen välittäjien vastuu- ja varahenkilö käyttöönottoprojektin alkaessa. Välittäjien vastuuhenkilö vastaa käytännön toiminnasta ja ohjeistuksesta välittäjille, toimii vastuuhenkilönä Kelan suuntaan ja ohjaa liikenteenharjoittajia sekä kuljettajia. Lisäksi välittäjien vastuuhenkilön on seurattava päivittäin ajantasaisesti puhelinpalvelun toimivuutta siten, että asiakkaiden tilauspueluihin vastataan nopeasti ja tilaukset välitetään kiireellisyysjärjestyksessä tarkoituksenmukaiselle kulkuneuvolle hyvissä ajoin ennen kuljetustapahtuman toteutumista. Välittäjien vastuuhenkilöllä tulee olla kokemusta matkojen välitystoiminnasta ja tilausvälityksen esimiestoiminnasta vähintään 6 kk viimeisen seitsemän (7) vuoden ajalta. Välittäjien vastuu- ja varahenkilön tulee myös suorittaa Kelan taksimatkojen verkkokoulu hyväksytysti ennen vastuuhenkilönä toimimista. Jos välittäjien vastuu- tai varahenkilö vaihtuu sopimuskauden aikana, tulee Kelalle esittää uuden vastuuhenkilön referenssit samoilla perusteilla kuin yllä on esitetty. Seitsemän vuoden vaatimukset edellyttävä aika lasketaan muutosajankohdasta lukien. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että uudet henkilöt perehdytetään tehtävään.
Välittäjä	Palveluntuottajalla tulee olla riittävä määrä välittäjiä vastaanottamaan ja käsittelemään matkatilauksia tilauksen mukaisesti. Vilkkaimmat päivät ovat maanantai ja tiistai, ja puheluruuhka ajoittuu pääasiassa klo 7.00–15.00. Välittäjien tulee olla perehtyneitä Kelan korvaamia taksimatkoja koskeviin ohjeisiin ja korvauskäytäntöihin. Jokaisen välittäjän tulee suorittaa Kelan Taksimatkojen välittäjän kurssi verkkokoulussa hyväksytysti. Kelan verkkokoulua voi käyttää kaikilla yleisimmillä selaimilla (mm. Edge, Chrome, Firefox, Safari) sekä Windows että Mac-ympäristössä. Lisäksi välittäjän tulee saada riittävä perehdytys käytännön työhön ennen kuin voi työskennellä

TOIMINTO	KUVAUS
Välittäjien etätyö	itsenäisenä välittäjänä. Verkkokoulun tentit katsotaan suoritettuna hyväksytysti, kun jokaisen tentin oikeellisuus on vähintään 90 %. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että välittäjällä on tiedossa myös informaatioväylä, josta asiakas tai terveydenhuolto voi saada tiedon, johon välittäjä ei osannut vastata. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta on palvelukuvauksen mukaista myös niissä tilanteissa, joissa tilausvälityskeskuksessa on tavanomaista vähemmän välittäjiä esimerkiksi useamman sairaustapauksen, pandemian tai muun häiriötilanteen vuoksi. Välittäjän päätehtävä on järjestää asiakkaan matka sovittuna ajankohtana, asiakkaalle sopivimmalla kulkuneuvolla ja hyvää asiakaspalvelua noudattaen. Lisäksi välittäjän tehtäviin kuuluu: • matkatilausten vastaanotto ja käsittely saapumisjärjestyksessä, kiireellisyys huomioiden • kuljetuksen järjestäminen asiakkaan tarpeet huomioiden • matkan seuranta ja tarkoituksenmukaisen auton varmistaminen • muutoksista tiedottaminen asiakkaalle ja kuljettajalle • matkojen yhdistely, erityisesti pitkien matkojen osalta • korvaavan kuljetuksen järjestäminen tarvittaessa • palautteen vastaanotto ja kirjaaminen palautejärjestelmään • ohjaus suorakorvausmenettelyyn liittyvissä kysymyksissä eri osapuolille (asiakkaat, terveydenhuolto, liikenteenharjoittajat ja kuljettajat). Välittäjät voivat tehdä myös etätyötä, kun palveluntuottaja on varmistanut tietosuojan ja -turvan liittyvät asiat etätyöhön siirtymisen yhteydessä. Kaiken etätyössä käytettävän materiaalin on oltava pelkästään sähköisessä muodossa. Ohjelmistojen ja tietojen suojauksen on oltava samaa tasoa kuin palveluntuottajan tiloissa työtä tekeillä.

TOIMINTO	KUVAUS
	Etätyössä noudatetaan sopimuksen tietoturvaa ja tietosuojaa koskevia ehtoja täysimääräisesti eikä etätyön vuoksi sopimuksen ehdoista voida poiketa. Ennen välittäjän etätyön aloittamista palveluntuottaja käy välittäjän kanssa keskustelun etätyön tietoturvaan ja -suojaan liittyvistä ohjeistuksista ja varmistaa etätyösopimuksella, että työskentelyolosuhteet esimerkiksi kotona mahdollistavat etätyön tekemisen. Etätyöntekijällä tulee olla etätyöhön soveltuva erillinen suljettava työskentelytila. Erityistä huomiota on kiinnitettävä myös siihen, että etätyössä puhutaan siten, että puhelinkeskustelut eivät kuulu mahdollisille muille ulkopuolisille. Välittäjän ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää verkkokoulun ja muun koulutuksen avulla jatkuvasti. Välittäjän tulee seurata verkkokoulun kautta tulevia Kelan tiedotteita. Jokaisen välittäjän on osallistuttava Kelan erillisiin koulutuksiin, jotka hoidetaan pääsääntöisesti Teamsin välityksellä.

2.2 Tilausvälityskeskuksen toiminta ja asiakaspalvelu

TOIMINTO	KUVAUS
Asiakaspalvelu	Tilausvälityskeskuksen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiaankuuluvalla tavalla. Välitysjärjestelmää saa käyttää vain henkilö, jolla on siihen oikeus ja joka on koulutettu käyttämään järjestelmää. Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseksi, myös poikkeustilanteissa. Suurin osa asiakkaiden tilauspuheluista ajoittuu päivittäin klo 10:00-15:00 väliselle ajalle. Jos tilausvälityskeskuksessa on ruuhkaa, eikä kaikkia asiakkaita tilauksia pystyvä vastaanottamaan, tilausvälityskeskuksen tulee ottaa yhteyttä asiakkaaseen

	tilanteen rauhoituttua ja vastaanottaa myös kiireettömät matkatilaukset, jotka asiakas olisi halunnut tehdä. Tilausvälityskeskuksesta on mahdollisuus käyttää myös takaisinsoittopalvelua, missä asiakkaalle tarjotaan jonotilanteessa mahdollisuus valita takaisinsoitto odottamisen sijaan. Takaisinsoittopalvelua ei voi ottaa käyttöön terveydenhuollon puhelulinjoilla. Takaisinsoittomahdollisuudesta tulee kertoa puhelintiedotteessa sekä siitä, että takaisinsoittoa ei tule valita, jos matka tapahtuu samana päivänä. Lisäksi puhelintiedotteessa tulee kertoa minkä ajan sisällä takaisinsoitto tapahtuu. Asiakasta tulee informoida tilauspuhelin tallentamisesta tietosuojalainsäädännön mukaisesti ennen puhelun tallentamisen alkamista myös takaisinsoittoa käytettäessä. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Välitysjärjestelmän ja asiakaspalvelussa toimivan välittäjän tulee hallita tunnetut paikannimet, eli alias-osoitteet. Paikannimiä pitää pystyä käyttämään tilauksen teon yhteydessä helposti katuosoitteiden rinnalla. Paikannimiä ovat esimerkiksi keskussairaala, terveyskeskukset ja yksityiset lääkäriasemat, kuntoutus- ja terapiapalveluntuottajat. Asiakkaille tulee antaa mahdollisimman kattavaa tietoa kuljetuksesta jo tilauksen teon yhteydessä. Jos asiakas haluaa, että tilausvälityskeskus tallentaa asiakkaasta asiakkuustietoja (esim. puhelinnumero, ajo-ohjeet tai avustamisen tarve) tulevia matkoja varten, tulee välittäjän ottaa tiedot vastaan, vaikka asiakkaalla ei olisi matkatilausta samalle ajankohdalle ja tallentaa ne Kelalle välitettäväksi tilitystiedostossa. Asiakkaalle ilmoitetaan ennalta tilatun matkatilauksen yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa sovittu taksin nouto-aika. Jos nouto-aika muuttuu, esimerkiksi aikaistuu matkojen yhdistelyn vuoksi tai viivästyy yli 15 minuuttia tilauksen yhteydessä sovitusta ajasta, tulee välittäjän ottaa yhteyttä puhelimitse asiakkaaseen heti, kun noutoajan muutos on palveluntuottajan tiedossa. Asiakkaalle tulee
--	--

	kertoa muutoksen syy ja selvittää, sopiiko uusi nouto-aika ottaen huomioon, että asiakkaan on ehdittävä sovitulle terveydenhuollon tai kuntoutuksen vastaanottoajalle. Jos asiakas tiedustelee julkisen liikenteen aikatauluja tai miten yhdistää eri matkustusvaihtoehtoja, tulee välittäjän ohjata asiakasta selvittämään julkisen liikenteen aikataulujen sopivuus.
Asiakkaan tunnistaminen ja tilauksen vastaanottaminen	Asiakas tunnistetaan seuraavasti: • kysytään asiakkaan nimi ja henkilötunnus ja tehdään TAKSO-kysely ○ paljon matkoja tekevien asiakkaiden kohdalla asiakas voidaan tunnistaa myös nimellä ja henkilötunnuksen loppuosalla tai puhelinnumerolla, jos järjestelmästä on luotettavasti nostettavissa asiakkaan henkilötiedot esim. nimen perusteella. • TAKSO-kysely ilmoittaa, onko asiakkaalla suorakorvausoikeus (kyllä/ei) • jos paluusanoma on Ei, mutta asiakas kertoo olevansa vakuutettu EU-/ ETA-maasta, Sveitsistä, sosiaaliturvasopimusmaasta (Australia, Quebec tai pohjoismaa) tai Iso-Britanniassa, voidaan taksimatka välittää. Asiakas maksaa matkan kokonaan itse ja hakee korvauksen Kelasta jälkikäteen • jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta (eikä TAKSO-kyselyä voida tehdä), mutta asiakas kertoo olevansa vakuutettu jossakin edellä mainituista maista, toimitaan kuten edellä • onko asiakkaan matka sairausvakuutuslain perusteella korvattava (matkan tarkoitus ja kohde) • onko asiakkaalla oikeus taksin käyttöön • tekeekö asiakas taksimatkan sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella vai ○ TAKSO-kysely ilmoittaa voimassa olevat pitkäaikaiset erityisajoneuvon käytön todistukset ○ asiakkaan oma selvitys, esim. kertoo saavansa terveydenhuollosta todistuksen erityisajoneuvon käyttöön

	• puutteellisten joukkoliikennepalveluiden vuoksi ◦ voiko asiakas tehdä osan matkasta joukkoliikenteellä. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tilaa matkan joukkoliikenteen puuttumisen vuoksi, asiakasta ohjataan tilaamaan taksimatka vain sille matkan osuudelle, jolla joukkoliikennepalveluja ei ole käytettävissä. Jos yllä mainitut edellytykset täyttyvät, matkatilaus voidaan ottaa vastaan. Matkatilauksen yhteydessä tulee lisäksi huomioida ja selvittää seuraavat asiat: • puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista • kuljetuksen tilaaja (asiakas, terveydenhuolto, liikenteenharjoittaja vai muu) • matkan perustiedot • ajankohta pp.kk.vvvv • kellonaika, jolloin auto noutaa asiakkaan • ajankohta, jolloin asiakkaan tulee olla perillä terveydenhuollon/kuntoutuksen yksikössä • lähtö- ja kohdeosoite • mahdollisen paluumatkan tarve • matkustustapa • tarvitaanko tavallista taksia, pyörätuoli- tai parikuljetusta (todistus SV 67) • onko asiakkaalla yksinmatkustusoikeus (todistus SV 67) • muut matkan tiedot • tuleeko asiakas noutaa tai saattaa esimerkiksi osastolta tai kotoa sisältä • saattajan tarve asiakkaan terveydentilan vuoksi • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, lasten turvaistuin tai turvakaukalo, pyörätuoli ja onko se kokoon taittuva vai kiinteärunkoinen, tarvitaanko porrasvetoa tai tuleeko mukaan näkövammaisten opaskoira tai liikuntavammaisten avustajakoira) • muu asiakkaan tarvitsema apu matkan aikana
--	--

	• muut matkaan liittyvät tiedot (esim. apteekkipoikkeama tai apuvälineen haku) • muu mahdollinen asiakkaan poikkeama matkalla, esimerkiksi asiakkaan kaupassakäynti paluumatkan aikana tms. • tieto matkaan liittyvästä itsemaksavasta asiakkaasta • tieto siitä, että poikkeustilanteissa asiakas on etukäteen varmistanut Kelasta matkan korvattavuuden (matkan ajankohta, lähtö- ja kohdeosoite) • vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms. • tekstiviesti-ilmoitus, kun kuljetukselle on saatu tarkoituksenmukaisin auto ja kuljettaja on hyväksynyt matkan hoidettavakseen. Tekstiviesti-ilmoituksen pitää sisältää vähintään arvioitu noutoaika, auton rekisterinumero ja kuljettajan puhelinnumero. Viestissä ei saa olla asiakkaan henkilötietoja. • asiakkaan noutoajasta sopiminen ja sen ilmoittaminen asiakkaalle.
Välitysjärjestelmä	Välitysjärjestelmän on oltava toiminnoiltaan sellainen, että se tukee välittäjän työskentelyä. Ohjelmiston tulee olla suomenkielinen, selkeä, nopea ja käyttäjäystävällinen. TAKSO:n avulla Kelasta saadut tiedot tulee huomioida tilaustiedoissa. Matkan tilaustiedot tulee tallentaa mahdollisimman sujuvasti. Tilausvälitysjärjestelmään on vaadittava kirjautuminen. Välitysjärjestelmästä tulee löytyä tietosuoja-asetuksen (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 2016/679) vaatimukset täyttävä lokitieto asiakasta koskevien tietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta. Jos asiakas haluaa nähdä lokitietonsa, tilausvälityskeskuksella on velvollisuus näyttää ne. Järjestelmässä on oltava riittävät tiedot ajoneuvoista, jotta matkojen luotettava välitys ja yhteydenpito toimivat.

	Ajoneuvoista täytyy ylläpitää seuraavat perustiedot liikennöintialueittain, jotka liittyvät matkojen kustannustietojen välittämiseen Kelalle: • liikenteenharjoittajan / kuljetusyrityksen nimi ja Y-tunnus • ajoneuvon rekisterinumero • kuljettajan id-numero • onko kyseessä puhdas ajoneuvo • kulkuneuvotietona taksi, esteetöntaksi (iso/pieni esteetön), paaritaksi ja henkilöliikenneluvallinen pienoislinja-auto. Järjestelmän tulee huomauttaa, jos joku pakollinen tieto puuttuu tai on virheellinen. Ajoneuvojen ja liikenteenharjoittajan tietoja on pystyttävä muuttamaan ja poistamaan tarvittaessa. Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa palveluntuottajalta, mitä tietoja hänestä on tallennettu välitysjärjestelmään palveluntuottajan tiloissa erikseen sovittavana ajankohtana. Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi asiakkaan pyynnöstä myös toimittaa välitysjärjestelmään tallennetut tiedot asiakkaalle joko suojatulla sähköpostilla tai kirjattuna kirjeenä.
Palvelukatkos	Vaikka palveluun syntyisi ennakoimaton katkos, palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan asiakkaiden ja terveydenhuollon matkatilaukset ja välittämään ne edelleen autoille hoidettavaksi. Matkatilaukset tulee tallettaa näissäkkin tilanteissa tilausvälitysjärjestelmään. Palveluntuottajan tulee antaa lyhyt kuvaus ja tieto palvelukatkoksesta ja sen pituudesta Kelan ratkaisukeskukselle (sh_taksit@kela.fi) ja osaamiskeskuksen matkaryhmälle (etaksi.teos@kela.fi) Jos maksuliikenne- puhelin- tai tilausvälitysjärjestelmä tai autoissa olevat laitteistot vaihdetaan sopimuskauden aikana, tulee Palveluntuottajan sopia niistä yhdessä Kelan kanssa. Palveluntuottajan tulee toimittaa selvitykset ja kuvaukset Kelalle kahta (2) kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa

	vastaavilla selvityksillä kuin mitä Kela on kilpailutuksessa edellyttänyt palveluntuottajalta. Maksuliikenne- ja tilausvälitysjärjestelmien vaihdot testataan testiympäristössä ennen kuin ne otetaan käyttöön. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että esimerkiksi uuden järjestelmän asetukset, hinnat ja verkkoyhteydet on varmistettu alihankkijoille siten, että kyytejä voidaan välittää autoille ilman, että järjestelmän vaihtaminen aiheuttaa katkoksia toimintaan. Palveluntuottajan tulee antaa kuvaus ja tieto huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutoksista Kelalle hyvissä ajoin ennen suunniteltua ajankohtaa. Palveluntuottajan tulee hyväksyttää Kelalla välitystyöhön liittyvät alihankintamuutokset kaksi (2) kuukautta ennen suunniteltua muutosajankohtaa. Selvitykset lähetetään osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi
Palautteet	Palveluntuottajan verkkosivuilla tulee olla palautelomake asiakkaiden, terveydenhuollon, liikenteenharjoittajien, kuljettajien ja muiden henkilöiden antamille palautteille. Palautetta tulee voida antaa myös puhelimitse, joka välittäjän tulee ottaa vastaan sekä kirjata palautejärjestelmään. Verkkosivuilla olevan palautelomakkeen on oltava sisällöltään palvelukuvauksen liitteenä olevien palautelomakemallien mukaiset. <i>Liite 9 Palautelomakkeen malli.</i> Palveluntuottaja käsittelee palautteet ja raportoi ne Kelaan liitteen 8 <i>Raportointitietojen toimitusohje</i> mukaisesti. Palautelomakkeen valinnat eroavat palautteenantajan perusteella siten, että liikenteenharjoittajien ja kuljettajien valinnat ovat palautteen aiheen osalta erilaisia kuin muilla palautteenantajilla. Raportointitietojen toimitusohjeessa edellytetyt tiedot palautteista ovat tarkemmalla tasolla kuin palautelomakkeella. Palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään, luokittelemaan ja tarvittaessa täydentämään palautteet siten, että ne täyttävät raportointitietojen toimitusohjeessa edellytettävät tiedot.

	Palautteita tulee säilyttää 12 kuukautta palautteen saamisesta ja ne on hävitettävä sen jälkeen kolmen (3) kuukauden kuluessa. Lomakkeiden tulee olla palveluntuottajan verkkosivuilla selkeästi löydettävissä ja helposti käytettävissä. Palveluntuottajien palautelomakkeille on linkit myös Kelan verkkosivuilla. Palveluntuottaja raportoi päivittäin saadut palautteet sähköisesti Kelalle. Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalaute on saapunut. Palveluntuottajan on vastattava myös Kelan kautta palveluntuottajalle lähetettyihin palautteisiin, jos asiakas on pyytänyt vastausta palveluntuottajalta. Vastaukset on annettava tiedoksi Kelalle. Myös näihin palautteisiin palveluntuottajan on vastattava 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun Kela on lähettänyt asiakaspalautteen. Annettua palautetta on täydennettävä käytettävissä olevilla seuraavilla tiedoilla: • tilaustunnus • reittitunnus • kuljetusyrityksen nimi sekä auton yksilöivä tunnus • liikenteenharjoittaja • tapahtumakuvaus • vastine • toimenpide, mihin palveluntuottaja on ryhtynyt, jotta vastaavia tilanteita ei synny jatkossa. Palautteissa tulee olla palautteen käsittelyn tilaa koskeva tieto. Tila voi olla jokin seuraavista: • käsittelemättä • selvityksen alla • käsitelty ja vastattu asiakkaalle • raportoitu Kelalle. Yksittäinen palaute on pystyttävä hakemaan järjestelmästä esimerkiksi asiakkaan nimellä, auton tunnuksella, kuljettajan id-tunnuksella tai rekisterinumerolla.
--	--

	Palveluntuottajalle annetut vakavat ja kriittiset palautteet, jotka saattavat johtaa esimerkiksi poliisitutkintaan, tulee antaa tapahtumatietoineen ja toimenpiteineen Kelalle tiedoksi osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi heti, kun palaute on saatu. Palautteet käsitellään seurantaryhmän kokouksessa. Kela voi pyytää palveluntuottajalta etukäteen seurantaryhmässä käsiteltäväksi palautteiden sisältötekstit, palveluntuottajan antamat vastaukset, tehdyt korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan kehittämiseen liittyvät palautteet. Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Kelalle. Palveluntuottajan on lisäksi pyydettyä annettava selvitys tai vastaus Kelalle tulleisiin palautteisiin. Siltä osin kuin palaute koskee vain Kelan toimintaa, palveluntuottajan tulee välittää palaute Kelan edustajalle vastattavaksi.
--	---

2.3 Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvallisuudesta, salassapidosta sekä muista turvallisuusjärjestelyistä ja tietojen käsittelyä koskevista ehdoista on sovittu liitteessä 6 *Turvallisuussopimus liitteineen*. Henkilötietojen käsittelyssä on lisäksi noudatettava sopimuksen luvun 6 ehtoja.

Henkilötietoihin kohdistuneista tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa sopimusyhteyshenkilölle, Kelan IT-asiakastukeen (020 634 11) sekä sähköpostitse osoitteeseen tietosuoja@kela.fi.

2.4 Matkatilauksen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä

TOIMINTO	KUVAUS
Matkatilauksessa huomioitavat asiakokonaisuudet	Terveystietojen määrittäminen asiakkaalle tarvittavan kulkuneuvon asiakkaan sen hetkisen terveydentilan tai sairauden perusteella ja kirjoittaa asiakkaalle todistuksen SV 67 matkaa varten. Todistus SV 67 voidaan kirjoittaa joko määräaikaisena, toistaiseksi voimassa olevana tai kertatodistuksena.

- matkojen yhdistely	Pitkäaikaisen SV 67 todistuksen asiakas toimittaa Kelaan. Kertatodistuksen asiakas säilyttää itsellään. Jos terveydenhuolto tilaa asiakkaalle matkan terveydenhuollon puhelulinjasta, luotetaan terveydenhuollon tekemään arvioon asiakkaan kulkuneuvotarpeesta. Näille kertamatkatilauksille ei tarvitse kirjoittaa erillistä SV 67 todistusta, vaan tilauspuhelu vastaa ko. todistusta. Jos asiakkaalla ei ole terveydenhuollon todistusta SV 67, selvittää välittäjä tilauspuhelussa erityiskulkuneuvon (taksin) tarpeen ja ohjaa asiakkaan antamien tietojen perusteella asiakasta tilaamaan soveltuvimman kulkuneuvon niiden ohjeiden ja koulutusten perusteella, jotka Kela on välittäjille antanut mm. Taksimatkojen välittäjän kurssilla. Yhdistelyä tulee tehdä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan tilatuilla matkoilla riippumatta kunta- tai maakuntarajoista. Matkojen yhdistelyssä ja reitityksessä on pystyttävä huomioimaan, kauanko aikaa tarvitaan, että matkustajan apuväline lastataan ajoneuvoon ja pyörätuoliasiakkaan apuväline kiinnitetään oikeaoppisesti sekä turvallisesti. Samoin on pystyttävä määrittelemään aika, joka tarvitaan matkustajien noutamiseen tai saattamiseen, kulkuneuvoon nousuun ja sieltä poistumiseen. Asiakkaan matka-aika voi pidentyä yhdistelyn takia enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta kuitenkin enintään 120 minuuttia (2 tuntia). Asiakas voi olla menomatalla perillä terveydenhuollon yksikössä aikaisintaan 60 minuuttia (1 tunti) ennen vastaanottoaikaa yhdistelyn vuoksi. Paluumatkan terveydenhuollosta voi tilata asiakas tai terveydenhuolto. Jos asiakkaan terveydenhuollon paluumatkaa ei ole tilattu yli tuntia ennen toivottua kotiutusajankohtaa, odotusaika matkan tilauksesta kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60 min (1 tunti). Jos asiakas tai terveydenhuolto on tilannut paluumatkan yli tuntia ennen matkan haluttua lähtöaikaa, matkaan ei
-----------------------------	---

- apteekkipoikkeama ja apuvälineen nouto - asiakkaan itsemaksama poikkeama	sovelleta tunnin odotusaikaa. Huomioitavaa on, että myös tähän ennakkoon tilattuun matkaan tulee yhdistellä muita samaan aikaan ja samaan suuntaan matkustavia asiakkaita. Matkojen yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille terveydenhuollon ammattihenkilö on antanut SV 67 todistuksen yksinmatkustusoikeudesta. Matkalla voidaan pysähtyä, jos asiakas terveydenhuollosta kotiutuessaan käy hakemassa hänelle määrättyjä lääkkeitä apteekista tai jos hän hakee apuvälineitä terveyskeskuksesta tai apuvälinelainaamosta. Nämä poikkeamat tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä ja ne kirjataan suorakorvausmatkan lisätietoihin tiedoksi kuljettajalle ja Kelalle. Apteekkipoikkeaman edellytyksenä on, että käytetään asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin ja odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja. Apuvälineen nouto korvataan samoin perustein kuin apteekkipoikkeama eli matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Kela ei korvaa pelkkää apteekissa käyntiä tai pelkkää apuvälineiden, muiden laitteiden tai näytteiden kuljettamista, eikä näitä matkoja voi tilata suorakorvausmatkoina. Poikkeama matkalla voi syntyä myös siitä, kun terveydenhuollosta palaava asiakas käy esimerkiksi kaupassa. Tästä poikkeamasta ei saa syntyä ylimääräisiä kustannuksia Kelalle. Näissä tilanteissa asiakas ja kuljettaja sopivat keskenään, miten ylimääräiset odotusajan kustannukset ja lisäkilometrit veloitetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.
---	---

- saamenkielisten vakiotaksiasiakkuus	ja asiakas voi sopia matkat kuljettajan kanssa. Kela voi myöntää vakiotaksiasiakkuuden asiakkaalle yksilöllisen tarpeen perusteella, jos sairaus tai vamma estää matkustamisen muulla tavalla. Vakiotaksiasiakkaiden määrä voi vaihdella eri kuukausina ja vuosina. Asiakkuutta ei myönnetä sosiaalisin tai kielitaidollisin perustein. Hakemus tehdään Kelalle, joka ilmoittaa vakiotaksiasiakkuudesta kirjeitse. Vakiotaksin käyttöön on oikeus alle 16-vuotiaalla lapsella, joka käy säännöllisesti hoidossa tai kuntoutuksessa ja matkustaa yksin. Vakiotaksiin voi joissakin erityisissä tilanteissa olla oikeus myös vaikeasti sairaalla lapsella, jonka hoito on keskitetty keskus- tai yliopistosairaalaan, vaikka mukana kulkee saattaja tai vanhempi. Vakiotaksin käyttöön voi olla oikeus Kelan harkinnan perusteella • asiakkaalla, joka matkustaa ilman saattajaa eikä voi terveydentilansa vuoksi matkustaa muun kuin sellaisen kuljettajan kanssa, joka tietää, millaista erityistä terveydentilaan liittyvää apua asiakas tarvitsee matkan aikana. • asiakkaalla, jolla on liikuntarajoite, joka edellyttää oikeanlaista avustamista ja jossa väärin tehty avustaminen voi aiheuttaa vakavaa haittaa. Vakiotaksiasiakkuuden saanut henkilö sopii matkan ajankohdan suoraan kuljettajan tai liikenteenharjoittajan kanssa. Kuljettaja ilmoittaa matkatiedot tilausvälityskeskukselle viimeistään edellisenä päivänä klo 14. Myös akuutit matkat tilataan vakiotaksilta. Vakiotaksiasiakkuus ei takaa yksinmatkustusoikeutta, ellei SV 67 -todistus sitä erikseen oikeuta ja alle 16-vuotiaan lapsen matkoja yhdistellään vain huoltajan suostumuksella. Saamen kielilain perusteella Enontekiön, Inarin, Utsjoen ja Sodankylän pohjoisosassa asuvilla saamenkielisillä asiakkailla on oikeus saamenkieliseen vakiotaksiin. Tämä
--	--

	Luvuissa ei ole mukana alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset tai vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty erikoissairaanhoidon eikä saamenkielisten alueiden (Enontekiö, Inari, Utsjoki, ja Sodankylän kunnan pohjoisosat) vakiotaksiasiakkuudet.
Matkan omavastuu - jatkomatka - toimeentulotukiasiakkaan omavastuu	Yhdensuuntaisesta matkasta peritään sairausvakuutuslain mukainen sen hetkinen omavastuuosuus. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, asiakkaalta peritään vain matkan hinnan suuruinen omavastuuosuus. Omavastuuosuutta ei peritä, jos asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus on täynnä. Omavastuuosuutta ei peritä jatkomatkasta. Tällöin asiakasta ei ole sisäänkirjoitettu siihen julkisen terveydenhuollon yksikköön, josta hänet siirretään jatkohoitoon toiseen julkisen terveydenhuollon yksikköön. Jatkomatka on kyseessä esimerkiksi silloin, kun asiakas on viety taksilla kotoa terveyskeskukseen, johon häntä ei sisäänkirjoiteta, vaan kuljetetaan edelleen jatkohoitoon keskussairaalaan. Jotta asiakkaan omavastuun voi jättää perimättä, asiakkaan tulee esittää kuitti täydestä sairausvakuutuslain mukaisesta yhden suuntaisen matkan omavastuuosuudesta, jonka hän on maksanut ensimmäisestä matkaosuudesta. Poikkeuksena on ambulanssilla tehty ensimmäinen matkaosuus, koska tästä matkasta asiakkaalla ei ole esittää kuittia maksetusta omavastuuosuudesta. Asiakas voi olla oikeutettu toimeentulotukeen koskien tulevia, ennalta tiedossa olevia terveydenhuollon tai kuntoutuksen matkakuluja. Kun asiakkaan toimeentulotuki myönnetään taksin käytön mukaisesti, asiakas saa Kelasta enintään sairausvakuutuslain mukaisen omavastuuosuuden kattavan, sähköisen tai paperisen maksusitoumuksen tulevalle tai tuleville matkoille. Kela antaa asiakkaalle paperisen maksusitoumuksen, jos hän on kieltäytynyt sähköisestä maksusitoumuksesta.

	TAKSO-kysely palauttaa tiedot asiakkaan kaikista voimassa olevista sähköisistä toimeentulotuen maksusitoumuksista. Välittäjän tulee kohdistaa matkatilaukseen siihen liittyvä maksusitoumus matkapäivän, maksusitoumuksen voimassaoloajan ja mahdollisten lisätietojen perusteella. Kela maksaa sähköiseen toimeentulotuen maksusitoumukseen perustuvat omavastuuosuudet palveluntuottajalle korvauskäsittelyn yhteydessä. Jos asiakkaalla on paperinen maksusitoumus, Kela ohjaa asiakasta kertomaan tilauspuhelun yhteydessä, että matkan omavastuuosuus tulee laskuttaa Kelasta. Matkan päätyttyä asiakas esittää autoilijalle Kelasta saamansa maksusitoumuksen omavastuuosuuden maksamisen yhteydessä. Maksusitoumuksessa (<i>Liite 12 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale</i>) on ohjeet autoilijalle omavastuuosuuden laskuttamisesta. Kela maksaa autoilijalle laskun perusteella matkan omavastuuosuuden. Paperiseen maksusitoumukseen perustuvaa toimeentulotukiasiakkaiden omavastuuosuutta ei voi laskuttaa Kelasta sähköisen suorakorvauksen kautta.
--	--

2.5 Matkatilaus, peruuntunut tai viivästynyt matka ja korvaava kuljetus

Tilaustavat	Kela ohjaa asiakkaita tilaamaan ajanvaraukseen perustuvat taksimatkat viimeistään hoitoyksikköön menopäivää edeltävänä päivänä klo 14:00 mennessä. Jos asiakas tilaa matkan klo 14:00 jälkeen, tulee matka tällöinkin toteuttaa tilauksen mukaisesti. Myös kiireelliset menomatkat terveydenhuollon yksikköön tilataan Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta. Asiakas voi tilata yhden tilauspuhelun aikana kaikki tiedossaan olevat ajanvaraukseen perustuvat
-------------	---

- puhelintilaus ja siihen liittyvät asiat	taksimatkat. Tilauksia on pystyttävä vastaanottamaan vähintään 14 päivän ajanjaksolle. Tilausvälityskeskus ja asiakas voivat sopia matkatilauksista myös pidemmälle ajanjaksolle. Puhelintilaus on matkojen pääasiallinen tilaustapa. Puhelut ovat maksuttomia asiakkaille ja terveydenhuollolle. Puheluista ei saa periä ppm/pvm/mpm-maksuja. Palveluntuottajan tulee hakea ja ottaa käyttöön 0800-alkuiset tilausnumerot asiakkaille ja terveydenhuollolle. Kaksikielisillä alueilla (Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa, Uusimaa ja Varsinais-Suomi) tulee tarjota ruotsinkielistä palvelua erillisestä 0800-alkuisesta ruotsinkielisestä numerosta. Sopimuskauden alussa puhelinnumeroiden tulee olla uusia puhelinnumeroita, jotka eivät ole olleet aiemmin missään käytössä. Käyttöönottoprojektissa, sopimuskauden vaihtuessa sovitaan tarkemmin puhelintilauksiin liittyvät käytännöt esimerkiksi ennakkotilausten osalta. Tilauspuheluiden keskimääräinen jonotusaika ei saa kuukauden tarkastelujaksolla ylittää 80 sekuntia. Kuukauden tarkastelujaksolla puhelinpalvelun palvelutason tulee olla vähintään 90 %. Tilauspuhelussa ei saa olla aikakatkaisua. Jonotusaika tarkastellaan puhelinnumerokohtaisesti asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinlinjoista. Tilauspuhelun alussa asiakkaille tarkoitettuun tiedotteeseen kuluva aika lasketaan mukaan keskimääräiseen jonotusaikaan. Palveluntuottajilla on mahdollisuus ottaa käyttöön takaisinsoittopalvelu ennakkotilauksille. Takaisinsoitto ei saa olla pakotettu, vaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus halutessaan odottaa puhelimesta. Takaisinsoittopalvelua ei voi kuitenkaan ottaa käyttöön terveydenhuollon puhelinnumeroissa. Lisäksi takaisinsoittomahdollisuudesta on kerrottava palveluntuottajan verkkosivuilla.
--	--

	Takaisinsoitto asiakkaalle on tehtävä viimeistään 3 tunnin kuluttua soittopyynnöstä, kuitenkin viimeistään klo 19:00 mennessä. Asiakkaalle on soitettava vähintään kolme (3) kertaa tilanteessa, jos asiakasta ei tavoiteta. Takaisinsoiton puhelintiedote on jonotusaikaa ja tiedotteessa on kerrottava asiakkaalle, että takaisinsoittoa ei tule valita, jos matka tapahtuu saman päivän aikana ja minkä ajan sisällä takaisinsoitto asiakkaalle tapahtuu. Jos palveluntuottajalla on käytössä takaisinsoittopalvelu, tulee myös näiden puhelujen sisältyä ko. puhelulinjan tarjottuihin, vastattuihin ja vastaamattomiin puheluihin. Palvelutaso lasketaan ko. linjan kaikista tarjotuista puheluista. Tilauspuhelut on tallennettava ja asiakasta tulee informoida tilauspuhelun tallentamisesta tietosuojalainsäädännön mukaisesti ennen puhelun tallentamisen alkamista sekä palveluntuottajan verkkosivuilla. Puhelutallenteiden säilytysaika on 12 kuukautta ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Asiakkaalla on oikeus kuunnella häntä koskeva tilauspuhelun tallenne palveluntuottajan tiloissa erikseen sovittavana ajankohtana. Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi asiakkaan pyynnöstä myös toimittaa tilauspuhelun tallenteen asiakkaalle joko suojatulla sähköpostilla tai kirjattuna kirjeenä. Tilauspuhelinnumeroiden tulee löytyä numeropalvelusta ja tilausvälityskeskuksen omilta verkkosivuilta. Kelan verkkosivuilla ovat vastaavat tiedot. Autoilijoiden tekemille vakiotaksitilauksille ja matkaan liittyville muutoksille tulee olla oma maksuton puhelinnumero. Muissakaan autoilijoiden puheluissa liittyen esimerkiksi tekniikkaneuvontaan tai maksuliikennepalveluihin ei saa olla erillisiä palvelumaksuja. Asiakkaalle tulee lähettää tekstiviesti tai sähköistä tilaustapaa käytettäessä tekstiviestiä vastaava
--	--

- sähköiset tilaustavat	sovellusilmoitus sovittuun puhelinnumeroon, kun auto on hyväksynyt matkan. Tekstiviestissä ilmoitetaan myös puhelinnumero, josta kuljettajan tavoittaa. Palveluntuottaja voi halutessaan kehittää ja ottaa käyttöön maksuttoman sähköisen tilaustavan asiakkaiden ja terveydenhuollon kuljetusten tilauksille. Sähköisiä tilaustapoja pitää voida käyttää suomen kielellä ja kaksikielisillä alueilla (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa) myös ruotsin kielellä. Sähköinen tilaustapa sallitaan pitkäaikaisen SV 67 -todistuksen omaaville asiakkaille ja terveydenhuollolle täyttämällä tietosuojalain vaatimukset ja noudattamalla Kelan edellyttämää tietoturvallista toimintatapaa. Pitkäaikaisen SV 67 -todistuksen omaavien asiakkaiden määrä kilpailutusalueittain 13.10.2025: <table data-bbox="751 952 1123 1630"> <tr><td>Etelä-Karjala</td><td>1 818</td></tr> <tr><td>Etelä-Pohjanmaa</td><td>1 845</td></tr> <tr><td>Etelä-Savo</td><td>1 656</td></tr> <tr><td>Kainuu</td><td>1 099</td></tr> <tr><td>Kanta-Häme</td><td>1 587</td></tr> <tr><td>Keski-Pohjanmaa</td><td>540</td></tr> <tr><td>Keski-Suomi</td><td>2 394</td></tr> <tr><td>Kymenlaakso</td><td>3 185</td></tr> <tr><td>Lappi</td><td>2 423</td></tr> <tr><td>Pirkanmaa</td><td>7 440</td></tr> <tr><td>Pohjanmaa</td><td>1 076</td></tr> <tr><td>Pohjois-Karjala</td><td>1 239</td></tr> <tr><td>Pohjois-Pohjanmaa</td><td>3 822</td></tr> <tr><td>Pohjois-Savo</td><td>2 283</td></tr> <tr><td>Päijät-Häme</td><td>2 433</td></tr> <tr><td>Satakunta</td><td>3 361</td></tr> <tr><td>Uusimaa</td><td>16 769</td></tr> <tr><td>Varsinais-Suomi</td><td>6 013</td></tr> </table> Sähköisten tilaustapojen tulee olla selkeitä, selkokieliä ja niiden tulee täyttää Kelan edellyttämät toiminnalliset vähimmäisvaatimukset (<i>Liite 4. Toiminnalliset vaatimukset Kela-taksien sähköiselle tilaustavalle</i>) sekä tietoturva- ja tietosuojavaatimukset (<i>Liite 5.</i>	Etelä-Karjala	1 818	Etelä-Pohjanmaa	1 845	Etelä-Savo	1 656	Kainuu	1 099	Kanta-Häme	1 587	Keski-Pohjanmaa	540	Keski-Suomi	2 394	Kymenlaakso	3 185	Lappi	2 423	Pirkanmaa	7 440	Pohjanmaa	1 076	Pohjois-Karjala	1 239	Pohjois-Pohjanmaa	3 822	Pohjois-Savo	2 283	Päijät-Häme	2 433	Satakunta	3 361	Uusimaa	16 769	Varsinais-Suomi	6 013
Etelä-Karjala	1 818																																				
Etelä-Pohjanmaa	1 845																																				
Etelä-Savo	1 656																																				
Kainuu	1 099																																				
Kanta-Häme	1 587																																				
Keski-Pohjanmaa	540																																				
Keski-Suomi	2 394																																				
Kymenlaakso	3 185																																				
Lappi	2 423																																				
Pirkanmaa	7 440																																				
Pohjanmaa	1 076																																				
Pohjois-Karjala	1 239																																				
Pohjois-Pohjanmaa	3 822																																				
Pohjois-Savo	2 283																																				
Päijät-Häme	2 433																																				
Satakunta	3 361																																				
Uusimaa	16 769																																				
Varsinais-Suomi	6 013																																				

- tekstiviestitilaus - kehittäminen	<i>Tietoturva-vaatimukset Kela-taksien sähköiset tilaustavat)</i> Lisäksi tietoturvallisuudesta, salassapidosta sekä muista turvallisuusjärjestelyistä ja tietojen käsittelyä koskevista ehdoista on sovittu Turvallisuussopimuksessa liitteineen (<i>Liite 6. Turvallisuussopimus liitteineen</i>). Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sopimuksen luvun 6 ehtoja. Sähköisten tilaustapojen tulee sopia myös näkö- ja kuulovammaisten käyttöön. Matkan ajankohtaan liittyen asiakkaan pitää saada paluusanomana tieto taksin noutoajasta myös käytettäessä sähköisiä tilaustapoja. Sähköisistä tilaustavoista tulee informoida myös palveluntuottajan verkkosivuilla, jos sähköinen tilaustapa on otettu käyttöön. Sähköisen tilauksen tiedot on tallennettava ja asiakasta tulee informoida tietojen tallentamisesta tietosuojalainsäädännön mukaisesti ennen sähköisen tilauskanavan käyttämistä sekä palveluntuottajan verkkosivuilla. Sähköisesti tilattujen matkojen tilaustietojen säilytysaika on puhelutallenteiden tavoin 12 kuukautta ja sen jälkeen tiedot pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Liitteissä 4 ja 5 asetetut vaatimukset täyttäen palveluntuottaja voi toteuttaa sähköisen tilaustavan teknisen toteutuksen suunnittelemallaan tavalla. Kela ei osallistu toiminnan järjestelyn kustannuksiin. Jos palveluntuottaja ei ota käyttöön sähköisiä tilaustapoja, on tilausvälityskeskuksessa oltava aistivammaisista varten maksuton 18 -alkuinen tekstiviestinumero tekstiviestitilauksille. Asiakkaan tulee saada nopeasti tekstiviestitilauksen jälkeen vahvistus matkasta ja sen lähtöajasta. Ohjelmistorobotiikkaa, tekoälyn käyttöä tai muita toimintoja on mahdollista kehittää joustavoittamaan palvelua sopimuskauden aikana ja sen käyttöönotosta päätetään myöhemmin. Jos palveluntuottaja haluaa ottaa käyttöön em. toimintoja, tulee Kelalle tehdä selvitys
--	---

	kehittämiskohteesta kuvauksineen (sisältäen teknisen dokumentaation) ja käyttöönottoaikatauluineen. Kelalla tulee olla mahdollisuus arvioida ja hyväksyä palvelussa käytetyt tekoälyratkaisut ennen niiden käyttöönottoa. Kelalla on myös mahdollisuus kieltää tekoälyn käyttö, jos saatujen kuvausten ja selvitysten perusteella tekoälyn käyttö on Kelan linjausten vastaista. Kela ohjeistaa tekoälyn käyttöönottoon liittyvistä hyväksyntämenettelyistä ja sen reunaehdoista tarkemmin erikseen.
Asiakkaan ennalta tilattu menomatka terveydenhuollon yksikköön	Asiakas tai esimerkiksi omainen voi tilata Kelan korvaaman taksimatkan asiakkaan terveydentilan tai puutteellisten liikenneolosuhteiden vuoksi. Kelan korvaama taksimatka voidaan tehdä myös matkaketjuna tai yhteiskuljetusmatkana. Matka tilataan pääsääntöisesti sen kilpailutusalueen tilausvälityskeskuksesta, jonka alueelta asiakkaan matka alkaa. Jos asiakas tilaa matkan sellaisesta tilausvälityskeskuksesta, jonka alueelta matka ei ala, tulee tilauksen vastaanottaneen tilausvälityskeskuksen siirtää tilaus veloituksetta siihen tilausvälityskeskukseen, jonka alueelta matka alkaa. Jos asiakas tekee matkan toisen maakunnan alueelle, hän voi tilata itselleen samalla kertaa oman maakunnan tilausvälityskeskuksesta myös paluumatkan, jos kysymyksessä on yleensä saman päivän aikana tapahtuva käyntiluonteinen matka ja kuljettaja odottaa asiakasta hoitopaikkakunnalla hoidon ajan.
Asiakkaan kiireellinen menomatka eli heti toteutettava matka terveydenhuollon yksikköön	Myös kiireellisessä tilanteessa menomatka terveydenhuollon yksikköön tulee tilata Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta. Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään myös nämä matkat asiakkaalle tilauksen mukaisesti. Matkan tulee toteutua asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden (2) tunnin kuluessa tilauksen ajankohdasta. Lapin maakunta-alueella edellä mainittu aikamääre on kolme (3) tuntia.

	Kiireellistä sairaankuljetusta vaativissa matkatilauksissa asiakas tulee ohjata ottamaan yhteyttä hätäkeskukseen puh. 112.
Korvaavan kuljetuksen järjestäminen ja ilmoitusvelvollisuus asiakkaalle, menomatka terveydenhuollon yksikköön	Jos palveluntuottaja ei pysty osoittamaan tilattuun menomatkkaan autoa, kuten tilauksen yhteydessä on luvattu, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä välittömästi asiakkaaseen, jotta matka korvaavalla kyydillä mahdollistaa asiakkaan käynnin terveydenhuollon yksikössä hänelle ennalta varattuna ajankohtana, eikä Palveluntuottaja ei voi kehottaa asiakasta perumaan tilausta, eikä tilaamaan matkaa kilpailutusalueen toiselta palveluntuottajalta. Korvaavan kuljetuksen järjestämisessä tulee ottaa huomioon mm. matka-aika, joka kuluu matkasta asiakkaan nouto-osoitteesta terveydenhuollon tai kuntoutuksen yksikköön. Palveluntuottajan on tilattava asiakkaalle korvaava taksimatka ja maksettava tästä matkasta aiheutuneet kustannukset sille kuljetuspalveluntuottajalle, joka korvaavan matkan suoritti. Asiakkaalle ei saa syntyä näin tehdystä taksimatkasta mitään kustannuksia, eikä näiden matkojen tietoja välitetä Kelalle sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta. Jos tilausvälityskeskus tai autoilija ei ole soittanut asiakkaalle ja kertonut taksin myöhästymisestä, eikä taksi ole saapunut 15 minuutin kuluttua taksin sovitusta noutoajasta, on asiakkaalla oikeus tehdä matka terveydenhuoltoon muulla tavoin ja saada tästä matkasta aiheutuneista kustannuksista korvaus palveluntuottajalta. Jos asiakas tekee edellä mainituissa tilanteissa matkan henkilöautolla, palveluntuottaja maksaa asiakkaalle kustannukset näin tehdystä matkasta verottajan sen hetkisen kilometrikorvauksen mukaisesti.

	Jos matka ei toteudu tilauksen mukaisesti, ja tästä koituu asiakkaalle kuluja, esimerkiksi toteutumattomasta käynnistä perittävä maksu, kotihoidon maksu tai muu vastaava lisäkulu, tulee palveluntuottajan korvata asiakkaalle näin syntyneet kulut.
Paluumatka terveydenhuollon yksiköstä ja sen tilaus- sekä odotusajat - kiireellinen matka - ennakkotilaus	Terveystenhuolto tai asiakas tilaa paluumatkat. Terveystenhuolto tilaa paluumatkan terveydenhuollon tilausnumerosta. Jos asiakas tilaa itse paluumatkan terveydenhuollosta, tilataan matka asiakkaiden tilausnumerosta. Suurin osa terveydenhuollon puheluista tilataan päivittäin klo 10:00 – 15:00 välisenä aikana. Terveystenhuollon tekemille matkatilauksille ei tarvitse olla erillistä matkatodistusta SV 67, koska tilauspuhelussa selvitetään välittäjän toimesta samat asiat kuin mitä matkatodistukselle selvitetään. Jos terveydenhuolto tai asiakas tilaa paluumatkan heti tarvittavana kuljetuksena, alle tuntia ennen toivottua noutoajankohtaa, tulee matka järjestää viimeistään tunnin kuluessa tilauksesta. Jos matka on tilattu ennakkotilauksena, yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa, tulee matka järjestää tilauksen yhteydessä sovittuna noutoajana. Näihin matkoihin ei sovelleta tunnin odotusaikaa.
Korvaavan kuljetuksen järjestäminen ja ilmoitusvelvollisuus asiakkaalle, paluumatka terveydenhuollosta	Jos asiakkaan paluumatka terveydenhuollosta ei toteudu edellä esitetysti viimeistään tunnin kuluttua tilauksesta tai tilauspuhelussa sovittuna aikana, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä asiakkaaseen/terveydenhuoltoon ja kertoa, miten korvaava kuljetus järjestetään. Tällöin palveluntuottaja järjestää korvaavan kuljetuksen ja maksaa matkan kustannukset kokonaisuudessaan sille palveluntuottajalle, joka kuljetuksen suoritti. Asiakas ei maksa matkasta omavastuusuutta, eikä muita kustannuksia. Näin tehdyn matkan tietoja ei välitetä Kelalle sähköisen suorakorvauksen kautta.

Matkan peruminen tai keskeytyminen	Kela ei korvaa peruuntuneita matkoja palveluntuottajalle. Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan mahdolliset muutokset tilaamaansa matkaan viimeistään 2 tuntia ennen sovittua kuljetuksen lähtöaikaa. Asiakkaalle tulee ilmoittaa, jos tilauksessa sovittuun nouto aikaan tulee muutoksia esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi. Asiakkaalle tulee järjestää uusi tarkoituksenmukainen matka niin pian kuin mahdollista, jotta asiakkaan pääsy terveydenhuollon yksikköön turvataan siellä sovittuna vastaanottoaikana. Kela korvaa keskeytyneen matkan vain siinä tapauksessa, että asiakas on jo aloittanut matkan ja terveydenhuolto peruu asiakkaalle varatun ajan esimerkiksi hoitolaitteen rikkoutumisen tai hoitohenkilökunnan sairastumisen vuoksi. Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa asia tilausvälityskeskukseen tallennettavaksi matkan lisätietoon.
Erityistilanteet	Poikkeus- ja epidemiatilanteissa Kela voi antaa palveluntuottajalle erityisohjeita sekä matkan tilaamiseen, korvaamiseen, matkojen yhdistelyyn sekä kuljetus- ja hygieniakäytäntöihin liittyen. Erityisohjeet kuljetus- ja hygieniakäytäntöihin voivat perustua myös viranomaisten suosituksiin, määräyksiin ohjeisiin tai muihin vaatimuksiin. Erityistilanteissa Kela voi tarvittaessa esimerkiksi kieltää matkojen yhdistelyn niissä tilanteissa, kun se ei esimerkiksi pandemiatilanteissa ole asiakkaille turvallista. Kela ilmoittaa samanaikaisesti kaikille palveluntuottajille mistä alkaen ja mihin saakka matkoja ei yhdistellä.

2.6 Matkatilausten käsittelyssä huomioitavia asioita

Asiakkuustiedot	TAKSO-kyselypalvelu voi palauttaa asiakkaalle tallennettuja tietoja asiakkaan matkoihin liittyen. Tilausvälityskeskuksessa myös välittäjä voi täydentää, muuttaa tai poistaa asiakkuustietoja asiakkaalta tai hänen omaiseltaan saatujen tietojen perusteella. Kaikki asiakkuustiedot välitetään Kelaan
-----------------	--

	tilitystiedostossa kirjoittamalla tarkoituksenmukainen numerokoodi ja selitysteksti. Päivitettävät ja poistettavat asiakkuustiedot välittäjä ilmoittaa Kelaan tilitystiedostossa koodilla 99 Päivitettävä tieto. Välittäjä voi ilmoittaa tilitystiedostossa Kelalle tallennettavaksi alla olevia asiakkuustietoja asiakkaan luvalla. Otsikon lisäksi voi kirjata max. 500 merkkiä avointa tekstiä. 01 Puhelinnumero(t) 02 Ajo-ohjeet 03 Poikkeuksellinen lähtö- tai päätepiste 04 Saattamiseen liittyvä tieto 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto 06 Manuaalipyörätuoli 07 Sähköpyörätuoli 08 Suuri apuväline 09 Muu apuväline 10 Porrasveto 11 Omavastuun maksu/laskutus 12 Lapsen turvaistuin 13 Opaskoira/avustajakoira 14 Perheenjäsenen matka 15 Terveystilasta johtuva hidas ajo 98 muu tieto
--	---

2.7 Kuljetusten suunnittelu

Asiakkaan tulee saada tarkoituksenmukainen ja kuljetustarpeita vastaava kulkuneuvo tilaamalleen matkalle tarvittavana matkustusajankohtana asuinpaikasta ja vuorokaudenajasta riippumatta. Asiakkaan matka korvataan sairausvakuutuslain mukaan, joten matkan tulee olla kustannustehokas, laadukas sekä huomioida asiakkaan palvelu- ja avustamistarve.

Tilausvälityskeskuksessa tulee olla kapasiteetiltaan ja teknisiltä ominaisuuksiltaan riittävä tilausvälitysjärjestelmä, jotta tässä hankinnassa edellytetyt palvelun vaatimukset täyttyvät.

Matkojen yhdistelyn tavoitteena on kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen. Samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset tulee yhdistellä aina, kun se on mahdollista ja yhdistelystä syntyy säästöjä verrattuna siihen, että matkat tehtäisiin yksittäisinä matkoina. Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla kuljetuksilla yli kunta-

ja maakuntarajojen. Jos tilausvälityskeskus välittää matkoja useamman maakunnan alueella, yhdistely koskee kaikkia tilausvälityskeskuksen vastuulla olevia matkoja myös yli maakuntarajojen.

Kuljettajalle välitettävä tieto	Autoihin tulee välittää riittävät tiedot, jotta asiakkaan matkatilaus voidaan hoitaa ja laadukas asiakaspalvelu turvataan. Näitä tietoja ovat vähintään: • matkan tilausnumero • reitin numero • asiakkaan nimi • pysähdysosoitteet sisältäen katuosoitteen, osoitteen tarkennuksen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kunnan nimen • asiakkaan lähtöaika • matkustajien lukumäärä yhdistelymatkoilla • peritäänkö matkasta omavastuu • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, ei kokoon taittuva pyörätuoli, opas- ja avustajakoira tai muu sellainen autosta tilaa vievät apuväline) • saattajan mukanaolo • pysähtyminen/poikkeama matkalla (apteekkipoikkeama, apuvälineen haku) • vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms. • lisätiedot kuljettajalle esim. porrasvedon tarve sekä asiakkaan avustamisen tarve tai tieto lapsen turvaistuimen tarpeesta • puhelinnumero, josta asiakkaan, asianhoitajan tai huoltajan tavoittaa. Asiakkaan puhelinnumeroa ei saa lähettää, jos asiakas sen kieltää. Palvelutuottajan vastuulla on se, että autojen ja välitysjärjestelmän kommunikointi on riittävää ja täyttää tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset sekä järjestelmä valvoo viestien perille menoa.
---------------------------------	---

3 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE

Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä ja toteuttamisesta koko palveluketjun osalta. Palveluntuottaja voi hoitaa maksuliikenteen itse tai hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta. Kilpailutusalueella kullakin palveluntuottajalla voi toimia maksuliikenteen hoitajana enintään kolme maksuliikennettä hoitavaa toimijaa, jotka toimittavat tilitystietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikissa autoissa on suorakorvausmatkoja varten taksamittari sekä kaikki Kelalle toimitetut kuljetusten kustannustiedot perustuvat taksamittariin ja kilpailutuksen mukaisiin hintoihin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että autossa on palveluntuottajan käytössä olevien järjestelmien vaatimat asetukset ja verkkoyhteydet ennen kuin liikenteenharjoittajalle voidaan välittää suorakorvausmatkoja ajettavaksi. Kaikki Kelaan suorakorvausmenettelyssä välitetyt matkan tiedot tulee säilyttää 12 kuukauden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien.

Jos enimmäishintoihin tulee muutoksia indeksitarkastuksen jälkeen, palveluntuottaja vastaa siitä, että uudet hinnat on päivitetty taksamittareihin oikea-aikaisesti. Kela ei korjaa virhettä eikä maksa lisäkorvausta, jos matkakustannuksista haetaan korvausta vanhalla hinnalla.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuvat palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä. Palveluntuottaja vastaa koulutustilaisuuksien järjestämisestä aiheutuneista kustannuksista.

3.1 Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Maksutapahtumat tulee tuottaa tilitystietojen toimitusohjeen mukaisesti (*Liite 7 Tilitystietojen toimitusohje*).

Maksuliikenteen hoidossa tulee olla käytössään luotettava tietojärjestelmä, jolla voidaan:

- yhdistää tilaustiedot autoista saatuihin maksutapahtumatietoihin
- siirtää luotettavasti näistä tiedoista muodostetut tilitystiedot Kelan edustapalvelimelle määritellyn rajapinnan kautta siten, että
 - asiakkaiden yksintekemät matkat tulee tuottaa omina tilityksinä (siirtotunnus ET)
 - yhdistelymatkat tuotetaan omina tilityksinä (siirtotunnus EY)
 - samaan reittiin yhdisteltyjen asiakkaiden matkat tulee tuottaa samassa tilityksessä, jotta maksukertapalkkio voidaan maksaa korotettuna.

Tilitystiedot tulee siirtää Kelaan joka päivä Kelan määrittelemällä siirtotavalla. Yksittäistä matkaa koskevan tiedon tulee olla noudettavissa Kelan edustapalvelimelta viimeistään kolmen vuorokauden kuluessa matkapäivästä.

Esimerkki 1:

Matkapäivä: maanantai

Tieto matkasta edustapalvelimelle: torstaina klo 12 mennessä

Esimerkki 2:

Matkapäivä: torstai

Tieto matkasta edustapalvelimelle: sunnuntaina klo 12 mennessä

Esimerkki 3:

Matkapäivä: lauantai

Tieto matkasta edustapalvelimelle: tiistaina klo 12 mennessä.

Tietojen toimittajan tulee säilyttää Kelaan välitetyt tiedot 12 kuukauden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien siten, että tiedot voidaan tarvittaessa toimittaa samanlaisina uudelleen edustapalvelimelle. Sopimuskauden päätyttyä tilitystietojen toimittaminen Kelaan on mahdollista kuuden (6) kuukauden ajan viimeisestä sopimuksen mukaisesta matkapäivästä lukien.

Palveluntuottaja vastaa menettelyssä edustapalvelimelle toimitettujen tilaus- ja maksutapahtumatietojen oikeellisuudesta ja on velvollinen selvittämään, ilmoittamaan sekä korjaamaan niissä ilmenevät epäselvyydet viipymättä Kelalle. Ennen tietojen lähettämistä Kelalle tulee tarkistaa, että matkan omavastuu on esitetty sairausvakuutuslaissa säädetyn määrän mukaisena.

Kaikista maksuliikennejärjestelmään tai tilaus- ja maksutapahtumiin liittyvistä päivityksistä tai muutoksista tulee ilmoittaa ja antaa kuvaus muutoksesta. Ilmoitukset ja muutokset lähetetään osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi

Järjestelmäpäivityksen jälkeen on testattava aineiston oikeellisuus ennen tietojen toimittamista Kelalle ja testaamisen aikataulu on sovittava Kelan ratkaisukeskuksen sekä osaamiskeskuksen kanssa. Ratkaisukeskukselle tulee ilmoittaa, mikä tilitys on ensimmäinen päivitysten jälkeinen tilitys, jotta Kelassa voidaan vielä varmistua sisällön oikeellisuudesta.

Maksuliikenteen hoitaja toimii yhteistyökumppanina ja tietojen välittäjänä Kelan, liikenteenharjoittajien ja tilausvälityskeskuksen välillä esim. Kelan lähettämien lisäselvityspyyntöjen ja kirjallisten päätösten toimittamisen suhteen. Kelan lähettämiin lisäselvityspyyntöihin tulee vastata viikon kuluessa.

3.2 Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Kelan ratkaisukeskus sitoutuu käsittelemään tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet noudettavissa Kelan edustapalvelimelta. Kela lähettää edustapalvelimelle sähköisesti seuraavat tiedot:

- palautetiedoston jokaisesta tilitystiedostosta tilityksen toimittajille
- ratkaistujen tilitysten tilitysilmoitustiedot tietojen tarkastamista ja matkakorvausten edelleen tilitystä varten.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Kela saa riittävät selvitykset korvausten maksamiseksi. Jos korvausta ei voida maksaa tilityksessä olevan yksittäisen vakuutetun kustannusten osalta Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tarvittavan lisätiedon Kelan lisäselvityspyynnössä asettamassa määräajassa. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista.

3.3 Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Mikäli palveluntuottaja tai sen alihankkija havaitsee tilaus- tai maksutapahtumatiedoissa virheen ennen tilityksen hyväksymistä tai sen hyväksymisen jälkeen, on virheestä ilmoitettava Kelan ratkaisukeskukselle. Korjatut maksutapahtumatiedot tulee toimittaa Kelalle viivytyksettä palveluntuottajan kustannuksella. Menettely on sama Kelan havaitsemissa virheellisissä maksutapahtumissa.

Jos palveluntuottajalle on maksettu korvausta enemmän kuin mihin vakuutetulla olisi ollut oikeus, vastaa palveluntuottaja liikaa maksetun määrän takaisinmaksusta Kelalle.

Kela kohdistaa virheellisen maksun oikaisutoimenpiteet palvelun saaneeseen asiakkaaseen tilanteessa, joissa

- asiakas ei ole sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu tai
- asiakkaalla ei ole oikeutta sairausvakuutuslain mukaiseen matkakorvaukseen.

3.4 Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa suorakorvausmenettelyyn liittyvän poikkeustilanteen syntymisestä sekä päättymisestä viivytyksettä Kelan osaamiskeskukselle ja ratkaisukeskukselle.

3.5 Kuuleminen, takaisinperintä ja lisäkorvauksen maksaminen Kelan korvaamissa matkoissa

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 palveluntuottajalle.

Virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, kuullaan ja annetaan kirjallinen päätös vain, jos sillä on vaikutusta asiakkaan maksamaan omavastuusuuteen. Palveluntuottajalle lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäyksen syystä tilitysilmoituksessa. Kela antaa kirjallisen päätöksen, jos palveluntuottaja tai asiakas sitä erikseen pyytää.

Virheet, joista ei kuulla eikä lähetetä kirjallista päätöstä ovat:

- senttivirheet
- lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä
- yli 15 minuutin odotusajat
- myöhästyneet hakemukset
- matka on ajettu kilpailutusalueen taksaa suuremmalla taksalla.

Edellä mainituissa tilanteissa palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta Kelan hylkäämää kustannusta.

Jos asiakkaan matkasta on peritty liikaa omavastuuta, palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalta liikaa peritty omavastuusuus palautetaan.

Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela palveluntuottajalta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.

Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään.

Takaisinperintä kohdennetaan palveluntuottajaan, kun kyse on

- matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä
- väärän taksaluokan käytöstä
- peruuntuneista matkoista.

Kela ei pääsääntöisesti maksa lisäkorvausta, jos virhe johtuu autoilijan/kuljettajan omasta toiminnasta (esim. mittarinkäytön virheet, jossa lähtömaksu tai avustamislisä on peritty liian pienenä tai on käytetty pienempää taksaluokkaa kuin piti käyttää). Lisäkorvaus voidaan maksaa, jos kyseessä on ollut tekninen ongelma eikä virhe ole autoilijasta/kuljettajasta johtuva (esim. mittari sammunut kesken matkan). Lisäkorvauksen maksaminen edellyttää aina palveluntuottajalta/maksuliikenteenhoitajalta sähköpostitse saatua selvitystä ja lisäkorvaushakemusta.

Kela maksaa lisäkorvauksen palveluntuottajalle/maksuliikenteenhoitajalle sähköisestä tilitysmenettelystä erillisenä suorituksena, ilman aiemmin maksetun korvauksen takaisinperintää.

3.6 Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa

Sähköisessä suorakorvausmenettelyssä asiakkaalle ja palveluntuottajalle postitetaan vain ne päätökset, joissa haettua korvausta ei myönnetä tai se myönnetään vain osittain. Päätös annetaan asiakkaan äidinkielellä (suomi tai ruotsi). Päätökset annetaan pääsääntöisesti kolmen (3) viikon kuluessa siitä, kun maksutapahtumat ovat Kelan käsiteltävinä. Päätös voidaan aina antaa pyydettyäessä, myös myöntötilanteissa.

3.7 Maksukertapalkkio

Kela maksaa jokaisesta sähköisellä suorakorvausmenettelyllä toimitetusta, hyväksytystä matkasta maksukertapalkkion. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.

Maksukertapalkkiot maksetaan palveluntuottajalle kuukausittain jälkikäteen edellisen kuukauden ratkaisutietojen perusteella. Maksukertapalkkiot maksetaan palveluntuottajan ilmoittamalle tilille, seuraavan kuukauden viimeisenä pankkipäivänä. Maksukertailmoitus toimitetaan palveluntuottajalle suojatulla sähköpostilla ennen maksun suorittamista.

Jos palveluntuottaja muuttaa tilinumeron, mille maksukertapalkkio maksetaan, tulee muutos lähettää Kelalle osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi sekä sopimuksen allekirjoittajan että palvelutuotannon vastuuhenkilön allekirjoituksella. Palveluntuottaja ja Kelan osaamiskeskus sopivat uuden tilinumeron käyttöönoton ajankohdasta.

4 TEKNISET VAATIMUKSET

Palvelun tuottaja vastaa siitä, että palvelussa on käytössä sopimuksen mukaisten palveluiden toteuttamiseen tarvittavat järjestelmät.

4.1 Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa

Kelan edustapalvelimen ja tilausvälityskeskusten järjestelmän välillä tiedonsiirtorajapintoina käytetään Kelan omistamia, jo olemassa olevia rajapintoja, schemaa.

Tiedostonsiirtopalvelu on tarkoitettu tiedostomuotoisten aineistojen ajastettuun välittämiseen Kelan ja ulkoisten osapuolten välillä. Tiedonsiirrot Kelan ja yhteistyökumppanin tietojärjestelmien välillä hoidetaan käyttäen salattua siirtoyhteyttä. Suorakorvaussiiroissa käytetään SFTP-protokollaa (SSH File Transfer Protocol). Asiakkaan ja tämän sidosryhmän järjestelmät toimivat aktiivisina osapuolina eli avaavat yhteyden Kelan edustapalvelimelle: lähettävät tai noutavat tiedostoja asiakkaalle luotuun hakemistoon/hakemistosta.

Tiedostonsiirtopalvelu on käytettävissä ympärivuorokautisesti lukuun ottamatta ennalta sovittuja huoltokatkoja. Tiedostosiirtoihin liittyvää virhe- ja häiriöselvittelyä tehdään Kelan normaalityöaikana. Käyttäjätunnuksen, salasanan ja hakemistorakenteen tilaaminen edellyttää sopimuksen, teknisen liitteen ja muiden vaadittavien liitteiden toimittamista.

Palveluntuottajan toiminta-alueen eri tilausvälityskeskusten välisessä tiedonsiirrossa voidaan käyttää tilausvälityskeskusten omia tai järjestelmätoimittajien rajapintoja.

Palveluntuottaja toimittaa Kelan edustapalvelimelle valmiit tilitystiedot. Palveluntuottajalla voi olla yhdellä kilpailutusalueella enintään kolme matkatietojen toimituskanavaa Kelan edustapalvelimelle. Tietoja tulee toimittaa joka päivä. Yhdessä tilityksessä voi olla enintään 200 henkilön korvaushakemuksia, siten että yhteen hakemukseen voi sisältyä enintään 14 matkaa. Yhdistetyistä matkoista toimitetaan oma erillinen tilitys, jossa voi olla enintään 50 henkilön korvaushakemuksia. Kela tarkistaa edustapalvelimelle toimitetut tilitykset ja siirtää ne korvauskäsittelyyn, jos ne ovat muodollisesti oikein. Jos aineistossa on esimerkiksi väärä Y-tunnus, aineistoa ei siirretä käsittelyyn. Kaikista Kelan vastaanottamista tilityksistä Kela lähettää palautetiedoston.

Käsittelyään tilityksen Kela toimittaa edustapalvelimelle tilitysilmoituksen, jonka maksutietojen toimittaja käy noutamassa. Tilitysilmoituksessa on matkakohtaisesti ilmoitettu haetun ja maksetun korvauksen määrä sekä syy mahdolliseen korvauksen hylkäykseen tai osahylkäykseen.

4.2 Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät

Järjestelmältä vaaditaan seuraavat perustoiminnallisuudet:

- tilauksien vastaanotto ja vaadittujen tietosisältöjen hallinta sekä tilaustapahtumien välittäminen tarvittaessa maksuliikenteen hoitajalle
- asiakasta koskevien tietojen hakeminen Kelasta automaattisesti TAKSO-kyselyn avulla ennen tilauksen tallentamista sekä ennakkotilauksissa toisen kerran ennen matkatilauksen välittämistä taksille
- matkan kannalta kulloinkin tarpeellisten tietojen tallentaminen tilaustietoihin TAKSO-kyselyn palauttamista tiedoista, esimerkiksi toimeentulotuen maksusitoumus numero
 - tilaajan/asiakkaan puhelinnumeron välittäminen autoon tekstiviesti-ilmoitusta varten
- tilausten muuttaminen ja peruminen tarvittaessa
- matkojen yhdistely
- matkaketjujen muodostaminen
- reittien lähetys alueen autoilijoiden käyttämiin järjestelmiin ja auton valinta sovittujen kriteerien mukaisesti
- tarvittaessa tiedon välittäminen autoon omavastuun perimättä jättämisestä
- reittien toteutumisen seuranta ja hälytykset tilanteessa, joissa kuljetuksissa on ongelmia (esim. reittiä ei ole kuitattu ajettavaksi)
- asiakkaan ilmoittamien asiakkuustietojen ilmoittaminen Kelalle tilitystiedostossa
- raportointi toteutuneista matkoista
- lokitiedot järjestelmän tapahtumiin
- oman tilaustunnuksen luominen jokaiselle yhdensuuntaiselle matkalle (pituus 20 merkkiä)
- reittitunnuksen luominen jokaiselle reitille, joka toimitetaan Kelalle (pituus 20 merkkiä). Yhteen reittiin kuuluu yksi tai useampia tilaustunnuksia. Esimerkiksi menopaluureitillä on samalta asiakkaalta kaksi eri tilaustunnusta
- henkilötunnuksen muodollisen oikeellisuuden tarkistusominaisuus
- valmius vastaanottaa terveydenhuollon toimintayksiköistä OID-koodeista muodostettu tietokanta.

Lisäksi tilausjärjestelmään tulee luoda:

- riittävä osoitteisto (katujen nimet, numero, kunta ja ym.). Mahdollisten kuntaliitosten myötä osoitteisto tulee päivittää viipymättä
- riittävä osoitteisto terveydenhuollon ja kuntoutuksen palveluntuottajan toimipisteistä ja osoitteista.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa tehdä selvitys tilausten kulkuun liittyvistä tapahtumista; kuten milloin reitti on tarkoitettu ajettavaksi, ketkä ovat sen hyväksyneet/hylänneet jne. Tällainen tarve voi syntyä esimerkiksi asiakkaan tai taksiyrittäjän tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai Kelan suorittaman auditoinnin perusteella.

5 KULJETUSTEN LAATU, KULJETUSKALUSTO JA PUHTAITA AJONEUVOJA KOSKEVAT EHDOT

5.1 *Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto*

Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen tilattu matka on korkeatasoisten laatuvaatimusten mukainen ja jokaiselle matkalle löytyy tarkoituksenmukainen kulkuneuvo tilauksessa sovittuna ajankohtana. Palveluntuottajan on varmistettava, että ajoneuvoja on alueellisesti riittävä määrä, jotta jokaisen asiakkaan matka voidaan hoitaa luotettavasti sovittuna ajankohtana.

Hankinnassa ei ole määritelty ajoneuvojen lukumäärää. Palveluntuottaja sitoutuu hankkimaan riittävän määrän ajoneuvoja toteuttaakseen palvelun korkeatasoisten laatuvaatimusten mukaisesti koko sopimuskauden ajan. Tarvittaessa palveluntuottaja lisää ajoneuvojen määrää alueen kysyntää vastaavaksi.

Palveluntuottajan on erityisesti varmistettava se, että alueella on riittävä määrä esteetöntä kalustoa. Esteettömällä kalustolla tarkoitetaan suuria ja pieniä esteettömiä ajoneuvoja, paritakseja sekä esteettömiä ajoneuvoja, joissa on porrasvetolaite tai porraskiipijä. Lisäksi on huomioitava, että alueella on käytettävissä riittävästi eri ikäisten lasten turvaistuimia.

Palveluntuottajan on alueellista saatavuutta varmistaessaan otettava huomioon alueellinen asukasmäärä, väestön sijoittuminen maantieteellisesti alueen sisällä, myös haja-asutusalueilla. Palveluntuottajan tulee varautua myös äkillisiin muutoksiin edellä mainituissa tekijöissä. Alueellisessa saatavuudessa tulee niin ikään ottaa huomioon alueiden keskimääräiset etäisyydet terveydenhuollon yksiköihin. Palveluntuottajan on tarvittaessa lisättävä automäärää vastaamaan alueellista kysyntää kaikkina vuorokaudenaikoina.

Palveluntuottajan on varmistettava, että

- kaikki tilatut kuljetustehtävät ajetaan ja hoidetaan hyväksytyn tilaustapahtuman mukaisesti
- liikenteenharjoittajalla on asianmukainen lupa tämän hankinnan mukaiseen liikenteen harjoittamiseen. Mikäli liikenteenharjoittaja menettää edellä mainitun luvan, ei kyseisen liikenteenharjoittajan osalta voida soveltaa sähköistä suorakorvausmenettelyä
- liikenteenharjoittaja kuuluu ennakkoperintärekisteriin
- liikenteenharjoittajien toimintaa valvotaan ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi
- kaikissa kuljetuksissa noudatetaan asiakasturvallisuutta.

Palveluntuottajan tulee vastata siitä, että kuljettajat toimivat suorakorvausmenettelyä soveltaessaan seuraavin ehdoin:

- kuljettajan suomen ja/tai ruotsin kielen taidon tulee olla sellainen, että kuljettaja ja asiakas kykenevät ymmärtämään toisiaan.

- Saamelaisalueella (Enontekiö, Inari, Utsjoki ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) tulee olla riittävä määrä kuljettajia, jotka kykenevät kommunikoimaan vakiotaksiasiakkaan kanssa pohjoissaamen, inarinsaamen tai koltansaamen kielellä saamen kielellä
- 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
- kuljettajat ovat suorittaneet ajantasaisen Traficomin määräyksen mukaisen Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen
- kuljetuksesta ei voi kieltäytyä ilman painavaa perusteltua syytä. Perusteltu syy on esimerkiksi auton rikkoutuminen tai kuljettajan sairastuminen
- kuljettajalla on riittävä alue- ja paikallistuntemus. Paikallistuntemuksella tarkoitetaan kykyä käyttää tavanomaisia paikannimiä katuosoitteiden rinnalla
- kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista ja siistiä
- kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti, kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet
- kuljettajan tulee välttää voimakkaiden hajusteiden käyttöä kuljetusten aikana, eikä autossa saa tupakoida
- kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi
- asiakkaiden henkilötietoja ei tule ulkopuolisten tietoon
- kuljettaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden henkilöllisyystodistuksesta, ajokortista tai Kela-kortista
- kuljettajan tulee varmistaa asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemaansa avustamista. 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, muistisairaat ja vaikeasti liikuntarajoitteiset henkilöt. Jos tilaukseen on kirjattu tieto vastaanottajasta, eikä vastaanottajaan saada yhteyttä, tulee kuljettajan olla yhteydessä tilausvälityskeskukseen selvittääkseen, mihin tai kenelle asiakas voidaan jättää.
- kuljettaja vastaa asiakkaan apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä, esimerkkinä pyörätuolin ja turvavöiden oikea kiinnittäminen kuljetuksen ajaksi
- kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Lisäksi kuljettajan tulee huomioida asiakkaan terveydentilan edellyttämä tarve hitaalle ajolle
- kuljettajan tulee huolehtia siitä, että ajoneuvolaitteiden tiedot eivät näy taksissa matkustaville asiakkaille.

- kuljettaja käyttää matkoilla hankintapäätöksen mukaisia hintoja ja noudattaa Kelan erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita
- kuljettaja perii matkoista sairausvakuutuslain mukaisen omavastuuosuuden niin kauan, että asiakkaan vuosiomavastuu on täyttynyt. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, peritään asiakkaalta tällöin vain matkan kustannuksen suuruinen omavastuuosuus. Asiakkaalla on oikeus maksaa matkan omavastuuosuus käteisellä, yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla (lähimaksulla, jos autossa on lähimaksuominaisuus) tai laskulla jälkikäteen. Jos asiakkaalla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus, autoilija laskuttaa omavastuuosuuden Kelasta
- jos kuljettaja on perinyt asiakkaalta omavastuuosuutta enemmän kuin matkan kustannus edellyttää, tulee asiakkaalle palauttaa perusteetta peritty omavastuuosuuden määrä
- kuljettajan tulee antaa asiakkaalle aina kuitti tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta sekä varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta.

Asiakkaan kuitin tietosisällöstä tulee käydä ilmi

- tunnistetiedot
 - liikenteenharjoittajan ja yrityksen nimi
 - Y-tunnus
 - puhelinnumero
 - auton rekisterinumero
- matka- ja kustannustiedot
 - päivämäärä (pp.kk.vv)
 - matka-aika (lähtö- ja loppuaika)
 - perusmaksu euroa
 - taksaluokka matkustajamäärän mukaan
 - odotusaika. Kuitissa tulee olla eriteltyinä tunnit, minuutit ja eurot
 - lisämaksut
 - kustannukset yhteensä euroina
 - asiakkaalta peritty omavastuuosuus
- matka ajetaan Kelan kannalta edullisinta reittiä pitkin huomioiden yhdistelyn ja Kelan hyväksymien matkapoikkeamien (apteekkikäynti tai apuvälineen nouto terveydenhuollonyksiköstä kotiuduttaessa) vaikutuksen reittiin. Kuljettaja voi poiketa edullisemman reitin käytöstä silloin, kun asiakkaan terveydentila sitä vaatii (esimerkiksi mukulakivikatu). Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa

tilausvälityskeskukseen reittimuutoksesta, joka kirjataan matkan lisätietokenttään.

Auton varustetason vähimmäisvaatimukset	Varustetasovaatimukset koskevat taksi- ja henkilöliikenneluvallisia autoja. Kaikki autovarustetasot Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikennöinnissä käytettävä kalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä ja katsastus on voimassa. Kelan suorakorvausmatkoilla käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen. Taksiliikenneluvalliset autot tulee tunnistaa taksin keltaisesta tunnistevalosta ajoneuvon katolla. Autojen vakuutusten tulee olla voimassa. Ajoneuvolaitteiden tulee olla sellaisia, että niillä pystyy vastaanottamaan palveluntuottajan välittämiä matkoja. Autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät) Esteettömän auton vaatimukset Esteettömien ajoneuvojen tulee täyttää Traficomien kulloinkin voimassa olevat määräykset esteettömän ajoneuvon erityisvaatimuksista. Paarikuljetuksiin soveltuvan auton vaatimukset Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Traficomien kulloinkin voimassa olevat määräykset paariautojen erityisvaatimuksista.
Päästöluokka	Ajoneuvojen osalta edellytetään vähintään E6-päästöluokkaa muiden kuin 0 (0 CO ₂ g/km) päästöisten autojen osalta.

Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskuksen kriteerit. Ajoneuvolaitteen lisäksi autoissa tulee olla taksamittarijärjestelmä. Laitteen tulee olla liitetty maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla. Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan tilausvälityskeskuksesta saatu tilaustunnus. Suorakorvausjärjestelmän tulee olla rakennettu siten, että tilaustunnus näytetään tarvittavilta osin kuljettajalle, jonka pitää pystyä lisäämään tunnus kullekin matkalle maksutapahtuman yhteydessä joko automaattisesti tai manuaalisesti.

Ajoneuvoihin on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Ajoneuvoista on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista.

Ajoneuvolaitteisiin tulee välittyä viesti reitistä ja siihen tehdyistä muutoksista. Ajoneuvolaitteen on huomautettava kuljettajaa muutoksesta. Tietojen on välityttävä ajoneuvolaitteeseen reaaliaikaisesti.

5.2 Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot

Energiatehokkaiden ajoneuvojen osuutta pyritään kasvattamaan julkisten hankintojen kautta. Laki ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista tuli voimaan 2.8.2021. Laki perustuu EU-direktiiviin (2019/1161), jonka tavoitteena on edistää liikenteen päästövähennysten saavuttamista kasvattamalla puhtaiden ajoneuvojen osuutta julkisissa hankinnoissa. Velvoitteet on jaettu kahdelle eri hankinta-ajanjaksolle. Ensimmäinen hankinta-ajanjakso alkoi 2.8.2021 ja päättyi vuoden 2025 lopussa. Toinen hankinta-ajanjakso on vuodet 2026–2030. Laki velvoittaa julkisia hankintayksiköitä hankkimaan tietyn osuuden vähä- ja nollapäästöisiä ajoneuvoja hankinnoissaan.

Lähtökohtaisesti hankintayksiköille on laissa asetettu direktiivin mukaiset jäsenmaakohtaiset vähimmäisosuudet. Lain 9 §:n 1 momentin mukaan hankintayksikön on varmistettava, että henkilöautojen ja kevyiden hyötyajoneuvojen kokonaislukumäärästä vähintään 38,5 prosenttia on ympäristöystävällisiä ja energiatehokkaita ajoneuvoja. Toisella ajanjaksolla puhtaaksi ajoneuvoksi katsotaan vain 0 CO₂ g/km päästöinen ajoneuvo eli täyssähkö tai vetyauto.

Lakia ei kuitenkaan sovelleta esimerkiksi ajoneuvolain (82/2021) 20 §:n 2 momentin 1 kohdan mukaisiin M1-luokan ajoneuvoihin eli henkilöautoihin, jotka on erityisesti rakennettu tai muunnettu siten, että ajoneuvossa voi matkustaa yksi tai useampi henkilö pyörätuolissaan istuen.

Lain valvonta tapahtuu jälki-ilmoitusten kautta. Hankintayksiköiden tulee ilmoittaa hankintaa koskevassa jälki-ilmoituksessa hankkimiansa ajoneuvojen kokonaismäärä sekä lain mukaisten nolla- ja vähäpäästöisten ajoneuvojen määrä. Valvovana viranomaisena toimii Liikenne- ja viestintävirasto.

5.2.1 Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäisosuutta koskeva vaatimus sekä selvitysvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa, että kuljetuksissa käytettävät ajoneuvot täyttävät voimassa olevan ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista annetun lainsäädännön mukaiset vaatimukset ja tavoitteet. Puhtaiden ajoneuvojen tulee olla omistus- tai sopimussuhteen perusteella käytettävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen. Puhtaat ajoneuvot voivat olla sekä M1-ajoneuvoluokan että M-ajoneuvoluokan ajoneuvoja. Poikkeuksena on erikseen säädetty, että M1-luokan henkilöautot (pyörätuolipaikalla varustetut M1-luokan ajoneuvot) eivät kuulu lain soveltamisalaan. Jos palveluntuottajalla on käytössä sähköisiä M1-luokan ajoneuvoja, lasketaan ne kuitenkin mukaan puhtaiden ajoneuvojen tavoitemäärään.

Palveluntuottaja sitoutuu kasvattamaan puhtaiden ajoneuvojen prosenttiosuutta porrastetusti Kelan palvelukuvauksessa esitettyjen vaatimusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on käytössään vähintään alla olevan taulukon mukaiset prosenttiosuudet puhtaita ajoneuvoja 31.12.2028 ja 30.9.2030 siten, että vuoden 2029 alusta alkaen puhtaiden ajoneuvojen prosenttiosuus tulee pysyä vähintään 31.12.2028 edellytetyllä tasolla. Vastaavasti 1.10.2030 alkaen puhtaiden ajoneuvojen

prosenttiosuus tulee pysyä vähintään 30.9.2030 edellytetyllä tasolla, myös mahdollisen optiovuoden 1.1.2031-31.12.2031 ajan.

Selvitykset puhtaiden ajoneuvojen määrästä tulee toimittaa Kelalle kumpanakin taulukon mukaisena tarkistusajankohtana 31.12.2028 ja 30.9.2030, sekä kuusi kuukautta ennen kumpaakin tarkistusajankohtaa, 30.6.2028 ja 31.3.2030. Kelalle tulee tällöin toimittaa selvitykset ajoneuvojen kokonaismäärästä, puhtaiden ajoneuvojen määrästä ja niiden prosenttiosuudesta sekä suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä, mikäli vaadittava prosenttiosuus ei ole vielä täyttynyt. Puhtaiden ajoneuvojen määrää seurataan myös sopimuskauden aikana ja Kela voi pyytää tarvittaessa palveluntuottajalta lisäselvitystä puhtaista ajoneuvoista.

Kilpailutusalue	Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäisosuus (%) 31.12.2028	Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäisosuus (%) 30.9.2030
Etelä-Karjala	22,5 %	45 %
Etelä- Pohjanmaa	17,5 %	35 %
Etelä-Savo	10 %	20 %
Kainuu	10 %	20 %
Kanta-Häme	22,5 %	45 %
Keski- ja Pohjois- Pohjanmaa	17,5 %	35 %
Keski-Suomi	22,5 %	45 %
Kymenlaakso	22,5 %	45 %
Lappi	10 %	20 %
Pirkanmaa	22,5 %	45 %
Pohjanmaa	17,5 %	35 %
Pohjois-Karjala	10 %	20 %
Pohjois-Savo	17,5 %	35 %

Päijät-Häme	22,5 %	45 %
Satakunta	22,5 %	45 %
Uusimaa	22,5 %	45 %
Varsinais-Suomi	22,5 %	45 %

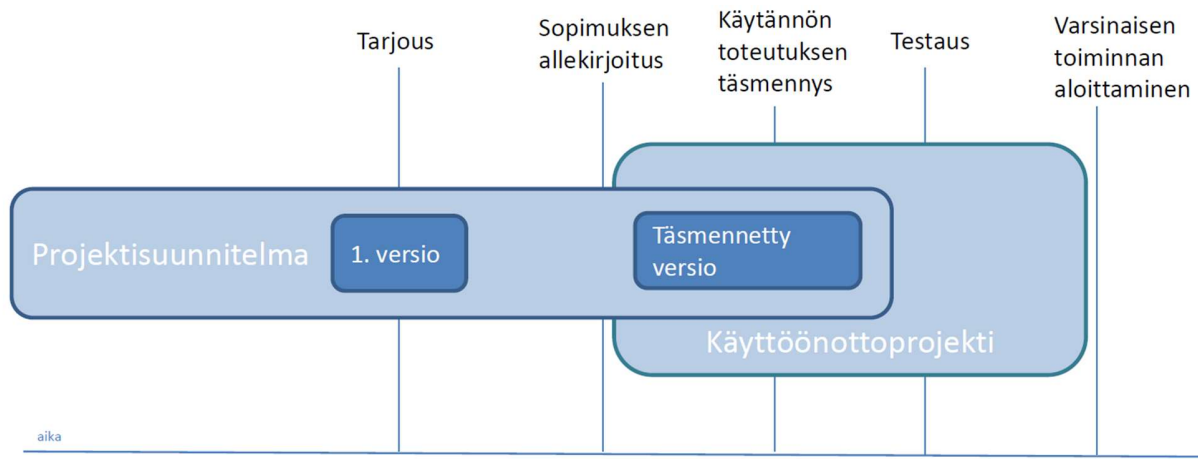
5.2.2 ***Puhtaita ajoneuvoja koskevien tilastojen julkaiseminen***

Kelalla on oikeus julkaista palveluntuottajakohtaisia tilastoja puhtailla ajoneuvoilla ajetuista suorakorvausmatkoista (mm. matkojen ja ajettujen kilometrien määrät sekä korvattuja matkoja ajaneiden puhtaiden ajoneuvojen määrät).

6 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektilla, jonka aikana testataan palvelun toimivuutta käytännössä.

Projektisuunnitelma ja käyttöönottoprojekti



Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen alkaa käyttöönottoprojekti, jossa käydään läpi tilausvälityskeskusten palvelun ja välitysjärjestelmän vaatimuksia sekä toimintoja. Tällä varmistetaan, että palveluntuottaja on ymmärtänyt oikein tarjouspyyntöasiakirjoissa esitetyt tehtävät ja että palvelun tuottamisessa käytettävä ohjelmisto toteuttaa tarjouspyynnössä esitetyt vaatimusmäärittelyjen mukaiset toiminnallisuudet.

Palvelun eri vaiheiden testaus

Kun hankintasopimus on allekirjoitettu, käynnistetään varsinainen käyttöönottovaihe eli palveluiden eri vaiheiden testaus. Sen aikana toteutetaan laajempi hyväksymistestaus tilausvälityskeskusten tuotantoympäristössä. Palvelun käyttöönotto varmistetaan testauksen aikana, jolloin palvelun toimivuutta testataan käytännössä. Kela antaa hyväksymisilmoituksen testauksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikenteenharjoittajien ja autojen tiedot on tallennettu tilausvälityskeskuksessa välitysjärjestelmään ja että järjestelmässä mukana olevat autot eivät aja suorakorvausmatkoja ennen kuin autojen taksamittareissa on päivitetty, hankintapäätöksen mukaiset hinnat.

Käyttöönottoprojekti sisältää muun muassa seuraavat kohdat, joiden toimivuus on palveluntuottajan vastuulla:

- puhelinliikenteen testaus
- sähköisten tilaustapojen testaus

- tekstiviesti-ilmoituksen toimivuuden testaus
- yhteystestaus Kelan edustapalvelimelle
- TAKSO-kyselyn testaus Kelan toimittamilla testihenkilötunnuksilla testiympäristössä, jolla varmistetaan, että palveluntuottaja saa yhteyden Kelaan ja vastaussanomien
- tietoliikennetestaus, joka sisältää muun muassa kuljetustilausten välittymisen ja tiedon kulun autoihin ja autoista tilausvälityskeskukseen järjestelmään
- raportoinnin testaus
- laskutusaineiston oikeellisuuden varmistaminen
- tilausvälityskeskukseen välitysjärjestelmän toimivuuden varmistaminen ja se, että palvelu järjestelmään täyttää Kelan vaatimukset
- teknisten muiden valmiuksien toimivuus: tilausten vastaanotto, matkojen yhdistely, ajoneuvon valinta ja välitys autoon, maksutietojen vastaanottaminen, maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen sekä lisäselvityksiin vastaaminen
- toiminnan varmistaminen kaikkien toimintojen suhteen ja virheiden korjaaminen
- palveluntuottajan verkkosivujen sisällön tarkistaminen vastaamaan palvelukuvausta
- asiakaspalautekäsittelyn testaus
- kaikkien järjestelmän osien tietosuojan ja -turvan varmistaminen.

Tarjouspyynnön yhteydessä laadittua projektisuunnitelmaa täydennetään käytännön toteutuksen osalta käyttöönottoprojektin aikana. Suunnitelmaa täydennetään yhteistyössä Kelan kanssa.

Käyttöönottoprojektin hyväksymisestä ja tuotannon käyttöönotosta päättää Kela.

Kela voi purkaa sopimuksen käyttöönottoprojektin aikana, jos palvelu ei täytä palvelukuvauksessa vaadittuja edellytyksiä.

6.1 Teknisen toimivuuden testaus

Teknisen toimivuuden testaus on osa käyttöönottoprojektia. Siinä varmistetaan tilausvälityskeskukseen valmiudet vaadittuihin toimintoihin.

Testauksen tavoitteena on saada valmius matkatilausten vastaanottamiseen, välitykseen ja yhdistelyyn sekä matkojen sähköiseen tiedonsiirtoon.

Lisäksi palveluntuottajan on varmistettava, että kaikilla mukana olevilla maksu- ja tilausvälityspäätteillä tuotetut tiedot siirtyvät järjestelmässä suorakorvausmenettelyn osalta luotettavasti Kelalle.

Testauksessa palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki järjestelmän osat täyttävät Kelan asettamat vaatimukset tietojen käsittelyn, tietoliikenteen, tietosuojan ja tietoturvan osalta. Lisäksi

palveluntuottaja on velvollinen järjestämään ja koordinoimaan järjestelmän käyttöönottoa edeltävän testauksen, jossa Kela todentaa järjestelmän tietosisällön oikeellisuuden. Palveluntuottaja sitoutuu testaamaan tietojärjestelmää Kelan määrittämällä tavalla tietojärjestelmän osalta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkijoilla on riittävät resurssit palvelun käynnistymisvaiheessa, jolloin koulutuksen, virheiden korjauksen, tiedottamisen, lisäkouluttamisen ja järjestelmän tietojen muuttamisen tarve on suuri.

TAKSO- ja tietoliikennetestaus sisältää koko prosessin TAKSO-kyselystä tilitysten siirtämiseen Kelalle

- tilausvälityskeskukseen tekemä TAKSO-kysely
- matkatilauksen ja matkaan liittyvien tietojen (esim. omavastuuta ei peritä) välittyminen autoon/testisalkulle
- matka- ja maksutietojen välittyminen autosta/testisalkulta tilausvälityskeskukseen/maksuliikenteen hoitajan järjestelmiin
- tilitysten muodostaminen ja siirtäminen Kelalle.

Testaus suoritetaan käyttöönottoprojektin aikana seuraavassa järjestyksessä: yhteystestaus, TAKSO-kysely- ja tietoliikennetestaus, puhelinliikenteen testaus ja käyttöönottoprojektin hyväksyminen.

6.1.1 Yhteystestaus

Yhteystestauksen tavoitteena on varmistaa, että maksuliikennettä hoitavilla tahoilla on pääsy Kelan edustapalvelimelle. Tiedonsiirrossa tarvittavat SFTP-käyttäjätunnukset haetaan Kelasta ja niiden käsittelyajaksi tulee varata vähintään kuukausi.

Samalla tarkistetaan muut välitysjärjestelmän liittymän ja ohjelmien toimivuus ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen.

6.1.2 TAKSO-kyselyn testaus

TAKSO-kysely tehdään Kela Connection Point Luovutus- ja vastaanottopalvelun (Kepo) rajapinnan kautta, jonka aukaisemista varten palveluntuottaja toimittaa Kepolle varmenteen ja IP-osoitteet, joista kyselyt tehdään.

TAKSO-kyselyn testaus tehdään samanaikaisesti tietoliikennetestauksen kanssa testiympäristössä. Ohjeet TAKSO-kyselyn testauksesta ja sen sisällöstä toimitetaan palveluntuottajalle samanaikaisesti testihenkilötunnusten kanssa. TAKSO-kyselyn testauksen tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja saa yhteyden Kelaan TAKSO-kyselyn kautta ja saa vastauksena asiakkaan matkan järjestämistä koskevat tiedot.

6.1.3 Tietoliikennetestaus

Tietoliikennetestaus tehdään testiympäristössä ja testilaitteilla. Tätä varten Kela antaa testihenkilötunnuksia. Tietoliikennetestauksessa Kelaan toimitetaan testisalkulla ajettuja matkoja. Ohjeet tietoliikennetestauksesta ja sen sisällöstä toimitetaan palveluntuottajalle saman aikaisesti

testihenkilötunnusten kanssa. Tietoliikennetestauksen tavoitteena on varmistaa, että tietojen toimitusputki tai -putket toimivat ja tietosisältö matkoissa on oikein.

6.1.4 Puhelinliikenteen testaus

Palveluntuottajan tulee testata puhelinliikenteen toimivuus. Palveluntuottajan tulee myös tehdä Kelalle luotettava selvitys siitä, että puhelinvaihte toimii teknisiltä ominaisuuksiltaan ja kapasiteetiltaan siten, että sillä pystytään tuottamaan puhelinpalvelulta vaadittavat ominaisuudet esimerkiksi tilauspuhelun jonotusaika ja palvelutaso. Lisäksi tulee testata tekstiviesti-ilmoituksen toimivuus.

6.1.5 Sähköisten tilaustapojen testaus

Jos palveluntuottaja ottaa käyttöön sähköisen tilaustavan, tulee sen toimivuus testata siten, että se täyttää Kelan tietoturva-, tietosuoja- ja toiminnalliset vaatimukset. Tilaustavan tulee toimia teknisiltä ominaisuuksiltaan siten, että TAKSO-kysely toimii puhelintilausta vastaavasti ja tilaukset siirtyvät välitysjärjestelmään autoille välitettäväksi. Lisäksi tulee testata, että asiakas saa ilmoituksen noutoajasta, kun matkatilaus on hyväksytty. Palveluntuottajan tulee tehdä Kelalle luotettava selvitys siitä, että sähköinen tilaustapa toimii vaatimusten mukaisesti.

6.1.6 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen

Kela varmistaa, että palveluntuottajalla on valmiudet toteuttaa palvelu palvelukuvauksessa edellytetyllä ja projektisuunnitelmassa lupaamallaan tavalla. Tämän jälkeen Kela hyväksyy käyttöönottoprojektin ja antaa siitä erillisen hyväksymisilmoituksen palveluntuottajalle.

Käyttöönottoprojektissa varmistetaan muun muassa:

- tilausvälityskeskuksen tilat ja henkilökunta
- henkilökunnan ja liikenteenharjoittajien koulutus
- tieto Taksimatkojen välittäjän kurssin hyväksytysti suorittaneista välittäjistä
- osallistuminen terveydenhuollon ja asiakkaiden informointiin
- tekniset ja muut valmiudet
 - puhelinvaihteen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen
 - sähköisten tilaustapojen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen, jos käytöön otettu
 - tilausten vastaanotto
 - TAKSO-kyselyn toimivuus
 - matkojen yhdistely
 - ajoneuvon valinta ja matkojen välitys autoihin

- tekstiviesti-ilmoituksen toiminta
- maksutietojen vastaanottaminen
- maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen
- lisäselvityksiin vastaaminen
- tiedonsiirto Kelan edustapalvelimelle
- tilitystietojen noutaminen edustapalvelimelta
- raportoinnin tuottaminen Kelalle
- palautteiden käsittely
- palveluntuottajan verkkosivujen sisältö

7 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

Palveluntuottajan tulee raportoida Kelalle veloituksetta puhelinpalveluun, toteutuneisiin ja peruuntuneisiin matkoihin sekä palautteisiin liittyvät tiedot päivittäin liitteen 8 *Raportointitietojen toimitusohje* mukaisesti.

Palveluntuottaja tai palveluntuottajan alihankkijana toimiva tilausvälityskeskus, toimittaa Kelalle päivittäin raportointitiedot JSON- muodossa Maili-järjestelmän yhteyteen avatun rajapinnan kautta. Tiedot tulee muodostaa palveluntuottajan järjestelmissä automaattisesti ja ne välitetään Kelaan sFTP -tiedonsiirtona. Kela tarkastaa sanomien sisällön ja muodostaa tarvittavat kuukausi- ja vuosiraportit automaattisesti. Raportointirajapinnan sopimukset hoidetaan samalla menettelyllä kuin tilitystietojen rajapinnan sopimukset.

Uuden raportointirajapinnan kautta raportoidaan peruuntuneet ja viivästyneet matkat, puhelutiedot sekä palautteet. *Liite 8 Raportointitietojen toimitusohje*. Toteutuneet matkat raportoidaan tilitystietojen toimituksen yhteydessä.

Raportti-tiedostot tulee olla toimitettavissa tarvittaessa uudestaan 12 kuukauden ajan, jos esim. alkuperäinen toimitus ei ole onnistunut teknisen tai muun syyn takia. Kela valvoo raportointia ja voi tarvittaessa pyytää puuttuvia raporttitietoja 12 kuukauden ajan alkuperäisestä raportointipäivästä lukien.

Kelalla on oikeus pyytää raportointiin liittyviä yksityiskohtaisia tietoja palveluntuottajalta, joihin palveluntuottajan tulee vastata viiden (5) työpäivän kuluessa Kelan pyynnöstä. Lisäksi palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle erikseen ns. vakavat palautteet, jotka saattavat johtaa esimerkiksi poliisitutkintaan myöhemmin. Nämä palautteet ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteen ilmoitetaan osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi

Palveluntuottajan täytyy ilmoittaa projektisuunnitelmassa ne raportoinnin tiedot, jotka palveluntuottaja katsoo liikesalaisuuksiksi. Kelalla on oikeus luovuttaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille ne tiedot, joita palveluntuottaja ei ole merkinnyt liikesalaisuuksiksi. Tietoja ei luovuteta eteenpäin sellaisenaan, vaan Traficom käyttää niitä liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) mukaiseen seurantaan ja valvontaan.

7.1 Muu tarpeellinen tieto

Kelalla on oikeus saada erillisestä pyynnöstä palvelujen suunnittelua, toiminnan kehittämistä ja auditointia varten tarvitsemaansa tietoa.

8 YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI

Palveluntuottajan edellytetään osallistuvan erilaisiin yhteistyöpalaveriin ilman erilliskorvausta. Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa esimerkiksi matkojen yhdistelyn kehittämisen suhteen.

Kelalla on vastuu terveydenhuollon ja asiakkaiden tiedottamisesta. Palveluntuottajan on vastattava liikenteenharjoittajien ja kuljettajien tiedottamisesta ja kouluttamisesta. Palveluntuottajan tulee osallistua tarvittaessa myös terveydenhuollon ohjeistamiseen esimerkiksi yhteisissä infotilaisuuksissa. Infotilaisuuksien määrä ja ajankohdat sovitaan käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Kela vastaa toimintaohjeista ja koulutuksesta palveluntuottajalle siltä osin kuin se on tarpeellista tämän hankinnan toimeenpanon osalta. Kelan koulutus- ja tiedotusvastuu koskee ainoastaan palvelun toimeenpanoa. Se ei koske esimerkiksi välitysjärjestelmään tai käytettäviin laitteisiin liittyviä teknisiä asioita tai autoilijoille annettavaa koulutusta.

Yhteistyöhön kuuluu Kelan ja palveluntuottajan säännölliset kokoukset käytännön asioihin liittyen. Käyttöönottoprojektin aikana kokouksia on viikoittain ja toiminnan vakiintuessa säännöllisten kokousten järjestämisestä sovitaan yhdessä.

8.1 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Palveluntuottajan ja sen toimijoiden tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia matkan tilaamiseen tai suoraan korvausmenettelyn käyttöön liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan tai mihin asiakas voi Kelan korvaaman matkan tehdä.

Jos asiakkaalla on taksimatkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Kelan yhteyskeskukseen, jonka puhelinnumero on 020 692 204.

Palveluntuottajan verkkosivuilla tulee olla ohjeistus, joka sisältää seuraavat tiedot:

1. Tilaa taksi numerosta 0800 xxxxx, tilauspuhelu on maksuton
 - vain Kela-taksista numerosta tilatusta matkasta voit saada korvauksen ja maksat matkasta enintään 25 euron omavastuun
 - tilaa taksi viimeistään matkaa edeltävänä päivänä klo 14 mennessä
 - tilaa taksi tästä numerosta myös silloin, kun tarvitset taksia äkillisesti
 - voit tilata yhdellä kertaa tulevan 2 viikon ajalle kaikki tiedossasi olevat meno- ja paluumatkat
 - tilaa paluumatka vähintään 1 tuntia ennen lähtöaikaa, jos paluumatkan ajankohta on tiedossa
 - tilauspuhelut nauhoitetaan palvelun laadun kehittämiseksi. Tarvittaessa Kela voi myös tarkistaa jälkikäteen tilauksen tietoja. Puhelun yhteydessä antamiasi tietoja ei käytetä

muuhun kuin matkan järjestämiseen ja matkakorvauksen käsittelyyn Kelassa. Henkilötietolaissa tarkoitettu tietojen rekisterinpitäjä on Kela.

2. [Sähköisen tilaustavan nimitys] on käytössä*

- terveydenhuollolle
- asiakkaille, joilla on pitkäaikainen SV 67 todistus taksin käytöstä ja todistus on toimitettu Kelaan

**kohta 2 tulee olla ohjeistuksessa, mikäli palveluntuottajalla on käytössä sähköinen tilaustapa*

3. Ilmoita tilauksen yhteydessä

- nimesi ja henkilötunnuksesi
- tilaatko matkan terveydentilasi vai liikenneolosuhteiden puutteen vuoksi
- osoite, josta auto sinut noutaa
- matkan määränpää (esim. sairaala)
- kellonaika, jolloin sinun tulee olla perillä hoitoyksikössä
- tuleeko mukaasi apuvälineitä tai saattaja
- puhelinnumero, josta sinut tavoittaa.

4. Saat tiedon auton arvioidusta saapumisajasta

- jos tilaamasi taksimatkaan tulee muutoksia, ilmoita niistä välittömästi tilausnumeroon.
- viimeistään muutoksista on ilmoitettava 2 tuntia ennen sovittua lähtöaikaa
- tekstiviesti-ilmoituksen, kun auto on hyväksynyt matkan.

5. Näytä kuljettajalle Kela-korttisi tai henkilöllisyystodistus.

6. Todistus matkakorvausta varten (SV 67)

- jos tarvitset taksia terveydentilasi vuoksi, kysy todistusta terveydenhuollosta (Todistus matkakorvausta varten, SV 67)
 - säilytä kertamatkaa varten kirjoitettu todistus itselläsi 6 kuukauden ajan matkapäivästä. Kela voi pyytää sitä myöhemmin.
 - toimita pitkäaikainen taksin käyttöön oikeuttava todistus Kelaan
- jos terveydenhuollon henkilö tilaa paluumatkasi, et tarvitse todistusta SV 67.

7. Vakiotaksiasiakkuus

- tietyillä asiakasryhmillä on mahdollisuus saada vakiotaksiasiakkuus. Lisää tietoa vakiotaksiasiakkuudesta <https://www.kela.fi/taksimatkat>
- tietoa vakiotaksikuljetusten järjestämisestä.

8. Anna palautetta

- asiakkaan kirjallinen palaute palautelomakkeella

9. Linkitykset kela.fi-sivuille

- lisätietoja Kelan korvaamat taksimatkat linkitys Kelan verkkosivuille www.kela.fi/taksimatkat.

8.2 Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus

Lähtökohtana on se, että Kela ei puutu liikenteenharjoittajan ja palveluntuottajan väliseen toimintaan. Palveluntuottajan on huomioitava, että alihankkijana toimivia liikenteenharjoittajia tulee kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Palveluntuottaja ei myöskään saa väärinkäyttää tämän hankinnan perusteella saamaansa asemaa, esimerkiksi asettamalla kohtuuttomia ehtoja alihankkijoilleen. Palveluntuottajan on kuvattava projektisuunnitelmassa, miten liikenteenharjoittajien tasapuolinen kohtelu toteutetaan.

Tilausvälityskeskuksesta tulee olla erillinen maksuton puhelinpalvelu 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa. Liikenteenharjoittaja tai kuljettaja voi palvelun kautta ilmoittaa matkaan liittyvistä muutoksista, kuten reittimuutoksista.

Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmää käyttäville liikenteenharjoittajille ja kuljettajille. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että myöhemmin järjestelmään liittynyt liikenteenharjoittaja ja hänen kuljettajansa saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen toiminnasta ja suorakorvausmenettelystä. Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakasturvallisuuteen, ja sen tulee sisältää muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, avustamiseen, saattamiseen ja kommunikaatioon liittyviä asioita, sekä yksityisyyden kunnioittamiseen. Lisäksi on pidettävä koulutusta auton turvalaitteiden käsittelystä, apuvälineiden käsittelystä, sekä siitä miten pyörätuoli tai paarit kiinnitetään asianmukaisesti ja porrasvetoa käytetään. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että liikenteenharjoittajat ja kuljettajat ovat suorittaneet ajantasaisen Traficomien määräyksen mukaisen Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen, ja että kuljettajilla on tarvittava koulutuksen mukainen osaaminen.

Kela edellyttää, että liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutuksessa käydään läpi

- miten kuljetukset välitetään autoihin
- minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään
- miten asiakkaiden omavastuuosuudet määräytyvät ja miten asiakas voi omavastuun maksaa
- miten korvaus määräytyy

- miten ajoneuvolaitteita käytetään
- tietosuojaan liittyviä asioita (esimerkiksi näyttöpäätteen tulee olla asennettu siten, että asiakkaat eivät näe toisten asiakkaiden tietoja, asiakkaalle annettavassa kuitissa ei saa olla muiden asiakkaiden tietoja, eikä tilauspäätteestä tai asiakkaista oteta kuvia sosiaaliseen mediaan tai muuhun markkinointiin).

Lisäksi koulutuksessa tulee käydä läpi ainakin seuraavia laitteiden käyttöön liittyviä asioita:

- matkapyynnön hyväksyminen (asiakkaalle lähtee tekstiviesti, kun kuljettaja on kuitannut matkatilauksen hoitaakseen kuljetuksen)
- Kelan korvaamissa matkoissa Kela-kortin tai henkilöllisyystodistuksen tarkistaminen
- taksamittarin käyttö
- lisien periminen
- odotustaksan käyttö
- yhdistelymatkan suoritus
- tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (meno-paluussa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnuksena)
- lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen
- asiakkaan omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle
- matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen tilausvälityskeskukseen
- kuljettajan kuitin säilyttäminen
- vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus.

8.3 Viestintä ja markkinointi

Kelan viestintä

Kela kertoo asiakkaille ja terveydenhuollolle suunnatussa viestinnässä sekä verkkosivuillaan (www.kela.fi) taksimatkojen suorakorvausmenettelystä, mm. matkan tilaamisesta ja esittää kullakin kilpailutusalueella toimivien palveluntuottajien yhteystiedot (tilauspuhelinnumerot, sähköpostiosoite sekä linkki palveluntuottajan verkkosivuille).

Palveluntuottajien yhteystiedot esitetään Kelan viestinnässä ja verkkosivuilla siten, että edullisimman tarjouksen jättäneen palveluntuottajan yhteystiedot ovat ylimpänä maakuntaakohtaisessa yhteystietolistassa.

Markkinointi

Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan markkinoinnin tulee olla lain ja hyvän tavan mukaista sekä asiallista ja eettistä. Markkinoinnin tulee vastata sopimuksen mukaisen palvelun sisältöä eikä siinä saa esittää virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa.

Palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei saa käyttää Kelan logoa tai graafista ilmettä markkinoinnissa eikä sopimusta referenssitietona ilman Kelan suostumusta.

Markkinoidessaan palveluaan palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei saa ohjata tai kannustaa asiakasta tilaamaan suorakorvausmatkoja palveluntuottajalta tarjoamalla asiakkaalle tai terveydenhuollolle esim. taloudellista hyötyä. Suorakorvausmenettelyssä saatuja asiakkaiden yhteystietoja ei saa käyttää markkinointitarkoituksiin.

Kaikessa palveluntuottajan tai tämän alihankkijan Kelan suorakorvausmenettelyä koskevassa markkinoinnissa tulee näkyä varsinainen kaupparekisteriin rekisteröity palveluntuottajan toiminimi sekä kilpailutusalue, millä palveluntuottaja toimii. Markkinointimateriaalissa on esitettävä mistä puhelinnumerosta Kelan korvaamat matkat kyseenomaisella kilpailutusalueella tilataan ja että puhelu on maksuton.

Jos alihankkijat tuovat markkinoinnissa esille omia puhelinnumeroitaan esimerkiksi kuljettajatoiveisiin liittyen, palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan on tilattava varsinainen Kelan korvaama taksimatka Kelan sopimuskumppanina toimivalta palveluntuottajalta, jonka puhelinnumero tulee olla näkyvissä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että myös sen alihankkijoina toimivien liikennöitsijöiden markkinointi noudattaa Kelan antamia ohjeita.

9 MÄÄRITELMÄT

- *Alihankkijalla* tarkoitetaan tahoja, joka ei ole sopimussuhteessa Kelan kanssa, vaan toimii Palveluntuottajan alaisuudessa, heidän keskinäisen sopimuksen perusteella, toteuttaakseen Kelan tämän sopimuksen mukaista palvelua. Alihankkija toteuttaa osan Kelan sopimuksen mukaisista suorituksista Palveluntuottajan toimeksiannosta.
- *Asiakastyytyväisyyskyselyllä* tarkoitetaan Kelan tekemää kyselyä palveluntuottajan toiminnasta.
- *Asiakkaalla* tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on Suomessa sairausvakuutettu. Lisäksi asiakkaalla tarkoitetaan niitä henkilöryhmiä, joihin kuuluvilla henkilöillä on oikeus sairaanhoitokorvauksiin, vaikka he eivät ole Suomessa sairausvakuutettuja.
- *Asiakkuustiedolla* tarkoitetaan asiakasta koskevaa TAKSO:on kirjattavaa tietoa, joita tilausvälityskeskus tarvitsee matkojen välittämisessä ja kuljettaja kuljetuksen suorittamisessa.
- *Avustajakoiralla* tarkoitetaan koiraa, joka avustaa fyysisesti toimintarajoitteisia henkilöitä.
- *Edustapalvelimella* tarkoitetaan Kelan hallinnoimaa palvelinta, johon toimitetaan matkojen toteumatietoja maksuliikenne- ja/tai tilausvälityskeskuksista ja josta noudetaan maksettuja tilityksiä koskevat tiedot.
- *Esteettömällä ajoneuvolla* tarkoitetaan ajoneuvoa, joka täyttää Traficomien kulloinkin voimassa olevan määräyksen vaatimukset esteettömästä ajoneuvosta
- *Kelan korvaamilla taksimatkoilla* tai *suorakorvausmatkoilla* tarkoitetaan sairauden, raskauden tai Kelan järjestämän kuntoutuksen vuoksi tehtyjä matkoja taksi- tai henkilöliikenneluvallisella autolla. Korvattavalla matkalla tarkoitetaan myös sellaisen henkilön taksimatkaa, jolla on oikeus korvaukseen matkastaan sairausvakuutuksesta muun lainsäädännön perusteella. Korvaus tulee sairausvakuutuslain mukaan hakea viimeistään 6 kuukauden kuluessa matkapäivästä.
- *Keskeytyneellä matkalla* tarkoitetaan matkaa, jossa asiakas on jo matkalla terveydenhuollon toimipisteeseen ja saa tiedon matkan aikana ajanvarauksen peruuntumisesta.
- *Kilpailutusalueella* tarkoitetaan kutakin liitteessä 1 *Kilpailutusalueet karttakuvana ja niihin kuuluvat kunnat* määritellyistä kilpailutusalueista.
- *Käyntiluonteisella matkalla* tarkoitetaan asiakkaan yleensä saman päivän aikana tekemää edestakaista matkaa terveydenhuollon yksikköön.
- *Liikenteenharjoittajalla* tarkoitetaan tässä hankinnassa yksittäistä autoilijaa tai autoilijoiden yhteenliittymää, jotka ovat tehneet palveluntuottajan kanssa sopimuksen suorakorvausmatkojen ajamisesta.
- *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.

- *Maksuliikenteen hoitajalla* 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.
- *Matkaketjulla* tarkoitetaan matkaa, joka koostuu kahdesta tai useammasta osamatkasta, joka tehdään kahdella tai useammalla kulkuneuvolla, kuten esimerkiksi linja-autolla ja taksilla.
- *OID-koodilla* tarkoitetaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää rekisteriä terveydenhuollon laitoksista.
- *Omapastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslaissa säädettyä asiakkaan maksamaa yhdensuuntaisen matkan omapastuuosuutta.
- *Opaskoiralla* tarkoitetaan koiraa, joka avustaa näkövammaisia henkilöitä.
- *Palautelomakkeella* tarkoitetaan liitteen 9 mallipohjaa.
- *Palvelulla* tarkoitetaan kohdassa ”1.1. Hankinnan yleiskuvaus, Kokonaisvastuullinen palvelu” kuvattua palvelua
- *Palveluntuottajalla* tarkoitetaan Kelan kanssa sopimuksen tehnyttä kokonaisvastuullista toimittajaa, joka vastaa Sopimuksessa ja sen liitteissä määritellyn palvelun tuottamisesta kokonaisuudessaan.
- *Paaritaksilla* tarkoitetaan autoa, joka täyttää Traficomien kulloinkin voimassa olevan määräyksen vaatimukset pariautoista
- *Peruuntuneella matkalla* tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu tilausvälityskeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.
- *Puhelinpalvelun palvelutasolla* tarkoitetaan prosenttimäärää siitä, kuinka moneen tarjottuun asiakaspuheluun (asiakas- ja terveydenhuollonlinja) on pystytty vastaamaan.
- *Puhtaalla ajoneuvolla* tarkoitetaan ajoneuvoa, joka on Ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista annetun lain mukaan nolla grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltynä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti.
- *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.
- *Sarjahoitomatkalla* tarkoitetaan usein toistuvia käyntiluonteisia matkoja, jotka tehdään yleensä samaan terveydenhuollon yksikköön.
- *Sähköisellä suorakorvausmenettelyllä* tarkoitetaan tämän hankinnan palvelukokonaisuutta. Se sisältää tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttamismenetelmän kokonaisuudessaan.
- *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.
- *Taksamittarilla* tarkoitetaan mittaria, jonka tulee täyttää mittauslaitelilla (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.

- *Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksella* tarkoitetaan liikenteen palveluista annetun lain 320/2017 26 a §:ssä tarkoitettua koulutusta.
- *TAKSO-kyselyllä* tarkoitetaan *sähköistä kyselypalvelua*, jonka avulla tilausvälityskeskus saa Kelasta ajantasaista asiakkaan matkaan liittyvää tietoa (esim. oikeus suorakorvaukseen, erityisajoneuvon käyttöön, yksinmatkustukseen tai vakiotaksin käyttöön).
- *Tekoälyllä* tarkoitetaan EU:n tekoälyasetuksen mukaisesti konepohjaista järjestelmää, joka on suunniteltu toimimaan käyttöönoton jälkeen vaihtelevilla autonomian tasoilla ja jossa voi ilmetä mukautuvuutta käyttöönoton jälkeen ja joka päättelee vastaanottamastaan syötteestä eksplisiittisiä tai implisiittisiä tavoitteita varten, miten tuottaa tuotoksia, kuten ennusteita, sisältöä, suosituksia tai päätöksiä, jotka voivat vaikuttaa fyysisiin tai virtuaalisiin ympäristöihin.

- *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.
- *Tilaustiedoilla* tarkoitetaan tilausvälityskeskuksesta kerättävää tietoa, joka välitetään autolle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.).
- *Tilaustunnuksella* 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.
- *Vakiotaksiasiakkuudella* tarkoitetaan Kelan erikseen määrittelemiä asiakasryhmiä tai yksittäisiä asiakkaita, joilla on oikeus valita matkoilleen kuljettaja.
- *Vakiotaksilla* tarkoitetaan kuljettajaa, joka on vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa sopinut ajavansa asiakkaan matkat.
- *VTJ-osoitteella* tarkoitetaan henkilön väestötietojärjestelmän mukaista osoitetta.
- *Vuotuisella omavastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden täyttymistä kalenterivuoden aikana. Vuotuinen omavastuuosuus kertyy yhdensuuntaisten matkojen omavastuuosuuksista ja tätä pienemmistä kustannuksista. Tämän jälkeen tarpeelliset matkakustannukset korvataan kokonaan.
- *Yhdistellyllä matkalla* tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi, jossa molemmilla on oma tilaustunnus, mutta yhteinen reittitunnus.
- *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.

10 PALVELUKUVAUKSEN LIITTEET

Liite 1. Kilpailutusalueet karttakuvana ja niihin kuuluvat kunnat

Liite 2. Kuljetuskustannusten hintaelementit

Liite 3. Kelan integraatioiden yhteyspiste (Kepo, Kela Connection Point) -ohje (erillinen liite)

Liite 4. Toiminnalliset vaatimukset Kela-taksien sähköiselle tilaustavalle (erillinen liite)

Liite 5. Tietoturva vaatimukset Kela-taksien sähköiset tilaustavat (erillinen liite)

Liite 6. Turvallisuussopimus liitteineen (erillinen liite)

Turvallisuussopimuksen liite 1 Kelan tietoaaineistojen käsittelyohje (erillinen liite)

Turvallisuussopimuksen liite 2 Kelan vaitiolositoumusmalli (erillinen liite)

Turvallisuussopimuksen liite 3 Tiedon luokittelumatriisi (erillinen liite)

Turvallisuussopimuksen liite 4 Tietojenkäsittely-ympäristön turvallisuusvaatimukset (erillinen liite)

Liite 7. Tilitystietojen toimitusohje (erillinen liite)

Liite 8. Raportointitietojen toimitusohje (erillinen liite)

Liite 9. Palautelomakkeen malli

Liite 10. Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2023, 2024 ja 2025 tammi-syyskuu

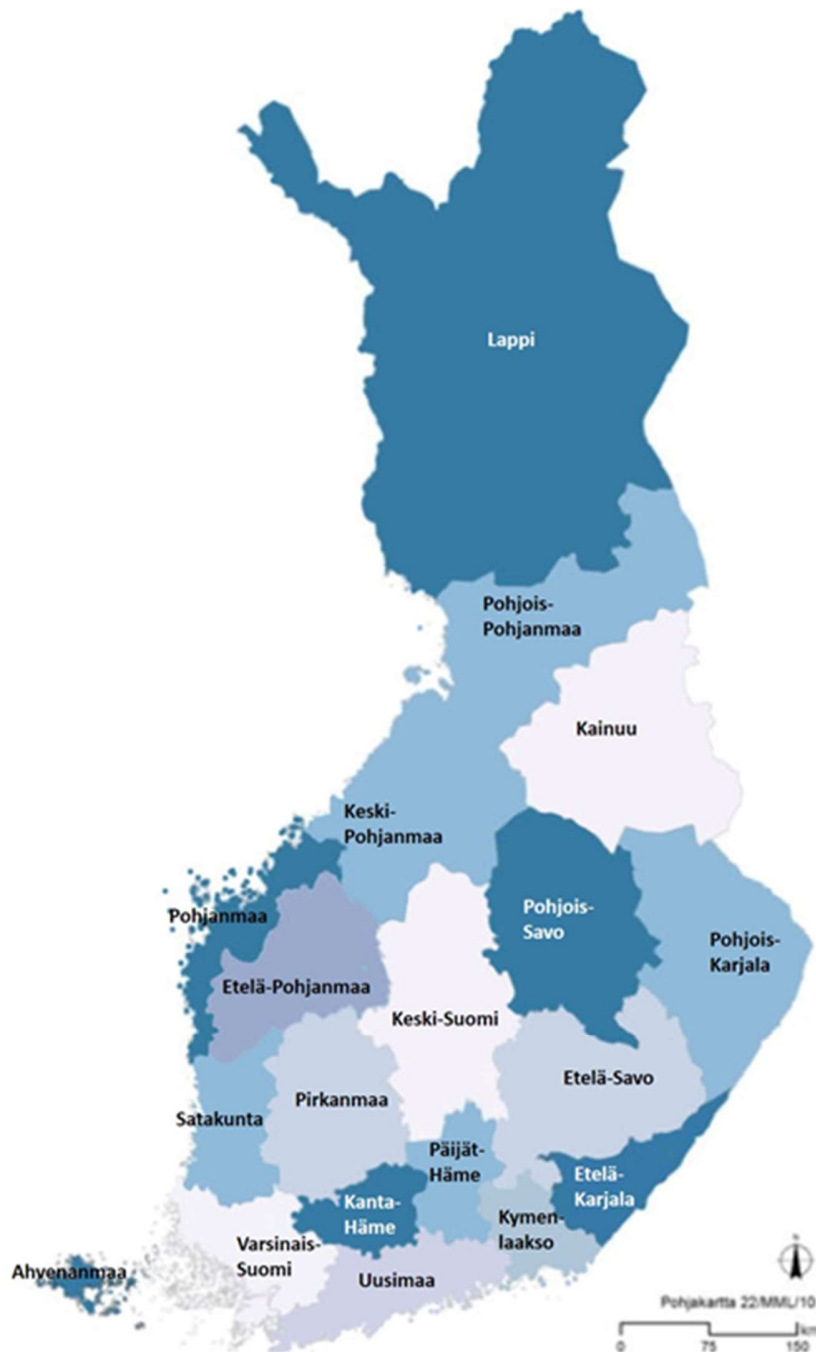
Liite 11. Tilastoja puhelumääristä kilpailutusalueittain vuonna 2023, 2024 ja 2025 tammi-syyskuu (palveluntuottajilta saadut tiedot)

Liite 12. Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale

Liite 13. TAKSO-kyselyn ja vastaussanoman kuvaus (erillinen liite)

Liite 1. Kilpailutusalueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat

Kukin maakunnista on erillinen kilpailutusalue. Keski-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan alue muodostavat yhdessä yhden kilpailutusalueen.



Kilpailutusalueet ja niihin kuuluvat kunnat 11/2025

Uudenmaan maakunta Kuntanro ja kunta 18 Askola 49 Espoo 78 Hanko 91 Helsinki 92 Vantaa 106 Hyvinkää 149 Inkoo 186 Järvenpää 224 Karkkila 235 Kauniainen 245 Kerava 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	Varsinais-Suomen maakunta Kuntanro ja kunta 19 Aura 202 Kaarina 284 Koski Tl 304 Kustavi 322 Kemiönsaari 400 Laitila 423 Lieto 430 Loimaa 445 Parainen 480 Marttila 481 Masku 503 Mynämäki 529 Naantali 538 Nousiainen 561 Oripää 577 Paimio 631 Pyhäranta 636 Pöytyä 680 Raisio 704 Rusko 734 Salo 738 Sauvo 761 Somero 833 Taivassalo 853 Turku 895 Uusikaupunki 918 Vehmaa	Satakunnan maakunta Kuntanro ja kunta 50 Eura 51 Eurajoki 79 Harjavalta 102 Huittinen 181 Jämijärvi 214 Kankaanpää 230 Karvia 271 Kokemäki 484 Merikarvia 531 Nakkila 608 Pomarkku 609 Pori 684 Rauma 747 Siikainen 783 Säskylä 886 Ulvila	Kanta-Hämeen maakunta Kuntanro ja kunta 61 Forssa 82 Hattula 86 Hausjärvi 103 Humppila 109 Hämeenlinna 165 Janakkala 169 Jokioinen 433 Loppi 694 Riihimäki 834 Tammela 981 Ypäjä
Pirkanmaan maakunta Kuntanro ja kunta 20 Akaa 108 Hämeenkyrö 143 Ikaalinen 177 Juupajoki 211 Kangasala 250 Kihniö 291 Kuhmoinen 418 Lempäälä 508 Mänttä- Vilppula 536 Nokia 562 Orivesi	Päijät-Hämeen maakunta Kuntanro ja kunta 16 Asikkala 81 Hartola 98 Hollola 111 Heinola 142 Iitti 316 Kärkölä 398 Lahti 560 Orimattila 576 Padasjoki 781 Sysmä	Kymenlaakson maakunta Kuntanro ja kunta 75 Hamina 285 Kotka 286 Kouvola 489 Miehikkälä 624 Pyhtää 935 Virolahti	Etelä-Karjalan maakunta Kuntanro ja kunta 153 Imatra 405 Lappeenranta 416 Lemi 441 Luumäki 580 Parikkala 689 Rautjärvi 700 Ruokolahti 739 Savitaipale 831 Taipalsaari

581	Parkano				
604	Pirkkala				
619	Punkalaidun				
635	Pälkäne				
702	Ruovesi				
790	Sastamala				
837	Tampere				
887	Urjala				
908	Valkeakoski				
922	Vesilahti				
936	Virrat				
980	Ylöjärvi				
Etelä-Savon maakunta		Pohjois-Savon maakunta	Pohjois-Karjalan maakunta	Keski-Suomen maakunta	
Kuntanro ja kunta		Kuntanro ja kunta	Kuntanro ja kunta	Kuntanro ja kunta	
46	Enonkoski	140	Iisalmi	90	Heinävesi
97	Hirvensalmi	171	Joroinen	146	Ilomantsi
178	Juva	204	Kaavi	167	Joensuu
213	Kangasniemi	239	Keitele	176	Juuka
491	Mikkeli	263	Kiuruvesi	260	Kitee
507	Mäntyharju	297	Kuopio	276	Kontiolahti
588	Pertunmaa	402	Lapinlahti	309	Outokumpu
593	Pieksämäki	420	Leppävirta	422	Lieksa
623	Puumala	595	Pielavesi	426	Liperi
681	Rantasalmi	686	Rautalampi	541	Nurmes
740	Savonlinna	687	Rautavaara	607	Polvijärvi
768	Sulkava	749	Siilinjärvi	707	Rääkkylä
		762	Sonkajärvi	848	Tohmajärvi
		778	Suonenjoki		
		844	Tervo		
		857	Tuusniemi		
		915	Varkaus		
		921	Vesanto		
		925	Vieremä		
				77	Hankasalmi
				172	Joutsa
				179	Jyväskylä
				182	Jämsä
				216	Kannonkoski
				226	Karstula
				249	Keuruu
				256	Kinnula
				265	Kivijärvi
				275	Konnevesi
				312	Kyyjärvi
				410	Laukaa
				435	Luhanka
				495	Multia
				500	Muurame
				592	Petäjävesi
				601	Pihtipudas
				729	Saarijärvi
				850	Toivakka
				892	Uurainen
				931	Viitasaari
				992	Äänekoski

Etelä-Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta 5 Alajärvi 10 Alavus 52 Evijärvi 145 Ilmajoki 151 Isojoki 152 Isokyrö 218 Karijoki 232 Kauhajoki 233 Kauhava 300 Kuortane 301 Kurikka 403 Lappajärvi 408 Lapua 743 Seinäjoki 759 Soini 846 Teuva 934 Vimpeli 989 Ähtäri	Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta 231 Kaskinen 280 Korsnäs 287 Kristiinankaupunki 288 Kruunupyy 399 Laihia 440 Luoto 475 Maalahti 499 Mustasaari 545 Närpiö 598 Pietarsaari 599 Pedersören kunta 893 Uusikaarlepyy 905 Vaasa 946 Vöyri	Keski ja Pohjois-Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta 74 Halsua 217 Kannus 236 Kaustinen 272 Kokkola 421 Lestijärvi 584 Perho 849 Toholampi 924 Veteli 9 Alavieska 69 Haapajärvi 71 Haapavesi 72 Hailuoto 139 Ii 208 Kalajoki 244 Kempele 305 Kuusamo 317 Kärsämäki 425 Liminka 436 Lumijoki 483 Merijärvi 494 Muhos 535 Nivala 563 Oulainen 564 Oulu 615 Pudasjärvi 625 Pyhäjoki 626 Pyhäjärvi 630 Pyhäntä 678 Raahen 691 Reisjärvi 746 Sievi 748 Siikajoki 785 Vaala 791 Siikalatva 832 Taivassalo 859 Tyrnävä 889 Utajärvi 977 Ylivieska	Kainuun maakunta Kuntanro ja kunta 105 Hyrynsalmi 205 Kajaani 290 Kuhmo 578 Paltamo 620 Puolanka 697 Ristijärvi 765 Sotkamo 777 Suomussalmi
Lapin maakunta 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			

Liite 2. Kuljetuskustannusten hintaelementit

Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä:

- perusmaksu
- ajomatkamaksu
- odotusmaksu
- avustamislisä

Perusmaksu

Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (652/2023) 1 luvun 6 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.

Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksua.

Ajomatkamaksu

Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden ja matkustajien lukumäärän perusteella ja se jaetaan kahteen taksaluokkaan:

- taksaluokka I (1-4 henkilöä)
- taksaluokka II (yli 4 henkilöä).

Jos asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on paarivarustus, ajomatkamaksu määräytyy taksaluokan II mukaisesti, jos auto ja sen varustus täyttävät Traficomien kulloinkin voimassa olevan määräyksen vaatimukset paariautoista.

Taksaluokkaa valittaessa kaksi alle 12-vuotiasta lasta lasketaan yhdeksi henkilöksi.

Odotuslajit (odotusaika ja hidas ajo)

Odotusaikaa voidaan veloittaa yhdensuuntaisen matkan osalta enintään 15 minuutin ajalta:

- jos ajoneuvo on odottanut asiakasta tilauspaikalla hänen myöhästyttyään esimerkiksi avuntarpeesta johtuvasta tai muusta hyväksyttävästä syystä ja
- jos matkustaja on poistunut ajoneuvosta kuljetuksen aikana apteekissa käynnin tai apuvälineen hakemisen vuoksi. Tällaisessa tilanteessa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin. Yhteiskuljetuksessa odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja ja
- jos asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä joudutaan pysähtymään yli kahden (2) tunnin yhdensuuntaisella matkalla.

Odotusaika ei sisälly ajomatkamaksun taksaluokkiin, mutta se on eriteltävä omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, aika ja kustannus).

Hidas ajo voidaan veloittaa ajomatkamaksun sijasta, jos ajo liikenteen ruuhkautumisen tai muun vastaavan syyn takia on ollut niin hidasta, että odotusmaksu on tullut ajomatkamaksua korkeammaksi.

Hidas ajo sisältyy ajomatkamaksun taksaluokkiin ja se on eriteltävä myös omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, aika ja kustannus).

Avustamislisä

Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta.

- Avustamislisä voidaan periä, jos asiakas on tarvinnut avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt invataksia tai esteetöntä taksiautoa. Edellytyksenä on, että terveydenhuollon edustaja on määritellyt kulkuneuvon ja avustamisen tarpeellisuuden.
- Jos asiakasta on avustettu edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla hänet käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta on avustettu CE- merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt ajoneuvoa, joka täyttää Traficomien kulloinkin voimassa olevan määräyksen vaatimukset paariautojen erityisvaatimuksista, avustamislisä on määrältään korkeampi.

Kuljetuskustannusten laskutus alkaa siitä hetkestä, kun auto on noutokohteessa, sovittuna ajankohtana. Kuljetuskustannusten laskutus loppuu siihen hetkeen, kun asiakas on kohdeosoitteessa.

Liite 9. Palautelomakkeen malli

Palveluntuottajan palautelomakkeen tulee sisältää ainakin seuraavat valinnat/tiedot. Valinnat/tiedot palautteen aiheen osalta riippuvat Palautteen antaja -kohdan valinnasta.

Palautteen antaja:

- Asiakas
- Terveystenhoito
- Liikenteenharjoittaja
- Kuljettaja
- Muu

Palautteen kohde:

- Maakunta/palveluntuottajan nimi

Palautteenantajan tiedot:

- Nimi
- Puhelinnumero/sähköposti

Palautteen sisältö:

- Kiitos
- Moite
- Kehittämisehdotus

Tapahtuma, jota palaute koskee:

- Matkaa: Päivämäärä ja kellonaika
- Tilauspuhelu: Päivämäärä ja kellonaika
- Muu asia

Palautteen aihe (asiakas, terveydenhoito, muu):

- Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt
- Asiakaspalvelu
- Tilauspuheluun liittyvät asiat
- Kuljetukseen liittyvät asiat
 - o Taksi ei tullut sovittuna aikana
 - o Taksi ei tullut lainkaan
 - o Muu asia
- Kulkuneuvoon liittyvät asiat
- Kuljettajan toimintaan liittyvät asiat
- Maksamiseen liittyvät asiat
- Viestintä ja ohjeistus

- Muu palaute

Palautteen sisältö:

Tekstikenttä palautteelle

Palautteen aihe (liikenteenharjoittaja, kuljettaja):

- Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt
- Tekninen toimivuus
- Maksuliikenne
- Kyytijako
- Välityskeskuksen toiminta
- Asiakkaan toiminta
- Sopimusehtoihin liittyvät asiat
- Viestintä ja ohjeistus
- Kelan toiminta
- Muu palaute

Palautteen sisältö:

Tekstikenttä palautteelle

Liite 10. Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2023, 2024 ja tammi-syyskuu 2025

Kela korvaa asiakkaan matkakustannuksia sairausvakuutuslain perusteella silloin, kun matka tehdään asiakkaan sairauden, raskauden, synnytyksen tai Kelan kuntoutuksen vuoksi.

Matkakorvaus myönnetään matkasta, joka tehdään asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta yleensä lähimpään terveydenhuollon yksikköön, josta asiakas voi saada tarpeellisen tutkimuksen tai hoidon. Samoin korvausta myönnetään matkoista, jotka asiakas tekee terveydenhuollon yksiköstä vakinaiseen kotiosoitteeseensa. Oman hyvinvointialueen sisällä tehty matka korvataan sinne, mistä asiakas on hoidon saanut. Erikoissairaanhoidon tehty matka korvataan omalla yhteistyöalueella sinne, mistä asiakas on hoidon saanut. Useimmiten matka julkisen terveydenhuollon yksikköön korvataan selvittämättä, mitä hoitoa asiakas on saanut. Kun hyvinvointialue antaa asiakkaalle maksusitoumuksen tai palvelusetelin tai kyse on matkasta korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetun lain (695/2019) mukaiseen hoitopaikkaan, matka korvataan sinne, mistä asiakas on hoidon saanut. Myös Kelan tai julkisen terveydenhuollon kuntoutuspäätökseen perustuvat matkat korvataan pääsääntöisesti sinne, minne kuntoutuspäätös on tehty.

Asiakas voi kirjallisella ilmoituksella vaihtaa perusterveydenhuollosta vastaavan sotekeskuksen oman hyvinvointialueensa ulkopuolelle. Asiakas voi valita vain yhden sotekeskuksen ja sen tarjoamat palvelut kerrallaan. Asiakas voi valita myös erikoissairaanhoidon hoitoyksikön. Kiireettömän hoitopaikan valinnasta säädetään terveydenhuoltolain 47 §:ssä. Jos asiakas on edellä kerrotusti siirtänyt perusterveydenhuollon hoitopaikan oman hyvinvointialueensa ulkopuolelle, korvataan matka enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat matkasta asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta hyvinvointialueen lähimpään kattavat perusterveydenhuollon palvelut tarjoavaan hoitopaikkaan eli sote-keskukseen. Jos asiakas on edellä kerrotusti valinnut erikoissairaanhoidon yksikön oman yhteistyöalueensa ulkopuolelta, korvataan matka enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat matkasta asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta oman yhteistyöalueen yliopistosairaalaan.

Matkakorvaus myönnetään halvimman käytössä olevan matkustustavan mukaan siten, että asiakkaan terveydentila otetaan huomioon. Taksilla tehty matka korvataan silloin, kun terveydenhuollon edustaja on katsonut asiakkaan terveydentilan edellyttävän taksin käyttöä. Tällöinkin ensisijainen matkustustapa on yhdistelty taksimatka. Asiakkaan matkaoikeus selvitetään terveydenhuollon antamalla todistuksella SV 67, Todistus matkakorvausta varten. Jos terveydenhuolto tilaa asiakkaalle matkan, ei todistusta SV 67 tarvita.

Asiakkaalla voi olla oikeus taksimatkaan myös puutteellisten liikenneyhteyksien vuoksi. Kun asiakas tekee tilausta, hänen täytyy itse perustella liikenneolosuhteet. Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus taksilla tehtyyn matkaan siltä osin, kun joukkoliikennettä ei ole käytettävissä.

Matkasta peritään omavastuu siihen saakka, että asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus täyttyy. Jos matkan kustannus jää alle omavastuun, asiakkaalta peritään omavastuuosuutena vain matkan todellinen kustannus. Vuotuinen omavastuu kertyy kaikista eri kulkuneuvoilla tehtyjen matkojen omavastuuosuuksista tai sitä pienemmistä kustannuksista. Kun vuotuinen omavastuuosuus on täyttynyt, matkasta ei peritä omavastuuosuutta. Asiakas voi maksaa omavastuuosuuden kuljettajalle käteisellä, kortilla tai laskulla. Ensisijaisesti omavastuun periminen selvitetään TAKSO-kyselyllä.

Asiakas ei saa korvausta sellaisesta taksimatkasta, jota ei ole tilattu Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta.

Kelan korvaamat taksimatkat ja tilastot vuosilta 2023, 2024 ja tammi-syyskuu 2025 (Kelasto)

Alla esiteltävät luvut sisältävät kaikki Kelan korvaamat matkat, jotka on tehty taksilla, invataksilla, paritaksilla tai henkilöliikenneluvallisella autolla. Tilastot ovat vuosilta 2023, 2024 ja tammi-syyskuu 2025.

Kela ei vastaa tilastoissa mahdollisesti olevista virheellisyyksistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavan palvelun määrään, eikä mitään Kelan suullisesti tai kirjallisesti antamaa ilmausta pidä tulkita tällaiseksi sitoumuksiksi. Matkoja koskevat matkamäärien tiedot perustuvat Kelan korvaustilastoon, joka laaditaan asiakkaan kotikunnan mukaisten tietojen perusteella.

Etelä-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	14 573	133 802	7 807 692	6 243 979
	-Invataksi	3 837	27 434	1 524 964	1 186 247
	-Paaritaksi	1 080	1 888	283 051	244 351
	-Taksi	12 389	104 480	5 999 677	4 813 381
2023	Taksimatkat yhteensä	14 153	130 195	7 005 317	5 482 927
	-Invataksi	3 914	28 150	1 442 058	1 095 111
	-Paaritaksi	1 219	2 187	294 698	249 770
	-Taksi	11 891	99 858	5 268 561	4 138 047
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	18 951	101 462	6 181 707	4 884 967
	-Invataksi	4 539	20 958	1 183 305	907 002
	-Paaritaksi	833	1 285	216 388	189 956
	-Taksi	15 490	79 219	4 782 013	3 788 010

Etelä-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	21 532	192 763	16 815 358	14 347 659
	-Invataksi	3 922	36 708	2 325 973	1 932 450
	-Paaritaksi	2 445	5 519	820 500	720 588

	-Taksi	18 857	150 536	13 668 885	11 694 621
2023	Taksimatkat yhteensä	21 150	188 298	15 309 797	12 916 060
	-Invataksi	3 974	36 457	2 162 681	1 764 557
	-Paaritaksi	2 667	6 263	865 133	748 527
	-Taksi	18 271	145 578	12 281 983	10 402 976
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	28 130	139 970	13 191 824	11 168 408
	-Invataksi	5 020	27 451	1 927 609	1 597 955
	-Paaritaksi	2 261	4 122	643 062	564 555
	-Taksi	23 581	108 397	10 621 154	9 005 897

Etelä-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	17 100	142 152	11 387 870	9 557 732
	-Invataksi	2 904	29 619	1 641 664	1 349 765
	-Paaritaksi	1 833	3 620	511 266	437 872
	-Taksi	15 022	108 913	9 234 939	7 770 095
2023	Taksimatkat yhteensä	16 984	142 835	10 597 598	8 793 395
	-Invataksi	2 914	28 427	1 449 011	1 149 583
	-Paaritaksi	2 013	4 168	540 754	459 812
	-Taksi	14 876	110 240	8 607 833	7 184 000
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	22 561	104 049	9 069 105	7 547 432
	-Invataksi	3 632	20 781	1 225 209	985 735
	-Paaritaksi	1 585	2 549	397 282	344 193
	-Taksi	19 172	80 719	7 446 615	6 217 503

Kainuu

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	9 734	76 317	8 228 922	7 181 776
	-Invataksi	947	10 618	536 590	435 030
	-Paaritaksi	1 250	2 432	422 336	371 572
	-Taksi	8 826	63 267	7 269 996	6 375 175
2023	Taksimatkat yhteensä	9 748	76 439	7 438 025	6 400 081
	-Invataksi	963	10 340	507 435	400 855
	-Paaritaksi	1 293	2 786	481 822	426 032
	-Taksi	8 836	63 313	6 448 769	5 573 194
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	12 563	55 651	6 491 770	5 659 049
	-Invataksi	1 230	8 219	464 116	374 845

-Paaritaksi	1 138	1 836	336 273	297 439
-Taksi	11 079	45 596	5 691 381	4 986 765

Kanta-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	13 762	112 140	7 445 207	6 131 293
	-Invataksi	2 802	23 386	1 212 318	978 136
	-Paaritaksi	1 236	2 811	368 668	320 043
	-Taksi	11 750	85 943	5 864 220	4 833 114
2023	Taksimatkat yhteensä	13 567	115 973	6 781 318	5 471 796
	-Invataksi	2 673	24 960	1 195 639	955 301
	-Paaritaksi	1 429	3 331	346 422	287 157
	-Taksi	11 515	87 682	5 239 258	4 229 337
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	16 696	82 020	5 814 863	4 723 359
	-Invataksi	3 376	17 131	967 658	757 903
	-Paaritaksi	1 208	2 017	275 405	234 330
	-Taksi	13 563	62 872	4 571 800	3 731 126

Keski-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	5 557	44 443	4 165 712	3 612 139
	-Invataksi	730	9 128	433 649	351 388
	-Paaritaksi	812	1 777	312 263	277 219
	-Taksi	4 858	33 538	3 419 800	2 983 531
2023	Taksimatkat yhteensä	5 476	42 960	3 766 502	3 226 974
	-Invataksi	779	9 249	405 123	320 067
	-Paaritaksi	846	1 832	300 084	264 695
	-Taksi	4 731	31 879	3 061 296	2 642 212
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	6 824	32 488	3 103 194	2 658 927
	-Invataksi	1 018	6 097	289 037	217 034
	-Paaritaksi	720	1 247	210 032	182 757
	-Taksi	5 643	25 144	2 604 125	2 259 136

Keski-Suomi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	24 570	190 062	14 677 100	12 227 288

	-Invataksi	3 674	31 428	1 674 971	1 335 521
	-Paaritaksi	1 783	2 953	432 069	371 534
	-Taksi	22 120	155 681	12 570 061	10 520 234
2023	Taksimatkat yhteensä	24 039	187 836	13 188 679	10 795 884
	-Invataksi	3 672	31 599	1 526 665	1 181 751
	-Paaritaksi	1 887	3 621	477 692	406 158
	-Taksi	21 559	152 616	11 184 322	9 207 975
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	30 997	139 488	11 526 924	9 535 231
	-Invataksi	4 590	22 659	1 300 929	1 021 582
	-Paaritaksi	1 526	2 393	375 676	324 723
	-Taksi	26 948	114 436	9 850 320	8 188 926

Kymenlaakso

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	18 184	157 387	9 398 418	7 485 365
	-Invataksi	5 056	32 586	1 789 846	1 360 783
	-Paaritaksi	1 456	2 735	302 672	247 302
	-Taksi	14 834	122 066	7 305 900	5 877 279
2023	Taksimatkat yhteensä	17 946	154 218	8 507 598	6 650 288
	-Invataksi	5 125	33 844	1 695 907	1 255 488
	-Paaritaksi	1 600	2 904	288 376	227 751
	-Taksi	14 452	117 470	6 523 316	5 167 049
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	23 438	116 467	7 367 062	5 801 050
	-Invataksi	5 887	23 938	1 395 779	1 043 548
	-Paaritaksi	1 229	1 930	212 428	171 303
	-Taksi	18 421	90 599	5 758 854	4 586 199

Lappi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	17 037	124 179	17 293 895	15 584 722
	-Invataksi	2 460	21 379	1 239 319	1 010 214
	-Paaritaksi	1 632	3 087	705 142	646 864
	-Taksi	15 043	99 713	15 349 434	13 927 644
2023	Taksimatkat yhteensä	16 541	122 914	15 692 912	14 046 078
	-Invataksi	2 513	23 525	1 280 031	1 041 220
	-Paaritaksi	1 617	3 223	698 241	635 728
	-Taksi	14 496	96 166	13 714 641	12 369 130
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	21 630	93 169	13 789 234	12 390 942

-Invataksi	3 091	16 452	1 025 892	838 256
-Paaritaksi	1 440	2 347	585 649	538 321
-Taksi	18 572	74 370	12 177 694	11 014 366

Pirkanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	39 820	384 532	20 594 585	16 427 617
	-Invataksi	4 619	83 365	3 888 466	3 300 714
	-Paaritaksi	3 876	6 849	772 667	645 538
	-Taksi	35 577	294 318	15 933 452	12 481 365
2023	Taksimatkat yhteensä	39 934	387 688	18 956 982	14 857 130
	-Invataksi	4 866	84 285	3 564 180	2 964 358
	-Paaritaksi	3 838	6 689	668 187	535 189
	-Taksi	35 646	296 714	14 724 615	11 357 583
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	51 520	279 745	15 818 646	12 378 086
	-Invataksi	6 498	59 223	2 903 482	2 395 497
	-Paaritaksi	3 301	5 004	598 436	497 858
	-Taksi	44 596	215 518	12 316 727	9 484 731

Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	13 411	101 354	9 382 574	8 060 959
	-Invataksi	2 885	24 490	1 430 610	1 172 345
	-Paaritaksi	2 155	3 432	665 204	588 988
	-Taksi	10 856	73 432	7 286 760	6 299 626
2023	Taksimatkat yhteensä	12 846	95 853	8 271 329	7 008 922
	-Invataksi	2 885	23 972	1 254 537	1 000 697
	-Paaritaksi	2 232	3 651	664 281	584 360
	-Taksi	10 280	68 230	6 352 511	5 423 864
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	16 136	70 915	6 921 196	5 891 624
	-Invataksi	3 439	17 199	1 031 301	820 807
	-Paaritaksi	1 788	2 656	561 418	503 543
	-Taksi	12 559	51 060	5 328 478	4 567 275

Pohjois-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
------	---------------------------	--------	--------------------	----------------------	------------------

2024	Taksimatkat yhteensä	19 964	142 505	13 775 467	11 735 263
	-Invataksi	3 183	25 453	1 714 997	1 429 398
	-Paaritaksi	1 941	4 085	786 916	707 973
	-Taksi	17 713	112 967	11 273 553	9 597 891
2023	Taksimatkat yhteensä	19 411	140 410	12 430 179	10 472 511
	-Invataksi	3 041	26 019	1 602 036	1 318 577
	-Paaritaksi	1 952	4 203	766 786	689 620
	-Taksi	17 273	110 188	10 061 357	8 464 314
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	25 005	107 213	11 072 962	9 419 699
	-Invataksi	3 839	18 398	1 291 394	1 052 828
	-Paaritaksi	1 796	2 917	590 774	529 867
	-Taksi	21 436	85 898	9 190 794	7 837 004

Pohjois-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	38 476	315 548	27 150 951	23 198 834
	-Invataksi	4 140	51 351	2 698 153	2 217 503
	-Paaritaksi	4 455	8 430	1 374 422	1 203 765
	-Taksi	34 802	255 767	23 078 376	19 777 566
2023	Taksimatkat yhteensä	37 504	311 232	23 710 097	19 926 959
	-Invataksi	4 182	50 966	2 366 473	1 882 570
	-Paaritaksi	4 567	8 783	1 277 239	1 097 092
	-Taksi	33 602	251 483	20 066 385	16 947 296
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	48 796	227 578	21 264 510	18 063 353
	-Invataksi	5 402	37 248	2 097 102	1 703 642
	-Paaritaksi	3 926	6 120	1 067 801	936 624
	-Taksi	42 833	184 210	18 099 608	15 423 086

Pohjois-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	26 958	201 732	14 868 198	12 131 357
	-Invataksi	4 868	38 891	2 107 351	1 663 170
	-Paaritaksi	3 192	5 799	808 425	690 706
	-Taksi	23 488	157 042	11 952 422	9 777 481
2023	Taksimatkat yhteensä	27 020	203 541	13 552 173	10 872 874
	-Invataksi	4 924	39 520	1 958 510	1 516 550
	-Paaritaksi	3 287	6 276	765 672	644 467
	-Taksi	23 430	157 745	10 827 991	8 711 857

I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	34 331	147 189	12 077 791	9 819 103
	-Invataksi	6 028	27 592	1 657 406	1 293 937
	-Paaritaksi	2 785	4 538	647 450	553 421
	-Taksi	28 789	115 059	9 772 934	7 971 746

Päijät-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	16 614	135 980	7 283 944	5 685 637
	-Invataksi	2 164	23 381	1 177 286	935 274
	-Paaritaksi	2 030	3 729	391 736	313 652
	-Taksi	14 557	108 870	5 714 922	4 436 711
2023	Taksimatkat yhteensä	15 987	127 348	6 307 947	4 831 950
	-Invataksi	2 126	21 455	956 086	728 683
	-Paaritaksi	2 140	3 607	358 570	276 945
	-Taksi	13 859	102 286	4 993 291	3 826 322
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	20 753	101 503	5 665 997	4 341 920
	-Invataksi	2 914	18 506	959 717	746 513
	-Paaritaksi	1 719	2 789	311 210	253 510
	-Taksi	17 490	80 208	4 395 070	3 341 897

Satakunta

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	20 786	182 991	13 495 827	11 327 556
	-Invataksi	4 250	43 184	2 439 663	2 022 207
	-Paaritaksi	3 339	6 458	873 470	749 630
	-Taksi	17 003	133 349	10 182 694	8 555 720
2023	Taksimatkat yhteensä	20 340	169 962	11 333 191	9 292 744
	-Invataksi	4 106	40 495	2 028 915	1 625 914
	-Paaritaksi	3 426	6 188	737 637	611 876
	-Taksi	16 580	123 279	8 566 638	7 054 955
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	26 634	135 867	10 709 450	8 902 367
	-Invataksi	5 523	32 820	2 050 872	1 685 025
	-Paaritaksi	2 852	4 942	690 258	596 441
	-Taksi	20 910	98 105	7 968 321	6 620 901

Uusimaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	86 080	731 134	31 580 904	23 558 693
	-Invataksi	17 194	147 787	6 760 497	5 321 527
	-Paaritaksi	917	1 340	250 065	223 626
	-Taksi	75 617	582 007	24 570 343	18 013 540
2023	Taksimatkat yhteensä	80 508	663 875	26 557 961	19 221 036
	-Invataksi	16 123	133 053	5 618 279	4 265 392
	-Paaritaksi	971	1 543	246 330	216 530
	-Taksi	70 530	529 279	20 693 352	14 739 114
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	105 285	553 719	25 694 699	18 977 070
	-Invataksi	22 691	122 413	5 976 230	4 652 872
	-Paaritaksi	860	1 247	212 640	187 195
	-Taksi	87 831	430 059	19 505 828	14 137 002

Varsinais-Suomi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2024	Taksimatkat yhteensä	35 208	352 102	18 485 654	14 728 580
	-Invataksi	11 108	106 533	5 315 630	4 288 518
	-Paaritaksi	4 164	7 431	860 513	720 316
	-Taksi	27 549	238 138	12 309 511	9 719 746
2023	Taksimatkat yhteensä	34 863	350 974	16 602 017	12 936 358
	-Invataksi	10 732	104 036	4 692 886	3 694 819
	-Paaritaksi	3 936	7 020	688 404	550 100
	-Taksi	27 507	239 918	11 220 728	8 691 439
I-III 2025	Taksimatkat yhteensä	45 908	258 956	14 344 610	11 200 917
	-Invataksi	13 989	78 401	4 187 466	3 311 955
	-Paaritaksi	3 347	5 621	687 938	585 348
	-Taksi	34 174	174 934	9 469 206	7 303 613

Liite 11. Tilastoja puhelumääristä kilpailutusalueittain vuonna 2023, 2024 ja 2025 tammi-syyskuu (palveluntuottajilta saadut tiedot)

Liitteessä esitetään asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinnumeroihin tarjotut puhelut kilpailutusalueittain ajalta tammi-joulukuu vuosilta 2023, 2024 sekä tammi-syyskuu vuodelta 2025.

ETELÄ-KARJALA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	7 521	Tammikuu	2 587
Helmikuu	6 831	Helmikuu	2 302
Maaliskuu	7 432	Maaliskuu	2 548
Huhtikuu	6 407	Huhtikuu	2 263
Toukokuu	7 635	Toukokuu	2 411
Kesäkuu	6 334	Kesäkuu	2 291
Heinäkuu	6 221	Heinäkuu	2 243
Elokuu	7 780	Elokuu	2 237
Syyskuu	7 120	Syyskuu	2 285
Lokakuu	7 837	Lokakuu	2 451
Marraskuu	8 365	Marraskuu	2 445
Joulukuu	7 259	Joulukuu	2 410
Yhteensä	86 742	Yhteensä	28 473
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	8 257	Tammikuu	2 488
Helmikuu	7 893	Helmikuu	2 223
Maaliskuu	7 594	Maaliskuu	2 195
Huhtikuu	7 528	Huhtikuu	2 167
Toukokuu	7 596	Toukokuu	2 335
Kesäkuu	6 578	Kesäkuu	2 142
Heinäkuu	6 282	Heinäkuu	2 115
Elokuu	7 161	Elokuu	2 249
Syyskuu	7 581	Syyskuu	2 266
Lokakuu	8 061	Lokakuu	2 332
Marraskuu	8 027	Marraskuu	2 414
Joulukuu	8 278	Joulukuu	2 639
Yhteensä	90 836	Yhteensä	27 565
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	8 233	Tammikuu	2 659
Helmikuu	7 429	Helmikuu	2 176
Maaliskuu	8 102	Maaliskuu	2 303
Huhtikuu	7 618	Huhtikuu	2 167

Toukokuu	7 736	Toukokuu	2 085
Kesäkuu	7 215	Kesäkuu	2 025
Heinäkuu	6 966	Heinäkuu	2 042
Elokuu	7 770	Elokuu	2 154
Syyskuu	8 579	Syyskuu	2 075
Yhteensä	69 648	Yhteensä	19 686

ETELÄ-POHJANMAA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	12 724	Tammikuu	2 613
Helmikuu	11 125	Helmikuu	2 256
Maaliskuu	12 529	Maaliskuu	2 510
Huhtikuu	9 950	Huhtikuu	2 251
Toukokuu	12 170	Toukokuu	2 533
Kesäkuu	10 793	Kesäkuu	2 391
Heinäkuu	8 822	Heinäkuu	2 056
Elokuu	11 323	Elokuu	2 307
Syyskuu	11 329	Syyskuu	2 358
Lokakuu	12 208	Lokakuu	2 477
Marraskuu	12 719	Marraskuu	2 752
Joulukuu	10 536	Joulukuu	2 388
Yhteensä	136 228	Yhteensä	28 892
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	13 200	Tammikuu	2 554
Helmikuu	11 406	Helmikuu	2 189
Maaliskuu	10 696	Maaliskuu	2 171
Huhtikuu	11 384	Huhtikuu	2 126
Toukokuu	11 369	Toukokuu	2 162
Kesäkuu	10 063	Kesäkuu	2 091
Heinäkuu	9 168	Heinäkuu	2 020
Elokuu	11 395	Elokuu	2 238
Syyskuu	11 722	Syyskuu	2 098
Lokakuu	12 501	Lokakuu	2 274
Marraskuu	12 781	Marraskuu	2 422
Joulukuu	11 183	Joulukuu	2 240
Yhteensä	136 868	Yhteensä	26 585
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	13 561	Tammikuu	2 561
Helmikuu	10 805	Helmikuu	1 866
Maaliskuu	11 605	Maaliskuu	2 186

Huhtikuu	10 863	Huhtikuu	2 112
Toukokuu	10 725	Toukokuu	2 021
Kesäkuu	9 844	Kesäkuu	1 879
Heinäkuu	9 126	Heinäkuu	1 905
Elokuu	10 624	Elokuu	1 973
Syyskuu	11 846	Syyskuu	2 075
Yhteensä	98 999	Yhteensä	18 578

ETELÄ-SAVO

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	11 367	Tammikuu	2 388
Helmikuu	9 348	Helmikuu	1 831
Maaliskuu	9 844	Maaliskuu	2 501
Huhtikuu	8 307	Huhtikuu	2 350
Toukokuu	9 821	Toukokuu	2 511
Kesäkuu	9 297	Kesäkuu	2 489
Heinäkuu	7 557	Heinäkuu	2 198
Elokuu	9 854	Elokuu	2 383
Syyskuu	9 768	Syyskuu	2 327
Lokakuu	10 288	Lokakuu	2 559
Marraskuu	11 268	Marraskuu	2 790
Joulukuu	9 054	Joulukuu	2 373
Yhteensä	115 773	Yhteensä	28 700
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	10 997	Tammikuu	2 592
Helmikuu	9 797	Helmikuu	2 168
Maaliskuu	8 792	Maaliskuu	2 181
Huhtikuu	9 321	Huhtikuu	2 152
Toukokuu	9 164	Toukokuu	2 168
Kesäkuu	8 132	Kesäkuu	2 197
Heinäkuu	7 456	Heinäkuu	1 946
Elokuu	8 863	Elokuu	2 186
Syyskuu	9 232	Syyskuu	2 184
Lokakuu	9 913	Lokakuu	2 209
Marraskuu	9 631	Marraskuu	2 266
Joulukuu	9 029	Joulukuu	2 441
Yhteensä	110 327	Yhteensä	26 690
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	10 368	Tammikuu	2 365

Helmikuu	9 056	Helmikuu	2 079
Maaliskuu	9 532	Maaliskuu	2 006
Huhtikuu	8 571	Huhtikuu	2 113
Toukokuu	8 782	Toukokuu	2 175
Kesäkuu	8 251	Kesäkuu	2 084
Heinäkuu	7 518	Heinäkuu	2 028
Elokuu	9 140	Elokuu	2 307
Syyskuu	9 736	Syyskuu	2 180
Yhteensä	80 954	Yhteensä	19 337

KAINUU

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	4 276	Tammikuu	1 435
Helmikuu	3 923	Helmikuu	1 245
Maaliskuu	4 532	Maaliskuu	1 312
Huhtikuu	3 935	Huhtikuu	1 202
Toukokuu	4 931	Toukokuu	1 246
Kesäkuu	4 304	Kesäkuu	1 324
Heinäkuu	3 306	Heinäkuu	1 146
Elokuu	4 600	Elokuu	1 310
Syyskuu	4 430	Syyskuu	1 281
Lokakuu	4 803	Lokakuu	1 300
Marraskuu	5 292	Marraskuu	1 465
Joulukuu	4 088	Joulukuu	1 231
Yhteensä	52 420	Yhteensä	15 497
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	5 176	Tammikuu	1 392
Helmikuu	4 331	Helmikuu	1 192
Maaliskuu	3 586	Maaliskuu	1 139
Huhtikuu	3 989	Huhtikuu	1 078
Toukokuu	4 040	Toukokuu	1 237
Kesäkuu	3 584	Kesäkuu	1 228
Heinäkuu	3 374	Heinäkuu	1 089
Elokuu	4 136	Elokuu	1 175
Syyskuu	4 011	Syyskuu	1 088
Lokakuu	4 390	Lokakuu	1 143
Marraskuu	4 391	Marraskuu	1 115
Joulukuu	3 887	Joulukuu	1 187
Yhteensä	48 895	Yhteensä	14 063
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	

Tammikuu	4 453	Tammikuu	1 187
Helmikuu	3 984	Helmikuu	1 060
Maaliskuu	4 192	Maaliskuu	1 243
Huhtikuu	3 666	Huhtikuu	1 194
Toukokuu	3 763	Toukokuu	1 102
Kesäkuu	3 601	Kesäkuu	1 125
Heinäkuu	2 972	Heinäkuu	1 097
Elokuu	3 932	Elokuu	1 217
Syyskuu	4 138	Syyskuu	1 194
Yhteensä	34 701	Yhteensä	10 419

KANTA-HÄME

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	6 663	Tammikuu	1 844
Helmikuu	6 496	Helmikuu	1 617
Maaliskuu	6 757	Maaliskuu	1 849
Huhtikuu	5 556	Huhtikuu	1 732
Toukokuu	7 007	Toukokuu	1 945
Kesäkuu	5 881	Kesäkuu	1 931
Heinäkuu	4 598	Heinäkuu	1 533
Elokuu	6 152	Elokuu	1 837
Syyskuu	5 738	Syyskuu	1 789
Lokakuu	6 422	Lokakuu	1 861
Marraskuu	6 570	Marraskuu	2 128
Joulukuu	5 565	Joulukuu	1 925
Yhteensä	73 405	Yhteensä	21 991
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	6 752	Tammikuu	1 995
Helmikuu	5 929	Helmikuu	1 854
Maaliskuu	5 760	Maaliskuu	1 643
Huhtikuu	6 199	Huhtikuu	1 834
Toukokuu	5 800	Toukokuu	1 790
Kesäkuu	4 920	Kesäkuu	1 740
Heinäkuu	4 411	Heinäkuu	1 559
Elokuu	5 540	Elokuu	1 719
Syyskuu	5 833	Syyskuu	1 638
Lokakuu	5 859	Lokakuu	1 625
Marraskuu	6 105	Marraskuu	1 769
Joulukuu	5 444	Joulukuu	1 857
Yhteensä	68 552	Yhteensä	21 023

Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	5 781	Tammikuu	1 768
Helmikuu	3 378	Helmikuu	979
Maaliskuu	3 682	Maaliskuu	1 162
Huhtikuu	3 272	Huhtikuu	1 021
Toukokuu	3 326	Toukokuu	1 042
Kesäkuu	3 186	Kesäkuu	918
Heinäkuu	3 088	Heinäkuu	893
Elokuu	3 779	Elokuu	1 108
Syyskuu	3 882	Syyskuu	1 148
Yhteensä	33 374	Yhteensä	10 039

KESKI- JA POHJOIS-POHJANMAA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	18 541	Tammikuu	8 020
Helmikuu	16 792	Helmikuu	6 910
Maaliskuu	18 266	Maaliskuu	8 017
Huhtikuu	15 019	Huhtikuu	6 920
Toukokuu	21 353	Toukokuu	8 003
Kesäkuu	17 047	Kesäkuu	7 455
Heinäkuu	11 953	Heinäkuu	6 119
Elokuu	17 634	Elokuu	9 173
Syyskuu	17 033	Syyskuu	7 340
Lokakuu	18 962	Lokakuu	7 905
Marraskuu	20 779	Marraskuu	8 060
Joulukuu	15 813	Joulukuu	7 629
Yhteensä	209 192	Yhteensä	91 551
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 ruotsi			
Tammikuu	52		
Helmikuu	54		
Maaliskuu	61		
Huhtikuu	54		
Toukokuu	68		
Kesäkuu	65		
Heinäkuu	39		
Elokuu	35		
Syyskuu	49		
Lokakuu	74		
Marraskuu	67		
Joulukuu	43		

Yhteensä	661		
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	20 308	Tammikuu	8 313
Helmikuu	18 027	Helmikuu	7 349
Maaliskuu	15 691	Maaliskuu	6 792
Huhtikuu	17 593	Huhtikuu	6 913
Toukokuu	17 035	Toukokuu	7 103
Kesäkuu	15 254	Kesäkuu	6 648
Heinäkuu	12 839	Heinäkuu	6 443
Elokuu	16 900	Elokuu	6 942
Syyskuu	17 895	Syyskuu	6 692
Lokakuu	18 611	Lokakuu	6 995
Marraskuu	18 761	Marraskuu	7 202
Joulukuu	16 803	Joulukuu	7 043
Yhteensä	205 717	Yhteensä	84 435
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 ruotsi			
Tammikuu	75		
Helmikuu	66		
Maaliskuu	53		
Huhtikuu	39		
Toukokuu	48		
Kesäkuu	41		
Heinäkuu	25		
Elokuu	56		
Syyskuu	38		
Lokakuu	41		
Marraskuu	37		
Joulukuu	32		
Yhteensä	551		
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	19 035	Tammikuu	7 156
Helmikuu	17 104	Helmikuu	6 456
Maaliskuu	17 927	Maaliskuu	6 821
Huhtikuu	16 279	Huhtikuu	6 584
Toukokuu	17 566	Toukokuu	6 927
Kesäkuu	15 746	Kesäkuu	6 593
Heinäkuu	12 837	Heinäkuu	6 375
Elokuu	16 118	Elokuu	6 856
Syyskuu	18 355	Syyskuu	7 308
Yhteensä	150 967	Yhteensä	61 076

Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 ruotsi		
Tammikuu	53	
Helmikuu	40	
Maaliskuu	40	
Huhtikuu	22	
Toukokuu	43	
Kesäkuu	25	
Heinäkuu	19	
Elokuu	38	
Syyskuu	23	
Yhteensä	303	

KESKI-SUOMI

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	12 104	Tammikuu	3 836
Helmikuu	10 554	Helmikuu	3 254
Maaliskuu	12 090	Maaliskuu	3 662
Huhtikuu	10 357	Huhtikuu	3 396
Toukokuu	12 145	Toukokuu	3 880
Kesäkuu	10 668	Kesäkuu	3 704
Heinäkuu	8 193	Heinäkuu	3 147
Elokuu	11 514	Elokuu	3 525
Syyskuu	11 244	Syyskuu	3 504
Lokakuu	11 762	Lokakuu	3 541
Marraskuu	12 620	Marraskuu	3 890
Joulukuu	11 176	Joulukuu	3 421
Yhteensä	134 427	Yhteensä	42 760
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	13 405	Tammikuu	3 916
Helmikuu	11 458	Helmikuu	3 325
Maaliskuu	10 644	Maaliskuu	3 115
Huhtikuu	11 145	Huhtikuu	3 032
Toukokuu	10 618	Toukokuu	3 102
Kesäkuu	9 219	Kesäkuu	3 201
Heinäkuu	8 583	Heinäkuu	3 010
Elokuu	10 565	Elokuu	3 252
Syyskuu	11 396	Syyskuu	3 217
Lokakuu	11 617	Lokakuu	3 339
Marraskuu	11 825	Marraskuu	3 308
Joulukuu	10 313	Joulukuu	3 485

Yhteensä	130 788	Yhteensä	39 302
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	11 354	Tammikuu	3 712
Helmikuu	9 870	Helmikuu	2 994
Maaliskuu	11 122	Maaliskuu	3 547
Huhtikuu	9 946	Huhtikuu	3 161
Toukokuu	10 000	Toukokuu	3 072
Kesäkuu	9 636	Kesäkuu	2 972
Heinäkuu	8 351	Heinäkuu	3 189
Elokuu	10 911	Elokuu	3 331
Syyskuu	11 479	Syyskuu	3 267
Yhteensä	92 669	Yhteensä	29 245

KYMENLAAKSO

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	10 458	Tammikuu	3 209
Helmikuu	9 458	Helmikuu	2 757
Maaliskuu	11 109	Maaliskuu	2 963
Huhtikuu	9 082	Huhtikuu	2 722
Toukokuu	10 838	Toukokuu	2 788
Kesäkuu	9 645	Kesäkuu	2 644
Heinäkuu	8 521	Heinäkuu	2 391
Elokuu	10 883	Elokuu	2 762
Syyskuu	10 509	Syyskuu	2 725
Lokakuu	11 025	Lokakuu	2 825
Marraskuu	11 714	Marraskuu	2 946
Joulukuu	10 257	Joulukuu	2 923
Yhteensä	123 499	Yhteensä	33 655
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	11 868	Tammikuu	2 850
Helmikuu	10 664	Helmikuu	2 555
Maaliskuu	9 674	Maaliskuu	2 404
Huhtikuu	10 278	Huhtikuu	2 381
Toukokuu	10 125	Toukokuu	2 434
Kesäkuu	9 009	Kesäkuu	2 450
Heinäkuu	9 220	Heinäkuu	2 523
Elokuu	10 426	Elokuu	2 770
Syyskuu	10 637	Syyskuu	2 615
Lokakuu	11 228	Lokakuu	2 553
Marraskuu	11 362	Marraskuu	2 682

Joulukuu	10 250	Joulukuu	2 574
Yhteensä	124 741	Yhteensä	30 791
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	10 887	Tammikuu	2 623
Helmikuu	9 906	Helmikuu	2 313
Maaliskuu	10 638	Maaliskuu	2 490
Huhtikuu	10 407	Huhtikuu	2 452
Toukokuu	10 646	Toukokuu	2 349
Kesäkuu	9 888	Kesäkuu	2 233
Heinäkuu	10 476	Heinäkuu	2 386
Elokuu	10 652	Elokuu	2 503
Syyskuu	11 452	Syyskuu	2 491
Yhteensä	94 952	Yhteensä	21 840

LAPPI

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	7 553	Tammikuu	2 799
Helmikuu	6 451	Helmikuu	2 330
Maaliskuu	7 550	Maaliskuu	2 639
Huhtikuu	5 581	Huhtikuu	2 306
Toukokuu	6 416	Toukokuu	2 411
Kesäkuu	5 155	Kesäkuu	2 316
Heinäkuu	4 018	Heinäkuu	2 086
Elokuu	5 704	Elokuu	2 321
Syyskuu	5 592	Syyskuu	2 278
Lokakuu	6 200	Lokakuu	2 478
Marraskuu	6 682	Marraskuu	2 464
Joulukuu	5 998	Joulukuu	2 619
Yhteensä	72 900	Yhteensä	29 047
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	7 187	Tammikuu	3 828
Helmikuu	6 268	Helmikuu	2 344
Maaliskuu	5 568	Maaliskuu	2 187
Huhtikuu	6 035	Huhtikuu	2 181
Toukokuu	5 461	Toukokuu	2 186
Kesäkuu	5 083	Kesäkuu	1 903
Heinäkuu	4 360	Heinäkuu	2 100
Elokuu	5 329	Elokuu	2 106
Syyskuu	5 664	Syyskuu	2 197
Lokakuu	6 138	Lokakuu	2 215

Marraskuu	6 525	Marraskuu	2 443
Joulukuu	6 031	Joulukuu	2 549
Yhteensä	69 649	Yhteensä	28 239
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	6 382	Tammikuu	2 372
Helmikuu	5 835	Helmikuu	2 225
Maaliskuu	6 101	Maaliskuu	2 318
Huhtikuu	5 612	Huhtikuu	2 175
Toukokuu	5 567	Toukokuu	2 063
Kesäkuu	5 161	Kesäkuu	2 009
Heinäkuu	4 305	Heinäkuu	2 085
Elokuu	5 647	Elokuu	2 697
Syyskuu	6 064	Syyskuu	2 642
Yhteensä	50 674	Yhteensä	20 586

PIRKANMAA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	20 062	Tammikuu	5 752
Helmikuu	17 965	Helmikuu	5 252
Maaliskuu	20 852	Maaliskuu	5 946
Huhtikuu	16 886	Huhtikuu	5 291
Toukokuu	20 817	Toukokuu	5 935
Kesäkuu	18 332	Kesäkuu	5 895
Heinäkuu	14 012	Heinäkuu	4 749
Elokuu	19 578	Elokuu	5 706
Syyskuu	19 022	Syyskuu	5 995
Lokakuu	20 365	Lokakuu	5 988
Marraskuu	21 993	Marraskuu	6 569
Joulukuu	18 369	Joulukuu	6 075
Yhteensä	228 253	Yhteensä	69 153
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	20 415	Tammikuu	6 157
Helmikuu	18 327	Helmikuu	5 634
Maaliskuu	16 713	Maaliskuu	5 236
Huhtikuu	18 108	Huhtikuu	5 437
Toukokuu	20 681	Toukokuu	6 202
Kesäkuu	15 847	Kesäkuu	5 222
Heinäkuu	14 516	Heinäkuu	4 893
Elokuu	17 826	Elokuu	5 412
Syyskuu	18 620	Syyskuu	5 674

Lokakuu	19 592	Lokakuu	5 981
Marraskuu	19 547	Marraskuu	6 020
Joulukuu	16 988	Joulukuu	5 906
Yhteensä	217 180	Yhteensä	67 774
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	18 762	Tammikuu	6 016
Helmikuu	16 156	Helmikuu	5 065
Maaliskuu	17 564	Maaliskuu	5 471
Huhtikuu	16 820	Huhtikuu	5 317
Toukokuu	17 103	Toukokuu	5 467
Kesäkuu	16 671	Kesäkuu	5 199
Heinäkuu	13 936	Heinäkuu	5 277
Elokuu	18 853	Elokuu	5 674
Syyskuu	19 988	Syyskuu	5 969
Yhteensä	155 853	Yhteensä	49 455

POHJANMAA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	2 929	Tammikuu	1 395
Helmikuu	2 892	Helmikuu	1 131
Maaliskuu	3 176	Maaliskuu	1 311
Huhtikuu	2 615	Huhtikuu	1 115
Toukokuu	3 280	Toukokuu	1 244
Kesäkuu	2 731	Kesäkuu	1 168
Heinäkuu	2 144	Heinäkuu	1 064
Elokuu	2 979	Elokuu	1 269
Syyskuu	3 021	Syyskuu	1 192
Lokakuu	3 129	Lokakuu	1 289
Marraskuu	3 365	Marraskuu	1 564
Joulukuu	2 427	Joulukuu	1 112
Yhteensä	34 688	Yhteensä	14 854
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 ruotsi			
Tammikuu	3 499		
Helmikuu	2 974		
Maaliskuu	3 274		
Huhtikuu	2 515		
Toukokuu	3 185		
Kesäkuu	2 627		
Heinäkuu	1 952		
Elokuu	2 889		

Syyskuu	2 723		
Lokakuu	3 310		
Marraskuu	3 320		
Joulukuu	2 680		
Yhteensä	34 948		
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	3 240	Tammikuu	1 405
Helmikuu	2 879	Helmikuu	1 249
Maaliskuu	2 877	Maaliskuu	1 195
Huhtikuu	3 139	Huhtikuu	1 123
Toukokuu	2 957	Toukokuu	1 229
Kesäkuu	2 422	Kesäkuu	1 072
Heinäkuu	2 079	Heinäkuu	1 107
Elokuu	2 843	Elokuu	2 307
Syyskuu	2 972	Syyskuu	1 987
Lokakuu	3 398	Lokakuu	1 277
Marraskuu	3 629	Marraskuu	1 369
Joulukuu	3 040	Joulukuu	1 350
Yhteensä	35 475	Yhteensä	16 670
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 ruotsi			
Tammikuu	3 429		
Helmikuu	2 894		
Maaliskuu	2 838		
Huhtikuu	2 924		
Toukokuu	2 764		
Kesäkuu	2 687		
Heinäkuu	2 095		
Elokuu	2 741		
Syyskuu	2 963		
Lokakuu	3 238		
Marraskuu	3 158		
Joulukuu	2 845		
Yhteensä	34 576		
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	3 306	Tammikuu	1 222
Helmikuu	2 800	Helmikuu	1 025
Maaliskuu	2 896	Maaliskuu	1 154
Huhtikuu	3 036	Huhtikuu	1 064
Toukokuu	2 818	Toukokuu	1 087
Kesäkuu	2 644	Kesäkuu	1 045

Heinäkuu	2 070	Heinäkuu	1 138
Elokuu	2 678	Elokuu	1 099
Syyskuu	2 956	Syyskuu	1 094
Yhteensä	25 204	Yhteensä	9 928
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 ruotsi			
Tammikuu	3 095		
Helmikuu	2 764		
Maaliskuu	2 834		
Huhtikuu	2 819		
Toukokuu	2 719		
Kesäkuu	2 534		
Heinäkuu	2 142		
Elokuu	2 661		
Syyskuu	2 882		
Yhteensä	24 450		

POHJOIS-KARJALA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	7 723	Tammikuu	2 811
Helmikuu	6 437	Helmikuu	2 477
Maaliskuu	7 628	Maaliskuu	2 850
Huhtikuu	7 486	Huhtikuu	2 508
Toukokuu	8 712	Toukokuu	2 700
Kesäkuu	7 639	Kesäkuu	2 569
Heinäkuu	6 723	Heinäkuu	2 473
Elokuu	8 641	Elokuu	2 690
Syyskuu	8 763	Syyskuu	2 569
Lokakuu	9 535	Lokakuu	2 703
Marraskuu	10 663	Marraskuu	3 001
Joulukuu	8 724	Joulukuu	2 738
Yhteensä	98 674	Yhteensä	32 089
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	10 833	Tammikuu	3 031
Helmikuu	9 481	Helmikuu	2 772
Maaliskuu	8 413	Maaliskuu	2 392
Huhtikuu	9 298	Huhtikuu	2 278
Toukokuu	8 918	Toukokuu	2 471
Kesäkuu	7 760	Kesäkuu	2 327
Heinäkuu	7 199	Heinäkuu	2 288
Elokuu	8 338	Elokuu	2 384

Syyskuu	9 013	Syyskuu	2 333
Lokakuu	9 497	Lokakuu	2 432
Marraskuu	9 490	Marraskuu	2 531
Joulukuu	8 856	Joulukuu	2 657
Yhteensä	107 096	Yhteensä	29 896
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	10 162	Tammikuu	2 685
Helmikuu	9 189	Helmikuu	2 281
Maaliskuu	9 647	Maaliskuu	2 323
Huhtikuu	8 720	Huhtikuu	2 133
Toukokuu	8 924	Toukokuu	2 279
Kesäkuu	8 378	Kesäkuu	2 046
Heinäkuu	7 773	Heinäkuu	2 212
Elokuu	9 229	Elokuu	2 407
Syyskuu	9 704	Syyskuu	2 384
Yhteensä	81 726	Yhteensä	20 750

POHJOIS-SAVO

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	11 440	Tammikuu	4 643
Helmikuu	10 537	Helmikuu	3 903
Maaliskuu	11 619	Maaliskuu	4 635
Huhtikuu	9 538	Huhtikuu	4 275
Toukokuu	12 151	Toukokuu	4 661
Kesäkuu	10 267	Kesäkuu	4 219
Heinäkuu	8 123	Heinäkuu	3 631
Elokuu	10 918	Elokuu	4 331
Syyskuu	10 548	Syyskuu	4 217
Lokakuu	11 629	Lokakuu	4 330
Marraskuu	12 442	Marraskuu	4 642
Joulukuu	10 661	Joulukuu	4 221
Yhteensä	129 873	Yhteensä	51 708
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	13 120	Tammikuu	4 686
Helmikuu	11 209	Helmikuu	4 254
Maaliskuu	10 067	Maaliskuu	3 865
Huhtikuu	10 584	Huhtikuu	3 710
Toukokuu	10 580	Toukokuu	4 069
Kesäkuu	9 168	Kesäkuu	3 712
Heinäkuu	8 635	Heinäkuu	3 602

Elokuu	10 620	Elokuu	3 965
Syyskuu	11 264	Syyskuu	3 888
Lokakuu	11 160	Lokakuu	4 037
Marraskuu	11 592	Marraskuu	3 970
Joulukuu	9 813	Joulukuu	3 846
Yhteensä	127 812	Yhteensä	47 604
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	11 881	Tammikuu	4 259
Helmikuu	10 343	Helmikuu	3 550
Maaliskuu	11 115	Maaliskuu	3 634
Huhtikuu	10 115	Huhtikuu	3 685
Toukokuu	10 395	Toukokuu	3 909
Kesäkuu	9 530	Kesäkuu	3 505
Heinäkuu	8 463	Heinäkuu	3 492
Elokuu	10 599	Elokuu	3 716
Syyskuu	11 631	Syyskuu	3 878
Yhteensä	94 072	Yhteensä	33 628

PÄIJÄT-HÄME

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	7 259	Tammikuu	2 304
Helmikuu	6 872	Helmikuu	2 114
Maaliskuu	7 606	Maaliskuu	2 430
Huhtikuu	6 175	Huhtikuu	2 101
Toukokuu	6 998	Toukokuu	2 327
Kesäkuu	6 255	Kesäkuu	2 280
Heinäkuu	5 178	Heinäkuu	2 184
Elokuu	6 976	Elokuu	2 420
Syyskuu	6 664	Syyskuu	2 296
Lokakuu	7 406	Lokakuu	2 453
Marraskuu	7 831	Marraskuu	2 485
Joulukuu	6 400	Joulukuu	2 393
Yhteensä	81 620	Yhteensä	27 787
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	8 048	Tammikuu	2 478
Helmikuu	7 254	Helmikuu	2 209
Maaliskuu	6 945	Maaliskuu	2 173
Huhtikuu	7 232	Huhtikuu	2 135
Toukokuu	7 099	Toukokuu	2 241
Kesäkuu	6 146	Kesäkuu	2 098

Heinäkuu	5 822	Heinäkuu	2 150
Elokuu	6 916	Elokuu	2 253
Syyskuu	7 278	Syyskuu	2 036
Lokakuu	7 553	Lokakuu	2 282
Marraskuu	7 681	Marraskuu	2 335
Joulukuu	6 678	Joulukuu	2 373
Yhteensä	84 652	Yhteensä	26 763
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	7 235	Tammikuu	2 347
Helmikuu	6 562	Helmikuu	2 046
Maaliskuu	7 226	Maaliskuu	2 345
Huhtikuu	6 856	Huhtikuu	2 084
Toukokuu	7 049	Toukokuu	2 247
Kesäkuu	6 741	Kesäkuu	2 111
Heinäkuu	6 115	Heinäkuu	2 062
Elokuu	7 208	Elokuu	2 201
Syyskuu	8 226	Syyskuu	2 362
Yhteensä	63 218	Yhteensä	19 805

SATAKUNTA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	11 252	Tammikuu	3 021
Helmikuu	10 327	Helmikuu	2 484
Maaliskuu	11 754	Maaliskuu	2 963
Huhtikuu	9 748	Huhtikuu	2 442
Toukokuu	11 471	Toukokuu	2 927
Kesäkuu	9 656	Kesäkuu	2 695
Heinäkuu	7 560	Heinäkuu	2 181
Elokuu	10 443	Elokuu	2 553
Syyskuu	10 286	Syyskuu	2 413
Lokakuu	11 378	Lokakuu	2 656
Marraskuu	11 807	Marraskuu	2 869
Joulukuu	10 013	Joulukuu	2 707
Yhteensä	125 695	Yhteensä	31 911
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	12 608	Tammikuu	2 878
Helmikuu	11 390	Helmikuu	2 621
Maaliskuu	11 169	Maaliskuu	2 451
Huhtikuu	11 678	Huhtikuu	2 466
Toukokuu	11 591	Toukokuu	2 633

Kesäkuu	9 864	Kesäkuu	2 339
Heinäkuu	9 708	Heinäkuu	2 304
Elokuu	12 110	Elokuu	2 487
Syyskuu	11 901	Syyskuu	2 340
Lokakuu	13 109	Lokakuu	2 525
Marraskuu	11 722	Marraskuu	2 731
Joulukuu	10 992	Joulukuu	2 586
Yhteensä	137 842	Yhteensä	30 361
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	13 369	Tammikuu	2 713
Helmikuu	11 302	Helmikuu	2 170
Maaliskuu	12 453	Maaliskuu	2 457
Huhtikuu	11 365	Huhtikuu	2 276
Toukokuu	11 499	Toukokuu	2 393
Kesäkuu	10 774	Kesäkuu	2 350
Heinäkuu	9 344	Heinäkuu	2 312
Elokuu	11 749	Elokuu	2 381
Syyskuu	12 927	Syyskuu	2 474
Yhteensä	104 782	Yhteensä	21 526

UUSIMAA

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	47 928	Tammikuu	10 616
Helmikuu	45 624	Helmikuu	9 550
Maaliskuu	48 012	Maaliskuu	10 754
Huhtikuu	47 980	Huhtikuu	10 612
Toukokuu	43 728	Toukokuu	9 837
Kesäkuu	42 781	Kesäkuu	10 038
Heinäkuu	35 960	Heinäkuu	8 750
Elokuu	38 650	Elokuu	8 850
Syyskuu	43 915	Syyskuu	10 072
Lokakuu	45 598	Lokakuu	10 451
Marraskuu	48 893	Marraskuu	10 657
Joulukuu	47 330	Joulukuu	11 105
Yhteensä	536 399	Yhteensä	121 292
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 ruotsi			
Tammikuu	2 454		
Helmikuu	2 358		
Maaliskuu	2 418		
Huhtikuu	2 420		

Toukokuu	2 137		
Kesäkuu	2 149		
Heinäkuu	1 714		
Elokuu	1 855		
Syyskuu	2 062		
Lokakuu	2 012		
Marraskuu	2 138		
Joulukuu	2 052		
Yhteensä	25 769		
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	52 910	Tammikuu	12 835
Helmikuu	45 571	Helmikuu	10 540
Maaliskuu	41 779	Maaliskuu	9 945
Huhtikuu	47 500	Huhtikuu	10 420
Toukokuu	44 809	Toukokuu	10 623
Kesäkuu	41 070	Kesäkuu	9 569
Heinäkuu	36 747	Heinäkuu	8 596
Elokuu	44 430	Elokuu	10 427
Syyskuu	48 128	Syyskuu	10 301
Lokakuu	51 558	Lokakuu	10 689
Marraskuu	52 869	Marraskuu	10 562
Joulukuu	46 019	Joulukuu	10 469
Yhteensä	553 390	Yhteensä	124 976
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 ruotsi			
Tammikuu	2 271		
Helmikuu	2 028		
Maaliskuu	1 819		
Huhtikuu	2 014		
Toukokuu	1 924		
Kesäkuu	1 700		
Heinäkuu	1 518		
Elokuu	1 866		
Syyskuu	1 921		
Lokakuu	2 065		
Marraskuu	2 301		
Joulukuu	1 786		
Yhteensä	23 213		
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	48 103	Tammikuu	11 057
Helmikuu	43 181	Helmikuu	9 451

Maaliskuu	46 964	Maaliskuu	10 392
Huhtikuu	43 116	Huhtikuu	9 522
Toukokuu	44 383	Toukokuu	9 544
Kesäkuu	43 257	Kesäkuu	9 530
Heinäkuu	36 865	Heinäkuu	8 836
Elokuu	46 321	Elokuu	10 472
Syyskuu	49 521	Syyskuu	7 614
Yhteensä	401 711	Yhteensä	86 418
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 ruotsi			
Tammikuu	2 103		
Helmikuu	1 764		
Maaliskuu	1 937		
Huhtikuu	1 777		
Toukokuu	1 985		
Kesäkuu	1 780		
Heinäkuu	1 570		
Elokuu	1 900		
Syyskuu	1 852		
Yhteensä	16 668		

VARSINAIS-SUOMI

Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2023	
Tammikuu	16 714	Tammikuu	5 875
Helmikuu	15 021	Helmikuu	5 409
Maaliskuu	17 713	Maaliskuu	6 250
Huhtikuu	14 490	Huhtikuu	5 386
Toukokuu	17 459	Toukokuu	6 079
Kesäkuu	15 511	Kesäkuu	5 696
Heinäkuu	11 898	Heinäkuu	4 548
Elokuu	17 387	Elokuu	5 515
Syyskuu	15 861	Syyskuu	5 352
Lokakuu	17 229	Lokakuu	5 779
Marraskuu	18 231	Marraskuu	6 151
Joulukuu	16 588	Joulukuu	6 171
Yhteensä	194 102	Yhteensä	68 211
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2023 ruotsi			
Tammikuu	1 125		
Helmikuu	1 022		
Maaliskuu	1 126		
Huhtikuu	954		

Toukokuu	1 076		
Kesäkuu	941		
Heinäkuu	768		
Elokuu	975		
Syyskuu	870		
Lokakuu	948		
Marraskuu	1 036		
Joulukuu	908		
Yhteensä	11 749		
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut v. 2024	
Tammikuu	20 083	Tammikuu	6 922
Helmikuu	16 069	Helmikuu	5 751
Maaliskuu	14 567	Maaliskuu	5 348
Huhtikuu	15 731	Huhtikuu	5 217
Toukokuu	15 668	Toukokuu	5 742
Kesäkuu	13 377	Kesäkuu	4 913
Heinäkuu	12 331	Heinäkuu	4 680
Elokuu	15 476	Elokuu	5 487
Syyskuu	16 586	Syyskuu	5 275
Lokakuu	16 947	Lokakuu	5 174
Marraskuu	16 571	Marraskuu	5 283
Joulukuu	14 759	Joulukuu	5 261
Yhteensä	188 165	Yhteensä	65 053
Tarjotut asiakaspuhelut v. 2024 ruotsi			
Tammikuu	1 105		
Helmikuu	1 004		
Maaliskuu	836		
Huhtikuu	823		
Toukokuu	886		
Kesäkuu	693		
Heinäkuu	623		
Elokuu	774		
Syyskuu	855		
Lokakuu	901		
Marraskuu	796		
Joulukuu	775		
Yhteensä	10 071		
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 suomi		Tarjotut terveydenhuollon puhelut tammi-syyskuu v. 2025	
Tammikuu	16 173	Tammikuu	5 486
Helmikuu	14 416	Helmikuu	4 651

Maaliskuu	15 427	Maaliskuu	5 006
Huhtikuu	14 595	Huhtikuu	4 983
Toukokuu	15 345	Toukokuu	4 798
Kesäkuu	15 138	Kesäkuu	5 028
Heinäkuu	12 657	Heinäkuu	4 923
Elokuu	16 034	Elokuu	5 566
Syyskuu	17 428	Syyskuu	6 437
Yhteensä	137 213	Yhteensä	46 878
Tarjotut asiakaspuhelut tammi-syyskuu v. 2025 ruotsi			
Tammikuu	803		
Helmikuu	757		
Maaliskuu	756		
Huhtikuu	668		
Toukokuu	651		
Kesäkuu	704		
Heinäkuu	586		
Elokuu	766		
Syyskuu	811		
Yhteensä	6 502		

Liite 12. Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale



Maksusitoumus

Maksusitoumus taksimatkan omavastuusuuteen

Tunniste:

Maksusitoumuksen saaja:

Syntymäaika:

Palveluntuottaja:

Voimassaoloaika:

Enimmäissumma:

Lisätieto:

Tietoa Kelan maksusitoumuksesta

Taksimatka pitää tilata maakunnan keskitetystä tilausvälityskeskuksesta maksusitoumuksen voimassaoloaikana.

- Tilauksen yhteydessä pitää ilmoittaa, että matkan omavastuu pitää laskuttaa

Kela maksaa tässä maksusitoumuksessa mainitun taksimatkan, kun seuraavia ehtoja on noudatettu:

- Maksusitoumuksen saajan pitää esittää maksusitoumus ja kuvallinen henkilötodistus heti asiainnin alkaessa
- Maksusitoumus koskee yhtä yhdensuuntaista taksimatkaa
- Palveluntuottaja laskuttaa taksimatkasta omavastuun, joka on enintään 25 euroa
 - Jos matka maksaa alle 25 euroa, omavastuu on matkan kokonaishinta
 - Matka ajetaan ja laskutetaan muilta osin normaalisti suorakorvausmatkana
- Maksusitoumus on kertakäyttöinen ja jää palveluntuottajalle ostotapahtuman yhteydessä
- Maksusitoumuksen voi käyttää vain maksusitoumuksessa mainitun henkilön matkaan
- Maksusitoumuksesta ei saa rahaa takaisin eikä sen enimmäissummaa saa ylittää

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään maksusitoumuksen tiedot luottamuksellisina. Palveluntuottaja sitoutuu myös siihen, ettei se käytä tietoja muihin kuin maksusitoumuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Palveluntuottaja laskuttaa taksimatkojen omavastuusuudet suoraan Kelasta.

Maksusitoumuslaskun toimittaminen Kelaan

Palveluntuottajan pitää mainita laskussa

- maksusitoumuksen tunniste
- matkan hinta (erittele mahdollinen laskutuslisä)
- matkapäivä
- lähtö- ja kohdeosoite
- palveluntuottajan yhteystiedot

Maksuehto on 21 päivää netto. Jos maksusitoumus kattaa useita tuotteita tai palveluita, ne pitää laskuttaa kerralla.

Kela vastaanottaa maksusitoumuslaskut ensisijaisesti verkkolaskuina

- Verkkolaskutusosoite 00370246246030002
- Välittäjä tunnus 003703575029
- Välittäjä Telia Finland Oyj (Telia/CGI)

Paperilaskutusosoite:

- Kela, PL 10, 00056 KELA

Alkuperäistä maksusitoumusta ei tarvitse lähettää takaisin Kelaan. Maksusitoumus pitää hävittää tietoturvallisella tavalla.

Maksusitoumukseen liittyvät kyselyt (klo 9.00-16.00)

Viranomaislinja 020 692 235