
Antopäivä: 16.4.2021	Voimaantulopäivä: 1.5.2021	Voimassa: toistaiseksi
-------------------------	-------------------------------	---------------------------

Säädösperusta
Laki liikenteen palveluista (320/2017) 26 a § 4 momentti ja 35 b § 5 momentti

Määräyksen vastaisen toiminnan seuraamuksista säädetään:

Täytäntöönpantava EU-lainsäädäntö:

Muutostiedot:

Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutus

Sisällys

1	Soveltaisala	1
2	Koulutuksen sisältö.....	2
2.1	Erytisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaaminen	2
2.2	Liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden avustaminen.....	2
2.3	Koulu- ja päivähoitokuljetuksiin liittyvät erityiskysymykset	3
3	Koulutuksen käytännön toteutus ja suorittaminen	3

1 Soveltamisala

Tätä määräystä sovelletaan liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) 26 a §:ssä tarkoitetun taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen järjestämiseen. Tällä määräyksellä Liikenne- ja viestintävirasto antaa lainkohdan 4 momentin mukaisesti tarkemmat määräykset koulutuksen sisällöstä ja käytännön toteutuksesta. Lisäksi määräyksellä määrätään lain 35 b §:n 5 momentin nojalla tarkemmin taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutusta koskevan koulutusohjelman valvonnan kannalta tarpeellisista opetuksen käytännön järjestämiseen, opetustiloihin, opetuskalustoon, opetusvälineisiin ja oppilasryhmäkokoon liittyvistä ehdoista.

Tällä määräyksellä annetaan määräykset erityisryhmien kuljettajakoulutuksen vähimmäissisällöstä sekä käytännön toteuttamisesta.

Koulutuksen on sisällettävä ainakin tämän määräyksen 2 kohdan mukaiset aihekokonaisuudet ja annettava koulutettaville niiden mukaiset tiedot ja valmiudet.

Koulutuksen käytännön toteutukseen sovelletaan tämän määräyksen 3 kohdan määräyksiä. Käytännön toteutukseen sovelletaan lisäksi Liikenne- ja viestintäviraston määräystä TRAFICOM/391024/03.04.03.00/2020 (*Taksiliikenteen koulutusorganisaatiot*).

2.1 Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaaminen

Koulutuksessa on käsiteltävä sitä, miten erityisryhmiin kuuluvat asiakkaat on kohdattava ja huomioitava asiakaspalvelutapahtumassa. Koulutuksen tulee tältä osin kattaa ja huomioida ainakin seuraavat seikat ja tavoitteet:

- 1) asiakaskohtaamisen tärkeys ja sen vaikutus asiakkaan kokemaan taksipalvelun laatuun;
- 2) erilaisten kommunikaatiokeinojen ja -menetelmien ymmärtäminen ja hallinta
- 3) tietoisuus erilaisista liikunta- ja toimintarajoitteisista sekä muista erityistä tukea tarvitsevista asiakasryhmistä;
- 4) erilaisten toimintarajoitteiden vaikutusten ymmärtäminen taksipalvelujen käyttämisen näkökulmasta;
- 5) erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden ja heidän yksilöllisen tuen ja avun tarpeensa tunnistaminen;
- 6) asiakkaiden avun tarpeisiin vastaaminen asiakaskokemuksen alkaessa, kuljetuksen aikana ja kuljetuksen päättyessä;
- 7) asiakkaan turvallisuuden tunteen edistäminen kuljetuksen aikana muun muassa turvallisella ajotavalla ja sovittamalla ajokäyttäytyminen erityistarpeet ja matkustusmukavuus huomioivaksi;
- 8) asiakkaan arvokkuuden ja yksityisyyden huomioiminen ja säilyttäminen myös avustettaessa.

2.2 Liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden avustaminen

Koulutuksessa on käsiteltävä ja harjoiteltava ainakin seuraavia liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden turvalliseen avustamiseen liittyviä taitoja:

- 1) eri tavoin liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustaminen ajoneuvon luopääsemisessä sekä ajoneuvoon ja siitä pois nousemisessa;
- 2) eri tavoin liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustamisessa käytettävien laitteiden ja niiden käsittelyn tuntemus;
- 3) pyörätuolin nostimen ja pyörätuolin kulkuluiskan käyttäminen;
- 4) pyörätuolin ja muiden apuvälineiden kiinnittäminen ajoneuvoon;
- 5) pyörätuolin käyttäjien avustaminen pyörätuoliin ja siitä pois nousemisessa sekä mahdollisten avustamisrajoitteiden huomioiminen;
- 6) työkoiran kanssa matkustavien liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustamisessa tarvittavat taidot;
- 7) työkoiran tehtävän ymmärtäminen sekä koiran käsittelyä ja kuljetusta varten tarvittavien tekniikoiden hallinta;
- 8) ikääntyneiden erityistarpeiden huomioiminen ja apuvälineiden käsittely sekä kuljettajan rooli ikääntyneiden avustajana.

2.3 Koulu- ja päivähoitokuljetuksiin liittyvät erityiskysymykset

Koulutuksessa on tämän asiakasryhmän osalta huomioitava ja käsiteltävä ainakin seuraavat seikat:

- 1) turvallisuus;
- 2) ajoneuvon merkintä, kuormitus ja turvalaitteet;
- 3) oppilaan kyytiin ottaminen ja kyydistä jättäminen;
- 4) matkustajaluettelon merkitys ja käyttö;
- 5) kuljettajan rooli liikennekasvattajana.

3 Koulutuksen käytännön toteutus ja suorittaminen

Erityisryhmien kuljettajakoulutus on järjestettävä Liikenne- ja viestintäviraston vahvistaman koulutusohjelman mukaisesti. Koulutusohjelman vahvistamista haetaan ja koulutuksesta ilmoitetaan Liikenne- ja viestintäviraston määräyksen *Taksiliikenteen koulutusorganisaatiot* mukaisesti.

Koulutus voi koostua lähiopetuksen lisäksi etäopetuksesta. Käytännön opetus on toteutettava kokonaisuudessaan lähiopetuksena. Teoriaopetus voidaan järjestää etäopetuksena. Lähiopetukseen ja etäopetukseen sovelletaan Liikenne- ja viestintäviraston määräyksen *Taksiliikenteen koulutusorganisaatiot* määritelmiä. Liikkuvaa ajoneuvoa ei katsota teoriaopetustilaksi.

Käytännön opetuksen osuuden on sisällettävä käytännön harjoituksia. Käytännön harjoitukset on järjestettävä ainakin 2.2 kohdassa luetelluista aiheista. Käytännön harjoitusten ei kuitenkaan tarvitse rajoittua ainoastaan 2.2. kohdan aiheisiin. Käytännön opetus on toteutettava ryhmäkoon mitoittamisen ja muiden järjestelyjen osalta siten, että jokainen koulutukseen osallistuva suorittaa käytännön harjoitukset. Kouluttajalla on oltava tarpeelliset resurssit käytännön harjoitusten toteuttamiseen.

Koulutuksen hyväksyttäväksi suorittamiseksi ja koulutusmerkinnän saamiseksi koulutettavan on oltava osallistunut opetukseen kokonaisuudessaan sen mukaan, mitä vaadittavasta laajuudesta on liikenteen palveluista annetun lain 26 a §:n 2 ja 3 momentissa säädetty.

Opetuksessa käytettävien ajoneuvojen, välineiden ja laitteiden on sovelluttava opetussuunnitelman mukaiseen opetukseen ja täytettävä niille asetetut turvallisuus- ja muut vaatimukset.

Koulutuksen opetusmetodin voi käyttää osaamisen mittaamista esimerkiksi testillä, mutta testin suorittaminen tai läpäiseminen ei saa olla edellytys koulutuksen hyväksytylle suorittamiselle.

Kirsi Karlamaa

pääjohtaja

Kati Heikkinen

ylivohtaja