

PÄÄTÖS

Päiväys/Datum
23.09.2021

Dnro/Dnr
TRAFICOM/353417/05.03.171.03/2021

Viite/Referens
Liikenne- ja viestintävirastoon 19.07.2021
saapunut hakemuksenne, sekä 27.08.2021
saapunut lisäselvityksenne

CAP-Group Oy

Äyritie 18
01510 VANTAA
Finland

Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen koulutusohjelman vahvistaminen

Hakija

CAP-Group Oy (0841716-9)

Asia

Hakija on Liikenne- ja viestintävirastoon 19.07.2021 saapuneella hakemuksella pyytänyt Liikenne- ja viestintävirastoa vahvistamaan Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksessa käytettävän koulutusohjelman (Erityisryhmien kuljettajakoulutuksen koulutusohjelma).

Päätös

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom vahvistaa hakijan Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen koulutusohjelman. Hyväksyntä on voimassa 22.09.2026 asti.

Perustelut

Koulutusohjelma (Erityisryhmien kuljettajakoulutuksen koulutusohjelma) täyttää liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) 26 a §:n ja Liikenne- ja viestintäviraston antaman määräyksen (TRAFICOM/391024/03.04.03.00/2020) 4 kohdan asettamat vaatimukset.

Lisätietoja

Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen pituus on 21 tuntia.

Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutus pitää järjestää liikenteen palveluista annetun lain (320/2017), Liikenne- ja viestintäviraston antamien määräyksien TRAFICOM/391024/03.04.03.00/2020 sekä TRAFICOM/390977/03.04.03.00/2020 ja Traficom vahvistaman koulutusohjelman mukaisesti.

Sovelletut säännökset

Laki liikenteen palveluista (320/2017), 26 a § 35 a §, 35 b § ja 36 a §

Liikenne- ja viestintäviraston määräys (TRAFICOM/391024/03.04.03.00/2020)
Taksiliikenteen Koulutusorganisaatiot 4 kohta.

Muutoksenhaku

Jos olet tyytymätön tähän päätökseen, voit valittaa päätöksestä liitteen mukaisesti hallinto-oikeuteen.

Päätöksestä perittävä maksu ja sen perusteet

130,00 euroa

Valtion maksuperustelaki (150/1992)
Liikenne- ja viestintäministeriön asetus Liikenne- ja viestintäviraston liikennettä koskevista maksullisista suoritteista (1452/2019), Liite: LVMa liikennettä koskevista maksullisista suoritteista (509/2021).

Rajamäki Marko
Tiiminvetäjä

Parviainen Pasi
Asiantuntija

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti. Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom) 23.9.2021. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa sähköisiä allekirjoituksia tukevalla lukijaohjelmalla tai Traficom:n kirjaamosta.

Liitteet

Valitusosoitus hallinto-oikeudelle

Koulutusohjelma

KOULUTUSOHJELMAEHDOTUS

Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutus

Tavoite ja toteutus

Koulutuksessa käsitellään sitä, miten erityisryhmiin kuuluvat asiakkaat on kohdattava ja huomioitava asiakaspalvelutapahtumassa. Koulutuksessa harjoitellaan liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden turvalliseen avustamiseen liittyviä taitoja. Koulutuksessa käsitellään koulu- ja päivähoitokuljetuksiin liittyviä erityiskysymyksiä ja vaatimuksia.

Koulutuksen teoriaopetus toteutetaan lähiopetuksena, jossa opettaja ja koulutettava ovat fyysisesti läsnä samassa luokkatilassa samaan aikaan. Vaihtoehtoisesti koulutuksen teoriaopetus toteutetaan virtuaalietäopetuksena verkkoympäristössä tieto- ja viestintätekniikan välineiden avulla, jossa opettajan ja koulutettavan välillä on reaaliaikainen yhteys.

Koulutukseen sisältyy myös käytännön opetusta, joka pitää sisällään käytännönharjoituksia liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden avustamisessa. Käytännönharjoitukset toteutetaan kokonaisuudessaan lähiopetuksena.

Koulutettavalla on mahdollisuus reaaliaikaisesti esittää kysymyksiä ja käydä opettajan kanssa keskustelua lähiopetuksessa tai keskustella etäkoulutuksessa reaaliaikaisesti opettajan kanssa chatilla, ääni- tai videoyhteydellä.

Jakaminen jaksoihin

Koulutus on jaettu kolmeen jaksoon ja seuraaviin aihealueisiin:

- **Jakso 1** (8 x 60 min): Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaaminen
- **Jakso 2** (8 x 60 min): Liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden avustaminen
- **Jakso 3** (5 x 60 min): Koulu- ja päivähoitokuljetuksiin liittyvät erityiskysymykset

Jaksot voivat jakautua useammalle päivälle ja yhden päivän aikana voidaan antaa opetusta useamman jakson koulutussisällöistä. Jakson opintosisältöjä ei ole tunnitettu, vaan opintosisältöjen kestot määräytyvät opiskelijoiden tarpeiden mukaan koulutuskohtaisesti.

Jaksokohtainen koulutuksen sisältö

Jakso 1: Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaaminen

Tavoite:

Taksinkuljettajan osaamiselta vaaditaan paljon erityisryhmien kuljetuksissa. Hänen tulee ymmärtää erilaisten erityisryhmien erityispiirteet sekä kohtaamiseen ja asiakaspalveluun liittyvät tekijät. Koulutettavan tulee ymmärtää, ettei erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden vammat näy välttämättä ulospäin ja kuljettajan on aina toimittava annettujen ohjeiden mukaisesti. Koulutettava tunnistaa eri asiakasryhmien erityistarpeet ja niihin liittyvät vastuut ja velvollisuudet, esimerkiksi pyörätuolimatrustajat, opas- ja palvelukoiramatrustajat, saattajan käyttö sekä asiakkaan luovuttamiseen ja vastaanottamiseen liittyvät määräykset. Koulutettava osaa toimia liikenteessä asiakkaan vammasta johtuvien vaatimusten mukaisesti, kuten hidasajo kaarteissa (rajoite kiinnipitämiseen) ja töyssyissä (kivun tunteet minimoiminen). Koulutettava ymmärtää yksityisyyden ja tietosuojan vaatimukset toiminnassaan niin, että osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa henkilön yksityisyyttä kunnioittaen. Koulutettava osaa kommunikoida erilaisin keinoin asiakkaiden kanssa tai osaa selvittää muutoin syntyneen tilanteen, jos kielellisen kommunikaation kanssa on haasteita.

Sisältö:

- Asiakaskohtaamisen tärkeys ja sen vaikutus laatuun
- Erilaisten kommunikaatiokeinojen ja -menetelmien ymmärtäminen ja hallinta
- Tietoisuus erilaisista liikunta- ja toimintarajoitteisista sekä muista erityistä tukea tarvitsevista asiakasryhmistä
- Erilaisten toimintarajoitteiden vaikutusten ymmärtäminen
- Erityisryhmiin kuuluvat asiakkaat ja heidän yksilöllisen tuen ja avun tarve
- Asiakkaiden avun tarpeisiin vastaaminen asiakaskokemuksen alkaessa, kuljetuksen aikana ja kuljetuksen päättyessä
- Asiakkaan turvallisuuden tunteen edistäminen kuljetuksen aikana
- Asiakkaan arvokkuuden ja yksityisyyden huomioiminen ja säilyttäminen avustettaessa

Opetusmenetelmät:

Opetus annetaan teoriaopetuksena runsain käytännön esimerkein. Jakso sisältää vähintään yhden tunnin (60 min) käytännön harjoituksia.

Jakso 2: Liikunta- ja toimintarajoitteisten asiakkaiden avustaminen

Tavoite:

Koulutettava osaa käsitellä oikein ja turvallisesti erilaisia apuvälineitä, kuten pyörätuolia, rollaattoria ja paareja. Koulutettava osaa sijoittaa ja sitoa apuvälineet määräysten mukaisesti ajoneuvoon. Koulutettava osaa avustaa oikein eri erityisryhmien asiakkaita, heidän erityispiirteidensä mukaisesti. Koulutettava osaa toimia työ- ja opaskoiran kanssa oikein käytännön asiakaspalvelutilanteissa niin, että koiran työskentely tehtävässä ei häiriinny.

Sisältö:

- Liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustaminen ajoneuvon luo pääsemisessä sekä ajoneuvoon ja siitä pois nousemisessa
- Liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustamisessa käytettävät laitteet
- Pyörätuolin nostimen ja pyörätuolin kulkuluiskan käyttäminen
- Pyörätuolin ja muiden apuvälineiden kiinnittäminen ajoneuvoon
- Pyörätuolin käyttäjien avustaminen pyörätuoliin ja siitä pois nousemisessa sekä mahdollisten avustamisrajoitteiden huomioiminen
- Työkoiran kanssa matkustavien liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustaminen
- Työkoiran tehtävä sekä koiran käsittely ja kuljetus
- Kuljettajan rooli ikääntyneiden avustajana

Opetusmenetelmät:

Opetus annetaan teoriaopetuksena ja käytännön harjoituksin oikean ajoneuvon luona. Jakso sisältää vähintään seitsemän tuntia (7 * 60 min) käytännön harjoituksia ainakin seuraavista opintosisällöistä:

- Liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustaminen ajoneuvon luo pääsemisessä sekä ajoneuvoon ja siitä pois nousemisessa
- Liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden avustamisessa käytettävät laitteet
- Pyörätuolin nostimen ja pyörätuolin kulkuluiskan käyttäminen
- Pyörätuolin ja muiden apuvälineiden kiinnittäminen ajoneuvoon
- Pyörätuolin käyttäjien avustaminen pyörätuoliin ja siitä pois nousemisessa sekä mahdollisten avustamisrajoitteiden huomioiminen

Jakso 3: Koulu- ja päivähoitokuljetuksiin liittyvät erityiskysymykset

Tavoite:

Koulutettava ymmärtää roolinsa liikennekasvattajana ja osaa toimia esimerkillisesti liikenteessä koulu- ja päiväkotikuljetuksia. Koulutettava osaa toimia lainsäädännön edellyttämällä tavalla sekä kuljetuksen tilaajan ohjeiden mukaisesti. Koulutettava tietää ja osaa toimia Opetushallituksen Koulukuljetusoppaan mukaisesti. Lisäksi koulutettava osaa koulukuljetusajoneuvoa koskevat vaatimukset esimerkiksi merkinnän, kuormituksen ja turvalaitteiden suhteen. Koulutettava ymmärtää lapsen turvallisen kyytiin ottamisen ja kyydistä jättämisen menetelmät ja merkityksen turvallisen kuljetuksen onnistumiseksi. Koulutettava ymmärtää matkustajaluettelon ja sen mukaan toimimisen merkityksen.

Sisältö:

- Kuljetusten turvallisuus
- Ajoneuvon merkintä, kuormitus ja turvalaitteet
- Oppilaan kyytiin ottaminen ja kyydistä jättäminen
- Matkustajaluettelon merkitys ja käyttö
- Kuljettajan rooli liikennekasvattajana

Opetusmenetelmät:

Opetus annetaan teoriaopetuksena runsain käytännön esimerkein. Jakso sisältää vähintään yhden tunnin (60 min) käytännön harjoituksia. Käytännön harjoituksia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan oikean ajoneuvon luona.

Opetusmenetelmät ja opetusvälineet yleisesti

Käytännön opetus toteutetaan ryhmäkoon mitoittamisen ja muiden järjestelyjen osalta siten, että jokainen koulutukseen osallistuva suorittaa käytännönharjoitukset. Kouluttajalla on tarpeelliset resurssit käytännönharjoitusten toteuttamiseen.

Koulutuksen opetusmetodina voidaan käyttää osaamisen mittaamista testillä. Testin suorittaminen tai läpäiseminen ei kuitenkaan ole edellytys koulutuksen hyväksytyksi lukemiselle.

Opetuksessa käytettävät ajoneuvot, välineet ja laitteet soveltuvat opetussuunnitelman mukaiseen opetukseen ja täyttävät niille asetetut turvallisuus- ja muut vaatimukset.

Koulutuksesta annetaan koulutettavalle koulutustodistus.