



Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelujen toimintaohje

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023

Palvelujen järjestäminen lautakunta 15.02.2023 § 4

Sisällys

Sisällys.....	1
1 Toimintaohjeen tarkoitus.....	2
2 Sosiaalitoimen henkilökuljetukset	2
3 Vammaispalvelulain kuljetuspalvelu.....	2
3.1 Matkojen käyttöalue.....	2
3.2 Myöntämisperusteet	4
3.3. Myönnettävien matkojen määrä.....	5
4 Erityishuollon kuljetukset.....	6
5 Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko	6
5.1 Palvelun hakeminen ja palvelutarpeen arviointi.....	6
5.2 Palvelupäätös.....	7
6 Kuljetuksen toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot.....	7
7 Kuljetuksen tilaaminen.....	7
8 Tilatun kuljetuksen peruuttaminen	8
9 Matkustaminen	8
10 Matkat ja pysähtyminen	8
11 Omavastuu	9
12 Matkojen yhdistely	9
13 Erityistarpeet.....	10
13.1 Invataksi.....	10
13.2 Saattajapalvelu	10
13.3 Vakiotaksioikeus.....	10
14 Asiakaspalaute	11

1 Toimintaohjeen tarkoitus

Liikkumista tukevia palveluita voidaan järjestää sekä sosiaalihuoltolain että vammaispalvelulain mukaisina palveluina. Toimintaohjeessa määritellään Itä-Uudenmaan liikkumista tukevien palveluiden sisältö ja ehdot.

Tämä toimintaohje koskee:

- sosiaalihuoltolain 23 §:n nojalla järjestettävää liikkumista tukevia palveluja ja
- vammaispalvelulain 8 §:n nojalla järjestettävää kuljetuspalvelua. Kuljetuspalvelun järjestämiseen sovelletaan lisäksi vammaispalveluasetuksen 4 § – 6 §.

2 Sosiaalitoimen henkilökuljetukset

Sosiaalitoimen järjestämisvastuulla ovat henkilökuljetukset muun muassa vanhus- ja vammaispalveluissa ja lastensuojelussa. Sosiaalihuollon henkilökuljetusten järjestäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), jatkossa vammaispalvelulaki, asetukseen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987), jatkossa vammaispalveluasetus, tai lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977).

Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen.

Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia. Mikäli ensisijaisen lain perusteella järjestetyt palvelut eivät ole yksittäiselle sosiaalihuollon asiakkaalle riittäviä, sopivia ja hänen etunsa mukaisia, ja hän on oikeutettu saamaan kuljetuspalvelua vammaispalvelulain perusteella, myönnetään palvelu vammaispalvelulain mukaisesti. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin. Ne korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö).

3 Vammaispalvelulain kuljetuspalvelu

3.1 Matkojen käyttöalue

Kuljetuspalveluja myönnetään asiakkaan kotikunnassa sekä kotikunnan maantieteellisissä lähikunnissa seuraavasti.

Kunta	Askola	Lapinjärvi	Loviisa	Sipoo	Porvoo	Pukkila	Myrskylä
VPL (alue, jolla palvelu saa käyttöä)	Askola, Myrskylä, Mäntsälä, Pukkila, Pornainen, Porvoo	liitti, Kouvola, Loviisa, Myrskylä, Orimattila	Kouvola, Loviisa, Lapinjärvi, Myrskylä, Porvoo, Pyhtää	Sipoo, Helsinki, Kerava, Vantaa, Porvoo, Tuusula, Järvenpää, Pornainen, Mäntsälä	Porvoo, Askola, Sipoo, Myrskylä, Pornainen, Loviisa	Askola, Orimattila, Myrskylä, Mäntsälä	Askola, Porvoo, Pukkila, Orimattila, Lapinjärvi, Loviisa

Lisäksi vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään seuraavasti:

- Kotikunnan ulkopuolella päätoimisen opiskelun vuoksi asuva vaikeavammainen asiakas on oikeutettu käyttämään kuljetuspalvelua opiskelupaikkakunnalla tapahtuviin asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin.
- Kotikunnan ulkopuolella asuvalle vaikeavammaiselle asiakkaalle myönnetään kuljetuspalvelu asuinpaikkakunnalla ja sen lähikunnissa sekä tarvittaessa yksilöllisen harkinnan mukaan kotikunnassa tapahtuviin kuljetuksiin.
- Kuljetuspalvelua on mahdollista käyttää myös muulla paikkakunnalla Suomessa yksilöllisen harkinnan perusteella.
- Kuljetuspalvelua voidaan myöntää yksilöllisen tarpeen perusteella toiminnalliseen lähikuntaan, joka voi olla muukin kuin asuinkunnan lähikunta, jos vain sieltä on esimerkiksi saatavissa asiakkaan tarvitsemat palvelut. Matkan tulee kuitenkin olla aina kohtuullinen.
- Vammaispalvelulain mukaisia työmatkoja voi tehdä kotikunnassa ja kotikunnan lähikunnissa sekä työ- ja elinkeinoministeriön määrittelemällä työssäkäyntialueella.
- Palveluasuminen rinnastetaan omassa kodissa asumiseen.

3.2 Myöntämisperusteet

Vammaislainsäädännön mukaisia palvelu- ja tukitoimia järjestetään silloin, kun vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia erityishuollon palveluihin nähden.

Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on joukkoliikennettä korvaavaa palvelua vaikeavammaiselle henkilölle.

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun tavoitteena on edistää vaikeavammaisten kuntalaisten tasa-arvoa, toimintamahdollisuuksia, omatoimista suoriutumista ja edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Vaikeavammaisen henkilön ollessa laitoshuollossa kuuluu laitoshuoltoon myös tarpeellisten kuljetuspalvelujen järjestäminen. Erikoissairaanhoidon ja kansanterveyslain mukaan järjestettävään laitoshuoltoon eivät kuulu potilaan virkistytymisestä tai muusta vapaa-ajanvietosta johtuvat matkat. Vammaispalvelulain mukainen palvelu voi tulla sovellettavaksi täydentävänä palveluna, mikäli laitoshuollossa tai -hoidossa olevan henkilön palvelut eivät ole riittäviä tai hän ei saa niitä ollenkaan.

Kuljetuspalvelun tarpeen tulee johtua vammasta tai sairaudesta. Haitan tulee olla pysyvä tai pitkäaikainen. Pitkäaikaisuudella tarkoitetaan lähtökohtaisesti yli vuoden kestävästä vammasta tai sairaudesta johtuvaa toimintakyvyn rajoitetta.

Järjestettävien palveluiden ja tukitoimien tulee tukea vammaisen henkilön omatoimista suoriutumista tavanomaisen elämän toiminnoista.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalvelut myöntää kuljetuspalvelua palvelutarpeen arvioinnin perusteella vaikeavammaiselle asiakkaalle. Palvelu voidaan myöntää asiakkaalle,

- joka ei saa palvelua muun lain nojalla (esim. Kelan korvaukset),
- jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa

JA

- joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Julkisen joukkoliikenteen puuttuminen ei ole peruste myöntää kuljetuspalvelua.

Henkilön sairaudesta tai vammasta aiheutuvat sairaala-, poliklinikka-, terveyskeskus- tai kuntoutusmatkat korvataan Kelan sairausvakuutuksen tai muun kuntoutuslainsäädännön kautta. Vaikeavammaisen lapsen koulukuljetukset järjestetään perusopetuslain mukaisesti.

Vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa mahdollisuus käyttää omaa autoa ei rajaa vammaista henkilöä kuljetuspalvelun ulkopuolelle. Oman auton käytöllä voi olla merkitystä myönnettävien matkojen määrään.

3.3. Myönnettävien matkojen määrä

Vaikeavammaisella henkilöllä on oikeus vähintään kahdeksantoista (18) yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa. Kyseiset matkat on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvaan asiointi- ja virkistystoimintaan. Näiden lisäksi tulee järjestää välttämättömät matkat työhön ja opiskeluun.

Asiakkaalle voidaan myöntää enemmän kuin (18) matkaa, hänen yksilöllisen tilanteensa ja tarpeensa johdosta. Lisämatkojen tarpeen on oltava välttämättömiä asiakkaan vamman tai sairauden takia ja niiden on liityttävä vammaispalvelulain 8 §:n mukaisesti tavanomaisiin elämäntoimintoihin.

Jos vaikeavammaisen henkilön käytössä on auto, jonka hankintaan hän on saanut vammaispalvelulain mukaista avustusta tai autoverolain mukaista autoveron palautusta, kuljetuspalvelumatkojen määrää voidaan yksilöllisen harkinnan perusteella vähentää.

Kuljetuspalvelu määräytyy lain mukaan kuukausikohtaisesti. Vammaisella henkilöllä on kuitenkin mahdollisuus jaksottaa myönnetyt matkat kolmen kuukauden ajalle. Oikeus matkojen jaksottamiseen kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen.

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin työmatkoihin. Työmatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa työpaikalle ja takaisin kotiin. Kuljetuspalvelua myönnetään työmatkoihin yleensä kaksi yhdensuuntaista matkaa työpäivää kohden, ellei ole erityisiä syitä myöntää useampaa matkaa. Asiakkaan palvelupäätöksessä huomioidaan niin sanotun liikkuvan työn vaatimukset. Työpäivä voi myös alkaa tai päättyä työn luonteesta johtuen eri paikkoihin eri päivinä.

Asiakkaan palvelupäätöksessä huomioidaan niin sanotun liikkuvan työn vaatimukset. Kuljetuspalvelua voidaan käyttää työmatkoihin vain palvelupäätöksen mukaisesti, päätöksessä mainittuihin paikkoihin. Työpäivän aikana tapahtuvat työntekoon liittyvät matkat kuuluvat työnantajan korvattaviksi.

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin opiskelumatkoihin. Opiskelumatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa opiskelupaikalle ja takaisin kotiin huomioiden kuitenkin vaihtelevat opiskelupaikat. Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin opiskelumatkoihin yleensä kaksi yhdensuuntaista matkaa opiskelupäivää kohden.

Opiskeluksi katsotaan perusopetuksen jälkeinen opiskelu, joka tähtää tutkintoon tai ammattipätevyyden saavuttamiseen tai vahvistaa vaikeavammaisen henkilön ammattitaitoa sekä samalla parantaa hänen mahdollisuuksiaan työllistyä ja turvata oma elatuksensa.

Harrastustoimintaan, vapaaehtoistyöhön ja luottamustehtävien hoitoon ei myönnetä työhön tarkoitettuja matkoja, vaan niihin myönnetään asiointi- ja vapaa-ajanmatkoja. Matkoja voidaan myöntää yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakkaan yhdistystoimintaan tai muiden luottamustehtävien hoitamiseen liittyvät välttämättömät matkat otetaan huomioon yksilöllisessä tarpeenarvioinnissa. Hyvinvointialue korvaa kunnallisen luottamustoimen hoitamiseen liittyvät matkat kunnan määrittelemällä tavalla. Kunnan tai muun toimielimen erikseen korvaamia matkoja ei järjestetä vammaispalvelulain perusteella.

4 Erityishuollon kuljetukset

Jos asiakkaalle järjestetään erityishuollon palveluita, on hänellä oikeus erityishuollon saamiseksi välttämättömiin kuljetuksiin esimerkiksi työ- ja päivätoimintaan, päiväkotiin tai lyhytaikaiseen hoitoon liittyvät matkat.

Erityishuollon palvelut ja niihin liittyvät kuljetukset kirjataan asiakkaalle tehtävään erityishuolto-ohjelmaan.

Erityishuollon matkat ovat asiakkaalle maksuttomia. Niistä ei peritä omavastuuta.

5 Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko

5.1 Palvelun hakeminen ja palvelutarpeen arviointi

Kuljetuspalveluja haetaan Itä-Uudenmaan vammaispalveluista. Hakemuksen tekee hakija itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai hänen laillinen edustajansa.

Hakemuksen johdosta tehdään sosiaalihuoltolain ja tarvittaessa vammaispalvelulain mukainen palvelutarpeen arviointi. Arviointi perustuu asiakkaan elämäntilanteen, elinympäristön ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvan toimintarajoitteen kartoittamiseen.

Kuljetuspalvelutarpeen arvioinnin tekee asiakkaan asioista vastaava työntekijä, ja arviointi perustuu asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan muun muassa seuraaviin selvityksiin:

- kotikäynti
- lääkärinlausunto/epikriisi
- muut selvitykset (esimerkiksi fysio- tai toimintaterapeutin selvitys/lausunto, selvitys taloudellisesta tilanteesta SHL matkoissa)
- koematka julkisilla liikennevälineillä (mahdollista jos kyseessä vammaispalvelulain mukainen arviointi)

Työntekijä arvioi kuinka laajaa selvitystä kussakin tapauksessa tarvitaan. Asiakas on asiakaslain 12 §:n perusteella velvollinen antamaan kaiken sen tiedon, jota tarvitaan palvelun järjestämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakkaan kuljetuspalvelujen tarvetta selvittäessä arvioidaan, onko hakijalla erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja onko hakijan mahdollista käyttää julkista liikennettä (esimerkiksi matalalattiabussit) ja niitä täydentäviä palvelulinjoja. Huomioon otetaan myös hakijan kyky käyttää julkista liikennettä saattajan tai henkilökohtaisen avustajan avulla. Selvittäessä asiakkaan oikeutta sosiaalihuoltolain mukaiseen kuljetuspalveluun edellytetään selvitystä hakijan taloudellisesta tilanteesta.

Lisäksi huomioidaan sairauden tai vammaisuuden aiheuttama haitta suhteessa vuodenaikoihin (esimerkiksi talviajan kuljetuspalvelu) ja vuorokaudenaikoihin (esimerkiksi näkövammaiset).

5.2 Palvelupäätös

Päätöksen kuljetuspalvelusta tekee kunnan viranhaltija. Asiakas saa kirjallisen päätöksen perusteluineen ja muutoksenhakuohjeineen.

Jos tarve palveluun on pysyvää, tehdään kuljetuspalvelupäätös pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevaksi ja erityisin perustein määräajaksi. Kuljetuspalvelupäätös on voimassa päätöspäivästä alkaen. Ensimmäisen kuukauden matkat ovat asiakkaalla käytettävissä täysimääräisinä, riippumatta päätöspäivämäärästä. Esim. jos asiakas saa päätöksen 15.2., saa hän käyttöönsä helmikuulle kokonaisen kalenterikuukauden matkat.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa kotikunnalle, jos hänen kuljetuspalvelutarpeensa muuttuu päätöksen tekemisen jälkeen. Palvelutarve arvioidaan tällöin uudelleen. Palvelun tarve arvioidaan uudestaan myös silloin, jos asiakkaan olosuhteissa on tapahtunut muutoksia. Tarvittaessa tehdään uusi päätös vastaamaan asiakkaan palvelun tarvetta.

Erytishuollon kuljetukset liittyvät asiakkaan erityishuollon palveluihin, jotka mainitaan asiakkaalle tehdyssä kehitysvammalain mukaisessa erityishuolto-ohjelmassa.

6 Kuljetuksen toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot

Kuljetuspalvelun toteuttamiseksi kerätään asiakasta koskevat tarvittavat tiedot. Tiedot päivitetään asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Kuljetusten ohjauskeskus ylläpitää asiakastietoja. Kuljetuksen toteuttaja saa ohjauskeskukselta yksittäisen matkan toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot. Tietojen käsittelyssä ja säilytyksessä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta ja kansallista tietosuojalakea (1050/2018).

Asiakasprofiiliin tallennetaan kuljetuspalvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot. Näitä ovat esimerkiksi henkilötiedot, kuljetukseen liittyvät erityistarpeet sekä kuljetuspäätöstä koskevat tiedot.

Asiakkaan tiedot poistetaan järjestelmästä palvelun päätyttyä.

7 Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetukset tilataan ohjauskeskuksesta soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai sovelluksella. Asiakas saa ohjauskeskuksesta kuittauksen tilauksen perillemenosta sekä kuljetuksen saapumisajasta.

Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja kohdeosoitteet. Asiakas voi ilmoittaa kiinteän nouto- tai perillä oloajan. Kuljetuksessa noudatetaan kiinteää aikaa viidentoista (15) minuutin tarkkuudella. Asiakkaalle täsmennetään tarkka aika, kun auto on lähestymässä.

Tilauksen yhteydessä on ilmoitettava mahdollinen pysähdysten tarve, saattaja ja muiden mukana matkustavien henkilöiden määrä. Tilauksen yhteydessä on ilmoitettava mukana kulkevat apuvälineet, opas- tai avustajakoira, tai muu avustamisen tarve.

Kaikki kuljetukset tulee tilata ohjauskeskuksen kautta. Asiakkaat saavat erikseen toimintaohjeet ohjauskeskuksen mahdollisten häiriötilanteiden varalta.

8 Tilatun kuljetuksen peruuttaminen

Asiakkaan tulee peruuttaa tilaamansa kuljetus viimeistään puolitoista (1½) tuntia ennen sovittua noutoaikaa.

Mikäli asiakas ei peruuta matkaa ajoissa, häneltä kuluu yksi (1) kuljetusmatka. Omavastuuta ei tällöin peritä.

Perustellusta syystä matkan voi perua myöhemmin kuin puolitoista (1½) tuntia ennen matkaa ilman, että menettää yhden (1) kuljetuspalvelumatkan. Perusteltuna syynä pidetään esimerkiksi äkillistä sairastumista tai muuta painavaa syytä, johon asiakas ei ole voinut itse vaikuttaa.

Jos tilattu kuljetus viivästyy yli 15 minuuttia, asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilaus ilman, että hän menettää matkaoikeutta.

9 Matkustaminen

Asiakkaan on oltava valmiina viisi (5) minuuttia ennen sovittua aikaa sovitussa lähtöpaikassa. Jos asiakkaan yksilöllinen tarve edellyttää ja se on mainittu asiakkaan profiilissa, kuljettaja hakee asiakkaan ilmoitetusta lähtöpaikasta ja saattaa perille.

Asiakas todentaa tarvittaessa matkaoikeutensa esimerkiksi puhelinnumerolla, nimellä tai kortilla (esim. EU-vammaiskortti tms.).

Matka suoritetaan asiakkaan tilauksen ja ohjauskeskuksen antamien reitti- ja asiakasprofiilin tietojen mukaisesti.

Asiakkaalla voi olla matkalla mukana tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat. Isojen tavaroiden, kuten suurien kodinkoneiden, painavien säkkien tai suurempien rakennustarvikkeiden kuljetus ei kuulu henkilökuljetukseen.

Asiakkaalla voi olla mukanaan tilauksen mukaiset apuvälineet ja opas- tai avustajakoira.

Asiakkaan avustaja tai muu saattajana toimiva henkilö voi matkustaa kuljetuspalveluasiakkaan kanssa. Mikäli asiakas tarvitsee useamman avustajan, mainitaan tämä hänen palvelupäätöksessään. Lisäksi asiakkaan mukana voi matkustaa muita seuralaisia. Mukana kulkevia matkustajia voi olla asiakkaan lisäksi enintään kolme (3), ellei asiakkaan kuljetuspalvelupäätöksessä ole toisin todettu. Muiden henkilöiden mukana olosta tulee ilmoittaa kuljetusta tilattaessa.

10 Matkat ja pysähtyminen

Myönnettyjen matkojen lukumäärä ilmenee asiakkaalle annetusta palvelupäätöksestä ja sen nojalla laaditusta asiakasprofiilista.

Asiakkaalle myönnettävät matkat ovat yhdensuuntaisia matkoja. Matka alkaa tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin. Matka päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas nousee pois kyydistä. Matka voi olla yhdistelty

matka, jolloin asiakkaat ovat eri osoitteista mukaan nousevia ja eri osoitteissa pois jääviä. Yhdensuuntainen matka on matka, joka alkaa ja päättyy eri osoitteissa. Paluu kotiin tai matkan jatkuminen yhdestä asiointikohteesta toiseen on toinen yhdensuuntainen matka. Asiointiaika, esimerkiksi kaupassakäynti, ei sisälly meno- eikä paluumatkaan.

Asiakas voi pysähtyä ja poiketa reitiltä vähäisessä määrin matkan aikana. Pysähdys on ilmoitettava etukäteen kuljetusta tilattaessa. Välttämätön, pikainen, enintään viidentoista (15) minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi postin nouto postilaatikolta, pankkiautomaatilla asiointi tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon. Kuljetuspalveluun ei kuulu esimerkiksi pankki- tai kauppa-asioiden tai muiden paikasta toiseen siirtymiseen liittymättömien tehtävien hoitaminen.

Huoltajalla on oikeus pysähtyä lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoitopaikasta. Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päivähoitopaikan osoite. Pysähtymisoikeus lapsen päivähoitoon viemiseksi kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

11 Omavastuu

Asiakas maksaa matkasta omavastuuosuuden. Hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ohjausjärjestelmästä saatujen tietojen mukaan. Yksi mukana matkustava henkilö, joka toimii avustajana tai saattajana, voi matkustaa mukana ilman omavastuuosuutta. Asiakkaan alaikäiset lapset saavat matkustaa mukana ilman omavastuuosuutta. Muilta seuralaisilta peritään heidän oma osuutensa matkan hinnasta.

Jos matka on yhdistelty matka, ei omavastuuta peritä. Rintamaveteraanilta ei peritä omavastuuta.

Asiakkaalla on oikeus hakea omavastuuosuuden poistamista tai alentamista asiakasmaksulain 11 §:n nojalla. Lain mukaan maksu voidaan jättää perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista tai jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Jos asiakkaalla on vapautus omavastuusta, tämä merkitään asiakasprofiliin.

12 Matkojen yhdistely

Yhdistelty matka on matka, jossa useampi kuljetuspalveluasiakas kulkee samalla kuljetusajoneuvolla. Asiakkaat voivat nousta kyytiin ja jäädä kyydistä reitin varrella.

Ohjauskeskus yhdistelee useampia matkustajia samaan kyytiin mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden erityistarpeet otetaan huomioon matkoja yhdisteltäessä.

Yhdisteltäviä ovat esimerkiksi opiskelumatkat, päivätoiminnan matkat, matkat yhteisiin tapahtumiin, sekä muut samaan suuntaan ja samaan aikaan tapahtuvat matkat.

Yhdistellyn matkan matka-aika ei saa muodostua asiakkaalle kestoiltaan kohtuuttoman pitkäksi. Esimerkiksi jos matka-aika kaksinkertaistuu, on se kohtuutonta, eikä yhdistelyä tällöin tehdä. Yksin matkustavan alaikäisen asiakkaan matkoja tai opas- tai avustajakoiran kanssa matkustavan asiakkaan matkoja ei yhdistellä.

Jos matkojen yhdistelyn johdosta asiakas ei kykenisi käyttämään hänelle myönnettyjä matkoja, voidaan hänet irrottaa yhdistelystä. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi

- vaikea käyttäytymisongelmia, joka estää matkustamisen muiden matkustajien kanssa
- vaikea pelkotila, joka estää matkustamisen muiden matkustajien kanssa
- erityinen terveydellinen syy

Asiakkaan yksilöllisen tarpeen edellyttäessä voidaan tehdä päätös siitä, että matkoja ei yhdistellä. Yhdistelykielto kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen.

13 Erityistarpeet

13.1 Invataksi

Asiakkaalla on oikeus käyttää niin sanottua invataksia (esteetön ajoneuvo), jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia. Invataksin käyttöoikeuteen sisältyy avustus lähtiessä ja matkan päättyessä esimerkiksi asunnosta ulos ja autoon sekä autosta ulos ja asuntoon. Invataksin käyttöoikeus kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen.

13.2 Saattajapalvelu

Jos asiakas tarvitsee saattoapua kuljettajalta lähtöpaikasta päästäkseen autoon ja perillä päästäkseen autosta määräpäähän, voidaan hänelle myöntää kuljetuspalveluun saattajapalvelu. Oikeus saattajapalveluun kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen.

13.3 Vakiotaksioikeus

Asiakkaan yksilöllisen tilanteen perusteella hänelle voidaan myöntää oikeus yhteen tai useampaan vakiotaksiin tai vakiokuljettajaan, jos henkilö vamman tai sairauden takia välttämättä tarvitsee tätä. Oikeus vakiotaksiin voidaan myöntää yksilöllisen syyn perusteella, jos se on sellainen, että asiakas ei ilman vakiotaksioikeutta kykene käyttämään hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua.

Erityisiä syitä vakiotaksin myöntämiseen voivat olla esimerkiksi

- vaikea käyttäytymisongelma, joka edellyttää tuttua kuljettajaa
- vaikea pelkotila, joka edellyttää tuttua kuljettajaa
- vaikea vammaan tai sairauteen liittyvät kommunikaatio-ongelmat, jonka vuoksi asiakkaan on vaikea ilmaista sanallisesti toiveitaan ja hän matkustaa yksin ja tarvitsee tutun kuljettajan, joka ymmärtää hänen kommunikointiaan
- jokin muu erityinen terveydellinen syy
- asiakkaan tilanne vaatii kuljetuksen aikana erityistä osaamista kuljettajalta ja jonka kohdalla väärin tehty siirtäminen voisi aiheuttaa esimerkiksi luunmurtumia tai muuta haittaa
- muu erityinen peruste.

Vakiotaksioikeus kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen.

Vakiotaksimatkoihin voidaan yhdistellä muita kuljetuksia, ellei yhdistelyä ole erikseen kielletty.

Kun asiakkaalle on myönnetty vakiotaksioikeus, asiakas suorittaa palveluntuottajan valinnan hankinnassa valittujen palveluntuottajien joukosta. Asiakas voi valita ensisijaisesti sellaisen auton, joiden kotikunnaksi on ilmoitettu asiakkaan kotikunta sekä toissijaisesti sellaisen auton, joiden kotikuntana on asiakkaan kotikuntaa maantieteellisesti lähin kunta.

14 Asiakaspalaute

Asiakkaan on mahdollista antaa palautetta palvelusta. Ohjauskeskus toimii asiakas- ja autoilijapalautteen vastaanottajana ja käsittelyn koordinaattorina. Ohjauskeskuksen palvelua ja kuljetuksia koskevan asiakaspalautteen antaminen on mahdollista sähköpostilla, puhelimitse ja mobiilipalveluna sekä selaimella tai kirjeellä. Ohjauskeskus tallentaa kaikki saadut autoilija- ja asiakaspalautteet ja niihin annetut vastaukset sähköiseen järjestelmään myös tilaajan käyttöön.

Ohjauskeskus pyytää tarvittaessa selvitykset asiakaspalautteisiin liittyen muilta palvelun toteuttamiseen osallistuvilta palveluntuottajilta ja toimittaa vastauksen palautteen tekijälle, ellei asian luonne edellytä sopimista tilaajan kanssa. Vastaus annetaan viipymättä, pääsääntöisesti viimeistään kolmantena arkipäivänä palautteen saapumisesta.

Edellä mainitun lisäksi asiakas voi antaa palautetta Itä-Uudenmaan vammaispalveluille. Asiakaspalautteet käsitellään vammaispalveluissa säännöllisesti ja palautteen vaatimassa laajuudessa.

Itä-Uudenmaan alueelle perustetaan asiakasraati kuljetuspalvelun kehittämistä ja seurantaa varten.