



Liikkumista tukevien palveluiden (SHL ja VPL) toimintaohje

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2024

Palvelujen järjestäminen -lautakunta 5.6.2024 § 65

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

1. Liikkumista tukevat palvelut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella	3
2. Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen myöntäminen	4
2.1. Oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin liikkumista tukeviin palveluihin.....	4
2.2. Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat	4
2.2.1. Ryhmäkuljetukset.....	5
2.2.2. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu	5
2.2.2.1. Taloudellinen tarveharkinta sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisessä.....	5
2.2.2.2. Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen määrä	6
2.2.2.3. Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue.....	6
2.3. Rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset	6
3. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntäminen.....	8
3.1. Oikeus vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun	8
3.2. Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkatyyppit ja määrä	9
3.2.1. Jokapäiväiseen elämään liittyvät matkat.....	9
3.2.1.1. Oikeus matkojen jaksottamiseen	9
3.2.2. Välttämättömät työhön ja opiskeluun liittyvät matkat.....	10
3.3. Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue.....	10
3.4. Matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluontoisten matkojen korvaaminen	11
3.5. Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu	11
3.6. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu ja taloudelliset tukitoimet	12
3.7. Erityishuoltoon liittyvät kuljetukset	12
4. Kuljetuspalveluun liittyvien erityisoikeuksien myöntäminen	14
4.1. Oikeus taksinkuljettajan saattajapalveluun	14
4.2. Oikeus esteettömään ajoneuvoon ja avustamispalveluun	14
4.3. Oikeus avustamiseen matkaketjussa	15
4.4. Oikeus taksinkuljettajan asiointiapuun	15
4.5. Vakiotaksioikeus.....	15
4.6. Yksinmatkustusosoikeus	15
5. Kuljetuspalvelumatkojen käyttäminen ja omavastuut	16
5.1. Yhdensuuntainen matka	16
5.2. Pysähdys ja poikkeama	16
5.3. Saattajat, muut asiakkaan mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat	17
5.4. Kuljetuspalvelumatkojen omavastuun periminen ja maksaminen.....	17
5.5. Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen.....	18
5.6. Kuljetuspalvelumatkojen yhdistely	19

5.7. Kuljetuspalvelumatkan peruuttaminen ja peruuttamatta jätetyn matkan vähentäminen	20
5.8. Palvelujen käyttämistä koskevien ohjeiden noudattaminen	20
5.9. Asiakaspalaute.....	21
5.10. Kuljetuspalvelujen häiriötilanteet	21
6. Palvelun hakeminen ja päätöksenteko	21
6.1. Palvelun hakeminen	21
6.2. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma.....	22
6.3. Kuuleminen ja päätös palvelusta	23
6.4. Päätöksen tiedoksi antaminen ja muutoksenhaku	24
6.5. Palvelupäätösten muuttaminen ja lakkauttaminen.....	24
7. Ohjeisiin liittyvää lainsäädäntöä	26
8. Liitteet	27

1. Liikkumista tukevat palvelut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella voidaan järjestää liikkumista tukevia palveluja sosiaalihuoltolain mukaisina liikkumista tukevin palveluina tai vammaispalvelulain mukaisena kuljetuspalveluna. Tämän toimintaohjeen tarkoituksena on määrittää näiden palvelujen myöntämistä, toteuttamista ja käyttämistä koskevat käytännöt Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Liikkumista tukevien palvelujen myöntäminen perustuu asiakkaalle tehtyyn yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, jossa tarkoituksena on arvioida asiakkaan oikeus palveluun ja tämän jälkeen asiakkaalle sopiva palvelun toteuttamistapa, palvelun määrä, laajuus, kuljetuspalveluun liittyvät erityiset oikeudet ja muut vastaavat.

Sosiaalihuoltolain 23 §:n nojalla voidaan myöntää asiakkaalle liikkumisen tukea, jonka eri toteuttamistavoista hyvinvointialueella ovat käytössä ryhmäkuljetukset ja kuljetuspalvelu.

Vammaispalvelulain 8 §:n nojalla voidaan myöntää asiakkaalle kuljetuspalvelua. Kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää lisäksi vammaispalvelulain mukainen saattajapalvelu. Kuljetuspalveluun sovelletaan lisäksi vammaispalveluasetuksen 4 § – 6 §.

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää seuraavia tässä toimintaohjeessa kuvattuja erityisiä oikeuksia, joiden tarkoitus on, että asiakas voi niiden avulla yhdenvertaisesti käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua. Myönnettävissä olevia erityisiä oikeuksia ovat:

- oikeus taksinkuljettajan saattajapalveluun
- oikeus esteettömään ajoneuvoon ja avustamispalveluun
- oikeus avustamiseen matkaketjussa
- oikeus kuljettajan asiointiapuun
- vakiotaksioikeus
- yksinmatkustusoikeus

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja ja vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ja siihen liittyvää saattajapalvelua järjestetään henkilöille, joiden kotikunta on Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila tai Sipoo.

Tämän ohjeen mukaiset kuljetuspalvelujen tilaamiskäytännöt ja kuljetuspalveluun liittyvät erityisoikeudet koskevat asiakkaita, joiden asuinkunta on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella. Muualla Suomessa asuville asiakkaille, joiden palveluista Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on järjestämism vastuussa, tehdään yksilölliseen harkintaan perustuvat kuljetuspalvelupäätökset. Asiakkaat tilaavat kuljetuspalvelumatkat paikallisten tilauskanavien mukaisesti, ellei alueella ole käytettävissä hyvinvointialueen kilpailuttamia kuljetuspalveluja.

2. Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen myöntäminen

2.1. Oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin liikkumista tukeviin palveluihin

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaiset liikkumista tukevat palvelut on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten. Palveluilla edistetään ja ylläpidetään hyvinvointia sekä torjutaan eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Palvelut tukevat osaltaan erityisesti ikääntyneiden henkilöiden suoriutumista, omatoimisuutta ja osallisuutta yhteiskuntaan sekä mahdollistavat kotona asumista.

Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää liikkuminen, kun niillä voidaan vastata asiakkaan yksilöllisiin liikkumisen tarpeisiin kokonaisuudessaan tai osittain. Liikkumista tukevat palvelut järjestetään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja voidaan myöntää henkilölle, joka:

- ei kykene käyttämään itsenäisesti julkisia liikennevälineitä tai muita mahdollisesti käytettävissä olevia liikkumispalveluja, kuten kutsuohjattua joukkoliikennettä tai palvelulinjoja alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella.

Pelkästään julkisen liikenteen puuttuminen ilman liikkumista vaikeuttavia toimintarajoitteita ei oikeuta saamaan liikkumista tukevia palveluja.

Sosiaalihuoltolain mukaista liikkumista tukevaa palvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin, jotka korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö). Poikkeuksena tästä ovat matkat yksityisiin terveyspalveluihin, jos matkat eivät kuulu Kela- tai muiden korvausten piiriin.

Hyvinvointialue järjestää sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja siihen varattujen määrärahojen puitteissa.

2.2. Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat

Sosiaalihuoltolain 23 §:n nojalla voidaan myöntää asiakkaalle liikkumisen tukea, jonka eri toteuttamistavoista hyvinvointialueella ovat käytössä ryhmäkuljetukset ja kuljetuspalvelu.

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun toteuttamistapaa arvioitaessa on otettava huomioon asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjattu liikkumisen tuen tarve, muut käytettävissä olevat palvelut ja tuki sekä toimintaympäristön esteettömyys. Liikkumista tukeva palvelu voidaan järjestää myös eri toteuttamistapojen yhdistelmillä.

Liikkumisen tuen toteuttamistapa tai -tavat on kirjattava perusteluineen asiakkaalle tehtävään kuljetuspalvelupäätökseen.

2.2.1. Ryhmäkuljetukset

Asiakkaalle voidaan myöntää sosiaalihoitolain nojalla oikeus ryhmäkuljetuksiin. Hyvinvointialueen järjestämään päiväaikaiseen toimintaan tai muihin sosiaalipalveluihin liittyvät matkat voidaan toteuttaa ryhmäkuljetuksina, jos se on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin sopiva toteutustapa. Ryhmäkuljetuksista voidaan tehdä asiakkaalle päätös kyseessä olevan sosiaalipalvelun myöntämisen yhteydessä. Hyvinvointialue voi päättää ryhmäkuljetusten muodosta.

2.2.2. Sosiaalihoitolain mukainen kuljetuspalvelu

Asiakkaalle voidaan myöntää sosiaalihoitolain nojalla oikeus kuljetuspalvelumatkoihin taksilla, esteettömällä autolla tai muulla soveltuvalla ajoneuvolla tilanteissa, joissa luvussa 2.2.1 kuvattu toteuttamistapa (ryhmäkuljetukset) ei ole asiakkaalle soveltuva tai riittävä.

Sosiaalihoitolain mukainen kuljetuspalvelu kohdistetaan erityisesti sellaisille asiakkaille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta joiden kotona selviytymisen ja itsenäisen elämän kannalta kuljetuspalvelun järjestäminen on välttämätöntä.

Sosiaalihoitolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja voidaan myöntää asiointi- ja virkistysmatkoihin tai muun vastaavan jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Sosiaalihoitolain mukainen kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu sairausvakuutuslain tai muun lain nojalla korvattaviin terveydenhuollon, kuntoutuksen, sairaanhoidon tms. matkoihin.

2.2.2.1. Taloudellinen tarveharkinta sosiaalihoitolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisessä

Sosiaalihoitolain mukaista kuljetuspalvelua myönnettäessä noudatetaan edellä luvussa 2.1 kuvattujen myöntämisperusteiden lisäksi liitteessä 1 kuvattuja tulo- ja varallisuusrajoja. Yksin asuvan hakijan tulot ja varallisuus tai hakijan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa asuvan avo- tai aviopuolison yhteiset tulot ja varallisuus eivät saa ylittää tulo- ja varallisuusrajoja. Hakijan tulee toimittaa tositteet tulo- ja varallisuustiedoistaan hakemuksensa liitteenä.

Tuloina huomioidaan (brutto, viimeksi vahvistettujen verotietojen pohjalta):

- hakijan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa elävän avo- tai aviopuolison veronalaiset ja verosta vapaat tulot ennen verojen vähentämistä
- ansio- ja pääomatulot
- metsätulo

Tuloina ei huomioida seuraavia etuuksia ja avustuksia:

- asumistuki, omaishoidon tuki, eläkkeensaajan hoitotuki, vammaistuki, sotilasavustus, rintamalisä, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut, opintoraha, aikuisopintoraha, opintotuen asumislisä, toimeentulotukena maksettava toimintaraha ja matkakorvaus, kuntoutusrahalain mukainen ylläpitokorvaus, opintojen johdosta suoritettavat apurahat ja muut vastaavat avustukset, perhehoidon kustannusten korvaukset, lasten kotihoidon tuki, lapsilisä, lapsen hoitotuki, lapsikorotus, elatusapu tai

elatustuki, eläkkeisiin ja niihin verrattaviin tuloihin sisältyvät huollettavista aiheutuvat korotukset, syytinki.

Varallisuutena huomioidaan talletukset, osakkeet ja rahastot. Varallisuutena ei oteta huomioon asiakkaan omassa käytössä olevaa vakituista asuntoa.

2.2.2.2. Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen määrä

Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettäviä kuljetuspalvelumatkoja voidaan myöntää yksilölliseen tarpeeseen perustuen enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Kuljetuspalvelumatkojen järjestäminen määräytyy kuukausikohtaisesti. Asiakas ei voi siirtää käyttämättä jääneitä matkoja käytettäväksi myöhemmin. Käyttämättä jääneet matkat eivät vähennä matkojen määrää seuraavilta kuukausilta.

2.2.2.3. Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue

Matkustusalueet, joilla asiakas voi liikkua sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävän kuljetuspalvelun avulla, määrittävät asiakkaan asuinkunnan perusteella seuraavasti:

Asiakkaan kotikunta	Kotikunnan mukaan määräytyvä matkustusalue
Askola	Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila, Porvoo, Sipoo
Lapinjärvi	Lapinjärvi, Askola, Loviisa, Myrskylä, Pukkila, Porvoo, Sipoo
Loviisa	Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila, Porvoo, Sipoo
Myrskylä	Myrskylä, Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Pukkila, Porvoo, Sipoo
Porvoo	Porvoo, Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila, Sipoo
Pukkila	Pukkila, Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Myrskylä, Porvoo, Sipoo
Sipoo	Sipoo, Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila, Porvoo

Matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuviissa matkoissa ensisijaisia ovat esteettömät julkiset kulkuvälineet.

2.3. Rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset

Valtiokonttori korvaa rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain (1184/1988) ja sotilasvammalain (404/1948) mukaisesti rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalihuoltolain nojalla myönnettyjen liikkumista tukevien palvelujen kustannukset hyvinvointialueelle. Jos rintamaveteraani tai sotainvalidi tarvitsee saattajaa asiointi- tai virkistysmatkoilla, saattajan matkakulut voidaan korvata, samoin henkilön puolesta asioiminen.

Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanilla tarkoitetaan henkilöä, joka asuu Suomessa, on osallistunut vuosien 1939–1945 sotiin ja jolla on rintamasotilastunnus, rintamapalvelustunnus tai rintamatunnus. Sotainvalidilla tarkoitetaan henkilöä, jonka sotilasvammalain mukainen työkyvyttömyysaste on 10 prosenttia tai enemmän (todettu Valtiokonttorin päätöksellä).

Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen myöntämisen osalta noudatetaan seuraavia ehtoja:

- Asiakkaan tuloja ja varallisuutta ei oteta huomioon liikkumista tukevan palvelun myöntämisessä
- Matkojen määrää ei ole rajoitettu, vaan niitä on myönnettävä tarpeen mukaan
- Asiointi- ja virkistysmatkat voivat oman asuinkunnan lisäksi suuntautua naapurikuntien alueelle
- Asiakkaalta ei peritä matkoista omavastuusuutta ja kuljetuspalvelumatkan tilaamisesta ei saa koitua asiakkaalle muuta kuluja kuin paikallispuhelimaksu

3. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntäminen

3.1. Oikeus vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun

Vammaispalvelulain 8 §:n ja vammaispalveluasetuksen 4–6 §:n mukaisen kuljetuspalvelun tavoitteena on edistää vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä ja tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Kuljetuspalvelu ja tarvittaessa siihen liittyvä saattajapalvelu järjestetään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Kuljetuspalvelun myöntämiselle laissa säädetyt edellytykset täyttävällä vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun ja siihen liittyvään saattajapalveluun. Hyvinvointialueen tulee järjestää vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua vammaisille henkilöille määrärahoista riippumatta. Hyvinvointialueen velvollisuutena on huolehtia siitä, että vammaisille henkilöille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin hyvinvointialueella esiintyvä tarve edellyttää.

Vammaispalvelulain ja -asetuksen mukainen kuljetuspalvelu voidaan myöntää henkilölle, joka:

- a) on vammaispalvelulain 2 §:n tarkoittama vammaisen henkilö
- b) **ja** joka ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla, kuten sosiaalihuoltolain (1301/2014), terveydenhuoltolain (1326/2010), varhaiskasvatuslain (540/2018), perusopetuslain (628/1998) tai muun lain perusteella.
- c) Edellytykset a – b täyttävällä vammaisella henkilöllä on oikeus saada tarvitsemansa kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos hänellä on kohtuuttoman suuria vaikeuksia käyttää julkisia **joukkoliikennevälineitä vammansa tai sairautensa vuoksi.**
- d) **ja** hän ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman **kohtuuttoman suuria vaikeuksia vammansa tai sairautensa vuoksi.**

Asiakkaalle voidaan myöntää vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, jos edellä luvuissa 2.2.1–2.2.2 kuvatut ensisijaiset sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, sopivia ja hänen etunsa mukaisia.

Julkisen joukkoliikenteen puuttuminen ei yksinään ole peruste myöntää vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua.

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. **Tietyissä tilanteissa voidaan myöntää kuljetuspalvelua myös vaikka ei ole vielä tietoa vamman tai sairauden pitkäkestoisuudesta, esim. aivoverenkiertohäiriön jälkitila.**

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin, jotka korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö). Poikkeuksena tästä ovat matkat yksityisiin terveyspalveluihin, jos matkat eivät kuulu Kela- tai muiden korvausten piiriin.

Palveluasuminen rinnastetaan omassa kodissa asumiseen. Vaikeavammaisen henkilön ollessa laitoshuollossa kuuluu laitoshuoltoon myös tarpeellisten kuljetuspalvelujen järjestäminen. Terveystieteiden lain 67 §:n tarkoittamaan laitoshuoltoon eivät kuulu potilaan virkistäytymisestä tai muusta vapaa-ajanvietosta johtuvat matkat. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu voi tulla sovellettavaksi täydentävänä palveluna, mikäli laitoshoidossa olevan henkilön palvelut eivät ole riittäviä tai hän ei saa niitä ollenkaan.

Vaikeavammaisen lapsen koulukuljetukset järjestetään ensisijassa perusopetuslain mukaisesti. Kuljetukset aamu- ja iltapäivähoidosta kuuluvat lähtökohtaisesti vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin.

3.2. Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkatyypit ja määrä

3.2.1. Jokapäiväiseen elämään liittyvät matkat

Vaikeavammaisella henkilöllä on oikeus saada vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa jokapäiväiseen elämään liittyviin matkoihin. Asiakas harkitsee ja päättää itse jokapäiväiseen elämään liittyvien matkojen tarkoituksen ja kohteet kuljetuspalvelupäätöksen määrittelemissä rajoissa. Asiakkaalla on oikeus päättää, mihin matkat kuljetuspalvelualueen sisällä suuntautuvat.

Jos asiakas hakee enempää kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, hänen tulee esittää perustelut lisämatkojen tarpeesta. Edellytyksenä lisäksi on, että kyse on tavanomaisiin elämäntoimintoihin kuuluvasta välttämättömästä liikkumistarpeesta. Lisämatkojen myöntämistä harkittaessa otetaan huomioon vammaisen henkilön yksilöllinen vammasta tai sairaudesta aiheutuva lisämatkojen tarve, yhdenvertaisen liikkumisen ja osallisuuden edistäminen, kuljetuspalvelun kohtuullisuus ja asiakkaiden tasapuolinen kohtelu.

Lisämatkoja voidaan myöntää tavanomaisiin elämäntoimintoihin kuuluvaan välttämättömään liikkumistarpeeseen, kuten esimerkiksi harrastus-, järjestö- tai yhdistystoiminnan tai luottamustehtävien vuoksi. Hyvinvointialueen, kunnan tai muiden vastaavien luottamustoimien matkoissa ensisijaista on kuitenkin matkojen korvaaminen kyseistä toimintaa koskevien matkustussääntöjen tai korvauskäytäntöjen mukaisesti.

Myönnettyjen lisämatkojen määrä perusteluineen kirjataan kuljetuspalvelusta tehtävään päätökseen.

3.2.1.1. Oikeus matkojen jaksottamiseen

Kuljetuspalvelumatkojen järjestäminen määräytyy kuukausikohtaisesti.

Viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla voidaan perustellusta ja poikkeuksellisesta syystä myöntää vammaiselle henkilölle oikeus jaksottaa hänelle myönnetyt kuljetuspalvelumatkat neljän kuukauden ajalle. Matkojen jaksottamista haetaan vammaispalveluista.

Oikeus matkojen jaksottamiseen perusteluineen kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen. Palvelupäätös voi olla asiakkaan hakemuksen mukaisesti joko määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva.

3.2.2. Välttämättömät työhön ja opiskeluun liittyvät matkat

Vaikeavammaisella henkilöllä on oikeus saada välttämättömiä työ- ja opiskelumatkoja asiakkaan välttämättömän tarpeen mukainen määrä. Palvelun hakemisen yhteydessä tulee esittää todistus työskentelystä tai opiskelutodistus.

Työmatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa työpaikalle ja takaisin kotiin. Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan työskentelyn lisäksi yritystoimintaa. 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 alkaa tai päättyä työn luonteen takia eri paikkoihin eri päivinä. Kuljetuspalvelua voidaan käyttää työmatkoihin vain palvelupäätöksen mukaisesti, päätöksessä mainittuihin paikkoihin. Työpäivän aikana tapahtuvat työnteekoon liittyvät matkat kuuluvat työnantajan korvattaviksi.

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 joka vahvistaa vaikeavammaisen henkilön ammattitaitoa sekä samalla parantaa hänen mahdollisuuksiaan työllistyä ja turvata oma elatuksensa.

3.3. Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue

Jokapäiväiseen elämään liittyviä matkoja voi tehdä oman asuinkunnan ja toiminnallisten lähikuntien alueilla. Matkustusalueet, joilla asiakas voi liikkua vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun avulla, määrittyvät asiakkaan asuinkunnan perusteella seuraavasti:

Asiakkaan kotikunta	Kotikunnan mukaan määräytyvä matkustusalue
Askola	Askola, Myrskylä, Mäntsälä, Pukkila, Pornainen, Porvoo
Lapinjärvi	Lapinjärvi, Iitti, Kouvola, Loviisa, Myrskylä, Orimattila ja toiminnallisena lähikuntana lisäksi Porvoo
Loviisa	Loviisa, Kouvola, Lapinjärvi, Myrskylä, Porvoo, Pyhtää, ja toiminnallisena lähikuntana lisäksi Kotka
Myrskylä	Myrskylä, Askola, Pukkila, Orimattila, Lapinjärvi, Loviisa ja toiminnallisena lähikuntana lisäksi Porvoo tai Lahti
Porvoo	Porvoo, Askola, Sipoo, Myrskylä, Pornainen, Loviisa
Pukkila	Pukkila, Askola, Orimattila, Myrskylä, Mäntsälä ja toiminnallisena lähikuntana lisäksi Porvoo tai Lahti
Sipoo	Sipoo, Helsinki, Kerava, Vantaa, Porvoo, Tuusula, Järvenpää, Pornainen, Mäntsälä

Matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuviissa matkoissa ensisijaisia ovat esteettömät julkiset kulkuvälineet.

Toiminnalliset lähikunnat ja matkustusalue voidaan viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla määrittellä yllä mainitusta poikkeavasti. Harkinnassa huomioidaan kuljetuspalvelujen kohtuullisuus, matkan pituus ja vammaisen henkilön yksilöllinen liikkumisen tarve. Poikkeava matkustusalue voidaan esimerkiksi määrittää, jos lähialueilla ei ole saatavilla asiakkaan välttämättä tarvitsemia palveluja.

Kotikuntansa ulkopuolella päätoimisen opiskelun vuoksi asuva vaikeavammaisen asiakas on oikeutettu käyttämään kuljetuspalvelua opiskelupaikkakunnalla tapahtuviin asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin.

Työ- tai opiskelumatkoja järjestetään pääsääntöisesti oman asuinkunnan alueella ja lähikuntiin ulottuvina. Työ- tai opiskelumatkaksi voidaan pääsääntöisesti katsoa enintään 80 km yhdensuuntainen matka. Tämä perustuu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2013) 9 §:n mukaiseen työssäkäyntialueeseen.

Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien kuljetuspalvelumatkojen matkustusalue kirjataan perusteluineen asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

3.4. Matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluontoisten matkojen korvaaminen

Kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvissa matkoissa ensisijaisia ovat esteettömät julkiset kulkuvälineet. Vammaispalvelulain nojalla kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan määrittää kuljetuspalvelumatkoille poikkeava matkustusalue, jonka myöntämiskäytäntö on kuvattu edellä luvussa 3.3.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla poikkeuksellisesta ja perustellusta syystä kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvia välttämättömiä kertaluontoisia matkoja. Edellytyksenä tällaisen matkan myöntämiselle on, että vammaisen henkilön yksilöllinen elämäntilanteesta, vammasta tai sairaudesta johtuva liikkumisen tarve välttämättä edellyttää matkaa. Lisäksi matkan myöntämistä harkittaessa otetaan huomioon kuljetuspalvelun kohtuullisuus ja matkan pituus. Tällainen matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuva kertaluontoinen matka voi esimerkiksi olla vierailu saattohoidossa olevan lähiomaisen luona tai matka lähiomaisen hautajaisiin.

Mikäli kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvan kertaluonteisen matkan korvaamista ei myönnetä, asiakas voi käyttää hänelle myönnetyn kuljetuspalvelumatkan ja matkustaa oman matkustusalueensa reunalle ja jatkaa siitä eteenpäin omakustanteisesti määränpäähensä.

3.5. Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu

Hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle tarvittaessa kuljetuspalveluihin liittyvät saattajapalvelut. Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaisen saattajapalvelun tarkoituksena on mahdollistaa kuljetuspalvelujen käyttäminen. Saattajaa voidaan esimerkiksi tarvita mahdollistamaan asiakkaan turvallinen liikkuminen tai apuvälineiden käyttäminen matkan aikana.

Tarve vammaispalvelulain mukaiselle saattajapalvelulle arvioidaan yksilöllisesti. Vammaispalvelulain mukainen saattajapalvelu voidaan myöntää asiakkaalle, joka matkan alkaessa, matkan aikana ja matkan päättyessä välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua. Välttämättömyyden arvioinnissa huomioidaan muun muassa mahdollisuus kuljetuspalveluun sisältyvään tavanomaiseen taksin kuljettajan apuun (luku 4.1) ja erityisoikeutena myönnettävään taksin kuljettajan saattajapalveluun (luku 4.3).

Vammaispalvelulain mukainen saattajapalvelu toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Saattajana voi toimia esimerkiksi asiakkaan omainen, läheinen, asumisyksikön ohjaaja tai henkilökohtainen avustaja. Saattajana ei pääsääntöisesti voi toimia henkilö, joka itse tarvitsee kuljettajan apua siirtymiseen, tällöin kyseessä on yhdistetty yhteiskuljetus.

Saattajan on tultava mukaan samasta osoitteesta tai reitin varrelta ilman poikkeamistarvetta. Asiakkaan tulee kuljetusta tilatessa ilmoittaa tarkka osoite, josta saattaja noudetaan.

Saattajapalvelu on kuljetuspalvelun asiakkaalle maksuton. Saattaja on oikeutettu matkustamaan avustettavan mukana maksutta (ks. luku 5.1).

3.6. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu ja taloudelliset tukitoimet

Vammaispalvelulain 9 §:n nojalla voidaan myöntää asiakkaalle taloudellisena tukitoimena korvausta muun muassa päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi tarvittavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankkimiseen tai vakiomalliseen välineeseen, koneeseen tai laitteeseen tehtäviin vamman edellyttämiin välttämättömiin muutostöihin. Vammaispalvelulain 9 §:n mukaisia taloudellisia tukitoimia järjestetään hyvinvointialueen siihen varaamien määrärahojen mukaisessa laajuudessa.

Vammaisen henkilön liikkumista tukevan taloudellisen tukitoimen myöntäminen tai autoveron palauttaminen ei ole esteenä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämiselle.

Kuljetuspalvelua myönnettäessä otetaan kuitenkin huomioon vammaiselle henkilölle myönnetty liikkumista tukeva taloudellinen tukitoimi tai autoveron palautus. Henkilön yksilöllistä tarvetta kuljetuspalveluille, kohtuullista kuljetuspalvelua ja välttämättömien kuljetuspalvelumatkojen määrää arvioidaan kokonaisuutena.

Asiakkaalle voidaan myöntää pienempi määrä työhön, opiskeluun tai tavanomaiseen elämään liittyviä kuljetuspalvelumatkoja, jos asiakkaan yksilöllinen liikkumisen tarve toteutuu oman ajoneuvon ja pienemmän matkamäärän avulla. Lisäksi edellytyksenä on, että kuljetuspalvelujen määrä ei rajoita asiakkaan liikkumista, ja että asiakkaalla on liikkumisessaan käytettävissään ajoneuvo, jonka hankintaan hän saanut vammaispalvelulain mukaista taloudellista tukea tai autoveron palautusta.

3.7. Erityishuoltoon liittyvät kuljetukset

Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) mukaisiin erityishuollon palveluihin nähden silloin, kun vammaispalvelulain palvelut ovat asiakkaan tarpeeseen nähden riittäviä ja sopivia sekä muutoinkin hänen etunsa mukaisia.

Jos asiakkaalle järjestetään erityishuollon palveluita, hänellä on oikeus erityishuollon saamiseksi välttämättömiin kuljetuksiin esimerkiksi työ- ja päivätoimintaan, päiväkotiin tai lyhytaikaiseen hoitoon. Erityishuollon palvelut ja niihin liittyvät kuljetukset kirjataan asiakkaalle tehtävään erityishuolto-ohjelmaan. Erityishuolto perustuu kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin. Erityishuollon matkat ovat asiakkaalle maksuttomia. Niistä ei peritä omavastuuta.

4. Kuljetuspalveluun liittyvien erityisoikeuksien myöntäminen

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää tässä luvussa määritellyjä erityisoikeuksia asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta johtuvasta perustellusta syystä. Tällainen syy voi esimerkiksi olla se, että asiakas tarvitsee matkan yhteydessä avustamista, joka poikkeaa tavanomaisesta kuljetuspalveluun sisältyvästä avustamisesta.

Tavanomaista kuljetuspalveluun sisältyvää avustamista on se, että kuljettaja tarvittaessa avustaa matkustajaa ja varmistaa matkustajan turvallisen kyytiin nousun, matkustamisen ja kyydistä poistumisen. Tarvittaessa kuljettajan on noudettava matkustaja ja matkatavarat kohteesta sekä saatettava matkustaja ja matkatavarat turvallisesti perille kohteeseen. Kuljettajan tehtävänä on antaa apua matkustajan mukana olevien tavanomaisten matkatavaroiden tavaroiden lastaamiseen ja purkamiseen. Tarvittaessa kuljettajan tehtävänä on avustaa matkustajaa tavaroiden kantamisessa kohteeseen asti.

Erityisoikeuksien myöntämisen tarkoitus on, että asiakas voi niiden avulla yhdenvertaisesti käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua. Asiakas voi hakea erityisoikeuksia esimerkiksi kirjallisella hakemuksella. Oikeus erityisoikeuteen arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Myönnetty erityisoikeus kirjataan perusteluineen asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen. Asiakkaalle myönnetty erityisoikeus merkitään lisäksi asiakkaan kuljetuspalveluprofiiliin.

4.1. Oikeus taksinkuljettajan saattajapalveluun

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus taksinkuljettajan saattajapalveluun, jos asiakas välttämättä tarvitsee saattoapua kuljettajalta päästäkseen lähtöpaikasta autoon ja päästäkseen perillä autosta määränpäähän. Saattajapalvelu on tarkoitettu matkustajille, joiden avun tarve liittyy pääosin muihin toimintarajoitteisiin kuin liikkumisrajoitteeseen. Asiakkaan avun tarve saattaa liittyä esimerkiksi näkövammaan tai muuhun aistivammaan, hahmottamisen vaikeuksiin tai kehitysvammaan. Taksinkuljettajan saattajapalveluun sisältyy, että kuljettaja avustaa asiakkaan sisältä lähtöpaikasta autoon ja saattaa asiakkaan autosta sisälle perille kohteeseen.

4.2. Oikeus esteettömään ajoneuvoon ja avustamispalveluun

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus käyttää esteetöntä ajoneuvoa (ns. invataksioikeus), jos hän ei vammasta tai sairaudesta johtuvasta syystä kykene käyttämään tavallista taksia.

Asiakkaalle, jolle on myönnetty oikeus käyttää esteetöntä ajoneuvoa, myönnetään samalla oikeus avustamispalveluun. Asiakkaalla on yleensä käytössään liikkumisen apuväline, kuten pyörätuoli tai rollaattori. Avustamispalveluun sisältyy, että kuljettaja avustaa asiakkaan sisältä lähtöpaikasta autoon ja saattaa asiakkaan autosta sisälle perille kohteeseen.

Asiakkaalle myönnetään avustamispalvelu kaksinkertaisena, jos asiakkaan avustaminen edellyttää porrasvetoa. Edellytyksenä on veto vähintään neljässä (4) portaassa.

4.3. Oikeus avustamiseen matkaketjussa

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus avustamiseen matkaketjussa, jos asiakas välttämättä tarvitsee taksinkuljettajan apua siirtymisessä taksista seuraavaan liikennevälineeseen. Avustaminen matkaketjussa on tarkoitettu asiakkaille, joiden avun tarve liittyy liikkumis- tai muuhun toimintarajoitteeseen. Asiakkaalle voidaan myöntää avustamista matkaketjussa 1–4 kertaa kuukaudessa.

Kuljettajan on saatettava avustamiseen oikeutettu matkustaja ajoneuvosta asiakkaan matkaketjun seuraavaan liikennevälineeseen perille omalle paikalle tai terminaalin kohtaamispaikkaan matkatiedon mukaisesti.

4.4. Oikeus taksinkuljettajan asiointiapuun

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus taksinkuljettajan asiointiapuun, jos asiakas välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua asioinnissa liikkumis- tai muun toimintarajoitteen johdosta. Kuljettajan asiointiapu on tarkoitettu asiakkaan avustamiseen asioinnissa, joka liittyy ruoka- tai muiden päivittäistarvikkeiden hankintaan. Asiakkaalle myönnettävän asiointiavun kesto on 15, 30, 45 tai 60 minuuttia.

4.5. Vakiotaksioikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus yhteen tai useampaan vakiotaksiin tai vakiokuljettajaan, jos asiakas ei voi terveydentilansa, vamman, sairauden tai muun vastaavan erityisen syyn vuoksi matkustaa muun kuin vakituisen ja hänelle tutun kuljettajan kyydissä. Erityisiä syitä vakiotaksin myöntämiseen voivat olla esimerkiksi:

- vaikea käyttäytymisongelma, joka edellyttää tuttua kuljettajaa
- vaikea pelkotila, joka edellyttää tuttua kuljettajaa
- vaikeat vammaan tai sairauteen liittyvät kommunikaatio-ongelmat, joiden vuoksi asiakkaan on vaikea ilmaista sanallisesti toiveitaan ja asiakas matkustaa yksin ja tarvitsee tutun kuljettajan, joka ymmärtää hänen kommunikointiaan
- asiakkaan yksilöllinen tarve ja tilanne vaativat kuljetuksen aikana erityistä osaamista kuljettajalta esimerkiksi avustamisessa ja väärin tehty avustaminen voisi aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- asiakkaalla on opas- tai avustajakoira
- jokin muu erityinen terveydellinen syy

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

Kun asiakkaalle on myönnetty vakiotaksioikeus, asiakas valitsee vakiotaksin palveluntuottajan hankinnassa valittujen palveluntuottajien joukosta. Asiakkaan tulee ensisijaisesti valita sellainen auto, jonka kotivälitysalue on asiakkaan kotikunnassa. Asiakas voi toissijaisesti valita sellaisen auton, jonka kotivälitysalue on asiakkaan kotikuntaa maantieteellisesti lähin kunta.

4.6. Yksinmatkustusosoikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinmatkustusosoikeus (yhdistelykielto), jos asiakkaalla on toimintakykyyn tai terveydentilaan tai matkojen poikkeuksellisuuteen perustuva ja hyväksyttävä

syy matkustaa yksin ja kuljetusten yhdistely vaarantaisi asiakkaan yksilöllisen liikkumisen tarpeen toteutumisen tai edun.

Erityisiä syitä yksinmatkustusosoikeuden myöntämiseen voivat olla esimerkiksi:

- vaikea käyttäytymisongelma, joka estää matkustamisen muiden matkustajien kanssa
- vaikea pelkotila, joka estää matkustamisen muiden matkustajien kanssa
- erityinen terveydellinen syy, kuten erityinen infektioherkkyys tai psyykinen sairaus

Yksinmatkustusosoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistetä sellaiseen kuljetukseen, jossa on muita matkustajia. Yksinmatkustusosoikeus voi koskea kaikkia asiakkaan matkatyyppisiä tai vain yhtä matkatyyppiä, kuten työmatkoja.

Kokonaan yhdistelystä vapautetut matkustajaryhmät on kuvattu jäljempänä luvussa 5.4.

5. Kuljetuspalvelumatkojen käyttäminen ja omavastuut

5.1. Yhdensuuntainen matka

Asiakkaalle myönnettävät sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat ovat yhdensuuntaisia matkoja. Yhdensuuntainen matka tarkoittaa matkaa, joka alkaa asiakkaan tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin, ja joka päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas nousee pois kyydistä.

Yhdensuuntainen matka alkaa ja päättyy eri osoitteissa. Paluu kotiin tai matkan jatkuminen yhdestä asiointikohteesta toiseen on uusi yhdensuuntainen matka. Asiointiaika, esimerkiksi kaupassakäynti, ei sisälly meno- eikä paluumatkaan.

Yhdensuuntainen matka voi myös olla yhdistelty matka, jolloin asiakkaat ovat eri osoitteista mukaan nousevia ja eri osoitteissa pois jääviä.

5.2. Pysähdys ja poikkeama

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalla asiakkaalla on oikeus pysähtyä ja poiketa reitiltä vähäisessä määrin yhdensuuntaisen kuljetuspalvelumatkan aikana. Enintään viidentoista (15) minuutin mittainen välttämätön pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Kohtuullisena poikkeamana pidetään enintään noin 2000 metrin poikkeamaa suoralta reitiltä pysähdyksen tekemistä varten. Pysähdys ja sen edellyttämä vähäinen reitiltä poikkeaminen voi olla esimerkiksi postin nouto postilaatikolta, pankkiautomaatilla asiointi tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon.

Huoltajalla tai muulla sovitulla henkilöllä on oikeus pysähtyä lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoidopaikasta. Pysähtymisoikeus lapsen päivähoidon viemiseksi kirjataan asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

Pysähdyksestä on kerrottava etukäteen matkaa tilattaessa ja samalla asiakkaan on annettava pysähdyspaikan osoite. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten esimerkiksi apteekissa, kaupassa tai pankissa keskeyttää yhdensuuntaisen matkan, jolloin paluumatka on uusi kuljetuspalvelumatka.

Asiakkaan erityistarpeesta johtuvasta poikkeuksellisesta ja perustellusta syytä pysähdysaika voi olla viittätoista (15) minuuttia pidempi. Erityinen syy voi olla esimerkiksi se, että asiakkaan liikkuminen tai asiointiin liittyvien toimien suorittaminen on toimintarajoitteesta tai siihen rinnastuvasta syytä johtuen poikkeuksellisen hidasta tai aikaa vievää. Oikeus pidempään pysähtymisaikaan kirjataan perusteluineen asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

5.3. Saattajat, muut asiakkaan mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat

Asiakkaan mukana voi olla enintään kolme (3) muuta mukana matkustavaa henkilöä.

Sosiaalihoitolaian tai vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalla asiakkaalla voi olla mukana yksi (1) saattajana matkustava henkilö, kuten perheenjäsen, henkilökohtainen avustaja tai vammaispalvelulain mukainen saattaja (luku 3.4). Mikäli asiakas tarvitsee useamman saattajana matkustavan henkilön, mainitaan tämä hänen palvelupäätöksessään. Asiakkaalla voi tämän lisäksi olla mukana tulkki. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkan tilaamisen yhteydessä mukana matkustavat mahdolliset saattajat, avustajat tai tulkki.

Asiakkaan matkalla voi olla mukana myös esimerkiksi perheenjäsen, mikäli heillä on sama lähtöosoite ja määränpää. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkan tilaamisen yhteydessä mahdolliset lisämatkustajat.

Matkustajalla voi olla matkalla mukana tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat. Isojen tavaroiden, kuten suurien kodinkoneiden tai huonekalujen kuljettaminen ei sisälly kuljetuspalveluun.

Matkustajalla voi olla mukanaan sairauden tai vamman vuoksi välttämättömiä apuvälineitä tai vastaavia, kuten rollaattori, pyörätuoli, happipullo tai opas- tai avustajakoira. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkan tilaamisen yhteydessä apuvälineiden mukana kulkemisesta, jotta ohjauskeskus voi osoittaa matkaa varten asiakkaalle soveltuvan ajoneuvon.

5.4. Kuljetuspalvelumatkojen omavastuun periminen ja maksaminen

Sosiaalihoitolaian ja vammaispalvelulain mukaisista liikkumista tukevista palveluista peritään Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen asiakasmaksupäätökseen perustuva omavastuu. Kuljetuspalvelun omavastuuosuus vastaa alueella käytettävissä olevaa julkisen liikenteen maksua tai muuta siihen verrattavissa olevaa kohtuullista maksua. Omavastuuosuudet määritellään käyttäen ajankohtaisia tiedossa olevia julkisen liikenteen lippujen hintoja.

Omavastuuta ei peritä yhdistellyistä matkoista, erityishuollon matkoista, rintamaveteraaneilta eikä sotainvalideilta. Asiakkaan saattajana matkustava henkilö, tulkki ja muu lisämatkustaja, kuten perheenjäsen, on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Asiakkaan alaikäiset lapset saavat matkustaa mukana maksutta.

Työmatkojen asiakasmaksut määritellään yksilöllisesti. Pääsääntöisesti päivittäin kuljetun työmatkan asiakasmaksu on samansuuruinen kuin vastaavan pituisen matkan ja matkamäärän maksu julkisessa liikenteessä, esimerkiksi 30 päivän matkalippu.

Opiskelumatkojen asiakasmaksu vastaa Kelan kulloinkin myöntämän koulumatkatuen omavastuuosuutta seitsemän kilometriä ylittäviltä matkoilta. Alle seitsemän kilometriä pitkän matkan asiakasmaksu on samansuuruinen kuin vastaavan pituisen matkan ja matkamäärän maksu julkisessa liikenteessä, esimerkiksi 30 päivän matkalippu nuorisoalennuksella. Asiakasmaksua ei peritä seitsemän kilometriä ylittäviltä 2. asteen opiskelumatkoista, jos asiakas on syntynyt vuonna 2004 tai sen jälkeen ja asiakkaan perusopetus on päättynyt vuonna 2021 tai sen jälkeen.

Hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta jälkikäteen kuljetuspalvelun omavastuuosuudet kuljetuspalvelun ohjausjärjestelmästä saatujen tietojen mukaan. Lasku lähetetään, kun omavastuuosuutta on kertynyt 20,00 euron edestä. Mikäli 20,00 euron raja ei täyty kalenterivuoden aikana, laskutetaan kertyneet omavastuuosuudet joka tapauksessa vuoden lopussa.

Asiakkaalla on oikeus hakea omavastuuosuuden poistamista tai alentamista asiakasmaksulain 11 §:n nojalla. 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.

Asiakkaalle tehdään omavastuuosuuden poistamisesta tai alentamisesta päätös ja tieto poistetusta tai alennetusta omavastuusta merkitään lisäksi asiakasprofiiliin. Asiakasmaksujen (omavastuun) poistamisesta tai alentamisesta päättää Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen talousjohtaja. Päätös on enimmillään voimassa kuusi (6) kuukautta.

Mikäli asiakkaan matka suuntautuu matkustusalueen ulkopuolelle, asiakas sopii kuljettajan kanssa ylimenevän matkan kustannuksista. Matkustusalueen ylimenevän matkan asiakas maksaa itse kuljettajalle. Asiakkaalle voidaan myöntää matkustusalueen ylimeneviä matkoja yksilöllisen harkinnan perusteella.

5.5. Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen

Hyvinvointialueella on käytössä kuljetuspalvelun ohjauskeskus, joka vastaa sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuksiin liittyvistä tilaus- ja neuvontapalveluista, matkojen välittämisestä, reitityksestä ja yhdistelystä sekä autoilijoiden neuvonnasta ja opastuksesta. Ohjauskeskuksen tehtävänä on tilattujen kuljetusten asianmukaisen toteutumisen reaaliaikainen valvonta ja tarvittaessa uudelleenjärjestely.

Ohjauskeskuksen asiakasprofiiliin tallennetaan asiakkaasta kuljetuspalvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot. Näitä ovat esimerkiksi henkilötiedot, kuljetukseen liittyvät erityistarpeet sekä kuljetuspäätöstä koskevat tiedot. Tiedot päivitetään asiakkaan palvelutarpeen tai muiden tietojen muuttuessa.

Ohjauskeskuksen palveluaika on klo 07–21. Tänä aikana ohjauskeskus ottaa vastaan puhelin- ja sähköisiä kuljetustilauksia ja palvelee kokonaisvaltaisesti. Ohjauskeskus välittää klo 21 mennessä tehdyt kuljetustilaukset siten, että ne toteutuvat tilausten mukaisesti ja ennakkotilausaikojen puitteissa.

Yöaikaan klo 21 – 07 ohjauskeskuksessa on supistettu puhelinpalvelu. Supistettu puhelinpalvelu on tarkoitettu kiireellisiin tilanteisiin ja ennakoimattomiin paluukyytitilauksiin ja vastaaviin. Yöaikaan ohjauskeskus ei vastaanota ennakkotilauksia eikä anna yleistä neuvontaa.

Asiakas tai asiakkaan puolesta asioiva henkilö tekee kuljetustilauksen ohjauskeskukseen hyvinvointialueen erillisen asiakasohjeen mukaisesti. Asiakkaan puolesta asioiva henkilö voi olla asiakkaan omainen tai läheinen. Kuljetuspalvelua hyvinvointialueen sopimukseen perustuen hoitavan taksin kuljettajaa ei pidetä tällaisena henkilönä. Poikkeuksena asiakkaat, joille myönnetty vakiotaksioikeus. Vakiotaksi oikeuden omaavat asiakkaat tekevät kuljetustilauksen suoraan kuljettajalle, ja kuljettaja ilmoittaa tilauksen edelleen ohjauskeskukseen.

Kaikki kuljetukset tulee tilata ohjauskeskuksen kautta. Kuljetuspalvelumatka tilataan ohjauskeskuksesta soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai sovelluksella.

Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja pääteosoitteet, mahdollinen pysähdyksen tarve, saattaja ja muiden mukana matkustavien henkilöiden määrä ja muut matkan toteutumiseksi tarvittavat tiedot. Tilauksen yhteydessä on ilmoitettava myös mukana kulkevat apuvälineet, opas- tai avustajakoira tai muu avustamisen tarve.

Kuljetustilaukset ovat pääsääntöisesti ennakkotilauksia, jotka on tehtävä viimeistään 60 minuuttia ennen matkan alkua.

Asiakas voi asettaa kuljetustilaukselle haku- tai perillä oloajan, mutta ei molempia. Ohjauskeskus noudattaa aikaa 15 minuutin tarkkuudella. Kuljetus voi olla perillä kohteessa enintään 15 min ennen aikaa.

Asiakas voi tilata säännöllisiä matkoja yhdellä kertaa ennakkoon kuluvalle kalenterikuukaudelle sekä seuraavalle kuukaudelle.

Asiakkaalla on oikeus neljään (4) pikatilaukseen kuukaudessa. Ohjauskeskus välittää pikatilaukset heti ja kuljetus saapuu soveltuvan ajoneuvon löydyttyä.

Asiakas saa ohjauskeskukselta kuittauksen tilauksen perillemenosta. Asiakkaalle täsmennetään tarkka nouto- tai lähtöaika tekstiviestitse, kun auto on lähestymässä. Asiakkaan on oltava valmiina lähtöpaikassa viisi (5) minuuttia ennen sovittua aikaa.

Matka suoritetaan asiakkaan tilauksen ja ohjauskeskuksen antamien reitti- ja asiakasprofiilin tietojen mukaisesti. Asiakas todentaa tarvittaessa matkaoikeutensa nimellä.

Asiakkaat, joiden kotikunta on Myrskylä tai Pukkila, tilaavat kuljetuspalvelumatkat erillisen asiakasohjeen mukaisesti ja asiakkaat siirtyvät myöhemmin ilmoitettavana ajankohtana tässä luvussa kuvatun yhteisen tilauskäytännön piiriin. Hyvinvointialue tiedottaa ja ohjeistaa asiakkaita tilauskäytännön muutoksesta.

5.6. Kuljetuspalvelumatkojen 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. Yhdisteltäviä matkoja ovat esimerkiksi opiskelumatkat, päivätoiminnan matkat, matkat yhteisiin tapahtumiin sekä muut samaan suuntaan ja samaan aikaan tapahtuvat matkat. Sekä asiakas että vakiotaksin kuljettaja asiakkaan pyynnöstä voi pyytää kuljetusten yhdistelyä.

Yksilömatkoissa matkustusaika saa yhdistelyn takia kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään noin 30 minuuttia.

Asiakkaiden erityistarpeet otetaan huomioon matkoja yhdisteltäessä. Yksittäisten asiakkaiden matkoja voidaan yhdistellä yhteiskuljetuksiksi, mikäli asiakkaalle ei ole myönnetty luvussa 4.6 kuvattua yksinmatkustusoikeutta. Lisäksi seuraavat matkatyypit ja asiakasryhmät on suljettu yhdistelyn ulkopuolelle:

1. Yksinmatkustavat alaikäiset silloin, kun kyseessä on asiointi- tai virkistysmatka
2. Asiakkaalla on matkalla mukana avustajakoira tai opaskoira
3. Asiakkaalla on kooltaan tai määrältään sellaisia apuvälineitä, joiden lastaaminen autoon ja autosta ulos vievät runsaasti aikaa

5.7. Kuljetuspalvelumatkan peruuttaminen ja peruuttamatta jätetyn matkan vähentäminen

Asiakkaan tulee peruuttaa tilaamansa kuljetus viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa. Peruutus tehdään ilmoittamalla siitä ohjauskeskukseen.

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

Perustellusta syystä matkan voi perua myöhemmin kuin 60 minuuttia ennen matkaa ilman, että asiakkaalta vähennetään yksi (1) kuljetuspalvelumatka. 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 häneltä vähennetään kuljetuspalvelumatkaa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä koskeva asia hyvinvointialueen arvioitavaksi. Asiakkaalla on myös halutessaan mahdollisuus saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä koskeva asia hallintoriitana toimivaltaisen hallinto-oikeuden tutkittavaksi.

5.8. Palvelujen käyttämistä koskevien ohjeiden noudattaminen

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja ja vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua tulee käyttää tämän toimintaohjeen, asiakasohjeiden ja muiden hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla myönnettyä kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, kuntoutus- yms. matkoihin, joista asiakas voi saada korvauksen Kelasta tai sellaisiin matkoihin, jotka korvataan muun lain nojalla.

Hyvinvointialue seuraa valvonnan kannalta välttämättömien tietojen avulla palveluja koskevan lainsäädännön ja ohjeiden noudattamista. Jos ohjeiden vastaista palvelujen käyttämistä havaitaan, hyvinvointialue pääsääntöisesti ensin huomauttaa asiakasta asiasta. Vakavissa rikkomuksissa ja ohjeiden vastaisen käytön jatkuessa hyvinvointialue voi periä toteutuneet matkakustannukset asiakkaalta takaisin.

Kuljetuspalvelun toistuva väärinkäyttö voi johtaa palvelun toteuttamistavan muuttamiseen siten, että asiakkaalle myönnetyt kuljetuspalvelumatkat korvataan asiakkaalle jatkossa jälkikäteen kuittien perusteella. Tällöin uudesta toteuttamistavasta tehdään asiakkaalle kirjallinen, perusteltu ja muutoksenhakukelpoinen päätös.

5.9. Asiakaspalaute

Asiakkaan on mahdollista antaa palautetta palvelusta ohjauskeskukselle, joka toimii asiakas- ja autoilijapalautteen vastaanottajana ja käsittelyn koordinaattorina. Ohjauskeskuksen palvelua ja kuljetuksia koskevan asiakaspalautteen antaminen on mahdollista sähköpostilla. Ohjauskeskus tallentaa palautteet ja käsittelee ne tarvittaessa yhdessä hyvinvointialueen kanssa.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista hyvinvointialueen keskitettyihin palautekanaviin puhelimitse ja sähköpostilla tai ottamalla yhteyttä päätöksen tehneeseen viranhaltijaan.

Liikkumista tukeviin palveluihin on perustettu asiakasraati. Asiakasraatiin on valittu Itä-Uudenmaan vammais- ja vanhusneuvoston jäseniä. Asiakasraadin tehtävänä on liikkumista tukevien palveluiden laadun seuranta ja kehittäminen yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

5.10. Kuljetuspalvelujen häiriötilanteet

Jos kyyti ei saavu 15 minuutin sisällä tilauksen ajankohdasta, asiakkaan tulee uudelleen ottaa yhteyttä ohjauskeskukseen.

Ohi ohjauskeskuksen tapahtuvat ostot eivät ole kilpailutettuja. Taksiliikenteen järjestelmä on muuttunut 2017, joka vaikuttaa sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain kuljetuspalvelujen hankintaan. Kyytejä ei voida tilata järjestelmän ulkopuolelta. Lainsäädäntö edellyttää kuljetuspalveluiden kilpailuttamisen.

6. Palvelun hakeminen ja päätöksenteko

6.1. Palvelun hakeminen

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja, kuljetuspalvelu mukaan lukien, haetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen työikäisten ja ikääntyneiden palveluista. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua haetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalveluista.

Hakemuksen tekee hakija itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai hänen laillinen edustajansa. Hakemuksen voi laittaa vireille kirjallisella hakemuksella tai suullisesti. Palvelun tai erityisoikeuden tarve voi tulla esiin myös asiakkaan muun yhteydenoton, palvelutarpeen arvioinnin tai asiakas- tai palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua koskevaan hakemukseen tulee liittää ajantasainen selvitys hakijan ja puolison tuloista sekä varallisuudesta. Liitettä ei tarvita, jos nämä tiedot ovat jo päätöksentekijän käytettävissä eikä niissä ole tapahtunut muutoksia.

Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluhakemukseen tulee liittää lääkärin tai muun terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilön kirjoittama ajantasainen lausunto tai muu

vastaava selvitys, josta selviää hakijan liikkumis- ja/tai toimintakyky ja sen aleneminen. Lausunnosta tulisi ilmetä vamman tai sairauden pitkäaikaisuus ja se, millä tavalla ne vaikuttavat mahdollisuuteen käyttää julkista joukkoliikennettä. Pitkäaikaisuuden kesto vamman tai sairauden kohdalla tarkoittaa pääsääntöisesti vähintään noin vuoden kestänyttä toimintakyvyn merkittävää alentumista. Hakija vastaa lausuntojen kustannuksista. Liitteitä ei tarvita, jos nämä tiedot ovat jo päätöksentekijän käytettävissä eikä niissä ole tapahtunut muutoksia.

Mikäli hakemus on puutteellinen, käsittelijä pyytää hakijalta lisäselvitystä ja varaa hakijalle kohtuullisen määräajan sen toimittamiseen. Lisäselvityspyynnössä tarvittaessa yksilöidään, mistä seikoista hakijalta tarvitaan lisäselvitystä.

6.2. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi siitä syystä, että edellinen palvelutarpeen arviointi on tehty hiljattain eikä asiakkaan olosuhteissa ole tapahtunut muutoksia. Palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan sosiaalihuoltolakia sekä vammaispalvelulakia ja vanhuspalvelulakia niiden soveltuessa.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan, omaisen tai läheisen tai laillisen edustajan yhteydenotosta, jos

- henkilö hakee vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua,
- henkilö on yli 75-vuotias tai
- henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Asia tulee vireille henkilön hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä.

Palvelutarpeen arvioinnin tekee asiakkaan vammaispalveluista vastaava työntekijä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja se voi perustua muun muassa seuraaviin selvityksiin:

- kotikäynti tai muu asiakkaan tapaaminen henkilökohtaisesti
- vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa lääkärinlausunto tai **muun terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilön kirjoittama ajanatasainen lausunto tai muu vastaava selvitys, josta selviää hakijan liikkumis- ja /tai toimintakyky ja sen aleneminen**
- sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa selvitys hakijan taloudellisesta tilanteesta
- muut selvitykset, kuten fysio- tai toimintaterapeutin selvitys tai lausunto
- koematka julkisilla liikennevälineillä voidaan toteuttaa, jos asiakas on hakenut vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua

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

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun tarvetta selvittäessä arvioidaan, onko hakijalla sairaus, vamma tai muu vastaavanlainen toimintakykyä alentava syy ja voiko hakija itsenäisesti käyttää julkisia liikennevälineitä. Lisäksi arvioidaan, onko hakijan mahdollista käyttää julkista liikennettä (esimerkiksi matalalattiabussit) ja niitä täydentäviä palvelulinjoja. Palvelun myöntämisessä huomioidaan hakijan taloudellinen tilanne (ks. luku 2.2.2.1).

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun 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. Jos asiakas voisi käyttää julkista liikennettä henkilökohtaisen avustajan kanssa, on huomioitava riittävä tuntimäärä avustajalle. Lisäksi huomioidaan sairaudesta tai vammasta aiheutuvasta toimintarajoitteesta seuraavaa haittaa suhteessa esimerkiksi vuodenaikoihin (esimerkiksi talviajan kuljetuspalvelu) ja vuorokaudenaikoihin (esimerkiksi hämäränaika ja näkövammaisen henkilön liikkumismahdollisuudet).

Asiakassuunnitelmalla täydennetään asiakkaalle tehtyä palvelutarpeen arviointia, ellei asiakassuunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi siitä syystä, että palvelutarpeen arviointi on asiakkaan tilanteen selvittämisen ja jatkotyöskentelyn kannalta riittävä tukimuoto. Asiakassuunnitelma laaditaan yksilöllisesti ja asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa on noudatettava sosiaalihuoltolain, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2002, asiakaslaki) ja muiden soveltuvien lakien sääntelyä. Vammaisten henkilöiden kohdalla on noudatettava lisäksi vammaispalvelulain sääntelyä ja iäkkäiden henkilöiden kohdalla on noudatettava myös ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystyöpalveluista annetun lain (980/2012, vanhuspalvelulaki) sääntelyä.

6.3. Kuuleminen ja päätös palvelusta

Asiakasta ja muita asianosaisia kuullaan hallintolain 34–36 §:n mukaisesti ennen päätöksen tekemistä, jos kuulematta jättämiselle ei ole laissa säädettyä perustetta. Kuulemisessa asiakkaalle toimitetaan kuulemiskirje, jossa ilmoitetaan kuulemisen tarkoitus ja yksilöidään, mistä seikoista selvitystä pyydetään. Kuulemiselle varataan määräaika ja kirjeessä ohjeistetaan, miten asiakas voi pyytää lisää aikaa. Asiakkaalle ja muulle asianosaiselle toimitetaan lisäksi kuulemisen kohteena olevat asiakirjat tai varataan muutoin tilaisuus tutustua niihin. Kuuleminen voidaan toteuttaa suullisesti, mikäli kirjallinen kuuleminen tuottaa asianosaiselle kohtuuttomia vaikeuksia.

Päätöksen palvelusta tekee hyvinvointialueen viranhaltija. Asiakas saa hakemukseensa kirjallisen päätöksen perusteluineen ja muutoksenhakuohjeineen. Palvelu myönnetään lähtökohtaisesti hakemuskuukauden alusta lukien. Mikäli asiakas saa myönteisen päätöksen kuljetuspalvelusta,

hänelle voidaan korvata taksikuittien perusteella jälkikäteen päätöksen mukaiset matkat hakemuskuukauden alusta saakka omavastuuosuudet vähentäen.

Enimmäisaika päätöksen tekemiselle on kolme (3) kuukautta siitä, kun asia on tullut vireille. Sosiaalihuoltoasia tulee vireille asiakkaan tai hänen edustajansa hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Määräajasta voidaan poiketa vain, mikäli asian selvittäminen vaatii erityisestä syystä pidemmän käsittelyajan. Erityinen syy voi esimerkiksi olla se, että asiakkaalta joudutaan pyytämään puutteelliseen hakemukseen lisäselvityksiä.

Jos asiakkaan tarve palveluun on pysyvää, tehdään palvelupäätös pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevaksi ja erityisin perustein määräajaksi. Määräaikaisuuden peruste kirjataan päätökseen. Päätös voidaan tehdä määräaikaisena esimerkiksi, jos asiakkaan tarve palveluille on lyhytaikainen tai rajattu, palvelutarpeen selvittäminen on kesken tai asiakkaan palvelutarve on muuttumassa.

Myös erityishuollon kuljetuksista tehdään palvelupäätös. Nämä kuljetukset liittyvät asiakkaan erityishuollon palveluihin, jotka myös mainitaan asiakkaalle tehdyssä kehitysvammalain mukaisessa erityishuolto-ohjelmassa.

6.4. Päätöksen tiedoksi antaminen ja muutoksenhaku

Palvelusta tehty päätös on annettava viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Päätösten tiedoksi antamisessa noudatetaan hallintolain 9 ja 10 luvun säännöksiä.

Päätös annetaan yleensä tiedoksi tavanomaisella tiedoksiannolla asiakkaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle siten kuin hallintolain 56 §:ssä tarkemmin säädetään. Tavallinen tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle.

Asiakkaan on mahdollista hakea saamaansa päätöksen oikaisua toimittamalla oikaisuvaatimuksen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen yksilöasioiden jaostoon 30 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Muutoksenhaku aika alkaa siitä, kun asiakas on saanut tiedon päätöksestä, tiedoksisaantipäivää lukuun ottamatta. Päätös katsotaan saadun tiedoksi seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi.

Mikäli yksilöasioiden jaosto pitää viranhaltijan päätöksen ennallaan, asiakas voi hakea päätökseen muutosta hallinto-oikeudesta 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaamisesta. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valittaminen korkeimmalle hallinto-oikeudelle edellyttää valituslupaa, jota haetaan oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 12 luvun säännösten mukaisesti.

6.5. Palvelupäätösten muuttaminen ja lakkauttaminen

Asiakkaan tulee ilmoittaa olosuhteissaan ja palvelutarpeessaan tapahtuvista mahdollisista muutoksista hyvinvointialueelle. Jos asiakkaan toimintakyky tai muut palvelun myöntämiseen vaikuttavat olosuhteet muuttuvat oleellisesti, asiakkaalle myönnettyjä palveluja ja päätöstyä voidaan arvioida uudelleen. Hyvinvointialue on tällöin yhteydessä asiakkaaseen ja käynnistää palvelutarpeen arvioinnin. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan myös tarvittaessa.

Jos asiakkaan olosuhteissa tapahtuvien muutosten johdosta palvelua on tarpeen muuttaa tai palvelun myöntämiselle ei ole enää perustetta, asiakkaalle tehtyä päätöstä voidaan muuttaa tai se voidaan lakkauttaa. Hyvinvointialue tekee palvelujen muuttamisesta tai lakkauttamisesta kirjallisen, perustellun ja valituskelpoisen päätöksen. Ennen päätöksentekoa asiakasta kuullaan hallintolain mukaisesti.

Oikeus kuljetuspalvelujen käyttöön päättyy, jos asiakas muuttaa pois Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen alueelta, hänellä ei ole enää tarvetta palvelulle tai päätöksen voimassaolo lakkaa. Mikäli asiakas on muuttamassa hyvinvointialueen sisällä, tulee hänen olla yhteydessä palvelun myöntäjään muuttuvien olosuhteiden vuoksi sekä palvelun uudelleen arvioimiseksi ja mahdollisen uuden matkustusalueen määrittelemiseksi.

Oikeus sosiaalihuoltolain nojalla myönnettyyn kuljetuspalveluun voi päättyä myös asiakkaan tulojen tai varallisuuden muuttuessa.

Palvelupäätöstä voidaan myös arvioida uudelleen, mikäli hyvinvointialueen liikkumista tukevien palvelujen toimintaohjeisiin tai palveluja koskeviin lakeihin tulee muutoksia.

7. Ohjeisiin liittyvää lainsäädäntöä

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 1184/1988
- Sotilasvammalaki 404/1948
- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 812/2002
- Hallintolaki 434/2003

8. Liitteet

- Liite 1 Tulo- ja varallisuusrajat sosiaalihoitolain mukaisessa kuljetuspalvelussa

Liite 1: Tulo- ja varallisuusrajat sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa

Tuloraja

Tuloraja yhden hengen taloudessa 1300 euroa/kk.

Kahden hengen taloudessa yhteensä 2400 euroa/kk.

Tuloina huomioidaan (brutto, viimeksi vahvistettujen verotietojen pohjalta):

- hakijan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa elävän avo- tai aviopuolison veronalaiset ja verosta vapaat tulot ennen verojen vähentämistä
- ansio- ja pääomatulot
- metsätulo

Tuloina ei huomioida seuraavia etuuksia ja avustuksia:

- asumistuki, omaishoidon tuki, eläkkeensaajan hoitotuki, vammaistuki, sotilasavustus, rintamalisä, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut, opintoraha, aikuisopintoraha, opintotuen asumislisä, toimeentulotukena maksettava toimintaraha ja matkakorvaus, kuntoutusrahalain mukainen ylläpitokorvaus, opintojen johdosta suoritettavat apurahat ja muut vastaavat avustukset, perhehoidon kustannusten korvaukset, lasten kotihoidon tuki, lapsilisä, lapsen hoitotuki, lapsikorotus, elatusapu tai elatustuki, eläkkeisiin ja niihin verrattaviin tuloihin sisältyvät huollettavista aiheutuvat korotukset, syytinki.

Varallisuusraja

Varallisuusraja yhden hengen taloudessa 5000 euroa.

Kahden hengen taloudessa 8000 euroa.

Varallisuutena huomioidaan yksin asuvan hakijan tai hakijan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa asuvan yhteinen varallisuus. Varallisuutena huomioidaan talletukset, osakkeet ja rahastot.

Varallisuutena ei oteta huomioon asiakkaan omassa käytössä olevaa vakituista asuntoa.