



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetus- palveluiden saantiperusteet ja sovelta- misohjeet Soitessa

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Hyväksytty hallituksessa 29.8.2022/ 106 §

Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalveluiden soveltamisohjeet Soitessa	1
1. Sosiaalihuoltolain tavoite ja tarkoitus	3
2. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet.....	3
2.1. Ikääntyneiden henkilöiden kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet	4
3. Kuljetuspalvelun hakeminen, palveluntarpeen arviointi ja päätöksenteko	5
3.1. Hakeminen.....	5
3.2. Palvelutarpeen arviointi	6
3.3. Päätöksenteko	6
4. Matkatyypit, matkojen määrät ja matkan omavastuuosuus	7
4.1. Matkatyypit.....	7
4.2. Matkojen määrät	7
4.3. Kuljetuspalvelujen jaksotus	7
4.4. Matkustusosoikeus - lähikunta ja toiminnallinen lähikunta.....	8
4.5. Matkan omavastuuosuus	8
4.6. Olosuhteiden muutokset	10
5. Kuljetuspalvelun järjestäminen	10
5.1. Asiakasprofiili ja matkojen yhdisteleminen	11
5.1.1. Asiakasprofiili	11
5.1.2. Matkojen yhdisteleminen	11
5.2. Matkan tilaaminen.....	11
5.2.1. Ehdoton perillä oloaika	12
5.2.2. Kuljetuksen saapuminen.....	13
5.3. Tilatun matkan peruuttaminen.....	13
5.4. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys.....	13
5.5. Erillisoikeudet.....	14
5.5.1. Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus ja avustamislisä.....	14
5.5.2. Yksittäistaksin käyttöoikeus/Yksinkulkuoikeus	14
5.5.3. Vakiotaksin käyttöoikeus	15
5.5.4. Saattaja ja taksiautoilijan tarjoama saattoapu	15
6. Muuta tärkeää tietoa.....	16
6.1. Terveys- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat.....	16
6.2. Henkilökuljetus.....	16
7. Väärinkäytökset.....	17

1. Sosiaalihuoltolain tavoite ja tarkoitus

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Sosiaalihuollon toimin vaikutetaan ennen kaikkea paitsi väestön sosiaaliseen hyvinvointiin ja turvallisuuteen myös toimintakykyyn ja osallisuuteen.

Lain tarkoituksena on

- 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta
- 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta
- 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet
- 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa
- 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1 - 4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vahvistaa peruspalveluja ja vähentää sitä kautta korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Tavoitteena on madaltaa tuen hakemisen kynnyistä järjestämällä sosiaalipalveluja muiden peruspalvelujen yhteydessä.

2. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet

Sosiaalihuoltolain nojalla voidaan myöntää liikkumista tukevia palveluja (SHL 23 §) henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioiden tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Liikkumista tukevia palveluja järjestetään sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat liikkumisen tukea ikääntymiseen liittyvän toimintakyvyn heikkenemisen takia. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua voidaan erityisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella myöntää myös vaikeassa sosiaalisessa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle.

Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien **kutsu- ja palveluliikenne** on ensisijainen tapa järjestää kuntalaisille soveltuva liikkuminen. Mikäli kutsuperiaatteella toimivaa palveluliikennettä tai muuta julkista palveluliikennettä ei pitkäaikaisesta toimintakyvyn alene-

misesta johtuen ole mahdollista käyttää, henkilö voi hakea järjestettyä kuljetuspalvelua tak-silla / invataksilla. Yksilöllisiä kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kulje-tuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla.

Liikkumisen tuen määrästä ei ole laissa tarkempia säännöksiä, vaan sen järjestämisen laa-juus riippuu asiakkaan arvioidusta yksilöllisestä palvelutarpeesta. Kyseessä on määrära-hasidonnainen palvelu, mutta palvelun myöntäminen ei ole kokonaan harkinnanvaraista. Pal-velun tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa sosiaalihuoltolain pykälä tuen tarpeesta (11 §), pykälä hoidosta ja huolenpidosta (12 §) ja asumispalveluiden pykälä (21 §), joiden mukaisesti palvelua kohdennetaan sitä eniten tarvitseville. Palveluja on toteu-tettava siten, että jokaiselle turvataan ihmisarvoisen elämän edellytykset.

Soiten alueella sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään ikääntyville henki-löille. Erityisistä syistä ja yksilöllisen harkinnan perusteella kuljetuspalvelua voidaan myöntää muille vammaisille henkilöille esim. tilanteissa, joissa henkilölle on myönnetty muu sosiaali-palvelu ja sen käyttö edellyttää kuljetuksen järjestämisestä. Kuljetuspalvelun saamiseksi hen-kilön tulee täyttää kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet. Yksilöllisen, harkinnanvaraisen SHL - kuljetuspalvelun avulla pyritään yleisesti toimintakykyä ylläpitävään ja edistävään toi-mintaan, työllistämistä tukevaan toimintaan sekä tukemaan valmentavaa koulutusta, ammat-tiin valmistumista ja itsenäistymistä.

2.1. Ikääntyneiden henkilöiden kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet

Kuljetuspalveluita (liikkumista tukevat palvelut) voidaan myöntää Soiten alueella asuville yli 65-vuotiaille kuntalaisille, joiden kuljetuspalvelun tarve aiheutuu vammasta, sairaudesta tai ikääntymisestä johtuvista toimintakyvyn heikkenemisestä eikä kuntalainen kykene käyttä-mään kutsuperiaatteella toimivaa palveluliikennettä tai julkisia kulkuvälineitä.

Haitan tulee olla pitkäaikainen, vähintään puolen (½) vuoden mittainen.

Kuljetuspalvelulla tuetaan ikääntyneiden turvallista kotona asumista ja pyritään tukemaan ja ylläpitämään ikääntyneen toimintakykyä.

Erityisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella palvelu voidaan myöntää myös vaikeassa sosiaalisessa elämäntilanteessa olevalle ikääntyneelle.

Erityisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella palvelu voidaan myöntää autottomille/ajokortittomille kuntalaisille, joiden perheenjäsen tai lähiomainen on tilapäisesti

hoidossa kuntayhtymässä sijaitsevan toisen kunnan alueella. Tällä harkintaperusteisella toimenpiteellä mahdollistetaan vierailut lähiomaisen tai läheisen luona ja ylläpidetään kuntalaisen ja omaisten välistä vuorovaikutussuhdetta, toimintakykyä ja sosiaalista vireystilaa.

3. Kuljetuspalvelun hakeminen, palveluntarpeen arviointi ja päätöksenteko

3.1. Hakeminen

Kuljetuspalveluita haetaan aina kirjallisesti hakulomakkeella. Lomake on tulostettavissa Soiten internetsivuilta osoitteesta <http://soite.fi/sivu/hakemukset>. Lomake voidaan myös lähettää asiakkaalle kotiin tämän pyynnöstä.

Kuljetuspalvelun myöntämiseksi tarvitaan aina **sekä kuljetuspalveluhakemus että lääkärinlausunto tai vastaava lääkärin tekemä laaja-alainen selvitys asiakkaan terveydentilasta ja toimintakyvystä**, joista tulee selkeästi ilmetä vamma ja/tai sairaus, joka rajoittaa hakijan liikkumismahdollisuuksia ja estää häntä käyttämästä liikkumisessaan julkisia joukkoliikennevälineitä.

Lääkärinlausuntoon tulee sisältyä mahdollisimman laaja-alainen arvio hakijan liikkumiskyvystä ja siinä odotettavissa olevista muutoksista. Lääkärinlausunnon tulee vastata asiakkaan tämänhetkistä terveydentilaa ja toimintakykyä. Tarvittaessa asiakasta voidaan pyytää toimittamaan hakemuksensa liitteeksi muita asiantuntijalausuntoja.

Ikääntyneiden hakijoiden kuljetuspalveluhakemusten palautusosoite on:

Kokkola:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Asiakasohjaus ja avopalvelut/Omais- ja perhehoitokeskus

Torikatu 50, 67100 Kokkola

Kruunupyy:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Asiakasohjaus ja avopalvelut/Omais- ja perhehoitokeskus

Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi

Perhonjokilaakso:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Asiakasohjaus ja avopalvelut/Omais- ja perhehoitokeskus

Koulutie 33, 69700 Veteli

Lestijokilaakso:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Asiakasohjaus ja avopalvelut/Omais- ja perhehoitokeskus

Peltokatu 10, 69100 Kannus

3.2. Palvelutarpeen arviointi

Hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa yhdistyvät asiakkaan oma arvio avun- ja tuentarpeesta, yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot sekä tarvittaessa asiakkaan läheisten näkemykset. Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi.

Kuljetuspalvelun saamisen edellytys ei perustu pelkästään hakemuksen liitteeksi toimitettuun lääkärin- tai muun asiantuntijan lausuntoon, vaan arvioinnissa otetaan huomioon vamman tai sairauden aiheuttamat toimintarajoitteet siinä ympäristössä ja elinolosuhteissa, joissa hakija toimii. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää myös muilta asiakkaan kanssa työskenteleviltä viranomaisilta saatavaa tietoa asiakkaan tilanteesta Asiakaslain (AsiakasL) 16 § - 20 § mukaisesti.

Kuljetuspalvelujen tarvetta selvittäessä arvioidaan mm. asiakkaan mahdollisuudet käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ja kunnassa toimivaa palveluliikennettä. Huomioon otetaan myös hakijan kyky käyttää saattajan avulla joukkoliikennevälineitä. Lisäksi huomioidaan vamman tai sairauden aiheuttama haitta suhteessa eri vuodenaikoihin (esim. talviajan kuljetuspalvelut) tai eri vuorokaudenaikoihin (esim. näkövammaiset).

3.3. Päätöksenteko

Soiten viranhaltija tekee päätöksen hakijan oikeudesta sosiaalihuoltolain mukaiseen kuljetuspalveluun. Päätöksenteossa huomioidaan hakijan yksilölliset tarpeet kuljetuspalvelun järjestämistavan osalta. Mikäli hakijalle katsotaan olevan oikeus kuljetuspalveluun, palvelu myön-

netään hakemiskuukauden alusta alkaen. Päätös oikeudesta kuljetuspalveluun tehdään toistaiseksi voimassa olevaksi, mikäli vamman laadun perusteella on ilmeistä, että kuljetuspalvelun tarve on pysyvä. Päätös voidaan tehdä perustellusta syystä myös määräaikaisesti voimassa olevaksi. Hakija saa hakemukseensa kirjallisen, Soiten viranhaltijan tekemän viranhaltijapäätöksen, muutoksenhakuohjeen sekä ohjeen kuljetuspalvelun käyttämisestä.

4. Matkatyypit, matkojen määrät ja matkan omavastuuosuus

4.1. Matkatyypit

Sosiaalihuoltolain 14 § mukainen kuljetuspalvelu on harkinnanvaraista palvelua, jota Soitessa järjestetään ikääntyneelle väestölle sekä erityisistä syistä ja yksiköllisen harkinnan perusteella muille vammaisille henkilöille.

Matkatyypit ovat asioimis- ja vapaa-ajanmatkat, työ- ja päivätoimintamatkat, sosiaalisen kuntoutuksen matkat sekä opiskelumatkat.

4.2. Matkojen määrät

Kuljetuspalvelumatkoja myönnetään pääsääntöisesti 8 yhdensuuntaista matkaa/kk. Matkat on tarkoitettu asiointi- ja vapaa-ajan matkustamiseen eli siirtymiseen paikkoihin, joissa asiakas asioi, osallistuu harrastuksiin tai muuhun sosiaaliseen toimintaan.

Mikäli matkojen määrä ei riitä turvaamaan asiakkaan ehdottoman välttämätöntä liikkumisen tarvetta, asiakkaalla on oikeus hakea lisämatkoja ja hänen on perusteltava vammasta tai sairaudesta aiheutuva lisämatkojen tarve. Lisäedellytyksenä on, että kyse on tavanomaisiin elämäntoimintoihin kuuluvasta välttämättömästä liikkumistarpeesta. Erityisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella matkoja voidaan myöntää enemmän.

Työ- ja päivätoimintamatkoja, sosiaalisen kuntoutuksen matkoja sekä opiskelumatkoja myönnetään siinä laajuudessa, että hakijalla on mahdollisuus suorittaa välttämättömät toiminnot liittyvät matkat.

4.3. Kuljetuspalvelujen jaksotus

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään kuukausikohtaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää käyttämättä jääneitä matkoja seuraaville kuukausille käytettäväksi. Mikäli asiakas ei käytä hänelle myönnettyjä matkoja, ovat mainitut matkat siltä kuukaudesta menetetty.

4.4. Matkustusoikeus - lähikunta ja toiminnallinen lähikunta

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja voi tehdä oman asuinkunnan alueella sekä asuinkunnan maantieteelliseen lähikuntaan. Lähikuntana pidetään maantieteellisesti asuinkuntaan rajoittuvia rajakuntia. Lähikunta voidaan määritellä myös toiminnallisena lähikuntana, jolloin huomioidaan vammasta tai sairaudesta aiheutunut tarve sellaisiin palveluihin, joita ei ole saatavissa asuinkunnan tai asuinkuntaan rajoittuvien lähikuntien alueelta.

Alla asuinkuntien määritellyt lähikunnat/toiminnallinen lähikunta, joihin sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun saajalla on matkustusoikeus:

Asuinkunta Lähikunnat + toiminnallinen lähikunta

- Halsua: Kaustinen, Lestijärvi, Perho ja Veteli + Kokkola
- Kannus: Kalajoki, Sievi ja Toholampi + Kokkola
- Kaustinen: Halsua, Kruunupyö ja Veteli + Kokkola
- Kokkola: Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kruunupyö, Lestijärvi, Luoto ja Toholampi
- Kruunupyö: Evijärvi, Kaustinen, Luoto, Pedersöre, Pietarsaari ja Veteli + Kokkola
- Lestijärvi: Haapajärvi, Halsua, Kannus, Kinnula, Reisjärvi ja Toholampi + Kokkola
- Perho: Alajärvi, Halsua, Kaustinen, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Vimpeli ja Veteli + Kokkola
- Toholampi: Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Sievi, Ylivieska + Kokkola
- Veteli: Evijärvi, Halsua, Kaustinen, Kruunupyö, Lappajärvi, Perho ja Vimpeli + Kokkola

Mikäli asiakkaalla on soveltamisohjeessa määritellystä matkustusoikeudesta poikkeavia säännöllisiä ja tavanomaiseen elämään kuuluvia muita matkustustarpeita, asiakkaan tulee perustella hakemuksessaan kyseinen poikkeava matkustustarve. Asiakkaan esittämä yksilöllinen matkustustarve huomioidaan mahdollisuuksien mukaan kuljetuspalvelupäätöstä tehtäessä. Yksilöllisestä ja soveltamisohjeessa määritellystä matkustusoikeudesta poikkeava matkustusoikeus määritellään päätöksessä ja tästä tehdään merkintä asiakkaan asiakasprofiiliin.

4.5. Matkan omavastuuosuus

Asiakas maksaa suorittamastaan matkasta omavastuuosuuden, joka määräytyy kuljetun kilometrimäärän mukaan.

Soite perii kuljetuspalvelun omavastuuosuuden jälkikäteen siten, että Soite lähettää niistä laskun asiakkaan kotiin kuukausittain tai viimeistään silloin, kun omavastuuosuuksien määrä on vähintään 5 euroa/kk.

Asiakkaan matkastaan maksama omavastuuosuus määräytyy Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) voimassa olevan lippu- ja maksujärjestelmän kohdan 2.2. vaatimusten mukaisesti.

Linkki lippu- ja maksujärjestelmän vaatimuksiin http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/22240919/8_Liite5_Lippu+ja+maksuj%C3%A4rjestelm%C3%A4vaatimukset-1/3cccf4d6-6e84-40aa-af94-34120f6747cd

Asioimis- ja vapaa-ajan matkan omavastuuosuus määräytyy Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ELY-taksat taulukossa (POP/Ely) vahvistetun normaalilipun (aikuisen/lapsi) kuljetun matkakilometrin mukaan.

Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattajalta ei peritä omavastuuosuutta.

Mikäli asiakas matkustaa soveltamisohjeessa määriteltujen, matkustusoikeuden piirissä olevien kuntien kuntarajojen yli, asiakas voi matkustaa hyväksytyyn matkustuskunnan ja matkustusoikeuden ulkopuolella olevan kunnan rajalle saakka maksaen omavastuuosuuden siitä kilometrimäärästä, joka syntyy kyseiselle kuntarajalle. Asiakkaalle kokonaan maksettavaksi summaksi jää kyseiseltä kuntarajalta matkan määrääpäähän ulottuva matka sekä takaisinpäin tullessa määrääpäältä hyväksytyyn matkustuskunnan rajalle saakka ulottuva matka.

asiakas maksaa kokonaiskustannuksen rajojen ylimenevien kyytien osalta ja Soite vain asiakkaan kuljetuspalveluun oikeutetun matkan osalta.

Soiten alueen ulkopuolelta tulevien paluukyytien osalta asiakas maksaa itse taksimatkan, jonka hän laskuttaa jälkikäteen Soitelta kuittia vastaan. Vaihtoehtoisesti taksi voi halutessaan laskuttaa matkan omavastuuosuuden ylittävän osan suoraan Soitelta. Suoralaskutuksesta asiakkaan tulee itse sopia taksin kanssa. Asiakkaalle toimitetaan siinä tapauksessa laskutusohje taksille annettavaksi. Asiakkaan itse maksettavaksi osuudeksi jää toiminnallisten kuntien ja lähikuntien ulkopuolinen matkaosuus ja normaali omavastuu. Näiden kyytien osalta asiakas hoitaa taksin tilaamisen itse muualta kuin Soiten matkapalvelukeskuksesta.

Omatoimisesti yhdistellyissä kyydeissä omavastuuosuus puolittuu kuljetuspalvelu-asiakkaiden osalta. Omatoimisesti yhdistelty kyyti voi olla esim. eri yksikköjen tekemät ryhmäkuljetukset ja itsenäisesti asuvien asiakkaiden tekemät yhdistelmäkyytitilaus (Ei koske päivätoimintamatkoja). Matkapalvelukeskuksen tekemät erikseen yhdistelyt kyydit eivät oikeuta omavastuun puolittamiseen.

Mikäli kuljetuspalvelun saaja käyttää asioimis- ja vapaa-ajan matkaansa palveluliikennettä, häneltä vähenee kuljetuspalvelumatka, mutta matkasta ei peritä omavastuusuutta.

Muiden matkojen osalta sovelletaan edellä mainituissa Ely-keskuksen lippu- ja maksujärjestelmän vaatimuksissa määritellyä hintatasoa, matkahuollon käyttämien kaupunki- tai kausilippuhintojen tai vaihtoehtoisesti vakiovuoron vuosilippuhintoja joka määräytyy asiakkaan kodin ja työpaikan etäisyyden mukaisesti. Opiskelijoiden osalta omavastuusuutena peritään enimmillään Kelan opiskelijoilta kuukausittain perimää omavastuusuutta vastaava määrä. **Maksuttomaan koulutukseen oikeutetut opiskelijat saavat kuitenkin koulumatkan maksuttomana, mikäli koulutus on maksutonta. Kaikki koulutukset eivät kuitenkaan ole maksuttomia, vaikka opiskelija täyttäisi ehdot. Näin olleen opiskelijan tulee tarkistaa oppilaitoksesta, onko koulutus maksutonta.**

4.6. Olosuhteiden muutokset

Kuljetuspalveluja saavan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava välittömästi sitä myöntävälle taholle kaikista kuljetuspalveluun liittyvistä muutoksista kuten osoitteen tai kotikunnan muuttumisesta, toimintakyvyn muutoksista, pitkäaikaishoitoon siirtymisestä tai kuljetuspalvelutarpeen lakkaamisesta. Ilmoitetun perusteella Soiten viranhaltija arvioi, edellyttääkö muutos kuljetuspalvelupäätöksen tarkistamista.

Asiakkaan kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta.

5. Kuljetuspalvelun järjestäminen

Soitella on palvelun järjestäjänä oikeus päättää kuljetuspalvelun järjestämistavasta harkitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Soiten henkilökuljetukset järjestetään ensisijaisesti yhdisteltyinä kuljetuksina.

Mikäli Soiten ensisijainen kuljetuspalveluiden järjestämistapa ei tosiasiallisesti sovellu asiakkaalle hänen vammansa tai sairautensa vuoksi, kuljetuspalvelu järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen huomioon ottavalla tavalla.

5.1. Asiakasprofiili ja matkojen yhdisteleminen

5.1.1. Asiakasprofiili

Kuljetuspalvelun käyttö edellyttää, että asiakkaan asiakastiedot on syötetty matkapalvelukeskuksen asiakastietojärjestelmään. Kuljetukset järjestetään viranomaisen hyväksymän asiakasprofiilin mukaan, ~~Kuljetuspalveluasiakkaille tehdään asiakasprofiili kuljetusten matkapalvelukeskuksen käyttämään asiakastietojärjestelmään,~~ joka täyttää tarvittavat tietosuojavaatimukset. Asiakasprofiilista käy ilmi kuljetusten järjestämisen kannalta oleelliset tiedot kuten mm. asiakkaan perustiedot, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika, myönnetty matkatyyppi ja matkamäärä, matkustusoikeus, käytössä olevat apuvälineet, avustamisen tarve ja muut erityistarpeet. Tietoja käytetään ainoastaan kuljetusten suunnitteluun.

~~Asiakasprofiililomake täytetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai lähetetään asiakkaalle päätöksen yhteydessä kotiin täytettäväksi ja palautettavaksi takaisin Soitelle. Asiakas ei voi käyttää kuljetuspalveluja ennen kuin asiakastiedot on syötetty matkapalvelukeskuksen asiakastietojärjestelmään.~~

Kuljetusten hallitsemiseksi on tärkeää, että asiakkaan asiakasprofiilitiedot ovat ajan tasalla. Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä palvelua myöntävään tahoon, mikäli hänellä tulee muutoksia, jotka vaikuttavat matkojen järjestämiseen (esim. nimen, osoitteen tai kotikunnan muutos, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai kuljetustarpeen lakkaaminen).

Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa omia kuljetuspalvelupäätökseen liittyviä tietojaan olemalla yhteydessä palvelua myöntävään tahoon. ~~Asiakkaalla on mahdollisuus seurata matkojen määrää kännykkä- ja nettisovelluksen kautta. Samojen kanavien kautta asiakas saa/voi myös tilata kuljetuspalvelumatkansa itsenäisesti.~~

5.1.2. Matkojen yhdisteleminen

Matkapalvelukeskus yhdistelee samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden matkat lukuun ottamatta yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneiden asiakkaiden matkoja.

5.2. Matkan tilaaminen

Soiten järjestämät sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelumatkat tilataan kuljetusten matkapalvelukeskuksesta joko puhelimitse, tekstiviestitse, Sote Taksi-kännykkäsovelluksella tai

internet-lomakkeella sähköisesti osoitteesta www.yhteiskuntakyydit.taksihelsinki.fi. Ohjeet sähköiseen lomakkeeseen löytyvät Soiten verkkosivuilta: https://www.soite.fi/sivu/soiten_kuljetuspalvelukeskus

Matka on tilattava hyvissä ajoin, viimeistään 1,5 tuntia ennen tarvittavaa kuljetuksen tuloaika. Kuljetuksen toteuttamisessa huomioidaan kuitenkin kuljetuksen tilaajan maantieteellinen sijainti sekä autojen saatavuus ja soveltuvuus asiakkaan kuljetustarpeeseen. Kuljetus voidaan toteuttaa myös aiemmin, mikäli kuljetus voidaan yhdistää toiseen olemassa olevaan saman suunnan kuljetukseen.

Mikäli paluuaika on tiedossa, suositellaan paluumatka tilattavaksi yhtäaikaisesti menomatkan kanssa. Mikäli paluumatkaa ei ole mahdollista tilata etukäteen, kuljetusten matkapalvelukeskus pyrkii järjestämään paluumatkan mahdollisimman pian tilauksen vastaanottamisesta. Kokkolan kaupungin kanta-alueella paluumatka pyritään järjestämään viimeistään 30 minuuttin kuluessa tilauksesta, maakunnassa kuljetuksen järjestämiseen vaikuttaa taksiautojen saatavuus ja niiden soveltuvuus asiakkaan kuljetustarpeeseen.

Asiakas voi tilatessaan kyytiä ilmoittaa keskukselle, että haluaa saman taksin hoitavan paluukyydin. Jos paluukyyti ajoittuu kahden (2) tunnin sisälle menomatkan päättymisestä, voidaan paluumatka ohjata menomatkan hoitaneelle yrittäjälle. Yrittäjän tulee kuitenkin tämä hyväksyä. Meno- ja paluumatkan välinen odotusaika ei ole korvattavaa liikennöintiä. Jos asiakas pyytää yrittäjältä paluukyydin hoitamista ajon aikana, voi kyyditystä hoitava yrittäjä myös ilmoittaa paluumatkan hoitamisen matkapalvelukeskukseen. Tällöin yrittäjä on sitoutunut hoitamaan paluukyydin sovitusti. Paluukyydin tulee aina ajoittua kahden (2) tunnin sisälle menomatkan päättymisestä. Pidemmältä ajalta ei paluukyytiä ketjuteta.

Mikäli asiakkaalla on säännöllisiä kuljetustarpeita, matkat suositellaan tilattavaksi pidemmäksi ajaksi kerrallaan.

5.2.1. Ehdoton perillä oloaika

Kun asiakkaan kuljetuksella on ehdoton perillä oloaika esimerkiksi juna- tai linja-autoon liittyvien jatkoyhteyksien vuoksi, matka tulee tilata hyvissä ajoin. Asiakkaan tulee tällöin ilmaista ehdoton määräpäähän saapumisaika tilausta tehdessään. Kuljetus on tilattava mieluiten jo edellisenä päivänä, mutta kuitenkin viimeistään **1½** 1,5 tuntia ennen tarvittavaa kyydin tuloaika.

Mikäli asiakas käyttää asiointimatallaan hänelle vammaispalvelulain mukaan myönnettyä henkilökohtaista apua, asiakkaalla on oikeus määritellä kuljetusten matkapalvelukeskukselle kuljetuksen ehdoton aikataulu.

5.2.2. Kuljetuksen saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina matkaan viimeistään tilauksen yhteydessä sovittuna noutoajana. Tilauksen yhteydessä sovittu noutoajana voi poiketa enintään + - 15 min. Tilauksen yhteydessä ilmoitettu ehdoton aikataulu ei saa poiketa sovitusta.

5.3. Tilatun matkan peruuttaminen

Asiakkaan on ilmoitettava puhelimitse tilatun kuljetuksen peruuttamisesta kuljetusten matkapalvelukeskukseen. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan tilattuun kohteeseen. Mikäli asiakas ei peruuta matkaa viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi (1) matkaoikeus.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 min ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä tai esim. asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä, asiakkaan tulee olla yhteydessä Soiten asiaa hoitavaan viranhaltijaan, joka arvioi, onko peruuttamatta jättämiselle tai peruuttamiselle alle hyväksytyin aikarajan (30 min) olemassa perusteltu syy. Mikäli palvelun myöntävä taho arvioi tälle olleen perusteltu syy, asiakas ei menetä matkaoikeuttaan vaan asiakkaalle palautetaan menetetty matkaoikeus.

5.4. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Kuljetuspalveluilla ei tarkoiteta kiertoajelua ilman määränpäättä. Matka on tehtävä aina suorinta reittiä. Lähtökohtaisesti yhdensuuntainen matka on keskeytymätön.

Asiakkaalla on kuitenkin yhdensuuntaisen matkan aikana oikeus yhteen (1) matkan varrella olevaan korkeintaan kymmenen minuutin (10 min) maksuttomaan pysähdykseen. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia (yli 10 min) varten keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja tämän jälkeen alkaa uusi matka.

Pysähdyksestä on ilmoitettava kuljetusten palvelukeskukseen matkaa tilattaessa.

5.5. Erillisoikeudet

Kuljetukseen liittyviä erillisoikeuksia voidaan myöntää hakemuksen perusteella yksilöllistä harkintaa käyttäen. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

5.5.1. Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus ja avustamislisä

Asiakkaalla on oikeus käyttää pyörätuolikuljetuksiin varusteltua ajoneuvoa, mikäli hän ei vammansa takia kykene käyttämään tavallista taksia tai siirtymään tavalliseen taksiin kuljettajan avustamana.

Em. ajoneuvon kuljettajalle maksetaan avustamislisä kuljetuksista, jossa kuljetettava henkilö liikkuu pyörätuolilla, joka kiinnitetään ajoneuvoon neljällä hihnalla ja lannevyöllä auton runkoon (Standardin SFS5912 ja tieliikennelaki 88 c §). Lisäksi kuljettaja hakee tarvittaessa kuljetettavan asiakkaan ja hänen apuvälineensä/tavaransa lähtöpaikasta sekä määränpäässä saattaa asiakkaan tavaroinensa asuntoon. Ajanjaksolta, jolta maksetaan avustamislisä, ei kuljettajalle makseta odotusajan korvausta.

5.5.2. Yksittäistaksin käyttöoikeus/Yksinkulkuoikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus yksittäistaksin käyttöön, mikäli yksittäistaksin käyttö on asiakkaan vammaisuuden vuoksi perusteltua. Yksittäistaksin käyttöön katsotaan olevan oikeutettu asiakas, jonka vammaisuus estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen. Yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.

6.5.2. Yksinkulkuoikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinkulkuoikeus, mikäli yksittäisen taksin käyttö on asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi perusteltua. Yksinkulkuoikeuteen katsotaan olevan oikeutettu asiakas, jonka vaikeavammaisuus estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen. Yksinkulkuoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.

5.5.3. Vakiotaksin käyttöoikeus

Vakiotaksin käyttöoikeus (tuttu taksi) voidaan myöntää asiakkaalle, joka vaikean vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee ehdottomasti ja ainoastaan juuri tietyn tutun taksin suorittaman kuljetuksen. Vakiotaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetukset voidaan yhdistellä muihin kuljetuksiin, eli kuljetuksessa voi olla mukana myös muita henkilöitä. Vakiotaksi-oikeuden saanut asiakas voi tilata kuljetuksen suoraan vakiotaksilta. Vakiotaksi tulee valita Soiten sopimuskumppaneista.

Asiakas saa tiedon sopimuskumppaneista ikääntyneiden palveluista (Asiakasohjauksesta ja avopalveluista). Autoilija ilmoittaa tilatun kuljetuksen matkapalvelukeskukseen. Mikäli vakiotaksi ei voi toteuttaa kuljetusta, vakiotaksin taksiautoilija järjestää asiakkaalle korvaavan kuljetuksen. Mikäli korvaava kuljetus ei järjesty vakiotaksin toimesta, asiakkaalla on oikeus tilata kuljetus suoraan matkapalvelukeskuksesta. Tilauksen yhteydessä tulee kertoa, että vakiotaksiautoilija ei saanut järjestettyä kuljetusta.

Lähtökohtana vakiotaksin käyttöoikeudelle on, että taksiautoilija tuntee asiakkaan terveydentilaan liittyvän kuljetuksen aikaisen avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen. Tästä syystä asiakas voi tehdä matkan ainoastaan tietyn tutun taksin kanssa.

5.5.4. Saattaja ja taksiautoilijan tarjoama saattoapu

Tavanomaiseen taksiautoilijan antamaan palveluun kuuluu avustaminen autoon ja autosta nousemiseen.

Asiakkaalla on oikeus käyttää matkan aikana saattajaa (1 henkilö), mikäli kuljettajan tavanomainen apu ei ole asiakkaalle riittävä (terveydentilasta johtuva peruste). Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista.

Asiakkaan tulee hakea palvelua myöntävältä taholta erikseen oikeutta saattajan käyttämiseen ja esittää perustelut saattajan tarpeelle. Viranhaltija tekee päätöksen asiakkaan oikeudesta saattajaan.

Mikäli asiakkaalle myönnetään oikeus saattajaan, saattaja voi olla maksutta mukana kuljetuksessa. Saattajana voi toimia henkilö, joka ei ole itse kuljetuspalvelun saaja ja on kykenevä toimimaan saattajana. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu

saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta. Asiakas hankkii itse saattajan. Lähtökohtaisesti saattajaa ei haeta eri osoitteesta, vaan hänen on noustava kyytiin ja poistuttava kyydistä samassa osoitteessa saatettavan kanssa. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin ja jättää kyydistä matkareitin varrella, mikäli tämä on mahdollista tehdä 10 minuutin pysähdysten sallimissa puitteissa.

Mikäli saattajan käyttöön oikeutetulla asiakkaalla ei ole käytettävissä saattajaa, asiakas voi saada kuljettajalta tarvitsemansa saattoavun. Saattoavulla tarkoitetaan asiakkaan turvallista saattamista lähtöpaikasta (esim. kotiovelta) autoon ja autosta määränpäähän (esim. koti-ovelle). Mikäli asiakas tarvitsee saattoapua kuljettajalta, saattoaputarpeesta tulee kertoa kuljetustilauksen yhteydessä.

Matkapalvelukeskus välittää taksiautoilijalle pyynnön saattoaputarpeesta. Ajanjaksolta, jolta maksetaan saattoapulisä, ei kuljettajalle makseta odotusajan korvausta. Saattoapulisä maksetaan 1 krt/tilattu matkakokonaisuus, mikäli saattoapulisän ehdot muutoin täyttyvät. Esim. mikäli asiakas tarvitsee apua ja on siihen oikeutettu niin lähtö- kuin pääteosoitteessa, tästä saa laskuttaa vain yhden (1) kerran saattoapulisää.

6. Muuta tärkeää tietoa

6.1. Terveysten- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää matkoihin, jotka kuuluvat Kela-korvauksen piiriin <https://www.kela.fi/taksimatkat>. Tällaisia matkoja ovat esimerkiksi lääkäri-, hammaslääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit, terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanottokäynnit, apuvälineiden sovituskäynnit tai lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit.

Mikäli matkoihin asiakas saa korvausta muun lain nojalla (esim. vakuutusyhtiöltä), kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää vakuutusyhtiön myöntämiin matkoihin.

6.2. Henkilökuljetus

Kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu tavarakuljetukseen, jossa asiakas ei ole mukana. Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat). Esim. huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita ja muuttolaatikoita ei kuljetuspalvelulla saa kuljettaa. Tällaiset kuljetukset on asiakkaan maksettava kokonaan itse.

Kuljettaja kantaa autoon tai autosta määränpäähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy vie-
mään sisälle samalla, kun saattaa asiakasta. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös
mukana olevat ylimääräiset apuvälineet.

7. Väärinkäytökset

Soitella on oikeus seurata asiakkaalle myönnetyn kuljetuspalvelun järjestämistä ja käyttöä
lain ja soveltamisohjeen edellyttämällä tavalla.

Mikäli asiakas käyttää kuljetuspalvelua ohjeiden vastaisesti, on seurauksena kuljetuspalvelu-
oikeuden keskeyttäminen tai lakkauttaminen sekä mahdolliset rikosoikeudelliset toimenpiteet.
Väärinkäytösten ilmetessä asiakkaalta peritään takaisin ohjeiden vastaisten tai vilpillisen toi-
minnan seurauksena korvatut matkakustannukset.