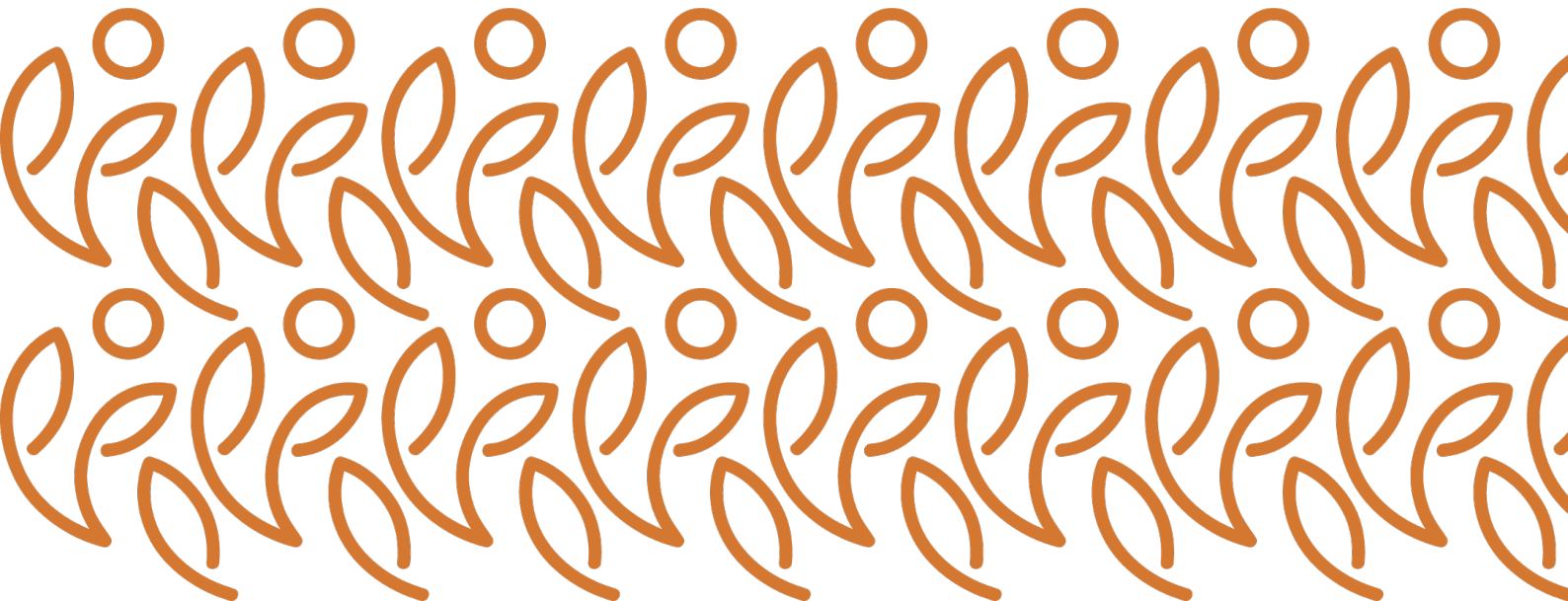


Soveltamisohjeet vammaispalvelulain mukaisen
kuljetuspalvelun myöntämiseen
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle

1.4.2024

Hyväksytty päivämäärä, hyväksyjä
[ohjenumero]



Sisällys

1	Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun tavoite ja tarkoitus	4
1.1	Vammaispalvelulain toissijaisuus suhteessa muuhun lainsäädäntöön.....	4
1.2	Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet.....	5
1.3.	Kuljetuspalvelumatkojen järjestäminen määräytyy kuukausikohtaisesti.....	5
2	Palveluprosessi.....	6
2.1	Kuljetuspalvelun hakeminen.....	6
2.2	Palvelutarpeen arvio.....	7
2.3	Palvelusuunnitelma ja asiakassuunnitelma.....	8
2.4	Päätöksenteko ja muutoksenhaku.....	8
2.5	Muutokset asiakkaan tiedoissa ja palvelupäätösten muuttaminen tai lakkaaminen.....	9
3	Vammaispalvelulain mukaiset matkat.....	10
3.1	Matkatyypit.....	10
3.1.1	Asiointi- ja vapaa-ajan matkat.....	10
3.1.2	Työmatkat.....	11
3.1.3	Opiskelumatkat.....	12
3.2	Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue.....	12
3.3	Kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluonteisten matkojen korvaaminen.....	14
3.4	Ostavastuuosuus.....	14
3.5	Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu.....	15
3.6	Asiakkaan mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat.....	16
3.7	Pysähtyminen ja odotusaika.....	16
3.8	Yksilölliset palvelutarpeet.....	17
3.8.1	Oikeus kuljetuspalveluun liittyviin erityisoikeuksiin.....	17
3.8.2	Oikeus esteettömään ajoneuvoon ja taksinkuljettajan avustamispalvelu.....	17
3.8.3	Porrasvetoapu.....	18
3.8.4	Oikeus paritaksiin ja oikeus muuhun erityiseen ajoneuvoon.....	18
3.8.5	Taksinkuljettajan asiointiapu	18
3.8.6	Yksinmatkustusosoikeus.....	18
3.8.7	Vakiotaksioikeus	19
3.8.8	Tilaaminen ilman ennakkotilausaikaa.....	19
3.8.9	Oikeus avustamiseen matkaketjussa.....	20

4 Kuljetuspalvelumatkojen käyttäminen ja tilaaminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella.....	20
4.1 Asiakasprofiili.....	20
4.2 Matkan tilaaminen ja peruuttaminen.....	20
4.3 Pikatilausmatkat.....	21
4.4 Matkojen yhdistely.....	21
5. Kuljetuspalvelun käyttämistä koskevien ohjeiden noudattaminen.....	21
6. Liitteet.....	22

1 Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun tavoite ja tarkoitus

Soveltamisohje koskee vammaispalvelulain (380/1987) 8. §:n ja vammaispalveluasetuksen (759/1987) 4., 5. ja 6. §:n nojalla myönnettäviä kuljetuspalveluja. Hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilöt (sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja) ohjaavat ja antavat neuvoja vammaispalvelulain ja erityishuoltolain (519/1977) mukaisia palveluja koskevissa asioissa.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kuljetuspalvelu on keskeinen vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista auttava palvelu. Vammaispalvelulain mukaisilla kuljetuspalveluilla mahdollistetaan vaikeimmin vammaisille henkilöille liikkuminen muun muassa koulunkäyntiin, työhön ja harrastuksiin. Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä ja ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia esteitä.

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.

1.1 Vammaispalvelulain toissijaisuus suhteessa muuhun lainsäädäntöön

Vammaispalvelulaki on toissijainen muun lainsäädännön nojalla järjestettäviin palveluihin nähden.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla.

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

Vammaisen henkilön liikkuminen toteutuu ensisijaisesti esteettömän julkisen joukkoliikenteen avulla.

Mikäli henkilö ei pitkäaikaisen toimintakyvyn alenemisen takia kykene käyttämään kutsuperiaatteella toimivaa palveluliikennettä tai muuta julkista palveluliikennettä, voi henkilö hakea kuljetuspalvelua. Asiakkaalle voidaan myöntää vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, jos ensisijaiset sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, sopivia ja hänen etunsa mukaisia.

Vammaispalvelulain mukaisena kuljetuspalveluna ei korvata sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri-, kuntoutus- tai muita matkoja, jotka korvataan muun lainsäädännön mukaisesti esimerkiksi Kelasta tai vakuutusyhtiöstä.

1.2 Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet

Vammaispalvelulain ja -asetuksen mukainen kuljetuspalvelu voidaan myöntää henkilölle, joka on vammaispalvelulain 2 §:n tarkoittama vammaisen henkilö ja joka täyttää palvelun myöntämiseksi asetetut muut edellytykset.

Vammaispalveluasetuksen 5 §:n mukaan kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Palvelun myöntäminen ei ole riippuvainen henkilön varallisuudesta, iästä tai diagnoosista.

Henkilön vamman tai sairauden ja siitä aiheutuvan haitan tulee olla pitkäaikainen ja henkilöllä tulee olla erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämäntoiminnoista. Pitkäaikaiseksi vammaksi tai sairaudeksi katsotaan pääsääntöisesti vähintään vuoden (1) kestävä tila. Kuljetuspalvelua ei myönnetä lyhytaikaiseen tarpeeseen, kuten sairaudesta toipumisen ajaksi tai kuntoutusvaiheeseen. Julkisen joukkoliikenteen puuttuminen ei yksinään ole peruste myöntää vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua.

Selvitettäessä, voiko henkilö käyttää joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia, tulee lääkärintodistuksen lisäksi arvioida henkilön toiminnallista (sosiaalista ja fyysistä) ympäristöä:

- Missä palvelut sijaitsevat ja miten asiointimahdollisuudet voidaan hoitaa?
- Minkälainen on henkilön kyky liikkua ja käyttää julkisia liikennevälineitä?
- Minkälaisissa harrastuksissa, opiskelussa tai työssä henkilö käyttää tai viettää aikaansa?
- Onko henkilöllä käytössään mahdollisesti liikkumisen apuvälineitä?
- Miten tällaiset apuvälineet mahdollistavat henkilön liikkumisen julkisissa joukkoliikennevälineissä?
- Missä lähimmät joukkoliikennepysäkit sijaitsevat?
- Kuinka pitkä matka mainituille pysäkeille on?
- Minkälaista joukkoliikenteen kalustoa kunnassa on käytössä?
- Onko kyseessä mahdollisesti esteettömiä julkisen joukkoliikenteen välineitä?

Vaikeavammaisuus voi olla fyysisistä tai psyykkisistä syistä johtuvaa. Vaikeavammaisuusedellytys voi täytyä siitä syystä, että henkilö ei psyykkisen sairauden vuoksi voi käyttää joukkoliikennettä.

1.3 Kuljetuspalvelumatkojen järjestäminen määräytyy kuukausikohtaisesti

Viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla voidaan perustellusta ja poikkeuksellisesta syystä myöntää vammaiselle henkilölle oikeus jaksottaa hänelle myönnetyt kuljetusmatkat viiden (5) kuukauden ajalle. Tällaisena perusteltuna ja poikkeuksellisena syynä pidetään esimerkiksi sitä, että asiakkaan yksilöllisessä liikkumistarpeessa on olennaista vaihtelua, joka ilmenee kuljetuspalvelujen tarpeen painottumisena tietyille ajanjaksoille. Lisäksi edellytetään, että yksilöllisen liikkumistarpeen olennainen vaihtelu johtuu vammasta tai sairaudesta sekä kulloinkin käytettävissä olevista liikkumisen apuvälineistä ja jokapäiväisen elämän toiminnoista.

Tällaisissa tapauksissa voi olla mahdollista yksilöllisen harkinnan perusteella rajata kuljetuspalvelupäätöstä vuodenaikojen tai sääolosuhteiden mukaan. Sääolojen ja henkilön toimintakyvyn ennustaminen on kuitenkin vaikeaa, joten ajallista rajausta on voitava tarvittaessa tarkistaa.

2 Palveluprosessi

2.1 Kuljetuspalvelun hakeminen

Vammaispalvelulain mukaisia palveluita haetaan hyvinvointialueen sotekeskuksesta. Palveluiden hakemista ja hakemuksen käsittelyä sääntelee yleislakina hallintolaki (434/2003), jonka mukaan hallintoasia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perusteineen. Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti. Sosiaalihuollossa asiakkaan tai tämän edustajan ilmoitusta, joka sisältää vaatimuksen palvelujen saamiseksi, kutsutaan hakemukseksi.

Sosiaalihuollossa asia voi tulla vireille yhteydenotolla, jonka ei tarvitse olla kirjallinen tai noudattaa jotakin tiettyä muotoa. Hakemus voi siis olla myös suullinen. Hakijan ja sosiaalityöntekijän oikeusturvan takia ja asian sujuvan hoitamisen turvaamiseksi hakemus on kuitenkin hyvä tehdä aina kirjallisesti. Jos asiakas ilmaisee vaatimuksensa suullisesti, sosiaalihuollon työntekijän on kirjattava ne.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuoltoa koskeva asia voi hakemuksen lisäksi tulla vireille silloin, kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä. Asian vireilletulo edellyttää siis yhteydenottoa sosiaalitoimeen, ellei sosiaalihuollon tarve jo valmiiksi ole sosiaalihuollon työntekijän tiedossa. Vammaispalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa ja vammaispalvelujen prosessiin sovelletaan sosiaalihuoltolain menettelysäännöksiä silloin, kun vammaispalvelulaissa ei ole säädetty asiasta toisin. Vireilletulo vaiheeseen kuuluvat ilmoituksen tai hakemuksen kirjaaminen ja asiakkaan perustietojen kokoaminen.

Kuljetuspalvelua haetaan kirjallisesti tai sähköisesti vammaispalvelun hakulomakkeella: [HVA Word-pohja ja ohje \(hyvaep.fi\)](#). Hakemus on tulostettavissa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivuilta. Hakemus voidaan myös postittaa hakijalle tämän pyynnöstä.

Hakijan tulee liittää hakemukseensa lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön kirjoittama enintään 6 kuukautta vanha lausunto tai muu vastaava selvitys, josta selviävät mahdollisimman laaja-alaisesti tiedot hakijan liikkumis- ja/tai toimintakyvystä ja asiakkaan erityisistä vaikeuksista liikkumisessa. Lausunnosta on myös ilmentävä vamman tai sairauden pitkäaikaisuus ja se, millä tavalla ne vaikuttavat hakijan mahdollisuuteen käyttää julkista joukkoliikennettä. Pitkäaikaisuuden kesto vamman tai sairauden kohdalla tarkoittaa pääsääntöisesti vähintään noin vuoden kestänyttä toimintakyvyn merkittävää alentumista. Liitteitä ei tarvita, jos nämä tiedot ovat jo päätöksentekijän käytettävissä eikä niissä ole tapahtunut muutoksia. Tarvittaessa hakijaa voidaan pyytää toimittamaan hakemuksensa liitteeksi muita asiantuntijalausuntoja, kuten esimerkiksi fysioterapeutin lausunto. Hakija vastaa lausuntojen kustannuksista.

Työ- tai opiskelumatkoja haettaessa hakijan tulee toimittaa hakemuksen liitteeksi todistus työskentelystä tai opiskelutodistus.

2.2 Palvelutarpeen arvio

Palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan sosiaalihuoltolakia, sosiaalihuollon asiakslakia ja vammaispalvelulakia. Palvelutarpeen arvioinnissa tunnistetaan erilaiset tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee apua tai tukea. Toisaalta on tunnistettava myös ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omin voimin. Palvelujen ja muiden tukitoimien on tuettava henkilön erilaisten roolien toteutumista siten, että toimintarajoitteet eivät estä näiden roolien toteutumista.

- Asiakkaan oma näkemys on tärkeä. Hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa yhdistyvät asiakkaan oma arvio avun- ja tuentarpeestaan, tarvittaessa asiakkaan läheisten näkemykset sekä yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot. Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi, jonka tulee sisältää ainakin seuraavat asiat:
- yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta
- sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio asiakkuuden edellytyksistä
- asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä
- asiakkaan ja ammattihenkilön arvio omatyöntekijän tarpeesta

Kuljetuspalvelutarpeen selvittäminen aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä (lauantaita ei lueta arkipäiväksi) sen jälkeen, kun vammainen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä vammaispalveluun (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3 a §).

Tarvittaessa osana palvelutarpeen arviointia voidaan tehdä koematka. Koematkan aikana fysioterapeutti tai muu soveltuva ammattihenkilö matkustaa asiakkaan kanssa yhdessä joukkoliikennevälineellä. Tarkoituksena on arvioida, minkälaisia vaikeuksia matkan aikana ilmenee ja ovatko ne niin suuria, että joukkoliikenteen käyttäminen olisi asiakkaalle kohtuuttoman vaikeaa. Koematkan käyttäminen palvelutarpeen arviointikeinona on tarkoituksenmukaista silloin, kun muulla selvityksellä ei saada riittävän tarkkaa tietoa asiakkaan toimintakyvystä joukkoliikenteessä. Koematkaa ei tule tehdä silloin, kun on muun selvityksen perusteella selvää, ettei asiakas pysty liikkumaan joukkoliikenteen turvin. Koematka ei saa aiheuttaa asiakkaalle vaaraa tai kohtuutonta rasitusta.

Koematka ei yksin anna riittävää tietoa asiakkaan mahdollisuuksista käyttää joukkoliikennettä. Joukkoliikenteen käyttämiseen liittyy joukko muuttuvia tekijöitä, kuten asiakkaan kulloinenkin kunto, joukkoliikenteen reitti, kellonaika, vuodenaika, säätila jne. Lisäksi koematkalla asiakas ei ole yksin, vaan hänellä on turvanaan fysioterapeutti tai muu soveltuva ammattihenkilö. Koematka saattaa kuitenkin antaa konkreettista tietoa asiakkaan kohtaamista vaikeuksista.

2.3 Palvelusuunnitelma ja asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammainen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä.

Tarkoitus on, että asiakas- tai palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen, toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Vammaan ja sairauteen liittyvien seikkojen ohella asiakkaan yksilöllisen tilanteen selvittäminen voi vaatia huomion kiinnittämistä myös hänen sosiaaliseen asemaansa (mm. työssäkäynti, opiskelu, asumismuoto,

perhesuhteet). Palvelusuunnitelman tulee tarvittaessa sisältää myös muita kuin vammaispalvelulain tarkoittamia palveluja ja tukitoimia. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Mikäli palveluista tai palvelujen järjestämistavasta ei päästä yhteisymmärrykseen, on erityisen tärkeää kirjata sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset mahdollisine perusteluineen. Asiakkaan näkemystä selvitettäessä tulee huolehtia asiakkaalle soveltuvasta kommunikaatiokeinoista tai tulkkauspalvelujen käytöstä.

2.4 Päätöksenteko ja muutoksenhaku

Asiakas saa hakemukseensa kirjallisen ja perustellun päätöksen muutoksenhakuohjeineen. Päätös sisältää päätöksen kuljetuspalvelusta ja sen järjestämistavasta. Palvelua koskevat päätökset tehdään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleviksi. Palveluja voidaan perustellusta syystä myöntää myös määräaikaisina. 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.

Hakemus kuljetuspalvelusta käsitellään ja päätös tehdään ilman aiheetonta viivytystä. 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 tarpeesta 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 hakemuksen ja palvelutarpeen arvioinnin tueksi ei täydennyspyynnöistä huolimatta toimiteta edellä mainittua lääkärinlausuntoa tai muuta terveydenhuollon lausuntoa, päätös kuljetuspalvelusta tehdään käytettävissä olevien tietojen perusteella. Päätös voi tällöin myös olla kielteinen, jos riittävää selvitystä asiakkaan oikeudesta kuljetuspalveluun ei ole saatavissa.

2.5 Muutokset asiakkaan tiedoissa ja palvelupäätösten muuttaminen tai lakkaaminen

Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa tiedoissaan tai olosuhteissaan tapahtuvista mahdollisista muutoksista ja niistä johtuvista lisäpalvelujen tarpeesta hyvinvointialueen vammaispalveluihin (esimerkiksi nimen, osoitteen tai kotikunnan muutos, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai kuljetustarpeen lakkaaminen).

Jos asiakkaan toimintakyky tai muut palvelun myöntämiseen vaikuttavat olosuhteet muuttuvat oleellisesti, asiakkaalle myönnettyjä palveluja ja päätöstä 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 Etelä-Pohjanmaan 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 määrittelymiseksi.

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

3 Vammaispalvelulain mukaiset matkat

3.1 Matkatyypit

Vammaispalveluasetuksen 4 §:n mukaan kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluihin kuuluvat vaikeavammaisen henkilön tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset, jotka liittyvät työssä käymiseen, opiskeluun, asioimiseen, yhteiskunnallisen osallistumiseen ja virkistykseen tai muuhun vastaavaan syyhyn.

3.1.1 Asiointi- ja vapaa-ajan matkat

Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa asiointi- ja vapaa-ajan matkaa kuukaudessa.

Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. Asiakas harkitsee ja päättää itse jokapäiväiseen elämään liittyvien matkojen tarkoituksen ja kohteet kuljetuspalvelupäätöksen määrittelyissä rajoissa. Asiakkaalla on oikeus päättää, mihin matkat kuljetuspalvelualueen (ks. luku 3.2) sisällä suuntautuvat.

Vammaispalveluasetuksen 6 §:n säännöstä ei voida tulkita sillä tavoin, että vaikeavammaisen henkilön subjektiivinen oikeus olisi kuukaudessa enintään 18 matkaa.

Jos asiakas hakee enempää kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, hänen tulee esittää selvitys vammasta tai sairaudesta aiheutuvasta 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.

Myönnettyjen lisämatkojen määrä perusteluineen kirjataan kuljetuspalvelusta tehtävään päätökseen. Kuljetuspalvelumatkojen järjestäminen määräytyy kuukausikohtaisesti (katso kohta 1.3). Asiakas ei voi siirtää käyttämättä jääneitä matkoja käytettäväksi myöhemmin. Käyttämättä jääneet matkat eivät vähennä matkojen määrää seuraavilta kuukausilta.

3.1.2 Työmatkat

Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömät työhön liittyvät matkat.

Kuljetuspalveluja on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömät työhön liittyvät matkat ja tällöin vammaispalvelulain mukaan korvattavaksi tulevat kohtuulliset kuljetuspalveluista aiheutuvat kustannukset. Nämä kuljetuspalvelumatkat järjestetään ilman kuukausittaisia rajoituksia matkojen määriin.

Työmatkoja järjestetään pääsääntöisesti oman kunnan alueella ja lähikuntiin ulottuvina. Arvioitaessa työmatkoja koskevaa lähikuntaa on kiinnitettävä huomiota siihen, mikä on kuntalaisten normaali työssäkäyntialue ja mihin lähikuntiin on tavanomaista tehdä työmatkoja kyseessä olevalta paikkakunnalta. Se, että hyvinvointialue on erikseen määritellyt lähikunnat, ei vielä voi rajoittaa vammaisen henkilön lakiin perustuvaa oikeutta vaikeavammaisen kuljetuspalveluihin ja erityisesti työmatkoihin. Työhön välittömästi liittyvät lyhyet koulutukset, esimerkiksi atk-kurssit tai muiden uusien työmenetelmien käyttöönottoon liittyvät koulutus voivat tulla järjestettäväksi työmatkoina, mikäli ne eivät kuulu työnantajan korvattavaksi. Työhön liittyvillä matkoilla tarkoitetaan yleensä matkoja asunnosta työpaikkaan ja takaisin. Asiakkaan päätökseen kirjataan, että työmatkat tarkoittavat asunnon ja työpaikan välisiä matkoja, sekä mahdolliset poikkeukset tästä. Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi myös yritystoimintaa. Työpäivän aikana tapahtuvat tavanomaiset työmatkat kuuluvat työnantajan korvattavaksi, eikä näihin voi lähtökohtaisesti käyttää kuljetuspalvelumatkoja.

Työmatkoja haettaessa asiakkaan on toimitettava hakemuksen liitteeksi todistus työskentelystä.

3.1.3 Opiskelumatkat

Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömät opiskeluun liittyvät matkat ja tällöin vammaispalvelulain mukaan korvattavaksi tulevat kohtuulliset kuljetuspalveluista aiheutuvat kustannukset. Nämä kuljetuspalvelumatkat järjestetään ilman kuukausittaisia rajoituksia matkojen määriin.

Opiskelumatkoilla tarkoitetaan yleensä matkoja asunnosta opiskelupaikkaan ja takaisin. Opiskelumatkoja järjestetään pääsääntöisesti oman kunnan alueella ja lähikuntiin ulottuvina.

Opiskelumatkoina korvataan matkat, jotka liittyvät sellaiseen opiskeluun, joka johtaa tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen, tai joka parantaa henkilön mahdollisuuksia työllistyä tai vahvistaa henkilön ammattitaitoa ja tätä kautta lisää hänen työllistymismahdollisuuksiaan.

Opiskelulla tarkoitetaan tässä perusopetuksen jälkeistä opiskelua esimerkiksi lukiossa sekä ammattiin tähtäävässä opiskelussa ammattioppilaitoksissa, opiskelua ammattikorkeakouluissa ja yliopistossa, ammatilliseen opiskeluun tähtäävää opiskelua, kuten esimerkiksi pitkäkestoisempia avoimen yliopiston kursseja, työelämän valmiuksia kehittävää koulutusta, ainakin pitkäkestoisempaa työvoimapolitiittista koulutusta tai kuntoutusta sekä osana opiskeluun kuuluvaa työskentelyä kouluaikana tapahtuvia retkiä ja muita vastaavia opiskeluun liittyviä pakollisia tilaisuuksia.

Harrastusluonteista opiskelua ei voida pitää kuljetuspalveluihin oikeuttavina opiskeluun liittyvinä matkoina, vaan näihin matkoihin tulee käyttää vapaa-ajan matkoja.

Opiskelumatkoja haettaessa asiakkaan on toimitettava hakemuksen liitteeksi opiskelutodistus.

3.2 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue

Vammaispalveluasetuksen 4 §:n mukaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. Lähikunta voi olla maantieteellisesti kotikuntaan rajoittuva rajakunta tai toiminnallinen lähikunta, jonka määrittelyssä huomioidaan henkilön vammasta tai sairaudesta aiheutunut tarve sellaisiin palveluihin, joita ei ole saatavissa asuinkunnan tai kuntaan rajoittuvien lähikuntien alueelta.

Lähikuntia määriteltäessä on kiinnitettävä huomiota matkan pituuteen sekä vammaisen henkilön esittämään yksilölliseen kuljetustarpeeseen. Hyvinvointialueella on velvollisuus korvata ainoastaan kohtuulliset

kuljetuspalvelut. Tällöin matkan pituudella on myös merkitystä arvioitaessa kuljetuspalveluiden (kustannusten) kohtuullisuutta.

Matkustusalueet, joilla asiakas voi liikkua vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun avulla, määrittyvät asiakkaan asuinkunnan perusteella seuraavasti:

- Alajärvi: Alajärvi, Alavus, Kuortane, Kyyjärvi, Lappajärvi, Lapua, Perho, Soini, Vimpeli ja Ähtäri
- Alavus: Alavus, Alajärvi, Kuortane, Seinäjoki, Virrat ja Ähtäri
- Evijärvi: Evijärvi, Kauhava, Kruunupyy, Lappajärvi, Pedersören kunta ja Veteli
- Ilmajoki: Ilmajoki, Isokyrö, Kurikka, Laihia ja Seinäjoki
- Isojoki: Isojoki, Karijoki, Kankaanpää, Kauhajoki, Kristiinankaupunki, Merikarvia ja Siikainen
- Isokyrö: Isokyrö, Ilmajoki, Laihia, Vaasa, Vöyri, Lapua, Kauhava ja Seinäjoki
- Karijoki: Karijoki, Isojoki, Kauhajoki ja Kristiinankaupunki
- Kauhajoki: Kauhajoki, Kurikka, Karvia, Kankaanpää, Isojoki ja Teuva
- Kauhava: Kauhava, Evijärvi, Isokyrö, Lappajärvi, Lapua, Pedersören kunta, Seinäjoki, Uusikaarlepyy ja Vöyri
- Kuortane: Kuortane, Alajärvi, Alavus, Lapua ja Seinäjoki
- Kurikka: Kurikka, Ilmajoki, Karvia, Kauhajoki, Kihniö, Laihia, Maalahti, Närpiö, Parkano, Seinäjoki ja Teuva
- Lappajärvi: Lappajärvi, Alajärvi, Evijärvi, Kauhava, Lapua, Veteli ja Vimpeli
- Lapua: Lapua, Alajärvi, Kauhava, Kuortane, Lappajärvi ja Seinäjoki
- Seinäjoki: Seinäjoki, Lapua, Kuortane, Alavus, Kurikka, Ilmajoki, Isokyrö, Kauhava, Kihniö ja Virrat.
- Soini: Soini, Alajärvi, Karstula, Kyyjärvi, Saarijärvi ja Ähtäri
- Teuva: Teuva, Kurikka, Kauhajoki, Karijoki, Kristiinankaupunki ja Närpiö
- Vimpeli: Vimpeli, Alajärvi, Lappajärvi, Perho ja Veteli
- Ähtäri: Ähtäri, Alajärvi, Alavus, Keuruu, Multia, Saarijärvi, Soini ja Virrat

Asiakkaan toiminnalliset lähikunnat ja matkustusalue voidaan viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla määritellä yllä mainitusta poikkeavasti. Harkinnassa huomioidaan kuljetuspalvelujen kohtuullisuus, matkan pituus ja vammaisen henkilön esittämä yksilöllinen liikkumisen tarve. Poikkeava matkustusalue voidaan esimerkiksi määrittää, jos asiakkaan asuinkunnan tai siihen rajoittuvien lähikuntien alueilla ei ole saatavilla asiakkaan vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsemia palveluja.

Jos vaikeavammaisen henkilön asuinpaikkakunta ei ole henkilön kotikunta, eikä kotikunta ole vammaispalveluasetuksen tarkoittama lähikunta, eivät matkat kotikunnassa järjestettyinä kuulu subjektiivisen oikeuden piiriin.

3.3 Kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluonteisten matkojen korvaaminen

Kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvissa matkoissa ensisijaisia ovat esteettömät julkiset kulkuvälineet.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla poikkeuksellisesta ja perustellusta syystä kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvia välttämättömiä kertaluonteisia matkoja, jos vammaisen henkilön yksilöllinen elämäntilanteesta, vammasta tai sairaudesta johtuva liikkumisen tarve välttämättä edellyttää matkoja. Arvioitaessa kuljetuspalvelualueen ulkopuolelle suuntautuvien matkojen myöntämistä otetaan huomioon myös matkan pituus. Kohtuullisen matkan pituus noin 100 km ja kohtuullisen matkan kustannus noin 150 € arvioidaan yksilökohtaisesti. Matkakohteen tulee sijaita ensisijaisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluonteisten matkojen korvaamista haetaan hakemuksella. Mikäli tällainen matka myönnetään asiakkaalle, asiakas tilaa kuljetuspalvelumatkan välityskeskuksesta. Hyvinvointialue laskuttaa kuljetuspalvelun matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuneen matkan asiakasmaksun jälkikäteen asiakkaan muiden asiakasmaksujen mukana tai asiakkaalle korvataan matkustusalueen ulkopuolelle suuntautuneen matkan kulut jälkikäteen toimitettua kuittia vastaan.

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

3.4 Omavastuuosuus

Omavastuuosuus on kuljetuspalveluista perittävä hyvinvointialueella kulloinkin vahvistettu asiakasmaksu. Hyvinvointialueen korvattavaksi tulevat vaikeavammaiselle henkilölle omavastuuosuuden ylittävältä osin kuljetuspalveluista aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista hyvinvointialue voi periä vaikeavammaiselta henkilöltä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaavan maksun. Maksu määräytyy ensisijaisesti linja-autoliikenteen taksan mukaan. Hyvinvointialue voi periä myös muun siihen verrattavissa olevan kohtuullisen maksun, jos kunnan alueella ei ole järjestetty linja-autoliikennettä tai muuta julkista liikennettä. Maksu voi olla esimerkiksi lähimmän paikkakunnan tai alueen julkisen liikenteen taksa. Omavastuuosuutta ei peritä alle 18-vuotiailta kuljetuspalvelun asiakkailta eikä erityishuoltolain 39 §:ssä tarkoitetuista kuljetuksista. Asiakkaan mukana maksutta matkustavat henkilöt on määritelty luvussa 3.5.

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

Opiskelumatkojen asiakasmaksu vastaa Kelan kulloinkin myöntämän koulumatkatuen omavastuuosuutta seitsemän kilometriä ylittäviltä matkoilta.

Asiakasmaksua ei peritä seitsemän kilometriä ylittäviltä 2. asteen opiskelumatkoista, jos asiakas on syntynyt vuonna 2004 tai sen jälkeen ja asiakkaan perusopetus on päätynyt vuonna 2021 tai sen jälkeen. Alle seitsemän kilometriä pitkän matkasta peritään hyvinvointialueen kulloinkin vahvistama asiakasmaksu (liite).

3.5 Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan 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. Vammaispalvelulain mukainen saattajapalvelu voidaan myöntää asiakkaalle, joka matkan alkaessa, matkan aikana ja välittömästi matkan päättyessä välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua. Välttämättömyyden arvioinnissa huomioidaan muun muassa mahdollisuus kuljetuspalveluun sisältyvään tavanomaiseen taksin kuljettajan apuun (luku 3.6.1) ja erityisoikeutena myönnettävään taksin kuljettajan saattamispalveluun (luku 3.6.2).

Tarve vammaispalvelulain mukaiselle saattajapalvelulle arvioidaan yksilöllisesti. 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, jolla on itsellään kuljetuspalveluoikeus tai joka tarvitsee itse taksin kuljettajan apua siirtymisiin.

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.

3.6 Asiakkaan mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat

Asiakkaan yksi seuralainen, henkilökohtainen avustaja tai vammaispalvelulain mukainen saattaja (ks. edellä luku 3.4) on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Asiakkaan alle 7-vuotias lapsi on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Tätä vanhemmilta mukana matkustavilta lapsilta peritään hyvinvointialueella kulloinkin vahvistettu maksu. Asiakkaalla voi tämän lisäksi olla mukanaan tulkki, joka matkustaa maksutta.

Edellä mainittujen henkilöiden on tultava mukaan samasta osoitteesta tai reitin varrelta ilman poikkeamistarvetta. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkan tilaamisen yhteydessä, matkustaako asiakkaan mukana joku edellä mainittu henkilö ja kuljetusta tilatessa tulee ilmoittaa tarkka osoite, josta henkilö noudetaan.

Matkustajalla voi olla mukanaan tavanomaisia mukana kuljetettavia tavaroita, kuten ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat. Kodinkoneiden, huonekalujen tai muiden vastaavien suurempien esineiden 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 kuljetuspalvelukeskus voi osoittaa matkaa varten asiakkaalle soveltuvan ajoneuvon.

3.7 Pysähtyminen ja odotusaika

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Yhdensuuntainen matka alkaa tilauksen mukaisesta osoitteesta, jossa asiakas nousee auton kyytiin, ja se päättyy tilauksen mukaiseen määränpäähän, jossa asiakas nousee pois kyydistä. Yhdensuuntainen matka ei voi päättyä takaisin lähtöosoitteeseen, vaan matkalla tulee olla eri lähtöosoite ja eri kohdeosoite.

Matka tehdään aina suorinta reittiä. Kuitenkin kohtuullinen pysähdys ajoreitin varrella on mahdollinen. Ajallisesti kohtuullisena pysähdyksenä pidetään noin kymmenen (10) minuutin pysähdystä.

Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on aina ilmoitettava matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka. Jos pysähdys aiheuttaa reitiltä poikkeamisen tai odotusaika kestää yli 10 minuuttia, kuljetuspalveluasiakkaalta menee kaksi matkaa ja kaksi omavastuuta ja hän maksaa 10 min ylimenevän osan itse.

3.8 Yksilölliset palvelutarpeet

3.8.1 Oikeus kuljetuspalveluun liittyviin erityisoikeuksiin

Vammaispalvelulain tai kehitysvammalain nojalla kuljetuspalvelua saavalle Asiakkaalle voidaan myöntää tässä soveltamisohjeessa määriteltyjä, erityisiin yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat esimerkiksi terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät tarpeet tai se, että asiakas tarvitsee matkan yhteydessä avustamista, joka poikkeaa tavanomaisesta taksipalveluun sisältyvästä avustamisesta. Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu, että kuljettaja auttaa asiakkaan taksiin ja taksista ulos, nostaa kyytiin apuvälineet ja laukut ja auttaa asiakasta tarvittaessa matkan aikana.

Erityisoikeuksien myöntämisen tarkoitus on, että asiakas voi niiden avulla yhdenvertaisesti käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua. Erityisoikeuden myöntäminen edellyttää, että asiakkaalle myönnetyn kuljetuspalvelun käyttäminen estyy tai aiheuttaa asiakkaalle kohtuuttoman suuria vaikeuksia ilman tätä palvelua. Järjestämistapaa koskevassa päätöksessä on arvioitava, edellyttävätkö hakijan yksilöllinen tilanne kuljetuspalvelun järjestämistä tavanomaisesta poikkeavalla tavalla.

Erityisoikeuksia haetaan hyvinvointialueen sotekeskuksesta (ks. luku 2.1) Oikeus erityisoikeuteen arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Myönnetty erityisoikeus kirjataan perusteluineen asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen ja lisätään asiakkaan kuljetuspalveluprofiiliin.

3.8.2 Oikeus esteettömään ajoneuvoon ja taksinkuljettajan avustamispalvelu

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus esteettömään ajoneuvoon ja taksinkuljettajan avustamispalveluun (invataksioikeus), jos asiakas matkustaa taksissa pyörätuolissa istuen tai jos asiakkaalla on matkalla mukana suurikokoinen välttämätön apuväline tai jos asiakas ei muutoin terveydentilansa, vammansa tai sairautensa vuoksi kykene matkustamaan tavallisessa henkilöautossa, vaan asiakas välttämättä tarvitsee esteettömän ajoneuvon. Taksinkuljettajan avustamispalveluun voi sisältyä apuvälinettä, kuten pyörätuolia, käyttävän asiakkaan avustaminen sisältä lähtöpaikasta ajoneuvoon ja asiakkaan avustaminen ajoneuvosta sisälle päätepisteeseen.

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

3.8.3 Porrasvetoapu

Asiakkaalle voidaan myöntää porrasvetoapu, joka voi sisältää matkan yhteydessä käsivoimin tai porraskiipijän avulla tapahtuvaa vetämistä portaissa. Porrasvetoapu voidaan myöntää asiakkaalle, jonka kohteeseen pääsy vaatii vähintään neljän yhtäjaksoisen porrasaskelman nousemisen porrasvetona tai porraskiipijää apuna käyttäen. Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus käyttää kahta kuljettajaa avustamisessa silloin, kun pyörätuolissa istuvan asiakkaan porrasvetoa ei voida muuten turvallisesti toteuttaa, esimerkiksi porrasveto kierreportaissa.

3.8.4 Oikeus paritaksiin ja oikeus muuhun erityiseen ajoneuvoon

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus paritaksin käyttöön, jos asiakas ei pysty matkustamaan istuma-asennossa pyörätuolissa ja hänellä on terveydentilansa vuoksi tarve matkustaa makuuasennossa. Asiakkaalle voidaan hänen erityiseen tarpeeseensa liittyvistä perustelluista syistä myöntää oikeus muuta erityistä ajoneuvoa. Muu erityinen ajoneuvo voi olla esimerkiksi henkilöauto tai hajusteeton ajoneuvo.

3.8.5 Taksinkuljettajan asiointiapu

Asiakkaalle voidaan myöntää taksinkuljettajan asiointiapua, jos asiakas välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua asioinnissa liikkumis- tai muun toimintarajoitteen johdosta, eikä asiakkaalla ole avustajaa tai saattajaa avustamaan asioinnissa. Kuljettajan asiointiapu on tarkoitettu asiakkaan avustamiseen asioinnissa kaupassa, apteekissa, pankissa tai vastaavissa asiointikohteissa. Asiakkaalle myönnettävän asiointiavun kesto on 30 minuuttia.

3.8.6 Yksinmatkustusoikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinmatkustusoikeus (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. Yksinmatkustusoikeus voidaan myöntää esimerkiksi asiakkaalle, jolla on erityinen infektioherkkyys, psyykinen sairaus tai kehitysvammaan liittyvää haasteellista käytöstä tai jos asiakas häiriintyy kohtuuttomasti yhdistelystä (autismi, aistiyliherkkydet ym.).

Yksinmatkustusoikeus tarkoittaa, ettei asiakkaan matkoja yhdistellä muiden asiakkaiden kanssa.

Yksinmatkustusoikeus voi koskea asiakkaan kaikkia matkatyyppejä tai pelkästään yhtä matkatyyppiä, kuten työmatkoja.

3.8.7 Vakiotaksioikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää vakiotaksioikeus, jos hän ei voi terveydentilansa, vamman, sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi matkustaa muun kuin vakituisen ja hänelle tutun kuljettajan kanssa. Vakiotaksi voi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla on liikuntarajoite tai muu toimintarajoite, joka edellyttää kuljettajalta oikeanlaista avustamista ja jossa väärin tehty avustaminen voi aiheuttaa vakavaa haittaa. Lähtökohtana vakiotaksin käyttöoikeudelle on, että kuljettaja kykenee vastaamaan asiakkaan kuljetuksen aikaisen avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeeseen. Vakiotaksin kuljettajalla tulee olla myös kykyä arvioida asiakkaan tilannetta matkan aikana sekä tarvittaessa osata toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Vakiotaksin kuljettaja ei kuitenkaan vastaa eikä hoida asiakkaan terveydentilaan liittyviä toimenpiteitä matkan aikana. Vakiotaksi tarkoittaa asiakkaan oikeutta käyttää ensisijaisesti yhtä ja samaa taksin kuljettajaa tai taksirytystä matkan aikana. Asiakkaalla voi tarvittaessa olla nimettynä useampi vakiotaksikuljettaja matkoja varten. Kun asiakkaalle on myönnetty vakiotaksioikeus, asiakas valitsee vakiotaksin hyvinvointialueen hankinnassa valittujen palveluntuottajien (taksirytysten) joukosta. Vakiotaksikuljettaja voi olla tämän taksirytyksen omistaja tai hänen palveluksessaan oleva kuljettaja. Asiakas saa tiedon sopimuskumppaneista vammaispalveluilta. Myös nämä matkat tilataan aina välityskeskukseen kautta.

Vakiotaksioikeus voi koskea kaikkia asiakkaan matkatyyppejä tai pelkästään yhtä matkatyyppiä, kuten työmatkoja.

3.8.8 Tilaaminen ilman ennakkotilausaikaa

Kuljetuspalvelu matkat tilataan etukäteen (ks. luku 4.2). Asiakkaalle voidaan myöntää vapautus ennakkotilausajasta, jos asiakkaan vammaan tai sairauteen liittyy suuria ja nopeita tilanvaihteluita, joiden vuoksi ennakkotilausaika saattaa estää matkan toteutuksen.

Ennakkotilausajasta vapauttamista harkittaessa huomioidaan, että kaikilla kuljetuspalvelun asiakkailla on käytössään neljä (4) pikatilausmatkaa kuukaudessa (ks. luku 4.3).

3.8.9 Oikeus avustamiseen matkaketjussa

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus avustamiseen matkaketjussa, jos asiakas välttämättä tarvitsee taksikuljettajan 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 Kuljetuspalvelumatkojen käyttäminen ja tilaaminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus päättää, millä tavoin kuljetuspalvelut järjestetään vammaispalvelulain mukaan. Kun hyvinvointialue päättää kuljetuspalvelun järjestämistavasta, se ei voi kuitenkaan rajoittaa vammaisen yksilöllistä oikeutta saada palvelua ja tukitoimia, jotka soveltuvat juuri hänelle. Viranhaltija, joka myöntää kuljetuspalvelun on varmistuttava siitä, että yksilölliset tarpeet liikkumiseen täyttyvät ja että valittu tapa, jolla se järjestetään, soveltuu henkilölle, jolla on oikeus palveluun.

4.1 Asiakasprofiili

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä matkojen välityskeskuksen asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan kuljetuspalvelun järjestämistä varten oleelliset tiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat, matkustusalue ja myönnetyt erityisoikeudet. Asiakasprofiilien päivityksestä vastaa hyvinvointialueen vammaispalvelujen työntekijä, kuten asiakkaan omatyöntekijä tai asiakkaan päätöksen tehnyt viranhaltija.

4.2 Matkan tilaaminen ja peruuttaminen

Asiakas tilaa aina matkan itse, ellei kuljetusprofiiliin ole merkitty muuta. Palveluntuottaja ei voi tilata matkaa. Mikäli asiakas ei pysty itse matkaa tilaamaan, asiakkaan puolesta asioiva henkilö, kuten omaishoitaja tai henkilökohtainen avustaja, voi tehdä tilauksen.

Kuljetustilaus tehdään aina matkojen välityskeskukseen hyvinvointialueen erillisen tilausohjeen mukaisesti. Kuljetuspalvelumatkat voi tilata soittamalla tai sähköpostilla. Menomatkan ja paluumatkan tilaus suositellaan tehtäväksi edellisenä päivänä, mutta viimeistään 2 tuntia ennen matkan alkua.

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä matkojen välityskeskukseen tai viimeistään kaksi (2) tuntia ennen tilatun matkan alkua. Myöhässä peruutetusta tai kokonaan peruuttamatta jääneestä matkasta, asiakkaalta vähenee yksi matka ja asiakkaalta peritään omavastuuosuus.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen myöhässä johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä, kuten esimerkiksi asiakkaan terveydentilasta tai muusta perustellusta äkillisestä syystä, matkaa ei vähennetä eikä asiakkaalta peritä omavastuuosuutta.

4.3 Pikatilausmatkat

Kuljetuspalvelussa on mahdollisuus käyttää neljä (4) yhdensuuntaista pikatilausmatkaa kuukaudessa. Pikatilausmatkat sisältyvät myönnettyjen virkistys- ja asiointimatkojen määrään. Pikatilaus tarkoittaa sitä, että matkan voi tilata ilman tilausaikaa. Tällöin matka pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti, riippuen liikenteessä olevien autojen mahdollisuudesta vastata kuljetustarpeeseen. Pikatilausmatkat tilataan samasta puhelinnumerosta kuin muutkin kuljetuspalvelumatkat. Käyttämättä jääneitä pikatilausmatkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

4.4 Matkojen yhdistely

Hyvinvointialueen myöntämiä kuljetuspalvelumatkoja yhdistellään muiden samaan aikaan kulkevien asiakkaiden kanssa. Yhdistellyllä matkalla tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi samaan aikaan ja samaan suuntaan matkustettaessa.

Matkustusaika saa yhdistelyn takia kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään 30 minuuttia. Asiakkaalle luvattu nouto-aika ei saa yhdistelyn vuoksi poiketa enempää kuin +/- 15 minuuttia. Asiakas voi ilmoittaa matkaa tilatessa ehdottoman perillä oloajan, jota on noudatettava.

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinmatkustusoikeus, jolloin asiakkaan matkoja ei yhdistellä (ks. luku 3.8.6). Myöskään yksinmatkustavan alaikäisen (alle 18-vuotias) vapaa-ajan matkoja ei yhdistellä. Avustajakoiran tai opaskoiran kanssa matkustavan matkoja ei myöskään yhdistellä.

5. Kuljetuspalvelun käyttämistä koskevien ohjeiden noudattaminen

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua tulee käyttää tämän soveltamisohjeen, asiakasohjeiden ja muiden hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti.

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

Etelä-Pohjanmaan 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 myönnettyt kuljetuspalvelumatkat korvataan asiakkaalle jatkossa jälkikäteen kuittien perusteella. Tällöin uudesta toteuttamistavasta tehdään asiakkaalle kirjallinen, perusteltu ja muutoksenhakukelpoinen päätös.

6. Liitteet

1. Asiakasmaksuhinnasto