



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen palvelun myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet

Hyväksytty aluehallituksessa 25.9.2023 §

Voimaantulo 1.12.2023

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen palvelusaantiperusteet ja soveltamisohjeet	1
Johdanto	3
1. Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuen palvelu	3
1.1. Liikkumista tukevan palvelun myöntämisen perusteet ja tulorajat	4
2. Liikkumista tukevan palvelun hakeminen, palveluntarpeen arviointi ja päätöksenteko	5
2.1. Hakeminen	5
2.2. Palvelutarpeen arviointi	6
2.3. Päätöksenteko	7
3. Liikkumisen tuen palvelun toteuttaminen	7
3.1. Matkatyypit, matkojen määrät ja matkojen käyttäminen	7
3.2. Matkustusoikeus Soiten alueella	8
3.3. Asiakasmaksut	9
3.4. Olosuhteiden muutokset	10
4. Liikkumista tukevan palvelun järjestäminen	10
4.1. Asiakasprofiili	10
4.2. Matkojen yhdisteleminen ja matkan tilaaminen	11
4.3. Ehdoton perilläoloaika ja kuljetuksen saapuminen	12
4.4. Tilatun matkan peruuttaminen	12
4.5. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys	12
4.6. Erillisoikeudet	13
5. Muuta tärkeää tietoa	14
5.1. Terveysten- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat	14
5.2. Tavaroiden kuljettaminen	15
6. Väärinkäytökset	15
7. Toimintaohjeen voimaantulo	15

Johdanto

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

Tämä soveltamis- ja saantiperusteohje koskee sosiaalihuoltolain nojalla myönnettävää liikkumisen tukea. Ohje on käytössä koko hyvinvointialueella ja sen hyväksyy Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Palvelua myönnetään pääsääntöisesti ikäihmisille, mutta harkinnan mukaan sitä voidaan myöntää myös muille kuin ikäihmisille. Palvelua myönnetään ikäihmisten palveluista, vammaispalveluista ja mielenterveyskuntoutujien palveluista.

1. Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuen palvelu

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaan esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne, on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Liikkumisen tuen tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä vähentää eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Liikkumisen tuen avulla tuetaan henkilöiden suoriutumista ja omatoimisuutta, osallisuutta yhteiskuntaan sekä tuetaan kotona asumista. Liikkumisen tuki on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamiseen.

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaisesti järjestettävää liikkumisen tukea voidaan myöntää henkilöille, joilla itsellään ei ole taloudellisia mahdollisuuksia järjestää muutoin liikkumistaan. Liikkumisen tuen palvelua ei myönnetä niihin matkoihin, joihin henkilöllä on mahdollisuus käyttää kuntien tai kuntayhtymien järjestämää palvelu- ja asiointiliikennettä tai henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla.

Liikkumiseen voi saada seuraavanlaista tukea:

- 1) julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja harjoittelu
- 2) saattajapalvelu eli liikkuminen saattajan avustuksella
- 3) ryhmäkuljetukset

- 4) Jos edellä mainitut tavat eivät sovellu, tukea voi saada myös taksi- tai invataksikuljetuksiin
- 5) muulla soveltuvalla tavalla

Sosiaalihuoltolain nojalla voidaan myöntää liikkumista tukevia palveluja henkilöille, jotka **eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä** sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Yksilöllisiä liikkumisen tuen palveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla.

Liikkumisen tuen määrästä ei ole laissa tarkempia säännöksiä, vaan sen järjestämisen laajuus riippuu asiakkaan arvioidusta yksilöllisestä palvelutarpeesta. Kyseessä on määrärahasidonnainen palvelu, mutta palvelun myöntäminen voi olla myös harkinnanvaraista. Palvelun 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.

Soiten alueella sosiaalihuoltolain mukaista, liikkumista tukevaa palvelua myönnetään henkilöille, jotka täyttävät myöntämiskriteerit palvelun saamiseksi.

1.1. Liikkumista tukevan palvelun myöntämisen perusteet ja tulorajat

Liikkumista tukevia palveluita voidaan myöntää Soiten alueella asuville kuntalaisille, joiden liikkumisen tuen palvelun tarve aiheutuu vammasta, sairaudesta tai ikääntymisestä johtuvasta toimintakyvyn heikkenemisestä eikä kuntalainen kykene käyttämään kutsuperiaatteella toimivaa palveluliikennettä tai julkisia kulkuvälineitä. Haitan tulee olla vähintään puolen (½) vuoden mittainen.

Sosiaalihuoltolain mukaisilla liikkumista tukevilla palvelulla tuetaan turvallista kotona asumista ja pyritään tukemaan ja ylläpitämään toimintakykyä.

Soiten liikkumista tukevissa palveluissa käytetään tulorajoja. Tulona huomioidaan säännölliset tulot ja säännölliset pääomatulot, esim. korko- ja vuokratulot. Tulona ei huomioida asumistukea tai rintamaliisää. **Ohjeelliset tulorajat ovat kansaneläkkeen myöntämisen tulorajat.** Tuloraja tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksin mukaisesti. Tulorajan voi tarkistaa Kelan WWW-sivulta tai Soiten liikkumisen tuen palvelun yhteyshenkilöltä. Viranhaltijalla on mahdollisuus käyttää palvelun myöntämisessä

harkintaa, mikäli hakijan tilanne sitä edellyttää ja myöntämisperusteet sen sallivat.

Erityisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella palvelua voidaan rajoitetusti myöntää autottomille/ajokortittomille kuntalaisille, joiden perheenjäsen tai lähiomainen on tilapäisesti hoidossa hyvinvointialueella sijaitsevan toisen kunnan alueella. Tällä harkintaperusteisella toimenpiteellä mahdollistetaan vierailut lähiomaisen tai läheisen luona ja ylläpidetään kuntalaisen ja omaisten välistä vuorovaikutussuhdetta, toimintakykyä ja sosiaalista vireystilaa.

2. Liikkumista tukevan palvelun hakeminen, palveluntarpeen arviointi ja päätöksenteko

2.1. Hakeminen

Liikkumista tukevia palveluita haetaan aina joko kirjallisesti hakulomakkeella tai sähköisellä hakemuksella. Lomake on myös tulostettavissa Soiten internetsivuilta osoitteesta <https://soite.fi/palvelut-ja-vh-teys/kuljetuspalvelut/>. Lomake voidaan myös lähettää asiakkaalle kotiin tämän pyynnöstä. Kuntalaisen on myös ennakoivasti mahdollisuus tehdä itse sähköinen Omaolo-palvelun arvio (DigiSoite.fi) ennen palvelun hakemista.

Liikkumisen tuen myöntämiseksi tarvitaan aina **sekä hakemus että lääkärinlausunto/vastaava lääkärin tekemä selvitys asiakkaan terveydentilasta ja toimintakyvystä**. Lausunnosta tulee selkeästi ilmetä syy, joka rajoittaa hakijan liikkumismahdollisuuksia ja estää häntä käyttämästä liikkumisessaan julkisia joukkoliikennevälineitä. Lääkärinlausunnon tulee vastata asiakkaan tämänhetkistä terveydentilaa ja toimintakykyä. Tarvittaessa asiakasta voidaan pyytää toimittamaan hakemuksensa liitteeksi muita asiantuntijalausuntoja.

Liikkumisen tuen hakemukset toimitetaan seuraavasti:

Hakemus	Alue, paikka	Palautusosoite
Ikääntyneet hakijat yli 65-vuotta	Kokkola	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Omais- ja perhehoitokeskus, Torikatu 50, 67100 Kokkola
	Perhonjokilaakso	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Omais- ja perhehoitokeskus, Koulutie 33, 69700 Veteli
	Lestijokilaakso	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Omais- ja perhehoitokeskus, Lopotinkatu 2, 69100 Kannus
Alle 65-vuotiaat henkilöt	Koko Soite	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Perheiden palvelut/vammaispalveluiden sosiaalityö, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola
Mielenterveyskuntoutujat - päiväaikaisten toimintojen matkat		Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Perheiden palvelut/mielenterveyskuntoutujien sosiaalipalvelut, Mariankatu 16 – 20, 67200 Kokkola

2.2. 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 henkilökohtaista ja yksilöllistä. Palvelutarpeen alkuarvioinnin voi tehdä itse myös sähköisesti Soiten WWW-sivuilta (OmaOlo-palveluarvio, vahva tunnistautuminen).

Liikkumista tukevan palvelun saamisen edellytys ei perustu pelkästään hakemuksen liitteeksi toimitettuun lääkärin- tai muun asiantuntijan lausuntoon. Arvioinnissa otetaan huomioon toimintarajoitteet

siinä ympäristössä ja elinolosuhteissa, joissa hakija asuu ja toimii. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää myös muilta asiakkaan kanssa työskenteleviltä viranomaisilta saatavaa tietoa asiakkaan tilanteesta Asiakaslain (AsiakasL) 16 § - 20 § mukaisesti.

Liikkumista tukevien palvelujen tarvetta selvitetessä arvioidaan mm. asiakkaan mahdollisuudet käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ja kunnassa toimivaa palveluliikennettä suhteessa eri vuorokauden- tai vuodenaikoihin (esim. talviajan, kesäaikojen kuljetuspalvelut) tai mahdollinen saattaja-apu ja sen hyödyntäminen.

2.3. Päätöksenteko

Soiten viranhaltija tekee päätöksen hakijan oikeudesta sosiaalihuoltolain mukaiseen liikkumista tukevaan palveluun. Päätöksenteossa huomioidaan hakijan yksilölliset tarpeet palvelun järjestämistavan osalta. Mikäli hakijalle katsotaan olevan oikeus palveluun, myönnetään palvelu hakemiskuukauden alusta alkaen. Päätös oikeudesta palveluun tehdään toistaiseksi voimassa olevaksi, mikäli liikkumista tukevan palvelun tarve on pysyvä. Päätös voidaan tehdä perustellusta syystä myös määräaikaisesti voimassa olevaksi. Hakija saa hakemukseensa kirjallisen, Soiten viranhaltijan tekemän viranhaltijapäätöksen, muutoksenhakuohjeen sekä ohjeet palvelun käyttämisestä.

3. Liikkumisen tuen palvelun toteuttaminen

3.1. Matkatyypit, matkojen määrät ja matkojen käyttäminen

Sosiaalihuoltolain mukaisia matkatyyppejä ovat:

- asioimis- ja vapaa-ajanmatkat
- työ- ja päivätoimintamatkat
- sosiaalisen kuntoutuksen matkat sekä
- opiskelumatkat

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

Työ- ja päivätoimintamatkoja, sosiaalisen kuntoutuksen matkoja sekä opiskelumatkoja myönnetään palvelutarpeen arviointiin perustuen ja yksiköllisen harkinnan perusteella.

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

Matkat myönnetään aina kuukausikohtaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää käyttämättä jääneitä matkoja seuraaville kuukausille käytettäväksi. Mikäli asiakas ei käytä kuukaudessa kaikkia hänelle myönnettyjä matkoja, menettää hän siltä kuukaudelta jääneet, käyttämättömät matkat.

3.2. Matkustusoikeus Soiten alueella

Sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja voidaan tehdä hyvinvointialue Soiten alueella.



Kuva 1. Soiten alueen kunnat, joihin sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun saajalla on matkustusoikeus

Mikäli asiakkaalla on matkustusoikeudesta poikkeavia säännöllisiä ja tavanomaiseen elämään kuuluvia muita matkustustarpeita, tulee hänen hakemuksessaan perustella kyseinen poikkeava matkustustarve. Asiakkaan esittämä yksilöllinen matkustustarve huomioidaan mahdollisuuksien mukaan palvelupäätöstä tehtäessä.

Yksilöllisestä ja soveltamisohjeessa määritellyistä matkustusoikeudesta poikkeava matkustusoikeus määritellään päätöksessä ja tästä tehdään merkintä asiakkaan asiakasprofiiliin.

3.3. Asiaksmaksut

Soite perii palvelusta omavastuuosuuden. Soite lähettää laskun asiakkaan kotiin kuukausittain tai viimeistään silloin, kun omavastuuosuuksien määrä on vähintään 5 euroa/kk.

Asioimis- ja vapaa-ajan matkan omavastuuosuus määräytyy Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ELY-taksat taulukossa (POP/Ely) vahvistetun normilipun (eläkeläinen/lapsi) kuljetun matkakilometrin mukaan. Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattajalta ei peritä omavastuuosuutta.

Mikäli asiakas matkustaa soveltamisohjeessa määriteltyjen, matkustusoikeuden piirissä olevien kuntien kuntarajojen yli, maksaa asiakas itse kustannukset rajojen ylimenevien kyytien osalta ja Soite ainoastaan asiakkaan palveluun oikeutetun matkan osalta.

Soiten alueen ulkopuolelta tulevien paluukyytien osalta asiakas maksaa itse taksimatkan ja laskuttaa jälkikäteen Soitea kuittia vastaan. Suoralaskutuksesta asiakkaan tulee itse sopia taksin kanssa. Asiakkaalle toimitetaan siinä tapauksessa laskutusohje taksille annettavaksi. Asiakkaan itse maksettavaksi osuudeksi jää kuntien ulkopuolinen matkaosuus ja normaali omavastuu. Näiden kyytien osalta asiakas hoitaa taksin tilaamisen itse muualta kuin Soiten matkapalvelukeskuksesta

Omatoimisesti yhdistellyissä kyydeissä omavastuuosuus puolittuu kuljetuspalveluasiakkaiden osalta. Omatoimisesti yhdistelty kyyti voi olla esim. eri yksiköiden tekemät ryhmäkuljetukset ja itsenäisesti asuvien asiakkaiden yhdessä tekemät yhdistelmäkyytitilaukset (ei koske työ- ja päivätoimintamatkoja tai opiskelun ja sosiaalisen kuntoutuksen matkoja). Matkapalvelukeskuksen tekemät erikseen yhdistelyt kyydit eivät oikeuta omavastuun puolittamiseen.

Mikäli palvelun saaja käyttää asioimis- ja vapaa-ajan matkaansa olemassa olevaa palveluliikennettä, häneltä vähenee kuljetuspalvelumatka, mutta matkasta **ei peritä omavastuuosuutta**. Muiden matkojen osalta sovelletaan matkahuollon käyttämien kaupunki- tai kausilippuhintojen tai vaihtoehtoisesti vakiovuoron vuosilippuhintoja, joka määräytyy asiakkaan kodin ja työpaikan etäisyyden mukaisesti. Opiskelijoiden osalta omavastuuosuutena peritään enimmillään Kelan opiskelijoilta kuukausittain perimää omavastuuosuutta vastaava määrä. Sotaveteraanit ja -invalidit matkustavat maksutta.

Asiaksmaksuun on mahdollista hakea asiakasmaksulain 11 §:n perusteella asiakasmaksun alenta-

mista tai perimättä jättämistä erillisellä hakemuksella, mikäli asiakasmaksu vaarantaa asiakkaan toimeentulotuen edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteuttamista. Lisätietoja saa palvelun myöntä-mältä toimipisteeltä.

3.4. Olosuhteiden muutokset

Liikkumista tukevia palveluja saavan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava välittömästi sitä myöntävälle taholle kaikista palveluun liittyvistä muutoksista. Tällaisia muutoksia voivat olla osoitteen tai kotikunnan muuttuminen, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai kuljetuspalvelutarpeen lakkaaminen. Ilmoituksen perusteella Soiten viranhaltija arvioi, edellyttääkö muutos palvelupäätöksen tarkistamista.

Asiakkaan kotikunnan muuttuessa palvelua haetaan uudesta kotikunnasta.

4. Liikkumista tukevan palvelun järjestäminen

Soitella on palvelun järjestäjänä oikeus päättää liikkumista tukevan palvelun järjestämistavasta. Soiten henkilökuljetukset järjestetään ensisijaisesti yhdisteltyinä kuljetuksina.

Mikäli Soiten ensisijainen palveluiden järjestämistapa ei tosiasiallisesti sovellu asiakkaalle, palvelu järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen huomioon ottavalla tavalla.

4.1. Asiakasprofiili

Liikkumista tukevan kuljetuspalvelun käyttö edellyttää, että asiakkaan asiakastiedot on syötetty viranomaisen hyväksymään asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmä täyttää tarvittavat tietosuojavaatimukset ja pitää sisällään asiakasprofiilin, jonka mukaan kuljetus myös organisoidaan.

Asiakasprofiilista käy ilmi kuljetusten järjestämisen kannalta oleelliset tiedot kuten mm. asiakkaan perustiedot, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika, myönnetty matkatyyppi ja matkamäärä, matkustus-oikeus, käytössä olevat apuvälineet, avustamisen tarve ja muut erityistarpeet. Tietoja käytetään ainoastaan kuljetusten suunnitteluun.

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 liikkumisen tuen päätökseen liittyviä tietojaan olemalla yhteydessä palvelua myöntävään tahoon.

4.2. Matkojen yhdisteleminen ja matkan tilaaminen

Samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden matkat yhdistetään lukuun ottamatta yksittäistaksin käyttöikeuden saaneiden asiakkaiden matkoja.

Soiten järjestämät sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelumatkat voi tilata puhelimitse, tekstiviestitse, kännykkäsovelluksella tai sähköisellä lomakkeella. Ohjeet sähköiseen tilaukseen löytyvät Soiten verkkosivuilta ja ne toimitetaan myös asiakkaalle palvelupäätöksen yhteydessä.

Koska asiakasmäärät ovat runsaat ja maantieteelliset etäisyydet alueella pitkät, tulee matka tilata hyvissä ajoin, viimeistään 1,5 tuntia ennen tarvittavaa kuljetuksen tuloaikaa. Kuljetuksen toteuttamisessa huomioidaan kuljetuksen tilaajan maantieteellinen sijainti sekä autojen saatavuus ja yhdistely ja niiden 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, paluumatka pyritään järjestämään mahdollisimman pian tilauksen vastaanottamisesta. Kokkolan kaupungin kanta-alueella paluumatka pyritään järjestämään viimeistään 30 minuutin kuluessa tilauksesta, muualla Soiten alueella kuljetuksen järjestämiseen vaikuttaa taksiautojen saatavuus ja niiden soveltuvuus asiakkaan tarpeeseen.

Asiakas voi kyytiä tilatessaan ilmoittaa toiveensa, jos 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 keskuksen. 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.

4.3. Ehdoton perilläoloaika ja kuljetuksen saapuminen

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

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

4.4. Tilatun matkan peruuttaminen

Asiakkaan on ilmoitettava puhelimitse tilatun kuljetuksen peruuntumisesta keskukseseen. 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 (esim. asiakkaan terveydentilasta johtuvasta) syystä, asiakkaan tulee olla yhteydessä Soiten asiaa hoitavaan viranhaltijaan. Viranhaltija arvioi, onko peruuttamatta jättämiselle tai peruuttamiselle alle hyväksytyn aikarajan (30 min) olemassa perusteltu syy. Mikäli syy on perusteltu ja aiheellinen, asiakas ei menetä matkaoikeuttaan vaan se palautetaan hänelle.

4.5. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Palvelulla ei tarkoiteta kiertoajelua. Matka on tehtävä aina suorinta reittiä käyttäen. Lähtökohtaisesti yhdensuuntainen matka on keskeytymätön.

Asiakkaalla on 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 aina ilmoitettava kuljetusten palvelukeskukseen matkaa tilattaessa.

4.6. Erillisoikeudet

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

4.6.1. Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus ja avustamislisä

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

Kuljettaja hakee tarvittaessa kuljetettavan asiakkaan ja hänen apuvälineensä/tavaransa lähtöpaikasta sekä määränpäässä saattaa asiakkaan tavaroinensa asuntoon.

4.6.2. Yksinkulkuoikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinkulkuoikeus, mikäli yksittäisen taksin käyttö on asiakkaasta johtuvista syistä todistetusti perusteltua. Yksinkulkuoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.

4.6.3. Vakiotaksin käyttöoikeus

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

Asiakas saa tiedon sopimuskumppaneista Soitelta. Autoilija ilmoittaa tilatun kuljetuksen keskukseen. 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 keskuksesta. 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. Vakiotaksioikeutta ei pääsääntöisesti myönnetä, mikäli

asiakas tosiasiallisesti kykenee käyttämään vaihtelevasti myös muiden taksiautoilijoiden palveluita.

4.6.4. 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, voi saattaja olla maksutta mukana kuljetuksessa. Saattajana voi toimia henkilö, joka ei ole itse liikkumista tukevan palvelun 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 pysähdyksen 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 määränpään (esim. kotiovelle). Mikäli asiakas tarvitsee saattoapua kuljettajalta, saattoaputarpeesta tulee kertoa kuljetustilauksen yhteydessä. Keskus välittää taksiautoilijalle pyynnön saattoaputarpeesta.

5. Muuta tärkeää tietoa

5.1. Terveyden- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää matkoihin, jotka kuuluvat Kela-korvauksen piiriin.

Liikkumista tukevan palvelun matkoja ei myöskään saa käyttää yksityislääkärikäynteihin, -hoitoihin tai -tutkimuksiin tai vakuutusyhtiön myöntämiin/korvaamiin matkoihin.

5.2. Tavaroiden kuljettaminen

Soiten liikkumista tukevat palvelut eivät ole tarkoitettu tavarakuljetukseen, jossa asiakas itse ei ole mukana. Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukanaan välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat). Palvelun avulla ei saa kuljettaa esim. huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita ja muuttolaatikoita. Tällaiset kuljetukset asiakkaan on maksettava kokonaan itse.

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

6. Väärinkäytökset

Soitella on oikeus seurata asiakkaalle myönnetyn liikkumista tukevan palvelun järjestämistä ja käyttöä lain ja soveltamisohjeen edellyttämällä tavalla.

Mikäli asiakas käyttää palvelua ohjeiden vastaisesti, on seurauksena palvelun keskeyttäminen tai lakkauttaminen sekä mahdolliset rikosoikeudelliset toimenpiteet. Väärinkäytösten ilmetessä asiakkaalta peritään takaisin ohjeiden vastaisten tai vilpillisen toiminnan seurauksena korvatut matkakustannukset.

7. Toimintaohjeen voimaantulo

Tämä toimintaohje astuu voimaan 1.10.2023.

Toimintaohje koskee hyvinvointialue Soiten asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluita.

Soveltamisohje on päivitetty monialaisessa yhteistyöryhmässä. Työryhmän jäsenet edustivat ikääntyneiden palveluita, vammaispalveluita ja mielenterveyskuntoutujien sosiaalipalveluita.