



Sosiaalihuoltolain mukainen
liikkumisen tuki
Toimintaohje

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja järjestetään 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.

Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (ShL) Sosiaalihuoltolaki 23 §

Sisällysluettelo

1. Kuljetuspalvelu lakisääteisenä palveluna	4
1.1 Myöntämisen perusteet	4
1.2. Matkustusalue	4
2. Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen	5
3. Yhdensuuntainen matka ja avustaminen matkan aikana	5
3.1 Yhdensuuntainen matka	5
3.2 Avustaminen	5
4. Pysähtyminen matkan aikana	5
5. Matkojen yhdistely	5
6. Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen	6
7. Invataksin ja porrasvedon käyttö.....	6
7. 1 Invataksi	6
7.2 Porrasveto ja porraskiipijä	6
8. Saattaja	7
9. Luokseajo	7
10. Muiden mukana matkustavien henkilöiden matkat	7
11. Vakiotaksioikeus erityisin perustein	7
12. Kuljetuksen tilaaminen	8
13. Kuljetuksen omavastuun maksaminen.....	8
14. Kuljetustilauksen peruminen	9
15. Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko.....	9
15.1 Kuljetuspalvelun hakeminen ja tarpeen arviointi	9
15.2 Kuljetuspalvelupäätös.....	10
16. Asiakasprofiili.....	10

1. Kuljetuspalvelu lakisääteisenä palveluna

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on kuntayhtymälle harkinnanvaraista toimintaa. Asiakkaan tilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti elämäntilanne ja taloudellinen tilanne huomioon ottaen. Palvelu on tarkoitettu pitkäaikaisista liikkumisvaikeuksista kärsiville sekä erityisesti taloudellisesti heikommassa asemassa oleville. Kuljetuspalveluja myönnetään käytettävissä olevan määrärahan puitteissa. Kuljetuspalvelulla ei ole tarkoitus korvata puuttuvaa joukkoliikennettä.

1.1 Myöntämisen perusteet

Perusturvakuntayhtymä Karviainen myöntää kuljetuspalveluja henkilölle, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei toimintakyvyn heikkoutensa vuoksi voi turvallisesti käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä mukaan lukien palvelu- tai kutsuliikenne. Palvelu myönnetään hakijan kanssa yhdessä tehtyyn palvelutarpeen arviointiin perustuen. Kuljetuspalveluja myönnetään pääsääntöisesti yksilölliseen tarpeeseen perustuen enintään 10 yhdensuuntaista taksimatkaa kalenterikuukaudessa.

1.2. Matkustusalue

Karviainen määrittää matkustusalueen asiointi- ja virkistysmatkoihin.

Taksimatkat asiakas saa tehdä haluamaansa osoitteeseen pääsääntöisesti kotikunnan alueella. Esimerkiksi kotikunnan rajalla asuvien henkilöiden osalta, joiden asioimismatka naapurikunnan puolelle on lyhyempi kuin oman kunnan keskusta, voidaan matkustaminen hyväksyä yksilöllisen harkinnan perusteella myös naapurikunnan alueella.

Sosiaalihuoltolain mukaisena kuljetuksena korvataan kohtuullinen hinta (suorin ja lyhin reitti) taksimatkasta. Asiakkaan yhdensuuntaisen matkan omavastuuna on vuosittain vahvistettava kiinteä omavastuu.

Kotikunnan ulkopuolella ympärivuorokautisessa hoidossa asuvalle asiakkaalle myönnetään kuljetuspalvelu asuinpaikkakunnalla.

2. Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen

Kuljetuspalvelua ei ole mahdollista myöntää, jos asiakkaalla on auto käytössään ja hän kykenee sitä käyttämään.

3. Yhdensuuntainen matka ja avustaminen matkan aikana

3.1 Yhdensuuntainen matka

Asiakkaalle myönnettävät matkat ovat yhdensuuntaisia matkoja. Yhdensuuntainen matka on matka, joka päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut. Paluu kotiin tai matkan jatkuminen yhdestä asiointikohteesta toiseen on toinen yhdensuuntainen matka. Asiointiaika esim. kaupassa ei sisälly meno- eikä paluumatkaan. Yhdensuuntainen matka ajetaan pääsääntöisesti suorinta reittiä kohteeseen.

3.2 Avustaminen

Kuljetuspalvelumatka sisältää tarvittaessa asiakkaan ja hänen tavaroidensa avustamisen sisätiloista autoon ja autosta kohteeseen. Tästä palvelusta kuljettaja ei voi veloittaa erillistä maksua. Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen saattamista tai sen jälkeen.

4. Pysähtyminen matkan aikana

Välttämätön ja pikainen noin 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Pysähdys tulee ilmoittaa etukäteen kuljetusta tilattaessa.

5. Matkojen yhdistely

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

kyydistä reitin varrella. Matka-aika ei saa muodostua asiakkaalle kestoltaan kohtuuttoman pitkäksi.

Kuljetuspalveluasiakkaita kannustetaan matkojen vapaaehtoiseen yhdistelyyn. Yhdistelyllä on mahdollista vahvistaa palvelun saatavuutta esimerkiksi harvemmin asutuilla alueilla sekä vähentää palvelun hiilijalanjälkeä ja kustannuksia.

Yhdistellyistä matkoista asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta.

6. Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen

Yhdensuuntaisten matkojen määrät ovat kuukausikohtaisia, niitä ei ole mahdollista käyttää etu- tai jälkikäteen.

7. Invataksin ja porrasvedon käyttö

7.1 Invataksi

Asiakkaalla on oikeus käyttää ns. invataksia, jos hän ei toimintakykynsä vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia. Invataksin käyttöoikeuteen sisältyy avustus lähtiessä ja matkan päättyessä esim. asunnosta ulos ja autoon sekä autosta ulos ja asuntoon. Invataksin käyttöoikeudesta tehdään kirjallinen päätös ja tieto päätöksestä viedään asiakkaan tietoihin. Taksille maksetaan erillinen invalidisä.

7.2 Porrasveto ja porraskiipijä

Porrasveto = Kuljettaja vetää pyörätuoli -asiakkaan käsivoimin portaissa
Porraskiipijä = Taksissa on porraskiipijä-laite, jolla pyörätuoliasiakas nostetaan portaissa.

Asiakkaan asuessa hissittömässä talossa, mihin on portaita eikä ramppia ole mahdollista asentaa, voidaan tarvittaessa käyttää porrasvetoa tai porraskiipijää. Käytön tulee olla asiakkaalle turvallista. Tieto tarpeesta kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen ja viedään asiakkaan tietoihin. Taksille maksetaan erillinen porraslisä.

8. Saattaja

Asiakkaan mukana maksutta voi kulkea yksi henkilö saattajana tai avustajana. Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Saattaja tai avustaja voidaan ottaa myös reitin varrelta kyytiin, reitiltä ei voi poiketa. Saattajan tai avustajan mukana olo tulee kertoa matkaa tilatessa.

9. Luokseajo

Kuljetuspalvelun saatavuuden varmistamiseksi taksille maksetaan erillinen luokseajolisä, jos asiakas asuu kaukana taajamakeskuksista. Oikeus luokseajolisään liitetään asiakkaan asiakasprofiilin tietoihin ja se myönnetään kaikille asiakkaan tilaamille matkoille.

10. Muiden mukana matkustavien henkilöiden matkat

Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset:

- Saattajaa tai alaikäisiä lapsia lukuun ottamatta muut mukana kulkevat maksavat julkisen liikenteen taksan.
- Samassa kulkuneuvossa voi olla yhteensä enintään neljä henkilöä.
- Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

11. Vakiotaksioikeus erityisin perustein

Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen estää kuljetuspalvelun käyttämisen vammasta tai sairaudesta johtuvasta syystä. Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

12. Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetuksen voi tilata tilausvälityskeskuksesta soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla sekä sovelluksella. Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja kohdeosoitteet, noutoaika, matkustavien henkilöiden määrä sekä muut erityistarpeet, kuten mukana kulkevat apuvälineet tai avustamisen tarve.

Kuljetuksen voi tilata ennakkoon, jolloin se saapuu sovittuna aikana. Jos kuljetuksen tilaa ns. tavallisena tilauksena, tulee kuljetuksen saapua viimeistään 60 min. tilauksesta.

Kuljettaja varmistaa asiakkaan oikeuden kuljetuspalvelun käyttöön taksikortin avulla. Taksikortti on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle tai kuljettajalle.

Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai vakiotaksioikeuden haltija tilata suoraan taksiryttäjältä. Mikäli asiakas ottaa kyydin tolpalta tai tilaa kyydin suoraan taksiryttäjältä, hänen tulee varmistaa kuljettajalta, että kyseessä on sopimusauto. Muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja ei korvata. Asiakas kertoo kuljettajalle kyydin kohdeosoitteen ja muut tarpeelliset tiedot. Kuljettaja ilmoittaa vakiotaksi- ja taksitolpalta otetut kyydit tilausvälityskeskukseen.

13. Kuljetuksen omavastuun maksaminen

Asiakas maksaa matkasta omavastuun. Omavastuun päättää Karviainen. Karviainen laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta kuukausittain. Asiakas saa taksissa matkasta ja omavastuun määrästä kuitin.

Jos taksikortin lukeminen ei teknisistä, asiakkaasta riippumattomista syistä onnistu taksissa, kuljettaja hoitaa maksun tilausvälityskeskuksen kautta laskutettavaksi kuntaan.

Asiakas voi hakea asiakasmaksusta vapautusta. Jos asiakkaalla on vapautus omavastuusta, merkitään se asiakasprofiiliin.

14. Kuljetustilauksen peruminen

Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa. Jos asiakas ei peru matkaa, häneltä kuluu yksi kuljetusmatka.

Jos taksi myöhästyy yli 30 minuuttia, kyyti voidaan perua ilman matkamenetystä.

Tämä tarkoittaa sitä, että normaalitilauksella tilattu taksi saapuu yli 90 minuuttia tilauksesta (60 min. + yli 30 min.) tai ennakkotilauksella tilattu taksi myöhästyy tilatusta ajasta yli 30 minuuttia

15. Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko

15.1 Kuljetuspalvelun hakeminen ja tarpeen arviointi

Kuljetuspalveluja haetaan Karviaisesta. Hakemuksen tekee hakija itse, edunvalvoja tai hakijan valtuuttama henkilö (valtakirja).

Arviointi perustuu asiakkaan elämäntilanteen, elinympäristön ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvan toimintarajoitteen kartoittamiseen.

Kuljetuspalvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan tilanteen mukaan:

- sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään palvelutarpeen arviointiin
- lääkärinlausuntoihin tai epikriiseihin
- muihin selvityksiin (esimerkiksi fysio- tai toimintaterapeutin lausunnot)
- koematkaan julkisilla liikennevälineillä.

Asiakkaan kuljetuspalvelujen tarvetta selvitetessä arvioidaan, onko hakijan mahdollista käyttää julkista liikennettä (esim. matalalattiabussit) ja niitä täydentäviä palvelulinjoja. Huomioon otetaan myös hakijan kyky käyttää saattajan avulla julkista liikennettä.

15.2 Kuljetuspalvelupäätös

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

Kuljetuspalveluja myönnetään pääsääntöisesti enintään kahdeksi vuodeksi, jonka jälkeen tilanne arvioidaan. Kuljetuspalvelupäätös on voimassa asiakkaan vastaanotettua taksikortin. Ensimmäisen kuukauden matkat ovat asiakkaalla käytettävissä täysimääräisinä, riippumatta päätöspäivämäärästä. Esimerkiksi, jos asiakas saa päätöksen 15.2., hän saa käyttöönsä helmikuulle kokonaisen kalenterikuukauden matkat.

Päätös tarkistetaan aina, kun asiakkaan olosuhteet muuttuvat.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa kotikunnalle välittömästi, jos hänen kuljetuspalvelutarpeensa muuttuu.

16. Asiakasprofiili

Työntekijä perustaa kuljetuspalveluasiakkaalle ns. asiakasprofiilin, minkä perusteella kuljetukset järjestetään ja profiloidaan juuri asiakkaalle sopiviksi. Profiili sisältää asiakkuuden hoitamiseen liittyvät välttämättömät tiedot, jotka tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Tietojen säilytyksessä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta.

Asiakasprofiilin tallennetaan asiakkaasta:

- korttinumero
- henkilötiedot
- nimi
- kotiosoite
- puhelinnumero
- asiointikieli
- kuljetuspäätöstä koskevat tiedot
- voimassaolo
- matkamäärä ja -tyyppi, laki (VPL/SHL)
- oikeus vakiotaksin käyttöön

- kuljetuskalustotarpeet, esim. porrasveto tai inva-auto
- mahdollinen luokseajolisä.

Kuljetuspalvelutarpeen päättyessä työntekijä sulkee asiakasprofiilin.