

Liikkumista tukevien palvelujen asiakasohje

Tämä on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohje liikkumista tukeviin palveluihin. Uusi ohje on voimassa sosiaalihuoltolain ja vaikeavammaisten kuljetuksissa 1.3.2024 alkaen.

Matkustusosoikeus

Sinulle on annettu matkustusosoikeus liikkumista tukevien palvelujen päätöksellä. Matkustusosoikeus on henkilökohtainen, ja sinun tulee aina olla mukana tilatulla matkalla. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille. Kaikkia matkoja ei tarvitse käyttää. Matkoja voi käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on sinulle myönnetty.

Matkojen määrä

Myönnettyjen matkojen määrä näkyy kuljetuspalvelupäätöksessäsi. Ohjauskeskuksesta voit tarvittaessa tiedustella, kuinka paljon matkoja on jäljellä. Myönnettyjen matkojen määrää ei voi ylittää.

Matkustusalue

Päätöksestä näkyy sinun matkustusalueesi. Matkustusalue tarkoittaa kuntaa tai kuntia, joiden alueella matkustaminen on sallittu. Matkoja ei voi käyttää oman matkustusalueen ulkopuolella. Matkustusalueen ulkopuoliseen matkatarpeeseen ohjataan käyttämään ensisijaisesti esteettömiä julkisia kulkuvälineitä.

Terveydenhoitoon tarkoitettujen matkojen tilaus

Myönnettyjä vapaa-ajan käyttöön tarkoitettuja matkoja et voi käyttää terveydenhuollon matkoihin. Tilaa terveydenhuollon matkat Kelan ohjeiden mukaisesti saadaksesi korvauksen Kela-matkoista.

Matkoja joihin kuljetuspalveluja ei saa käyttää ovat:

- Lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit.
- Apuvälineiden sovitus.
- Lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit.

Kuljetuspalvelumatka

Yksi matka on yhdensuuntainen matka. Yhdensuuntainen matka on matka osoitteesta, josta sinä nouset kyytiin ja se jatkuu siihen pääteosoitteeseen, josta

nouset kyydistä pois. Yhdensuuntainen matka ei voi alkaa samasta osoitteesta, kuin mihin matka päättyy. Matka tehdään suorinta reittiä.

Matkustamisen omavastuuosuus

Jokaiselta yhdensuuntaiselta matkalta peritään omavastuuosuus.

Matkan pituus	Omavastuuosuus aikuiset	Omavastuuosuus 7 - 17 -vuotiaat lapset
Enintään 20 km	2,00 euroa	1,00 euroa
Enintään 40 km	2,90 euroa	1,40 euroa
Enintään 60 km	4,50 euroa	2,20 euroa

Lyhyt pysähdys yhdensuuntaisen matkan aikana

Matkan aikana voit suorittaa lyhyen pysähdyksen. Pysähdys on tarkoitettu asiointiin esimerkiksi pankkiautomaatilla tai lapsen noutamiseen päivähoidosta. Pysähdykseen saa mennä enintään 10 minuuttia. Pysähdyskohteen on oltava reitin varrella. Tällä tarkoitetaan enintään yhden kilometrin poikkeamaa reitiltä.

Ilmoita pysähdyksen tarpeesta matkaa tilatessasi. Päätöksessä voidaan määritellä sinun pysähdysoikeuteen liittyviä yksilöllisiä järjestelyjä.

Kuljetusmuoto

Hyvinvointialue voi päättää kuljetusmuodosta. Järjestetty kuljetus voi olla taksikuljetus, yhdistelty kuljetus tai kuljetus, jossa hyödynnetään kutsu- tai palvelubussilinjoja. Se voi myös olla edellä mainittujen kuljetusmuotojen yhdistelmä.

Matkojen yhdistely

Yhdistely lisää ympäristöystävällisyyttä ja parantaa taksien riittävyyttä. Ohjauskeskus yhdistelee matkoja silloin, kun se on mahdollista. Yhdistely tarkoittaa, että samaan kyytiin voi kanssasi tulla myös muita matkustajia eri osoitteista. Voit myös itse pyytää matkojen yhdistelyä tuttavien kanssa, jolle on myönnetty oikeus kuljetuspalveluun. Jos matkasi yhdistellään, matkustusaikasi voi kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään 30 minuuttia.

Matkan tilaaminen ohjauskeskuksesta

Sinun tulee tilata kaikki matkat ohjauskeskuksesta. Jos matkasi peruuntuu, sinun tulee välittömästi tehdä peruutus ohjauskeskukseen tilatusta matkasta.

Matkan tilaaminen ennakoon parantaa taksien riittävyyttä. Tilaa matkasi viimeistään 60 minuuttia (1 tunti) ennen matkan alkua. Inva-auton kohdalla sinun tulee tehdä tilaus arkisin 90 minuuttia (1 ½ tuntia) ennen matkan alkua. Matkan tilaus iltaisin (klo 17 jälkeen), viikonloppuisin ja juhlapyhinä sinun tulee tehdä 180 minuuttia (3 tuntia) ennen matkan alkua.

Ohjauskeskus välittää sinulle sopivan auton. Voit seurata tilauksen etenemistä halutessasi Rideit-tilaussovelluksen avulla.

Sinulle tulee tekstiviesti asiakastiedoissa olevaan kännykkänumeroon auton saapumisajasta kun kuljettaja aloittaa siirtymän lähtöosoitteeseen.

Matkan peruminen

Voit tilata useita matkoja ennakoon esimerkiksi meno- ja paluumatkan samalla kerralla. Matkoja voi tilata kuluvalle kalenterikuukaudelle tai seuraavalle kuukaudelle. Myöhemmäksi ajankohdaksi matkoja ei kannata etukäteen tilata, sillä matkat pitää muistaa perua vähintään 30 minuuttia ennen matkan alkua, jos matkustustarvetta ei olekaan.

Mikäli tilattu matka jää sinulta perumatta, taksi saapuu turhaan paikalle. Silloin sinulta voidaan vähentää yksi matka ja omavastuuosuus laskutetaan peruuttamattoman matkan osalta.

Ohjauskeskuksen palveluajat

Ohjauskeskuksen palveluaika on klo 07-21 välisenä aikana. Palveluaikana keskus ottaa vastaan puhelintilauksia, ennakotilauksia ja sähköisiä tilauksia sekä antaa yleistä neuvontaa matkustamiseen liittyen.

Yöaikaan klo 21–7 välillä ohjauskeskuksella on toiminnassa supistettu puhelinpalvelu. Yöaikaan keskus ottaa vastaan tilauksia kiireellisiin kuljetustarpeisiin ja ennakoimattomiin paluukyytitilauksiin. Yöaikaan ohjauskeskus ei vastaanota ennakotilauksia eikä anna yleistä neuvontaa.

Pikatilaus

Voit tehdä kaksi (2) kertaa kuukaudessa pikatilauksen. Pikamatkan voit käyttää silloin kun meno tulee yllättäen, eikä tilanne ole ollut ennakoitavissa. Auto laitetaan hakuun heti tilauksen tultua. Auton saapumisaika riippuu vapaana olevien autojen sijainnista. Pikatilauksen voit tehdä ainoastaan puhelimitse tai sovelluksella.

Näin tilaat kuljetuksen ohjauskeskuksesta

Kerro nämä asiat tilatessasi:

- Oma nimi.

- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää sekä paikkakunta.
- Haluttu lähtöaika lähtöosoitteesta tai saapumisaika määränpäähän.
- Mukana olevat apuvälineet, opas- tai avustajakoira.
- Avustaja tai muu mukana matkustava henkilö.
- Pysähdyksen tarve matkan aikana ja pysähtymisosoite.

Soittamalla numeroon 020 730 0001. Puhelun hinta on paikallispuhelumaksu tai matkapuhelinmaksu.

Tekstiviestillä numeroon xxx xxx xxxx. Saat paluuviestinä vahvistuksen tilauksesta. Tekstiviestin hinta on operaattorikohtainen.

- Esimerkiksi:
 - Elli Esimerkki
 - Lähtöpaikka: Esimerkkitie 1 A, Järvenpää.
 - Päämäärä: Kirjastokatu 8, Järvenpää. Järvenpään kirjasto.
 - Lähtö: ke 20.03.2024 klo 15:00.
 - Pyörätuoli mukana
 - Matkustan saattajan kanssa

Sähköpostilla osoitteeseen tilaukset.keusote@020202.fi. Saat paluuviestinä vahvistuksen tilauksesta.

- Esimerkiksi:
 - Elli Esimerkki
 - Lähtöpaikka: Esimerkkitie 1 A, Järvenpää.
 - Päämäärä: Kirjastokatu 8, Järvenpää. Järvenpään kirjasto.
 - Lähtö: ke 20.03.2024 klo 15:00.
 - Pyörätuoli mukana
 - Matkustan saattajan kanssa

Sovelluksella Rideit

Kirjautumisohjeet ja linkin saat ohjauskeskuksesta.

Tilatun matkan muuttaminen ja peruuttaminen

Ilmoita muutostarpeesta mahdollisimman pian ohjauskeskukseen, puh. 020 730 0001.

Ilmoita peruutuksesta viimeistään 30 minuuttia ennen matkan alkua ohjauskeskukseen, puh. 020 730 0001.

Jos peruutus tapahtuu myöhässä äkillisestä sairastumisesta tai muusta pakottavasta syystä, et menetä matkaa. Ole yhteydessä omatyöntekijääsi, jos sinulla on ollut pakottava syy perua matka myöhässä.

Mikäli taksi ei saavu 15 minuutin kuluessa matkan lähtöajasta, sinun tulee soittaa

ohjauskeskuksen tilausnumeroon **020 730 0001**. Taksin kuljettaja tai ohjauskeskus saattaa myös soittaa sinun tiedoissasi näkyviin puhelinnumeroihin, jos tilauksessa tai taksin saapumisessa ilmenee etukäteen ongelmia.

Jos auto on ollut yli 15 minuuttia myöhässä, ja päätät perua matkan, niin sinulta ei vähennetä matkaa eikä peritä omavastuuta.

Auton saapuminen

Ole valmiina lähtöpaikalla viisi (5) minuuttia ennen sovittua aikaa. Taksinkuljettaja voi varmistaa henkilöllisyytesi kysymällä nimeäsi. Kuljettaja näkee nimesi ja tilaukseesi liittyvät tiedot, kuten lähtö- ja kohdeosoitteen, omalta sovellukseltaan.

Mukana matkustavat henkilöt

Samassa osoitteessa asuvat perheenjäsenet saavat matkustaa samassa taksissa. Mukana matkustavista henkilöistä on ilmoitettava kuljetustilausta tehdessä. He maksavat saman omavastuuosuuden kuin mitä asiakas maksaa. Omavastuuosuus laskutetaan asiakkaan omavastuuosuuden laskutuksen yhteydessä.

Asiakkaan alle 7-vuotiaat lapset kulkevat asiakkaan kanssa matkustaessa maksutta ilman omavastuuosuutta.

Tavaroiden kuljettaminen

Mukanasi voi olla tavanomaisia tavaroita, esimerkiksi ostoskassi tai matkalaukku.

Kuljetuspalveluun eivät kuulu esimerkiksi kodinkoneiden kuljettaminen, huonekalujen tai muiden vastaavien suurien esineiden kuljettaminen.

Avustajakoiran tai ison apuvälineen kuljettaminen

Sinun tulee mainita taksia tilatessa, mikäli mukanasi kulkee avustajakoira tai opaskoira. Myös muun vamman vuoksi välttämättömän apuvälineen, kuten happipullon, kuljettamisesta tulee mainita matkaa tilatessa.

Matkan omavastuuosuuden maksaminen

Omavastuuta ei enää makseta suoraan kuljettajalle, vaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialue lähettää sinulle laskun käytettyjen matkojen omavastuista. Laskutusväli on pääsääntöisesti kalenterikuukausi. Omavastuuosuuksien kokonaissumman jäädessä alle kymmenen euron kalenterikuukausen aikana voi laskutusväli olla pidempi.

Saattajan, avustajan, tulkin tai kuljetuspalvelun asiakkaan alle 7- vuotiaan lapsen matka on ilmainen.

Ohjeiden noudattamatta jättäminen

Hyvinvointialue valvoo ohjeiden noudattamista. Jos ohjeita jätetään tarkoituksella noudattamatta, hyvinvointialue huomauttaa asiakasta asiasta. Vakavissa tai

toistuneissa rikkomuksissa hyvinvointialue voi periä toteutuneet matkakustannukset asiakkaalta takaisin.

Tietojesi muuttuminen

Sinun pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle, jos tietosi muuttuvat.

- Ilmoita, jos sinun yhteystietosi muuttuvat.
- Ilmoita, jos sinun kotiosoitteesi tai kotikuntasi muuttuu.
- Ilmoita, jos olosuhteesi tai tarve kuljetuspalvelulle muuttuvat.

Jos sinulla on **sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu**, voit ilmoittaa muutoksista omatyöntekijälle tai asiakasohjaukseen.

- puhelimella 019 2260403 maanantaista torstaihin klo 9.00-15.00 ja perjantaisin klo 9.00-13.00
- sähköpostilla neuvonta.ikaihmiset@keusote.fi

Jos olet asiakkaana **vammaispalveluissa**, voit ilmoittaa muutoksista omatyöntekijälle tai vammaispalveluihin.

- puhelimella 019 2260433 maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 9.00-11.00 tai tiistaisin ja torstaisin klo 12.00-14.00
- sähköpostilla neuvonta.vammaispalvelut@keusote.fi

Palaute

Voit antaa palautetta kuljetuksen sujumisesta ohjauskeskukseen. Jos toivot, että sinulle palataan palautteeseesi liittyen, tulee sinun kertoa nimesi ja muita tarkentavia matkaa koskevia tietoja, kuten matkan ajankohta sekä selvitys tapahtuneesta tilanteesta.

Infotilaisuus

Järjestämme asiakkaille infotilaisuuden ohjauskeskusmuutokseen liittyen keskiviikkona 21.2. klo 17-18.30 Teams-alustalla. *Tähän lisätään tarkemmat ilmoittautumisohjeet.*

Kuljetuspalveluun liittyvät erityistarpeet eli lisäpalvelut

Jos kuljetuspalvelun käyttö ei onnistu ilman lisäpalvelua, kuljetuspalvelupäätöksellä voidaan myöntää erityisiä oikeuksia. Lisäpalveluita voidaan myöntää sinulle yksilöllisestä tarpeestasi johtuvasta perustellusta syystä. Sinulle myönnetyt lisäpalvelut ovat tiedossa ohjauskeskuksella.

Lisäpalvelua voit hakea ikääntyneiden asiakasohjauksesta tai vammaispalveluista.

A. Taksinkuljettajan saattajapalvelu

Sinulle voidaan antaa oikeus taksin kuljettajan saattajapalveluun, jos vammasi tai sairautesi vuoksi tarvitset saattamisapua ja matkalla sinulla ei ole omaa saattajaa. Kuljettaja noutaa sinut sisältä kotiosoitteesta ja saattaa sinut perille kohteen sisälle asti. Palvelu ei sisällä avustusta kohdeosoitteessa. Oikeus taksinkuljettajan saattajapalvelusta merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

B. Inva-auto tai erikoisvarusteltu auto

Sinulle voidaan antaa oikeus käyttää invataksia, jos et vammasi tai sairautesi vuoksi pysty nousemaan henkilöautotaksiin tai matkustat pyörätuolissa. Esteettömän auton käyttöön sisältyy, että taksinkuljettaja noutaa sinut sisältä kotiosoitteesta ja saattaa sinut perille kohteen sisälle asti. Sinulle voidaan tarvittaessa päätöksellä antaa oikeus muunlaisen taksin käyttöön. Näitä ovat esimerkiksi oikeus henkilöautoon, paritaksiin tai hajusteettomaan ajoneuvoon. Oikeus inva-autosta tai muusta erikoisvarustellusta autosta merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

C. Saattajapalvelu

Sinulle voidaan antaa oikeus saattajapalveluun, jos tarvitset matkan alkaessa, matkan aikana tai matkan päättyessä toisen henkilön apua. Saattajaa voi tarvita esimerkiksi avustamaan apuvälineen kanssa ja liikkuesssa. Saattajana voi toimia asiakkaan omainen tai läheinen. Saattajan on tultava mukaan samasta osoitteesta tai reitin varrelta ilman reitin muuttamista. Saattajana ei voi toimia sellainen henkilö, joka tarvitsee taksinkuljettajalta itsekkin avustamista.

Ilmoita mukana olevasta saattajasta matkaa tilatessa. Saattajapalvelu on asiakkaalle maksuton. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Oikeus saattajapalveluun merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

D. Yksinmatkustusoikeus

Sinulle voidaan antaa yksinmatkustusoikeus, jos sinulla on terveydentilaan tai matkojen poikkeuksellisuuteen perustuva syy matkustaa yksin. Yksinmatkustusoikeus voidaan antaa esimerkiksi, jos sinulla on erityinen infektioherkkyys, psyykinen sairaus tai kehitysvammaan liittyvää haasteellista käytöstä. Yksinmatkustusoikeus voi koskea kaikkia matkatyyppejä tai vain esimerkiksi työmatkoja. Oikeus yksin matkustamiseen merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

E. Vakiotaksioikeus

Sinulle voidaan antaa oikeus vakiotaksiin, jos et vammasi tai sairautesi tai muun vastaavan erityisen syyn vuoksi voi matkustaa kuin sinulle tutun kuljettajan kyydissä. Tuttu kuljettaja voidaan myöntää esimerkiksi silloin, jos sinulla on liikuntarajoite tai muu rajoite, joka edellyttää kuljettajan oikeanlaista avustamista. Muita erityisiä syitä tutun kuljettajan käyttämiseen voivat olla, esimerkiksi vaikeat kommunikaatio-ongelmat, pelkotila tai käyttäytymisongelma. Kuljettajan ei kuitenkaan matkan aikana voi tehdä asiakkaan terveydentilaan liittyvää hoitamista.

Voit valita vakiotaksin palveluntuottajan tai palvelujen tuottajat hyvinvointialueen listasta. Listan vakiotaksikuljettajista voit pyytää päätöksesi sinulle tehneeltä henkilöltä.

Jos sinulle on myönnetty vakiotaksioikeus, tulee kaikki matkaan liittyvät tiedot ilmoittaa normaalisti Ohjauskeskukselle. Tiedot voit ilmoittaa itse tai voit pyytää taksinkuljettajaasi ilmoittamaan tiedot puolestasi. Vakiotaksioikeutta koskevat samat ennakkotilaamiseen liittyvät ohjeistukset. Vakiotaksioikeus ei anna oikeutta yksinmatkustamiseen, matkojasi voidaan yhdistellä muiden asiakkaiden kanssa silloin, kun se on mahdollista. Oikeus vakiotaksiin merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

F. Portaissa avustaminen

Portaissa avustaminen tarkoittaa käsivoimin tai porraskiipijän avulla vetämistä portaissa. Sinulle voidaan antaa oikeus porrasvetoapuun, jos istut pyörätuolissa ja kotoa pääsy vaatii vähintään neljän yhtäjaksoisen porrasaskelman nousemista porrasvetoapuna. Taksinkuljettaja huolehtii porrasvedosta. Tarvittaessa turvallisen porrasvedon toteuttamiseksi voidaan käyttää kahden kuljettajan apua portaissa. Oikeus porrasvedosta merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

G. Avustaminen matkaketjussa

Sinulle voidaan antaa oikeus avustamiseen matkaketjussa, jos välttämättä tarvitset apua siirtymisessä taksista seuraavaan kulkuneuvoon. Kuljettaja huolehtii avustamisestasi jatkoyhteyden lähtöpaikkaan ja tarvittaessa saattaa junassa tai bussissa omalle paikalle. Oikeus avustamisesta matkaketjussa merkitään päätökseesi ja asiakastietoihisi.

Liitteet

Liite lisäpalvelut?

LIITE1 Matkustusalueet (onko tarvetta erittely matkustusalueista?)

LIITE 2 Omavastuut (voisi olla erillisenä liitteenä jos shl ja vpl samassa ohjeessa)

LIITE3 SHL (onko tarvetta omalle tulorajoille yms liitteelle?)

LIITE 4 Miten työ- ja opiskelumatkat huomioidaan tässä ohjeessa vai tehdäänkö näille oma ohje?