



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Liikkumista tukevat palvelut (SHL ja VPL)

Soveltamisohje 1.1.2024 alkaen Keski-
Uudenmaan hyvinvointialue

Sote ihmisen
kokoiseksi.

Sisällys

JOHDANTO	4
1 LIIKKUMISTA TUKEVAT PALVELUT JA PALVELUJEN ASIAKKAAT	5
2 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN LIIKKUMISTA TUKEVIEN PALVELUJEN MYÖNTÄMINEN	7
2.1 Oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin liikkumista tukeviin palveluihin	7
2.2 Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien liikkumista tukevien palvelujen taloudellinen tarveharkinta	7
2.3 Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat	8
2.3.1 Julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja ohjattu harjoittelu	8
2.3.2 Ryhmäkuljetukset	9
2.3.3 Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu	9
2.3.3.1 Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen määrä	9
2.3.3.2 Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue	10
2.3.4 Rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset	10
3 VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN MYÖNTÄMINEN	11
3.1 Oikeus vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun	11
3.2 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkatyypit ja määrä	12
3.2.1 Jokapäiväiseen elämään liittyvät matkat	12
3.2.2 Välttämättömät työhön ja opiskeluun liittyvät matkat	12
3.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue	13
4 KULJETUSPALVELUUN LIITTYVIEN LISÄPALVELUJEN MYÖNTÄMINEN	14
4.1 Oikeus sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyviin lisäpalveluihin	14
4.2 Taksin kuljettajan antama saattamisapu	14
4.3 Avustamispalvelu	14
4.4 Porrasvetoapu	15
4.5 Yksinmatkustusosoikeus (yhdistelykielto)	15
4.6 Vakiotaksioikeus	15
4.7 Avustamispalvelu matkaketjussa	16
4.8 Oikeus paritaksiin tai muuhun erityiseen ajoneuvoon	16
4.9 Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu	16
5 SOSIAALIHUOLTOLAIN JA VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUMATKOJEN KÄYTTÄMINEN JA TILAAMINEN	18

5.1 Yhdensuuntainen matka.....	18
5.2 Oikeus pysähtykseen	18
5.3 Kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuuden periminen.....	19
5.4 Muut mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat	19
5.5 Hyvinvointialueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluonteisten matkojen korvaaminen	20
5.6 Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen.....	20
5.7 Kuljetuspalvelumatkojen yhdistely	21
5.8 Kuljetuspalvelumatkan peruuttaminen ja peruuttamatta jätetyn matkan vähentäminen	22
5.9 Palvelujen käyttämisestä koskevien ohjeiden noudattaminen	22
6 PALVELUN HAKEMINEN JA PÄÄTÖKSENTEKO	24
6.1 Palvelun hakeminen.....	24
6.2 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma	24
6.3 Kuuleminen ja päätös palvelusta.....	25
6.4 Päätöksen tiedoksiantaminen ja muutoksenhaku	26
6.5 Palvelupäätösten muuttaminen ja lakkauttaminen.....	27
Ohjeisiin liittyvää lainsäädäntöä	28
Liite 1 Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun omavastuuosuudet	29
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen tulo- ja varallisuusrajat	30

JOHDANTO

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluissa myönnetään sekä sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja että vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua. Tässä ohjeessa määritetään molempien lakien mukaisten palvelujen myöntämisen, toteuttamisen ja käyttämisen käytännöt.

Jatkossa sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain nojalla myönnettävän kuljetuspalvelun kuljetuksia ja tilauksia organisoii ohjauskeskus, joka aloittaa toimintansa aikaisintaan 1.1.2024. Ohjauskeskus aloittaa toimintansa vaiheittain. Ohjauskeskuksen organisoitavaksi tulevat ensimmäiseksi ryhmäkuljetukset, seuraavaksi työ- ja opiskelumatkat ja viimeiseksi yksilölliset kuljetuspalvelumatkat. Ohjauskeskuksen toiminnan alkamisen myötä kuljetuspalvelumatkojen tilaamiseen ja matkojen käytännön järjestelyihin tulee muutoksia.

Tämä soveltamisohje tulee voimaan asteittain. Ohjetta sovelletaan sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen osalta 1.1.2024 alkaen ottaen kuitenkin huomioon jäljempänä kuvatut poikkeukset.

Soveltamisohjeen liitteessä 1 kuvataan sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa noudatettavat nykyiset omavastuuosuudet, jotka ovat voimassa 29.2.2024 saakka, ja uudet omavastuuosuudet, jotka astuvat voimaan 1.3.2024. Soveltamisohjeen liitteessä 2 kuvataan sosiaalihuoltolain mukaisissa liikkumista tukevissa palveluissa, lukuun ottamatta julkisten liikennevälineiden käytön ohjausta ja ohjattua harjoittelua, noudatettavat nykyiset tulo- ja varallisuusrajat, jotka ovat voimassa 29.2.2024 saakka, ja uudet tulo- ja varallisuusrajat, jotka astuvat voimaan 1.3.2024.

Ohjauskeskuksen toimintaa ja kuljetuspalvelumatkojen tilaamista koskevat luvut 5.6–5.8 sekä muut mahdolliset ohjauskeskuksen toimintaan liittyvät osuudet tulevat sovellettavaksi vasta ohjauskeskuksen toiminnan käynnistyessä.

Hyvinvointialue tiedottaa asiakkaita muutoksista ja antaa tähän soveltamisohjeeseen perustuvat asiakasohjeet palvelujen hakemisesta, käyttämisestä ja erilaisten kuljetuspalvelumatkojen tilaamisesta. Hyvinvointialue tiedottaa ja ohjeistaa asiakkaita ohjauskeskustoiminnan käynnistyessä myös kuljetuspalveluihin liittyvien lisäpalvelujen käyttöönotosta.

1 LIIKKUMISTA TUKEVAT PALVELUT JA PALVELUJEN ASIAKKAAT

Liikkumista tukevia palveluja voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaisina liikkumista tukevina palveluina tai vammaispalvelulain mukaisena kuljetuspalveluna. Tässä soveltamisohjeessa kuvattujen palvelujen myöntäminen perustuu asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin, jossa tarkoituksena on arvioida asiakkaan oikeus palveluun ja tämän jälkeen asiakkaalle soveltuva palvelun toteuttamistapa, palvelun määrä, laajuus, kuljetuspalveluun liittyvät lisäpalvelut ja muut vastaavat. Lisäpalvelujen myöntämisen tarkoitus on, että asiakas voi niiden avulla yhdenvertaisesti käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua.

Sosiaalihuoltolain mukaista liikkumisen tukea voidaan järjestää seuraavilla toteuttamistavoilla tai niiden yhdistelmillä:

- Julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja ohjattu harjoittelu
- Ryhmäkuljetukset
- Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää lisäksi vammaispalvelulain mukainen saattajapalvelu. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua hakevalle tai saavalle asiakkaalle voidaan myöntää myös sosiaalihuoltolain nojalla liikkumista tukevana palveluna julkisten liikennevälineiden käytön ohjausta ja ohjattua harjoittelua.

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää seuraavia tässä soveltamisohjeessa kuvattuja lisäpalveluja:

- Taksin kuljettajan antama saattamisapu
- Avustamispalvelu
- Porrasvetoapu
- Yksinmatkustusoikeus (yhdistelykielto)
- Vakiotaksioikeus
- Avustamispalvelu matkaketjussa
- Oikeus paritaksiin tai muuhun erityiseen ajoneuvoon

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja ja vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ja siihen liittyvää saattajapalvelua järjestetään henkilöille, joiden kotikunta on Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen tai Tuusula. Tämän ohjeen mukaiset kuljetuspalvelumatkojen tilauskäytännöt ja lisäpalvelut koskevat edellä mainittuja henkilöitä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkopuolella asuville asiakkaille, joiden kotikunta on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, tehdään yksilölliseen harkintaan perustuvat kuljetuspalvelupäätökset.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kilpailuttamia kuljetuspalveluja hyödynnetään ensisijaisesti myös asiakkaan asuessa toisella hyvinvointialueella, mikäli kilpailutetut kuljetuspalvelut ovat alueella voimassa.

2 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN LIIKKUMISTA TUKEVIEN PALVELUJEN MYÖNTÄMINEN

2.1 Oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin liikkumista tukeviin palveluihin

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaiset liikkumista tukevat palvelut on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten. Palvelulla edistetään ja ylläpidetään hyvinvointia sekä torjutaan eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Palvelu tukee osaltaan erityisesti ikääntyneiden henkilöiden suoriutumista ja omatoimisuutta, osallisuutta yhteiskuntaan sekä mahdollistaa kotona asumista. Liikkumista tukevat palvelut järjestetään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Henkilön oikeus **sosiaalihuoltolain** mukaiseen liikkumista tukevaan palveluun edellyttää, että:

- henkilö ei saa liikkumiseen tukea muiden säädösten nojalla (esim. Kelan korvaukset) ja
- henkilö ei kykene käyttämään julkisia liikennevälineitä, kutsuhjattua joukkoliikennettä tai palvelulinjoja itsenäisesti alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella.

Pelkästään julkisen liikenteen puuttuminen ilman liikkumista vaikeuttavia toimintarajoitteita ei oikeuta saamaan liikkumista tukevia palveluja.

Hyvinvointialue järjestää sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja kyseiselle vuodelle varattujen määrärahojen puitteissa.

2.2 Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien liikkumista tukevien palvelujen taloudellinen tarveharkinta

Sosiaalihuoltolain mukaisissa liikkumista tukevissa palveluissa noudatetaan taloudellista tarveharkintaa ja tämän soveltamisohjeen liitteessä 2 kuvattuja tulo- ja varallisuusrajoja, jotka hyvinvointialueen aluehallitus vuosittain vahvistaa osana asiakasmaksuja.

Yksin asuvan hakijan tulot ja käteisvarallisuus (eli talletukset, osakkeet ja rahastot), tai jos hakija asuu yhteistaloudessa avio- tai avopuolison kanssa, hakijan ja puolison yhteiset tulot ja käteisvarallisuus eivät saa ylittää tulo- ja varallisuusrajoja. Hakijan tulee toimittaa tositteet tulo- ja varallisuustiedoistaan hakemuksen liitteenä.

Tuloina huomioidaan (brutto):

- palvelunkäyttäjän ja hänen kanssaan yhteistaloudessa elävän (avio- tai avoliitto) henkilön veronalaiset ja verosta vapaat tulot ennen verojen vähentämistä
- ansio- ja pääomatulot
- metsätulo

Tuloina ei huomioida seuraavia etuuksia ja avustuksia:

asumistuki, omaishoidon tuki, eläkkeensaajan hoitotuki, vammaistuki, sotilasavustus, rintamalisä, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut, opintoraha, aikuisopintoraha, opintotuen asumislisä, toimeentulotukena maksettava toimintaraha ja matkakorvaus, kuntoutusrahalain mukainen ylläpitokorvaus, opintojen johdosta suoritettavat apurahat ja muut vastaavat avustukset, perhehoidon kustannusten korvaukset, lasten kotihoidon tuki, lapsilisä, lapsen hoitotuki, lapsikorotus, elatusapu tai elatustuki, eläkkeisiin ja niihin verrattaviin tuloihin sisältyvät huollettavista aiheutuvat korotukset, syytinki.

2.3 Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun toteuttamistapaa arvioitaessa on otettava huomioon asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjattu liikkumisen tuen tarve, muut käytettävissä olevat palvelut ja toimintaympäristön esteettömyys. Liikkumisen tuen toteuttamistapa on kirjattava perusteluineen asiakkaalle tehtävään kuljetuspalvelupäätökseen. Liikkumista tukeva palvelu voidaan toteuttaa yhdellä toteuttamistavalla tai eri toteuttamistapojen yhdistelmillä.

2.3.1 Julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja ohjattu harjoittelu

Asiakkaalle, joka tarvitsee ohjausta tai ohjattua harjoittelua voidakseen käyttää julkista tai kutsuhjattua joukkoliikennettä, voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaisesti ohjausta ja harjoittelua hyvinvointialueen asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuen. Palvelu on järjestettävissä myös vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua hakevalle tai saavalle asiakkaalle.

Palvelulinjan reittien varrella asuvien osalta arvioidaan hakijakohtaisesti hakijan mahdollisuus käyttää ensisijaisena vaihtoehtona palvelulinjaa. Asiakkaan palvelutarpeen arvioimisen yhteydessä voidaan suorittaa asiakkaan kanssa koematka julkisella joukkoliikenteellä, mikäli tämä katsotaan hakemuksen käsittelyn kannalta tarpeelliseksi.

2.3.2 Ryhmäkuljetukset

Palvelulinjakyytien käyttäminen asiakkaan liikkumisessa on ensisijainen vaihtoehto silloin, kun niillä voidaan vastata asiakkaan yksilöllisiin liikkumisen tarpeisiin kokonaisuudessaan tai osittain. Liikkumisen tuki voidaan järjestää ryhmäkuljetuksina, jos tämä on mahdollista matkojen toteuttamisen ja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioinnin kannalta. Hyvinvointialueen järjestämään päiväaikaiseen toimintaan tai muihin sosiaalipalveluihin liittyvät matkat voidaan toteuttaa ryhmäkuljetuksina, jolloin kuljetuksista tehdään päätös ko. palvelun myöntämisen yhteydessä. Hyvinvointialue voi päättää kuljetusmuodosta, joka voi olla taksikuljetus, yhdistelty kuljetus, ryhmäkuljetus tai kuljetus, jossa hyödynnetään palvelubussilinjoja, tai edellä mainittujen kuljetusmuotojen yhdistelmä.

2.3.3 Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu

Asiakkaalle voidaan myöntää sosiaalihuoltolain nojalla oikeus kuljetuspalvelumatkoihin taksilla, esteettömällä autolla tai muulla soveltuvalla ajoneuvolla tilanteissa, joissa edellä luvuissa 2.3.1.–2.3.2 luetellut tukimuodot eivät ole asiakkaalle soveltuvia tai riittäviä. Lisäksi edellytyksenä on, että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta oman auton käyttöön.

Matkoja voi saada asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Palvelua ei voi käyttää sellaisiin terveydenhuollon, kuntoutuksen tai sairaanhoidon matkoihin, joihin on mahdollista saada Kelan matkakorvausta tai korvausta vakuutusyhtiöltä. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää tarkemmin luvussa 4 kuvattuja lisäpalveluja, kuten avustamispalvelu ja oikeus käyttää esteetöntä autoa.

2.3.3.1 Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen määrä

Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettäviä matkoja voidaan myöntää yksilölliseen tarpeeseen perustuen enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Sosiaalihuoltolain mukaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuvalle voidaan myöntää korkeintaan neljä (4) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, koska asumispalveluun sisältyvien palvelujen vuoksi välttämättömien asioimismatkojen tarve on pienempi.

Perustellusta ja poikkeuksellisesta syystä matkoja voidaan myöntää yksilöllistä harkintaa käyttäen yllä mainittuja enemmän tilanteessa, jossa matkojen myöntämisellä voidaan järjestää asiakkaan palvelukokonaisuus tarkoituksenmukaisimmalla ja kustannuksiltaan järkevimmällä tavalla.

Käyttämättä jääviä matkoja ei voi siirtää käytettäväksi myöhemmin.

2.3.3.2 Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue

Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue on oman asuinkunnan alue. Perustelluista syistä voidaan viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla määritellä matkoille poikkeava matkustusalue lähempänä olevaan naapurikunnan alueella sijaitsevaan kuntakeskukseen tilanteessa, jossa naapurikunnan kuntakeskus on lähempänä, tai välttämättömiä peruspalveluita ei ole asuinkunnan alueella. Poikkeava matkustusalue voidaan määritellä myös tilanteessa, jossa matkojen myöntämisellä voidaan järjestää asiakkaan palvelukokonaisuus tarkoituksenmukaisimmalla ja kustannuksiltaan järkevimmällä tavalla.

2.3.4 Rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset

Valtiokonttori korvaa rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain (1184/1988) ja sotilasvammalain (404/1948) mukaisesti rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalihuoltolain nojalla myönnettyjen liikkumista tukevien palvelujen kustannukset hyvinvointialueelle. Jos rintamaveteraani tai sotainvalidi tarvitsee saattajaa asiointi- tai virkistysmatkoilla, saattajan matkakulut voidaan korvata, samoin henkilön puolesta asioiminen.

Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanilla tarkoitetaan henkilöä, joka asuu Suomessa, on osallistunut vuosien 1939–1945 sotiin ja jolla on rintamasotilastunnus, rintamapalvelustunnus tai rintamatunnus. Sotainvalidilla tarkoitetaan henkilöä, jonka sotilasvammalain mukainen työkyvyttömyysaste on 10 prosenttia tai enemmän (todettu Valtiokonttorin päätöksellä).

Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen myöntämisen osalta noudatetaan seuraavia ehtoja:

- Henkilön tuloja ja varallisuutta ei oteta huomioon liikkumista tukevan palvelun myöntämisessä.
- Matkojen määrää ei ole rajoitettu, vaan niitä on myönnettävä tarpeen mukaan.
- Asiointi- ja virkistysmatkat voivat oman asuinkunnan lisäksi suuntautua naapurikuntien alueelle.
- Asiakkaalta ei peritä matkoista omavastuusuutta ja kuljetuspalvelumatkan tilaamisesta ei saa koitua asiakkaalle muuta kulua kuin paikallispuhelumaksu.

3 VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN MYÖNTÄMINEN

3.1 Oikeus vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun

Vammaispalvelulain 8 §:n ja vammaispalveluasetuksen 4 §:n mukaisen kuljetuspalvelun tavoitteena on edistää vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä ja tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Asiakkaalle voidaan myöntää vammaispalvelulain perusteella oikeus matkoihin kuljetuspalveluna tilanteissa, joissa edellä kohdissa 2.3.1.–2.3.3 luetellut sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä ja sopivia. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua hakevalle tai saavalle asiakkaalle voidaan myöntää myös sosiaalihuoltolain nojalla liikkumista tukevana palveluna julkisten liikennevälineiden käytön ohjausta ja ohjattua harjoittelua.

Henkilön oikeus vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun edellyttää, että:

- a) Kyseessä on vammaispalvelulain 2 §:n tarkoittama vammainen henkilö
- b) Vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla, kuten esimerkiksi sosiaalihuoltolain (1301/2014), terveydenhuoltolain (1326/2010), varhaiskasvatuslain (540/2018), perusopetuslain (628/1998) tai muun lain perusteella sekä
- c) edellytykset a – b täyttävällä vammaisella henkilöllä on oikeus saada tarvitsemansa kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja hän ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Julkisen liikenteen puuttuminen ei yksistään oikeuta saamaan vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua tulee järjestää vammaisille henkilöille määrärahoista riippumatta. Hyvinvointialueen velvollisuutena on huolehtia siitä, että vammaisille henkilöille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin hyvinvointialueen kunnissa esiintyvä tarve edellyttää.

3.2 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkatyypit ja määrä

3.2.1 Jokapäiväiseen elämään liittyvät matkat

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua jokapäiväiseen elämään liittyviin matkoihin **vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa**. Jokapäiväiseen elämään liittyvien matkojen tarkoitus ja kohde ovat vammaisen henkilön itsensä harkittavissa ja päätettävissä kuljetuspalvelupäätöksen määrittelemissä rajoissa. Asiakkaalla on oikeus päättää, mihin matkat kuljetuspalvelualueen sisällä suuntautuvat.

Mikäli asiakas hakee enempää kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, hänen tulee esittää selvitys lisämatkojen tarpeesta. Lisämatkojen tarve jokapäiväiseen elämään liittyviin matkoihin tulee harkita vammaisen henkilön yksilöllisen liikkumisen tarpeen mukaan huomioiden yhdenvertaisuus, osallisuus sekä kuljetuspalvelun kohtuullisuus. Myönnettyjen lisämatkojen määrä perusteluineen kirjataan kuljetuspalvelusta tehtävään päätökseen.

Velvollisuus järjestää kuljetuspalveluja määräytyy kuukausikohtaisesti. Käyttämättömiä matkoja ei ole oikeutta siirtää seuraaville kuukausille käytettäväksi.

3.2.2 Välttämättömät työhön ja opiskeluun liittyvät matkat

Välttämättömiä työ- ja opiskelumatkoja myönnetään **asiakkaan tarpeen mukainen määrä**. Välttämättömillä työhön tai opiskeluun liittyvillä matkoilla tarkoitetaan matkoja asunnon ja työ- tai opiskelupaikan välillä. Työssäkäyntialueen mukaiseksi matkaksi voidaan katsoa enintään 80 km yhdensuuntainen matka. Tämä perustuu julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2013) 9 §:n mukaiseen työssäkäyntialueeseen.

Työ- tai opiskelumatka voidaan myös myöntää niin, että osa matkasta tapahtuu julkisella joukkoliikenteellä, esim. taksimatka juna- tai bussiasemalle ja junalla välimatka toisen kunnan alueelle sekä taksimatka takaisin juna- tai bussiasemalta työpaikalle.

Palvelun hakemisen yhteydessä tulee esittää työ- tai opiskelutodistus. Opiskelumatkat myönnetään lukuvuodeksi kerrallaan. Opiskelumatkoina korvataan matkat, jotka liittyvät sellaiseen opiskeluun, joka johtaa tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai parantaa henkilön mahdollisuuksia työllistyä tai vahvistaa henkilön ammattitaitoa ja tätä kautta lisää hänen työllistymismahdollisuuksiaan. Tällaista opiskelua on myös erityisoppilaitoksissa annettava vammaisten opiskelijoiden valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus. Harrastusluonteinen opiskelu ei oikeuta opiskeluun liittyvien kuljetuspalvelujen saamiseen, mutta näihin asiakkaan on mahdollista

hyödyntää kuljetuspalvelun jokapäiväiseen elämään liittyviä matkoja, mikäli näitä on asiakkaalle myönnetty.

3.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien matkojen matkustusalue

Jokapäiväiseen elämään kuuluvia matkoja voi tehdä asuinkunnan alueella sekä oman asuinkunnan ja rajanaapurikuntien välillä. Asiakkaalle voidaan myöntää jokapäiväiseen elämään kuuluvia matkoja yksilöllisellä harkinnalla matkustusalueesta poiketen. Matkustusalueen ulkopuoliseen matkatarpeeseen ohjataan käyttämään ensisijaisesti esteettömiä julkisia kulkuvälineitä. Arvioitaessa kuljetuspalvelualueen ulkopuolisten matkojen myöntämistä, matkan pituus voi vaikuttaa myönnettävien matkojen määrään. Harkinnassa on otettava huomioon kuljetuspalvelujen kohtuullisuus sekä vammaisen henkilön liikkumisen tarpeen että kustannusten näkökulmasta.

Kuljetuspalvelualueet, joilla asiakas voi liikkua kuljetuspalvelun avulla, määrittyvät asiakkaan asuinkunnan perusteella seuraavasti:

- Hyvinkää: Hausjärvi, Loppi, Mäntsälä, Nurmijärvi, Riihimäki, Tuusula, Vihti
- Järvenpää: Mäntsälä, Sipoo, Tuusula
- Mäntsälä: Askola, Hausjärvi, Hyvinkää, Järvenpää, Kärkölä, Orimattila, Pornainen, Pukkila, Sipoo, Tuusula
- Nurmijärvi: Espoo, Hyvinkää, Tuusula, Vantaa, Vihti
- Pornainen: Askola, Mäntsälä, Porvoo, Sipoo
- Tuusula: Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Sipoo, Vantaa, Hyvinkää

4 KULJETUSPALVELUUN LIITTYVIEN LISÄPALVELUJEN MYÖNTÄMINEN

4.1 Oikeus sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyviin lisäpalveluihin

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle voidaan myöntää tässä soveltamisohjeessa määritellyjä lisäpalveluja asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta johtuvasta perustellusta syystä, jos asiakas välttämättä tarvitsee lisäpalvelua voidakseen käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua. Tällainen syy voi esimerkiksi olla se, että asiakas tarvitsee matkan yhteydessä avustamista, joka poikkeaa tavanomaisesta kuljetuspalveluun sisältyvästä avustamisesta. Oikeus lisäpalveluihin arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja myönnetty lisäpalvelu kirjataan perusteluineen asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

Hyvinvointialue voi asiakkaan tarpeesta johtuvasta erityisestä syystä myöntää asiakkaalle kaksinkertaisena avustamispalvelun (luku 4.3) tai avustamispalvelun matkaketjussa (luku 4.7). Tällainen erityinen syy voi olla esimerkiksi se, että asiakkaan toimintarajoitteesta seuraa tarve huomattavan suurelle tai aikaa vievälle avustamiselle kuljetuspalveluun toteutukseen liittyen.

4.2 Taksin kuljettajan antama saattamisapu

Oikeus taksin kuljettajan antamaan saattamisapuun voidaan myöntää silloin, kun asiakkaalla ei ole matkalla omaa saattajaa eikä asiakkaalla ole tarvetta saattajan apuun kohdeosoitteessa. Kuljetukseen liittyvä saattaminen tapahtuu taksin välittömässä läheisyydessä kuljetuksen alkamassa ja päättyessä, jolloin kuljettaja noutaa asiakkaan sisältä kohteesta ja saattaa asiakkaan sisälle kohteeseen.

4.3 Avustamispalvelu

Avustamispalvelu on tarkoitettu asiakkaalle, joka matkustaa taksissa pyörätuolissa istuen tai jolla on matkalla mukana suurikokoinen välttämätön apuväline. Asiakkaalla, jolle hyvinvointialue myöntää avustamispalvelun, on oikeus käyttää pientä tai suurta esteetöntä autoa.

Kuljettaja avustaa liikkumisen apuvälinettä käyttävän asiakkaan sisältä lähtöpaikasta sisälle päättepisteeseen.

4.4 Porrasvetoapu

Avustamispalvelu voi sisältää myös matkan yhteydessä käsivoimin tai porraskiipijän avulla tahtuvaa vetämistä portaissa. Porrasvetoapu voidaan myöntää asiakkaalle, jonka kohteeseen pääsy vaatii vähintään neljän yhtäjaksoisen porraskelmen nousemisen porrassetona tai porraskiipijää apuna käyttäen.

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus käyttää kahta kuljettajaa avustamisessa silloin, kun pyörätuolissa istuvan asiakkaan porrassetoa ei voida muuten turvallisesti toteuttaa, esimerkiksi porrasseto kierreportaissa.

4.5 Yksinmatkustusosoikeus (yhdistelykielto)

Yksinmatkustusosoikeus tarkoittaa sitä, että asiakkaan kuljetusta ei yhdistetä sellaiseen kuljetukseen, joissa on muita matkustajia. Yksinmatkustusosoikeus voi koskea kaikkia kuljetustyyppisiä tai pelkästään yhtä kuljetustyyppiä, kuten työmatkoja.

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

4.6 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, joka edellyttää kuljettajalta oikeanlaista avustamista ja jossa väärin tehty avustaminen voi aiheuttaa vakavaa haittaa.

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. Asiakas valitsee vakiotaksin palveluntuottajan hyvinvointialueen

osoittamien palveluntuottajien joukosta. Valinnan tulee ensisijaisesti kohdistua palveluntuottajiin, jotka ovat ilmoittaneet auton kotivälitysalueeksi asiakkaan asuinkunnan.

4.7 Avustamispalvelu matkaketjussa

Avustamispalvelu matkaketjussa tarkoittaa sitä, että taksin kuljettaja saattaa avustamiseen oikeutetun asiakkaan taksilta matkaketjun seuraavaan kulkuneuvoon ja varmistaa asiakkaan siirtymisen jatkoyhteyden lähtöpaikkaan ja tarvittaessa esim. junassa tai linja-autossa omalle paikalle. Avustaminen matkaketjussa on tarkoitettu asiakkaille, joiden avun tarve liittyy liikkumis- tai muuhun toimintarajoitteeseen.

Asiakkaan tulee itse huolehtia matkalipun tilaamisesta matkaketjun seuraavaan kulkuneuvoon. Jos kyseessä on sellainen terminaali, jonka haltijalla on velvollisuus avustamispalvelun järjestämiseen EU:n linja-auto-, rautatie-, lento- ja meri- ja sisävesiliikenteen matkustajan oikeuksia koskeissa asetusten mukaisesti, avustamispalvelu matkaketjussa ulottuu asiakkaan saattamiseen terminaalin yhteyspisteelle, jonne asiakkaan on itse tilattava terminaalin haltijalta tarvitsemansa avustamispalvelu.

4.8 Oikeus paritaksiin tai muuhun erityiseen ajoneuvoon

Hyvinvointialue voi myöntää asiakkaan erityiseen tarpeeseen liittyvistä perustelluista syistä asiakkaalle oikeuden käyttää paritaksia tai muuta erityistä ajoneuvoa. Muu erityinen ajoneuvo voi olla esimerkiksi henkilöauto tai hajusteeton ajoneuvo.

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus paritaksin käyttöön, jos asiakas ei pysty matkustamaan istuma-asennossa pyörätuolissa ja hänellä on terveydentilansa vuoksi tarve matkustaa makuuasennossa.

4.9 Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu

Hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle tarvittaessa kuljetuspalveluihin liittyvät saattajapalvelut. Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaisen saattajapalvelun tarkoituksena on mahdollistaa kuljetuspalvelujen käyttäminen.

Saattajapalveluun on oikeus asiakkaalla, joka tarvitsee matkan alkaessa, matkan aikana ja matkan päättyessä toisen henkilön apua siinä määrin, että taksin kuljettajan apu yksin ei ole riittävää. Saattajapalvelu ulottuu välittömästi kuljetuspalveluun liittyvässä liikkumisessa

avustamiseen ennen matkaa, sen aikana tai välittömästi matkan jälkeen. Saattajaa voidaan tarvita avustamaan esimerkiksi apuvälineen kanssa liikuttaessa tai mahdollistamaan asiakkaan turvallinen liikkuminen matkan aikana.

Saattajana voi toimia esimerkiksi asiakkaan omainen tai läheinen. Saattajana ei voi toimia henkilö, 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.

5 SOSIAALIHUOLTOLAIN JA VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUMATKOJEN KÄYTTÄMINEN JA TILAAMINEN

5.1 Yhdensuuntainen matka

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa yhdensuuntainen matka tarkoittaa matkaa tilausosoitteesta pääteosoitteeseen. Matka alkaa tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin. Matka päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas nousee pois kyydistä. Yksittäinen matka ei voi päättyä takaisin lähtöosoitteeseen, vaan matkalla tulee olla eri lähtöosoite ja eri kohdeosoite.

Matka voi olla yksilöllinen kuljetus tai matka voi olla yhdistelty kuljetus, jolloin asiakkaat ovat eri osoitteista mukaan nousevia ja eri osoitteissa pois jääviä.

5.2 Oikeus pysähdykseen

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavalla asiakkaalla on oikeus tehdä kohtuullinen pysähdys tai poikkeama yhdensuuntaisen kuljetuspalvelumatkan reitin varrella. Pysähdys saa kestää enintään 10 minuuttia. Pysähdys on tarkoitettu lyhyeen asiointiin esimerkiksi pankkiautomaatilla, postilaatikolla tai lapsen päiväkodissa. Jos matkan päämäärä on asiointi, sitä ei pidetä pysähdyksenä tai poikkeamana, vaan paluumatka on uusi kuljetuspalvelumatka. Kohtuullisena poikkeamana pidetään enintään yhden (1) kilometrin poikkeamaa suoralta reitiltä.

Asiakkaan on aina ilmoitettava ohjauskeskukselle matkaan sisältyvän pysähdyksen tai poikkeaman tarpeesta ja osoitteesta kuljetuspalvelumatkan tilaamisen yhteydessä.

Asiakkaan erityistarpeesta johtuvasta perustellusta syystä voidaan myöntää pysähdysaika kaksinkertaisena. Erityinen syy voi olla esimerkiksi se, että asiakkaan liikkuminen tai asiointiin liittyvien toimien suorittaminen on toimintarajoitteesta tai siihen rinnastuvasta syystä johtuen poikkeuksellisen hidasta tai aikaa vievää.

5.3 Kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuuden periminen

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla kuljetuspalveluja saava asiakas maksaa jokaisesta yhdensuuntaisesta kuljetuspalvelumatkasta hyvinvointialueen vuosittain vahvistaman omavastuuosuuden (liite 1). Omavastuuosuus vastaa alueella käytettävissä olevaa julkisen liikenteen maksua tai muuta siihen verrattavissa olevaa kohtuullista maksua. Omavastuuosuudet määritellään käyttäen ajankohtaisia tiedossa olevia julkisen liikenteen lippujen hintoja. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua saavia rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset on kuvattu edellä luvussa 2.3.4. Yli 7-vuotiailta peritään omavastuuosuutena puolet tämän soveltamisohjeen liitteen 1 taulukkoon merkitystä aikuisten lipun hinnasta.

Hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun omavastuuosuudet jälkikäteen. Jos asiakkaan kotikunta on hyvinvointialueen sisällä ja asiakas asuu vakituisesti hyvinvointialueen ulkopuolella esimerkiksi palveluasumisessa, omavastuuosuudet määritellään yksilöllisesti asuinkunnan julkisen joukkoliikenteen hintojen perusteella.

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

Opiskelumatkojen omavastuuosuus vastaa Kelan myöntämän koulumatkatuen omavastuuosuutta. Hyvinvointialue laskuttaa työ- ja opiskelumatkojen kuukausittaisen omavastuuosuuden asiakkaalta jälkikäteen.

5.4 Muut mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat

Asiakkaan yksi seuralainen, henkilökohtainen avustaja tai vammaispalvelulain mukainen saat-taja (luku 4.9) on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Asiakkaalla voi lisäksi olla mukana tulkki, joka matkustaa maksutta.

Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saavan asiakkaan kanssa samassa osoitteessa asuvat perheenjäsenet saavat matkustaa samassa taksissa maksaen saman omavastuuosuuden kuin mitä asiakas itse maksaa. Asiakkaan **alle 7-vuotiaat** lapset kulkevat asiakkaan kanssa matkustaessa maksutta ilman omavastuuosuutta. Hyvinvointialue laskuttaa asiakkaan mukana matkustavien muiden henkilöiden omavastuuosuudet jälkikäteen asiakkaan omavastuuosuuksien yhteydessä.

Matkustajalla voi olla matkalla mukana tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat. Kodinkoneiden, huonekalujen tai muiden vastaavien suurempien esineiden kuljettaminen ei kuulu henkilökuljetukseen.

Matkustajilla voi olla mukanaan vamman vuoksi välttämättömiä apuvälineitä tai vastaavia, kuten happipullo tai opas- tai avustajakoira. Tällöin taksia tilatessa tulee mainita ylimääräisten apuvälineiden mukana kulkemisesta, jotta ohjauskeskus osaa huomioida näiden edellyttämän tilantarpeen, kuormaamisen ajankäytön sekä mahdollisen kyseistä matkaa koskevan yhdistelykielion.

5.5 Hyvinvointialueen ulkopuolelle suuntautuvien kertaluonteisten matkojen korvaaminen

Mikäli sosiaalihoitolaian tai vammaispalvelulain nojalla kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle on myönnetty yksilölliseen harkintaan perustuen yksittäisiä, kertaluonteisia matkoja hyvinvointialueen ulkopuolelle, asiakas maksaa matkan itse ja saa kuitteja vastaan korvauksen hyvinvointialueelta jälkikäteen.

5.6 Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen

Hyvinvointialueella on ohjauskeskus, joka vastaa sosiaalihoitolaian ja vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuksiin liittyvistä tilaus- ja neuvontapalveluista, matkojen välittämisestä, reitityksestä ja yhdistelystä sekä palautteen vastaanottamisesta. Asiakas tai asiakkaan puolesta asioiva henkilö tekee kuljetustilauksen ohjauskeskuksesta hyvinvointialueen erillisen tilausohjeen mukaisesti.

Vakiotaksiin oikeutettu asiakas voi sopia kuljetustilauksesta vakiotaksin palveluntuottajan tai kuljettajan kanssa. Vakiotaksin palveluntuottajan tehtävänä on ilmoittaa kuljetustilaukset ohjauskeskukseen.

Kuljetuspalvelumatkan tilauksen voi tehdä puhelimella soittamalla ohjauskeskukseen. Tilauksen voi tehdä myös sähköisesti. Sähköisellä tilauksella tarkoitetaan tekstiviestillä, mobiilisovelluksella ja selaimen tilauslomakkeella tehtyä tilausta.

Ohjauskeskuksen palveluaika on klo 07–21. Tänä aikana ohjauskeskus ottaa vastaan puhelin- ja sähköisiä kuljetustilauksia ja palvelee kokonaisvaltaisesti. Ohjauskeskus välittää klo 21 mennessä tehdyt kuljetustilaukset siten, että ne toteutuvat tilausten mukaisesti ja ennakkotilausaikojen puitteissa.

Yöaikaan klo 21 – 07 ohjauskeskuksessa on supistettu puhelinpalvelu. Supistettu puhelinpalvelu on tarkoitettu kiireellisiin tilanteisiin ja ennakoimattomiin paluukyytitilauksiin ja vastaaviin. Yöaikaan ohjauskeskus ei vastaanota ennakkotilauksia eikä anna yleistä neuvontaa.

Asiakas voi asettaa kuljetustilaukselle kiinteän haku- tai noutoajan, mutta ei molempia.

Ohjauskeskus noudattaa kiinteää aikaa 15 minuutin tarkkuudella siten, että kuljetus voi olla perillä haku- tai noutokohteessa enintään 15 min ennen kiinteää aikaa.

Asiakkaan on kerrottava tilauksen yhteydessä matkan pääteosoite, mahdollinen pysähdyksen tarve ja saattajan tai seuralaisten mukanaolo sekä annettava muut kuljetuksen tarpeen mukaiset tiedot, kuten tieto opas- tai avustajakoirasta ja vastaavista hyvinvointialueen erillisen tilausohjeen mukaisesti.

Ohjauskeskus ohjaa tehdyt tilaukset asiakkaan kuljetuksen tarpeen mukaiselle autolle. Jos asiakkaalla on oikeus vakiotaksiin, kuljetus ohjataan ensisijaisesti vakiotaksille.

Kuljetustilaukset ovat pääsääntöisesti ennakkotilauksia, jotka on tehtävä viimeistään yhtä (1) tuntia ennen matkan alkua. Esteettömän auton kohdalla kaluston saatavuuden varmistamiseksi tilaukset tulee tehdä arkinen 90 minuuttia (1½ tuntia) ennen matkan alkua ja iltaisin, viikonloppuisin ja juhlapäyhinä 180 minuuttia (3 tuntia) ennen matkan alkua.

Asiakkaalla on oikeus kahteen (2) pikatilaukseen kuukaudessa. Ohjauskeskus välittää pikatilaukset heti ja kuljetus saapuu soveltuvan ajoneuvon löydyttyä.

Pikatilaus tarkoittaa:

- Asiakas voi asettaa kuljetustilaukselle ehdottoman saapumis- tai perilläoloajan.
- Kuljetuksissa noudatetaan asetettuja aikoja 15 minuutin tarkkuudella.
- Työ- ja opiskelumatkoissa kuljetus on kuitenkin perillä viimeistään asetetun ehdottoman perilläoloajan puitteissa.

5.7 Kuljetuspalvelumatkojen yhdistely

Yksittäisten asiakkaiden matkoja voidaan yhdistellä yhteiskuljetuksiksi, mikäli asiakkaalla tai asiakasryhmällä ei ole palvelupäätöksessä mainittua yksinmatkustusoikeutta. Tavoitteena on lisätä kuljetuspalveluissa matkojen yhdistämistä yhden tai useamman kuljetuspalvelun käyttäjän kanssa hyödyntäen yhteiskuljetuksia, palvelulinjoja ja kutsutakseja.

Kuljetuspalvelumatkoja voidaan yhdistellä toteutettavaksi myös samalla kulkuvälineellä, jolle siitä aiheutu matkustusajan kohtuutonta pitenemistä tai muuta kohtuutonta haittaa. Yksilömatkoissa matkustus aika saa yhdistelyn takia kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään 30 minuuttia. Ryhmäkuljetuksina toteutuissa opiskelu-, päivätoiminta- tai vastaavissa matkoissa matkustus aika saa yhdistelyn takia kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään 45 minuuttia.

Kuljetuksia voidaan yhdistellä myös palvelulinjakuljetuksiin silloin, kun se on asiakkaan yksilöllisen tarpeen näkökulmasta soveltuva vaihtoehto.

Asiakkaalle voidaan hakemuksesta myöntää edellä luvussa 4.5 kuvattu yksinmatkustusoikeus eli yhdistelykielto, jolloin asiakkaan kuljetusta ei yhdistetä sellaiseen kuljetukseen, joissa on muita matkustajia. Lisäksi seuraavat matkatyypit ja asiakasryhmät on suljettu yhdistelyn ulkopuolelle:

1. Yksinmatkustavat alaikäiset silloin, kun kyseessä ei ole saman alueen oppilaitokseen, harrastusryhmään tai muuhun vastaavaan suuntautuva ryhmäkuljetus
2. Työmatka, jossa osa matkasta tapahtuu kuljetuspalvelulla ja osa esimerkiksi julkisella liikennevälineellä
3. Asiakkaalla on matkalla mukana avustajakoira tai opaskoira

5.8 Kuljetuspalvelumatkan peruuttaminen ja peruuttamatta jätetyn matkan vähentäminen

Kuljetuspalvelumatkan peruuntumisesta tulee ilmoittaa ohjauskeskukseen. Mikäli peruutusta ei ole tehty viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi hänelle myönnetty kuljetuspalvelumatka ja asiakkaalta peritään kuljetuspalvelumatkan omavastuuosuus.

Myöhässä peruutettu tai kokonaan peruuttamatta jätetty kuljetuspalvelumatka ei kuluta asiakkaalle myönnettyjä kuljetuspalvelumattoja eikä omavastuuosuutta peritä, mikäli matkan peruuntuminen tapahtuu pakottavasta syystä. Pakottavaksi syyksi tulkitaan esimerkiksi äkillinen sairastuminen, tapahtuman peruuntuminen, saattajan estyminen saattajana toimimisesta tai muu äkillinen tilanne, joka vaatii kiireellistä suunnitelmien muuttamista.

Asiakkaalla on oikeus saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä koskeva asia hyvinvointialueen arvioitavaksi. Asiakkaalla on myös halutessaan mahdollisuus saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä koskeva asia hallintoriitana toimivaltaisen hallinto-oikeuden tutkittavaksi.

5.9 Palvelujen käyttämisestä koskevien ohjeiden noudattaminen

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja, kuljetuspalvelu mukaan lukien, ja vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua tulee käyttää tämän soveltamisohjeen, sen perusteella annettujen asiakasohjeiden ja muiden ohjeiden mukaisesti. Sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla myönnettyä kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus- tai kuntoutus- yms. matkoihin, joista asiakas voi saada korvauksen Kelasta.

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain nojalla kuljetuspalvelua saavalle asiakkaalle annetaan palvelun käyttämisestä ja kuljetusten tilaamista varten henkilökohtainen tunniste. Sitä ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön tai antaa taksille kuljettajan suorittamaa asiointia varten ilman,

että asiakas itse on kydyssä.

Hyvinvointialue seuraa valvonnan kannalta välttämättömien tietojen avulla kuljetuspalveluja 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 kuljetuspalvelusta tehdyn päätöksen mukaiset matkat korvataan jatkossa asiakkaalle jälkikäteen kuittien perusteella. Uudesta toteuttamistavasta tehdään asiakkaalle kirjallinen, perusteltu ja muutoksenhakukelpoinen päätös.

6 PALVELUN HAKEMINEN JA PÄÄTÖKSEN- TEKO

6.1 Palvelun hakeminen

Palveluja haetaan ensisijaisesti hakemuksella. Hakemuksen voi laittaa vireille myös suullisesti. Palvelun tarve voi tulla esiin myös asiakkaan muun yhteydenoton, palvelutarpeen arvioinnin tai asiakas- tai palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä.

Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluhakemukseen tulee liittää lääkärin tai muun terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilön kirjoittama ajantasainen lausunto tai muu vastaava luotettava selvitys, josta selviää hakijan liikkumis- ja/tai toimintakyky ja sen aleneminen. Hakija vastaa lausuntojen kustannuksista. Lausunnosta tulisi ilmetä vamman tai sairauden pitkäaikaisuus ja se, millä tavalla ne vaikuttavat mahdollisuuteen käyttää julkista joukkoliikennettä. Pitkäaikaisuuden kesto vamman tai sairauden kohdalla tarkoittaa pääsääntöisesti vähintään noin vuoden kestänyttä toimintakyvyn merkittävää alentumista.

Sosiaalihuoltolain mukaiseen kuljetuspalveluhakemukseen tulee toimittaa ajantasainen tulokset selvitys hakijan ja puolison tuloista sekä varallisuudesta. Liitteitä ei tarvita, jos nämä tiedot ovat jo päätöksentekijän käytettävissä eikä niissä ole tapahtunut muutoksia.

Mikäli hakemus on puutteellinen, käsittelijä pyytää hakijalta lisäselvitystä ja varaa hakijalle kohdittuun määrärajan sen toimittamiseen. Lisäselvityspyynnössä tarvittaessa yksilöidään, mistä seikoista hakijalta tarvitaan lisäselvitystä.

6.2 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi siitä syystä, että edellinen palvelutarpeen arviointi on tehty hiljattain eikä asiakkaan olosuhteissa ole tapahtunut muutoksia.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan, omaisen tai läheisen tai laillisen edustajan yhteydenotosta, jos

- henkilö hakee vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua,
- henkilö on yli 75-vuotias tai
- henkilö saa vammaisetuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan

mukaista ylintä hoitotukea.

Jos kyseessä on sosiaalihuoltolain 3 §:ssä tarkoitettu erityistä tukea tarvitseva lapsi, palvelutarpeen arviointi aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Asia tulee vireille henkilön hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan tarve palveluille arvioidaan yksilöllisesti ja arvioinnissa huomioidaan henkilön vammasta tai sairaudesta johtuvat toimintarajoitteet sekä asiakkaan elämäntilanne ja elinympäristö. Toimintakykyä sekä kykyä käyttää julkisia liikennevälineitä voidaan arvioida yhdessä esimerkiksi fysio- tai toimintaterapeutin kanssa ja tarvittaessa voidaan tehdä liikumisen arviointia lähiympäristössä tai koematkoja julkisella joukkoliikenteellä.

Asiakassuunnitelmalla täydennetään asiakkaalle tehtyä palvelutarpeen arviointia, ellei asiakassuunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelma laaditaan yksilöllisesti ja asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa on noudatettava sosiaalihuoltolain, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2002, asiakaslaki) ja muiden soveltuvien lakien sääntelyä. Vammaisten henkilöiden kohdalla on noudatettava lisäksi vammaispalvelulain sääntelyä ja iäkkäiden henkilöiden kohdalla on noudatettava myös ikään-tyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista annetun lain (980/2012, vanhuspalvelulaki) sääntelyä.

6.3 Kuuleminen ja päätös palvelusta

Asiakasta ja muita asianosaisia kuullaan hallintolain 34–36 §:n mukaisesti ennen päätöksen tekemistä, ellei kuuleminen ole ilmeisen tarpeetonta. Kuuleminen voi olla ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi siksi, että asiaa on selvitetty tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa niin, että asiakas on saanut tietoonsa kaikki päätöksenteon perustana olevat selvitykset, asiakirjat ja tiedot. Lisäksi edellytetään, että asiakas on voinut ilmaista näkemyksensä kaikista selvityksistä ja tiedoista. Tällöin asiakkaan päätökseen kirjataan kuulematta jättämisen perustelut.

Jos kuulematta jättämiselle ei ole laissa säädettyä perustetta, asiakasta ja muita asianosaisia on kuultava. Asiakkaalle toimitetaan kuulemiskirje, jossa ilmoitetaan kuulemisen tarkoitus ja

yksilöidään, mistä seikoista selvitystä pyydetään. Kuulemiselle varataan määräaika ja kirjeessä ohjeistetaan, miten asiakas voi pyytää lisäaikaa. Asiakkaalle ja muulle asianosaiselle toimitetaan lisäksi kuulemisen kohteena olevat asiakirjat tai varataan muutoin tilaisuus tutustua niihin. Kuuleminen voidaan toteuttaa suullisesti, mikäli kirjallinen kuuleminen tuottaa asianosaiselle kohtuuttomia vaikeuksia.

Asiakas saa hakemukseensa kirjallisen ja perustellun päätöksen muutoksenhakuohjeineen. Päätöksen palvelusta tekee hyvinvointialueen toiminta- ja delegointisäännössä määrätty viranhaltija. Palvelu myönnetään hakemuskuukauden alusta lukien. Mikäli asiakas saa myönteisen päätöksen kuljetuspalvelusta, hänelle voidaan korvata taksikuittien perusteella jälkikäteen päätöksen mukaiset matkat hakemuskuukauden alusta saakka omavastuuosuudet vähentäen.

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 tarpeessa olevasta henkilöstä. Määräajasta voidaan poiketa vain, mikäli asian selvittäminen vaatii erityisestä syystä pidemmän käsittelyajan. Puutteellinen hakemus voi viivästyttää käsittelyä, mikäli asiakkaalta joudutaan pyytämään lisäselvityksiä.

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.

6.4 Päätöksen tiedoksiantaminen ja muutoksenhaku

Palvelusta tehty päätös on annettava viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Päätösten tiedoksi antamisessa noudatetaan hallintolain 9 ja 10 luvun säännöksiä.

Päätös annetaan yleensä tiedoksi tavanomaisella tiedoksiannolla asiakkaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle siten kuin hallintolain 56 §:ssä tarkemmin säädetään. Tavallinen tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle.

Asiakkaan on mahdollista hakea saamaansa päätökseen oikaisua toimittamalla oikaisuvaatimuksen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen yksilöasiainjaostoon 30 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Muutoksenhaku aika alkaa siitä, kun asiakas on saanut tiedon päätöksestä tiedoksisaantipäivää lukuun ottamatta. Päätös katsotaan saadun tiedoksi seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi.

Mikäli yksilöasiain jaosto pitää viranhaltijan päätöksen ennallaan, asiakas voi hakea päätökseen muutosta hallinto-oikeudesta 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaamisesta. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valittaminen korkeimmalle hallinto-oikeudelle edellyttää valituslupaa, jota haetaan oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 12 luvun säännösten mukaisesti.

6.5 Palvelupäätösten muuttaminen ja lakkauttaminen

Asiakkaan tulee ilmoittaa olosuhteissaan tapahtuvista mahdollisista muutoksista ja niistä johtuvista lisäpalvelujen tarpeesta hyvinvointialueelle.

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. Asiakas-suunnitelmaa 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 Keski-Uudenmaan 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 määrittelyä varten.

Oikeus sosiaalihuoltolain nojalla myönnettyyn kuljetuspalveluun voi päättyä myös asiakkaan tulojen tai varallisuuden muuttuessa.

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

Ohjeisiin liittyvää lainsäädäntöä

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 1184/1988
- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 812/2002
- Hallintolaki 434/2003

Liite 1 Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun omavastuuosuudet

Hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa vuosittain sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain nojalla järjestettävästä kuljetuspalvelusta perittävät omavastuuosuudet. Omavastuuosuus määrittyy asiakkaan asuinkunnan mukaisesti. Nykyiset omavastuuosuudet Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sisällä toteutuvissa matkoissa, jotka ovat voimassa 29.2.2024 saakka, ovat:

	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula
0-6 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
enintään 12 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
enintään 20 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
enintään 30 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
enintään 40 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
enintään 50 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
enintään 60 km	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Yli 60 km mittaisten kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuuden osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevia Matkahuollon hinnastoja.

Uudet omavastuuosuudet Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sisällä toteutuvissa matkoissa, jotka astuvat voimaan 1.3.2024 alkaen, ovat:

	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula
0-6 km	3,30	2,00	2,90	3,50	2,90	2,90
enintään 12 km	3,30	2,00	2,90	3,80	2,90	2,90
enintään 20 km	5,50	2,90	2,90	4,90	2,90	2,90
enintään 30 km	6,80	2,90	2,90	6,40	2,90	2,90
enintään 40 km	7,80	2,90	2,90	7,80	2,90	2,90
enintään 50 km	9,00	6,30	6,30	9,80	6,30	4,50
enintään 60 km	10,00	7,70	7,70	10,60	7,70	4,50

Yli 60 km mittaisten kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuuden osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevia Matkahuollon hinnastoja.

Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen tulo- ja varallisuusrajat

Sosiaalihuoltolain mukaisissa liikkumista tukevissa palveluissa, **lukuun ottamatta julkisten liikennevälineiden käytön ohjausta ja ohjattua harjoittelua**, noudatetaan taloudellista tarveharkintaa ja tulo- ja varallisuusrajoja, jotka hyvinvointialueen aluehallitus vuosittain vahvistaa osana asiakasmaksuja.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vahvistamat, sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen nykyiset tulo- ja varallisuusrajat ovat voimassa 29.2.2024 saakka ja ne ovat:

- Tuloraja on yksin asuvalla henkilöllä 1300 euroa/kk ja pariskunnan kohdalla 2400 euroa/kk
- Varallisuusraja on 5000 yksin asuvalla henkilöllä ja 8000 euroa pariskunnalla (on huomioitu vain käteisvarallisuus eli talletukset, osakkeet, rahastot)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vahvistamat, sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen uudet tulo- ja varallisuusrajat astuvat voimaan 1.3.2024 ja ne ovat:

- Tuloraja on yksin asuvalla henkilöllä 1400 euroa/kk ja pariskunnan kohdalla 2500 euroa/kk
- Varallisuusraja on 5000 euroa yksin asuvalla henkilöllä ja 8000 euroa pariskunnalla (on huomioitu vain käteisvarallisuus eli talletukset, osakkeet, rahastot)