

2024 Vammaispalvelun asiakkaiden toimintaohje Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Kohtuulliset kuljetuspalvelut, kohtuulliset kustannukset ja kuljetuspalvelujen tukipalvelut:

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 (VpL).
Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759 (VpA).
Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 9.10.1992/912 (Asiakasmaksuasetus) 6 §.
YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Mm artikla 4.3 (Yleiset velvoitteet).

Ehdotus vammaispalvelulain ja asetuksen mukaisten kuljetuspalvelun toimintaohjeiksi on tehty yhteistyönä eri tavoin vammaisten ja eri järjestöjen kanssa (*aiemmin Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnan 13.6.2019 hyväksymän toimintaohjeen pohjalta*), joita ohjeita on korjattu ja paranneltu lisää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle

Espoo, Hanko, Inkoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, perusturvakuntayhtymä Karviainen (Vihti ja Karkkila), Raasepori ja Siuntio.

Yllä mainituissa alleviivatuissa kunnissa liikennöi HSL kuntayhtymä, muissa kunnissa Oy Matkahuolto Ab. Asiakasmaksuasetuksen 6 § mukaisesti ”kuljetuspalveluista voidaan periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu”.

Kuljetuspalvelun tavoite ja tarkoitus

Tavoitteena on edistää todellista kuljetuspalveluihin oikeutettujen henkilöiden yhdenvertaisuutta elää itsenäisesti, liikkua ja toimia yhteiskunnassa mm aidosti laitostumista ehkäisevien liikkumista tukevien palvelujen avulla.

Länsi-Uudenmaan alueella on kaikkiaan lähes 490.000 asukasta.

Kuljetuspalvelu on myönnetty noin 9000 henkilölle = alle 2% LUVN alueen asukkaista.

Laskennallisia lähtöjä koko LUVN alueella on noin 500.000 kpl/vuosi mukaan lukien työmatkat.

Jos kaikki asiakkaat kykenisivät käyttämään tätä palvelua,

niin 9000 hlöä x 18 kpl (min) lähtöä/kk x 12 kk olisi 1.944.000 lähtöä/vuosi.

”Säästöä”/käyttämättä jää lähes 1,5 miljoona lähtöä vuodessa.

Laskennallinen alle puolet kykenee käyttämään myönnettyä kuljetuspalvelua

eli noin 0,75% koko LUVN alueen asukkaista. Laskuja lähtenyt 2024 huhtikuussa 3600 asiakkaalle.

Näistä noin 0,75%:n LUVN alueen asiakkaista noin 2/3 kuuluu vammaispalveluun ja 1/3 sosiaalihuoltoon.

Kuljetuspalvelun tulee perustua asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, niin että palvelu on sen käyttäjälle turvallinen ja helposti saavutettava. Palvelun tulee olla myös taksiyhtiöiden taksiryttäjille ja kuljettajille kannattavaa.

- Kuljetusmatka on turvallinen, mikäli palvelussa ovat isojen virallisten taksiryttäjien yrittäjät työntekijöineen (Lähitaksi, Taksi-Helsinki, Menevä). Heillä on kaikkia kuljettajia varten tarkastajat, kontrolli ja koulutus, joka yksittäisiltä autoilijoilta työntekijöineen puuttuu. Useat isojen virallisten taksiryttäjien yrittäjät työntekijöineen asuvat myös haja-asutusalueilla.

Haja-asutusalueiden asukkaat saavat päivisin parhaiten auton välityskeskukseen kautta (jolloin kaikki autot ovat kasvukeskuksissa), tai edellisenä päivänä soittamalla suoraan esim palveluun kuuluvalla haja-asutusalueen taksiryttäjälle tai yrittäjän työntekijälle.

(*Jokaisella yksittäisellä yrittäjällä on mahdollisuus ostaa osakkuus virallisesta isosta yhtiöstä*).

- Virallisten taksiryttäjien välityskeskukset ja sovellukset ovat suunniteltu ammattitaitoisesti ihmisten kuljetuksiin ja ne ovat ammattitaitoisesti yhteneväiset autoilijoille ja asiakkaille. Kuljetuspalvelut ovat käyttäjilleen helposti saavutettavissa, kun asiakkaat voivat soittaa välityskeskukseen, autoilijoille tai ottaa sopimukseen kuuluvan auton tolpalta. Tämä takaa myös sen, että auto tulee sovitusti ja ei myöhästyä mistään.

(*Myös KELA:n kuljetuksissa voi soittaa suoraan autoihin*).

ERI TOIMINTAOHJEET

NÄMÄ toimintaOHJEET TEHDÄÄN ASIAKKAILLE ERIKSEEN

1. Tämä oheinen vammaispalvelun asiakkaiden toimintaohje
2. Oikeus €uro **JA|TAI** kilometri HB-kukkaroon (voi soittaa suoraan eri autoihin tai ottaa auton tolpalta)
3. Sosiaalihuollon asiakkaiden toimintaohje
Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 (ShL) ja Sosiaalihuoltoasetus 1983/607 (ShA) asiakkaat.
(SH-asiakkailla Espoossa ollut 12 lähtöä/kk).
4. Leasing-auto-oikeus toimintaohje

Kun nämä toimintaohjeet ovat valmiit voidaan alkaa puhumaan kilpailutuksesta tai esim siintä, että Fonecta 020202 Palvelut oy siirtyy 02 Taksit Oy:n piiriin.

TULEVAT ASIAKASOHJEET VASTAAVAT SISÄLLÖLTÄÄN TOIMINTAOHJEITA (4 kpl) EIVÄTKÄ OLE ERILAISIA

Sisällysluettelo

1	Kuljetuspalvelu on lakisääteinen palvelu	3
1.1	Vammaispalvelulaista (VpL).....	3
1.1.1	Toissijaisuus	3
1.2	Vammaispalveluasetuksesta (VpA).....	3
2	Myöntämisen perusteet	4
3	Matkustusalue	4
4	Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen	4
5	Yhdensuuntainen matka ja avustaminen matkan aikana	5
5.1	Yhdensuuntainen matka	5
5.2	Kuljettaja avustaa	5
6	Saattaja / avustaja	5
7	Pysähtyminen matkan aikana	6
8	Matkojen yhdistely	6
9	Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen sekä matkaoikeuksien lisääminen	6
10	Invataksi ja porrasveto	6
10.1	Invataksi	6
10.2	Porrasveto / porraskiipijä	7
10.3	Lasten turvaistuin	7
11	Vakiotaksioikeus erityisin perustein	7
12	Kuljetuksen tilaaminen	7
13	Kuljetustilauksen peruminen	8
14	Mukana matkustavien henkilöiden matkat	8
15	Kuljetuksen omavastuun maksaminen	8
16	Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko	8
16.1	Kuljetuspalvelun hakeminen ja tarpeen arviointi	8
16.2	Kuljetuspalvelupäätös	9
17	Asiakasprofiili	10

1 Kuljetuspalvelu on lakisääteinen palvelu

1.1 Vammaispalvelulaista (VpL)

Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitettut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin hyvinvointialueella esiintyvä tarve edellyttää.

Lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve ja henkilöiden esittämät näkökohdat.

Vammaista henkilöä on palveltava ja palveluja järjestettävä ottaen huomioon hänen äidinkieltensä.

Hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen sekä henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

1.1.1 Toissijaisuus

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla (VpL 4 §).

Sen estämättä, mitä 1 momentissa on säädetty, voidaan vammaiselle henkilölle antaa tämän lain mukaisia palveluja tai taloudellisia tukitoimia, jos 1 momentissa tarkoitettujen muun lain nojalla annettavan palvelun tai etuuden saaminen viivästyy.

{Vammaispalvelulain tulkinnan mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin. Ne korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö). Katso sivu 10 viimeinen kappale}.

1.2 Vammaispalveluasetuksesta (VpA)

Hyvinvointialueen tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä.

Vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan.

Kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset.

Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia (VpA 5 §).

Kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka saa näitä palveluja muun lain nojalla.

Kuljetuspalveluja on järjestettävä edellä 5 §:ssä tarkoitettulle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien töihin ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään kahdeksantoista (18) yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa (VpA 6 §).

Työ- ja opiskelumatkat korvataan vaikeavammaiselle henkilölle yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Hyvinvointialue vastaa matkojen järjestämistä.

2 Myöntämisen perusteet

Hyvinvointialue myöntää kuljetuspalvelua palvelutarpeen arviointiin perustuen henkilölle,

- joka ei saa kulkemiseen tukea muiden säädösten nojalla
- jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia (VpA 5§).

Kuljetuspalvelun tarpeen tulee johtua vammasta tai sairaudesta. Haitan tulee olla pysyvä tai pitkäaikainen.

Matkamäärät voivat olla korkeammat kuin 18 lähtöä/kk, johtuen palvelun käyttäjän harrastuksista, kausiluonteisista menoista tai toimintakyvyn vaihteluista.

Matkamäärä voidaan pyydettyä myöntää myös kuukautta pidemmälle aikajaksolle, esimerkiksi 3 kk, 6 kk, tai koko vuodeksi.

Matkojen käyttämättä jättäminen ei vähennä matkaoikeutta.

3 Matkustusalue

Kuljetuspalvelulla voi kulkea oman kotikunnan rajakuntiin ja toiminnallisiin rajakuntiin (ks. Rätty, Tapio Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö (2010) sekä <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2177/2014>).

Työmatkat ja opiskelumatkat voivat ulottua myös muihin kuntiin.

Mikäli työnantaja on useita, tulee työmatkat korvata tarpeen mukaan eri työpaikkoihin.

Matkat muihin kuntiin tai muissa kunnissa ovat mahdollisia tietyin edellytyksin:

- Kotikunnan ulkopuolella päätoimisen opiskelun vuoksi asuva kuljetuspalveluihin oikeutettu asiakas on oikeutettu käyttämään kuljetuspalvelua opiskelupaikkakunnalla tapahtuviin asiointi ja vapaa-ajan -matkoihin, sekä matkoihin opiskelija-asunnosta opiskelupaikkaan ja takaisin.
- Kotikunnan ulkopuolella asuvalle kuljetuspalveluihin oikeutetulle asiakkaalle myönnetään kuljetuspalvelu asuinpaikkakunnalla ja sen lähikunnissa sekä yksilöllisen harkinnan mukaan tarvittaessa kotikunnassa tapahtuviin kuljetuksiin.
- Kuljetuspalveluja voidaan myöntää yksilöllisen tarpeen perusteella pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevalle henkilölle.
- Kuljetuspalvelua on mahdollista käyttää myös muulla paikkakunnalla Suomessa. Tämä ohjeistetaan tarkemmin asiakasohjeessa. Soveltamisohjeeseen kirjataan saantiperusteet. Soveltaminen on yhdenvertaista kaikille palvelun käyttäjille.

Poikkeavista matkatarpeista, esim. matkasta lentokentälle (lentokenttä ei rajakunnassa) on keskusteltava Vammaispalvelun kanssa, joka voi myöntää luvan matkaan.

Lapsiasiakkaan omat päiväkotij- ja peruskoulumatkat eivät kuulu kuljetuspalvelujen piiriin.

4 Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen

Mahdollisuus käyttää omaa tai leasing autoa ei rajaa vammaista henkilöä kuljetuspalvelun ulkopuolelle.

KHO 13.9.2002 T 2171 Kuljetuspalvelu – Käytössä oleva auto – Sopimuksen mitättömyys

Tapauksessa kunta oli tehnyt sopimuksen vaikeavammaisen henkilön kanssa siitä, että hän luopuu osasta kuljetuspalvelumatkoista, jotta autoavustusta voitaisiin hänelle myöntää. Kunta oli siis tosiasiallisesti asettanut autoavustuksen ehdoksi kuljetuspalvelumatkoista luopumisen. Korkein hallinto-oikeus totesi, ettei tällaista ehtoa voida asettaa taloudellisten tukitoimien edellytykseksi. Tällainen ehto muutoinkin on hyvän tavan vastainen.

Asiakkaan vamman tai sairauden aiheuttaman toimintakyvyn heikentyminen on huomioitava.

Esim. Asiakas ei voi ajaa omaa autoa spastisessa (lihasjäykkyys) tilassa, lumien puhdistaminen autosta ei onnistu, tai pimeässä ajaminen on mahdotonta näkökyvyn ongelmien vuoksi. Esim. hämäränäön heikkous ja vastaan tulevien ajoneuvojen valojen häikäisy, sekä ajoittain kahtena näkeminen.

Huomioidaan myös se, että asiakkaalla voi olla sairaus, jossa kunto vaihtelee, esim. reumapohjaiset sairaudet, sekä ajoittain voimakkaasti toimintakykyyn vaikuttavat sairaudet kuten MS-taudin fatiikki (voimakas uupumus).

5 Yhdensuuntainen matka ja avustaminen matkan aikana

5.1 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 välipysähdysasiointia lukuun ottamatta.

Jos asiointiaika on lyhyt, niin se voidaan tilata samanaikaisesti menona ja paluuna.

5.2 Kuljettaja avustaa

Kuljetuspalvelumatka sisältää tarvittaessa asiakkaan ja hänen tavaroidensa avustamisen sisätiloista autoon ja autosta kohteeseen.

Kuljettaja tarvittaessa avustaa välipysähdyksen aikaisessa asiointissa, ja voi periä siitä avustuslisän, mikäli se on asiakkaalle myönnetty. Erityisen paljon apua tarvitsevalle asiakkaalle voidaan myöntää suurempi avustuslisä.

Lähtökohtaisesti avustamistyö tehdään odotustaksalla koska työtä on helppo hallita mittareilla, ja vastaa tehtyyn työhön käytettyä aikaa.

Kuljettaja voi erikseen sovittaessa avustaa myös muussa asiointissa, mikäli asiakkaalle on myönnetty sellaiseen avustukseen oikeus.

Ohjeistus ja kulukorvaus on erilainen avustuksissa, joihin tarvitaan yli 30 minuuttia. Pidemmässä avustuksissa kuluu myös myönnettyjä avustustunteja, paitsi niillä, joilla on erityisiä liikkumisen hidasteita. Nämä määritellään tarkemmin asiakasohjeissa.

Asiakas voi myös neuvotella tarvittaessa avustuksen omakustannushintaan, jos hyvinvointialue ei ole sitä hänelle myöntänyt. Ja jos kuljettajalla on aikaa.

6 Saattaja / avustaja

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle tarvittaessa kuljetuspalveluihin liittyvät saattajapalvelut. Saattajapalvelun sisältöä ei ole määritelty tarkemmin lainsäädännössä.

Saattajapalvelun voidaan katsoa tarkoitettavan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Saattajapalvelusta ei voida periä maksua. Saattajapalvelun tarkoituksena on mahdollistaa kuljetuspalvelujen käyttö.

(Asiakkaan mukana maksutta voi kulkea yksi henkilö saattajana tai avustajana. Avustajana voi myös toimia tuttava. Avustaja voi nousta taksiin joko asiakkaan kanssa, tai matkan aikana, joka ei ole rajattu reitin varrelle – poikkeama 5km).

7 Pysähtyminen matkan aikana

Matkanaikainen asiointipysähdys on kaikissa matkoissa mahdollinen. Pysähdysten kesto on yksilöllisen tarpeen mukainen, ja noin 20 min. Aikaan voi tarvittaessa sisältyä toinenkin erillinen pysähdys, tai matkaoikeuksien määrää on lisättävä tarvittavien asioiden hoitamista varten.

Todistetusti hitaasti liikkuvalla pysähdysaika voi olla pidempikin. Asiasta sovitaan vammaispalvelun kanssa ja tarvittaessa se kirjataan viranhaltijapäätökseen.

Kulkukekuksen ollessa kyseessä välipysähdyksestä ei saa oletettavia sanktioita, koska aika perustuu asiakkaan ja kuljettajan ”ranne”kelloihin, mutta viivytely ei ole suotavaa.

Kuljettaja avustaa tarvittaessa välipysähdysten aikana. Esim. avaa postin oven, näppäilee sokealle postilokeron koodin, ottaa paketin hyllyltä, laskee kynttilän haudalle.

Huoltajalla ja/tai edunvalvojalla on asiointi- ja työmatkoillaan oikeus hoitaa huollettavan/holhottavan asioita, jotka on velvoitettu hoitamaan.

Esim. huoltajalla on mm. oikeus pysähtyä lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoitopaikasta, esikoulusta, koulusta tai harrastuksista.

8 Matkojen yhdistely

Työ eikä koulu -matkoja ei yhdistellä, mikäli niistä ei erikseen sovita.

Kuljetuspalveluasiakkaita kannustetaan matkojen vapaaehtoiseen yhdistelyyn.

Yhdistelty matka on matka, jossa useampi kuljetuspalveluasiakas kulkee samalla kuljetus- ajoneuvolla vapaaehtoisesti. Asiakkaat voivat nousta kyytiin ja jäädä kyydistä reitin varrella, reittipoikkeama alle 2 km ellei muutoin sovita.

Matka-aika ei saa muodostua asiakkaalle kestoltaan kohtuuttoman pitkäksi. Matka-aika saa kestää korkeintaan 30% sen ajan mikä kuluisi, jos kohteeseen ajettaisiin suoraan. Pidemmällä matkoilla matka-aika ei kuitenkaan saa pidentyä 20 minuuttia enempää, ellei muutoin sovita.

Yhdistellyistä matkoista matkustajat eivät maksa omavastuuosuutta.

Välityskeskukseen soittaessa keskushenkilö voi myös ehdottaa yhdistelyä. Muilla tilausmenetelmillä yhdistely vaikeuttaa asiakkaan pääsemistä täsmälliseen aikaan sovittuun palveluun, tapahtumaan, työpaikalle, kokoukseen, jne....

9 Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen sekä matkaoikeuksien lisääminen

Seuraavan kalenterikuukauden matkamäärästä voi enakkoon käyttää enintään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Palvelussa voi myös säästää enintään neljä matkaa kuukaudessa seuraavalle kuukaudelle käytettäväksi.

Matkat säilyvät säästössä vain seuraavan kalenterikuukauden ajan.

Matkaoikeuksien lisäämisen tarve edellyttää vammaispalvelun arviointia (esimerkiksi harrastus, seura, yhdistys -toiminta). Tai johtuen kausiluonteisesta vaihtelusta, esim. kausiluonteisista menoista tai toimintakyvyn vaihteluista.

Matkoja voi seurata taksikuitista.

10 Invataksin ja porrasvedon käyttö

10.1 Invataksi

Asiakkaalla on oikeus käyttää ns. invataksia, jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia.

Invataksin käyttöoikeuteen sisältyy avustus lähtiessä ja matkan päättyessä esimerkiksi asunnosta ulos ja autoon sekä autosta ulos ja asuntoon. Invataksin käyttöoikeudesta tehdään kirjallinen päätös ja tieto päätöksestä viedään asiakkaan tietoihin.

10.2 Porrasveto / porraskiipijä

Porrasveto: Kuljettaja vetää pyörätuoliasiakkaan käsivoimin portaissa

Porraskiipijä: Taksissa on porraskiipijälaitte, jolla pyörätuolia käyttävä asiakas 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. Taksin tilauksessa tulee varmistaa, että taksissa on ko. väline ja ajovuorossa olevalla kuljettajalla on riittävä osaaminen sen käyttämiseen.

10.3 Lasten turvaistuin

Lasten eri kokoisten ja kilomääräisten turvaistuinten tulee olla tarvittaessa helposti saatavilla. Ainakin välityskeskuksesta/silla tulee olla lista eri autoissa olevista saatavilla olevista erilaisista turvaistuimista.

Alle 3-vuotiasta lasta ei saa koskaan kuljettaa ajoneuvossa ilman turvalaitetta.

Lain mukaan alle 135 cm pitkä lapsi tarvitsee E-säännön mukaisen turvaistuimen henkilö-, paketti- ja kuorma-autolla matkustaessaan.

Liikenneturva suosittelee, että lapsi käyttää turvaistuinta autossa matkustaessaan kunnes lapsi on 150 cm pitkä.

11 Vakiotaksioikeus erityisin perustein

Tarvittaessa vammaan ja/tai olosuhteisiin perustuen asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan ja/tai auton kyydillä (ns. vakiotaksioikeus). Tällöin kuljetuspalvelun käyttämistä ei tule estää eikä rajoittaa kuljettajan tai kaluston vaihtumisella. Henkilökohtaista kuljettajaa ja/tai autoa tarvitsevat esim. lapset, näkövammaiset, näkökuulovammaiset, kehitysvammaiset, afaatikot/puhehäiriöiset, muistisairaat, ja hengityslaittepotilaat.

Asiakkaan oma ja/tai edunvalvojan näkemys asiassa tulee huomioida.

Lapsille tulisi vakiotaksioikeus myöntää. Samoin aikuiselle afaatikolle, joka ei kykene puhumaan, tai jonka puheen tuottaminen on niin vaikea, että vieraan on vaikea, tai jopa mahdotonta ymmärtää häntä. Muistisairaalle henkilölle vakiotaksioikeus on tarpeellinen. Myös elämää ylläpitävää hengityslaitetta käyttävä henkilö on tyypillinen vakiotaksioikeuden tarvitsija.

Työssäkäyville myönnetään automaattisesti oikeus tilata matkansa suoraan kuljettajalta. Samoin heille, joille on KELA-matkoihin myönnetty vakiotaksioikeus.

Vakiotaksioikeutta harkittaessa on huomioitava, jos asiakas asuu esimerkiksi vaikeasti löydettävässä paikassa, paikassa minne ei pääse muuta kuin henkilöautolla, minne talviolosuhteissa on vaikeata tulla, tai missä taksin saatavuus on huono.

Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

12 Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetuksen voi välityskeskuksesta tilata soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla sekä sovelluksella.

Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai tilata suoraan kuljettajalta tai taksiyrittäjältä.

Tilaustavat ja käytetyt karttasovellukset ovat saavutettavia.

Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto-osoite, nouta-aika tai ehdoton perillä-oloaika, matkustavien henkilöiden määrä sekä muut erityistarpeet, kuten mukana kulkevat apuvälineet tai avustamisen tarve.

Erylytarpeet kirjataan asiakasprofiiliin.

Meno- ja paluumatkan voi tilata samanaikaisesti.

Kuljetuksen voi tilata ennakkoon, jolloin se saapuu sovittuna aikana. Kuljettaja vahvistaa tilauksen sovitulla tavalla. Ennakkotilauksesta ei veloiteta erikseen ts. se sisältyy kuljetuspalvelun hintaan.

Jos kuljetuksen tilaa ns. tavallisena tilauksena, tulee kuljetuksen saapua heti, kuitenkin viimeistään 30 min kuluttua tilauksesta, tai paikallisesti sovitun ajan puitteissa. Auton saapumisen ajankohdasta saa viestin.

Välityskeskuksesta tilattaessa asiakkaalle lähetetään aina hänen tarpeisiinsa soveltuva auto. Asiakkaalle ilmoitetaan aina auton saapumisesta.

EI VOIDA OLETTAA, ETTÄ VAMMAINEN IHMINEN KYKENEÄ OLEMAAN RAPPUKÄYTTÄVISSÄ TAI ”KESKELLÄ KAUPUNKIA” ODOTTELEMASSA AUTON SAAPUMISTA.

13 Kuljetustilauksen peruminen

Asiakkaan tulee perua tilaamansa tai ennakkotilaamansa kuljetus välittömästi olosuhteen/tilanteen muuttuessa.

Mikäli taksi myöhästyy yli 15 minuuttia, eikä ole tästä asiakkaalle ilmoittanut ja sopinut, voi asiakas perua tilauksen. Tilaus voidaan myös perua, mikäli tilauksesta ei ole saatu vahvistusta.

14 Mukana matkustavien henkilöiden matkat

Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset:

1. Saattajaa, ja omia lapsia lukuun ottamatta, muut mukana kulkevat maksavat jokainen omavastuun matkasta.
2. Samassa kulkuneuvossa henkilöitä voi kuljettajan lisäksi olla yhteensä enintään neljä (4).

Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

15 Kuljetuksen omavastuun maksaminen

Kuljettaja tarkistaa asiakkaan matkaoikeuden kuljetuspalvelukortista, jossa on nimi ja syntymävuosi (ja mahdollisesti kuva). Matkan lopuksi asiakas kuittaa kortillaan matkan päättymisen, ja saa tiedon jäljellä olevista matkaoikeuksista. Kuljetuspalvelukorttia voi häiriötilanteessa, tai muilla paikkakunnilla käyttää maksuvälineenä toisen yrityksen autoissa. Asiakasohjeissa listataan taksiyritykset, joiden autoissa matkakortti käy.

Omavastuun maksamisesta ja laskutustavasta päättää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ja maksu noudattaa julkisen liikenteen maksuja alueella. Maksu olisi helpoin ja edullisin suorittaa saman tien soveluksella.

Jos alueella on käytössä julkisen liikenteen kuukausikortti, tulee vammaisen asiakkaan asiakasmaksuksi voida valita kerta-, tai kuukausimaksuperiaatteen välillä.

Hyvinvointialue voi laskuttaa omavastuun asiakkaalta kuukausittain. Jos laskutus on vähäistä (esim. 18 x 2,80), voi alue hyödyntää laskutukseen erilaisia käytäntöjä (esim. sovellusta).

Asiakas voi tarvittaessa hakea asiakasmaksusta vapautuksen. Saantiperusteet on kirjattava asiakasohjeeseen. Jos asiakas on vapautettu omavastuusta, merkitään se asiakasprofiiliin.

16 Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko

16.1 Kuljetuspalvelun hakeminen ja tarpeen arviointi

Kuljetuspalveluja haetaan hyvinvointialueen vammaispalvelusta. Hakemuksen tekee hakija itse tai hänen valtuuttamansa henkilö (valtakirja), alaikäisen lapsen huoltaja tai edunvalvoja.

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/epikriiseihin
- muihin selvityksiin (esim. fysio- tai toimintaterapeutin)

Poikkeustapauksissa voidaan tehdä ns. koematka julkisilla liikennevälineillä. Koematalla tulee arvioida asiakkaan kykyä selvittää julkisen liikenteen aikataulu, kulkea pysäkille ja sieltä pois, nousta ajoneuvoon ja tulla alas, kulkea ajoneuvossa ja maksaa matka. Myös mahdollisen toisen ajoneuvon käyttäminen ko. matkan aikana tulee arvioida samoin sekä siihen siirtymiseen tarvittava aika.

Lisäksi koematkan yhteydessä on arvioitava, kykeneekö asiakas myös hoitamaan asian, jonka vuoksi hän on liikkeellä esim. käydä kaupassa tai työssä. Paluumatkasta suoriutuminen tulee arvioida sitten kun asiointi tai työpäivä on ensin suoritettu, jotta rasitus vastaa asiakkaan todellisen arjen liikkumista.

Asiakkaan kuljetuspalvelujen tarvetta selvittäessä arvioidaan, onko hakijan mahdollista käyttää julkista liikennettä (esim. matalalattiabussit) ja niitä täydentäviä palvelulinjoja. Palvelulinjojen reitit tulee myös huomioida mukaanlukien matka pysäkille ja pysäkiltä, niin että asiakkaalla on kauppaostokset mukana.

Huomioon otetaan myös hakijan kyky käyttää saattajan tai henkilökohtaisen avustajan avulla julkista liikennettä tilanteissa joissa hyvinvointialue on valmis kustantamaan henkilökohtaisen avustamisen lisäksi myös julkisen liikenteen käyttämiseen tarkoitettuja avustustunteja.

Huomioidaan myös se, että asiakkaalla voi olla sairaus, jossa kunto vaihtelee, esim. reumapohjaiset sairaudet, sekä ajoittain voimakkaasti toimintakykyyn vaikuttavat sairaudet kuten MS-taudin fatiikki (voimakas uupumus).

Tarvittaessa huomioidaan sairauden tai vammaisuuden aiheuttama haitta suhteessa vuodenaikoihin (esim. talviajan kuljetuspalvelu) ja vuorokaudenaikoihin (esim. näkövammat).

On myös huomioitava esimerkiksi kyky puhdistaa oman auton lasit jäätä, pimeällä hämäränäön heikkous ja vastaan tulevien ajoneuvojen valojen häikäisy, sekä ajoittain kahtena näkeminen.

16.2 Kuljetuspalvelupäätös

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

Kuljetuspalvelupäätös annetaan lain edellyttämässä ajassa. Koska kyseessä on näinkin oleellinen palvelu, tulisi päätöksen tulla viimeistään 4 viikon sisällä hakemuksesta.

Kuljetuspalveluja myönnetään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleviksi ja erityisin perustein määräajaksi. Kuljetuspalvelupäätös on voimassa päätöspäivästä alkaen.

Kuljetuspalvelun asiakasohjeet käydään yhdessä läpi uuden asiakkaan ja vammaispalvelun virkailijan kanssa. Tarpeen alkamisen ja päätöksen tekemisen väliin ajoittuvat matkat voidaan korvata takautuvasti kuitteja vastaan.

Ensimmäisen kuukauden matkat ovat asiakkaalla käytettävissä täysimääräisinä, riippumatta päätöspäivämäärästä. Esim. jos asiakas saa päätöksen 15.2., saa hän käyttöönsä helmikuulle kokonaisen kalenterikuukauden matkat.

Kuljetuspalvelumuutokset tehdään aina yhdessä vammaisen kanssa, myös tilanteessa, jossa asiakkaan kunto heikentyy. Muutokset perustuvat aina asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, jossa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyn muutokset sekä hänen elinympäristönsä ja toimintaympäristönsä muutokset.

Asiakkaalla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa kotikunnalle jos hänen kuljetustarpeensa muuttuu.

17 Asiakasprofiili

Työntekijä perustaa kuljetuspalveluasiakkaalle niinsanotun 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 tietosuojasetusta sekä kansallista lainsäädäntöä.

ASIAKASPROFIILIIN TALLENETAAN ASIAKKAASTA:

- Asiakasnumero
- Henkilötiedot
- nimi
- henkilötunnus
- kotiosoite
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite
- asiointikieli
- muu yhteyshenkilö ja hänen yhteystietonsa
- KULJETUKSEEN LIITTYVÄT TIEDOT:
 - kuljetuskalustotarve
 - apuvälineet
 - saattajan tarve
 - myönnetty avustuslisäoikeudet
 - kommunikointi
 - olennainen vammaan tai sairauteen liittyvä tieto
 - toivottu tilausvahvistusmuoto
 - ajotapaan liittyvä toive (aina nopein reitti ei ole matkustusmahdollisin)
- KULJETUSPÄÄTÖSTÄ KOSKEVAT TIEDOT:
 - voimassaolo
 - matkamäärä ja -tyyppi, (VPL/SHL) lakien tulkinta
 - oikeus vakiotaksin käyttöön (soitto samaan sopimusautoon)
 - myönnetty avustuslisäoikeudet
 - kuljetuskalustotarpeet, esim. porrasveto tai inva-auto
 - yhdistelykielto (mm työ ja koulu -matkat)
 - irrotus matkakeskuksesta (irrotus Kulkukeskuksesta ja voi soittaa eri autoihin)
 - omavastuu (vapautus)
- JOKAISEN OIKEUS:
 - tolppaoikeus
 - suorasoiitto-oikeus (voi soittaa eri autoihin)
- NÄMÄ TOIMINTAOHJEET TEHDÄÄN ASIAKKAILLE ERIKSEEN
 1. Vammaispalvelun asiakkaiden toimintaohje
 2. Oikeus Euro **JA|TAI** kilometri HB-kukkaroon (voi soittaa suoraan eri autoihin tai ottaa auton tolpalta)
 3. Sosiaalihuollon asiakkaiden toimintaohje
Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 (ShL) ja Sosiaalihuoltoasetus 1983/607 (ShA) asiakkaat.
(SH-asiakkailla Espoossa ollut 12 lähtöä/kk).
 4. Leasing-auto-oikeus toimintaohje
Kun nämä toimintaohjeet ovat valmiit voidaan alkaa puhumaan autojen kilpailuttamisesta tai esim siintä että Fonecta 020202 Palvelut Oy siirtyy 02 Taksi Oy:n piiriin.
- MUUT SOVELTAMISOHJEET:

Hyvinvointialue tiedottaa erikseen kuljetuspalveluun oikeutetuille asiakkaille, kuinka menetellään, kun tilataan sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkat, jotka korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö). **Esimerkiksi** kuinka KELA-matkoihin myönnetään vakiotaksioikeus, tai miten menetellä, kun matkat ovat kertaluonteisia.

Kuljetuspalvelutarpeen päättyessä työntekijäviranomainen sulkee asiakasprofiilin ja pitää huolen myös siintä, että kaikki asiakasta koskevat tiedot poistuvat kaikilta palveluntarjoajilta palveluntarjojen vaihtuessa tai poistuessa kokonaan tai osittain.