

# **Sosiaali­huoltolain mukainen liikkumisen tuki**

**Toimintaohje**

**Sosiaali- ja terveyslautakunta 28.9.2021 § 80**



## Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje

### Yhteenveto

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

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

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (ShL) Sosiaalihuoltolaki 23 §

## Sisällysluettelo

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

## 1. Kuljetuspalvelu lakisääteisenä palveluna

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

### 1.1 Myöntämisen perusteet

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

### 1.2 Matkustusalue

Kotikunta määrittää matkustusalueen asiointi- ja virkistysmatkoihin.

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

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

- Kotikunnan ulkopuolella ympärivuorokautisessa hoidossa asuvalle asiakkaalle myönnetään kuljetuspalvelu asuinpaikkakunnalla.

## 2. Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen

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



### 3. Yhdensuuntainen matka ja avustaminen matkan aikana

#### 3.1 Yhdensuuntainen matka

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

Yhdensuuntainen matka ajetaan pääsääntöisesti suorinta reittiä kohteeseen.

#### 3.2 Avustaminen

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

### 4. Pysähtyminen matkan aikana

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

### 5. Matkojen yhdistely

Yhdistelty matka on matka, jossa useampi kuljetuspalveluasiakas kulkee samalla kuljetusajoneuvolla vapaaehtoisesti. Asiakkaat voivat nousta kyytiin ja jäädä kyydistä reitin varrella. Matka-aika ei saa muodostua asiakkaalle kestoltaan kohtuuttoman pitkäksi.

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

Yhdistellyistä matkoista asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta.



## 6. Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen

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

## 7. Invataksien ja porrasedon käyttö

### 7.1 Invataksi

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

### 7.2 Porrasedo/ porraskiipijä

Porrasedo = Kuljettaja vetää pyörätuoli -asiakkaan käsivoimin portaissa

Porraskiipijä = Taksissa on porraskiipijä-laite, jolla pyörätuoli asiakas nostetaan portaissa.

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

## 8. Saattaja

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



## 9. Luokseajo

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

## 10. Muiden mukana matkustavien henkilöiden matkat

Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset:

- Saattajaa tai alaikäisiä lapsia lukuun ottamatta muut mukana kulkevat maksavat julkisen liikenteen taksan.
- Samassa kulkuneuvossa henkilöitä voi olla yhteensä enintään neljä (4).
- Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

## 11. Vakiotaksioikeus erityisin perustein

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

## 12. Kuljetuksen tilaaminen

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

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

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

Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai vakiotaksioikeuden haltija tilata suoraan taksiryttäjältä. Mikäli asiakas ottaa kyydin tolpalta tai tilaa kyydin suoraan taksiryttäjältä, hänen tulee varmistaa kuljettajalta, että kyseessä on sopimusauto. Muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja ei korvata. Asiakas kertoo kuljettajalle

kyydin kohdeosoitteen ja muut tarpeelliset tiedot. Kuljettaja ilmoittaa vakiotaksi- ja taksitolpalta otetut kyydit tilausvälityskeskukseen.

### **13. Kuljetuksen omavastuun maksaminen**

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

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

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

### **14. Kuljetustilauksen peruminen**

Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60 min. ennen sovittua noutoaikaa. Mikäli asiakas ei peru matkaa kuluu häneltä yksi kuljetusmatka. Perustellusta syystä (esim. sairaskohtaus) matkan voi perua myöhemmin kuin 60 minuuttia ennen matkaa ilman, että menettää kyseistä matkaa.

- Mikäli taksi myöhästyy yli 30 min, voidaan kyyti perua ilman matkamenetystä.
- normaalitilauksella tilattu taksi saapuu yli 90 minuuttia tilauksesta (60 min. + yli 30 min.)
- ennakkotilauksella tilattu taksi myöhästyy tilatusta ajasta yli 30 minuuttia

### **15. Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko**

#### **15.1 Kuljetuspalvelun hakeminen ja tarpeen arviointi**

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

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

Kuljetuspalvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan tilanteen mukaan:

- sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään palvelutarpeen arviointiin
- lääkärinlausuntoihin/epikriiseihin



- muihin selvityksiin (esim. fysio- tai toimintaterapeutin)
- ns. koematkaan julkisilla liikennevälineillä

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

## 15.2 Kuljetuspalvelupäätös

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

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

Päätös tarkistetaan aina, kun asiakkaan olosuhteet muuttuvat.

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

## 16. Asiakasprofiili

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

Asiakasprofiilin tallennetaan asiakkaasta:

- Korttinumero
- Henkilötiedot
  - nimi
  - kotiosoite
  - puhelinnumero



- asiointikieli
- Kuljetuspäätöstä koskevat tiedot
  - voimassaolo
  - matkamäärä ja -tyyppi, laki (VPL/SHL)
  - oikeus vakiotaksin käyttöön
  - kuljetuskalustotarpeet, esim. porrasveto tai inva-auto
  - luokseajolisä

Kuljetuspalvelutarpeen päättyessä työntekijä sulkee asiakasprofiilin.

