

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje 1.1.2020 alkaan

13.6.2019

© Espoon kaupunki 2021

Yhteenveto

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuki on tarkoitettu ikääntyneille tai muille liikkumisen tukea tarvitseville henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin. Liikkumista tukevat palvelut on tarkoitettu auttamaan asiakkaan omatoimista, päivittäisten asioiden hoitamista ja sosiaalisen elämän ylläpitämistä.

Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, ml. kutsu- ja palveluliikenne.

Tämä toimintaohje on käytössä Länsi-Uudellamaalla, johon kuuluvat Espoo, Hanko, Inkoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, perusturvakuntayhtymä Karviainen (Vihti ja Karkkila), Raasepori ja Siuntio. Kukin kunta päättää itsenäisesti toimintaohjeista ja ohjeissa saattaa olla kuntakohtaisia eroja.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (ShL) Sosiaalihuoltolaki 23 §

Sosiaalihuoltoasetus 9 § (ShA)

Sisällysluettelo

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

1 Kuljetuspalvelu lakisääteisenä palveluna

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on kunnalle harkinnanvaraista toimintaa. Asiakkaan tilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti elämäntilanne ja taloudellinen tilanne huomioon ottaen. Palvelu on tarkoitettu erityisesti taloudellisesti heikommassa asemassa oleville. Kuljetuspalveluja myönnetään käytettävissä olevan määrärahan puitteissa.

1.1 Myöntämisen perusteet

Kotikunta myöntää kuljetuspalveluja henkilölle, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei toimintakyvyn heikkoutensa vuoksi voi turvallisesti käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä. Palvelu myönnetään hakijan kanssa yhdessä tehtyyn palvelutarpeenarvointiin perustuen. Kuljetuspalveluja myönnetään yksilölliseen tarpeeseen perustuen 8-10 yhdensuuntaista taksimatkaa kalenterikuukaudessa. Ympäri vuorokautisessa hoiva-asumisessa asuville asiakkaille voidaan myöntää 2-4 yhdensuuntaista taksimatkaa.

1.2 Matkustusalue

Kotikunta määrittää matkustusalueen asiointi- ja virkistysmatkoihin.

ESPOO: Taksimatkat asiakas saa tehdä haluamaansa kohteeseen. Taksimatkoista korvataan enintään 25€/matka. Jos matka maksaa enemmän, asiakas maksaa ylimenevän osan itse.

- 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.

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, pikainen, noin 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon. 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 kestoaltaan 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 ei tarvitse maksaa omavastuusuutta. Koska yhdistely pidentää ajettavaa matkaa, poistetaan yhdistelyistä asiakaskohtainen korvauksen yläraja (Espoossa 25€). Yhdistelty matka on siis asiakkaalle täysin maksuton.

6 Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen

Seuraavan kalenterikuukauden matkamäärästä voi ennakoon 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.

7 Invataksin ja porrasvedon käyttö

7.1 Invataksi

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

7.2 Porrasveto/ porraskiipijä

Porrasveto: Kuljettaja vetää pyörätuoli -asiakkaan käsivoimin portaissa

Porraskiipijä: Taksissa on porraskiipijä-laite, jolla pyörätuolia käyttävä asiakas nostetaan portaissa.

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

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. Saattajan tai avustajan mukana olo tulee kertoa matkaa tilatessa.

9 Muiden mukana matkustavien henkilöiden matkat

Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset:

- Saattajaa 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.

10 Vakiotaksioikeus erityisin perustein

Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen tekee kuljetuspalvelun käytöstä hankalaa asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi. Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

11 Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetuksen voi tilata Kulkukeskuksesta 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. kuluttua tilauksesta. Kuljettaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta, esim. kuvallinen henkilökortti.

Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai tilata suoraan taksiryttäjältä. Mikäli asiakas ottaa kyydin tolpalta tai tilaa kyydin suoraan taksiryttäjältä, hänen tulee varmistaa kuljettajalta, että kyseessä on Kulkukeskuksen sopimusauto. Kulkukeskus ei korvaa jälkikäteen muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja. Asiakas kertoo kuljettajalle kyydin kohdeosoitteen ja muut tarpeelliset tiedot. Kuljettaja ilmoittaa tilauksen Kulkukeskukseen, josta saa tilausvahvistuksen sekä hinnan matkalle. Asiakas saa Kulkukeskuksesta myös oman tilausvahvistuksensa.

12 Kuljetuksen omavastuun maksaminen

Asiakas maksaa matkasta omavastuun. Omavastuun päättää kunta ja se noudattaa kunnan julkisen liikenteen maksuja. Omavastuu maksetaan autossa yleisillä maksutavoilla, esim. käteisellä tai pankkikortilla. Asiakas saa maksusta kuitin.

Asiakas voi tarvittaessa hakea asiakasmaksusta vapautuksen. Jos asiakkaalla on vapautus omavastuusta, merkitään se asiakasprofiliin.

13 Kuljetustilauksen peruminen

Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60 min. ennen sovittua noutoaikaa.

Mikäli asiakas ei peru matkaa ajoissa 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 minuuttia, voidaan kyyti perua ilman matkamenetystä.

14 Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko

14.1 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.

14.2 Kuljetuspalvelupäätös

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

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

15 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.

Asiakasprofiiliin tallennetaan asiakkaasta:

- Asiakasnumero
- Henkilötiedot
 - nimi
 - henkilötunnus
 - kotiosoite
 - puhelinnumero
 - sähköpostiosoite
 - asiointikieli
 - muu yhteyshenkilö ja hänen yhteystietonsa
- Kuljetukseen liittyvät tiedot
 - toivottu tilausvahvistusmuoto
 - apuvälineet
 - saattajan tarve
 - kommunikointi
 - olennainen vammaan tai sairauteen liittyvä tieto
- Kuljetuspäätöstä koskevat tiedot
 - voimassaolo
 - matkamäärä ja -tyyppi, laki (VPL/SHL)
 - oikeus vakiotaksin käyttöön
 - kuljetuskalustotarpeet, esim. porrasveto tai inva-auto
 - omavastuu

Kuljetuspalvelutarpeen päättyessä työntekijä sulkee asiakasprofiilin.