

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje

2.2.2021

Sosiaali- ja terveyslautakunta 13.6.2019, Valtuusto 19.10.2020 § 144

© Espoon kaupunki 2021

2.2.2021

Yhteenveto

Liikkumista tukevien palvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten yhdenvertaisuutta ja toimintamahdollisuuksia järjestämällä liikkumismahdollisuudet samoin edellytyksin kuin joukkoliikennettä käyttäville. 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.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 (VpL)

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759 (VpA)

2.2.2021

Sisällysluettelo

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

2.2.2021

1 Kuljetuspalvelu lakisääteisenä palveluna

1.1 Vammaispalvelulaki

Vammaispalvelulain (VpL) mukaisia kuljetuspalveluja järjestetään henkilölle, joka vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee kuljetuspalvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämäntoiminnoistaan. Edellytyksenä on, että julkisen joukkoliikenteen käyttäminen olisi henkilölle vamman tai sairauden johdosta kohtuuttoman vaikeaa.

Kunta järjestää liikkumista tukevia palveluja vaikeavammaiselle henkilölle niin että hänellä on mahdollisuus välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaiseen jokapäiväiseen elämään kuuluvaan asiointi- ja virkistysmatkaan kuukaudessa (VpA 6 §). Matkamäärä voidaan myöntää myös pidemmälle aikajaksolle, esimerkiksi koko vuodeksi. Työ- ja opiskelumatkat korvataan vaikeavammaiselle henkilölle yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kunta vastaa matkojen järjestämistä.

1.2 Toissijaisuus

Vammaispalvelulain mukaisia palvelu- ja tukitoimia järjestetään silloin kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla (VpL 4 §). Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin. Ne korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö).

2 Myöntämisen perusteet

Kotikunta myöntää kuljetuspalvelua palvelutarpeen arviointiin perustuen vaikeavammaiselle 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.

3 Matkustusalue

Kuljetuspalveluja myönnetään lain ja kotikunnan määrittelemällä alueella.

Kuljetuspalvelulla voi kulkea Espoossa sekä Kauniaisiiin, Helsinkiin, Vantaalle, Kirkkonummelle, Nurmijärvelle ja Vihtiin.

- Kotikunnan ulkopuolella päätoimisen opiskelun vuoksi asuva vaikeavammaisen asiakas on oikeutettu käyttämään kuljetuspalvelua opiskelupaikkakunnalla tapahtuviin asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin.
- Kotikunnan ulkopuolella asuvalle vaikeavammaiselle asiakkaalle myönnetään kuljetuspalvelu asuinpaikkakunnalla ja sen lähikunnissa sekä yksilöllisen harkinnan mukaan tarvittaessa kotikunnassa tapahtuviin kuljetuksiin.
- Asiakkaan omat päiväkoti- ja peruskoulumatkat eivät kuulu kuljetuspalvelujen piiriin.

2.2.2021

- Kuljetuspalveluja voidaan myöntää yksilöllisen tarpeen perusteella pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevalle henkilölle.
- Kuljetuspalvelua on mahdollista käyttää myös muulla paikkakunnalla Suomessa. Tämä ohjeistetaan tarkemmin asiakasohjeessa.

Järjestelmä mahdollistaa myös ns. euro- tai kilometrikukkaron käytön silloin, kun se on asiakkaalle sopivin palvelun järjestämisuoto. Euro- tai kilometrikukkaron käyttö kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

4 Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen

Mahdollisuus käyttää omaa autoa ei rajaa vammaista henkilöä kuljetuspalvelun ulkopuolelle. Mikäli henkilö on saanut käytössään olevaan autoon yhteiskunnalta taloudellista tukea (Vp A 5 § 2 mom., autoveron palautus, autoavustus tms.), auton käyttö voi vähentää myönnettävän kuljetuspalvelun määrää. Hakijan tulee antaa kirjallinen selvitys oman auton käytöstä kuljetuspalveluhakemuksen yhteydessä.

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. Asiointiaika esim. kaupassa ei sisälly meno- eikä paluumatkaan.

Matkaoikeus voidaan erityisin perustein määrittää myös esimerkiksi kilometri- tai euromääräisesti.

5.2 Avustaminen

Kuljetuspalvelumatka sisältää tarvittaessa asiakkaan ja hänen tavaroidensa avustamisen isätiloista 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.

6 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.

Huoltajalla on oikeus pysähtyä lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoitopaikasta. Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päivähoitopaikan osoite. Pysähtymisoikeus lapsen päivähoidon viemiseksi kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

2.2.2021

7 Matkojen yhdistely

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

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

Yhdistellyistä matkoista ei tarvitse maksaa omavastuusuutta. Lisäksi jokainen yhdistelty matka kerryttää asiakkaalle bonusmatkoja. Bonusmatkojen kertyminen määräytyy voimassa olevan asiakasohjeen mukaisesti.

8 Matkojen käyttö etu- ja jälkikäteen

Seuraavan kalenterikuukauden matkamäärästä voi ennakkoon 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.

9 Invataksien ja porrasedon käyttö

9.1 Invataksi

Asiakkaalla on oikeus käyttää ns. invataksia, jos hän ei vammansa 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.

9.2 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 porrasedon tai porraskiipijää. Käytön tulee olla asiakkaalle turvallista. Tieto tarpeesta kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen ja viedään asiakkaan tietoihin.

10 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.

2.2.2021

11 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.

12 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.

13 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 vammaiskortti.

Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai tilata suoraan taksiyrittäjältä. Mikäli asiakas ottaa kyydin taksitolpalta tai tilaa kyydin suoraan taksiyrittäjältä, 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.

14 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 asiakasprofiiliin.

Työ- ja opiskelumatkojen omavastuu on mahdollista maksaa laskulla. Tämä kirjataan erikseen asiakkaan päätökseen sekä asiakasprofiiliin.

15 Kuljetustilauksen peruminen

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

2.2.2021

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.

16 Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko

16.1 Kuljetuspalvelun hakeminen ja tarpeen arviointi

Kuljetuspalveluja haetaan kotikunnasta. 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)
- 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 tai henkilökohtaisen avustajan avulla julkista liikennettä.

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

16.2 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.

2.2.2021

17 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 tietosuojaa-asetusta.

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.