



Keiteleen kunta

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje 1.10.2019 alkaen

Sosiaalilautakunta 24.9.2019 § 43

Sisällys

1 Sansian Matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) asiakkaille	2
2 Matkojen tilaaminen	2
3 Missä voit käyttää kuljetuspalvelua?	3
4 Asiakasprofiili	3
5 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus	4
6 Tilatun matkan peruminen	4
7 Omavastuuosa	4
8 Erillisoikeudet	5
9 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden	6
muuttuessa	6
10 Neuvonta	6
11 Palaute	6
12 Linja-autoliikenteen taksat= omavastuu	6

1 Sansian Matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) asiakkaille

Sansia Oy on kilpailuttanut sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset Pohjois-Savon alueella. Pyydämme lukemaan kuljetuspalvelun asiakasohjeet tarkoin ja noudattamaan niitä.

Sinulle on myönnetty vammaispalvelulain perusteella kuljetuspalvelu. Lue saamasi viranhaltijan päätös huolellisesti. Tarkista, mille ajalle kuljetuspalvelu on myönnetty ja millä alueella sinulla on oikeus käyttää kyseistä palvelua.

Saamastasi viranhaltijapäätöksestä näkyvät myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen määrä, päätöksen voimassaoloaika sekä matkustusalue, jolla sinulla on oikeus käyttää kuljetuspalvelua. Sinulle myönnettyjen asiointi- ja virkistysmatkojen lukumäärä on kuukausikohtainen eikä matkojen määrää saa ylittää kuukausitasolla. Kuljetuspalvelupäätökseen on myös merkitty mahdolliset erillisoikeudet, kuten oikeus asiointiaikaan tai oikeus saattajaan.

Kaikki kuljetuspalvelukyydit on 1.10.2019 alkaen tilattava Sansian Matkojenyhdistelykeskuksesta viimeistään 1,5 tuntia ennen aiottua lähtöaikaa puhelinnumerosta p. **017 183 183**.

2 Matkojen tilaaminen

Matkojen tilaaminen arkisin klo 7:00 – 17:00

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat tilataan matkojenyhdistelykeskuksesta (MYK) puhelinnumerosta (017) 183 183.

Kuljetuspalvelumatka (meno- ja paluukyyti) on tilattava viimeistään 1,5 tuntia ennen suunniteltua lähtöaikaa. Tämän ajan puitteissa voidaan taata tilatun matkan toteutuminen. Meno- ja paluukyyti kannattaa tilata samalla kertaa, jos mahdollista. Paras aika soittaa on ma–pe klo 10.00–14.00. Puhelu ja jonotus maksavat paikallispuhelun verran.

Kuljetuspalvelumatkat voi tilata myös sähköpostitse osoitteesta kuljetukset@sansia.fi. Tilaukset on tehtävä sähköpostin kautta edelliseen arkipäivään klo 14.00 mennessä. Maanantain tilaukset perjantaina 14.00 mennessä.

Matkojen tilaaminen iltaisin ja viikonloppuisin

Ennakkoon tiedossa olevat iltaisin ja viikonloppuisin tapahtuvat kuljetuspalvelumatkat tulee tilata MYKistä sen aukioloaikana. Illalla, yöllä ja viikonloppuna yllättäen tarvittavat matkat, joita ei ole voinut ennakolta tilata MYKin aukioloaikana ma–pe klo 7.00–17.00, tilataan seuraavan ohjeen mukaisesti: Matka tilataan MYKin puhelinnumerosta (017) 183 183, mutta puhelu yhdistyy Keski-Suomen matkojenyhdistelykeskuksen hoidettavaksi. Mikäli kyyti tilataan sähköpostilla, tilaus tehdään suoraan osoitteeseen kuljetukset@jytaksi.fi. Tilaukset on tehtävä sähköpostilla viimeistään 1,5 tuntia ennen toivottua lähtöaikaa.

MYK voi ehdottaa teille mahdollista kuljetuksenne hoitamiseen sopivaa aikaa, mikäli kaikki alueellanne liikennöivät sopimusautoilijat ovat varattuja.

Tilaaajan on ilmoitettava Matkojenyhdistelykeskukselle:

- Asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpään osoite, myös paikkakunta
- Matkatyyppi: asiointi- tai virkistys-/työ-/opiskelumatka
- Haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perillä oloaika

- Mukana olevat apuvälineet
- Mukana oleva saattaja ja/tai muut henkilöt
- Mahdollisen paluukyydin tilaaminen
- Muut tarpeelliset tiedot, esim. pyörätuolin porrasveto

MYK:ssa yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja. MYK välittää tilaukset Sansian kanssa sopimuksen tehneille liikennöitsijöille eli ns. sopimusautoilijoille.

MYK ei välitä yli matkaoikeuden ulottuvia kuljetuksia. Niissä tilanteissa, kun asiakkaalla on mahdollisuus matkustaa matkaoikeuden puitteissa Keiteleen kunnan toiminnallisten lähikuntien ulkopuolisiin kuntiin (esim. Kuopio) paluukyyti välitetään Mykin kautta lähimmälle vapaalle sopimusliikennöitsijälle. Yhteydenotot rekisteröityvät järjestelmään. Tämä mahdollistaa tilaukseen liittyvien ongelmien selvittämisen jälkikäteen.

3 Missä voit käyttää kuljetuspalvelua?

Voit tehdä kuljetuspalvelumatkoja Keiteleen kunnan alueella tai sieltä maantieteellisesti rajoittuvien lähikuntien alueella (Viitasaari, Pihtipudas, Pielavesi, Vesanto, Tervo). Mikäli Sinulle on myönnetty yli matkustusalueen ulottuvia matkoja, ne on kirjattu viranhaltijapäätökseen sekä asiakasprofiiliin.

Keiteleen kunta korvaa kuljetuspalvelumatkoista kohtuulliset ja välttämättömät kustannukset (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759).

Kuljetuspalvelumatka on lähtöosoitteesta kohdeosoitteeseen tehtävä yhdensuuntainen matka ja se on aina tehtävä suorinta reittiä käyttäen. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka. Yhdensuuntaisen matkan aikana sallitaan mahdollisuus lyhyeen pysähdykseen, esim. kirjeen jättäminen lähimpään postilaatikkoon. Pysähdys on sallittu ainoastaan silloin, kun se tapahtuu kuljetuspalvelumatkareitin varrella.

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Mikäli kuljetuspalveluja käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan Keiteleen kunnalle aiheutuvat kustannukset. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilökuljetuksiin. Sitä ei voi käyttää muuttokuljetuksiin, eikä suurikokoisten esineiden, kuten kodinkoneiden, kuljettamiseen lukuun ottamatta asiakkaalle välttämättömiä liikkumisen apuvälineitä. Asiakkaan on oltava mukana kuljetuspalvelumatkalla.

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin, joihin on mahdollista saada korvaus sairausvakuutuslain perusteella tai vakuutusyhtiön kautta. Tällaisia ovat esimerkiksi:

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden noutaminen, korjaus tai sovitus Apuvälineyksikössä tai jonkun palveluntuottajan luona, esim. Respectassa

Kelan korvaamien terveydenhuoltomatkojen korvauksista tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta tai www.kela.fi.

4 Asiakasprofiili

Jokaisesta kuljetuspalveluasiakkaasta luodaan MYKin tietojärjestelmään ns. asiakasprofiili. Kuljetuspalvelupäätöksen tehnyt viranhaltija toimittaa MYKille asiakkaan perustiedot (profiili ei sisällä terveystietoja), joiden pohjalta profiiliin kirjataan seuraavat tiedot:

- Asiakkaan henkilötiedot
- Tiedot asiakkaan käyttämistä liikkumisen apuvälineistä
- Tiedot asiakkaan avustamiseen, puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvistä tarpeista ja erityispiirteistä
- Kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika
- Myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen lukumäärä ja matkustusalue
- Mahdollinen saattaja-, inva- ja muut erillisoikeudet

5 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus

Kun tilaat kuljetuspalvelumatkan, MYKistä välitetään sinulle asiakasprofiiliasi vastaava kuljetuspalvelumatka. Matkat järjestetään aina asiakasprofiiliin kirjattujen tietojen mukaisesti. Mikäli sinulle ei ole myönnetty saattajaoikeutta tai muita erillisoikeuksia ja arvioit niitä tarvitsevasi, sinun tulee ottaa yhteyttä oman asuinalueesi vastaaviin viranhaltijoihin.

Mahdollisuuksien mukaan MYKissa yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja, joten samassa kuljetuspalveluautossa voi sinun lisäksi matkustaa muitakin kuljetuspalveluasiakkaita.

Jos tilattu kyyti ei ole saapunut arvioidusta noutoajasta 10 minuutin kuluttua, sinun tulee ottaa yhteyttä MYKin puhelinnumeroon (017) 183 183. Puhelinnumero on käytössä kaikkina vuorokauden aikoina. Huomioitthän matkaanne suunnitellessanne, että matkojen yhdistelyn vuoksi toivomanne lähtö- ja perillä oloaika saattaa muuttua +/- 15 minuuttia.

Jäljellä olevien matkojen määrän voit kysyä MYK:sta tilauksen yhteydessä.

Mikäli sinun on päästävä määränpähän tiettyyn määräaikaan mennessä esimerkiksi ennätääksesi junaan, sinun tulee ilmoittaa tästä kyytiä tilatessasi. Kun sinulla on ns. ehdoton perillä oloaika, kyyti on tilattava mieluiten jo edellisenä päivänä tai viimeistään 1,5 tuntia ennen tarvittavaa kyydin tuloaikaa. Ehdotonta perillä oloaikaa et voi vaatia aiheettomasti, esimerkiksi ostoksilla käyntiä varten.

6 Tilatun matkan peruminen

Ennakkoon tilattu matka tulee perua viimeistään **60 minuuttia** ennen sovittua matkan alkua. Asiakkaan on ilmoitettava MYKiin viipymättä tilatun kuljetuksen peruuntumisesta. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan tilattuun kohteeseen. Mikäli asiakas ei peruuta matkaa viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi (1) kuljetuspalvelumatka.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 60 min ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä tai esim. asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä, asiakkaan tulee olla yhteydessä sosiaalitoimistoon puh. 040 592 0625, joka arvioi, onko peruuttamatta jättämiselle tai peruuttamiselle alle hyväksytyn aikarajan (60 min) olemassa perusteltu syy. Mikäli vammaispalvelun viranhaltija arvioi tälle olleen perusteltu syy, asiakas ei menetä kuljetuspalvelumatkaa. Ilta- ja viikonloppuaikaan tapahtuvat matkojen peruutukset ilmoitetaan puhelinnumeroon (017) 183 183.

7 Omavastuuosa

Kuljetettavan on maksettava itse omavastuuosuus matkasta suoraan kuljettajalle. Omavastuuosuus on linja-autoliikenteen mukainen taksa, joka määräytyy ajettujen kilometrien mukaan. Saattajalta ei peritä omavastuuosuutta, mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus. Ilmaiseksi matkustavan

saattajan on oltava kykenevä toimimaan saattajana. Mikäli saattaja ei lähde asiakkaan luota tai kuljetuspalvelumatkan varrelta, matka saattajan luokse on erillinen matka ja vie omavastuun ja yhden kuljetuspalvelumatkan.

Mikäli samassa kuljetuksessa matkustaa useita kuljetuspalveluasiakkaita, jokaisen matka on tilattava MYKistä. Kaikki maksavat omavastuuosuuden ja käyttävät yhden heille myönnetystä kuljetuspalvelumatkoista.

Mikäli kyydissä matkustaa asiakkaan ja hänen saattajansa mukana henkilöitä, joilla ei ole kuljetuspalvelupäätöstä, matkakustannukset jaetaan tasan kaikkien kyydissä olevien kesken. Kuljetuspalveluasiakas maksaa kuljettajalle omavastuuosuuden, saattajan matka on maksuton. Kukin muu matkustaja maksaa jako-osuuden kyydin hinnasta kuljettajalle. Samassa taksissa tai invataksissa matkustavien ei-kuljetuspalveluasiakkaiden määrä on ilmoitettava MYKiin kuljetusta tilattaessa.

Yhdensuuntaisen matkan aikana sallitaan mahdollisuus vain lyhyeen pysähdykseen, esimerkiksi kirjeen jättäminen lähimpään postilaatikkoon. Pysähdys on sallittu ainoastaan silloin, kun se tapahtuu kuljetuspalvelumatkareitin varrella.

8 Erillisoikeudet

Erillisoikeuksia voivat olla saattajaoikeus, asiointiaika ja porrasveto. Erillisoikeuksia voidaan myöntää hakemuksen perusteella yksilöllistä harkintaa käyttäen. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Päätöksenteossa noudatetaan yhdenvertaisen kohtelun periaatetta. Näissä tilanteissa vaikeavammaisen toivomukset, mielipide sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksen teossa, mutta kuntayhtymällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vaikeavammaisen itsensä toivomalla tavalla. Erillisoikeudesta tulee aina olla viranhaltijan päätös sekä tieto profiilissa.

Saattajaoikeus

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Mikäli sinulle on viranhaltijan tekemässä kuljetuspalvelupäätöksessä myönnetty saattajaoikeus, ei saattajan mukanaolosta tule erillisiä kustannuksia. Saattajanasi voi kuljetuspalvelumatkalla kulkea mukana yksi henkilö, joka itse ei ole kuljetuspalvelutuen saaja ja joka on kykenevä toimimaan saattajan tehtävässä.

Saattajan on tultava kyytiin samasta osoitteesta, josta lähdet kuljetuspalvelumatkalle tai määränpään hän kuljettavan reitin varrelta. Kuljettajan tulee toimia asiakkaan saattajana, silloin kun asiakkaalle on myönnetty asiointiaika erillisoikeutena eikä asiakkaalla ole omaa saattajaa mukana.

Saattajan mukaantulosta sinun tulee ilmoittaa MYKiin matkatilauksen yhteydessä.

Asiointiaika voidaan myöntää sellaisille kuljetuspalvelumatkoille, joilla asiakas tarvitsee toisen henkilön apua asioinnilla ja saattajaa ei ole mahdollista saada. Taksinkuljettaja toimii tällöin asiakkaan saattajana. Hakemuksen perusteella viranhaltija voi myöntää asiakkaalle erillisoikeuden käyttää asiointiaikaa kuljetuspalvelumatkoillaan. Kyseessä on erillisoikeus, jota asiakkaan on haettava oman asuinalueen vammaispalvelusta.

Asiakkaan on ilmoitettava kyytiä tilatessaan, mikäli tarvitsee asiointiaikaa. Asiointiaika tulee hakea etukäteen. MYK ilmoittaa asiointiajasta autoilijalle tilauksen yhteydessä.

Asiointiaikaa ei voi käyttää yhdensuuntaisella matkalla. Mikäli asiakas käyttää asiointiaikaa, kuuluu asiakkaalta aina kaksi matkaoikeutta. Asiointiaikana hyväksytään asiakaskohtaisesti määriteltävä odotusaika.

Porrasveto

Joidenkin asiakkaiden matkojen tekeminen vaatii kuljettajan suorittamaa porrassetoa. Näitä tilanteita voi tulla silloin, kun asiakas asuu hissittömässä talossa, eikä hänellä ole avustajaa mukana. Porrasseto tarkoittaa asiakkaan kuljettamista rappusissa. Porrasseton suorittaa pääsääntöisesti yksi kuljettaja. Jos asiakkaan turvallinen siirtäminen vaatii kahden työntekijän osallistumista porrassetoon, toimenpiteen voi suorittaa ns. apumiesvoimin.

9 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa

Mikäli olosuhteissasi tapahtuu kuljetuspalvelun myöntämiseen vaikuttavia muutoksia, esimerkiksi kotikunnan muuttuminen tai pitkäaikaiseen laitoshoitoon joutuminen, sinun tai asioitasi hoitavan henkilön tulee ilmoittaa muutoksista Keiteleen sosiaalitoimiston palvelusihteerille p. 0400 677 331. Asiakkaan tulee ilmoittaa myös uudet apuvälineet (esim. pyörätuoli). Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelupäätös lakkautetaan ja kuljetuspalvelua on haettava uudesta kotikunnasta.

10 Neuvonta

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja koskevissa asioissa sinua neuvoo Keiteleen kunnan vanhus- ja vammaispalvelujohtaja p.040 592 0625.

11 Palaute

Kuljetusjärjestelyt ja reklamaatiot:

kuljetukset@sansia.fi

Matkojenyhdistelykeskus:

- kuljetusjärjestelyt 017 183 183
- reklamaatiot 044 718 3347

12 Linja-autoliikenteen taksat= omavastuu

Asiakkaalta perittävät maksut:

1. Asiakas: omavastuuosa, esim. 3,30 euroa/6 km
2. Saattaja: ilmainen, mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus
3. **Samassa taloudessa asuvat** alaikäiset lapset voivat kulkea asiakkaan tilaamassa kyydissä omavastuuosuudella, esim. 3,30 euroa/6 km
4. Muut samassa taloudessa asuvat muut perheenjäsenet sekä muut matkustajat maksavat kyydistä normaalin taksitaksan mukaisen maksun (osuuden kyydin hinnasta).

(Hinnat euroa/henkilö)

Kilometrit tään	enin-	Aikuinen	Lapsi (4 -11 v.)
6		3,30	1,70
9		3,60	1,80
12		3,90	2,00
16		4,70	2,40
20		5,50	2,80
25		6,10	3,10

30	6,80	3,40
35	7,40	3,70
40	8,20	4,10
45	9,30	4,70
50	10,10	5,10
60	11,80	5,90
70	13,70	6,90
80	15,50	7,80
90	17,30	8,70
100	18,70	9,40
110	20,40	10,20
120	22,00	11,00