



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Aluehallitus 10.6.2024 § 90
Voimassa 1.9.2024 alkaen
Aluehallitus 24.11.2025 § 259
Voimassa 1.12.2025 alkaen

Liikkumista tukevien palvelujen toimintaohje

Sisällys

1	OSA A: Kuljetuspalvelujen yhteiset periaatteet	1
1.1	Palvelujen tavoitteet ja asiakkaat	1
1.1.1	Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu	1
1.1.2	Vammaispalvelulain mukainen liikkumista tukeva palvelu.....	2
1.1.3	Järjestämisvastuu	2
2	OSA B: Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu	3
2.1	Matkamäärät	3
2.2	Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko	3
2.2.1	Kuljetuspalvelun hakeminen	3
2.2.2	Palvelutarpeen arviointi.....	4
2.2.3	Tuloselvitys	4
2.2.4	Sosiaalihuoltolain mukainen päätös.....	5
2.2.5	Muutoksenhaku.....	6
2.2.6	SHL-liikkumista tukevan palvelun päättyminen	6
2.3	Liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat	6
2.3.1	Ryhmäkuljetukset	6
2.3.2	Asiointi-, virkistys- ja vapaa-ajanmatkat.....	7
2.3.3	Matkustusalue	7
3	OSA C: Vammaispalvelulain mukainen liikkumista tukeva palvelu.....	8
3.1	Vammaispalvelulain mukaisen liikkumista tukevan palvelun myöntämisen perusteet	8
3.2	Oman auton vaikutus.....	8
3.3	Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko	9
3.3.1	Miten palveluja haetaan	9
3.3.2	Vammaispalvelulain mukaisen palvelun arviointi	9
3.3.3	Vammaispalvelulain mukainen päätös	10
3.3.4	Muutoksenhaku.....	10
3.3.5	VPL-liikkumista tukevan palvelun oikeuden päättyminen	11
3.4	Liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat	11
3.4.1	Julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja ohjattu harjoittelu	11

3.4.2 Ryhmäkuljetukset	11
3.4.3 Opiskelu- ja työmatkat.....	12
3.4.4 Asiointi- ja vapaa-ajan matkat	12
3.4.5 Kilometri- ja eurokukkaro	13
3.4.6 Vammaispalvelulain nojalla myönnetyn kuljetuspalvelun matkustusalue	13
4 OSA D: Kuljetuspalvelujen käyttäminen	15
4.1 Yhdensuuntainen matka	15
4.2 Käyttämättömien matkojen siirtyminen	15
4.3 Avustaminen	15
4.4 Saattaja, avustaja ja mukana matkustavat henkilöt	15
4.4.1 Yksinmatkustusoikeus.....	16
4.4.2 Vakiotaksioikeus	16
4.4.3 Lisäpalvelut	16
4.5 Tilaaminen	17
4.5.1 Matkojen yhdistely	18
4.6 Kuljetustilauksen peruminen	18
4.7 Pysähtyminen matkan aikana.....	19
4.8 Omavastuuosuus.....	19
4.9 Ohjeidenvastainen palvelun käyttö SHL- ja VPL-kuljetuspalveluissa	19
4.10 Häiriötilanteet.....	20

1 OSA A: Kuljetuspalvelujen yhteiset periaatteet

1.1 Palvelujen tavoitteet ja asiakkaat

Liikkumista tukevia palveluja voidaan järjestää sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain perusteella. Tässä ohjeessa määritellään molempien lakien mukaisten kuljetuspalvelujen ehdot ja sisällöt sekä kilometri- ja eurokukkaron periaatteet. Toimintaohjetta noudatetaan niiltä osin kuin se on alueellisten hankintasopimusten osalta mahdollista.

1.1.1 Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on hyvinvointialueella harkinnanvaraista toimintaa, ja kuljetuspalveluja myönnetään käytettävissä olevan määrärahan puitteissa. Kuljetuspalvelumatkoja myönnetään asiointi-, virkistys- ja vapaa-ajan matkoihin ja niiden tavoitteena on toteuttaa sosiaalihuoltolain tarkoitusta hyvinvoinnin edistämisestä ja ylläpitämisestä sekä eriarvoisuuden ja syrjäytymisen torjumisesta ja vähentämisestä. Palvelu tukee osaltaan erityisesti ikääntyneiden henkilöiden suoriutumista ja omatoimisuutta, osallisuutta yhteiskuntaan sekä mahdollistaa kotona asumista.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä, kutsuohjattua joukkoliikennettä tai palvelulinjoja alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki on tarkoitettu ensisijaisesti yli 65-vuotiaille jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten, mutta myös muille liikkumisen tukea tarvitseville henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin. Palvelu voidaan myöntää henkilöille, joilla on pitkäaikaisia liikkumisvaikeuksia ja jotka ovat erityisesti taloudellisesti heikommassa asemassa.

1.1.2 Vammaispalvelulain mukainen liikkumista tukeva palvelu

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa, toimintamahdollisuuksia, omatoimista suoriutumista ja edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa takia välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua niihin liittyvine saattajapalveluineen hyvinvointialueen tulee järjestää vaikeavammaisille henkilöille määrärahoista riippumatta.

Kuljetuspalvelun avulla vaikeavammaiselle henkilölle järjestetään liikkumismahdollisuus kohtuullisin henkilökohtaisin kustannuksin. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joille julkisen joukkoliikenteen käyttäminen ei toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi ole mahdollista.

Vammaispalvelulain mukaisia palvelu- ja tukitoimia järjestetään silloin kun vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla (VpL 4 §). Palvelut järjestetään ensisijaisesti osana yleistä palvelujärjestelmää. Näitä ensisijaisen lainsäädännön perusteella myönnettäviä kuljetuspalveluja ja -tukia ovat mm. Kelan maksamat korvaukset hoidosta, tutkimuksista ja kuntoutuksesta aiheutuvista matkakustannuksista, koulukuljetukset sekä sosiaalihuoltolain perusteella järjestetyt liikkumista tukevat palvelut.

1.1.3 Järjestämisvastuu

Liikkumista tukevat palvelut pitävät sisällään sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulainmukaisen kuljetuspalvelun sekä kilometri- ja eurokukkaron. Palvelua järjestetään sellaisille henkilöille, joiden kotikunta on Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio tai Vihti.

2 OSA B: Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu

Palvelu on harkinnanvarainen ja myönnetään palvelutarpeenarvion sekä tulostelityksen perusteella. Hakijalla tulee olla kotikuntalainen mukainen asuinkunta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Asiakkaan tilanne arvioidaan kokonaisvaltaisesti elämäntilanne ja taloudellinen tilanne huomioon ottaen. Kuljetuspalvelun tarkoituksena on tukea itsenäistä kotona asumista, asioiden hoitamista ja sosiaalista osallistumista.

SHL-kuljetuspalvelua voidaan myöntää, mikäli:

- asiakas ei saa kulkemiseen tukea muiden säädösten nojalla.
- asiakkaan toimintakyky on pitkäaikaisesti alentunut sairauksista ja/tai ikääntymisestä johtuen.
- perheen auton käyttö itsenäisesti tai samassa taloudessa asuvan kanssa ei onnistu. Kuljetuspalvelua ei ole mahdollista myöntää, jos asiakkaalla on auto käytössään ja hän kykenee sitä käyttämään.
- alentunut toimintakyky aiheuttaa kohtuuttomia vaikeuksia käyttää julkista joukkoliikennettä.
- määritelty tuloraja alittuu tai kokonaisharkinta niin edellyttää.

2.1 Matkamäärät

SHL-kuljetuspalvelua voidaan myöntää seuraavasti:

- Enintään kymmenen (10) yhdensuuntaista matkaa kalenterikuukaudessa.
- Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuville asiakkaille voidaan myöntää 4 yhdensuuntaista matkaa kalenterikuukaudessa. Perustellusta syystä matkoja voidaan myöntää yksilöllistä harkintaa käyttäen yllä mainittua enemmän.

2.2 Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

2.2.1 Kuljetuspalvelun hakeminen

Palvelua haetaan joko suullisesti ottamalla yhteyttä seniori-infoon tai kirjallisesti. Palvelun tarve voi tulla esiin myös muun tuen tarpeen arvioinnin tai asiakas-/palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä, jolloin asia voidaan saattaa vireille ilman erillistä hakemusta asiakkaan kanssa näin sopien.

2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Kuljetuspalvelun tarve arvioidaan yksilöllisesti. Asiakkaan yhteydenoton perusteella tehdään asiakkaalle palvelutarpeen arviointikäynti kotiin. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja arviointi aloitetaan viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta. Arviointi perustuu tietoihin hakijan sairaudesta tai vammasta, liikkumisen rajoitteista, alentuneesta toimintakyvystä sekä elämäntilanteesta ja elinympäristöstä. Kykyä käyttää julkisia liikennevälineitä voidaan tarvittaessa arvioida yhdessä fysio- tai toimintaterapeutin kanssa ja lisäksi voidaan tehdä koematkoja. Vuodenaikojen ja vuorokaudenaikojen vaikutus huomioidaan kuljetuspalvelutarpeen arvioinnissa. Kuljetuspalvelu lisätään palvelusuunnitelmaan.

2.2.3 Tuloselvitys

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu suunnataan taloudellisesti heikommassa asemassa oleville, joten arvioinnissa selvitetään ja huomioidaan asiakkaan taloudellinen tilanne. Ohjaavina tulorajoina käytetään Kansaneläkkeen myöntämisen vuosittaista tulorajaa yksinasuville ja pariskunnille.

Taloudellisen tilanteen selvittämiseksi asiakas toimittaa viimeisimmän verotuspäätöksen. Päätöstä ei tehdä pelkästään asiakkaan tulojen perusteella, tulorajan ylittyminen ei yksin ole peruste kielteiselle palvelupäätökselle. Tuloraja tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksin mukaisesti.

Tuloina huomioidaan (brutto):

- palvelunkäyttäjän ja hänen kanssaan yhteistaloudessa elävän (avio- tai avoliitto) henkilön veronalaiset ja verosta vapaat tulot ennen verojen vähentämistä
- ansio- ja pääomatulot
- metsätulo.

Tuloina ei huomioida seuraavia etuuksia ja avustuksia:

- asumistuki, omaishoidon tuki, eläkkeensaajan hoitotuki, vammaistuki, sotilasavustus, rintamalisä, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut, opintoraha, aikuisopintoraha, opintotuen asumislisä, toimeentulotukena maksettava toimintaraha ja matkakorvaus, kuntoutusrahalain mukainen ylläpitokorvaus, opintojen johdosta suoritettavat apurahat ja muut vastaavat avustukset, perhehoidon kustannusten korvaukset, lasten kotihoidon tuki, lapsilisä, lapsen hoitotuki, lapsikorotus, elatusapu tai elatustuki, eläkkeisiin ja niihin verrattaviin tuloihin sisältyvät huollettavista aiheutuvat korotukset, syytinki.

Tulorajat

Tulorajoina käytetään kansaneläkkeen myöntämisen tulorajoja (vuonna 2025 yläraja yhden hengen taloudessa 1617,13 euroa ja pariskunnilla 2898 euroa kuukaudessa).

2.2.4 Sosiaalihuoltolain mukainen päätös

Päätöstä tehtäessä lähtökohtana on aina asiakkaan kokonaistilanne. Päätöstä ei tehdä pelkästään asiakkaan tulojen perusteella. Päätöksen kuljetuspalvelusta tekee hyvinvointialueen 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 tai hänen edustajallaan on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle välittömästi, jos hänen kuljetuspalvelutarpeensa muuttuu.

2.2.5 Muutoksenhaku

Asiakkaan on mahdollista hakea saamaansa päätökseen oikaisua toimittamalla oikaisuvaatimus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksilöasiainjaostoon 30 vuorokauden kuluessa. Muutoksenhakuaika alkaa siitä, kun asiakas on saanut tiedon päätöksestä sitä päivää lukuun ottamatta. Päätös katsotaan saadun tiedoksi seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi. Mikäli yksilöasiainjaosto pitää viranhaltijan päätöksen ennallaan, asiakas voi hakea päätökseen muutosta hallinto-oikeudesta 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaamisesta. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa tietyin rajoituksin korkeimpaan hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

2.2.6 SHL-liikkumista tukevan palvelun päättyminen

Oikeus kuljetuspalvelujen käyttöön päättyy, jos asiakas muuttaa pois Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta tai päätöksen voimassaolo lakkaa. Mikäli asiakas muuttaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sisällä, tulee hänen olla yhteydessä palvelun myöntäjään kuljetuspalvelutarpeen arvoimiseksi ja mahdollisen uuden matkustusalueen määrittämiseksi. Asiakkaan kuljetuspalvelupäätöstä arvioidaan uudelleen esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn tai olosuhteiden muuttuessa oleellisesti sekä asiakkaan tulojen muuttuessa. Mikäli palvelun myöntämiselle ei tarkistuksen jälkeen ole perusteita, voidaan päätöstä muuttaa tai se voidaan lakkauttaa.

2.3 Liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat

Liikkumisen tuki voidaan järjestää seuraavilla tavoilla tai niiden yhdistelmällä. Asiakaskohtaisesti suunnitellaan, mikä on sopivin ja taloudellisin toteutustapa.

2.3.1 Ryhmäkuljetukset

Liikkumisen tuki voidaan järjestää ryhmäkuljetuksina, jos tämä on mahdollista matkojen toteuttamisen ja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioinnin kannalta.

2.3.2 Asiointi-, virkistys- ja vapaa-ajanmatkat

Kuljetuspalvelumatkoja myönnetään asiointi-, virkistys- ja vapaa-ajan matkoihin ja niiden tarkoituksena on auttaa omatoimisessa päivittäisten asioiden hoidossa ja sosiaalisen elämän ylläpitämisessä. Matkojen määrä voi olla enintään kymmenen (10) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuville asiakkaille voidaan myöntää 4 yhdensuuntaista matkaa kalenterikuukaudessa.

2.3.3 Matkustusalue

- Kuljetuspalveluja myönnetään lain ja hyvinvointialueen määrittelemällä alueella.
- Kuljetuspalvelulla voi kulkea kuljetuspalvelun käyttäjän asuinkunnan alueella. Kauniaisten osalta kuljetuspalvelumatkoja voi käyttää Kauniaisissa ja Espoossa.
- Perustelluista syistä voidaan viranhaltijan yksilöllisellä harkinnalla määritellä matkoille poikkeava matkustusalue. Poikkeavan matkustusalueen määrittelemisen syynä voi olla myös tarve järjestää asiakkaan palvelukokonaisuus tarkoituksenmukaisimmalla ja kustannuksiltaan järkevimmällä tavalla.

3 OSA C: Vammaispalvelulain mukainen liikkumista tukeva palvelu

3.1 Vammaispalvelulain mukaisen liikkumista tukevan palvelun myöntämisen perusteet

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa takia välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Saattajapalvelu on tarkoitettu välittömästi kuljetuspalveluihin liittyvässä liikkumisessa avustamiseen. Saattajapalvelusta ei voida periä maksua. Saattajapalvelun laajuus riippuu siitä, millä tavoin saattajapalveluilla voidaan tukea vaikeavammaisen henkilön omatoimista suoriutumista tai selviytymistä.

Hyvinvointialue myöntää kuljetuspalvelua palvelutarpeen arviointiin perustuen vammaiselle tai pitkäaikaissairaalle 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.

3.2 Oman auton vaikutus

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.

3.3 Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

3.3.1 Miten palveluja haetaan

Palvelua haetaan ensisijaisesti kirjallisesti. Hakemuksen voi laittaa vireille myös suullisesti. Palvelun tarve voi tulla esiin myös muun tuen tarpeen arvioinnin tai asiakas- /palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä, jolloin asia voidaan saattaa vireille ilman erillistä hakemusta asiakkaan kanssa näin sopien. Hakemukseen tulee liittää terveydenhuollon asiakirja, josta selviää hakijan liikkumis- ja/tai toimintakyky, sen aleneminen ja tilan pysyvyys. Liitteitä ei tarvita, jos nämä tiedot ovat jo päätöksentekijän käytettävissä, eikä niissä ole tapahtunut muutoksia. Mikäli hakemus on puutteellinen, käsittelijä pyytää hakijalta lisäselvitystä ja varaa hakijalle kohtuullisen määräajan sen toimittamiseen. Käsittelijä kertoo, minkä vuoksi täydennystä pyydetään. Jos hakemusta ei ole määräaikaan mennessä täydennetty, asiasta tehdään päätös käytettävissä olevien tietojen perusteella. Mikäli hakija tarvitsee lisää aikaa hakemuksen täydentämiseen, se voidaan myöntää hänelle perustellusta syystä, esim. hakemukseen tarvittavan asiakirjan tai lausunnon saamisen viivästymisestä. Hakemuksen täydentämiseen asetetaan uusi määräaika.

3.3.2 Vammaispalvelulain mukaisen palvelun arviointi

Kuljetuspalvelun tarve arvioidaan yksilöllisesti. Arviointi perustuu tietoihin hakijan sairaudesta tai vammasta, liikkumisen rajoitteista, alentuneesta toimintakyvystä sekä elämäntilanteesta ja elinympäristöstä.

Kykyä käyttää julkisia liikennevälineitä voidaan arvioida yhdessä esimerkiksi fysio- tai toimintaterapeutin kanssa ja tarvittaessa voidaan tehdä koematkoja. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Koematkojen tulee vastata normaalia tilannetta, jotta käyttäjän toimintakyvystä saadaan todellinen kuva.

Tarpeen arviossa tulee myös huomioida vamman tai sairauden aiheuttama haitta suhteessa vuodenaikoihin (esim. talviajan kuljetuspalvelu) ja vuorokaudenaikoihin (esim. näkövammaiset).

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta. Arvioinnin yhteydessä selvitetään myös hakijan kyvykkyys ja halukkuus käyttää kilometri- ja eurokukkaroa liikkumista tukevana palveluna.

3.3.3 Vammaispalvelulain mukainen päätös

Päätöksen palvelusta tekee hyvinvointialueen toimintasäännössä määrätty viranhaltija. Viranhaltija voi käyttää päätöksenteon tukena monialaista työryhmää. Asiakas saa kirjallisen päätöksen muutoksenhakuohjeineen.

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.

Enimmäisaika päätöksen tekemiselle on kolme kuukautta siitä, kun asiakas tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua koskevan hakemuksen. Määräajasta voidaan poiketa, mikäli asian selvittäminen vaatii erityisestä syystä pitemmän käsittelyajan.

Kuljetuspalvelua koskevat päätökset tehdään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleviksi ja erityisin perustein määräaikaisiksi. Päätös tarkistetaan, jos asiakkaan toimintakyky tai muut kuljetuspalveluun vaikuttavat olosuhteet muuttuvat.

3.3.4 Muutoksenhaku

Asiakkaan on mahdollista hakea saamaansa päätökseen oikaisua toimittamalla oikaisuvaatimus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksilöasiainjaostoon 30 vuorokauden kuluessa. Muutoksenhakuaika alkaa siitä, kun asiakas on saanut tiedon päätöksestä sitä päivää lukuun ottamatta. Päätös katsotaan saadun tiedoksi seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi. Mikäli yksilöasiainjaosto pitää viranhaltijan päätöksen ennallaan, asiakas voi hakea päätökseen muutosta hallinto-oikeudesta 30 päivän kuluessa päätöksen

tiedoksisaamisesta. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa tietyin rajoituksin korkeimpaan hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

3.3.5 VPL-liikkumista tukevan palvelun oikeuden päättyminen

Oikeus kuljetuspalvelujen käyttöön päättyy, jos asiakas muuttaa pois Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta tai päätöksen voimassaolo lakkaa. Mikäli asiakas muuttaa hyvinvointialueen sisällä, tulee hänen olla yhteydessä palvelun myöntäjään kuljetuspalvelutarpeen arvoimiseksi ja mahdollisen uuden matkustusalueen tai kilometri- ja eurokukkaron matkustusoikeuden määrittämiseksi. Hyvinvointialue voi tarkistaa asiakkaan kuljetuspalvelupäätöstä esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn tai olosuhteiden muuttuessa oleellisesti. Mikäli palvelun myöntämiselle ei tarkistuksen jälkeen ole perusteita, voidaan päätöstä muuttaa tai se voidaan lakkauttaa.

3.4 Liikkumista tukevien palvelujen toteuttamistavat

3.4.1 Julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja ohjattu harjoittelu

Liikkumistaidon ohjauksen tarkoituksena on, että näkövammaisen henkilö hallitsee turvallisen liikkumisen tekniikat tai keinot ja hänellä on reittien kulkemisessa tarvittavat taidot. Liikkumistaidon ohjauksen tukea näkövammaisen henkilö voi saada HUS silmätautien poliklinikalta sekä muulla tavoin vammaisen henkilö Kelan järjestämien sopeutumisvalmennuskurssien kautta. Näiden lisäksi palvelua voidaan myöntää vammaispalveluista, jos kuntoutuksen keinoin ei ole saavutettu riittävästi tukea asiakkaan tilanteeseen.

Vammaispalvelut voi myöntää liikkumistaidon ohjausta esimerkiksi lähiympäristön palveluiden ja reittien opetteluun, liikkumisympäristön laajentamiseen sekä esimerkiksi näön huonontuessa tai uuden liikkumisen apuvälineen käyttöönoton yhteydessä.

3.4.2 Ryhmäkuljetukset

Liikkumisen tuki voidaan järjestää ryhmäkuljetuksina, jos tämä on mahdollista matkojen toteuttamisen ja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioinnin kannalta.

3.4.3 Opiskelu- ja työmatkat

Kuljetuspalvelu myönnetään välttämättömiin työ- ja opiskelumatkoihin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Välttämättömillä työhön tai opiskeluun liittyvillä matkoilla tarkoitetaan matkoja asunnon ja työ- tai opiskelupaikan välillä. Samassa oppilaitoksessa opiskelevien asiakkaiden matkoja voidaan yhdistää yhteiskuljetuksiksi, jos se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Hakijan tulee tarvittaessa esittää selvitys työssäolosta tai opiskelutodistus. Opiskelumatkoina korvataan matkat, jotka liittyvät sellaiseen opiskeluun, joka johtaa tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai parantaa henkilön mahdollisuuksia työllistyä tai vahvistaa henkilön ammattitaitoa ja tätä kautta lisää hänen työllistymismahdollisuuksiaan. Tällaista opiskelua on myös erityisoppilaitoksissa annettava vammaisten opiskelijoiden valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus. Harrastusluonteinen opiskelu ei oikeuta opiskeluun liittyvien kuljetuspalvelujen saamiseen. Harrastusluonteiseen opiskeluun voi halutessaan hyödyntää myönnettyjä vapaa-ajan matkoja.

3.4.4 Asiointi- ja vapaa-ajan matkat

Hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle työ- ja opiskelumatkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen ja virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeellisiin, jokapäiväiseen elämään kuuluviin kuljetuksiin. Asiointi- ja vapaa-ajan matkojen tarkoitus ja kohde ovat vaikeavammaisen henkilön itsensä harkittavissa ja päätettävissä. Asiointi- ja vapaa-ajanmatkoja myönnetään hakijan tarpeen mukaisesti. Mikäli asiakas hakee enempää kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, hänen tulee esittää selvitys tarpeesta. Myönnettyjen matkojen määrä perusteluineen kirjataan kuljetuspalvelusta tehtyyn päätökseen.

Vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa on mahdollista sopia asiakkaan kanssa kuukautta pidemmästä tasautumisjaksosta. Matkoja voi käyttää valitsemansa määrän sovitulla tasautumisjaksolla, kuitenkin enintään saman määrän kuin kuukausittaiset matkat olisivat yhteenlaskettuna.

3.4.5 Kilometri- ja eurokukkaro

Liikkumista tukeva palvelu voidaan toteuttaa kilometri- ja eurokukkaron avulla kokonaan tai osittain. Kilometri- ja eurokukkarossa asiakkaalle myönnetään arvioitua palvelutarvetta ja matkustusaluetta vastaava kilometri- ja euromäärä kuljetuspalveluja.

Kilometri- ja eurokukkaron toistaiseksi voimassa oleva kilometri- ja euromäärä arvioidaan kolmen kuukauden koejaksolla. Kilometri- ja euromäärän nostamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Kilometri- ja eurokukkaroa tarjotaan asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Asiakkaan tai asiakkaan omaisen on pystyttävä hallitsemaan kilometrien ja eurojen riittävyttä määritellylle ajanjaksolle. Hänen tai heidän täytyy pystyä käyttämään hyvinvointialueen tarjoamaa teknistä ratkaisua palvelua käyttäessään. Kilometri- ja eurokukkaron käyttö on vapaaehtoista asiakkaalle eikä viranhaltija voi tehdä päätöstä asiakkaan tahdon vastaisesti.

Kilometri- ja eurokukkarossa ei ole rajoituksia matkustusalueessa eikä matkojen määrässä.

Asiakas voi valita niiden kuljetusyriyten joukosta, joilla on käytössään mallissa käytössä oleva maksujärjestelmä. Asiakkaan käyttöön annetaan maksuväline, mikä mahdollistaa käytettyjen kilometrien ja eurojen seurannan viivytystä matkan toteutumisen jälkeen.

Asiakas voi luopua kilometri- ja eurokukkarosta olemalla yhteydessä palvelun myöntäneeseen yksikköön.

Asiakas voi valita kilometri- ja eurokukkaromallin, kun tekninen ratkaisu on käytettävissä hyvinvointialueella.

3.4.6 Vammaispalvelulain nojalla myönnetyn kuljetuspalvelun matkustusalue

Kuljetuspalveluja myönnetään lain ja hyvinvointialueen määrittelemällä alueella. Kuljetuspalvelulla voi kulkea kuljetuspalvelun käyttäjän asuinkunnan alueella ja tähän välittömästi rajoittuvissa kunnissa.

Kauniaisten osalta kuljetuspalvelumatkoja voi käyttää Kauniaisissa ja Espoossa ja Espoon kaupunkiin rajoittuvien kuntien alueella. Liikkumista tukevien palvelujen käyttämiseen muualla Suomessa kuin asuinkunnassa tai toiminnallisessa lähikunnassa hyödynnetään ensisijaisesti kilometri- ja eurokukkaroa.

- Kotikunnan ulkopuolella päätoimisen opiskelun vuoksi asuva vammainen asiakas on oikeutettu käyttämään kuljetuspalvelua opiskelupaikkakunnalla tapahtuviin asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin.
- Kotikunnan ulkopuolella asuvalle vammaiselle 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.
- Asiakkaan omat päiväkotij- ja peruskoulumatkat eivät kuulu kuljetuspalvelujen piiriin.
- Muualla Suomessa kuin asuinkunnassa tai toiminnallisessa lähikunnassa tehdyistä tilapäisistä matkoista voidaan korvata jälkikäteisesti kuitteja vastaan enintään 41 €/yhdensuuntainen matka. Tällöin matkat kuluttavat matkaoikeutta samoin periaattein kuin asuinkunnasta tehdyt matkat. Matkakorvauksista vähennetään omavastuuosuus.
- Matkoja voidaan hakea tavanomaisesta käytöstä poikkeaville matkoille, kuten sukulaisvierailuille tai mökkipaikkakunnalle tehtäville matkoille.

4 OSA D: Kuljetuspalvelujen käyttäminen

4.1 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 ei sisälly meno- eikä paluumatkaan.

4.2 Käyttämättömien matkojen siirtyminen

Mikäli asiakkaalla jää käyttämättömiä matkoja, siirretään käyttämättömistä matkoista enintään kaksi yhdensuuntaista matkaa automaattisesti seuraavalle kuukaudelle.

4.3 Avustaminen

Kuljetuspalvelun tuottajan tulee avustaa asiakasta välittömästi kuljetukseen liittyvissä asioissa, kuten esimerkiksi autoon ja autosta pois siirtymisessä, tavaroiden ja apuvälineiden nostamisessa ja turvavyön kiinnityksessä.

4.4 Saattaja, avustaja ja mukana matkustavat henkilöt

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.

- Kuljetuspalvelumatkalla saattajaa tai avustajaa ei pääsääntöisesti haeta eri osoitteesta, vaan hänen on tultava kyytiin ja poistuttava siitä samassa osoitteessa kuljetuspalveluasiakkaan kanssa. Avustajan hakeminen voi pidentää matkaa enintään yhteensä kaksi (2) kilometriä. Välipysähdys on ilmoitettava matkaa tilattaessa.

Saattajan tai avustajan lisäksi kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset:

- Saattajaa tai avustajaa lukuun ottamatta muut mukana kulkevat maksavat julkisen liikenteen suuruisen taksan suoraan autoon.

- Samassa kulkuneuvossa henkilöitä voi olla kuljettajan lisäksi yhteensä enintään neljä (4).
- Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

4.4.1 Yksinmatkustusoikeus

Viranhaltija voi perustellusta syystä tehdä päätöksen yksinmatkustusoikeudesta. Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää yksinmatkustusoikeus. Yksinmatkustusoikeus tarkoittaa sitä, että asiakkaan matkoja ei yhdistellä muiden asiakkaiden kanssa. Yksinmatkustusoikeuden tulee perustua sairauden tai vamman aiheuttamaan tarpeeseen. Yksinmatkustusoikeus kirjataan asiakasprofiiliin.

4.4.2 Vakiotaksioikeus

Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen estää kuljetuspalvelun käyttämisen asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi. Vakiotaksioikeus voidaan myöntää erityistapauksissa myös silloin, mikäli asiakkaan vamma tai sairaus edellyttää erityisen kuljetuskaluston käyttöä. Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen ja asiakasprofiiliin.

4.4.3 Lisäpalvelut

Asiakkaalla on oikeus käyttää esteetöntä ajoneuvoa, jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista ajoneuvoa. Tarve esteettömälle ajoneuvolle todetaan palvelutarpeen arvioinnissa ja tieto kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen ja asiakasprofiiliin. Kuljettaja avustaa asiakkaan ja asiakkaan apuvälineen autoon ja autosta ulos.

Avustamislisä voidaan myöntää sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat tavanomaista enemmän avustamista ajoneuvoon siirtymisissä.

Avustamislisä voidaan myöntää myös sellaisille henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja esteettömän ajoneuvon käyttöön.

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 asiakasprofiiliin.

- Porrasveto: Kuljettaja vetää pyörätuoliasiakkaan käsivoimin portaissa.
- Porraskiipijä: Ajoneuvossa on porraskiipijälaitte, jolla pyörätuolia käyttävä asiakas nostetaan portaissa.

4.5 Tilaaminen

Kuljetukset tilataan asiakaspalvelusta soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai sovelluksella. Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja kohdeosoitteet, nouto- tai perillä oloaika, mahdollinen välipysähdys, matkustavien henkilöiden määrä sekä muut erityistarpeet, kuten mukana kulkevat apuvälineet tai avustamisen tarve. Asiakas voi tilata yhdensuuntaisen matkan tai menopaluumatkan. Tarvittaessa asiakas voi tilata paluukuljetuksen myös suoraan kuljettajalta, mikäli asiakkaan noutaminen tapahtuu menomatkan kohdeosoitteesta.

Kuljetukset tilataan viimeistään 60 minuuttia ennen toivottua noutoaikaa. Lisäksi asiakkaalla on käytössään kaksi yhdistelemätöntä matkaa kuukaudessa, mikäli asiakkaan matkat muutoin yhdisteltäisiin. Yhdistelemätön matka pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian, viimeistään 60 minuutin kuluttua tilauksesta.

Kuljettaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta, esim. kuvallinen vammaiskortti.

Hyvinvointialue ei korvaa muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja. Häiriötilanteissa toimimisesta ohjeistetaan erikseen asiakasohjeessa.

Yksinmatkustusoikeuteen perustuviin kuljetustilauksiin voidaan soveltaa kohtuullisia mukautuksia asiakkaan opiskelun, työskentelyn ja henkilöä koskevien olosuhteiden perusteella.

4.5.1 Matkojen yhdistely

Matkoja yhdistellään silloin, kun se on mahdollista ja matka-ajan ja kustannusten osalta järkevää. Kun asiakkaalla on yksinmatkustusoikeus, ei asiakkaan matkoja yhdistellä. Asiakas voi hakea yksinmatkustusoikeutta vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa Vammaispalveluista tai sosiaalihuoltolain mukaisissa kuljetuspalveluissa Seniori-infosta.

Yhdistelyssä hyödynnetään kaikkia kuljetuspalveluun käytettävissä olevia kuljetusmuotoja. Yhdistellyssä matkassa asiakkaan matka-aika saa pidentyä enintään 30 minuuttia yhdistelemättömään matkaan verrattuna. Tilauksen yhteydessä annettu perillä oloaika ei muutu kuljetuksen yhdistelyn vuoksi. Kaikilta matkustajilta kuluu matka. Kaikista matkoista asiakas maksaa omavastuun.

Työ- ja opiskelumatkoja yhdistellään vain silloin, mikäli työ- tai opiskelupaikalle pääsy onnistuu työn tai opiskelun alkamisajan mukaisesti.

Työ- ja opiskelumatkojen yhdistely otetaan käyttöön vasta kilometri- ja eurokukkaromallin tuotantoon ottamisen jälkeen.

4.6 Kuljetustilauksen peruminen

Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60 minuuttia 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 kuljetus myöhästyy yli 30 minuuttia ilmoitetusta noutoajasta tai kuljetusta ei pystytä järjestämään, voidaan kyyti perua ilman matkamenetystä. Kuljetuspalvelujen tuottajia koskevat säännöt määritellään hankintasopimuksessa.

4.7 Pysähtyminen matkan aikana

Asiakkaalla on oikeus tehdä yhdensuuntaisen matkan aikana kohtuullinen pysähdys tai poikkeama asiointia varten. Välttämätön, pikainen, enintään 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Matka saa pidentyä enintään 2 kilometriä. Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon. Pysähdys tulee ilmoittaa etukäteen kuljetusta tilattaessa. Jos pysähdys kestää enemmän kuin 10 minuuttia, asiakkaalta kuluu toinen matka.

Lapsen päiväkotiin viemisessä ja hakemisessa ei noudateta 10 minuutin aikarajaa. Pysähtymisoikeus kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen. Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päivähoitopaikan osoite.

4.8 Omavastuuosuus

Asiakas maksaa matkastaan omavastuuosuuden, ellei asiakkaalla ole vapautusta omavastuusta. Omavastuut laskutetaan kuukausittain jälkikäteisesti.

Omavastuuosuutena laskutetaan asiakkaalta hyvinvointialueen valtuuston hyväksymä maksu.

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on maksuton rintamaveteraaneille ja sotainvalideille.

Asiakasmaksulain 11 §:ssä säädetään, että sosiaalihuollon palveluista määrättyä maksua tulee alentaa tai jättää maksu kokonaan perimättä, jos maksun periminen vaarantaa asiakkaan tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista. Asiakas voi jälkikäteen hakea kuljetuspalvelumatkojen omavastuumaksujen alentamista tai perimättä jättämistä

4.9 Ohjeidenvastainen palvelun käyttö SHL- ja VPL-kuljetuspalveluissa

Kuljetuspalveluoikeus on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Palvelua ei saa käyttää Kela-korvattaviin

terveydenhuollon matkoihin. Hyvinvointialue seuraa palvelun käyttöä. Jos asiakas käyttää palvelua ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, kustannukset peritään takaisin asiakkaalta. Lisäksi sen jälkeen asiakas maksaa matkat ensin itse ja hakee korvausta kustannuksista jälkikäteen kuitteja vastaan.

4.10 Häiriötilanteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ilmoittaa häiriötilanteista ensisijaisesti verkkosivuilla luvn.fi. Jos asiakas ei saa puhelimitse yhteyttä asiakaspalveluun 15 minuutin jonotusajalla, hän voi tilata kuljetuksen muualta ja hakea korvausta kuittia vastaan.

Jos kuljetus ei saavu 15 minuutin kuluessa välityskeskukseen ilmoittamasta noutoajasta, asiakkaan tulee olla yhteydessä asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu selvittää tilanteen, tilaa tarvittaessa uuden auton tai antaa asiakkaalle muita toimintaohjeita, esimerkiksi antaa kertaluonteisen ohjeen tolppatilaukseen.

Häiriötilanteissa toimimisesta ohjeistetaan tarkemmin asiakasohjeessa.