

Länsi-Uudenmaan

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje

LUONNOS 26.2.2019

Kuljetukset 2019

Yleistä

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.

Kuljetuspalvelu lakisääteisenä palveluna

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 (Vp A 6 §). Matkamäärä voidaan myöntää myös pidemmälle aikajaksolle, esimerkiksi koko vuodeksi. Työ- ja opiskelumatkat korvataan vaikeavammaiselle henkilölle yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kunta vastaa matkojen järjestämistä.

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).

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.

Kuljetukset 2019

Matkustusalue

Kuljetuspalveluja myönnetään lain ja kotikunnan määrittelemällä alueella.

ESPOO: Kuljetuspalvelulla voi kulkea Espoossa sekä Kauniaisiin, 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 päiväkotij- ja peruskoulumatkat eivät kuulu kuljetuspalvelujen piiriin.
- 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 järjestämismuoto. Euro- tai kilometrikukkaron käyttö kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

Oman auton vaikutus kuljetuspalvelun myöntämiseen

Mahdollisuus käyttää omaa autoa ei välttämättä 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.

Yhdensuuntainen matka ja avustaminen matkan aikana

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.

Avustaminen

Kuljetuspalvelumatka sisältää tarvittaessa asiakkaan ja hänen tavaroidensa avustamisen sisätiloista autoon ja autosta kohteeseen. Tästä palvelusta kuljettaja ei voi veloittaa erillistä

Kuljetukset 2019

maksua. Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen saattamista tai sen jälkeen.

Pysähtyminen matkan aikana

Pysähtyminen matkan aikana ei ole sallittua, paitsi jos kyseessä on lapsen vieminen päivähoidon ja se on erikseen kirjattu kuljetuspalvelupäätökseen. Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun ei kuulu esimerkiksi pankki- tai kauppa-asioiden tai muiden paikasta toiseen siirtymiseen liittymättömien tehtävien hoitaminen.

Välttämätön, pikainen pysähdys reitin varrella on kuitenkin tarvittaessa mahdollinen. Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi postin nouto postilaatikoilta tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon. Pysähdys tulee ilmoittaa etukäteen kuljetusta tilattaessa.

Työ- ja opiskelumatkoilla on oikeus pysähtyä huollettavan lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoidopaikasta. Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päiväkodin osoite. Pysähtymisoikeus lapsen päivähoidon viemiseksi kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

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 ei tarvitse maksaa omavastuuosuutta. Lisäksi jokainen yhdistelty matka kerryttää asiakkaalle bonusmatkoja. Bonusmatkojen kertyminen määräytyy voimassa olevan asiakasmaksuohjeen mukaisesti.

Matkojen käyttö etukäteen

Yhdensuuntaisten matkojen määrät ovat kuukausikohtaisia. Seuraavan kalenterikuukauden matkamäärästä voi ennakoon käyttää enintään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Edellisen kuukauden käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

Invataksin ja porrasvedon käyttö

Invataksi

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

Kuljetukset 2019

Porrasveto/ porraskiipijä

Porrasveto: Kuljettaja vetää pyörätuoli -asiakkaan käsivoimin portaissa

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

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 asiakkaan tietoihin.

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.

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 4.
- Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

Vakiotaksioikeus erityisin perustein

Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen tekee kuljetuspalvelun käytöstä mahdotonta asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi. Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen. **Vakiotaksioikeus saattaa heikentää palvelun saatavuutta asiakkaalle.**

Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetuksen voi tilata Kulkukeskuksesta soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla sekä sovelluksella. Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja kohdeosoitteet, nouto-aika, 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 henkilöllisyyden kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta, esim. kuvallinen vammaiskortti.

Kuljetukset 2019

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.

Kuljetustilauksen peruminen

Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60min ennen sovittua noutoaikaa. Mikäli asiakas ei peru matkaa ajoissa kuluu häneltä yksi kuljetusmatka.

Kuljetuspalvelun hakeminen ja päätöksenteko

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 selvitetessä 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 sekä lapsen osalta huoltajan velvollisuus huolehtia tavanomaisesta kuljetuksesta.

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

Kuljetuspalvelupäätös

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

Kuljetukset 2019

Päätöksen voimassaolo

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.

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.