



ASIAKASOHJE matkan tilaamiseen Vammaispalvelulain mukainen liikkumisen tuki (kuljetuspalvelut)

Tämä ohje koskee vain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuvia asiakkaita.

Ei koske Kuussoten asiakkaita.

Kaikki asiakkaiden päätökset erillisoikeuksineen ovat voimassa päätöksen mukaisesti.

Asiakas tilaa aina matkan itse, ellei kuljetusprofiiliin ole merkitty muuta. Palveluntuottaja ei voi tilata matkaa. Mikäli asiakas ei pysty itse matkaa tilaamaan, asiakkaan puolesta asioiva henkilö, kuten omaishoitaja tai henkilökohtainen avustaja, voi tehdä tilauksen.

Puhelin

Matkoja voit tilata puhelimitse koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella numerosta:

02 3610 3435

Palvelukeskus palvelee 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Puhelimitse voit antaa myös asiakaspalautetta. Pikamatkat ja kuljetusten peruutukset vain puhelimitse. Puhelun hinta on matkapuhelinmaksu tai paikallisverkkomaksu(mpm/pvm)

Sähköposti

Matkoja voit tilata sähköpostitse lähettämällä viestin osoitteeseen:

tilaukset.etela-pohjanmaa@020202.fi

Tekstiviesti

Matkoja voit tilata lähettämällä tekstiviestin numeroon:

045 739 60424

Rideit –sovellus

Kuljetuspalvelun asiakkaila on käytössä Rideit-niminen se-lainpohjainen sovellus, joka täyttää saavutettavuuden vaatimukset. Rideit toimii tietokoneella, tabletilla ja puhelimella. Palvelu on käytettävissä myös aistirajoitteisille älypuhelin avustustoimintojen avulla. Sovelluksella tilatessa voit välttää mahdollisen jono-tusajan puhelimessa. Lisäksi sovelluksesta saat tiedon matkaoikeuksista, käytössä olevien matkojen määrästä ja ajo-neuvon saapumisesta sekä pystyt antamaan palautetta kuljetuksesta. Saat tilattua itsellesi tunnukset Konnektio Oy:ltä.

Huom, sovelluksella ei voi tilata opiskelumatkoja

Ohjelman käyttöohjeet saat ladattua täältä:

www.hyvaep.fi/palvelu/sosiaali-huollon-kuljetuspalvelut-vammaiset/

Ilmoita tilauksessa

- Nimi ja puhelinnumero
- Matkan tarkoitus eli kuljetuspäätös: esim. asiointi- ja virkistysmatka, työmatka
- Matkan tarkka nouto-osoite (kadunnimi ja numero) ja määränpään osoite, (kadunnimi ja numero)
- Päivämäärä, **hakuaika** tai tarpeen mukaan **perillä oloaika** kohteeseen, jos perillä oloaika on ehdottoman tärkeä
- Apuvälineet ja mukana matkustavat henkilöt
- Paluukyydin osalta samat tiedot
- Mahdollinen pysähdys reitin varrella kork. 10 min
- Asiointiavun tarve 30 min (viranhaltijan päätös)
- Onko tarve pyörätuolin porrasvedolle (viranhaltijan päätös)

Teethän tilauksesi ajoissa, mieluiten edellisenä päivänä, mutta viimeistään kaksi (2) tuntia ennen matkasi alkua.

Puhelua ei kannata katkaista odotusvaiheessa, koska uudelleen soitto menee jonon viimeiseksi. Puheluihin vastataan tulo/jonotusjärjestyksessä.



VPL Matkustusalue

Kuljetuspalvelupäätöksen mukainen.

Avustaminen kuljetuksen yhteydessä

Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloista ja sisätiloihin siirryttäessä.

Asiakkaan mukana matkustavat henkilöt

Asiakkaan yksi seuralainen, henkilökohtainen avustaja tai kuljetuspalveluun liittyvä ulkopuolinen saattaja on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Asiakkaan alle 7-vuotias lapsi on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Tätä vanhemmilta mukana matkustavilta lapsilta peritään hyvinvointialueella kulloinkin vahvistettu maksu. Asiakkaalla voi tämän lisäksi olla mukanaan tulkki, joka matkustaa maksutta.

Edellä mainittujen henkilöiden on tultava mukaan samasta osoitteesta tai reitin varrelta ilman poikkeamistarvetta. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkan tilaamisen yhteydessä, matkustaako asiakkaan mukana joku edellä mainittu henkilö ja kuljetusta tilatessa tulee ilmoittaa tarkka osoite, josta henkilö noudetaan.

Odotusaika

Odotus matkan aikana on tarkoitettu ainoastaan satunnaisiin tilanteisiin. Kuljettaja ei voi jäädä odottamaan sinua esimerkiksi kauppa-asioinnin ajaksi. Tilaa samalla myös paluukyyti ja arvioi asiointissa kuluva aika. Mahdollisesta pysähdyksestä matkan aikana on ilmoitettava matkaa tilatessa, muutoin pysähdys ei ole mahdollinen. Auto odottaa enintään 10 minuuttia, joka sisältyy matkan hintaan. Jos pysähdyksen kesto on pidempi kuin 10 min, asiakas maksaa ylimenevän osan kokonaisuudessaan kuljettajalle.

Pikatilausmatkat

Sinulla on mahdollisuus käyttää neljä (4) yhdensuuntaista pikatilausmatkaa kuukaudessa. Pikatilausmatkat sisältyvät sinulle myönnettyjen virkistys- ja asiointimatkojen määrään. Tällöin matka pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti, riippuen liikenteessä olevien autojen mahdollisuudesta vastata kuljetustarpeeseen.

Matkojen peruutus

Matkan peruuntumisesta sinun on ilmoitettava puhelimitse viipymättä välityskeskukseen tai viimeistään kaksi (2) tuntia ennen matkan alkua. Myöhässä peruutetusta tai peruuttamatta jääneestä matkasta sinulta veloitetaan omavastuu sekä vähennetään yksi kuljetuspalvelumatka. Jos auto on ehtinyt lähteä liikkeelle, joudut maksamaan kulut, kuten lähtömaksun. Mikäli matka peruutetaan myöhässä esim. äkillisen terveydentilan muutoksen vuoksi, matkaa ei vähennetä eikä omavastuuta peritä.

Matkojen yhdistely

Matkojen yhdistelyllä tarkoitetaan sitä, että matkustat toisten samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden kanssa. Matkoja suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, että matkojen yhdistelyn vuoksi matka-aikasi voi kasvaa enintään 30 minuutilla. Jos olet ilmoittanut matkaa tilatessasi ehdottoman **perillä oloajan**, otetaan se huomioon matkoja yhdisteltäessä. Yhdistelyn vuoksi ennalta sovittu lähtöaika ei saa poiketa sovitusta enempää kuin 15 minuuttia.



Huomioitavaa aikatauluissa

Autosi voi saapua vähän ennen tai vähän jälkeen sovittun ajan (n. +/- 15 minuuttia). Matkaan kannattaa muutenkin varata aikaa, sillä matkaa ei välttämättä ajeta suorinta reittiä yhdistelystä johtuen ja kyydissä saattaa olla myös muita matkustajia. Jos sinun on oltava ehdottomasti perillä tiettyinä kellonaikana, esim. juna-asemalla, kerro tästä matkaa tilatessasi.

Tunnistautuminen taksissa

Pidä matkalla mukana luotettava henkilötodistus, jolla voit tarvittaessa todistaa henkilöllisyytesi kuljettajalle.

Päivätoiminta- ja opiskelumatkat sekä muut toistuvat ryhmäkuljetukset

Tilaukset tehdään hyvinvointialueen toimesta

Ilmoita opiskelumatkojen järjestämiseen tarvittavat tiedot vpishl.kuljetuspalvelut@hyvaep.fi

- lukujärjestys
- vapaaviikot
- työharjoitteluviikot

Matkojen äkilliset peruutukset soittamalla: **02 3610 3435** esim. terveydentilan tai muun syyn vuoksi.

Koska kuljetuksilla on kiinteät reitit ja aikataulut, yksittäisiä muutoksia ei ole mahdollista tehdä.

Liikkumisen tuki –kuljetuspalvelu

Kuljetuspalvelut on tarkoitettu asiakkaan tarpeesta lähtevään asioimiseen, virkistykseen, opiskeluun, työssä käymiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen eli kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää kuin se henkilö, jolle ne on myönnetty. Liikkumisen tuen matkat määräytyvät kuukausikohtaisesti, mutta mahdolliset edellisen kuukauden käyttämättä jääneitä matkoja (maksimissaan 14 matkaa) on mahdollista hakemuksella anoa jaksotettavaksi asiakkaan haluamalle kuukaudelle. Käyttämättä jääneitä matkoja voidaan perustellusta syystä jaksottaa korkeintaan kalenterivuoden ajalle. Asiasta tehdään erillinen viranhaltijapäätös asiakkaalle. Pikamatkat, neljä (4) yhdensuuntaista matkaa, ovat kuukausikohtaisia ja näitä ei pysty siirtämään tuleville kuukausille. Hyvinvointialueen myöntämiä kuljetuspalvelumatkoja yhdistellään muiden samaan aikaan ja samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden kanssa, joten matkaa varten kannattaa varata hieman ylimääräistä aikaa. Myös vakiotaksiasiakkaan matkaan voidaan yhdistää muita matkustajia. Kuljetuspalvelua ei ole tarkoitettu kiertoajeluun, matkalla tulee siis olla tarkoitus ja määränpää. Matka ajetaan lyhintä laskettua reittiä (pl. yhdistelyreitit). Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka. Menopaluu on siis kaksi matkaa. Esimerkki: Kuljetaan pisteestä A pisteeseen B, josta pisteeseen C ja takaisin pisteeseen A. Matkoja on kulunut kolme. Jokaiselta matkalta peritään omavastuu.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue seuraa valvonnan kannalta välttämättömien tietojen avulla palveluja koskevan lainsäädännön ja ohjeiden noudattamista. Jos ohjeiden vastaista palvelujen käyttämistä havaitaan, hyvinvointialue pääsääntöisesti ensin huomauttaa asiakasta asiasta. Vakavissa rikkomuksissa ja ohjeiden vastaisen käytön jatkuessa hyvinvointialue voi periä toteutuneet matkakustannukset asiakkaalta takaisin. Kuljetuspalvelun toistuva väärinkäyttö voi johtaa palvelun toteuttamistavan muuttamiseen siten, että asiakkaalle myönnetty kuljetuspalvelumatkat korvataan asiakkaalle jatkossa jälkikäteen kuittien perusteella. Tällöin uudesta toteuttamistavasta tehdään asiakkaalle kirjallinen, perusteltu ja muutoksenhakukelpoinen päätös.

Uuden vammaispalvelulain 675/2023 myötä vammaispalvelun asiakkaiden päätökset päivitetään vastaamaan nykyistä lainsäädäntöä kolmen vuoden siirtymäkauden aikana. Asiakkailla, joilla on ennen 1.1.2025 tehty, voimassa oleva päätös kuljetuspalvelusta, matkustusalueena käytetään päätöksessä määriteltä matkustusalueutta enintään kolmen vuoden siirtymäkauden ajan (31.12.2027 saakka). Jos asiakkaan päätös tarkistetaan siirtymäkauden aikana, päivitetään matkustusalue yksilöllisesti uuden vammaispalvelulain mukaisesti.

Omapastuuosuus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta omapastuuosuudet matkoista kuukausittain jälkikäteen. Asiakas ei maksa omapastuuta autoilijalle. Maksukattoon ei lasketa kuljetuspalveluiden omapastuita. Asiakkaan mukana voi olla yksi seuralainen, henkilökohtainen avustaja tai kuljetuspalveluun liittyvä ulkopuolinen saattaja, joka on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Muu kanssamatkustaja, joka ei ole kuljetuspalveluasiakas, maksaa matkasta kuljetuspalveluasiakkaan omapastuuta vastaavan summan suoraan autoilijalle. Rintamaveteraanit eivät maksa omapastuuta. Huomioithan, että työ- ja opiskelumatkojen omapastuuosuudet on määritelty Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasiakirjassa. Lisätietoja asiakasmaksuista löytyy sivuilta: www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakasmaksut/

Asiointimatkojen omapastuuosuus

Matkan pituus	0 km - 15 km	2,00 €
Matkan pituus	15,1 km - 16 km	4,70 €
Matkan pituus	16,1 km - 20 km	5,50 €
Matkan pituus	20,1 km - 25 km	6,10 €
Matkan pituus	25,1 km - 30 km	6,80 €
Matkan pituus	30,1 km - 35 km	7,40 €
Matkan pituus	35,1 km - 40 km	8,20 €
Matkan pituus	40,1 km - 45 km	9,30 €
Matkan pituus	45,1 km - 50 km	10,10 €
Matkan pituus	50,1 km - 60 km	11,80 €
Matkan pituus	60,1 km - 70 km	13,70 €
Matkan pituus	70,1 km - 80 km	15,50 €
Matkan pituus	80,1 km - 90 km	17,30 €
Matkan pituus	90,1 km - 100 km	17,80 €
Matkan pituus	100,1 km - 110 km	20,40 €
Matkan pituus	110,1 km - 120 km	22,00 €
Matkan pituus	120,1 km - 130 km	23,50 €
Matkan pituus	130,1 km - 140 km	25,20 €
Matkan pituus	140,1 km - 150 km	26,30 €
Matkan pituus	150,1 km - 160 km	27,80 €
Matkan pituus	160,1 km - 170 km	29,20 €
Matkan pituus	170,1 km - 180 km	31,10 €
Matkan pituus	180,1 km - 190 km	32,70 €
Matkan pituus	190,1 km - 200 km	34,50 €



Ota käyttöösi kätevä e-lasku

E-laskutilaus tehdään omassa verkkopankissa suomalaista henkilötunnusta käyttäen. E-laskutilauksen voit tehdä, vaikka vielä ei olisikaan saanut hyvinvointialueelta yhtään laskua. Tarkempia ohjeita e-laskutilauksen tekemiseen saat oman pankin verkkosivuilta tai palvelunumeroista.

Suoramaksusopimus oman pankin konttorissa

Mikäli sinulla ei ole käytössäsi verkkopankkia, voit tehdä oman pankkisi konttorissa suoramaksusopimuksen. Tällöin pankki veloittaa automaattisesti laskun summan tililtäsi laskun eräpäivänä. **Lisätietoja:** www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakasmaksut/asiakas-ja-potilaslaskutus/

Terveystenhoitomatkot eivät kuulu vammaispalvelulain ja sosiaalihoitolain mukaan järjestettäväksi

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairastuvakautuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä Kelan korvattaviksi säädettyjä matkoja ovat esimerkiksi:

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden sovitukset
- lääkärin määräämät tutkimus- ja hoitokäynnit

Tarkempia ohjeita saat Kelan numerosta 020 692 204 tai osoitteesta www.kela.fi/taksimatkat

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Hyvinvointialueella on käytössänsä kuljetuksien järjestämistä varten matkustajatiedot, johon kirjataan asiakkaan henkilötiedot, apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja mahdolliset erillisoikeudet. Jos kyseessä on tiettyyn palveluun, opiskeluun tai työhön liittyvä matka, profiiliin merkitään tarvittavalla tasolla tieto siitä, minne ko. matkoilla on mahdollista matkustaa. Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Puhelut ja viestit tallennetaan tilausten todentamiseksi jälkikäteen ristiriitatilanteissa.

Oikeus turvalliseen matkustamiseen

Kuljetuspalveluiden käyttäjillä on oikeus turvallisuuteen, koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen. Kuljetuspalvelut ovat monelle vammaiselle henkilölle välttämättömiä. Vammaiset henkilöt ovat erityisen haavoittuvassa asemassa varsinkin, jos häirintää, seksuaalista ahdistelua tai epäasiallista kohtelua tapahtuu sellaisen tahon toimesta, jonka apua hän tarvitsee. Häirintä, seksuaalinen ahdistelu ja epäasiallinen kohtelu hyvinvointialueen järjestämissä palveluissa loukkaa vakavasti palvelun käyttäjien oikeuksia ja turvallisuuden tunnetta.

Kuljetuspalvelun käyttäjän, esim. ikääntyneen tai vammaisen henkilön, voi olla vaikeaa tuoda kokemaansa häirintää, seksuaalista ahdistelua ja epäasiallista kohtelua esille varsinkin, jos ei voi luottaa siihen, ettei hänen tarvitse kohdata väkivallantekijää uudelleen. Myös kuljettaja voi kohdata asiakkaan puolelta häirintää, epäasiallista kohtelua ja seksuaalista ahdistelua. Häirintä ja seksuaalinen ahdistelu on lailla kiellettyä. Niitä ei tule hyväksyä missään muodossa. Hyvinvointialue on vastuussa järjestämiensä sosiaalipalveluiden turvallisuudesta. Mikäli asiakas joutuu kohtaamaan häirintää tai epäasiallista kohtelua kuljetuspalveluja käyttäessään, tulee siitä ilmoittaa välittömästi vammaispalveluun omalle viranhaltijalle tai asiakasohjaukseen.

Lisätietoja

Muutokset ohjeisiin ovat mahdollisia. Ajantasaiset kuljetuspalveluohjeet löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: www.hyvaep.fi/palvelu/sosiaalihuollon-kuljetuspalvelut-vammaiset/

Mikäli asiakastietojasi pitää muuttaa, esimerkiksi yhteystiedot ovat muuttuneet tai sinulla on uusia apuvälineitä, ota yhteyttä ensisijaisesti omaan vastuutyöntekijääsi. Matkojen välityskeskus tai kuljettajat eivät saa tehdä muutoksia asiakkaan tietoihin.

Ole meihin myös yhteydessä, jos sinulla on kysyttävää kuljetuspalveluohjeista tai kuljetuspalveluista yleensä.

Vammaispalvelun työntekijät

Oma vastuutyöntekijä klo 9–10

Asiakasohjaus

050 343 8321

ma-pe klo 9–11, sekä klo 12–14

Vammaispalveluiden ohjaus ja neuvonta -chat

ma-pe klo 9–11 sekä klo 12–14

Chat-palveluun pääset OmaEP-mobiilisovelluksella tai osoitteessa www.omaep.fi

Kiireetön viesti on mahdollista jättää OmaEP:n kautta

Kuljetuspalvelukoordinaattori

040 7768 216

Toimistosihteer

040 6367 632

VPLSHL.Kuljetuspalvelut@hyvaep.fi

Palautteet kuljetuspalveluista voit lähettää osoitteeseen palaute.etela-pohjanmaa@020202.fi
