



## **ASIAKASOHJE matkan tilaamiseen** **Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista (SHL) tukeva** **kuljetuspalvelu**

Tämä ohje koskee vain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuvia asiakkaita.

Ei koske Kuussoten asiakkaita.

Kaikki asiakkaiden päätökset erillisoikeuksineen ovat voimassa päätöksen mukaisesti.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuljetuspalveluiden matkat tilataan 1.4.2025 lähtien Konnektio Oy:ltä (ent. 020202 Palvelut Oy). 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**

Matkat voit tilata puhelimitse koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella numerosta:

**02 3610 3435**

Palvelukeskus palvelee 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Puhelimitse voit antaa myös asiakaspalautetta. 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](mailto:tilaukset.etela-pohjanmaa@020202.fi)

### **Tekstiviesti**

Matkoja voit tilata lähettämällä tekstiviestin numeroon:

**045 739 60424**

### **Rideit –sovellus**

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

Ohjelman käyttöohjeet saat ladattua täältä:

[www.hyvaep.fi/palvelu/sosiaali-  
huollon-kuljetuspalvelut-  
vammaiset/](http://www.hyvaep.fi/palvelu/sosiaali-huollon-kuljetuspalvelut-vammaiset/)

### **Ilmoita tilauksessa**

- Nimi ja puhelinnumero
- Matkan tarkoitus eli kuljetuspäätös: esim. asiointimatka
- 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 mahdollinen seuralainen/seuralaiset
- Paluukyydin osalta samat tiedot
- Mahdollinen pysähdys reitin varrella kork. 10 min
- Asiointiavun tarve 30 min (sosiaaliviranomaisen päätös)

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

**Voit tilata huhtikuun matkoja  
Konnektio Oy:ltä  
27.3.2025 alkaen**

### **SHL Matkustusalue**

Kuljetuspalvelupäätöksen mukainen.

### **Avustaminen kuljetuksen yhteydessä**

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

### **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 asioinnissa 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 pysähdyn kesto on pidempi kuin 10 min, maksat ylimenevän osan kokonaisuudessaan kuljettajalle.

### **Päivätoimintamatkat, saunakuljetukset ja muut toistuvat ryhmäkuljetukset**

Tilaukset tehdään hyvinvointialueen toimintayksikön työntekijöiden toimesta. Matkojen peruutukset mm. sairaustapauksissa sinun pitää tehdä itse.

### **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 sovitun 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, kerro tästä matkaa tilatessasi.

## Tunnistautuminen taksissa

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



---

## Liikkumista tukevat palvelut

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 23 mukaan Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Sosiaalihuoltolain mukaista liikkumista tukevaa palvelua (kuljetuspalvelua) järjestetään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella vahvistetun talousarvion ja siinä varattujen määrärahojen puitteissa. Kuljetuspalvelun oikean kohdentamisen vuoksi sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu myönnetään asiakkaan kokonaistilanne huomioon ottaen ja se perustuu yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelu voidaan osoittaa henkilölle, joka ei saa kulkemiseen tukea muun lainsäädännön nojalla, jolla on ikääntymisen, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn vuoksi huomattavia liikkumisvaikutuksia ja joka ei kykene käyttämään julkisia joukkoliikennevälineitä tai asiointi- tai palveluliikennepalveluita ja lisäksi palvelussa noudatetaan tulo- ja varallisuusharkintaa.

Yksilöllisiä kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla.

---

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen eli kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää kuin se henkilö, jolle ne on myönnetty. Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle tai seuraavan kuukauden matkoja ei voi käyttää etukäteen. Kuljetuspalvelut on tarkoitettu asiakkaan tarpeesta lähtevään asioimiseen ja virkistykseen. Kuljetuspalvelua ei ole tarkoitettu kiertoajeluun, matkalla tulee siis olla tarkoitus ja määränpää. Matka ajetaan lyhintä laskettua reittiä (pl. yhdistelyreitit). Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka. Meno – paluu 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.

---



## Omadastuuosuus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta omadastuuosuudet matkoista kuukausittain jälkikäteen 1.4.2025 alkaen. Asiakas ei maksa omadastuuta autoilijalle. Huhtikuulla käytetyistä matkoista laskutetaan toukokuulla omadastuuosuudet. Asiakas ei maksa omadastuuta autoilijalle. Maksukattoon ei lasketa kuljetuspalveluiden omadastuita. Kanssamatkustaja, joka ei ole kuljetuspalveluasiakas, maksaa matkasta kuljetuspalveluasiakaan omadastuuta vastaavan summan suoraan autoilijalle. Rintamaveteraanit eivät maksa omadastuuta. Huomioithan, että työ- ja opiskelumatkojen, sekä peseytymispalveluiden omadastuuosuudet on määritelty Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasiakirjassa. Lisätietoja asiakasmaksuista löytyy sivulta: [www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiaksmaksut/](http://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiaksmaksut/)

| Asiointimatkojen<br>omadastuuosuus |                   | 1.1.2026 alkaen  | 1.1.2026 alkaen                 |
|------------------------------------|-------------------|------------------|---------------------------------|
|                                    |                   | Lapsi alle 12 v. | Aikuinen/Nuoret<br>12 v. ja yli |
| Matkan pituus                      | 0 km - 15 km      | 2,15 €           | 4,30 €                          |
| Matkan pituus                      | 15,1 km - 20 km   | 3,30 €           | 6,60 €                          |
| Matkan pituus                      | 20,1 km - 25 km   | 3,70 €           | 7,40 €                          |
| Matkan pituus                      | 25,1 km - 30 km   | 4,00 €           | 8,00 €                          |
| Matkan pituus                      | 30,1 km - 35 km   | 4,45 €           | 8,90 €                          |
| Matkan pituus                      | 35,1 km - 40 km   | 5,05 €           | 10,10 €                         |
| Matkan pituus                      | 40,1 km - 45 km   | 5,50 €           | 11,00 €                         |
| Matkan pituus                      | 45,1 km - 50 km   | 6,40 €           | 12,80 €                         |
| Matkan pituus                      | 50,1 km - 60 km   | 7,40 €           | 14,80 €                         |
| Matkan pituus                      | 60,1 km - 70 km   | 8,40 €           | 16,80 €                         |
| Matkan pituus                      | 70,1 km - 80 km   | 9,35 €           | 18,70 €                         |
| Matkan pituus                      | 80,1 km - 90 km   | 10,10 €          | 20,20 €                         |
| Matkan pituus                      | 90,1 km - 100 km  | 11,05 €          | 22,10 €                         |
| Matkan pituus                      | 100,1 km - 110 km | 11,90 €          | 23,80 €                         |
| Matkan pituus                      | 110,1 km - 120 km | 12,70 €          | 25,40 €                         |
| Matkan pituus                      | 120,1 km - 130 km | 13,65 €          | 27,30 €                         |
| Matkan pituus                      | 130,1 km - 140 km | 14,25 €          | 28,50 €                         |
| Matkan pituus                      | 140,1 km - 150 km | 15,75 €          | 31,50 €                         |
| Matkan pituus                      | 150,1 km - 160 km | 16,70 €          | 33,40 €                         |
| Matkan pituus                      | 160,1 km - 170 km | 17,50 €          | 35,00 €                         |
| Matkan pituus                      | 170,1 km - 180 km | 18,65 €          | 37,30 €                         |
| Matkan pituus                      | 180,1 km - 190 km | 19,60 €          | 39,20 €                         |
| Matkan pituus                      | 190,1 km - 200 km | 20,70 €          | 41,40 €                         |
| jne.                               |                   |                  |                                 |

### 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/asiaksmaksut/asiakas-ja-potilaslaskutus/](http://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiaksmaksut/asiakas-ja-potilaslaskutus/)

---

### Terveystenhoitomatkot eivät kuulu vammaispalvelulain ja sosiaalihoitolain mukaan järjestettäväksi

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairaskorvauslakiin 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](http://www.kela.fi/taksimatkat)

---

### Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuojat ja puheluiden nauhoittaminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Hyvinvointialueella on käytössä 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.

---

## Lisätietoja

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

---

## Ikäihmisten palvelut, työntekijät

Oma vastuutyöntekijä

### Ikäihmisten asiakasohjausyksiköt

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Seinäjoki, Isokyrö),  
Ruukintie 2, Seinäjoki

06 416 6606 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Ilmajoki ja Kurikka)  
Könnintie 34 A, Ilmajoki

040 657 0040 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Kauhajoki, Isojoki,  
Karijoki, Teuva) Hallintoaukio 1, Kauhajoki

040 657 0040 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Alavus, Kuortane,  
Soini, Ähtäri) Keskustie 41 D, Kuortane

06 230 7550 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Alajärvi, Lappajärvi,  
Vimpeli) Lääkärintie 1 A 1, Alajärvi

06 230 7550 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Evijärvi, Kauhava)  
Kauppapassi 3, Kauhava

06 230 7550 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

**Ikäihmisten asiakasohjaus** (Lapua)  
Sairaalantie 5, Lapua

06 230 7550 Soittoaika arkisin klo 9–11 ja 12–14

---

## Työikäisten asiakasohjaus

Työikäisten asiakasohjauksen puhelinaika  
ma-to 9–11 puhelinnumero 0406367999.  
Numerosta pyydetään valitsemaan oman alueesi  
numero.

Alueet jaettu seuraavasti

Valitse **1.** Isojoki, Kauhajoki, Karijoki, Teuva

Valitse **2.** Ilmajoki, Kurikka

Valitse **3.** Isokyrö, Seinäjoki

Valitse **4.** Evijärvi, Kauhava, Lapua

Valitse **5.** Alajärvi, Alavus, Kuortane, Lappajärvi, Soini,  
Vimpeli, Ähtäri

---

## Kuljetuspalvelukoordinaattori

040 7768 216

### Toimistosihteeri

040 6367 632

[VPLSHL.Kuljetuspalvelut@hyvaep.fi](mailto:VPLSHL.Kuljetuspalvelut@hyvaep.fi)

Palautteet kuljetuspalveluista voit  
lähettää osoitteeseen

[palaute.etela-pohjanmaa@020202.fi](mailto:palaute.etela-pohjanmaa@020202.fi)

---