



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

Tämä ohje koskee vain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuvia asiakkaita.  
Kaikki asiakkaiden päätökset erillisoikeuksineen ovat voimassa päätöksen mukaisesti.  
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuljetuspalveluiden matkat tilataan 27.4.2026 alkaen Tuomi  
Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE).

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:

**03 5678 141**

Palvelukeskus palvelee 24/7 vuoden jokaisena päivänä.  
Kuljetusten **peruutukset vain puhelimitse**. Puhelun hinta on matkapuhelinmaksu tai paikallisverkkomaksu(mpm/pvm)

### **Sähköposti**

Matkoja voit tilata sähköpostitse lähettämällä viestin osoitteeseen:

kyyti.hyvaep@tuomi.fi

### **Tekstiviesti**

Matkoja voit tilata lähettämällä tekstiviestin numeroon:

**040 49199 2010**

**20.4. alkaen voi tilata matkoja 27.4. jälkeiselle ajalle Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE)**

#### **Tärkeä tieto:**

**Mikäli olet jo tehnyt matkatilauksia huhtikuulle tai pidemmälle aikavälille, sinun tulee tehdä tilaukset uudelleen**

### **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, mukana matkustavat henkilöt ja avustaja koira**

-**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.**

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

## Sosiaalihuoltolain 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-asiointin 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, 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 luotettavaa kuvallista henkilötodistusta, 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 huomioiden 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.

---

## Ostavastuuosuus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuudet matkoista kuukausittain jälkikäteen. Asiakas ei maksa omavastuuta autoilijalle. Maksukattoon ei lasketa kuljetuspalveluiden omavastuita. Kanssamatkustaja, joka ei ole kuljetuspalveluasiakas, maksaa matkasta kuljetuspalveluasiakaan omavastuuta vastaavan summan suoraan autoilijalle. Rintamaveteraanit eivät maksa omavastuuta. Huomioithan, että työ- ja opiskelumatkojen, sekä peseytymispalveluiden omavastuuosuudet on määritelty Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasiakirjassa. Lisätietoja asiakasmaksuista löytyy sivuilta: [www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakasmaksut/](http://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakasmaksut/)

Asiointimatkojen omavastuuosuus	1.1.2026 alkaen	1.1.2026 alkaen
	Lapsi alle 12 v.	Aikuinen/Nuoret 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:** <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiaksmaksut/asiakas-ja-potilaslaskutus/>

---

## Terveydenhoitomatkat eivät kuulu vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan järjestettäviksi

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

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden sovitus
- 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, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Hyvinvointialueella on käytössään 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 henkilölle välttämättömiä. Kuljetuspalvelua käyttävät 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 omalle viranhaltijalle tai asiakasohjaukseen.

---



## Lisätietoja

Muutokset ohjeisiin ovat mahdollisia. Ajantasaiset kuljetuspalveluohjeet löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://www.hyvaep.fi/palvelu/ikaihmissen-kotona-asumisen-tukipalvelut/>

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.

---

## Ikäihmissen asiakasohjaus

Ikäihmissen asiakasohjauksen puhelinaika

Ma-pe klo 9–11 ja 12–14

puhelinnumero 06 230 7550

---

## Työikäisten asiakasohjaus

Työikäisten asiakasohjauksen puhelinaika

Ma-pe 9–11 ja 12–14

puhelinnumero 040 636 7999

---

## Kuljetuspalvelukoordinaattori

040 7768 216

## Toimistosihiteeri

040 6367 632

VPLSHL.Kuljetuspalvelut@hyvaep.fi

Palautteet kuljetuspalveluista voit lähettää osoitteeseen: kyytipalaute@tuomi.fi

---