



Vesannon kunta

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje 1.1.2020 alkaen

Perusturvalautakunta 12.12.2019 § 69

Sisällys

1 Sansian Matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) asiakkaille.....	2
2 Matkojen tilaaminen	2
3 Missä voit käyttää kuljetuspalvelua?	3
4 Asiakasprofiili.....	3
5 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus.....	3
6 Tilatun matkan peruminen.....	4
7 Omavastuuosa.....	4
8 Erillisoikeudet.....	5
9 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden	
muuttuessa	6
10 Neuvonta ja palaute	6

1 Sansian Matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) asiakkaille

Sansia Oy on kilpailuttanut sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset Pohjois-Savon alueella.

Saamastasi viranhaltijapäätöksestä näkyvät myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen määrä ja päätöksen voimassaoloaika. Myönnettyjen asiointi- ja virkistysmatkojen lukumäärä on kuukausikohtainen eikä matkojen määrää saa ylittää kuukausitasolla.

2 Matkojen tilaaminen

Matkojen tilaaminen arkisin klo 7:00 – 17:00

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat tilataan 1.1.2020 alkaen matkojenyhdistelykeskuksesta (MYK) p. **(017) 183 183**.

Kuljetuspalvelumatka on tilattava **viimeistään 1,5 tuntia ennen** suunniteltua lähtöaikaa. Tämän ajan puitteissa voidaan taata tilatun matkan toteutuminen. Meno- ja paluukyyti kannattaa tilata samalla kertaa, jos mahdollista. Paras aika soittaa on ma-pe klo 10.00–14.00. Puhelu ja jonotus maksavat paikallispuhelun verran.

Kuljetuspalvelumatkat voi tilata myös sähköpostitse osoitteesta kuljetukset@sansia.fi. Tilaukset on tehtävä sähköpostin kautta edelliseen arkipäivään klo 14.00 mennessä. Maanantain tilaukset perjantaina 14.00 mennessä.

Matkojen tilaaminen iltaisin ja viikonloppuisin

Iltaan ja viikonloppuihin ajoittuvat kyydit kannattaa tilata hyvissä ajoin, jos se on mahdollista. Ennakkoon tiedossa olevat iltaisin ja viikonloppuisin tapahtuvat kuljetuspalvelumatkat tulee tilata MYKistä sen aukioloaikana klo 7.00-17.00. Illalla, yöllä ja viikonloppuna **yllättäen tarvittavat** matkat tilataan seuraavan ohjeen mukaisesti: Matka tilataan MYKin puhelinnumerosta (017) 183 183, mutta puhelu yhdistyy Keski-Suomen matkojenyhdistelykeskuksen hoidettavaksi. Mikäli kyyti tilataan sähköpostilla, tilaus tehdään suoraan osoitteeseen kuljetukset@jytaksi.fi Tilaukset on tehtävä sähköpostilla viimeistään 1,5 tuntia ennen toivottua lähtöaikaa.

MYK voi ehdottaa mahdollista kuljetuksen hoitamiseen sopivaa aikaa, mikäli kaikki alueellanne liikennöivät sopimusautoilijat ovat varattuja.

Asiakkaan on ilmoitettava Matkojenyhdistelykeskukselle:

- Nimi ja/tai asiakasnumero
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpään osoite, myös paikkakunta
- Matkatyyppi: asiointi- tai virkistys-/työ-/opiskelumatka
- Haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perillä oloaika
- Mukana olevat apuvälineet
- Mukana oleva saattaja ja/tai muut henkilöt
- Mahdollisen paluukyydin tilaaminen
- Muut tarpeelliset tiedot, esim. pyörätuolin porrasveto, asiointioikeuden käyttö

MYK:ssä yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja. MYK välittää tilaukset Sansian kanssa sopimuksen tehneille liikennöitsijöille eli ns. sopimusautoilijoille.

3 Missä voit käyttää kuljetuspalvelua?

Voit tehdä kuljetuspalvelumatkoja **Vesannon kunnan alueella ja lähikuntien alueella** (Tervo, Keitele, Rautalampi, Konnevesi, Viitasaari). Mikäli Sinulle on myönnetty yli matkustusalueen ulottuvia matkoja, ne on kirjattu asiakasprofiiliin.

Kuljetuspalvelumatka on lähtöosoitteesta kohdeosoitteeseen tehtävä **yhdensuuntainen matka** ja se on aina tehtävä suorinta reittiä käyttäen. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Yhdensuuntaisen matkan aikana sallitaan mahdollisuus **lyhyeen pysähdykseen**, esim. kirjeen jättäminen lähimpään postilaatikkoon. Pysähdys on sallittu ainoastaan silloin, kun se tapahtuu kuljetuspalvelumatkareitin varrella.

Kuljetuspalvelupäätös on **henkilökohtainen**. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Mikäli kuljetuspalveluja käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan Vesannon kunnalle aiheutuvat kustannukset. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilökuljetuksiin. Sitä ei voi käyttää muuttokuljetuksiin, eikä suurikokoisten esineiden, kuten kodinkoneiden, kuljettamiseen lukuun ottamatta asiakkaalle välttämättömiä liikkumisen apuvälineitä. Asiakkaan on oltava mukana kuljetuspalvelumatkalla.

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin**, joihin on mahdollista saada korvaus sairausvakuutuslain perusteella tai vakuutusyhtiön kautta. Tällaisia ovat esimerkiksi:

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden noutaminen, korjaus tai sovitus Apuvälineyksikössä tai jonkun palveluntuottajan luona, esim. Respectassa

Kelan korvaamien terveydenhuoltomatkojen korvauksista tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta tai www.kela.fi.

4 Asiakasprofiili

Jokaisesta kuljetuspalveluasiakkaasta luodaan MYKin tietojärjestelmään ns. asiakasprofiili. Kuljetuspalvelupäätöksen tehnyt viranhaltija kirjaa asiakkaan perustiedot (profiili ei sisällä terveystietoja):

- Asiakkaan henkilötiedot (nimi, osoite, puhelinnumero, syntymäaika)
- Tiedot asiakkaan käyttämistä liikkumisen apuvälineistä
- Tarvittaessa tiedot asiakkaan avustamiseen, puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvistä tarpeista ja erityispiirteistä
- Kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika
- Myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen lukumäärä ja matkustusalue
- Mahdollinen saattaja-, inva-, asiointi ja muut erillisoikeudet

5 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus

Kun tilaat kuljetuspalvelumatkan, MYKistä välitetään sinulle asiakasprofiiliasi vastaava kuljetuspalvelumatka. Mikäli sinulle ei ole myönnetty saattajaoikeutta tai muita erillisoikeuksia ja arvioit niitä tarvitsevasi, sinun tulee ottaa yhteyttä oman asuinalueesi vastaavaan viranhaltijaan.

Mahdollisuuksien mukaan MYKissa yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja, joten samassa kuljetuspalveluautossa voi sinun lisäksi matkustaa muitakin kuljetuspalveluasiakkaita.

Jos tilattu kyyti ei ole saapunut arvioidusta noutoajasta 10 minuutin kuluttua, sinun tulee ottaa yhteyttä MYKin puhelinnumeroon (017) 183 183. Puhelinnumero on käytössä kaikkina vuorokauden aikoina. Huomioitthan matkaanne suunnitellessanne, että matkojen yhdistelyn vuoksi toivomanne lähtö- ja perilläoloaika saattaa muuttua +/- 15 minuuttia.

Jäljellä olevien matkojen määrän voit kysyä MYK:sta tilauksen yhteydessä.

Mikäli sinun on **päästävä määränpäähän tiettyyn määräaikaan mennessä** esimerkiksi ennättääksesi junaan, **sinun tulee ilmoittaa tästä kyytiä tilatessasi**. Kun sinulla on ns. ehdoton perillä oloaika, **kyyti on tilattava mieluiten jo edellisenä päivänä tai viimeistään 1,5 tuntia ennen** tarvittavaa kyydin tuloaikaa. Ehdotonta perilläoloaikaa et voi vaatia aiheettomasti, esimerkiksi ostoksilla käyntiä varten.

6 Tilatun matkan peruminen

Matkan peruminen MYK:n numeroon p. (017) 183 183.

Ennakkoon tilattu matka tulee perua **viimeistään 60 minuuttia** ennen sovittua matkan alkua. Mikäli asiakas ei peruuta matkaa viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi (1) kuljetuspalvelumatka.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 60 min. ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä tai esim. asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä, asiakkaan tulee **lisäksi** olla yhteydessä vammaispalvelun viranhaltijaan p. 0400 395337, joka arvioi tilanteen. Mikäli viranhaltija arvioi tälle olleen perusteltu syy, asiakas ei menetä kuljetuspalvelumatkaa.

7 Omavastuuosa

Asiakkaan on maksettava omavastuuosuus matkasta **suoraan kuljettajalle**. Omavastuuosuus on seuraavan taulukon mukainen taksa, joka määräytyy ajettujen kilometrien mukaan. Saattajan matka on maksuton.

Mikäli samassa kuljetuksessa matkustaa **useita kuljetuspalveluasiakkaita**, jokaisen matka on tilattava MYK:stä. Kaikki maksavat omavastuuosuuden ja käyttävät yhden heille myönnettyistä kuljetuspalvelumatkoista.

Mikäli kyydissä matkustaa asiakkaan ja hänen saattajansa mukana henkilöitä, joilla **ei ole kuljetuspalvelupäätöstä**, matkakustannukset jaetaan tasan kaikkien kyydissä olevien kesken. Kuljetuspalveluasiakas maksaa kuljettajalle omavastuuosuuden. Kukin muu matkustaja maksaa jako-osuuden kyydin hinnasta kuljettajalle. Samassa taksissa tai invataksissa matkustavien ei-kuljetuspalveluasiakkaiden määrä on ilmoitettava MYKiin kuljetusta tilattaessa.

(Hinnat euroa/henkilö)

Kilometrit tään	enin-	Aikuinen	Lapsi (4 -11 v.)
6		3,30	1,70
9		3,60	1,80
12		3,90	2,00
16		4,70	2,40
20		5,50	2,80
25		6,10	3,10
30		6,80	3,40
35		7,40	3,70
40		8,20	4,10
45		9,30	4,70
50		10,10	5,10
60		11,80	5,90
70		13,70	6,90
80		15,50	7,80
90		17,30	8,70
100		18,70	9,40
110		20,40	10,20
120		22,00	11,00

8 Erillisoikeudet

Erillisoikeuksia voivat olla saattajaoikeus, asiointiaika ja porraskäyttö. Erillisoikeudet kirjataan asiakasprofiiliin. Näissä tilanteissa vaikeavammaisen toivomukset, mielipide sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon, mutta kunnalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vaikeavammaisen itsensä toivomalla tavalla.

Saattajaoikeus

Saattamisella tarkoitetaan **välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista**. Mikäli sinulle on myönnetty saattajaoikeus, ei saattajan mukanaolosta tule erillisiä kustannuksia. Saattajanasi voi kuljetuspalvelumatkalla kulkea mukana yksi henkilö, joka itse ei ole kuljetuspalvelutuen saaja ja joka on kykenevä toimimaan saattajan tehtävässä.

Saattajan on tultava kyytiin samasta osoitteesta, josta lähdet kuljetuspalvelumatkalle tai määränpäähen kuljettavan reitin varrelta. Mikäli saattaja ei lähde asiakkaan luota tai kuljetuspalvelumatkan varrelta, matka saattajan luokse on erillinen matka ja vie omavastuun ja yhden kuljetuspalvelumatkan.

Asiointiaika

Asiointiaika voidaan myöntää sellaisille kuljetuspalvelumatkoille, joilla **asiakas tarvitsee toisen henkilön apua asioinnilla ja saattajaa ei ole mahdollista saada. Taksinkuljettaja toimii tällöin asiakkaan saattajana**. Asiakkaan on ilmoitettava kyytiä tilatessaan asiointiajan käyttämisestä. Asiointiaikaa ei voi käyttää yhdensuuntaisella matkalla. Mikäli asiakas käyttää asiointiaikaa, kuluu asiakkaalta aina kaksi matkakoikeutta. Asiointiaikana hyväksytään asiakaskohtaisesti määriteltävä odotusaika.

Porrasveto

Porrasveto tarkoittaa kuljettajan suorittamaa pyörätuoliasiakkaan kuljettamista hissittömän talon rapusissa, jos asiakkaalla ei ole saattajaa mukana.

9 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa

Mikäli olosuhteissasi tapahtuu kuljetuspalvelun myöntämiseen vaikuttavia muutoksia, esimerkiksi kotikunnan muuttuminen tai pitkäaikaiseen laitoshoitoon joutuminen, sinun tai asioitasi hoitavan henkilön tulee ilmoittaa muutoksista erityispalvelujen esimiehelle p. 0400 395337 tai sosiaalitoimiston toimistosihteerille p. 040 7143317.

Asiakkaan tulee ilmoittaa myös uudet apuvälineet (esim. pyörätuoli). Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelupäätös lakkautetaan ja kuljetuspalvelua on haettava uudesta kotikunnasta.

10 Yhteystiedot

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja koskevista asioista lisätietoja saa tarvittaessa Ve-sannon kunnan erityispalvelujen esimieheltä p.0400 395337 ja toimistosihteeriltä p.040 7143317.

Kuljetusjärjestelyt ja reklamaatiot:

kuljetukset@sansia.fi

Matkojenyhdistelykeskus:

- kuljetusjärjestelyt p. 017 183 183
- reklamaatiot p. 044 718 3347