

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kuljetuspalvelun asiakasohje

Kuljetuspalveluilla korvataan kuljetuspalveluoikeuden saaneelle henkilölle sellaista julkista joukkoliikennettä, jota hän ei vammansa tai terveydentilansa vuoksi kykene käyttämään.

Kuljetuksen tilaaminen ja tilausmuutokset

Katso ohjeet erillisestä tilausohjeesta.

Kuljetuspalvelun järjestäminen

Kuljetuspalvelut järjestetään ensisijaisesti yhdisteltyinä kuljetuksina. Matkapalvelukeskus yhdistelee samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden kuljetukset lukuun ottamatta erityisistä syistä yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneiden asiakkaiden kuljetuksia. Tilauksen yhteydessä sovittu kuljetusaika voi muuttua +/- 15 minuuttia, tietyissä tilanteissa asiakkaalla on mahdollisuus määritellä kyydille ehdoton aikataulu (kts. tilausohje).

Asiakasprofiili

Kuljetukset järjestetään viranomaisen hyväksymän asiakasprofiilin mukaan. Asiakasprofiilista käy ilmi kuljetusten järjestämisen kannalta oleelliset tiedot kuten mm. asiakkaan perustiedot, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika, myönnetty matkamäärä, matkustusoikeus, käytössä olevat apuvälineet, avustamisen tarve ja muut erityistarpeet. Tietoja käytetään ainoastaan kuljetusten suunnitteluun.

Kuljetusten hallitsemiseksi on tärkeää, että asiakkaan asiakasprofiilitiedot ovat ajan tasalla. Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäneeseen tahoon, mikäli hänellä tulee muutoksia, jotka vaikuttavat matkojen järjestämiseen (esim. nimen, osoitteen tai kotikunnan muutos, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai kuljetuspalvelutarpeen lakkaaminen).

Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa omia kuljetuspalvelupäätökseen liittyviä tietojaan olemalla yhteydessä kuljetuspalvelua myöntäneen tahon asiakaspalvelunumeroon (kts. kohta Lisätiedot).

Myönnetyt matkat

Myönnetyt matkamäärät ovat henkilökohtaisia, pääsääntöisesti kuukausikohtaisia matkoja. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille käytettäväksi, eikä seuraavan kuukauden matkoja voi käyttää ennakoon.

Kuljetuspalvelun vuosikortin saaneilla vaikeavammaisilla asiakkailta on edellä mainitusta poiketen oikeus jaksottaa hänelle myönnetyt kuljetuspalvelumatkat haluamallaan tavalla vuoden aikana käytettäväksi.

Kuljetuspalvelua ei voi käyttää matkoihin, jotka kuuluvat ns. Kela-korvauksen piiriin. Tällaisia matkoja ovat lääkäri-, hammaslääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit, terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanotokäynnit, apuvälineiden sovituskäynnit tai lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit.

Matkustusoikeus/alueraajat (vapaa-aika- ja asiointimatkat)

Asiakas voi käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua omassa asuinkunnassaan, asuinkuntansa lähikunnassa sekä toiminnalliseksi lähikunnaksi määritellyssä kunnassa. Alla asuinkuntien mukaiset matkustusoikeudet.

Asuinkunta: Matkustusoikeus:

Halsua: Kaustinen, Lestijärvi, Perho ja Veteli + Kokkola

Kannus: Kalajoki, Sievi ja Toholampi + Kokkola

Kaustinen: Halsua, Kruunupyy ja Veteli + Kokkola

Kokkola: Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kruunupyy, Luoto, Toholampi, Lestijärvi

Lestijärvi: Haapajärvi, Halsua, Kannus, Kinnula, Reisjärvi ja Toholampi + Kokkola

Perho: Alajärvi, Halsua, Kaustinen, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Vimpeli ja Veteli + Kokkola

Toholampi: Kannus, Lestijärvi, Sievi, Ylivieska + Kokkola

Veteli: Evijärvi, Halsua, Kaustinen, Kruunupyy, Lappajärvi, Perho ja Vimpeli + Kokkola

Muissa myönnettyissä matkoissa (esim. työ- ja päivätoiminta- sekä opiskelumatkat) matkaoikeus on kotiosoitteesta määränpääosoitteeseen.

Matkustusoikeuden piirissä olevan kunnan rajan ylittävät kuljetukset

Mikäli asiakas matkustaa soveltamisohjeessa määriteltyjen, matkustusoikeuden piirissä olevien kuntien kuntarajojen yli, asiakas voi matkustaa hyväksytyyn matkustuskunnan ja matkustusoikeuden ulkopuolella olevan kunnan rajalle saakka maksaen omavastuuosuuden siitä kilometrimäärästä, joka syntyy kyseiselle kuntarajalle. Asiakkaalle kokonaan maksettavaksi summaksi jää kyseiseltä kuntarajalta matkan määränpäähän ulottuva matka sekä takaisinpäin tullessa määränpäästä hyväksytyyn matkustuskunnan rajalle saakka ulottuva matka.

Yhdensuuntainen matka ja pysähdys

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Kuljetuspalvelulla ei tarkoiteta kiertoajelua ilman määränpäättä. Matka on tehtävä aina suorinta reittiä. Lähtökohtaisesti yhdensuuntainen matka on keskeytymätön.

Asiakkaalla on oikeus tehdä yhdensuuntaisen matkan aikana yksi (1) matkan varrella oleva korkeintaan kymmenen minuutin (10 min) maksuton pysähdys. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia (yli 10 min) varten keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja tämän jälkeen alkaa uusi matka. Asiakkaan tulee ilmoittaa suunniteltu pysähdys matkaa tilattaessa.

Omavastuuosuus

Soite perii kuljetuspalvelun omavastuuosuuden jälkikäteen siten, että Soite lähettää niistä laskun asiakkaille kotiin kuukausittain tai viimeistään silloin, kun omavastuuosuuksien määrä on vähintään 5 euroa/kk. Asioimis- ja vapaa-ajan matkan omavastuuosuus määräytyy Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen Ely-taksat (POP/Ely) vahvistetun normilipun (eläkeläinen/lapsi) kuljetun matkakilometrin mukaan.

Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattajalta ei peritä omavastuuosuutta.

Sotainvalidien ja sotaveteraanien käyttäessä sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalveluoikeuttaan omavastuuosuutta ei peritä.

Asiakkailta menee puolikas omavastuuosuus omatoimisesti yhdistellyissä kyydeissä. Omatoimisesti yhdistelty kyyti voi olla esim. eri yksikköjen tekemät ryhmäkuljetukset ja itsenäisesti asuvien asiakkaiden tekemä yhdistelmäkyyttilaus. Matkapalvelukeskuksen tekemät erikseen yhdistellyt kyydit eivät oikeuta omavastuun puolitukseen.

Soiten kuljetuspalveluasiakkailta ei peritä omavastuuosuutta, mikäli he käyttävät Kokkolan keskustassa ja sen välittömässä läheisyydessä palveluliikennettä (pikkubusseja). Kuljetuspalvelun saajan

käyttäessä palveluliikennettä, häneltä kuitenkin vähenee kuljetuspalvelumatka/suunta. Nämä matkat tilataan myös matkapalvelukeskuksesta.

Erillisoikeudet

Asiakkaalle voidaan hakemuksesta myöntää erityisistä syistä ja yksilöllisen harkinnan perusteella kuljetuksiin liittyviä erillisoikeuksia (alla), mikäli asiakas täyttää erillisoikeuteen vaadittavat kriteerit. Hakemuksen erillisoikeuksista käsittelee kuljetuspalvelupäätöksiä tekevä viranhaltija. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus

- Asiakkaalla on oikeus käyttää kuljetuksessaan pyörätuolikuljetuksiin varusteltua ajoneuvoa, mikäli hän ei vammansa johdosta kykene käyttämään tavallista taksia tai siirtymään tavalliseen taksiin kuljettajan avustamana.

Yksinkulkuoikeus

- Mikäli asiakkaan terveydentila estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen, asiakkaan on mahdollista hakea yksittäistaksin käyttöoikeutta kuljetuspalvelun myöntäneeltä taholta.
- Yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.

Vakiotaksin käyttöoikeus

- Vakiotaksin käyttöoikeus voidaan myöntää asiakkaalle, joka tarvitsee vammansa tai sairautensa vuoksi ainoastaan tietyn taksin suorittaman kuljetuksen
- Vakiotaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetukset voidaan yhdistellä muihin kuljetuksiin eli kuljetuksessa voi olla mukana myös muita henkilöitä
- Ainoastaan vakiotaksioikeuden saanut asiakas voi tilata kuljetuksen suoraan vakiotaksilta. Autoilija ilmoittaa tilatun kuljetuksen matkapalvelukeskukseen. Mikäli vakiotaksi ei voi toteuttaa kuljetusta, vakiotaksin taksiautoilija järjestää asiakkaalle korvaavan kuljetuksen. Mikäli korvaava kuljetus ei järjesty vakiotaksin toimesta, asiakkaalla on oikeus tilata kuljetus suoraan matkapalvelukeskuksesta.
 - tilauksen yhteydessä tulee kertoa, että vakiotaksiautoilija ei saanut järjestettyä kuljetusta.

Saattaja ja saattoapu

- Tavanomaiseen taksiautoilijan antamaan palveluun kuuluu avustaminen autoon ja autosta nousemiseen.
- Mikäli kuljettajan tavanomainen apu ei ole asiakkaalle riittävää (terveydentilasta johtuva peruste), asiakas voi hakea erikseen oikeutta käyttää matkan aikana saattajaa.
- Mikäli asiakkaalle myönnetään oikeus saattajaan, kyseinen oikeus määritellään asiakkaan palvelupäätöksessä. Saattaja (1 henkilö) voi olla mukana kuljetuksessa maksutta.
- Saattajana toimivan henkilön tulee kyetä toimimaan saattajana oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta. Saattajana ei voi pääsääntöisesti toimia toinen kuljetuspalvelun saaja, muuta kuin erityisistä syistä. Päätöksen poikkeuksesta tekee viranhaltija harkinnan mukaan.
- Lähtökohtaisesti saattajaa ei haeta eri osoitteesta, vaan hänen on noustava kyytiin ja poistuttava kyydistä samassa osoitteessa saatettavan kanssa. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin ja jättää kyydistä matkareitin varrella, mikäli tämä on mahdollista tehdä 10 minuutin pysähdyksen sallimissa puitteissa.
- Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattaja, mutta se ei ole käytettävissä tilatulla matkalla, asiakas saa kuljettajalta tarvitsemansa saattoavun
 - Saattoavulla tarkoitetaan turvallista saattamista lähtöpaikasta (esim. kotiovelta) autoon ja autosta määränpään (esim. kotiovelle).
 - Mikäli asiakas tarvitsee saattoapua kuljettajalta, saattoaputarpeesta tulee kertoa kuljetustilauksen yhteydessä. Matkapalvelukeskus välittää pyynnön saattoaputarpeesta kuljettajalle.

Väärinkäytökset

Mikäli kuljetuspalvelua käytetään ohjeiden vastaisesti, on seurauksena kuljetuspalveluoikeuden keskeyttäminen tai lakkauttaminen sekä äärimmäisissä tilanteissa mahdolliset rikosoikeudelliset toimenpiteet. Väärinkäytösten ilmetessä Soite perii takaisin ohjeiden vastaisten tai vilpillisen toiminnan seurauksena korvatut matkakustannukset.

Asiakaspalaute

Kuljetuspalveluiden toimivuutta ja laatua seurataan kuljetusten seuranta- ja hallintajärjestelmän sekä asiakaspalautteiden perusteella. Palautetta voi antaa seuraavien palautekanavien kautta:

- Soiten www-sivujen kautta www.soite.fi/palaute
- puhelimitse asiakaspalvelunumeroon

Lisätietoja kuljetuspalvelusta

Vammaispalveluiden asiakasneuvonta puh. 040 804 2122 ma-pe klo 9-12.

Ikäihmisten asiakasneuvonta klo 9-15:

Kokkola: puh. 050 345 2334, puh. 040 806 5150

Lestijokilaakso: puh. 040 804 2420, puh. 040 804 2151

Perhonjokilaakso: puh. 040 804 5420

Soiten verkkosivuilta: <https://soite.fi/palvelut-ja-yhteys/kuljetuspalvelut>. Sivulta löytyy mm. sosiaali- ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun soveltamisohjeet.