

soite

Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palveluiden myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet





Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sisällys

Johdanto	3
1. Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palveluiden myöntämisen perusteet	4
1.1. Tulorajat	4
1.2. Erityistilanteet	5
2. Liikkumisen tuen palvelun hakeminen, palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko	5
2.1. Hakeminen	5
2.2. Palvelutarpeen arviointi	5
2.3. Päätöksenteko	6
3. Liikkumisen tuen palvelun toteuttaminen	6
3.1. Matkojen määrä	6
3.2. Olosuhteiden muutokset	7
3.3. Liikkumisen tuen palvelun järjestäminen	7
3.4. Erillisoikeudet	7
3.4.1. Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus	7
3.4.2. Vakiotaksioikeus	8
3.4.3. Yksinkulkuoikeus	8
4. Asiakasprofiili	8
5. Matkan tilaaminen	9
5.1. Tilatun matkan peruuttaminen	10
5.2. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys	10
6. Asiakasmaksut	10
6.1. Asiakasmaksut ja maksun alentaminen tai perimättä jättäminen	10
6.2. Erityistilanteet	11
7. Muuta tärkeää tietoa	11
7.1. Terveys- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat	11
7.2. Tavaroiden kuljettaminen	11
8. Ilmoitus muutoksista ja palvelun käyttöön liittyvät epäselvyydet	11
9. Toimintaohjeen voimaantulo	12



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Johdanto

Liikkumista tukevien palveluiden myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet sisältävät tiedon palvelusta, palvelun järjestämistavasta, asiakasryhmästä, palvelun myöntämisen edellytyksistä, palvelun käytöstä ja asiakasmaksusta. Palvelun myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet tulevat voimaan 01.06.2026 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi. Myöntämisen perusteet tarkistetaan tarpeen mukaan. Liikkumista tukevat palvelut ovat säädetyt sosiaalihoitolain (1301/2014) 23 §:ssä.

Liikkumista tukevia palveluita järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä sairauden/ vamman takia. Liikkumista tukevat palvelut ovat tarkoitettut jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamiseen. Palvelua myönnetään ikääntyneiden palveluista sekä vammaispalveluista.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

1. Sosiaalihoitolain mukaisten liikkumista tukevien palveluiden myöntämisen perusteet

Liikkumisen tuen tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä vähentää eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Liikkumisen tuen avulla tuetaan henkilöiden kotona asumista sekä suoriutumista ja omatoimisuutta jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamisessa.

Liikkumisen tuki on määrärahasidonnainen ja harkinnanvarainen palvelu. Palvelun tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa sosiaalihoitolain pykälä tuen tarpeesta (11 §), pykälä hoidosta ja huolenpidosta (12 §) ja asumispalveluiden pykälä (21 §), joiden mukaisesti palvelua kohdennetaan sitä eniten tarvitseville. Liikkumisen tukea myönnettäessä arvioidaan myös ruokakunnan taloudelliset mahdollisuudet järjestää muutoin liikkumisensa.

Sosiaalihoitolain mukaan esteetön ja julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Sosiaalihoitolain mukaista liikkumisen tukea järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti tai saattajan kanssa käyttämään julkista joukkoliikennettä sairauden/ vamman takia. Liikkumisen haitan tulee olla vähintään puolen (½) vuoden mittainen. Mikäli liikkuminen ei onnistu edellä mainituilla tavoilla, palvelu voidaan myöntää taksilla tai esteettömällä ajoneuvolla pääsääntöisesti enintään 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Liikkumista tukevia palveluja ei myönnetä niihin matkoihin, joihin henkilöllä on mahdollisuus käyttää kuntien tai hyvinvointialueen järjestämää palvelu- ja asiointiliikennettä. Henkilöllä ei tule olla mahdollisuutta oman auton käyttöön, eikä hänen läheisillään riittävästi voimavaroja tai mahdollisuuksia tarjota kuljetusapua, jota hakija toimintakyvyn alenemisen vuoksi tarvitsee.

Pelkästään julkisen joukkoliikenteen puuttuminen ilman liikkumista vaikeuttavia toimintarajoitteita ei lähtökohtaisesti mahdollista palvelun myöntämistä. Liikkumisen tuen palvelua ei myöskään myönnetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla. Matkoja ei voi käyttää esimerkiksi Kelan korvaamaan terveyden- ja sairaanhoitoon, eikä Kelan korvaamaan kuntoutukseen liittyviin matkoihin.

1.1. Tulorajat

Liikkumisen tuen palvelu on harkinnanvaraista. Palvelua myönnettäessä selvitetään, onko hakijalla taloudellisia mahdollisuuksia kustantaa itse tarpeenmukaiset jokapäiväiseen asioimiseen liittyvät matkat. Taloudellinen tilanne arvioidaan osana kokonaisuutta.

Ohjeelliset tulorajat ovat Kansaneläkkeen myöntämisen tulorajat. Tuloina huomioidaan ruokakunnan kaikki tulot pois lukien asumistuki. Tuloraja tarkistetaan hakemisvuoden kansaneläkeindeksin mukaisesti. Tileillä oleva tai muu helposti realisoitavissa oleva varallisuus huomioidaan silloin, kun varallisuutta on yli 3 000 euroa tai pariskunnan osalta yli 6 000 euroa. Varallisuutena ei huomioida omassa käytössä olevaa vakinaista asuntoa. Hakija on velvollinen toimittamaan pankin tositteelliset tiedot tuloistaan ja kaikista talletuksistaan.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

1.2. Erytistilanteet

Sotainvalidit ja –veteraanit matkustavat maksutta, eikä heidän tulojaan ja varallisuuttaan huomioida palveluja myönnettäessä. Veteraaneille ja sotainvalidille liikkumisen tuki myönnetään Valtiokonttorin ajantasaisen ohjeistuksen mukaisesti. Veteraanien ja sotainvalidien matkojen määrää ei ole rajoitettu, vaan niitä myönnetään tarpeen mukaan. Pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevalle henkilölle järjestetään liikkumisen tuen palvelut ensisijaisesti laitoksesta.

Erytisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella palvelua voidaan Soiteessa rajoitetusti myöntää autottomille/ajokortittomille hyvinvointialueella asuville kuntalaisille, joiden perheenjäsen on tilapäisesti hoidossa hyvinvointialueella sijaitsevan toisen kunnan alueella. Tällä harkintaperusteisella palvelulla mahdollistetaan vierailut läheisen luona.

2. Liikkumisen tuen palvelun hakeminen, palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko

2.1. Hakeminen

Hakija tai hänen valtuuttamansa henkilö voi hakea liikkumisen tuen palvelua kirjallisesti hakemuslomakkeella. Lomake on tulostettavissa [Soiten kuljetuspalveluiden verkkosivuilta](#). Lomake voidaan pyynnöstä postittaa hakijalle. Lomakkeen voi täyttää myös sähköisesti suomi.fi -palvelussa. Kuntalainen voi ennakoivasti tehdä itse sähköisen Omaolo-palveluarvion [Omaolon Arvioi tuen tarve -verkkosivulla](#) ennen palvelun hakemista.

Hakemukseen tulee liittää mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön antama lausunto hakijan terveydentilasta ja toimintakyvystä. Lausunnosta tulee selkeästi ilmetä toimintakyvyn rajoite, joka vaikeuttaa hakijan liikkumista ja estää häntä käyttämästä julkista joukkoliikennettä. Lausunnon tulee vastata hakijan tämänhetkistä terveydentilaa ja toimintakykyä. Tarvittaessa hakijaa voidaan pyytää toimittamaan hakemuksensa liitteeksi muita asiantuntijalausuntoja.

Liikkumisen tuen hakemukset toimitetaan seuraavasti:

Hakemus	Alue, Paikka	Palautusosoite
Ikääntyneet hakijat, yli 65v.	Koko Soite	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Ikäkeskus, Terveystie 1, 67200 Kokkola
Alle 65 v. henkilöt	Koko Soite	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Vammaispalveluiden sosiaalityö, Mariankatu 16–20, 67200 Kokkola

2.2. Palvelutarpeen arviointi

Hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa yhdistyvät hakijan oma arvio avun- ja tuentarpeesta, yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot sekä tarvittaessa hakijan läheisten



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

näkemykset. Palvelutarpeen arviointi on aina henkilökohtaista ja yksilöllistä. Arviointi tehdään hakijan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja siinä selvitetään, täyttyvätkö edellytykset liikkumisen tuen palvelun myöntämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon toimintarajoitteet hakijan ympäristössä ja elinolosuhteissa. Palvelutarpeen arvioinnissa yksilöidään hakijan tarpeen mukaiset asiointipaikat sekä muut kohteet, joihin hänen tulee päästä.

Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää myös muilta hakijan kanssa työskenteleviltä viranomaisilta saatavaa tietoa hakijan tilanteesta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan hakijan läheisverkosto, ja sen mahdollisuudet osallistua hakijan tukemiseen.

2.3. Päätöksenteko

Viranhaltija tekee päätöksen hakijan oikeudesta sosiaalihoitolain mukaiseen liikkumisen tuen palveluun. Päätöksenteossa huomioidaan hakijan yksilölliset tarpeet palvelun järjestämistavan osalta. Mikäli hakijalla katsotaan olevan oikeus palveluun, myönnetään palvelu hakemiskuukauden alusta alkaen. Päätös oikeudesta palveluun tehdään toistaiseksi voimassa olevaksi, mikäli liikkumisen tuen tarve on pysyvä. Päätös voidaan tehdä perustellusta syystä myös määräajaksi voimassa olevaksi. Hakija saa hakemukseensa kirjallisen viranhaltijapäätöksen ja muutoksenhakuohjeen. Myönteisen päätöksen mukana hakija saa ohjeen palvelun käyttämisestä.

3. Liikkumisen tuen palvelun toteuttaminen

Pääsääntöisesti liikkumisen tuen palvelua myönnetään asiakkaan asuinalueelta lähimpään kaupunginosaan tai kylään asiakkaan jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten. Liikkumisen tuen palvelun yhdensuuntainen matka voi olla enintään 15 km tai 30 km riippuen matkasta lähimpään kaupunginosaan tai kylään, jossa asiakas voi hoitaa jokapäiväiseen elämään kuuluvia asioita. Poikkeustapauksissa ja viranhaltijan erityisellä harkinnalla yhdensuuntainen matka voi olla pidempi kuin 30 km, mikäli asiakkaalle välttämättömät jokapäiväiseen elämään kuuluvat palvelut sijaitsevat kauempana. Asiakassuunnitelmaan ja päätökseen kirjataan asiakkaalle myönnettävä kilometrimäärä.

Mikäli asiakkaalla on matkustusoikeudesta poikkeavia säännöllisiä ja tavanomaiseen elämään kuuluvia muita matkustustarpeita, tulee hänen hakemuksessaan perustella kyseinen poikkeava matkustustarve. Yksilöllisestä ja soveltamisohjeessa määritellystä matkustusoikeudesta poikkeava matkustusoikeus määritellään päätöksessä ja tästä tehdään merkintä asiakkaan asiakasprofiiliin.

3.1. Matkojen määrä

Matkoja myönnetään pääsääntöisesti enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Mikäli matkojen määrä ei riitä turvaamaan asiakkaan ehdottoman välttämätöntä liikkumisen tarvetta, asiakkaalla on oikeus hakea lisämatkoja ja hänen on perusteltava aiheutuva lisämatkojen tarve. Lisäedellytyksenä on, että kyse on tavanomaisiin elämäntoimintoihin kuuluvasta, välttämättömästä liikkumistarpeesta. Erityisistä syistä ja viranhaltijan yksilöllisen harkinnan perusteella matkoja voidaan myöntää enemmän.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Matkat myönnetään aina kuukausikohtaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää käyttämättä jääneitä matkoja seuraaville kuukausille käytettäväksi.

3.2. Olosuhteiden muutokset

Liikkumisen tuen palvelun saajan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava välittömästi palvelua myöntävälle taholle kaikista palveluun liittyvistä muutoksista. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi osoitteen muuttuminen, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai mikäli liikkumisen tuen palvelutarve päättyy. Ilmoituksen perusteella viranhaltija arvioi, edellyttääkö muutos palvelupäätöksen tarkistamista. Asiakkaan kotikunnan muuttuessa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten ulkopuolelle, on palvelua haettava uudesta kotikunnasta.

3.3. Liikkumisen tuen palvelun järjestäminen

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soitella on palvelun järjestäjänä oikeus päättää liikkumisen tuen palvelun järjestämistavasta. Soiten liikkumisen tuen henkilökuljetukset järjestetään ensisijaisesti yhdisteltyinä kuljetuksina taksilla tai esteettömällä ajoneuvolla. Kuljetusten matkapalvelukeskus yhdistelee samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden matkat, lukuun ottamatta yksinkulkuoikeuden saaneiden asiakkaiden matkoja. Alle 18-vuotiaan yksinmatkustavan lapsen kuljetukset voidaan yhdistellä ainoastaan muihin lapsiasiakkaiden kuljetuksiin.

Tavanomaiseen taksinkuljettajan antamaan palveluun kuuluu tarvittaessa avustaminen lähtöpaikalla taksin kyytiin ja pois taksin kyydistä määränpäässä. Mikäli asiakas tulee noutaa sisältä ja viedä määränpäässä sisälle, tulee se kertoa kuljetustilauksen yhteydessä.

Asiakkaalla on oikeus käyttää matkan aikana saattajaa, mikäli kuljettajan tavanomainen apu ei ole asiakkaan terveydentilasta johtuvista syistä riittävää. Asiakkaan tulee hakea erikseen oikeutta saattajan käyttöön palvelua myöntävältä taholta ja esittää perustelut saattajan tarpeelle. Viranhaltija tekee päätöksen asiakkaan oikeudesta saattajaan.

Mikäli asiakkaalle myönnetään oikeus saattajaan, voi saattaja olla maksutta mukana kuljetuksessa. Saattajana voi toimia henkilö, joka ei ole itse liikkumista tukevan palvelun saaja, ja joka on kykenevä toimimaan saattajana. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta. Asiakas hankkii itse saattajan. 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 kymmenen (10) minuutin pysähdyksen sallimissa puitteissa.

3.4. Erillisoikeudet

3.4.1. Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus

Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus voidaan myöntää henkilölle, joka ei kykene vammansa/sairautensa vuoksi käyttämään tavallista taksia. Henkilöllä tulee olla käytössään sähköpyörätuoli, sähkömopo tai manuaalipyörätuoli, joka ei ole kokoontaitettava. Palvelutarpeen arvioinnissa



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

huomioidaan, pystyykö henkilö siirtymään pyörätuolista tavalliseen taksiin kuljettajan ja/tai saattajan avustamana. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeudesta maksetaan avustamislisä kuljettajalle. Avustamislisä sisältää kuljetettavan ja hänen apuvälineensä/ tavaransa hakemisen lähtöpaikasta, sekä määränpäässä kuljetettavan saattamisen tavaroineen asuntoon. Ajanjaksolta, jolta maksetaan avustamislisä, ei kuljettajalle makseta odotusajan korvausta.

3.4.2. Vakiotaksioikeus

Vakiotaksin käyttöoikeus voidaan myöntää hakemuksen perusteella, mikäli vakiotaksin käyttö on asiakkaan vamman/ sairauden vuoksi välttämätöntä, jotta liikkumisen tuen palvelun käyttö mahdollistuu. Vakiotaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetukset voidaan kuitenkin yhdistellä muihin kuljetuksiin, eli kuljetuksessa voi olla mukana myös muita henkilöitä. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, vamman/ sairauden aiheuttamat toimintakyvyn rajoitteeseen perustuvat yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

Vakiotaksioikeuden saanut asiakas voi tilata kuljetuksen suoraan vakiotaksilta. Asiakas saa tiedon sopimuskumppaneista palvelun myöntäjältä. Vakiotaksi ilmoittaa tilatun kuljetuksen matkapalvelukeskukseen. Mikäli vakiotaksi ei voi toteuttaa kuljetusta, vakiotaksi järjestää korvaavan kuljetuksen. Mikäli korvaava kuljetus ei järjesty vakiotaksin toimesta, liikkumisen tuen palvelun saajalla on oikeus tilata kuljetus suoraan matkapalvelukeskuksesta. Tilauksen yhteydessä tulee kertoa, että vakiotaksi ei saanut järjestettyä kuljetusta. Lähtökohtana vakiotaksin käyttöoikeudelle on, että kuljettaja tuntee asiakkaan terveydentilaan liittyvän avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen kuljetuksen aikana.

3.4.3. Yksinkulkuoikeus

Liikkumisen tuen palvelun saajalle voidaan myöntää yksinkulkuoikeus, mikäli yksinkulkuoikeuden käyttö on hänen vammansa/ sairautensa aiheuttaman toimintakyvyn rajoitteen vuoksi välttämätöntä. Yksinkulkuoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin. Yksinkulkuoikeuden käyttöön on oikeutettu asiakas, jonka vamma/ sairaus estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen. Asiakkaan tulee esittää yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

4. Asiakasprofiili

Kuljetukset järjestetään viranomaisen hyväksymän asiakasprofiilin mukaan. Kuljetusten matkapalvelukeskuksen käyttämään asiakastietojärjestelmään tehdään asiakasprofiili. Asiakasprofiilista käyvät ilmi kuljetusten järjestämisen kannalta oleelliset tiedot, kuten asiakkaan perustiedot, liikkumisen tuen päätöksen voimassaoloaika, myönnetty matkatyyppi ja matkamäärä, matkustusosoikeus, käytössä olevat apuvälineet, avustamisen tarve ja muut erityistarpeet. Matkapalvelukeskus käyttää tietoja vain kuljetusten suunnitteluun ja järjestämiseen.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Kuljetusten hallitsemiseksi on tärkeää, että asiakasprofiilitiedot ovat ajan tasalla. Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä palvelun myöntäjään, mikäli hänelle tulee muutoksia. Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa päätökseensä liittyviä tietojaan olemalla yhteydessä palvelun myöntäjään.

5. Matkan tilaaminen

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten myöntämät matkat tilataan Tervia Logistiikka Oy:n Matkapalvelukeskuksesta. Puhelu maksaa matkapuhelinmaksun tai paikallisverkkomaksun verran. Liikkumisen tuen palvelun päätöksen yhteydessä asiakkaalle annetaan tarkemmat ohjeet matkan tilaamisesta. Ohjeet kuljetusmatkan tilaamiseen löytyvät myös [Soiten Kuljetuspalveluiden verkkosivuilta](#).

Kuljetusta tilattaessa on ilmoitettava tarkka osoitetieto, kaupunginosa, kadun nimi ja talon numero sekä mahdollisen asuinrapun tieto. Lisäksi on ilmoitettava mukaan tuleva saattaja ja alaikäinen perheenjäsen. Kuljetus suositellaan tilattavan jo edellisenä päivänä tai kun matkan tarve on tiedossa, mutta viimeistään 1,5 tuntia ennen tarvittavan kyydin tuloaika. Mikäli matka tilataan myöhemmin, asiakkaan tulee varautua siihen, että kuljetusta ei välttämättä pystytä toteuttamaan toivotussa aikataulussa.

Mikäli kuljetuksella on ehdoton perillä oloaika, esimerkiksi juna- tai linja-autoon liittyvien jatkoyhteyksien vuoksi, matka tulee tilata hyvissä ajoin ja asiakkaan tulee ilmaista ehdoton määränpäähänsaapumisaika tilausta tehdessään. Mikäli asiakas käyttää asiointimatallaan hänelle vammaispalvelulain nojalla myönnettyä henkilökohtaista apua, hänellä on oikeus määritellä kuljetusten matkapalvelukeskukselle kuljetuksen ehdoton aikataulu.

Kuljetuksen toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan maantieteellinen sijainti sekä autojen saatavuus ja soveltuvuus asiakkaan kuljetustarpeeseen. Kuljetus voidaan toteuttaa myös aiemmin, mikäli kuljetus voidaan yhdistää toiseen olemassa olevaan saman suunnan kuljetukseen.

Paluumatka suositellaan tilattavaksi yhtäaikaaisesti menomatkan kanssa, mikäli paluuaika on tiedossa. Mikäli paluumatkaa ei ole mahdollista tilata etukäteen, kuljetusten matkapalvelukeskus pyrkii järjestämään paluumatkan mahdollisimman pian tilauksen vastaanottamisesta. Kanta-Kokkolan alueella paluumatka pyritään järjestämään viimeistään 30 minuutin kuluessa tilauksesta. Maakunnassa kuljetuksen järjestämiseen vaikuttaa taksiautojen saatavuus ja niiden soveltuvuus kuljetustarpeeseen.

Asiakas voi kyytiä tilatessaan ilmoittaa keskukselle, että hän haluaa saman taksin hoitavan paluumatkan. Mikäli paluumatka ajoittuu kahden (2) tunnin sisälle menomatkan päättymisestä, voidaan paluumatka ohjata menomatkan hoitaneelle taksiryttäjälle. Taksiryttäjän tulee tämä hyväksyä. Meno- ja paluumatkan välinen odotusaika ei ole korvattavaa liikennöintiä. Mikäli asiakas pyytää taksiryttäjältä paluumatkan hoitamista ajon aikana, voi kyyditystä hoitava taksiryttäjä ilmoittaa paluumatkan hoitamisen matkapalvelukeskukseen. Tällöin taksiryttäjä on sitoutunut hoitamaan paluumatkan sovitusti. Paluumatkan tulee ajoittua kahden (2) tunnin sisälle menomatkan päättymisestä. Pidemmältä ajalta ei paluumatkaa ketjuteta. Mikäli asiakkaalla on säännöllisiä kuljetustarpeita, matkat suositellaan tilattavaksi pidemmäksi ajaksi kerrallaan. Mikäli lähtö- tai paluupiste on Soiten alueella, tulee asiakkaan tilata taksi Tervian matkapalvelukeskuksesta.



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakkaan tulee olla valmiina matkaan viimeistään tilauksen yhteydessä sovittuna noutoaikana. Tilauksen yhteydessä sovittu nouta-aika voi poiketa enintään +/- 15 minuuttia. Tilauksen yhteydessä ilmoitettu ehdoton aikataulu ei saa poiketa sovitusta.

5.1. Tilatun matkan peruuttaminen

Asiakkaan on ilmoitettava puhelimitse tilatun kuljetuksen peruuttamisesta kuljetusten matkapalvelukeskukseen. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan tilattuun kohteeseen. Mikäli matkaa ei peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi (1) matkakoikeus.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 min ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomista tai esimerkiksi hänen terveydentilastaan johtuvista syistä, asiakkaan tulee olla yhteydessä palvelun myöntäneeseen tahoon, joka arvioi, onko peruuttamatta jättämiselle tai peruuttamiselle alle hyväksytyt aikarajat (30 min) olemassa perusteltu syy. Mikäli viranhaltija arvioi tälle olleen perusteltu syy, asiakas ei menetä matkakoikeuttaan, vaan hänelle palautetaan menetetty matkakoikeus.

5.2. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys

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

Asiakkaalla on yhdensuuntaisen matkan aikana oikeus yhteen (1) matkan varrella olevaan korkeintaan kymmenen minuutin (10 min) maksuttomaan pysähdykseen. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia (yli 10 min) varten keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja tämän jälkeen alkaa uusi matka. Pysähdyksestä on ilmoitettava matkapalvelukeskukseen matkaa tilattaessa.

6. Asiakasmaksut

6.1. Asiakasmaksut ja maksun alentaminen tai perimättä jättäminen

Asiakasmaksulain perusteella asiakkaalta peritään matkasta enintään julkisen liikenteen maksua vastaava maksu. Asiakas maksaa suorittamastaan matkasta asiakasmaksun, joka määräytyy kaupunkiliikenteen tai matkahuollon hintojen mukaan. Asiakas ei maksa taksinkuljettajalle asiakasmaksua, vaan se laskutetaan jälkikäteen toteutuneiden matkojen mukaisesti.

Asiakkaan kanssa samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet voivat matkustaa asiakkaan mukana. Täysi-ikäinen perheenjäsen maksaa matkasta summan, joka vastaa matkan hintaa jaettuna asiakasmäärällä. Mikäli kyydissä on esimerkiksi asiakas, saattaja ja yksi aikuinen perheenjäsen, niin aikuinen perheenjäsen maksaa 1/3 matkan Soiten maksettavaksi jäävästä määrästä. Perheeseen kuuluvat alle 7-vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi. Muut alaikäiset lapset maksavat ikänsä mukaisen liikennöitsijän hinnaston mukaisen maksun. Tämä maksu suoritetaan suoraan taksinkuljettajalle. Liikkumiseen tarkoitetuista tarpeellisista apuvälineistä ja lastenrattaista ei peritä lisämaksua. Mikäli liikkumisen tuen matkasta aiheutuu muita lisäkuluja, maksaa asiakas ne itse.



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakasmaksuun on mahdollisuus hakea asiakasmaksulain 11 §:n perusteella asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä erillisellä hakemuksella, mikäli asiakasmaksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteutumista. Lisätietoja asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä saa palvelua myöntävältä taholta.

6.2. Erityistilanteet

Mikäli asiakkaalla on lupa käyttää liikkumisen tuen palvelua toisella paikkakunnalla, hän maksaa itse taksimatkan, jonka hän voi laskuttaa jälkikäteen Soitelta kuittia vastaan. Vaihtoehtoisesti taksi voi halutessaan laskuttaa matkan asiakasmaksun ylittävän osan suoraan Soitelta. Suoralaskutuksesta asiakkaan tulee itse sopia taksin kanssa. Asiakkaalle toimitetaan siinä tapauksessa laskutusohje taksille annettavaksi. Näiden kyytien osalta asiakas hoitaa taksin tilaamisen itse muualta kuin Tervian matkapalvelukeskuksesta. Mikäli asiakkaalla on tarve matkustaa yli kilometrirajojen, asiakas maksaa itse kilometrimäärän ulkopuolisen matkaosuuden sekä normaalin asiakasmaksun. Kuitista tulee ilmetä matkan lähtö- ja määränpää.

Sotaveteraanit ja -invalidit matkustavat maksutta.

7. Muuta tärkeää tietoa

7.1. Terveysten- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat

Liikkumisen tuen matkoja ei saa käyttää matkoihin, jotka kuuluvat Kela-korvauksen piiriin <https://www.kela.fi/taksimatkak>. Tällaisia matkoja ovat esimerkiksi lääkäri-, hammaslääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit, terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanottokäynnit, apuvälineiden sovituskäynnit tai lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit. Mikäli asiakas saa korvausta matkoihin muun lain nojalla esimerkiksi vakuutusyhtiöltä, kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää vakuutusyhtiön myöntämiin matkoihin.

7.2. Tavaroiden kuljettaminen

Liikkumisen tuen palvelu on tarkoitettu vain henkilökuljetuksiin, eikä sitä voi käyttää pelkästään tavaroiden, esineiden, elintarvikkeiden tai aterioiden kuljettamiseen. Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana tarpeelliset apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat, kuten ostoskassi, matkalaukku tai lastenrattaat. Huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita ja muuttolaatikoita ei kuljetuspalvelulla saa kuljettaa. Tällaiset kuljetukset asiakkaan on maksettava itse. Kuljettaja kantaa autoon tai autosta määränpäähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle samalla, kun saattaa palvelun saajan kohteeseen. Kuljettajan tulee huolehtia perille myös mukana olevat apuvälineet.

8. Ilmoitus muutoksista ja palvelun käyttöön liittyvät epäselvyydet

Liikkumisen tuen palvelun asiakkaan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava palvelua myöntävälle taholle kaikista liikkumisen tuen palveluun liittyvistä muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi muutokset tuloissa ja varallisuudessa, muutokset asiakkaan toimintakyvyssä tai



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

kotiosoitteen muutos. Tarvittaessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan uudelleen ja liikkumisen tuen päätös tarkistetaan.

Mikäli asiakas on ylittänyt myönnetyn matkamäärän tai käyttänyt matkoja päätöksen tai liikkumisen tuen myöntämisen perusteiden vastaisesti, matkoista aiheutuneet kustannukset voidaan periä asiakkaalta. Perinnästä tehdään viranhaltijan päätös.

Mikäli liikkumisen tuen palvelun käytössä on toistuvasti asiakkaasta johtuvia ongelmia, joita ei pystytä ohjauksella ja neuvonnalla ratkaisemaan, eivätkä ne korjaannu asiakkaan saaman kirjallisen huomautuksen jälkeen, asiakkaan tulee viranhaltijan päätöksellä maksaa matkansa todelliset kulut itse kuljettajalle.

Liikkumisen tuen palvelusta voi antaa palautetta Soitelle palautekanavan kautta. Mikäli palaute koskee matkojen välitystä ja järjestämistä, palaute annetaan Tervian palautekanavalle.

9. Toimintaohjeen voimaantulo

Tämä toimintaohje astuu voimaan 1.1.2026.

Toimintaohje koskee Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaista liikkumisen tuen palvelua.

Soveltamisohje on päivitetty yhteistyöryhmässä. Työryhmän jäsenet edustivat ikääntyneiden palveluita, vammaispalveluita ja mielenterveys- ja riippuvuustyön sosiaalipalveluita.