

**Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelulain  
mukaisen vaikeavammaisten kuljetuspalvelun myöntämisen  
perusteet 1.12.2023 alkaen**

# Sisällys

1 Johdanto	3
2 Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu	3
2.1 Kuljetuspalvelun hakeminen	3
2.2 Palvelutarpeen arviointi	4
3 Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet	4
3.1 Oikeus saattajaan	5
3.2 Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus	5
3.3 Vakiotaksi	5
3.4 Yhteiskuljetukset (ns. kimppakyydit)	5
3.5 Tavarankuljetus	6
4 Kuljetuspalvelun määrä ja laajuus	6
5 Asiakasmaksut	7
6 Kuljetuspalvelun matkan tilaaminen	8
Liite 1 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuljetuspalvelun asiakasmaksut	10

## 1 Johdanto

Myöntämisen perusteet dokumentti sisältää tiedot järjestämistavasta, asiakasryhmästä ja myönnettävästä palvelun määrästä ja siihen sisältyy asiakasmaksuihin liittyviä ohjeita.

Myöntämisen perusteet ja yhtenäiset asiakasmaksut tulevat voimaan 1.12.2023 ja ovat voimassa toistaiseksi.

## 2 Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun tavoitteena on edistää vaikeavammaisten Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia toimia. Tavoitteena on, että vaikeavammaisilla henkilöillä on samankaltaiset, yhdenvertaiset mahdollisuudet liikkumiseen kuin muilla asukkailla.

Vaikeavammaisten kuljetuspalveluista säädetään vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa lain (3.4.1987/380) 8 § 2 momentissa. Kuljetuspalveluiden sisällöstä, laajuudesta ja järjestämisestä on erikseen säädetty vammaispalveluasetuksen 4–6 pykälissä.

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaan esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Vaikeavammaista henkilöä tuetaan ensisijaisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä. Liikkumisen tuen tarkoitus ei ole korvata sellaista puuttuvaa julkista joukkoliikennettä, joka vaikuttaa yleisesti alueen asukkaiden liikkumiseen.

Vammaispalvelulain perusteella järjestetään vaikeavammaisen henkilön tavanomaisessa elämässä tarvitsemia erityispalveluja, jos asiakas ei saa yksilöllisen tarpeensa mukaisia ja sopivia palveluita sosiaalihuoltolain perusteella.

Vaikeavammaisen henkilön kuljetuspalvelua voidaan myöntää jokapäiväiseen elämään kuuluviin matkoihin, joita ovat:

- 1) asiointimatkat,
- 2) virkistysmatkat
- 3) yhteiskunnalliseen osallistumiseen liittyvät matkat,
- 4) työmatkat ja
- 5) opiskelumatkat

Vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus kuljetuspalveluun, jos hän täyttää laissa mainitut edellytykset.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla. Tällaisia matkoja ovat mm. lääkäri-, terveyskeskus-, sairaala-, laboratorio- ja kuntoutusmatkat, koska näihin haetaan korvaus Kelalta tai vakuutusyhtiöltä. Vammaispalvelulaki on siis toissijainen laki muun lainsäädännön nojalla järjestettäviin palveluihin nähden.

### 2.1 Kuljetuspalvelun hakeminen

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua haetaan sähköisellä tai kirjallisella hakemuksella, jonka hakija tai hänen valtuuttamansa henkilö täyttää tai asia saatetaan vireille suullisesti. Hakemukseen täytyy liittää mukaan lääkärintodistus tai muu riittävä terveydenhuollon ammattihenkilön antama lausunto. Lausunnosta tulee käydä ilmi hakijan toimintakyvyn rajoite, vamma tai sairaus, joka aiheuttaa liikkumisen vaikeuksia ja vaikuttaa toimintakykyyn siten, ettei hakija voi käyttää julkista joukkoliikennettä itsenäisesti ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Lääkärintodistukseen tai lausuntoon tulee sisältyä mahdollisimman laaja-alainen arvio hakijan toimintakyvystä, siinä odotettavissa olevista muutoksista ja liikkumisvaikeuden pysyvyydestä. Lääkärintodistus tai lausunto ei saa olla yli kuusi (6) kuukautta vanha.

Tarvittaessa hakemukseen voi liittää tai siihen voidaan pyytää myös fysioterapeutin tai muun asiantuntijan lausunto. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan käyttää avuksi koematkoja tai muuta yksilölliseen arviointiin soveltuvaa tapaa.

Mikäli hakemus koskee työmatkoja, tulee hakemuksen liitteeksi toimittaa kopio työsopimuksesta tai riittävät selvitykset yritystoiminnasta ja siihen liittyvistä työmatkoista. Opiskelumatkoja hakevan tulee toimittaa todistuksen opinto-oikeudestaan ja opintojen etenemisestä joka lukuvuosi.

## 2.2 Palvelutarpeen arviointi

Hakijan tekemä kuljetuspalveluhakemus käsitellään ja palvelutarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueella vammaispalvelujen toimialueen ensiarviotiimissä tai osaamiskeskuksessa. Arviointia varten hakija tavataan. Yhdessä hakijan, sekä tarvittaessa hänen omaistensa ja läheisten, kanssa laaditaan palvelutarpeen arviointi.

Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan hakijan vaikeavammaisuutta suhteessa kuljetuspalveluun. Palvelutarpeen arvioon sisältyy

- hakijan elämäntilanne,
- hakijan toimintaympäristö
- hakijan vammasta tai sairaudesta aiheutunut toimintarajoite,
- lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön lausunto, johon sisältyy arvio hakijan vaikeavammaisuudesta suhteessa kuljetuspalveluun sekä mahdollinen muun asiantuntijan lausunto.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan henkilön kyky ja tosiallinen mahdollisuus käyttää itsenäisesti tai saattajan avulla julkista joukkoliikennettä. Arvioinnissa voidaan käyttää avuksi koematkoja tai muuta yksilölliseen arviointiin soveltuvaa tapaa. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan vammaispalveluasetuksen 4 §:n 3 momentin mukainen kustannusten kohtuullisuus.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä viranhaltija arvioi asiakkaalle soveltuvan liikkumisen tuen toteuttamistavan ja onko hakijalla oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin liikkumista tukeviin palveluihin. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja jonkin muun lain nojalla.

Jos hakijalle myönnetään vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, tulee asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjata asiakkaan tarvitsema apu toimintaympäristössään ja kuljetuspalvelun tarve, toteuttamistapa, määrä sekä alueellinen laajuus. Lisäksi asiakassuunnitelmaan kirjataan muut käytettävissä olevat palvelut.

Päätöksen hakijan oikeudesta kuljetuspalveluun tekee vammaispalvelun viranhaltija.

## 3 Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet

Vammaispalvelulain perusteella myönnetään kuljetuspalvelua vaikeavammaiselle henkilöille. Vaikeavammaisena henkilönä pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkista joukkoliikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Vammaispalvelulaki ja -asetus eivät sisällä vamma- ja sairausluetteloa, eikä niissä ole hakijan ikää koskevia säännöksiä. Pelkästään ikääntymisestä johtuvat toimintakyvyn rajoitteet ja liikkumisen vaikeudet eivät ole vaikeavammaisuutta. Ikääntymisestä aiheutuvien toimintarajoitusten perusteella voidaan myöntää sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumisen tuen palveluita, kun niitä koskevat hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen myöntämisperusteet täyttyvät.

Vaikeavammaisuus voi olla fyysisistä tai psyykkisistä syistä johtuvaa. Hakijan todellinen kyky liikkua vaikuttaa ratkaisevasti kuljetuspalvelun myöntämiseen.

Vamman tai sairauden tulee olla pitkäaikainen. Pitkäaikaiseksi vammaksi tai sairaudeksi katsotaan yleensä vähintään vuoden kestävä tila. Sairaudesta toipumisen ajaksi tai kuntoutusvaiheeseen ei myönnetä vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua. Toipumisen ja kuntoutusvaiheen kuljetuspalvelun tarve voidaan arvioida tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen myöntämisen perusteiden mukaisesti.

Vammaispalveluin mukaisten kuljetuspalvelujen myöntämiseen ei vaikuta hakijan tulot tai varallisuus.

Pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleville henkilöille myönnetään kuljetuspalvelut ensisijaisesti sosiaalihuoltolain perusteella erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

### 3.1 Oikeus saattajaan

Kuljetuspalveluun liittyy tarvittaessa saattajapalvelu. Saattajana voi toimia asiakkaan valitsema henkilö.

Saattamisella tarkoitetaan asiakkaan avustamista välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen. Asiakkaan tukena kuljetuspalvelumatkalla voi kulkea maksutta yksi sellainen henkilö, joka on kykenevä toimimaan asiakkaan tukena matkan aikana, jos kuljettajan antama tuki tai apu ei ole riittävä. Jos asiakkaan tosiasiallisena saattajana toimii toinen kuljetuspalvelun asiakas, hän ei menetä kuljetuspalvelun matkaa matkalta, jolla hän toimii asiakkaan tukena. Oikeus saattajan tukeen kirjataan asiakassuunnitelmaan sekä viranhaltijapäätökseen.

Kuljettajan saattaja-avulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista kuljettajan toimesta esimerkiksi kauppa- tai apteekkiasioinnissa. Oikeudesta kuljettajan saattaja-apuun tehdään viranhaltijan päätös, jossa on määritelty saattaja avun määrä ja kesto. Perusteena tulee olla asiakkaan terveydentila ja toimintakyky.

Jos henkilökohtainen avustaja tai sosiaalihuoltolain mukainen avustaja toimii asiakkaan saattajana, vastaa hän itse työmatkoistaan asiakkaan luokse. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin asiakkaalle suunnitellun reitin varrelta silloin, kun saattajan avustamista ei tarvita matkalle lähtiessä.

### 3.2 Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus

Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus voidaan myöntää asiakkaalle, joka ei kykene vammansa vuoksi käyttämään tavallista taksia. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee huomioida, pystyykö asiakas siirtymään pyörätuolista tavalliseen taksiin kuljettajan tai saattajan avustamana. Asiakkaalla tulee olla käytössä joko sähköpyörätuoli, sähkömopo tai manuaalipyörätuoli, joka ei ole kokoontaitettava. Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeudesta tehdään erillinen viranhaltijapäätös.

### 3.3 Vakiotaksi

Vakiotaksioikeus voidaan myöntää hakemuksen perusteella, jos vakiotaksin käyttö on asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi välttämätöntä, jotta asiakas voi käyttää kuljetuspalvelua. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut vakiotaksin tarpeesta.

Palvelu tulee järjestää yksilökohtaisesti siten, että asiakas kykenee tosiasiallisesti palvelua käyttämään. Vakiotaksioikeudesta tehdään viranhaltijan päätös. Vakiotaksioikeuden saanut asiakas tilaa matkan erillisen viranhaltijapäätöksen yhteydessä saamansa ohjeistuksen mukaisesti.

### 3.4 Yhteiskuljetukset (ns. kimppakyydit)

Harkinnan mukaan jollekin asiakasryhmälle voidaan myöntää oikeus käyttää yhteiskuljetusta eli kimppakyytiä. Kimppakyytiä voidaan käyttää asiointi- ja virkistysmatkoissa, joiden katsotaan tukevan asiakkaiden sosiaalista elämää ja kuntoutumista. Oikeus yhteiskuljetukseen myönnetään yleensä samasta

osoitteesta lähteille ja samaan osoitteeseen meneville matkoille. Esimerkiksi samassa asumispalvelussa asuville asiakkaille voidaan myöntää oikeus yhteiskuljetukseen. Oikeudesta yhteiskuljetukseen tehdään viranhaltijan päätös.

Yhteiskuljetuksessa asiakasmaksu peritään kaikilta asiakkailta ja yhdeltä asiakkaalta vähennetään kuljetuspalvelun matka.

### 3.5 Tavarankuljetus

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu 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 (esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat). Esimerkiksi huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita ja muuttolaatikoita ei vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalvelulla saa kuljettaa. Tällaiset kuljetukset on asiakkaan maksettava itse.

Kuljettaja kantaa autoon tai autosta määränpähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle samalla, kun saattaa asiakasta. Kuljettajan tulee huolehtia perille myös mukana olevat apuvälineet.

## 4 Kuljetuspalvelun määrä ja laajuus

### Asiointi- ja virkistysmatkat

Asiointi ja virkistysmatkoihin myönnetään vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Jos henkilö hakee asiointi- ja virkistysmatkoja enemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, hänen täytyy perustella vammasta tai sairaudesta aiheutuva tarve lisämatkoille. Tällöinkin syynä täytyy olla tavanomaiseen elämään kuuluva välttämätön tarve liikkua.

Kuljetuspalvelun matkat tulee käyttää kuukausikohtaisesti. Kuukauden aikana käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Hyvinvointialue voi vaikeavammaisen henkilön hakemuksesta päättää kuljetuspalvelun matkojen jaksottamisesta enintään kolmen kuukauden ajalle erityisten syiden perusteella. Asiasta tehdään erillinen viranhaltijan päätös.

Asiointi- ja virkistysmatkoja voi tehdä vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tai lähikunnissa. Lähikunnalla tarkoitetaan kuntaa, jonka kanssa asuinkunnalla on yhteinen maa- tai vesiraja.

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus käyttää kohtuullisia kuljetuspalveluita asiointi- ja virkistysmatkoilla myös muualla Suomessa. Näiden matkojen tulee sisältyä asiakkaalle myönnettyjen asiointi- ja virkistysmatkojen määrään. Esimerkiksi, jos asiakas tekee omakustanteisen matkan Helsinkiin, hän voi Helsingissä käyttää hänelle myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja joukkoliikenteen sijaan. Näitä muualla Suomessa tehtäviä kuljetuksia ei voi tilata matkapalvelukeskuksen kautta. Matkoista tehdään asiakkaan hakemukseen perustuva erillinen viranhaltijan päätös etukäteen, jossa määritellään tarkemmin matkojen käyttöoikeus ja kulut korvataan pääsääntöisesti jälkikäteen kuittien perusteella.

### Työmatkat

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin työmatkoihin yleensä kaksi yhdensuuntaista matkaa työpäivää kohden. Työmatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa työpaikalle ja takaisin kotiin huomioiden vaihtelevat työpisteet. Jos asiakas työskentelee työpäivän aikana useassa eri paikassa, korvataan ainoastaan työpäivän ensimmäinen matka työpaikalle ja päivän viimeinen matka työpaikalta kotiin. Työpäivän aikana tapahtuvat matkat kuuluvat työnantajan tai yrittäjän korvattaviksi, jos ne liittyvät työhön.

Vammaispalvelulain mukaisia työmatkoja voi tehdä asiakkaan asuinkunnan alueella sekä työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa (17.12.2009/1153) työssäkäyntialueista 2 §:ssa määrittelemällä Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen työssäkäyntialueella.

Työmatkat myönnetään työsuhteen keston ajaksi. Toistaiseksi voimassa olevassa palvelussuhteessa olevalle asiakkaalle tehdään toistaiseksi voimassa oleva päätös. Loma-ajalle työmatkoja ei myönnetä.

### **Opiskelumatkat**

Jos asiakas on oikeutettu vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, eikä saa opiskelumatkoihin tukea muualta, voidaan kuljetuspalvelua myöntää välttämättömiin opiskelumatkoihin. Matkoja myönnetään kaksi yhdensuuntaista matkaa opiskelupäivää kohden. Opiskelumatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa oppilaitokseen. Päätös sisältää myös matkat opiskeluun kuuluvaan harjoitteluun ja työelämässä oppimiseen.

Vammaispalvelulain mukaisia opiskelumatkoja voi tehdä opiskelijan asuinkunnan alueella ja vammaispalvelulaissa tarkoitetuissa opiskelijan asuinpaikan lähikunnissa.

Opiskelupäivän aikana tapahtuvat matkat kuuluvat oppilaitoksen korvattaviksi, jos ne liittyvät opiskeluun.

Opiskelumatkoja myönnetään opiskelun ajalle. Loma-ajalle opiskelumatkoja ei myönnetä.

Opiskelumatkoja myönnetään perusopetuksen jälkeiseen opiskeluun, joka johtaa tutkintoon tai ammattiin tai parantaa valmiuksia tällaiseen opiskeluun taikka parantaa henkilön mahdollisuuksia työllistyä. Opiskeluksi katsotaan myös valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus. Opiskelumatkoja ei voida myöntää harrastusluonteiseen opiskeluun, jonka ei arvioida parantavan henkilön mahdollisuuksia työllistyä.

## **5 Asiakasmaksut**

Kuljetuspalvelun asiakasmaksusta säädetään asiakasmaksuasetuksen 6 §:ssä.

Kuljetuspalvelun asiakasmaksu määräytyy Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) määrittämän arvolipun mukaisesti. Työ- ja opiskelumatkoista peritään puolet aikuisen arvolipun hinnasta. (Liite 1)

Laajennetun oppivelvollisuuden piirissä olevien opiskelumatkoista ei peritä asiakasmaksua.

Perusopetuksen jälkeiseen opiskeluun myönnettävistä opiskelumatkoista peritään asiakasmaksua enimmillään Kelan opiskelijoilta kuukausittain perimää omavastuuosuutta vastaava määrä. Maksuttomaan koulutukseen oikeutetut opiskelijat saavat kuitenkin koulumatkan maksuttomana, mikäli koulutus on maksutonta. Kaikki koulutukset eivät kuitenkaan ole maksuttomia, vaikka opiskelija täyttäisi ehdot.

Saattajana toimivalta henkilöltä ei peritä asiakasmaksua.

Kuljetuspalvelun asiakasmaksut laskutetaan asiakkailta kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden matkojen mukaisesti.

Kuljetuspalvelun asiakkaan kanssa samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet voivat matkustaa kuljetuspalvelun asiakkaan mukana. Perheeseen kuuluvat alle 12-vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi. Muut alaikäiset lapset maksavat ikänsä mukaisen ELY:n hinnaston arvolipun hinnan. Täysi-ikäinen perheenjäsen maksaa matkasta omavastuuosuuden, joka vastaa matkan hintaa jaettuna asiakasmäärällä. Esimerkiksi jos kyydissä on asiakas, saattaja ja yksi aikuinen perheenjäsen, niin aikuinen perheenjäsen maksaa 1/3 matkan hyvinvointialueen maksettavaksi jäävästä määrästä.

Yhteiskuljetuksessa asiakasmaksu peritään kaikilta asiakkailta ja yhdeltä asiakkaalta vähennetään kuljetuspalvelun matka.

Liikkumiseen tarkoitetuista tarpeellisista apuvälineistä ja lastenrattaista ei peritä lisämaksua. Jos kuljetuspalvelun matkasta aiheutuu muita lisäkuluja, maksaa asiakas ne itse.

Seuraavilta asiakkailta ei peritä asiakasmaksua kuljetuspalvelusta, joilla on rintamapalvelus-, rintamasotilas-, rintama- tai miinanraivaajatunnus. Asiakasmaksua ei peritä partisaanien uhreilta eikä sotaleskiltä vuosien 1939–1945 sotien johdosta.

Asiakasmaksuun on mahdollisuus hakea asiakasmaksulain 11 §:n perusteella asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä erillisellä hakemuksella, jos asiakasmaksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteutumista. Lisätietoja saat omalta työntekijältäsi ja [Lomakkeet ja asiakirjat - Pohde](#)

## **6 Kuljetuspalvelun matkan tilaaminen**

Pohjois-Suomen yhteistyöalueelle perustetaan yhteinen matkapalvelukeskus, jonka asiakkaiksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuljetuspalvelun asiakkaat tulevat siirtymään. Matkapalvelukeskuksessa voidaan yhdistellä samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden matkoja.

Ennen Pohjois-Suomen yhteistyöalueen matkapalvelukeskuksen perustamista asiakas tilaa matkat nykyisten ohjeiden mukaisesti, ellei Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ota matkoja keskitettyyn välitykseen. Kuljetuspalvelupäätöksen yhteydessä annetaan tarkemmat ohjeet matkojen tilaamiseen.

Kun asiakas tilaa kuljetuksen matkapalvelukeskuksesta, hänen täytyy ilmoittaa tarkka osoitetieto, mihin hän kuljetuksen tilaa: esimerkiksi kaupunginosa, kadun nimi ja talon numero sekä mahdollisen asuinrapun tieto. Samoin tulee ilmoittaa mukaan tuleva saattaja ja alaikäinen perheenjäsen.

Asiakkaalle puhelu matkapalvelukeskukseen maksaa matkapuhelinmaksun tai paikallisverkkomaksun verran.

Kuljetus suositellaan tilattavan jo edellisenä päivänä tai viimeistään 60 minuuttia ennen tarvittavan kyydin tuloaikaa. Asiakkaan tulee varata matkaan riittävästi aikaa.

Jos matkapalvelukeskus ei 15 minuutin kuluessa vastaa puheluun, on asiakkaalla oikeus tilata matka suoraan Pohteen kuljetuspalvelumatkoja ajavilta autoilijoilta.

### **Kohtuullinen pysähdys tai poikkeama**

Matkaan voi sisältyä yksi matkan varrella oleva lyhyt, enintään 15 minuutin pysähdys. Sen aikana asiakas voi hoitaa nopean asian, esimerkiksi käydä pankkiautomaatilla. Jos pysähdys kestää yli 15 minuuttia, käynnissä oleva matka keskeytyy ja keskeytyksen jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen matka.

Asiakkaan tulee ilmoittaa matkaa tilatessaan tarvitsemansa pysähdys. Jos pysähtymistarvetta ei ilmoiteta matkaa tilattaessa, pysähdystä ei voida tehdä. Pysähdyspaikan tulee olla suunnitellun reitin varrella. Poikkeama suunnitellulta reitiltä saa olla enintään 500 metriä yhteen suuntaan. Jos matkan päämäärä kuitenkin on asiointi, tällöin asiointia ei pidetä pysähdyksenä tai poikkeamana ja paluumatkaan käytetään toinen matka.

Asiakas voi viedä tai hakea yhdensuuntaisen matkan yhteydessä lapsen päiväkotiin. Tarve määritellään asiakassuunnitelmassa.

### **Ilmoitus muutoksista**



Kuljetuspalvelua saavan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava hyvinvointialueen vammaisten toimialueen osaamiskeskukseen kaikista kuljetuspalveluun liittyvistä muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi:

- muutokset asiakkaan toimintakyvyssä
- muutos työ- ja opiskelutilanteessa
- kotiosoitteen muutos tai
- pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirtyminen.

Tarvittaessa kuljetuspalvelupäätös tarkistetaan.

### **Palvelun käyttöön liittyvät epäselvyydet**

Jos asiakas on ylittänyt myönnetyn matkamäärän tai käyttänyt matkoja päätöksen tai kuljetuspalvelun soveltamisohjeiden vastaisesti, matkoista aiheutuneet kustannukset peritään asiakkaalta. Perinnästä tehdään viranhaltijan päätös.

Jos kuljetuspalvelun käytössä on toistuvasti asiakkaasta johtuvia ongelmia, joita ei pystytä ohjauksella ja neuvonnalla ratkaisemaan, ja jotka eivät korjaannu asiakkaan saaman kirjallisen huomautuksen jälkeen, asiakkaan tulee viranhaltijan päätöksellä maksaa matkansa todelliset kulut itse kuljettajalle. Asiakas voi hakea silloin korvauksen kuljetuspalvelun mukaisista matkoistaan kuittia vastaan Vammaispalveluiden yhteisistä palveluista; PL 27, 90029 Pohde tai [matkakeskus.kuljetuspalvelut@pohde.fi](mailto:matkakeskus.kuljetuspalvelut@pohde.fi)

## Liite 1 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuljetuspalvelun asiakasmaksut

### POP ELY

Kilometri	Arvolippu aikuisen	Arvolippu lapsi 4–16 vuotta
6	2,70	2,00
9	2,80	2,10
12	3,10	2,30
16	3,70	2,80
20	4,10	3,10
25	4,80	3,60
30	5,30	4,00
35	5,70	4,40
40	6,40	4,80
45	6,90	5,20
50	7,50	5,60
60	8,20	6,20
70	8,80	6,60
80	9,20	6,90
90	9,80	7,30
100	10,40	7,90
110	11,20	8,40
120	11,90	8,90
130	12,50	9,50
140	13,30	10,00
150	13,90	10,40
160	14,60	10,90
170	15,20	11,40
180	15,90	12,00
190	16,80	12,60
200	17,50	13,20
220	18,40	13,80
240	19,10	14,30
260	20,00	15,00
280	21,90	16,50
300	23,90	17,90
325	25,90	19,40
350	27,90	20,90
375	29,80	22,40
400	31,90	23,90