

Vammaispalvelulain mukainen

KULJETUSPALVELUOHJE

Informointi

Olet saanut erillisen viranhaltijapäätöksen kuljetuspalvelusta perustuen vammaispalvelulakiin. Tutustu saamaasi viranhaltijapäätökseesi huolellisesti. Päätöksestä näet kuljetuspalvelumatkojen määrän, päätöksen voimassaolon sekä matkustusalueesi. Kuljetuspalvelupäätökseen on myös kirjattu mahdolliset erityisoikeutesi.

Tässä asiakasohjeessa Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa ilmoittaa, että matkustusosoikeuttasi koskevat, voimassa olevat asiakastietosi on siirretty tai päivitetty 1.2.2024 alkaen palvelutuottajan (DRide Oy) tietojärjestelmään lakisääteisten matkatilausten järjestämiseksi. Tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä saat lisätietoja yhteistyöhön osallistuvien viranomaisten tietosuojaselosteista.

Matkan tilaaminen DRide Oy:n Palvelukeskuksesta

Puhelinnumero 015 357 5200

Palvelukeskus on aloittanut toiminnan Eloisan kuljetustilauksissa 30.1.2024 klo 0:00 ja on käytettävissä viikon jokaisena päivänä ympärivuorokauden (24/7).

Matka tilataan viimeistään 45 minuuttia ennen matkan lähtöaikaa.

Voit tilata samalla kertaa useamman matkan saamasi päätöksen mukaan.

Saat puhelimeesi tekstiviestin matkasta sen jälkeen, kun kuljettaja on hyväksynyt tilauksesi. Tekstiviesti tulee siinä tapauksessa, jos olet antanut puhelinnumerosi palvelukeskuksen käyttöön.

Kerro palvelukeskukselle seuraavat tietosi:

- koko nimi
- henkilötunnus **tai** asiakasnumeron 6 viimeistä numeroa
- lähtöosoite, mistä sinut noudetaan
- kohdeosoite, mihin sinut viedään
- mukaan tuleva saattaja ja/tai muu henkilö
- tarkka perillä oloaika, jolloin sinun tulee olla viimeistään kohteessa
- tarvitsemasi apuvälineet
- ilmoita matkatyyppi: työ-, päivätoiminta-, opiskelu-, asiointi- tai virkistysmatka

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Vakiotaksin tilaaminen

Sinun tulee käyttää vain niitä kuljetuspalveluntuottajia/-tuottajaa, jotka olet valinnut.

Vakiotaksiautoilija tarkistaa tarvittaessa henkilöllisyytesi ennen matkan alkamista

Tilaa kyytisi suoraan sovitulta vakiotaksiautoilijalta. Vakiotaksiautoilija ilmoittaa tilauksesi palvelukeskukseen.

Kerro autoilijalle:

- koko nimi
- henkilötunnus tai asiakasnumeron 6 viimeistä numeroa (asiakasnumero löytyy tämän ohjeen ensimmäiseltä sivulta)
- lähtöosoite, mistä sinut noudetaan
- kohdeosoite, mihin sinut viedään
- mukaan tuleva saattaja tai muu henkilö
- tarkka perillä oloaika, jolloin sinun tulee olla viimeistään kohteessa
- tarvitsemasi apuvälineet
- opas- tai avustajakoira
- ilmoita matkatyyppi: työ-, päivätoiminta-, opiskelu-, asiointi- tai virkistysmatka

Asiakasprofiili ja kuljetuspalvelumatkan järjestäminen

Asiakkaasta kirjataan Palvelukeskuksen tietojärjestelmään niin sanottu asiakasprofiili, joka sisältää asiakkaan kuljetuspalvelumatkan toteuttamisen kannalta olennaiset perustiedot (ei sisällä terveystietoja):

- yhteystiedot
- apuvälineet
- erityispiirteet liittyen avustamiseen, puheen tuottamiseen
- kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika
- myönnettyjen matkojen lukumäärä ja matkustusalue
- mahdolliset erityisoikeudet ja matkustustyytit
- opas- tai avustajakoira

Palvelukeskus välittää sinulle tilausta ja asiakasprofiilia vastaavan kuljetuspalvelumatkan. Palvelukeskuksessa yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden kuljetuspalvelumatkoja. Samassa ajoneuvossa voi matkustaa muita asiakkaita.

Mikäli sinun on ehdottomasti oltava perillä tiettyyn määräaikaan mennessä, esimerkiksi juna- tai linja-autoon liittyvien jatkoyhteyksien vuoksi, matka tulee tilata hyvissä ajoin ja ilmoittaa ehdottomasta perillä oloajasta. Kyyti on tilattava jo edellisenä päivänä tai viimeistään 1,5 tuntia ennen matkan lähtöaikaa.

Eloisan sopimusliikennöitsijä noutaa teidät ja kuljettaa kohteeseen. Kuljettajalla on velvollisuus kertoa matkan omavastuuosuutenne, jota ei makseta autossa. Eloisa laskuttaa omavastuun kuukausittain jälkikäteen. Kuittia ei tämän vuoksi ole mahdollista saada taksissa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Taksiliikenteen ruuhka-ajat vaikuttavat kaikkien taksipalveluja tarvitsevien asiakkaiden tilauksiin. Tämän vuoksi saattaa olla tilanteita, jolloin ajoneuvoja ei ole saatavilla. Palvelukeskus voi ehdottaa kuljetuksellenne aikaa, jolloin ajoneuvo olisi saatavilla.

Mikäli kyytinne ei ole saapunut 15 minuutin kuluessa, olkaa yhteydessä ensisijaisesti kuljetustilauksen vastaanottaneeseen liikennöitsijään tai toissijaisesti Palvelukeskuksen puhelinnumeroon.

Matkustusoikeus

Palvelukeskus tarkastaa tilausta vastaanottaessaan matkustusoikeutesi voimassaolon ja jäljellä olevan matkamäärän.

- myönnetyt matkaoikeudet ovat henkilö- ja kuukausikohtaisia.
- edellisen kuukauden käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille, eikä tulevilta kuukausilta voi lainata matkoja etukäteen.
- opiskelu- ja työmatkaoikeutesi käyvät ilmi viranhaltijan tekemästä kuljetuspalvelupäätöksestä.
- erillisoikeuksia haetaan vammaispalvelujen omatyöntekijältä

Kuljetuspalvelua et voi käyttää KELA:n korvaamiin matkoihin, esimerkiksi lääkärin, hammaslääkärin, terveyden- tai sairaanhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit, apuvälineiden sovitus, lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit.

Kuljetuspalvelujen käyttäminen

- kuljetuspalvelumatka on matkustustarpeesi mukainen yhdensuuntainen matka, joka ajetaan suorinta reittiä lähtöosoitteesta kohdeosoitteeseen.
- paluu kotiin tai muuhun asiointikohteeseen on toinen matka.
- yleensä matka on keskeytymätön. Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä yksi matkan aikana tapahtuva pikainen enintään 15 minuutin pituinen pysähdys, kun se tapahtuu kuljetuspalvelureitin varrella. Kyytiä tilatessasi kerro pysähdyksestä jo ennakoon.

Matkan peruminen

Tilatun matkan perumisesta on ilmoitettava palvelukeskukseen välittömästi, mutta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Jos et peru matkaasi viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, sinulta kuluu yksi (1) kuljetuspalvelumatka.

Jos matkan perumatta jättäminen tai peruminen alle 30 minuuttia ennen tilatun matkan alkua johtuu sinusta riippumattomasta syystä, esimerkiksi terveydentilasta, sinun tulee olla yhteydessä vammaispalvelun omatyöntekijään. Hän arvioi aina tapauskohtaisesti, voidaanko perusteltu syy hyväksyä matkaoikeuttasi menettämättä.

Saattaja

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Saattaja tekee matkan yhdessä asiakkaan kanssa.

- Vammaispalvelulain mukaan myönnettyissä kuljetuspalvelumatkoissa mukanasasi saa olla tarvittaessa yksi (1) saattaja maksutta. Ilmoita saattajan mukana olosta, kun tilaat matkaa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

- Saattajan toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja sinun turvallisuutta vaarantamatta.
- Saapuva ajoneuvo ei hae saattajaasi eri osoitteesta.
- Saattaja voi lähteä asiakkaan kanssa samasta osoitteesta tai nousta reitin varrelta ilman poikkeamaa (jos tulee poikkeama asiakkaalta kuluu kaksi (2) matkaa). Saattajalta tai avustajalta ei peritä matkakuluja, mutta hänet lasketaan mukaan ajoneuvossa matkustavaan kokonaishenkilömäärään.

Samassa kuljetuksessa useampia kuljetuspalveluasiakkaita

Jos samassa kuljetuksessa matkustaa useita kuljetuspalveluasiakkaita, jokaisen matka on tilattava välityskeskuksesta.

Jokaiselta matkustajalta laskutetaan omavastuuosuus ja matkustajalta kuluu myös myönnetty kuljetuspalvelumatka henkilökohtaisen kuljetustilauksen mukaisesti.

Samassa kuljetuksessa kuljetuspalveluiden lisäksi muita asiakkaita

- Samassa ajoneuvossa matkustavien ei-kuljetuspalveluasiakkaiden määrä on ilmoitettava palvelukeskukseen kuljetusta tilattaessa.
- Mikäli kyydissä matkustaa sinun lisäksi saattajan tai alaikäisten lasten mukana henkilöitä, joilla ei ole kuljetuspalvelupäätöstä, matkakustannukset jaetaan kaikkien kyydissä olevien kesken.
- Saattajasi ja oman alle 12 - vuotiaan matka on maksuton.
- Mikäli kyytiin on yhdistelty muita asiakkaita, huomioi matka-ajan mahdollinen pidentyminen.

Asiakasmaksu eli ns. omavastuuosuus ja matkustusalue

Etelä-Savon hyvinvointialue laskuttaa kuukausittain jälkikäteen omavastuuosuudet asiakasmaksuna kuljetuspalvelun käyttäjältä.

- Omavastuu määräytyy voimassa olevan Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymän asiakasmaksutaulukon mukaisesti.
- Matkustusalueesi määrittää viranhaltijapäätöksessäsi. Voit myös tarkistaa oikeutesi vammais palvelun omatyöntekijältä.
- Omavastuuta ei peritä:
 - Alle 5-vuotiaalta
 - sotaveteraaneilta tai -invalideilta
 - vammaisen kanssa matkustavalta saattajalta
 - laajennetun oppivelvollisuuden piiriin kuuluvalta VPL-opiskelijalta
- Tavanomaisen matkustusalueesi ulkopuolelle suuntautuvassa yksittäisessä ja erilliseen päätökseen perustuvassa matkassa asiakasmaksu eli omavastuuosuus määrittää ennen matkan toteutumista sen mukaisesti, mikä olisi matkalipun hinta julkisia joukkoliikenne välineitä käyttäen. Omavastuuosuutena voidaan periä myös jokin muu kohtuulliseksi arvioitu summa, mikäli vertailua joukkoliikenteen käyttötilanteeseen on mahdotonta tehdä.

Ohjeiden vastainen kuljetuspalveluoikeuden käyttö

Kuljetuspäätöksen ja ohjeen vastaisesta toiminnasta aiheutuvat kustannukset peritään takaisin. Tahallinen kuljetuspalveluoikeuden väärinkäyttö annetaan viranomaisten selvitettäväksi.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Palvelun seuranta ja palaute

Kuljetuspalveluiden toimivuutta, laatua ja asiakaspalvelua seurataan palautteesi perusteella.

Palautteesi on meille tärkeä ja voit antaa sitä puhelimitse, sähköpostilla tai www-sivujen kautta.

Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa

Mikäli olosuhteissa tapahtuu kuljetuspalvelun myöntämiseen ja käyttämiseen vaikuttavia muutoksia, esimerkiksi terveydentilanteessa tapahtuu muutoksia tai kotikunta muuttuu, sinun tai asioitasi hoitavan henkilön tulee ilmoittaa muutoksista vammaispalvelun omatyöntekijään. Sinun tulee ilmoittaa myös uudet apuvälineet (esimerkiksi pyörätuoli).

Jos osoitteesi tai asuinkuntasi muuttuu, ole yhteydessä vammaispalvelun omatyöntekijään.

Kuljetuspalveluihin liittyvä neuvonta ja ohjaus

Kuljetuspalvelujen yleinen neuvonta ja ohjaus

Logistiikka

044 351 2632

Vammaispalvelujen asiakasohjaus

Puhelinaika Ma - Pe klo 10.00 - 14.00

015 411 4144

Sähköposti: vammaispalvelut@etelasavonha.fi

Palautetta voit antaa osoitteessa www.drider.fi tai www.etelasavonha.fi

Laskuun liittyvää asiaa

Asiakas voi pyytää laskujen eräpäivän siirtämistä soittamalla laskussa olevaan puhelinnumeroon ja asiakkaalla on myös mahdollisuus hakea maksujen perimättä jättämistä lähettämällä hakemus osoitteeseen Etelä-Savon hyvinvointialue, Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli.

Muu korvaushakemus

Muu mahdollinen korvaushakemus liitteineen lähetetään osoitteeseen: Etelä-Savon hyvinvointialue, Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Tietosuoja

Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti. Etelä-Savon hyvinvointialueen sopimusosapuolet, DRide Oy:n Palvelukeskus noudattaa henkilötietojen käsittelijänä voimassa olevan henkilötietolain (523/1999) edellyttämiä velvoitteita. Tiedot kuljetustilauksista lähetetään ajoneuvokohtaisiin laitteisiin sähköisessä muodossa suojatulla yhteydellä. Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Käsiteltävien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta huolehditaan, jotta voidaan varmistua aineiston luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Hyvinvointialue luovuttaa DRide Oy:lle tietoja

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

viranomaisen toiminnan julkisuudessa annetun lain 26 § 3 momentin nojalla. Hyvinvointialue on salassapitovelvollinen luovutetun tiedon osalta sosiaalihuollon asiakaslain 27 § 3 momentin mukaisesti.

Asiaksmaksu kuljetuspalveluissa ja liikkumisen tuesta perittävät maksut

Kuljetuspalvelun asiakasmaksuna peritään enintään julkisen liikenteen maksua vastaava asiakasmaksu alla olevan taulukon mukaisesti.

Kuljetuspalvelun yksittäisestä tai yhdensuuntaisesta matkasta perittävät asiakasmaksut Kilometriin saakka hyvinvointialueen sisällä	Aikuinen (yli 18 v.)	Kun asiakasmaksu määräytyy alennus-, sarja- tai kausilipun hinnan mukaisesti	Lapsi (alle 18 v) ja sotaveteraanit
15 km	2,00 €	1,00 €	Maksuton
Yli 15 km matkalla	5,50 €	2,75 €	Maksuton

Kuljetuspalvelun omavastuusuutta ei peritä:

- asiakkaan kanssa matkustavalta saattajalta (erillisoikeus)
- toisen asteen laajennetun oppivelvollisuuden piiriin kuuluvilta opiskelijoilta, kuitenkin enintään sen kalenterivuoden loppuun, kun henkilö täyttää 20 vuotta. Matkat korvataan 7 km ylittävältä osalta.

Mikäli julkisen joukkoliikenteen hintaan perustuva asiakasmaksu muodostuisi jossakin tapauksessa yllä olevaa taulukkotaksaa edullisemmaksi, peritään asiakkaalta julkisen joukkoliikenteen taksaa vastaava asiakasmaksu yllä olevasta taulukosta poiketen.

Asiakkaalta peritään hyvinvointialueen ulkopuolelle ulottuvista matkoista junaliikenteen tai linja-autoliikenteen vakiovuoron matkalipun hinnan suuruinen asiakasmaksu. Myös näissä tapauksissa otetaan huomioon kausi- sarja- ja alennuslippujen hinnat, mikäli asiakkaalla olisi perusteltu syy käyttää näitä lipputuotteita, mikäli hän kykenisi käyttämään julkista joukkoliikennettä.

Sovellettaessa Vammaispalvelulakia (675/2023) liikkumisen tuki on maksutonta silloin, kun se toteutetaan jollakin muulla tavalla kuin kuljetuspalveluna.

Liikkumisen tukeen liittyviä maksuttomia palveluja ja tukitoimia ovat:

- Henkilökohtainen apu
- Saattaja

Taloudellinen tuki antamalla vammaiselle henkilölle käyttöön auto tai muu hänelle soveltuva kulkuneuvo

- Taloudellinen tuki auton tai muun kulkuneuvon hankintaan
- Muu soveltuva tapa

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

