

Sosiaalihuoltolain mukainen

## KULJETUSPALVELUOHJE

### Informointi

Olet saanut erillisen viranhaltijapäätöksen kuljetuspalvelusta perustuen sosiaalihuoltolakiin. Tutustu saamaasi viranhaltijapäätökseen huolellisesti. Päätöksestä näet kuljetuspalvelumatkojen määrän, päätöksen voimassaolon sekä matkustusalueesi.

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 tapahtuu DRide Oy:n palvelukeskuksesta

#### Puhelinnumero 015 357 5200

Palvelukeskus on aloittanut toiminnan Eloisan kuljetuspalvelujen osalta 30.1.2024 klo 00.00 ja on käytettävissä ympärivuorokauden, viikon jokaisena päivänä (24/7).

**Matka tilataan viimeistään 45 minuuttia ennen matkan lähtöaikaa.**

Voit tilata samalla kertaa useamman matkan saamasi päätöksen mukaan, kuitenkin enintään 2 viikoksi eteenpäin.

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: asiointi- tai virkistysmatka, sotainvalidi- tai veteraanimatka

### Asiakasprofiili ja kuljetuspalvelumatkan järjestäminen

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

- yhteystiedot

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

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

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

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 perii omavastuun kuukausittain jälkikäteen. Kuuttia ei tämän vuoksi ole mahdollista saada taksissa.

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.

## Matkustusosoikeus

Palvelukeskus tarkastaa kuljetuspalvelutilausta vastaanottaessaan matkustusosoikeutesi voimassaolon ja jäljellä olevat matkamäärät.

- Myönnetyt matkusoikeudet ovat henkilö- ja kuukausikohtaisia.
- Edellisen kuukauden käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille, eikä tulevilta kuukausilta voi lainata matkoja etukäteen.

Kuljetuspalvelua ei voi käyttää KELA:n korvaamiin matkoihin esimerkiksi: lääkärin, hammaslääkärin, terveyden- tai sairaanhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit, apuvälineiden sovitukset, 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.

### 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

## Matkan peruminen

- Tilatun matkan peruuntumisesta on ilmoitettava palvelukeskukseen välittömästi, mutta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Jos matkaa ei peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, sinulta kuluu yksi (1) kuljetuspalvelumatka.
- Jos matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 minuuttia ennen tilatun matkan alkua johtuu sinusta riippumattomasta syystä, esimerkiksi terveydentilasta, sinun tulee olla yhteydessä palveluohjaajaasi. Hän arvioi aina tapauskohtaisesti voidaanko perusteltu syy hyväksyä matkakoikeuttasi menettämättä.

## Saattaja

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Saattaja tekee matkan yhdessä asiakkaan kanssa. Ilmoita saattajan mukanaolosta, kun tilaat matkaa.

- 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 kyytiin reitin varrelta ilman poikkeamaa. Jos tulee poikkeama, asiakkaalta kuluu kaksi (2) matkaa. Saattajalta ei peritä matkakuja, mutta hänet lasketaan mukaan ajoneuvossa matkustavaan kokonaishenkilömäärään.

## Samassa kuljetuksessa useampia kuljetuspalveluasiakkaita

- Jos samassa kuljetuksessa matkustaa useita kuljetuspalveluasiakkaita, jokaisen matka on tilattava palvelukeskuksesta.
- 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 tasan kaikkien kyydissä olevien kesken.
- Saattajasi ja oman alaikäisen matka on maksuton.
- Mikäli kyytiin on yhdistelty muita asiakkaita, otathan huomioon matka-ajan mahdollisen pidentymisen.

## Omavastuu ja matkustusalue

- Etelä-Savon hyvinvointialue laskuttaa kuukausittain jälkikäteen omavastuut kuljetuspalvelun käyttäjältä.
- Omavastuu määräytyy voimassa olevan Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymän asiakasmaksutaulukon mukaan.

### 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

- Matkustusalueesi on oma asuinkuntasi, joka on tarkistettavissa viranhaltijapäätöksestä. Voit myös tarkistaa sen palveluohjaajalta. Mikäli lähin kuntakeskus sijaitsee toisen kunnan alueella, yhdensuuntaisen matkan pituus voi olla korkeintaan 20 kilometriä.
- Omavastuuta ei peritä sotaveteraaneilta ja sotainvalideilta.

## Ohjeiden vastainen kuljetuspalveluoikeuden käyttö

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

## Palvelun seuranta ja palaute

- Kuljetuspalveluiden toimivuutta, laatua ja asiakaspalvelua seurataan palautteesi perusteella.
- Palautteesi on meille tärkeä ja voit antaa sitä puhelimitse tai Etelä-Savon hyvinvointialueen www-sivujen kautta.
- 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 hyvinvointialueen työntekijälle. Sinun tulee ilmoittaa myös uudet apuvälineet (esimerkiksi pyörätuoli).
- Jos osoitteesi tai asuinkuntasi muuttuu, ole yhteydessä ikääntyvien palvelujen- tai sosiaalihuollon palveluohjaajaan.

## Tietoa ikääntyneiden kuljetuspalveluista

### Kuljetuspalvelujen yleinen neuvonta ja ohjaus

- Ikäihmisten palvelut 040 593 9057
- Logistiikka 044 351 2500

## Asiakasohjaus ikääntyneille

Saat ohjausta ja neuvontaa ikääntyneiden palveluista



Soita +358 15 211 557

Palveluajat ma-pe 09:00 -15:00

## Asiakaspalaute www - sivuilla

Voit antaa palautteesi osoitteessa [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi) tai [www.dride.fi/asiakaspalaute](http://www.dride.fi/asiakaspalaute)

### Laskuun liittyvää asiaa

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalanatie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | [kirjaamo@etelasavonha.fi](mailto:kirjaamo@etelasavonha.fi) | [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)

Asiakas voi pyytää laskujen eräpäivän siirtämistä soittamalla laskussa olevaan puhelinnumeroon ja asiakkaalla on myös mahdollisuus hakea maksujen perimättä jättämistä lähettämällä hakemuksen 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 sopimus Kumppanit. DRide Oy:n Palvelukeskus noudattaa henkilötietojen käsittelijänä voimassa olevan henkilötietolain (523/1999) edellyttämiä velvoitteita. Tiedot kuljetustilauksista lähetetään ajoneuvo kohtaisiin 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 viranomaisen toiminnan julkisuudessa annetun lain 26 § 3 momentin nojalla. Hyvinvointialue on salassapitovelvollinen luovutetun tiedon osalta sosiaalihuollon asiakaslain 27 § 3 momentin mukaisesti.

#### **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

## Asiakasmaksu kuljetuspalveluissa ja liikkumisen tuesta perittävät maksut

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

### Liikkumista tukeva palvelut (sosiaalihuoltolaki)

Asiointi- ja virkistysmatkat

- asiakkaalta peritään liikkumista tukevan palvelupäätöksen mukaisesti yksittäisestä tai yhdensuuntaisesta matkasta kilometriperusteinen omavastuumaksu
- omavastuumaksua ei peritä sotaveteraaneilta eikä sotainvalideilta

Kilometriin saakka hyvinvointialueen sisällä	Aikuinen (yli 18 v.)	Kun asiakasmaksu määräytyy alennus-, sarjasta tai kausilipun hinnan mukaisesti	Sotaveteraanit Sotainvalidit
15 km	2,00 €	1,00 €	maksuton
30 km saakka ja yli 30 km matkoilla	5,50 €	5,50 €	maksuton

#### 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