

**Vaikeavammaisten kuljetuspalvelua koskevat soveltamisohjeet 1.9.2020  
alkaen**

Hyvinvointilautakunta 12.11.2019

## **Vaikeavammaisten kuljetuspalvelua koskevat soveltamisohjeet 1.9.2020 alkaen**

Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten oululaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia toimia. Lähtökohdana on, että vammaisilla henkilöillä on samankaltaiset, yhdenvertaiset mahdollisuudet liikkumiseen kuin muilla kuntalaisilla.

Kuljetuspalvelu korvaa joukkoliikennettä, joka ei ole riittävän esteetöntä tai saavutettavaa vaikeavammaiselle henkilölle. Kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu korvaamaan julkisen liikenteen puutteita.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus kuljetuspalveluun, jos hän täyttää laissa mainitut edellytykset.

Kunnalla on oikeus järjestää kuljetukset harkitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Kuljetuspalvelu voidaan järjestää esimerkiksi taksikuljetuksina, Onni-palveluliikennettä käyttäen tai matkapalvelukeskuksen avulla eri kuljetusmuotoja yhdistellen.

Kunnan velvollisuudesta järjestää vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalveluita sekä saattajapalvelu on säädetty vammaispalvelulain 8 pykälän 2 momentissa. Kuljetuspalveluiden sisällöstä, laajuudesta ja järjestämisestä on erikseen säädetty vammaispalveluasetuksen 4-6 pykälissä.

### **Kuljetuspalvelu on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluviin matkoihin**

Kuljetuspalvelua voidaan myöntää jokapäiväiseen elämään kuuluviin matkoihin. Näitä ovat:

- asiointimatkat,
- virkistysmatkat,
- yhteiskunnalliseen osallistumiseen liittyvät matkat,
- työmatkat ja
- opiskelumatkat.

Kuljetuspalvelua voi käyttää Oulun kaupungissa ja lähikuntien alueella.

Kuukaudessa myönnetään vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään liittyvää matkaa. Työ- ja opiskelumatkoja myönnetään työn ja opiskelun kannalta tarpeellinen määrä.

Kuljetuspalveluun liittyy tarvittaessa saattajapalvelu. Saattajana voi toimia asiakkaan valitsema henkilö. Jos vaikeavammaisen henkilö tarvitsee saattajaa pitkäaikaisesti, saattaja voidaan hankkia ostopalveluna.

## **Kuljetuspalvelun hakeminen**

Kuljetuspalvelua haetaan kirjallisella *tai sähköisellä* hakemuslomakkeella. Hakija tai hänen valtuuttamansa henkilö täyttää lomakkeen.

Hakemukseen täytyy liittää lääkärintodistus. Siitä tulee ilmetä vamma ja/tai sairaus, joka rajoittaa hakijan mahdollisuuksia liikkua ja kykyä toimia siten, että hakija ei voi matkustaa joukkoliikennevälineillä ilman kohtuutonta vaikeutta. Lääkärintodistukseen tulee sisältyä mahdollisimman laaja-alainen arvio hakijan toimintakyvystä, siinä odotettavissa olevista muutoksista ja liikkumisvaikeuden pysyvyydestä. Lääkärintodistuksen ei yleensä tule olla yli 6 kuukautta vanha.

Tarvittaessa hakemukseen voi liittää tai siihen voidaan pyytää myös fysioterapeutin tai muun asiantuntijan konsultaatiolausunto.

## **Palvelutarpeen arviointi**

Kun hakija on tehnyt hakemuksen, Oulun kaupungin palveluohjauksessa tehdään kuljetuspalvelun tarpeen arviointi.

Kuljetuspalvelun tarpeen arviointi ei perustu pelkästään lääkärin tai muun asiantuntijan arvioon hakijan vaikeavammaisuudesta. Sen lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon hakijan elämäntilanne, elinympäristö ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutunut toimintarajoite.

Arviointia varten hakija tavataan kotikäynnillä. Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma.

## **Vaikeavammaisten kuljetuspalvelun myöntämisperusteet**

Vammaispalvelulain perusteella myönnetään kuljetuspalveluja ja saattajapalvelua vaikeavammaisille henkilöille. Vaikeavammaisena 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 sairausluetteloja, eikä niissä ole hakijan ikää koskevia säännöksiä. 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.

Vammaispalveluin mukaisten kuljetuspalvelujen myöntämiseen ei vaikuta hakijan tulot tai varallisuus.

## **Mihin vammaispalvelulain mukaisia matkoja ei voi käyttää**

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei voi käyttää esimerkiksi lääkäri-, sairaala-, terapia-, kuntoutus- ja laboratoriokäynteihin, koska näihin haetaan korvaus Kelalta tai vakuutusyhtiöltä.

Päiväkotij- ja peruskoulumatkat sekä kuljetus kehitysvammaisten päivätoimintaan eivät myöskään kuulu vammaispalvelulain mukaisten

kuljetuspalveluiden piiriin.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja jonkin muun lain nojalla. Kuljetuspalvelupäätöstä harkittaessa tarkastetaan aina, onko asiakkaalla oikeus sosiaalihuoltolain mukaisiin liikkumista tukeviin palveluihin mikäli oikeus vammaispalveluun ei täyty ja tehdään palvelusta päätös.

Sairaudesta toipumisen ajaksi tai kuntoutusvaiheeseen ei yleensä myönnetä kuljetuspalvelua. Toipumisen ja kuntoutusvaiheen kuljetuspalvelutarve arvioidaan sosiaalihuoltolain liikkumisen tuen perusteella.

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 Oulun kaupungin myöntämisperusteet täyttyvät.

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

### **Oikeus saattajaan**

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Jos kuljettajan antama apu ei ole riittävä, vaikeavammaisen henkilö tarvitsee saattajan.

Oikeudesta saattajaan ja saattajapalvelun järjestämistavasta tehdään viranhaltijan päätös. Perusteena tulee olla asiakkaan terveydentila ja toimintakyky. Asiakkaan oikeus saattajaan tulee toteutua siten, että asiakas todellisuudessa pystyy käyttämään hänelle myönnettyjä matkoja. Tämä huomioidaan asiakassuunnitelmassa.

Asiakkaan mukana voi kulkea maksutta yksi sellainen henkilö, joka on kykenevä toimimaan saattajana. Mikäli asiakkaan todellisena saattajana toimii toinen kuljetuspalvelun asiakas, hän ei menetä kuljetuspalvelumatkaa matkalta, jolla toimii saattajana.

Saattaja vastaa itse työmatkoistaan asiakkaan luokse. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin asiakkaalle suunnitellun reitin varrelta silloin, kun saattajan avustamista ei tarvita matkalle lähtiessä.

### **Asiointi- ja vapaa-ajan matkat**

Asiointi- ja vapaa-ajan matkoilla tarkoitetaan kulkemista paikkoihin, joissa asiakas asioi, osallistuu harrastuksiin tai muuhun sosiaaliseen tai yhteiskunnalliseen toimintaan.

Asiointiin ja virkistykseen myönnetään vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Tämän lisäksi myönnetään työ- ja opiskelumatkoja tarpeen mukaan.

Asiointi- ja vapaa-ajanmatkoja voi tehdä Oulussa ja Ouluun maantieteellisesti rajoittuvissa lähikunnissa. Lähikuntia ovat Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Pudasjärvi, Tyrnävä ja Utajärvi.

Matkoja Oulusta lähikuntien ulkopuolisille paikkakunnille ja takaisin Ouluun ei korvata.

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus käyttää kohtuullisia kuljetuspalveluita asiointi- ja vapaa-ajanmatkoilla myös muualla kotimaassa. Näiden matkojen tulee sisältyä asiakkaalle myönnettyjen asiointi- ja vapaa-ajanmatkojen 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. Niistä tehdään erillinen viranhaltijan päätös, jossa määritellään tarkemmin matkojen käyttöoikeus.

Jos henkilö hakee asiointiin tai virkistykseen 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.

Kuljetuspalvelu määräytyy lain mukaan kuukausikohtaisesti. Kuukauden aikana käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalla kuukaudelle. Erityisistä syistä vammaisella henkilöllä voi kuitenkin olla mahdollisuus jaksottaa myönnetyt matkat enintään kolmen kuukauden ajalle. Asiasta tulee tehdä erillinen viranhaltijan päätös.

### **Työmatkat**

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin työmatkoihin. Työmatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa työpaikalle ja takaisin kotiin. Kuljetuspalvelua myönnetään työmatkoihin yleensä kaksi yhdensuuntaista matkaa työpäivää kohden. Työmatka voi myös alkaa tai päättyä muualle kuin kotiin (huomioidaan ns. liikkuvan työn vaatimukset).

Jos asiakas työskentelee työpäivän aikana useassa eri paikassa, korvataan ainoastaan työpäivän ensimmäinen matka kotoa työpaikalle ja päivän viimeinen matka työpaikalta kotiin. Työpäivän aikana tapahtuvat matkat kuuluvat työnantajan korvattaviksi, jos ne liittyvät työhön.

Vammaispalvelulain mukaisia työmatkoja voi tehdä Oulussa ja Oulun lähikunnissa sekä työ- ja elinkeinoministeriön määrittelemällä työssäkäyntialueella.

Työmatkat myönnetään työsuhteen keston ajaksi. Toistaiseksi voimassa olevassa palvelussuhteessa olevalle asiakkaalle tehdään toistaiseksi voimassa oleva päätös.

Loma-ajalle työmatkoja ei myönnetä. Harrastustoimintaan ja vapaaehtoistyöhön ei voi saada työmatkoja, vaan niihin käytetään asiointi- ja vapaa-ajanmatkoja.

Hakemuksen liitteeksi on toimitettava kopio työsopimuksesta.

### **Opiskelumatkat**

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin opiskelumatkoihin.

Opiskelumatkalla tarkoitetaan pääsääntöisesti matkaa kotoa opiskelupaikalle ja takaisin kotiin huomioiden kuitenkin vaihtelevat opiskelupaikat. Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin opiskelumatkoihin yleensä kaksi yhdensuuntaista matkaa opiskelupäivää kohden.

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

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

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

Opiskeluksi katsotaan perusopetuksen jälkeinen opiskelu, joka tähtää tutkintoon tai johtaa ammattipätevyyden suorittamiseen, esimerkiksi:

- opiskelu lukiossa,
- opiskelu ammatillisessa oppilaitoksessa,
- opiskelu ammattikorkeakoulussa,
- opiskelu korkeakoulussa tai yliopistossa,
- opiskelu, jolla tuetaan integroitumista ja/tai valmentaudutaan ammatillisiin opintoihin sekä
- työvoimaviranomaisten järjestämä työvoimapoliittinen koulutus tai muu toimenpide, esim. työkokeilu

Opiskelumatkoja hakeva asiakas toimittaa todistuksen opinto-oikeudestaan ja opintojen etenemisestä joka lukuvuosi.

### **Matkan hinta**

Asiakkaalle matka maksaa Oulun joukkoliikenteen kuljettajalta ostettavan bussilipun hinnan. Muualla kuin Oulun joukkoliikenteen toimialueella asiakasmaksu on Oulun joukkoliikenteen ABCD-vyöhykkeen lipun hinta (vuonna 2019 maksu on enintään 10,10 euroa.) Asiakas maksaa maksun itse autonkuljettajalle.

Työ- ja opiskelumatkoista perittävä asiakasmaksu on puolet julkisen joukkoliikenteen maksusta.

Saattajana toimivalta henkilöltä ei peritä asiakasmaksua.

Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet voivat matkustaa kuljetuspalveluasiakkaan mukana. Perheeseen kuuluvat alle 12-vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi. Muut alaikäiset lapset maksavat ikänsä mukaisen joukkoliikenteen kertamaksun

hinnan. Täysi-ikäinen perheenjäsen maksaa matkasta omavastuusuuden, joka vastaa matkan hintaa jaettuna asiakasmäärällä. Esimerkiksi jos kyydissä on asiakas, saattaja ja yksi aikuinen perheenjäsen, niin aikuinen perheenjäsen maksaa 1/3 matkan kaupungin maksettavaksi jäävästä määrästä.

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

Sotien veteraaneilta, sotainvalideilta, sotaeskiltä, partisaanien uhreilta ja miinanraivaajilta ei peritä asiakasmaksua liikuttaessa Oulun kaupungin alueella ja lähikunnissa.

### **Asiakasmaksun palauttaminen**

Jos asiakkaan asiointi-, työ- ja opiskelumatkojen kuukausittaiset asiakasmaksut ylittävät Oulun joukkoliikenteen kuukausilipun hinnan, asiakas voi vaatia asiakasmaksun palauttamista.

Palautus voidaan tehdä siitä summasta, joka ylittää asiakkaalle sopivan vyöhykkeen kuukausilipun hinnan. Hakemuksen voi tehdä kuukausittain. Se tulee kuitenkin tehdä viimeistään sen kalenterivuoden loppuun mennessä, jolloin matkat on tehty. Joulukuussa tehdyistä matkoista palautus täytyy hakea viimeistään seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä. Hakemuksen liitteenä tulee olla maksukuitit.

Palveluohjausyksikön työntekijä selvittää yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuvan kuukausilipun hintoineen. Maksun palauttamisesta tehdään viranhaltijan päätös.

### **Kuljetuspalveluoikeuden käyttäminen joukkoliikenteessä**

Asiakkaan kanssa voidaan tehdä asiakkaan suostumuksella sopimus, että osa kuljetuspalvelumatkoista voidaan tehdä bussilla ilman omavastuumaksua. Tämä koskee esimerkiksi näkövammaisia, jotka pystyvät käyttämään julkisia liikennevälineitä saattajan avulla. Mikäli asiakkaalla on oikeus saattajaan, myös saattaja voi matkustaa ilman maksua.

### **Matkapalvelukeskus (Mpk)**

Oulun kaupungin järjestämät vammaispalvelulain mukaiset matkat tilataan matkapalvelukeskuksesta. Se voi yhdistellä samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden matkoja.

Asiakkaalle annetaan nimellä ja asiakasnumerolla varustettu asiakaskortti. Kortti esitetään kuljettajalle tarvittaessa yhdessä henkilökortin kanssa, jotta asiakkaan henkilöllisyys voidaan varmistaa. Kortille ei ladata matkoja.

Matkapalvelukeskus voi tallentaa asiakaspuhelut palvelun laadun varmistamiseksi. Matkapalvelukeskus noudattaa asiakastietojen käsittelyssä viranomaisen salassapito- ja tietosuojasäännöksiä (EU:n tietosuoja-asetus 2016/679 ja Suomen kansallinen lainsäädäntö).

## **Matkan tilaaminen ja peruuttaminen**

Matka tilataan puhelimitse matkapalvelukeskuksesta kaikkina vuorokauden aikoina. Kuulo- ja puhevammaisia varten on käytössä tekstiviestinumero, jonka saa matkapalvelukeskuksesta tai palveluohjauksesta.

Matkaa tilattaessa matkapalvelukeskuksesta asiakkaan pitää ilmoittaa:

- asiakkaan nimi
- matkan alkamisosoite: kaupunginosa, kadun nimi, talon numero ja mahdollisen asuinrapun tieto
- matkan päättymisosoite
- saattaja ja mahdolliset muut kyytiin tulevat henkilöt
- mahdollinen 15 minuutin pysähtymistarve matkan varrella.
- tarvittaessa ehdoton perillä oloaika (kuljetus lennolle, junalle, töihin, kokoukseen jne.)
- asiakkaan asiakasprofiilista poikkeavat kalustovaatimukset
- mukaan tuleva avustaja- tai opaskoira
- lemmikkieläin

Kuljetus on tilattava mieluiten jo edellisenä päivänä tai viimeistään tuntia ennen kyydin alkamisaikaa. Jos kyydillä on ehdoton perillä oloaika, matkan tilaaminen hyvissä ajoin on erityisen tärkeää. Paluumatkan voi tilata samalla, jos paluu-aika on tiedossa. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen, matkapalvelukeskus järjestää kuljetuksen mahdollisimman pian tilauksen vastaanottamisesta.

Asiakkaan täytyy varata matkaan riittävästi aikaa.

Mikäli matkapalvelukeskus ei 15 minuutin kuluessa vastaa puheluun, on asiakkaalla oikeus tilata matka suoraan Oulun kaupungin kilpailuttamalta taksilta.

Jos tilattu kuljetus ei saavu paikalle tilattuun aikaan, asiakkaan tulee olla ensisijaisesti yhteydessä matkapalvelukeskukseen, jotta asia selvitetään.

Tilatun matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Matkapalvelukeskukseen.

## **Pysähdykset**

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 kuljetuspalvelumatka.

Asiakkaan tulee ilmoittaa matkaa tilatessaan tarvitsemansa pysähdys matkapalvelukeskukselle. 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.



## **Tuttutaksi**

Tuttutaksi/kuljettaja-oikeuden saanut asiakas voi tilata matkapalvelukeskuksen kautta kuljetuksen valitsemaltaan Oulun kaupungin kilpailutuksen mukaiselta palveluntuottajalta.

Tuttutaksi-oikeus voidaan myöntää hakemuksen perusteella, jos tututaksin käyttö on asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi välttämätöntä, jotta asiakas voi käyttää kuljetuspalvelua. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut oikeuden saamiseksi. Palvelu tulee järjestää yksilökohtaisesti siten, että asiakas kykenee tosiasiallisesti palvelua käyttämään. Tututaksioikeudesta tehdään viranhaltijan päätös.

## **Yhteiskuljetukset (ns. kimppakyydit)**

Kun useampi kuljetuspalvelua käyttävä henkilö matkustaa samassa taksissa, yhdeltä asiakkaalta menee kuljetuspalvelumatka ja kaikki asiakkaat maksavat asiakasmaksun.

Harkinnan mukaan jollekin asiakasryhmälle voidaan myöntää oikeus käyttää yhteiskuljetusta eli kimppakyytiä.

Kimppakyytiä voidaan käyttää matkoissa, jotka katsotaan tukevan asiakkaiden sosiaalista elämää ja kuntoutumista. Oikeus yhteiskuljetukseen myönnetään yleensä samasta osoitteesta lähteville ja samaan osoitteeseen meneville matkoille. Esimerkiksi samassa asumisyksikössä asuville voidaan myöntää oikeus yhteiskuljetukseen. Oikeudesta yhteiskuljetukseen tehdään viranhaltijan päätös.

## **Tavarankuljetus**

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vain henkilökuljetuksiin, eikä sitä voi käyttää pelkästään tavaroiden tai esineiden 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 kuljetuspalvelulla saa kuljettaa. Tällaiset kuljetukset on asiakkaan maksettava itse.

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

## **Asiakasprofiili**

Kuljetuspalveluasiakkaille tehdään hakemuksen käsittelyn yhteydessä esille tulleiden tietojen perusteella asiakasprofiili Matkapalvelukeskuksen välitys- ja seurantajärjestelmään. Kuljetuspalvelun toteruttamiseksi tarpeelliset asiakasprofiilin tiedot välittyvät asiakasta kuljettavalle autolle.

Asiakasprofiiliin tallennetaan seuraavat tiedot:

- asiakkaan henkilötiedot,
- kalustovaatimus - esim. hissiauto, allergia-auto

- apuvälineet,
- avustamisen tarve,
- erityispiirteet - esim. kommunikointitavat, aistiyliherkkyys
- päätöksen voimassaoloaika,
- myönnettyjen matkojen määrä ja tarkoitus sekä
- kuljetuspalvelun käyttöalue (mikäli kysymyksessä ei ole Oulu ja lähikunnat)
- asiakkaan tai hänen avustajan yhteyspuhelinnumero, jolla saadaan tarvittaessa yhteys asiakkaaseen tai hänen avustajaan
- mahdollinen tututaksioikeus

### **Ilmoitus muutoksista**

Kuljetuspalveluja saavan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava Oulun kaupungin palveluohjaukseen kaikista kuljetuspalveluun liittyvistä muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi:

- muutokset asiakkaan toimintakyvyssä
- muutos työ- ja opiskelutilanteessa
- muutto toiselle paikkakunnalle tai
- pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirtyminen.

Tarvittaessa kuljetuspalvelupäätös tarkistetaan.

### **Palvelun käyttöön liittyvät epäselvyydet**

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

Jos kuljetuspalvelujen 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 silloin hakea korvauksen kuljetuspalvelupäätöksen mukaisista matkoistaan kuittia vastaan Oulun kaupungin palveluohjauksesta.

Palvelusta voi antaa palautetta Oulun kaupungin palautekanavan kautta tai ottamalla yhteyttä palveluohjaukseen.

### **Seurantaryhmä**

Kuljetuspalvelua kehittää ja seuraa ryhmä, jossa on jäsenenä kaupunginjohtajan nimeämät Oulun kaupungin vammaisneuvoston, vanhusneuvoston, taksipalveluja tuottavien sopimuyrittäjien ja hyvinvointipalvelujen edustajien yhteiskokouksessa nimeämät edustajat, ympäristö- ja yhdyskuntapalvelujen ja hyvinvointipalvelujen edustajat. Tarvittaessa seurantaryhmään voidaan kutsua myös muita keskeisiä yhteistyötahoja.