

Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohjeet Oulun kaupungissa 1.9.2022 alkaen

Hyvinvointilautakunta 12.4.2022

Sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohjeet Oulun kaupungissa 1.9.2022 alkaen

Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu on tarkoitettu niille oululaisille, jotka eivät pysty itsenäisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä sairauden, vamman tai muun toimintakykyä alentavan syyn takia.

Julkisella joukkoliikenteellä tarkoitetaan Oulussa linja-autoja, Citybusseja ja Onni-palveluliikennettä.

Liikkumisen tuki on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamiseen. Palvelun tarkoitus on tukea henkilön kotona asumista/selviytymistä. Palvelu on tarkoitettu pienituloisille ja sen myöntämisessä käytetään harkintaa.

Sosiaalihuoltolain liikkumista tukevia palveluja ei järjestetä henkilölle, jotka ovat oikeutettuja kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen jonkin muun lain, esimerkiksi vammaispalvelulain, nojalla.

Asiakkaalle liikkuminen maksaa julkisen joukkoliikenteen kuljettajalta kortilla / lähimaksulla ostettavan bussilipun hinnan verran.

Millaista tukea voi saada

Sosiaalihuoltolain mukaan ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne. Siihen kuuluvat myös kutsutaksit ja Onni-palveluliikenne.

Liikkumiseen voi saada seuraavanlaista tukea:

1. julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja harjoittelu
2. saattajapalvelu eli liikkuminen saattajan avustuksella
3. ryhmäkuljetukset
4. kulkeminen taksilla tai invataksilla
5. muulla soveltuvalla tavalla.

Liikkumista voidaan tukea harjoittelemalla julkisten liikennevälineiden käyttöä toisen henkilön tukemana ja liikkuminen yhdessä saattajan kanssa. Liikkumista voidaan tukea myös järjestämällä ryhmäkuljetuksia kutsutaksilla tai Onni- palveluliikenteen autolla Matkapalvelukeskuksen avulla. Jos edellä mainitut tavat eivät sovellu, tukea voi saada myös taksi- tai invataksikuljetuksiin 4–12 yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa.

Mihin tukea voi käyttää

Liikkumista tukevia palveluja myönnetään liikkumiseen Oulun kaupungin alueella.

Pääsääntöisesti liikkumista tukevia palveluja myönnetään lähimpään kaupunginosaan tai kylään, josta asiakkaan tarvitsemat palvelut löytyvät tai jossa asiakkaan sosiaalisten suhteiden kannalta merkityksellinen kohde sijaitsee.

Perustellusta syystä matka voidaan myöntää myös naapurikunnan kuntakeskukseen, jos tarvittavat palvelut löytyvät sieltä ja matka sinne on lyhyempi kuin oman kunnan puolella sijaitseviin palveluihin.

Veteraaneille liikkumisen tuki myönnetään Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti.

Liikkumista tukevien palvelujen myöntämisperusteet

- Hakijalla on pitkäaikaisia liikkumisvaikeuksia, jotka johtuvat hänen fyysinen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakykynsä alenemisestä. Myös muistihäiriö voi olla peruste liikkumista tukevien palvelujen myöntämiselle. Hakija ei kuitenkaan ole liikkumisen suhteen vaikeavammainen.
- Liikkumista tukevat palvelut mahdollistavat hakijan kotona asumisen sekä parantavat hänen toimintakykyä ja mahdollisuutta sosiaaliseen vuorovaikutukseen.
- Hakijan omaiset tai läheiset eivät voi riittävästi tarjota kuljetusapua.
- Pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleville asiakkaille myönnetään kuljetuspalvelut erillisen ohjeen mukaan.

Asiakassuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan yksilökohtainen asiakassuunnitelma. Siihen kirjataan, millaista liikkumista tukevaa palvelua asiakas tarvitsee. Palveluiden myöntämisessä käytetään harkintaa.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan

- millä tavalla liikkumista tuetaan,
- onko henkilöllä oikeutta saattajaan ja
- alue, jolla asiakas voi palvelua käyttää.

Asiakkaan tarpeen mukaan yksilöidään asiointipaikat ja muut kohteet, joihin asiakkaan tulee välttämättä päästä kotona asumisen tukemiseksi ja mahdollistamiseksi.

Yleisistä soveltamisohjeista voidaan poiketa yksilöllisistä syistä asiakassuunnitelman mukaan.

Asiakasprofiili ja asiakaskortti

Asiakkaalle, jolle korvataan matka taksilla tai invataksilla, laaditaan asiakasprofiili. Siihen kirjataan asiakkaan henkilötiedot, myönnettyjen matkojen määrä ja tarkoitus sekä kuljetuspalvelun käyttöalue sekä tarvittavat tiedot asiakkaasta kuljetusta varten; kuten apuvälineet, avustamisen tarve ja kommunikoinnin erityispiirteet.

Asiakkaan luvalla tiedot siirretään Matkapalvelukeskuksen välitys- ja seurantajärjestelmään.

Asiakas saa käyttöönsä omalla nimellään ja asiakasnumerolla varustetun asiakaskortin. Kortin avulla asiakas voidaan tunnistaa, tarvittaessa yhdessä henkilökortin kanssa. Asiakaskortille ei ladata matkoja.

Palvelujen kuukausittainen määrä

1. Julkisten liikennevälineiden sekä kutsu- ja palveluliikenteen (Onni-palveluliikenteen) käytön ohjaus ja harjoittelu toisen henkilön tukemana.

Palvelu myönnetään asiakassuunnitelman mukaan, jos asiakkaan omainen tai läheinen ei voi toimia ohjaajana. Ohjauksen kesto ja toteutustapa määritetään yhdessä asiakkaan kanssa. Matka maksaa julkisen joukkoliikenteen kertamaksun verran, ohjaus on asiakkaalle maksutonta.

Ohjaajan ohjausmatkat maksaa Oulun kaupunki. Ohjaajan työmatkoja ei korvata liikkumisen tukena.

2. Oikeus saattajaan joukkoliikenteessä ja/tai kutsu- ja palveluliikenteessä.

Saattajapalvelu voidaan myöntää, jos henkilön on vaikeaa selviytyä matkoistaan ilman avustajaa eikä hänen omaisensa tai läheisensä voi toimia saattajana.

Saattajan kanssa tehtyjä matkoja voi olla neljästä kahteentoista (4–12) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Saattajan tekemät avustamismatkat maksaa Oulun kaupunki. Saattajan työmatkoja ei korvata liikkumisen tukena.

3. Taksi tai invataksi

Asiakas voi liikkua myös taksilla tai invataksilla, jos muut tavat tukea asiakkaan liikkumista eivät onnistu tai ole mahdollisia.

Kun asiakas tilaa kyydin matkapalvelukeskukselta, keskus lähettää:

1. ensisijaisesti Onni-palveluliikenteen auton tai
2. toissijaisesti kaupungin logistiikan oman auton yksilö- tai ryhmäkuljetuksena tai
3. kolmantena vaihtoehtona taksin tai muun vastaavan ajoneuvon.

Taksi- tai invataksi matkoja voi olla enintään 12 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Jos asiakas asuu Onni-palvelulinjan tai Citybussin reittien varrella, hänelle voidaan myöntää enintään 4 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Taksimatkoja voi käyttää pääsääntöisesti niinä aikoina, kun Onni-palvelulinja tai Citybussi eivät liikennöi.

Saattaja taksissa:

Jos saattaja tulee kyytiin vasta asiakkaan jälkeen, hänet voidaan ottaa kyytiin vain suunnitellun reitin varrelta.

Asiakkaan oikeus saattajaan tulee kuitenkin toteutua siten, että asiakas pystyy käyttämään hänelle myönnettyjä matkoja. Tämä huomioidaan asiakassuunnitelmassa.

Kustannusten ylärajat

Yhdensuuntainen korvattava matka voi maksaa korkeintaan 50 euroa.

Poikkeustapauksissa yhdensuuntainen matka voi maksaa korkeintaan 75 euroa, jos asiakkaalle välttämättömät palvelut ovat kaukana ja 50 euron yläraja ei riitä. Tämä korotus tulee olla kirjattuna asiakassuunnitelmaan.

Asiakasmaksu

Kuljetuspalveluiden asiakasmaksu määräytyy Oulun joukkoliikenteen kuljettajalta kortilla / lähimaksulla ostettavan bussilipun hinnan mukaisesti. Muualla kuin Oulun joukkoliikenteen toimialueella asiakasmaksu on Oulun joukkoliikenteen ABCD-vyöhykkeen kortilla / lähimaksulla maksetun lipun hinta (vuonna 2022 maksu on enintään 8,20 euroa.)

Oulun kaupunki korvaa yhdensuuntaisesta matkasta enintään 50 euroa tai asiakassuunnitelmaan perustuen 75 euroa. Jos matkan enimmäishinta ylittyy tai matkasta aiheutuu muita lisäkuluja, maksaa asiakas ne itse, koska niiden ei katsota kuuluvan asiakkaalle myönnettyyn palvelukokonaisuuteen.

Matkustaminen paikallisliikenteessä ja seutuliikenteessä on ilmaista sotien (1939–1945) veteraaneille, sotainvalideille, sotaleskille, partisaanien uhreille ja miinanraivaajille. Edellä mainituilta ryhmiltä ei peritä asiakasmaksua taksilla

Kuljetuspalveluiden asiakasmaksut laskutetaan asiakkailta kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden matkojen mukaisesti.

Asiakasmaksun alentamista voi anoa erillisellä hakemuksella. Lisätietoja www.ouka.fi/oulu/asiakasmaksut/maksuvaikeudet.

Tarpeellisista liikkumiseen tarkoitetuista apuvälineistä ja lastenrattaista ei peritä lisämaksua.

Asiakkaan mukana taksissa tai Onni-palvelulinjalla matkustavat perheeseen kuuluvat alle 12-vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi. Muut alaikäiset lapset maksavat ikänsä mukaan joukkoliikenteen kertamaksun verran.

Tulorajat

Liikkumisen tuen palvelut ovat harkinnanvaraisia ja palvelua myönnettäessä selvitetään, onko hakijalla taloudelliset mahdollisuudet kustantaa itse tarpeenmukaiset välttämättömät matkat. Taloudellista tilannetta arvioidaan, kun ohjeelliset tulorajat ylittyvät.

Ohjeelliset tulorajat:

- yksinasuvan hakijan bruttotulot 1406 euroa kuukaudessa.
- hakijan ja hänen kanssaan asuvan puolison tai avopuolison bruttotulot 2270 euroa kuukaudessa

Tuloina huomioidaan myös säännölliset pääomatulot. Tulona ei huomioida asumistukea, rintamalisää, vammaistukea tai eläkettä saavan hoitotukea.

Sotien 1939–1945 rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelus- tunnuksen tai rintamatunnuksen omaaville rintamaveteraaneille myönnetään liikkumista tukevia palveluja asiakassuunnitelmaan perustuen tuloista ja varoista riippumatta.

Matkapalvelukeskus (Mpk)

Sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumasta tukevat matkat tilataan matkapalvelukeskuksesta (Mpk). Matkapalvelukeskus voi tallentaa asiakaspuhelut palvelun laadun varmistamiseksi.

Matkapalvelukeskus ottaa vastaan kuljetustilaukset, reitittää ja tarvittaessa yhdistää samalta suunnalta kohdentuvat matkat.

Asiakkaan tilatessa matkaa matkapalvelukeskukselta, keskus lähettää:

1. ensisijaisesti Onni-palveluliikenteen auton tai
2. toissijaisesti kaupungin logistiikan oman auton yksilö- tai ryhmäkuljetuksena tai
3. kolmantena vaihtoehtona taksin tai invataksin.

Matkapalvelukeskus noudattaa asiakastietojen käsittelyssä viranomaisen voimassa olevia salassapito- ja tietosuojasäännöksiä (EU:n tietosuoja-asetus 2016/679 ja Suomen kansallinen lainsäädäntö).

Kuljetuksen tilaaminen

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

Asiakkaalle puhelu maksaa paikallispuhelumaksun.

Asiakkaan tulee varata matkaan riittävästi aikaa. Kuljetus on tilattava mieluiten jo edellisenä päivänä tai viimeistään tuntia ennen tarvittavan kyydin tuloaikaa.

Muut kuljetuspalvelumatkat

Sosiaalihuoltolain mukaisesti myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää matkoihin, joihin asiakkaalla on oikeus saada kuljetuskorvausta jonkin muun lain nojalla (esimerkiksi sairausvakuutuslaki). Terveystieteiden tutkimuskeskuksen matkoihin asiakkaalla on mahdollista hakea korvausta Kelan kautta.

Ongelmat palvelun käytössä

Jos kuljetuspalvelujen käytössä on toistuvasti ongelmia, joita ei pystytä ohjauksella ja neuvonnalla ratkaisemaan, asiakkaan tulee maksaa matkan todelliset kustannukset itse. Asiakas voi hakea hyväksyttävistä matkoistaan korvauksen palveluohjausyksiköstä kuittia vastaan.

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

Seurantaryhmä

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