



# Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun (liikkumisen tuki) asiakasohje

*1.1.2023 alkaen*

# Sisällysluettelo

1	Kuljetuspalvelun asiakasohje Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen asiakkaille (MYK) 1.1.2023 alkaen.....	2
2	Matkan tilaaminen MYK:sta .....	3
3	Kuljetuspalvelujen käyttö.....	5
4	Asiakasprofiili.....	7
5	Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus .....	7
5.1	Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen .....	7
5.2	Kuljetuspalvelumatkan toimintatarkkuus .....	8
6	Tilatun matkan peruminen .....	9
7	Erillisoikeudet .....	9
7.1	Saattajaoikeus .....	10
7.2	Asiointiaika .....	10
7.3	Porrasveto .....	11
7.4	Tuttutaksioikeus .....	11
8	Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa.....	12
8.1	Infektio-ajan ohjeistusta kuljetuspalvelujen asiakkaille.....	12
9	Neuvonta .....	13
10	Palaute.....	13
11	Tietosuoja .....	14
12	Ostavastuuosa .....	14
	Liite: Tietosuojaseloste: Sosiaalihuollon asiakasrekisteri .....	20

# 1 Kuljetuspalvelun asiakasohje Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen asiakkaille (MYK) 1.1.2023 alkaen

Teille on myönnetty vammaispalvelulain perusteella kuljetuspalvelu. Lukekaa saamanne viranhaltijan päätös huolellisesti.

Saamastanne kuljetuspalvelupäätöksestä näette myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen määrän, päätöksen voimassaoloajan sekä matkustusalueen. Kuljetuspalvelupäätökseenne on myös merkitty mahdolliset erillisoikeudet, kuten oikeus asiointiaikaan, tai oikeus saattajaan.

Siun soten kuntayhtymän alueella asuvat vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaat tilaavat kuljetuspalvelumatkansa MYK:n kautta.

MYK:ssa yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja. MYK välittää tilaukset Siun soten sopimusautoilijoille. Yhteydenotot rekisteröityvät järjestelmään. Tämä mahdollistaa tilaukseen liittyvien ongelmien selvittämisen jälkikäteen. Siun soten kuntayhtymä korvaa ainoastaan tämän ohjeen mukaisesti tilatut matkat.

Jokaisella kuljetuspalveluasiakkaalla on asiakasnumero, jota tarvitaan matkoja tilatessa. Säilyttäkää asiakasnumeronne huolellisesti esimerkiksi tallentamalla se kännykkäanne.

Asiakasnumeronne on \_\_\_\_\_

## 2 Matkan tilaaminen MYK:sta

MYK palvelee arkipäivisin klo 6.40-17.00. MYK:n aukioloaikana voitte tilata tiedossanne olevat, myös iltaisin ja viikonloppuisin tapahtuvat kuljetuspalvelumatkat. Muuna aikana puhelunne ohjautuu Taksikeskukseen.

Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen MYK:sta maksaa lankaliittymästä soittaessa normaalin paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puhelun hinnan. Tekstiviestin hinta määräytyy puhelinoperaattorikohtaisesti.

Matkaa tilatessanne teidän on aina ilmoitettava:

- Asiakasnumero ja asiakkaan nimi
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpään osoite, myös paikkakunta
- Matkatyyppi: asiointi- ja virkistys- / työ- / opiskelumatka
- Toivottu lähtöaika
- Tarvittaessa ehdoton perillä oloaika (esimerkiksi aikavaraus)
- Mukana olevat apuvälineet
- Muut mukana matkustavat henkilöt esimerkiksi saattaja
- Mahdollisen paluukyydin tilaaminen
- Muut tarpeelliset tiedot, esimerkiksi pyörätuolin porrasveto

Puhelimitse matkat tilataan numerosta **013 267 7000**

- Matkat tilataan viimeistään 1,5 tuntia ennen aiottua matkaa.

Sähköpostilla matkat tilataan osoitteesta [myk@polkkaoy.fi](mailto:myk@polkkaoy.fi)

- Otsikkoon tunnus ”Tilaus”
- Sähköpostitilaukset arkisin on tehtävä klo 6.40-17.00. Aikaisen aamun kyydit tulee tilata edellisenä päivänä.
- Sähköpostitilaukset iltaisin klo 17.00-6.40 välisenä aikana sekä viikonloppuna/arkipyhinä tehdään osoitteesta [mykitasuomi@jytaksi.fi](mailto:mykitasuomi@jytaksi.fi)
- Tilausvahvistus tulee sähköpostiin, kun tilaustiedot on kirjattu keskuksessa.
- Sähköpostitse tilaukset viimeistään 1,5 tuntia ennen aiottua matkaa.

Tekstiviestillä matkat tilataan numerosta **050 310 8587**

- Tekstiviestitilaukset on tehtävä arkisin viimeistään puolitoista (1,5) tuntia ennen aiottua matkaa, kuitenkin klo 15.30 mennessä. Aikaisen aamun kyydit tulee tilata edellisenä päivänä. (Esimerkki: Asiakasnumero, Ville Virtanen, lähtö Torikatu 1, Joensuu, kohde Opiskelija katu 10, Joensuu. Lähtö klo 15.00, saattaja, rollaattori, paluu klo 17.00)
- Asiakas saa tilausvahvistuksen, jossa vahvistetaan matkan aikataulu

**HUOM!**

- Paari- ja porrasvetotilaukset tehdään viimeistään suunniteltua matkaa edeltävänä päivänä arkipäivisin klo 6.40-17.00.
- Ryhmätalaukset tehdään viimeistään kaksi vuorokautta aikaisemmin arkipäivisin klo 15.00 mennessä.

### 3 Kuljetuspalvelujen käyttö

Voitte tehdä kuljetuspalvelumatkoja oman asuinkuntanne alueella tai siihen maantieteellisesti rajoittuvien lähikuntien alueella.

Siun sote korvaa kuljetuspalvelumatkoista kohtuulliset ja välttämättömät kustannukset (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759).

Heinävesi: Liperi, Outokumpu, Tuusniemi, Leppävirta, Varkaus ja Savonlinna.

Joensuu: Liperi, Kontiolahti, Iloimantsi, Lieksa, Rääkkylä ja Tohmajärvi.

Kontiolahti: Joensuu, Juuka, Lieksa, Liperi ja Polvijärvi.

Outokumpu: Heinävesi, Kaavi, Liperi, Polvijärvi ja Tuusniemi.

Liperi: Heinävesi, Outokumpu, Polvijärvi, Joensuu, Savonlinna, Kontiolahti ja Rääkkylä.

Nurmes: Juuka, Lieksa, Kuhmo, Rautavaara ja Sotkamo

Kitee: Tohmajärvi, Rääkkylä, Savonlinna ja Parikkala.

Iloimantsi: Lieksa ja Joensuu.

Juuka: Lieksa, Nurmes, Kontiolahti, Polvijärvi, Kaavi, Kuopio ja Rautavaara.

Lieksa: Iloimantsi, Joensuu, Kontiolahti, Juuka, Nurmes ja Kuhmo.

Polvijärvi: Liperi, Outokumpu, Kaavi, Juuka ja Kontiolahti.

Tohmajärvi: Joensuu, Rääkkylä ja Kitee.

Rääkkylä: Savonlinna, Liperi, Joensuu, Tohmajärvi ja Kitee.

Kuljetuspalvelumatka on lähtöosoitteesta kohdeosoitteeseen tehtävä yhdensuuntainen matka. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka. Matkat on aina tehtävä suorinta reittiä käyttäen.

Yhdensuuntaisen matkan aikana sallitaan mahdollisuus lyhyeen pysähdykseen, esimerkiksi kirjeen jättäminen lähimpään postilaatikkoon. Pysähdys on sallittu ainoastaan silloin, kun se tapahtuu kuljetuspalvelumatkareitin varrella.

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Mikäli kuljetuspalveluja käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan Siun sotelle aiheutuvat kustannukset. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilökuljetuksiin. Sitä ei voi käyttää muuttokuljetuksiin, eikä suurikokoisten esineiden, kuten kodinkoneiden kuljettamiseen. Asiakkaan on oltava mukana kuljetuspalvelumatkalla.

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoidon,- sairaanhoidon-, kuntoutuksen matkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiön kautta.

Tällaisia ovat esimerkiksi:

- kaikki lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden noutaminen, korjaus tai sovitus Apuvälineyksikössä tai jonkun palveluntuottajan luona, esimerkiksi Respectassa

Kelan korvaamien terveydenhuoltomatkojen korvauksista tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta tai [www.kela.fi/taksimatkat](http://www.kela.fi/taksimatkat)

## 4 Asiakasprofiili

Jokaisesta kuljetuspalveluasiakkaasta luodaan MYK:n tietojärjestelmään ns. asiakasprofiili. Kuljetuspalvelupäätöksen tehnyt viranhaltija toimittaa MYK:lle asiakkaan perustiedot (asiakasprofiili ei sisällä terveystietoja), joiden pohjalta asiakasprofiilin kirjataan seuraavat tiedot:

- Asiakkaan yhteystiedot
- Asiakkaan käytössä olevat liikkumisen apuvälineet
- Tiedot asiakkaan avustamiseen, puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvistä tarpeista ja erityispiirteistä
- Kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika
- Myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen lukumäärä ja matkustusalue
- Mahdolliset erillisoikeudet
- Asiakasprofiilin perustiedoista vain välttämättömät asiakkaan avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tiedot välitetään liikennöitsijälle.

## 5 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus

### 5.1 KULJETUSPALVELUMATKAN JÄRJESTÄMINEN

MYK:sta välitetään teille tilaustanne ja asiakasprofiilianne vastaava kuljetuspalvelumatka. MYK yhdistelee samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja. Samassa kuljetuspalveluautossa voi teidän lisäksenne matkustaa muitakin kuljetuspalveluasiakkaita.



Säännöllisesti toistuvia matkoja voit tilata kerralla enintään 30 vuorokaudeksi eteenpäin (esim. säännöllinen harrastus)

Jäljellä olevien matkojen määrän voit kysyä MYK:sta tilauksen yhteydessä.

## 5.2 KULJETUSPALVELUMATKAN TOIMINTATARKKUUS

Taksiliikenteen ruuhka-ajat vaikuttavat kaikkien taksipalveluita tarvitsevien asiakkaiden kyytitilauksiin. Tämän vuoksi saattaa olla tilanteita, jolloin autoja ei ole saatavissa. Tällöin MYK voi ehdottaa teille uutta kuljetukseenne hoitamiseen sopivaa aikaa.

Kun teidän on ehdittävä määränpään tiettyyn määräaikaan mennessä esimerkiksi ennättääksenne junaan, teidän vastuullanne on ilmoittaa tästä kyytiä tilatessanne. Siun sote ei ole velvollinen korvaamaan puutteellisesta tilauksesta asiakkaalle aiheutuneita kuluja ja vahinkoja.

Matkat, jossa on ns. ehdoton perillä oloaika, on hyvä tilata mieluiten edellisenä päivänä, mutta viimeistään 1,5 tuntia ennen lähtöaikaa. Ehdotonta perillä oloaikaa ette voi vaatia aiheuttomasti, esimerkiksi ostoksilla käyntiä varten. Kyytien yhdistelytilanteessa voi lähtöaika poiketa +/-10 min.

Mikäli kyytinne ei ole saapunut 15 minuutin kuluessa, teidän tulee olla välittömästi yhteydessä MYK:n puhelinnumeroon 013 267 7000.

## 6 Tilatun matkan peruuminen

Teidän on ilmoitettava kuljetuksen peruuntumisesta MYK:een välittömästi, mutta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Mikäli ette peruuta matkaa viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, teiltä kuluu yksi (1) kuljetuspalvelumatka.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 min ennen tilatun matkan alkua johtuu teistä riippumattomasta syystä esimerkiksi terveydentilasta, teidän tulee olla yhteydessä vammaispalveluun.

Mikäli vammaispalvelun viranhaltija arvioi tälle olleen perusteltu syy, ette menetä kuljetuspalvelumatkaa.

Ilta- ja viikonloppuaikaan tapahtuvat matkojen peruutukset ilmoitetaan Taksikeskukseen p. 013 267 7000.

## 7 Erillisoikeudet

Erillisoikeuksia voidaan myöntää hakemuksen perusteella yksilöllistä harkintaa käyttäen. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Päätöksenteossa noudatetaan yhdenvertaisen kohtelun periaatetta.

Asiakkaalla on mahdollisuus hakea oikeutta käyttää yhtä liikennöitsijää, tuttuksia. Näissä tilanteissa vaikeavammaisen yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksen teossa, mutta Siun soten kuntayhtymällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vaikeavammaisen itsensä toivomalla tavalla.

Erillisoikeudesta tulee aina olla viranhaltijanpäättös sekä tieto profiilissa. Mikäli teillä on muita vammaan tai sairauteen perustuvia yksilöllisiä kuljetuspalveluun liittyviä tarpeita, voitte hakea niihin oikeutta erillisellä perustelulla hakemuksella.

## 7.1 SAATTAJAOIKEUS

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Mikäli teille on viranhaltijan tekemässä kuljetuspalvelupäätöksessä myönnetty saattajaoikeus, ei saattajan mukanaolosta tule erillisiä kustannuksia. Saattajanasi voi kuljetuspalvelumatkalla kulkea mukanasasi yksi henkilö, joka on kykenevä toimimaan saattajan tehtävässä.

Saattajan on tultava kyytiin samasta osoitteesta, josta te lähдете kuljetuspalvelumatkalle tai reitin varrelta.

Saattajan mukaantulosta teidän tulee ilmoittaa MYK:en matkatilauksen yhteydessä.

## 7.2 ASIOINTIAIKA

Asiointiaika voidaan myöntää sellaisille kuljetuspalvelumatkoille, joilla tarvitsette toisen henkilön apua asioinnilla ja saattajaa ei ole mahdollista saada. Taksinkuljettaja toimii tällöin saattajana. Saattajaoikeutta ei voi käyttää samanaikaisesti asiointiajan kanssa.

Teidän on ilmoitettava kyytiä tilatessanne, mikäli tarvitsette asiointiaikaa. MYK ilmoittaa asiointiajasta autoilijalle tilauksen yhteydessä.

Asiointiaikaa ei voi käyttää yhdensuuntaisella matkalla. Asiointiaikaa käyttäessänne teiltä kuluu kaksi matkaoikeutta. Asiointiaikana hyväksytään enintään 45 minuutin odotusaika.

### 7.3 PORRASVETO

Joidenkin matkojen tekeminen vaatii kuljettajan suorittamaa porrassvetoa. Porrassveto tarkoittaa pyörätuolissa olevan asiakkaan avustamista portaissa käsivoimin. Jos asiakkaan turvallinen siirtäminen vaatii kahden työntekijän osallistumista porrassvetoon, toimenpiteen voi suorittaa ns. apumiesvoimin.

### 7.4 TUTTUTAKSIOIKEUS

Asiakkaalla on mahdollisuus hakea oikeutta käyttää haluamaansa liikennöitsijää ns. tuttutaksia tai vakiotaksia. Näissä tilanteissa vaikeavammaisen toivomukset, mielipide sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksen teossa, mutta kuntayhtymällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vaikeavammaisen itsensä toivomalla tavalla.

Mikäli asiakkaalla on vammaan tai sairauteen perustuvia muita yksilöllisiä kuljetuspalveluun tai kyydin erityisjärjestelyihin liittyviä tarpeita, asiakas voi hakea niihin oikeutta erillisellä perustelulla hakemuksella. Ns. tuttutaksioikeus voidaan myöntää yksilöllisin perustein. Tuttutakseina voivat toimia vain Siun soten sopimusliikennöitsijät. Tuttutaksi tilataan Matkojen yhdistelykeskuksesta, jonne tieto tuttutaksioikeudesta on ilmoitettu.

## 8 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa

Mikäli olosuhteissanne tapahtuu kuljetuspalvelun myöntämiseen ja käyttämiseen vaikuttavia muutoksia, esimerkiksi terveydentilanteessanne tapahtuu muutoksia tai kotikuntanne muuttuu, teidän tai asioitanne hoitavan henkilön tulee ilmoittaa muutoksista vammaispalvelun työntekijälle. Teidän tulee ilmoittaa myös uudet apuvälineet (esim. pyörätuoli). Muuttaessanne teidän tulee olla yhteydessä vammaispalvelun työntekijään.

### 8.1 INFECTIO-AJAN OHJEISTUSTA KULJETUSPALVELUJEN ASIAKKAILLE

- Jos saat oireita, pysy kotona. Älä matkusta kipeänä.
- Pidä turvaväli muihin ihmisiin mahdollisuuksien mukaan.
- Huolehdi käsi- ja yskimishygieniasta. Käytä käsidesiä ja yski/aivasta hihaan.
- Käytä kasvomaskia oman harkintasi mukaan
- Ota rokote, kun vuorosi tulee.

## 9 Neuvonta

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja koskevissa asioissa teitä neuvoo oman asuinalueen vammaispalvelun sosiaalihoaja. Vammaispalvelun palveluohjaus- ja neuvonta p. 013 330 5552 (ma-ke klo 8.30-10.30)

## 10 Palaute

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa ja lähettää seuraavilla tavoilla:

- Soittamalla MYK:n matkapuhelinnumeroon 013 267 7000
- Sähköpostitse osoitteeseen [myk@polkkaoy.fi](mailto:myk@polkkaoy.fi) Otsikolla ”Palaute”.
- Kirjeitse osoitteeseen Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskus, Muuntamontie 6 b, 1. krs., 80100 Joensuu.
- Palvelun laatua ja toimivuutta seurataan järjestelmän ja asiakaspalautteen perusteella. Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä.

## 11 Tietosuoja

Tietojasi käsitellään MYK:ssa luottamuksellisesti. MYK noudattaa rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita. Tiedot lähetetään autolaitteisiin sähköisessä muodossa. Välityspalvelussa käsitellään henkilötietoja voimassa olevan Eu:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja tietosuojalain (1050/2018):n mukaisesti. Käsiteltävien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta huolehditaan, jotta voidaan varmistaa aineiston luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue luovuttaa toimeksiantokumppanille MYK:lle tietoja viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 26 §:n nojalla. MYK on salassapitovelvollinen luovutetun tiedon osalta sosiaalihuollon asiakaslain 27 § :n mukaisesti.

## 12 Omavastuuosa

Waltti-alueella matkustavien asiakkaiden kuljetuspalvelun omavastuuosuus määräytyy matkustettavien vyöhykkeiden sekä alennusaikojen mukaisesti. Waltti-alueen ulkopuolella matkustavien asiakkaiden omavastuut peritään kilometriperusteisesti ELY-keskuksen määrittämien taksojen mukaisesti.

Waltti-alue rajattu vyöhykkeittäin. ELY-keskuksen määrittämät taksat muilla alueilla.

Kuljettaja antaa teille maksusta kuitin ja laskuttaa Siun soten kuntayhtymää omavastuuosuuden ylittävältä osin 30.4.2023 saakka.

1.5.2023 alkaen Pohjois-Karjalan hyvinvointialue perii liikkumisen tuen asiakasmaksut kuukausittain jälkikäteen asiakasmaksulain (734/1992) 12 §:n

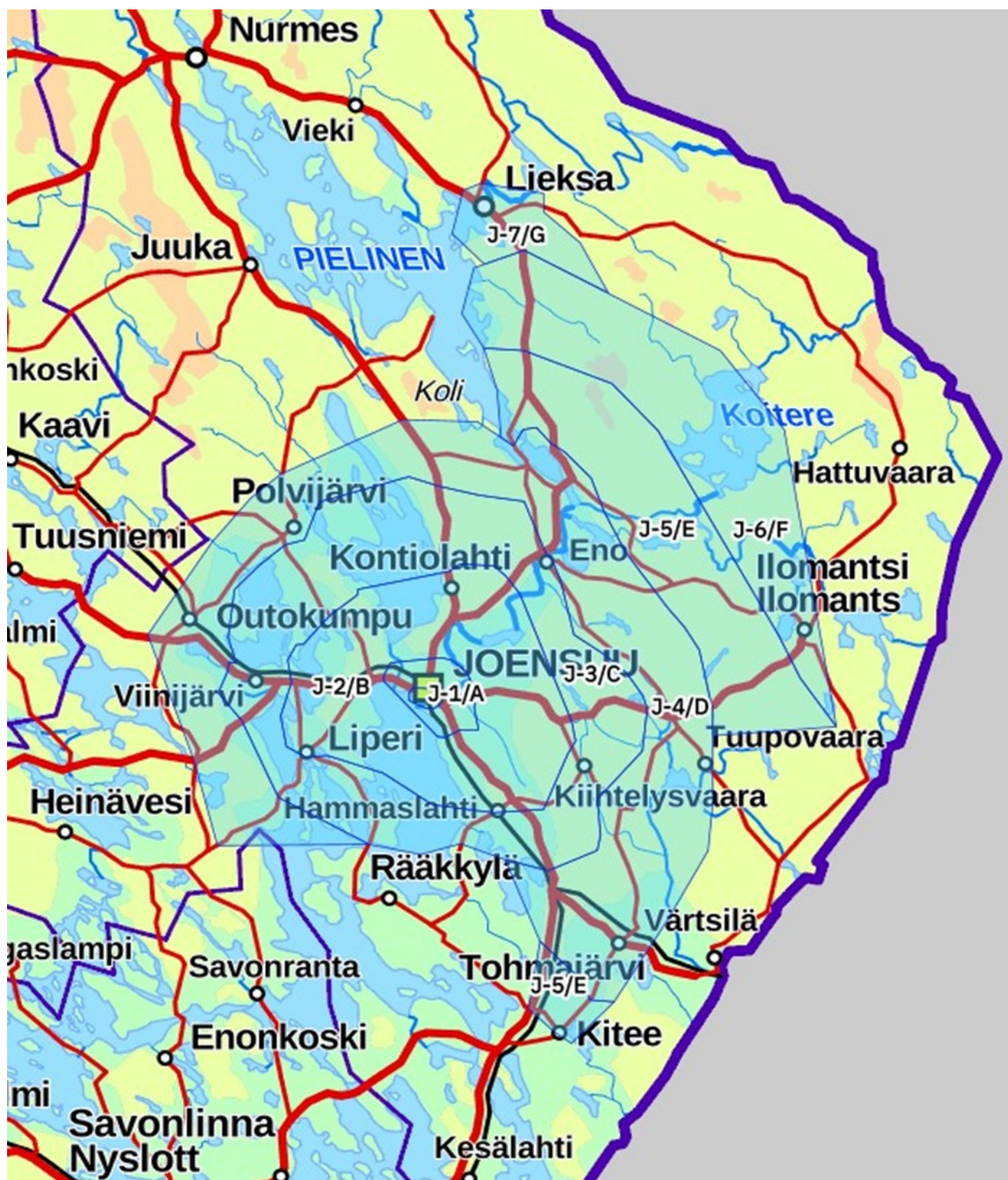
mukaisesti. Kuljetuspalvelun (liikkumisen tuen) asiakkaat ovat jatkossa oikeutettuja asiakasmaksulain 11 §:n mukaiseen maksujen alentamiseen ja perimättä jättämiseen.

Asiakkaalta perittävät maksut:

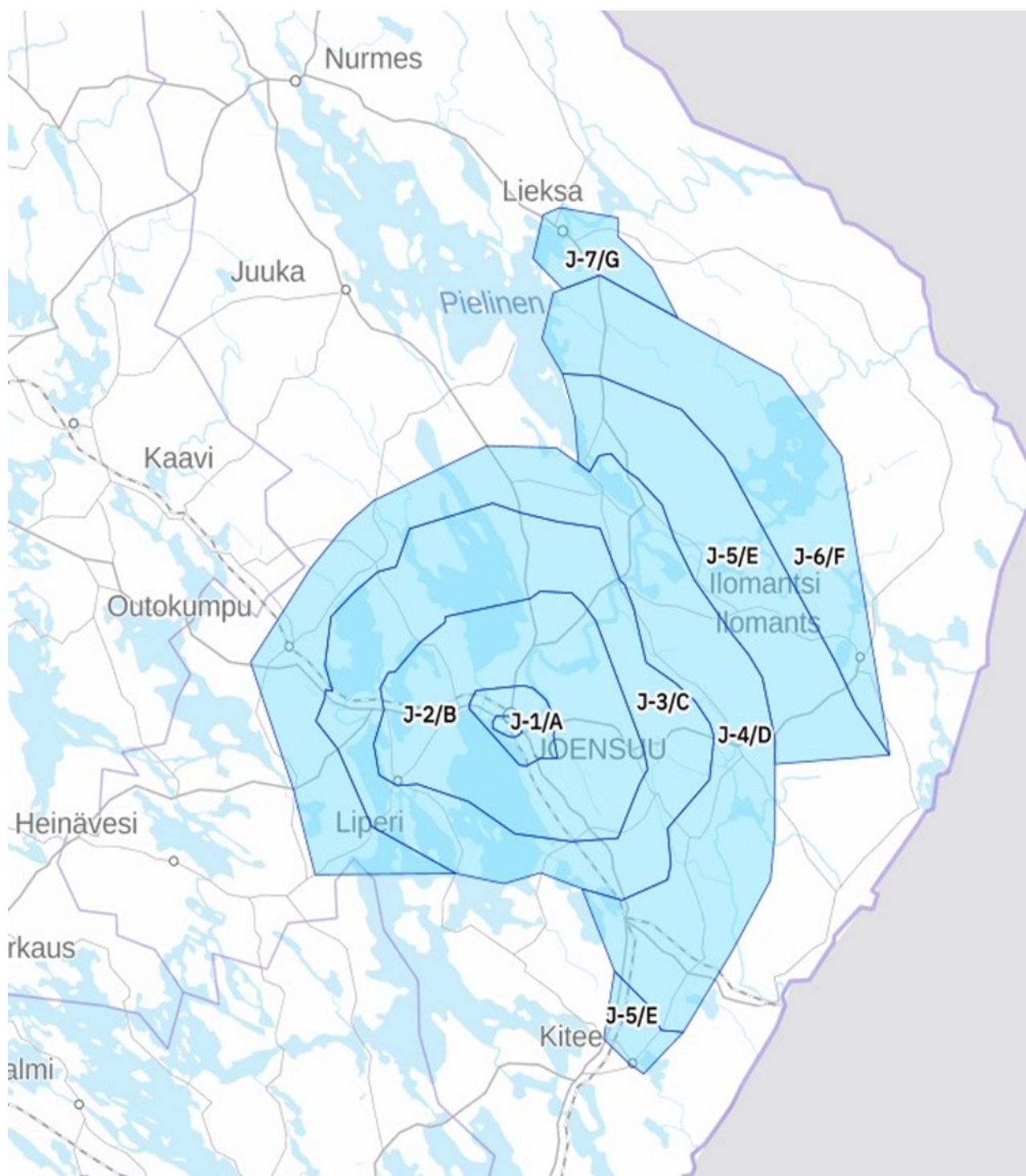
1. Asiakas: omavastuuosa
2. Saattaja: ilmainen, mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus
3. Samassa taloudessa asuvat alle 17- vuotiaat lapset voivat kulkea asiakkaan tilaamassa kyydissä omavastuuosuudella. Samassa taloudessa asuvat alle 7- vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi.
4. Muut matkustajat maksavat osuutensa matkan loppuhinnasta.



## MAASTOKARTTA WALTTI



## VYÖHYKEKARTTA WALTTI



## ELY-alueen matkalippujen hinnat (Waltti-alueiden ulkopuolella)

Matka	Aikuinen	Lapsi
km	(17v.-)	(7-16v.)
0-10	3,50 €	2,00 €
11-20	5,50 €	3,00 €
21-30	7,00 €	3,50 €
31-40	8,00 €	4,00 €
41-50	10,00 €	5,00 €
51-60	11,00 €	5,50 €
61-70	12,00 €	6,00 €
71-80	14,00 €	7,00 €
81-90	15,00 €	7,50 €
91-100	17,00 €	8,50 €
101-110	19,00 €	9,50 €
111-120	20,00 €	10,00 €
121-130	21,00 €	10,50 €
131-140	23,00 €	11,50 €
141-150	24,00 €	12,00 €
151-160	26,00 €	13,00 €
161-170	27,00 €	13,50 €
171-180	28,00 €	14,00 €

## Waltti-alueen kertalippujen hinnat

Vyöhyke	Aikuinen (17 v. täyttäneet)	Lapsi (7- 16 v.)	Hilja -lippu*
City	2,00	1,00	2,00
A	3,80	2,00	2,00
B	3,80	2,00	2,00
C	3,80	2,00	
D	3,80	2,00	
E	4,60	2,30	
F	4,60	2,30	
G	4,60	2,30	
2 vyöhykettä	5,00	2,50	3,00
3 vyöhykettä	7,00	3,50	
4 vyöhykettä	9,00	4,50	
5 vyöhykettä	12,00	6,00	
6 vyöhykettä	14,00	7,00	
7 vyöhykettä	17,00	8,50	

\*Hilja-lippuhinnat käytössä vyöhykkeillä A-B ma-pe klo 10-14 ja klo 18 jälkeen sekä lauantai- ja sunnuntailiikenteissä

# Liite: Tietosuojaseloste: Sosiaalihuollon asiakasrekisteri

Laadittu: 21.12.2022, päivitetty 21.12.2022

Tietosuojaseloste sisältää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) informointivelvoitteen edellyttämät tiedot. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella:

[www.siunsote.fi/henkilötietojen-kasittely](http://www.siunsote.fi/henkilötietojen-kasittely)

## Rekisterinpitäjä

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

puh. 013 3300 (vaihde)

## Rekisterinpitäjän edustajat

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja Leena Korhonen

013 330 5768

[leena.korhonen@siunsote.fi](mailto:leena.korhonen@siunsote.fi)

Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset edustajat

lääkäiden palvelut, palvelujohtaja Marke Varis

013 330 7134

[marke.varis@siunsote.fi](mailto:marke.varis@siunsote.fi)

Lapsiperheiden palvelut ja perheoikeudelliset palvelut, palvelujohtaja Helena Majoinen

013 330 5242

[helena.majoinen@siunsote.fi](mailto:helena.majoinen@siunsote.fi)

Lastensuojelu, palvelujohtaja Erja Nevalainen

013 330 5450

[erja.nevalainen@siunsote.fi](mailto:erja.nevalainen@siunsote.fi)

Päihdehuolto ja työikäisten palvelut, palvelujohtaja Tuuli Ollila

013 330 5827

[tuuli.ollila@siunsote.fi](mailto:tuuli.ollila@siunsote.fi)

Vammaispalvelut, palvelujohtaja Tarja Hallikainen

013 330 5306

[tarja.hallikainen@siunsote.fi](mailto:tarja.hallikainen@siunsote.fi)

### **Tietosuojavastaavat**

Siun soten tietosuoja-asiantuntijat

[tietosuoja@siunsote.fi](mailto:tietosuoja@siunsote.fi)

### **Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on sosiaalihuollon asiakkaan lakisääteisten palvelujen arviointi, suunnittelu, järjestäminen, toteutus, tilastointi ja raportointi kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä:

iäkkäiden palvelut

lapsiperheiden palvelut

lastensuojelu

perheoikeudelliset palvelut

päihdehuolto

työikäisten palvelut

vammaispalvelut.

Sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kuuluvia henkilötietoja voidaan käyttää lisäksi hyvinvointialueen oman toiminnan suunnittelu-, kehittämis- ja tilastointitarkoituksiin.

## Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyperusteena on rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen sekä yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen.

Henkilötietoja käsitellään sosiaalihuollon henkilötietojen käsittelyä ohjaavien lakien mukaisesti (mm. sosiaalihuoltolaki 1301/2014; laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021; laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999; laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

## Käsiteltävät henkilötiedot

Käsitellään sosiaalihuollon asiakkaan seuraavia henkilötietoja:

- Nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Sosiaalihuoltoon vireille tulleiden asioiden tiedot (sis. hakemukset, yhteydenotot ja ilmoitukset sekä niiden käsittelytiedot)
- Sosiaalihuollon tarvetta koskevat tiedot
- Palvelutarpeen arviointia koskevat tiedot
- Palvelujen suunnittelua koskevat tiedot
- Palvelujen järjestämistä koskevat tiedot (sis. päätökset, maksusitoumukset, lausunnot, lähetteet, virka-apupyynnöt)
- Palvelujen toteuttamista koskevat tiedot
- Asiakaskertomusmerkinnät sekä muut asiakasprosesseissa syntyvät asiakirjat
- Hallinnolliset ja asiakaslaskutukseen liittyvät tiedot sekä ajanvaraustiedot.

Lisäksi käsitellään asiakkaan perheen/läheisen/laillisen edustajan yhteystietoja.

## Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötiedot saadaan seuraavista tietolähteistä:

- Asiakkaalta itseltään tai hänen lailliselta edustajaltaan
- Palvelujen käytön ja asioinnin yhteydessä
- Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmästä

- Asiakkaan suostumuksella muilta hyvinvointialueilta tai viranomaisilta
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja toteuttavalta henkilöstöltä
- Muilta viranomaisilta tai kansalaisilta (mm. lastensuojeluilmoitus, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta)

Mikäli asiakkaan tietoja pyydetään ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta, määritellään tietojen hankkimiselle perusteet, joiden mukaan hyvinvointialueella on oikeus saada pyydetyt tiedot. Tietojen saamisesta tehdään asianmukaiset merkinnät asiakastietojärjestelmään.

## Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja voidaan luovuttaa seuraavasti:

- Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella tai luovutukseen oikeuttavan lain perusteella muille tahoille
- Esitetyn tietopyynnön perusteella asiakkaalle itselleen tai hänen lailliselle edustajalleen
- Esitetyn tietopyynnön tai virka-apupyynnön perusteella muille viranomaisille, joilla on lain perusteella oikeus tietoihin
- Tutkimus-, suunnittelu- ja tilastointitarkoituksiin valtakunnallisia rekisterejä ylläpitäville viranomaisille
- Viranomaisten myöntäminen tutkimuslupien mukaisesti tutkimustoimintaan

## Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

## Automaattisen päätöksenteko ja profilointi

Henkilötietojen käsittelyssä ei suoriteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

## Henkilötietojen säilytysaika

Sosiaalihuollon asiakastietojen säilytysajat määräytyvät lakiin perustuen (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015; arkistolaki 831/1994).

## Rekisteröityjen oikeudet

**Oikeus saada tutustua tietoihin**



Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, käsittelee tämä häntä koskevia henkilötietoja. Jos rekisteröidyn tietoja käsitellään, rekisterinpitäjän on toimitettava hänelle jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Oikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein.

### **Oikeus oikaista tietoja**

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee häntä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä. Oikeus voidaan evätä rekisterinpitäjän arvioinnin perusteella.

### **Oikeus poistaa tiedot**

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan itseään koskevat tiedot. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole silloin, kun tietoja käsitellään rekisterinpitäjän lakisääteisen tehtävän suorittamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus perua antamansa suostumus henkilötietojen käsittelyyn ja tähän perustuen pyytää rekisterinpitäjää poistamaan itseään koskevat tiedot.

### **Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen**

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

### **Oikeus vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä**

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä eli pyytää, ettei tietoja käsiteltäisi ollenkaan.

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää rekisterinpitäjää rajoittamaan häntä koskevien **henkilötietojen käsittelyä.**

### **Oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi**

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että häntä koskevat päätökset tekee ihminen.

### **Oikeus tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle**

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli hän katsoo, että hänen tietosuojaoikeuksiaan on loukattu tai hän on havainnut epäkohdan henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään ei ole oltu itse yhteydessä. Lisätietoja saa tietosuojavaltuutetun toimistosta: [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).