



Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje Pohjois- Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen asiakkaille (MYK) 2.6. 2025 alkaen

Sisällysluettelo

1 Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat	3
2 Matkan tilaaminen MYK:sta	3
3 Kuljetuspalvelujen käyttö.....	5
4 Asiakasprofiili	6
5 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus.....	7
5.1 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen	7
5.2 Kuljetuspalvelumatkan toimintatarkkuus	7
6 Tilatun matkan peruminen	8
7 Kuljetuspalveluun liittyvät erillisoikeudet	8
7.1 Tuttuliikennöitsijäoikeus.....	8
7.2 Oikeus esteettömään kuljetukseen (Invaoikeus)	8
7.3 Saattajapalvelu	9
7.4 Asiointiaika	9
7.5 Porrasveto	9
7.6 Paaritaksi.....	9
8 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa	10
9 Neuvonta	10
10 Palaute.....	10
11 Tietosuoja	11
12 Omavastuuosa	11
Liite 1. Vyöhykekartta JOJO – liikenteessä 2.6.2025 alkaen	12
Liite 2. JOJO:n vyöhykkeet ja lippujen hinnat 2.6.2025 alkaen	13
Liite 3. ELY-alueen matkalippujen hinnat (JOJO-vyöhykkeiden ulkopuolella)	14

Tekijät

Etunimi Sukunimi

Etunimi Sukunimi

Etunimi Sukunimi

1 Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään tavanomaisen elämän matkoihin, työhön ja opiskeluun sekä palvelun toteutumiseksi välttämättömiin työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoiminnan matkoihin. Lisäksi tarvittaessa kuljetuspalvelua voidaan myöntää vammaispalvelulain mukaisen valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen. Saamastanne kuljetuspalvelupäätöksestä näette myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen määrän, päätöksen voimassaoloajan sekä matkustusalueen sekä kuljetuspalveluun liittyvät erillisoikeudet, kuten asiointiaika.

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

Asiakasnumeronne on _____

2 Matkan tilaaminen MYK:sta

Siun soten hyvinvointialueella asuvat vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaat tilaavat kuljetuspalvelumatkansa MYK:n kautta. MYK välittää tilaukset Siun soten sopimusautoilijoille. Yhteydenotot rekisteröityvät järjestelmään. Tämä mahdollistaa tilaukseen liittyvien ongelmien selvittämisen jälkikäteen.

Siun soten hyvinvointialue korvaa ainoastaan tämän ohjeen mukaisesti tilatut matkat.

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 matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puhelun hinnan.

Puhelimitse matkat tilataan numerosta 013 267 7000 Matkat tilataan viimeistään 1,5 tuntia ennen aiottua matkaa.

Ryhmätilaukset tehdään viimeistään kaksi vuorokautta aikaisemmin arkipäivisin klo 15.00 mennessä.

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

Sähköpostilla matkat tilataan osoitteesta 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
- 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.

3 Kuljetuspalvelujen käyttö

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella tavanomaisen elämän matkojen matkustusalue on asuinkunta ja yksilöllisellä päätöksellä määritellyt toiminnalliset lähikunnat ja mahdolliset muut oman elämän kannalta merkittävät kunnat tai matkustusalue. Matkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla omassa asuinkunnassa.

Asiakkailla, joilla on ennen 1.1.2025 tehty, voimassa oleva päätös kuljetuspalvelusta, matkustusalueena käytetään päätöksessä määritellyä matkustusaluetta enintään kolmen vuoden siirtymäkauden ajan (31.12.2027 saakka). Jos asiakkaan päätös tarkistetaan siirtymäkauden aikana, päivitetään matkustusalue yksilöllisesti uuden vammaispalvelulain mukaisesti. Oman matkustusalueensa voi tarkistaa kuljetuspalvelupäätöksestä tai MYK:stä.

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 noin 10 min on sallittu ainoastaan silloin, kun se tapahtuu kuljetuspalvelumatkareitin varrella.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilökuljetuksiin ja 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 sovitusta apuvälineyksikössä tai jonkun palveluntuottajan luona, esimerkiksi Respectassa

Kelan korvaamien terveydenhuoltomatkoiden korvauksista tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta tai www.kela.fi/taksimatkat

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 viranomaisien tutkittavaksi.

Taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa ja autosta poistumisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä sekä ostosten ja apuvälineiden nostaminen autoon ja autosta pois sekä niiden siirtämisen ulko-ovelta autolle sekä autolta ulko-ovelle.

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
- Mahdollinen maksunalennus tai maksun poisto
- 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 asiakkaalle tilauksen ja asiakasprofiilin mukainen kuljetuspalvelumatka.

MYK yhdistelee samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja. Samassa kuljetuspalveluautossa voi matkustaa muitakin kuljetuspalveluasiakkaita.

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

Jäljellä olevien matkojen määrää voi tarvittaessa 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 asiakkaalle uutta kuljetuksenne hoitamiseen sopivaa aikaa.

Kun asiakkaan on ehdittävä määränpäähän tiettyyn määräaikaan mennessä esimerkiksi junan lähtöajan mukaisesti, on asiakkaan vastuulla ilmoittaa tästä kyytilauksen yhteydessä. 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 asiakas ei voi vaatia aiheuttomasti, esimerkiksi ostoksilla käyntiä varten. Kyytien yhdistelytilanteessa voi lähtöaika poiketa +/-10 min. (Ehdoton perillä olo aika voi tarkoittaa esim. junan tai lentokoneen lähtöaikaa)

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

6 Tilatun matkan peruminen

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 Kuljetuspalveluun liittyvät erillisoikeudet

7.1 TUTTULIIKENNÖITSIJÄOIKEUS

Asiakkaalla on mahdollisuus hakea oikeutta käyttää haluamaansa liikennöitsijää. Näissä tilanteissa vaikeavammaisen toivomukset, mielipide sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksen teossa, mutta hyvinvointialueella ei kuitenkaan ole velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vammaisen itsensä toivomalla tavalla. Tuttutakseina voivat toimia vain Siun soten sopimusliikennöitsijät. Tuttutaksi tilataan MYK:sta.

7.2 OIKEUS ESTEETTÖMÄÄN KULJETUKSEEN (INVAOIKEUS)

Oikeus esteettömään kuljetukseen voidaan myöntää, jos asiakas ei pysty siirtymään auton istuimelle, vaan istuu matkan ajan pyörätuolissa ja matkustaminen edellyttää pyörätuolin kiinnittämistä autoon.

7.3 SAATTAJAPALVELU

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Saattajan tulee olla kykenevä toimimaan saattajan tehtävässä. Saattajan on tultava kyytiin samasta osoitteesta, josta kuljetuspalvelumatka alkaa tai reitin varrelta. Saattajana voi toimia omainen tai henkilökohtainen avustaja. Mikäli teille on myönnetty saattajaoikeus, ei saattajan mukanaolosta tule erillisiä kustannuksia. Saattajanasi voi kuljetuspalvelumatkalla kulkea mukana yksi henkilö, joka on kykenevä toimimaan saattajan tehtävässä. Saattajan mukaantulosta teidän tulee ilmoittaa MYK:en matkatilauksen yhteydessä.

7.4 ASIOINTIAIKA

Asiointiaika voidaan myöntää sellaisille kuljetuspalvelumatkoille, joilla asiakas tarvitsee toisen henkilön apua asioinnilla ja saattajaa ei ole mahdollista saada. Taksinkuljettaja toimii tällöin saattajana. Saattajaoikeutta ei voi käyttää samanaikaisesti asiointiajan kanssa. Asiointiaikaa ei voi käyttää yhdensuuntaisella matkalla. Asiointiaikaa käyttäessä kuluu kaksi matkaoikeutta. Asiointiaikana hyväksytään enintään 45 minuutin aika, jolloin taksinkuljettaja toimii saattajana.

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

7.5 PORRASVETO

Joidenkin matkojen tekeminen edellyttää vaatii kuljettajan ja/tai apumiesvoimin suorittamaa porrasvetoa tai pyörätuolissa olevan asiakkaan siirtämistä porraskiipijän avulla.

7.6 PAARITAKSI

Oikeus paaritaksiin tai muuhun erityiseen ajoneuvoon voidaan myöntää, kun asiakas voi matkustaa vain makuuasennossa.

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.

9 Neuvonta

Vammaispalvelun palveluohjaus- ja neuvonta p. 013 330 2807 maanantaista keskiviikkoon klo 8.30–10.30 torstaisin klo 12.30 - 14.30

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 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

Tietosuojaseloste: Siunsote.fi > Asiointi > Henkilötietojen käsittely > Tietosuojaselosteet > Sosiaalihuolto > Sosiaalihuollon asiakasrekisteri

12 Omavastuuosa

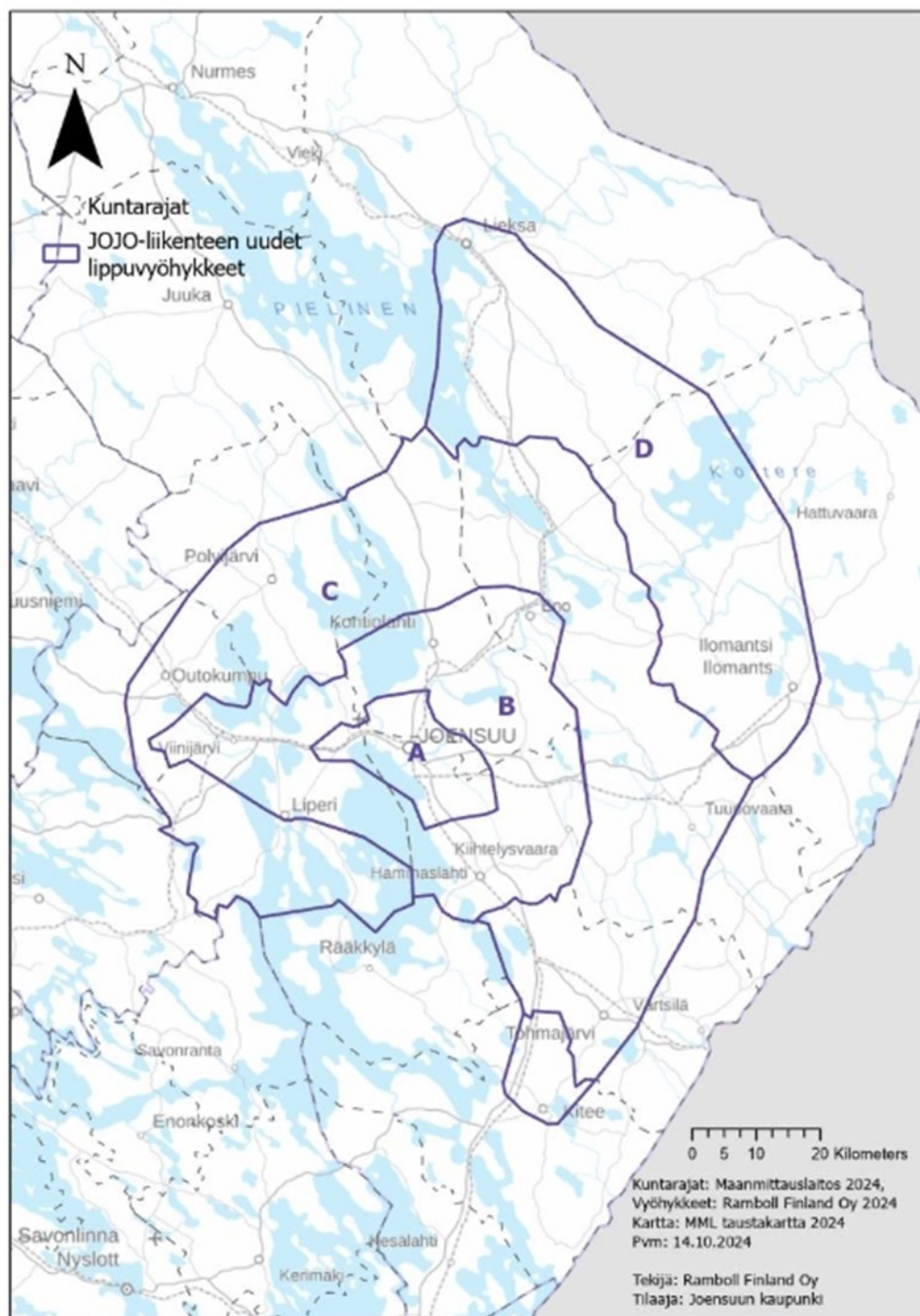
Waltti-alueella matkustavien asiakkaiden kuljetuspalvelun omavastuuosuus määräytyy matkustettavien vyöhykkeiden sekä alennusaikojen mukaisesti. Waltti-alueen ulkopuolella matkustavien asiakkaiden omavastuut peritään kilometriperusteisesti ELY-keskuksen määrittämien taksojen mukaisesti.

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.

Liite 1. Vyöhykekartta JOJO – liikenteessä 2.6.2025 alkaen



Liite 2. JOJO:n vyöhykkeet ja lippujen hinnat 2.6.2025 alkaen

Lipputuote		Lipun asiakashinta (€, sis. alv 14 %)			
	Vyöhykkeiden lukumäärä	1	2	3	4
Kertamatka (lähimaksu/mobiili/arvolippu /käteinen)	Matkakortin arvo, aikuinen	3,00	4,00	6,00	9,00
	Matkakortin arvo, lapsi	1,50	2,00	3,00	4,50
	Matkakortin arvo, nuori / opiskelija	2,10	2,80	4,20	6,30
	Lähimaksu	3,50	4,50		
	Mobiili aikuinen/nuori	3,50	4,50	7,50	12,50
	Mobiili lapsi	1,75	2,25	3,75	6,25
	Käteinen aikuinen/nuori	4,00	5,00	8,00	13,00
	Käteinen lapsi	2,00	2,50	4,00	6,50
	Hilja-lippu*	2,50	3,50		
Kausilippu (matkakortti/mobiili)	Kausilippu 30 aikuinen	69,00	79,00	109,00	149,00
	Kausilippu 30 lapsi	35,00	40,00	55,00	75,00
	Kausilippu 30 nuori / opiskelija	49,00	56,00	77,00	105,00
Vuorokausilippu (lähimaksu/mobiili /asiakaspalvelupiste)	1 vrk aikuinen	9,00	12,00	18,00	28,00
	1 vrk lapsi	4,50	6,00	9,00	14,00
Muut	Polkupyörä	2,00	2,50	4,00	6,50
* = Hilja-lippu on käytössä klo 9-13 ja klo 18-24 joka päivä. Hilja-lippu on käytössä vain A ja B ja -vyöhykkeillä.					

Liite 3. ELY-alueen matkalippujen hinnat (JOJO-vyöhykkeiden ulkopuolella)

Kertalippujen hinnat (sis.alv)		
Matka	Aikuinen (17 v-)	Lapsi (7-16 v)
Km	€	€
0-10	3,60	2,10
11-20	5,70	3,10
21-30	7,30	3,60
31-40	8,30	4,20
41-50	10,40	5,20
51-60	11,40	5,70
61-70	12,40	6,20
71-80	14,50	7,30
81-90	15,60	7,80
91-100	17,60	8,80
101-110	19,70	9,90
111-120	20,70	10,40
121-130	21,80	10,90
131-140	23,80	11,90
141-150	24,90	12,40
151-160	27,00	13,50
161-170	28,00	14,00
171-180	29,00	14,50