



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Soveltamisohjeet kuljetuspalvelun myöntämiseen ja säännöt kuljetuspalvelun käyttöön Pohjanmaan Hyvinvointialueella

Hyväksytty XXX X.X.2021

I. Soveltamissuhteet kuljetuspalvelun myöntämiseen vammaispalvelulain mukaan

Soveltamissuhteet koskevat vammaispalvelulain 8. §:n ja vammaispalveluasetuksen 4., 5. ja 6. §:n nojalla myönnettäviä kuljetuspalveluja.

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijät ohjaavat ja antavat neuvoja vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaisia palveluja koskevissa asioissa.

1. Hakumenettely

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja myönnetään hakemuksesta. Hakemuksen täyttämiseksi voi tarvittaessa avustaa omainen tai edunvalvoja. Hakemus lähetetään Pohjanmaan Hyvinvointialueen vammaispalveluun.

Hakemukseen liitetään lääkärintodistus vammasta tai sairaudesta ja sen vaikutuksesta hakijan kykyyn selvittää päivittäisistä toiminnoista. Lääkärintodistuksen tulee olla ajantasainen.

Jos hakemuksen tueksi ei kolmen kuukauden sisällä toimiteta lääkärintodistusta, hakemus hylätään.

Sosiaalityöntekijä selvittää, täyttääkö henkilö vaikeavammaisuuden kriteerit. Sosiaalityöntekijä selvittää myös palvelutarpeen yhdessä vammaisen henkilön ja tarvittaessa hänen läheisensä ja muiden asiantuntijoiden kanssa.

Kuljetuspalvelutarpeen selvittäminen aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö tai hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisensa on ottanut yhteyttä vammaispalveluihin (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3 a §). Lauantaita ei lueta arkipäiviksi. Hakemus käsitellään ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden kuluessa, mikäli asiassa on jätetty kaikki tarvittavat tiedot eikä asian selvittäminen vaadi pidempää käsittelyaikaa (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3 a §).

2. Palvelutarpeen arvioinnin sisältö

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, voidaanko henkilö katsoa vaikeavammaiseksi suhteessa kuljetuspalveluun. Arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä terveydenhuollon asiantuntijoiden avulla. Lääkäri tai muu terveydenhuollon asiantuntija arvioi, miten pitkäaikainen vamma on ja miten vamma tai sairaus vaikuttaa henkilön toimintakykyyn. Sosiaalityöntekijä arvioi fyysistä ympäristöä, palvelukokonaisuutta, sosiaalista tilannetta ja muita yksilöllisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelutarpeeseen. Arviointi tehdään keskustelujen, käyntien, kotikäyntien ja tarvittaessa muiden menetelmien avulla.

Hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa yhdistyvät asiakkaan oma arvio avun- ja tuentarpeestaan, tarvittaessa asiakkaan läheisten näkemykset sekä yhden tai useamman

ammattihenkilön tekemät arviot. Palvelutarpeen selvitys rakentuu näitä tietoja yhdistelemällä.

Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi.

3. Yleistä kuljetuspalveluista

Kuljetuspalvelu on keskeinen vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista auttava palvelu. Koulunkäynti, työ ja harrastukset edellyttävät mahdollisuutta liikkua. Vammaispalvelulain mukaisilla kuljetuspalveluilla turvataan vaikeavammaisille henkilöille kohtuulliset liikkumismahdollisuudet samoin kustannuksin kuin muille kansalaisille.

Vammaispalvelulain 8. §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Pääasiallinen lähtökohta on että liikkumista tukeva palvelu järjestetään ensisijaisesti esteettömän ja toimivan julkisen joukkoliikenteen avulla joka soveltuu kaikille (sosiaalihuoltolaki 23. §). Julkisten joukkoliikennepalvelujen ja muiden ratkaisujen, kuten palvelulinjojen, tulee olla vammaisten henkilöiden käytössä sillä tavoin, että palvelun tarvisijoiden tarpeet ja perusoikeudet tulevat turvattua. Esteettömän joukkoliikenteen lisäksi tarvitaan kuljetuspalveluja vammaisten henkilöiden yksilöllisen kuljetuspalvelutarpeen huomioimiseksi.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut ovat toissijaisia moneen muuhun palvelumuotoon nähden. Sen vuoksi kuljetuspalveluja ei myönnetä matkoihin esimerkiksi sairaalaan, terveyskeskukseen, poliklinikalle tai kuntoutukseen, koska näihin matkoihin voi hakea korvausta Kelalta. Myös sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut ovat ensisijaisia vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin nähden.

3.1. Matkat

Kun pohditaan, järjestetäänkö henkilölle liikkumista tukeva palvelu sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla, on arvioitava, onko henkilö vammaispalvelulain tarkoittamalla tavalla vaikeavammaisen suhteessa kuljetuspalveluihin. Sosiaalihuoltolakia ei saa soveltaa siten, että se johtaisi asiakkaan edun kannalta huonompaan lopputulokseen kuin erityislainsäädännön soveltaminen.

Vammaispalveluasetuksen 4. §:n mukaan kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Kuljetuspalveluja voidaan tarvita

- työssä käymiseen
- opiskeluun
- asioimiseen
- yhteiskunnalliseen osallistumiseen
- virkistykseen tai muuhun sellaiseen syyhyn.

3.2. Kenellä on oikeus kuljetuspalveluun?

Kun arvioidaan kuljetuspalveluntarvetta ja siihen liittyvää avustajapalvelua katsotaan vammaispalveluasetuksen 5§ mukaan että henkilöllä on vaikea toimintakyvyn aleneminen jos:

- hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkua.
- hän ei kykene toimintakyvyn alenemisen tai sairaudesta johtuvan syyn takia käyttämään yleisiä kulkuneuvoja ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Henkilön ikä, varallisuus tai diagnoosi ei vaikuta kuljetuspalvelun myöntämiseen vammaispalvelulain mukaan.

Vaikea toimintakyvyn aleneminen voi johtua fyysisistä tai psyykkisistä syistä. Vaikeavammaisuuden kriteerit voivat täytyä siitä syystä, että henkilö psyykkisen sairautensa johdosta ei kykene käyttämään julkisia kulkuneuvoja. Henkilön vaikeudet liikkua voivat myös vaihdella johtuen vuodenajasta tai ilmastosta.

Kuljetuspalvelua ei järjestetä mikä henkilö saa tätä palvelua muun lain nojalla.

Kun arvioidaan voiko henkilö käyttää julkista liikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia, on arvioitava fyysinen toimintakyky lääkärintodistuksen avulla sekä arvioitava henkilön toiminallinen (sosiaalinen ja fyysinen) ympäristö:

- Missä saa palvelua ja kuinka voidaan järjestää mahdollisuus asiointiin?
- Mikä on henkilön kyky liikkua ja käyttää julkisia kulkuvälineitä?
- Mitkä ovat henkilön harrastukset, opiskelu ja työ?
- Käyttääkö henkilö mahdollisesti apuvälineitä liikkumiseen?
- Millä tavoin nämä apuvälineet mahdollistavat henkilön liikkumisen julkisilla kulkuneuvoilla?
- Missä on julkisten kulkuneuvojen lähin pysähtymispaikka?
- Kuinka pitkä matka on yllämainitulle pysähtymispaikalle?
- Minkälaisia kulkuneuvoja kunnalla on käytössä?
- Onko mahdollisesti kysymys esteettömistä julkisista kulkuneuvoista?

3.3. Kuljetuspalvelujen järjestäminen

Kunnalla on oikeus päättää millä tavoin kuljetuspalvelut järjestetään vammaispalvelulain mukaan. Kun kunta päättää tavan järjestää kuljetuspalvelun se ei voi rajoittaa vammaisen yksilön oikeutta saada palvelua ja tukitoimia jotka soveltuvat juuri hänelle.

Viranhaltija, joka myöntää kuljetuspalvelun on varmistuttava siitä, että yksilölliset tarpeet liikkumiseen täytyvät ja että valittu tapa, jolla se järjestetään soveltuu henkilölle, jolla on oikeus palveluun.

3.3.1. Välityskeskus

Pohjanmaan Hyvinvointialueen kunnilla on ollut eri tapoja toteuttaa kuljetuspalvelua. Vaasa, Mustasaari ja Pietarsaarensuut käyttävät taksin välityskeskusta. Välityspalvelun avulla on mahdollista toteuttaa jonkin yhteiskuljetuksia. Kuljetuspalveluasiakkailta on oikeus poiketa periaatteista erityisen syyn perusteella.

Tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen kuljetuspalvelun toteuttamistavasta.

Esimerkki tällaisesta tilanteesta on että henkilölle annetaan oikeus olla tilaamatta matkansa välityskeskuksesta, ja hän voi tilata matkansa suoraan käyttämällä omaa taksia tai saa päätöksen että hänen matkoja ei yhdistellä. Perustelu päätökseen tapahtuu aina yksilöllisistä tarpeista lähtien.

3.3.2. Vakiotaksi ja poikkeus yhteiskuljetuksiin

Kuljetuspalvelu on keskeinen vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista auttava palvelu. Vakiotaksin saaminen edellyttää erittäin painavaa syytä, joka merkitään taksin asiakasprofiilitiedoksi. Oikeus vakiotaksin saamiseksi voidaan myöntää esimerkiksi:

- jos matkan katsotaan vaarantuvan tai estyvän kokonaan ilman vakiotaksia
- jos henkilöllä on kommunikaatiovaikeudet ja käyttää taksia myös yksin
- jos henkilöllä on vaikeat käytöshäiriöt

Oikeus matkustaa yksin (ilman matkojen järjestelyä) voidaan hyväksyä, kun henkilön terveydentila ja toimintakyky edellyttää, että henkilön on saatava matkustaa yksin. Kyseessä voi olla esimerkiksi vaikea epilepsia, tai vaikeat käytöshäiriöt johtuen kehitysvammasta.

Mikään diagnoosi tai sairaus ei itsessään anna oikeutta automaattisesti poiketa matkojen välittämisen ja yhdistelemisen periaatteista.

3.3.3. Kuljetuspalveluliput

Tavoitteena on että kuljetuspalvelut järjestetään Pohjanmaan Hyvinvointialueella kaikille samalla tavalla 1.9.2022 lähtien. Siihen saakka ne kunnat joilla ei ole käytössä välityskeskusta, käyttävät kuljetuspalvelulippuja ja matkatilaukset tehdään samalla tavalla kuin tähänkin saakka.

3.3.4. Koulukuljetukset vammaispalvelulain mukaan

Koulumatkatuki on ensisijainen vaihtoehto kilpailutetuille koulumatkoille vammaispalvelulain mukaan koulumatkoihin toisen asteen koulutuksessa. Jos koulumatkatukea ei myönnetä, tai koulumatkatukea ei ole mahdollista hyödyntää, käytetään yhteiskuljetusta, joka on kilpailutettu. Omavastuu matkassa vastaa yhtä yhdensuuntaista matkaa lapselle ja nuorelle paikallisliikenteen mukaan.

3.4. Matkojen laajuus

Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Lähikunnaksi katsotaan ainakin ne kunnat, jotka ovat maantieteellisesti lähikuntia, ja sellaisia muita lähikuntia joihin välimatka omasta kunnasta tai asuinalueesta ei ole kohtuuttoman pitkä. Kun määritellään lähikunta, tulee huomioida matkan pituus sekä henkilön alentunut toimintakyky ja yksilöllinen kuljetuspalvelun tarve. Kunta on velvollinen korvaamaan ainoastaan kohtuullisen kuljetuspalvelun. Matkan pituudella voi myös olla merkitystä, kun arvioidaan kohtuullista kuljetuspalvelun kustannusta.

Oikeuskäytännössä on myös katsottu, että lähikunnaksi ei voi ainoastaan määritellä naapurikunnaksi, maantieteelliseksi rajakunnaksi. Lähikunta voi olla toiminnallinen lähikunta. Tässä määritelmässä on huomioitava tarpeet ja palvelut jotka ovat yleisesti tarjolla, joita ei ole tarjolla asiakkaan asuinkunnassa tai naapurikunnassa. Näissä tapauksissa ei välimatka saa olla kohtuuttoman pitkä.

Kuljetuspalveluja voidaan myöntää työ- ja opiskelumatkoihin tai jokapäiväiseen elämään kuuluviin matkoihin (esimerkiksi asiointiin ja virkistykseen).

Asiointiin ja virkistykseen myönnetään yleensä 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Opiskelu- ja työmatkoja myönnetään tarpeen mukaan. Opiskelumatkojen korvauksen edellytyksenä on, että matkat johtavat tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai

työntekomahdollisuuksien parantamiseen. Harrastusluonteista opiskelua ei voida pitää kuljetuspalveluihin oikeuttavina opiskeluun liittyvinä matkoina, vaan näihin matkoihin tulee käyttää vapaa-ajan matkoja.

Työhön liittyvillä matkoilla tarkoitetaan yleensä matkoja asunnosta työpaikkaan ja takaisin. Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi myös yritystoimintaa. Työpäivän aikana tapahtuvat tavanomaiset työmatkat kuuluvat työnantajan korvattavaksi, eikä näihin matkoihin voi käyttää kuljetuspalvelumatkoja.

Opiskelumatkoja haettaessa liitteeksi tarvitaan todistus opiskelupaikasta.

3.5. Saattajapalvelut ja avustamislisä

Vammaispalvelulain 8. §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen. Oikeus saattajaan voidaan myöntää, jos kuljetuspalveluasiakkaalle ei riitä kuljettajan antama apu. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen saattajapalveluista. Saattaja matkustaa kuljetuspalveluasiakkaan kanssa maksutta.

Saattajapalvelujen tarkoituksena on mahdollistaa kuljetuspalvelujen käyttö. Saattajapalvelu myönnetään, jos kuljetuspalveluasiakas tarvitsee avustamista välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen. Asiakkaalta ei voi periä maksua saattajapalveluista.

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu, että kuljettaja auttaa asiakkaan taksiin ja taksista, nostaa kyytiin apuvälineet ja laukut ja auttaa asiakasta tarvittaessa matkan aikana. Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen matkaa tai sen jälkeen.

Pyörätuolia käyttävillä on oikeus käyttää invataksia, jolloin kuljettaja voi periä avustamislisän. Silloin kuljettajan odotetaan auttavan kuljetuspalveluasiakkaan noutopaikalta autoon ja päätepisteessä autosta ja tarvittaessa sisälle rakennukseen. Myös silloin, kun tarvitaan paritaksi tai pyörätuolin porrasveto, kuljettajalle voidaan myöntää korkeampi lisä.

3.6. Asiaksmaksut

Kunnan on korvattava vaikeavammaiselle henkilölle omavastuusuuden (kuljetuspalveluista vahvistettu asiakasmaksu) ylittävältä osin kuljetuspalveluista aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Omavastuu peritään matkustuskilometrien mukaan, ja se perustuu Matkahuollon linja-autotaksaan 2014. (lue lisää kappale III).

II. Soveltamisohjeet liikkumista tukevan palvelun myöntämiseen (kuljetuspalvelu sosiaalihuoltolain mukaan § 23)

Sosiaalihuoltolain mukaisesti esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne, on ensisijainen tapa järjestää liikkumista tukeva palvelu.

Liikkumista tukeva palvelu on palvelumuoto, joka myönnetään talousarvion puitteissa ja Hyvinvointialue voi siksi päättää myöntämisen perusteista, matkojen määrästä, matkojen pituudesta sekä omavastuusta matkoille.

Lisätietoa ja ohjausta saa kuntoutusyksiköstä jossa myös tehdään päätökset liikkumista tukevasta palvelusta. Tekstissä käytetään sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua synonyymina liikkumista tukevaan palveluun.

4. Ohjeistus liikkumista tukevan palvelun myöntämiseen SHL mukaan uusille asiakkaille 1.1.2022 lähtien:

- Liikkumista tukeva palvelu sosiaalihuoltolain mukaan §23 myönnetään pääosin sosiaalisin perustein ja palvelutarpeesta lähtien. Jokaisen kohdalla on arvioitava palveluntarve, esimerkiksi henkilön tuloja ei ole laissa säädetty ainoaksi perusteeksi arvioida palvelun tarvetta.
- Liikkumista tukevaa palvelua järjestetään asukkaille, jotka eivät kykene käyttämään julkisia kulkuneuvoja ja jolla hyvin perusteltu tarve kuljetuspalveluun yksilökohtaisesta elämäntilanteesta ja tarpeista johtuen. Yksilöllistä kuljetuspalvelua ei myönnetä henkilölle, jolla on oikeus kuljetukseen tai saa korvausta kuljetuspalveluista muun lain nojalla.
- Liikkumista tukevaa palvelua voidaan myöntää henkilöille, joilla on pitkäaikaisesti vaikeuksia liikkua tai muutoin alentuneesta toimintakyvystä johtuen, joka ei voi, ilman kohtuuttomia vaikeuksia, itsenäisesti käyttää julkisia kulkuneuvoja johtuen sairaudesta, vammasta tai vastaavasta, joka aiheuttaa toimintakyvyn alentumisen.
- Myös taloudellinen tilanne huomioidaan kuten kuukausitulot ja säästöt. Tulorajat vuodelle 2022 on:

Yksinelävä 1350 €/kuukaudessa

Pariskunta 2450 €/kuukausi

15 000 säästöt, yksinelävä

20 000 säästöt, pariskunta

5. Palvelun laajuus

- Kuljetuspalvelumatkojen määrä myönnetään harkinnan mukaisesti. Henkilöille joilla on tarve pitkiin matkoihin (asuvat kaukana asiointikeskuksista) voidaan myöntää useampia matkoja kuin heille jotka asuvat lähellä keskuksia. Kuitenkin enintään 4 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Matkoja ei saa säästää seuraavaan kuukauteen.
- Yhden matkan pituus on enintään 75 km

- Palvelu myönnetään kalenterivuodeksi
- Palvelua ei myönnetä henkilöille jotka asuvat palveluasumisessa joissa on ympärivuorokautista palvelua
- Henkilö joka käyttää pyörötuolia, mutta kykenee tukemaan jaloillaan siirtyäkseen taksiin, hänelle voidaan myöntää sosiaalihuoltolain mukaista liikkumista tukevaa palvelua. Näissä tilanteissa voidaan asiakkaalle myöntää palvelulisä, joka oikeuttaa saamaan kuljettajalta enemmän apua.

6. Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun käyttäminen

Liikkumista tukevan palvelun käyttämistä koskee samat säännöt kuin kuljetuspalvelua vammaispalvelulain mukaan. Myös omavastuun suuruus, minne saa matkustaa, seuraa samoja periaatteita kuin vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu. (Lue lisää kappaleesta III).

III. Kuljetuspalvelun käyttämisen säännöt

Ohjeistus koskee sekä vammaispalvelulain että sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua.

7. Taksin tilaaminen

Ne, joilla on sopimus matkojen välityskeskukseen kanssa

Taksi tilataan välityskeskukseen sote-numerosta. Taksin voi tilata myös tekstiviestillä.

Poikkeus: Jos kuljetuspalveluasiakkaalle on myönnetty vakiotaksi, hän voi itse soittaa haluamalleen kuljettajalle. Kuljettaja soittaa sen jälkeen välityskeskukseen, jotta tilaus rekisteröityy.

Asiakas kertoo taksia tilatessaan

- oman nimensä
- että hänellä on oikeus kuljetuspalveluun
- matkatyyppin: esim. työmatka, opiskelumatka, virkistysmatka, asiointimatka
- osoitteen, josta hänet noudetaan, ja määränpään
- mahdollisesta lyhyestä (enintään 10 minuutin) pysähdyksestä matkan varrella, esim. pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen postitus
- onko mukana saattaja tai muita kassamatkustajia
- käyttääkö asiakas apuvälineitä (kuten pyörätuolia tai rollaattoria), eli onko asiakkaalle myönnetty oikeus invataksiin
- onko hänellä tarvetta pyörätuolin porrasvedolle (sosiaalityöntekijän myöntämä)
- paluukyydin tarpeesta.

Ne joilla ei ole sopimusta matkojen välityskeskukseen kanssa

Taksi tilataan niin että asiakas soittaa itse niille taksiautoilijoille joiden kanssa Pohjanmaan hyvinvointialue on tehnyt sopimuksen tai lähin taksiautoilijalle. Asiakas käyttää myönnettyt kuljetuspalveluliput.

8. Kuljetuspalvelun käyttö

- Kuljetuspalveluja myönnetään aina yhdensuuntaisina matkoina. Yhdensuuntainen matka päättyy aina eri osoitteeseen kuin mistä se alkoi.
- Yhdensuuntainen matka on aina suorin matka lähtöosoitteesta pääteosoitteeseen. mutta tietty kiertotie voidaan sallia, jos se on edullisempi kuin uuden matkan lähtömaksu.
- Asiointiaika esimerkiksi kaupassa tai apteekissa ei sisälly yhdensuuntaiseen matkaan, vaan asiakas maksaa odotuksen itse.
- Kuljetuspalvelua saa käyttää matkoihin kotikunnassa ja lähikuntaan, mutta matka ei saa tulla kohtuuttoman pitkäksi tai kalliiksi. Matkan pituus saa olla enintään 75km.
- Kuljetuspalvelua ei saa käyttää Kelan korvaamiin matkoihin (esim. matkoihin sairaalaan, terveyskeskukseen, poliklinikalle tai kuntoutukseen).
- Kuljetuspalveluasiakkaalla on oikeus ottaa mukaan tarvittavat apuvälineet sekä normaalikokoiset matkatavarat.
- Kuljetuspalvelua ei saa käyttää lähettinä eikä tavarankuljetukseen, vaan kuljetuspalveluasiakkaan on aina matkustettava mukana.
- Kuljetuspalveluasiakkaan on pyydettyäessä osoitettava henkilöllisyytensä.

9. Omavastuu

- Kuljetuspalveluasiakkaalta peritään vammaispalvelulain nojalla myönnettyistä matkoista omavastuu Matkahuollon linja-autotaksan 2014 mukaan.
- Virkistys- ja lomamatkoista omavastuu vastaa normaalihintaa Matkahuollon linja-autotaksan mukaan
- Työ- ja opiskelumatkoista omavastuu on 50% normaalihinnasta Matkahuollon linja-autotaksan mukaan
- Lapset 0–16 vuotiaat kuljetuspalveluasiakkaat ja yksin matkustavat maksavat 50% normaalihinnasta Matkahuollon linja-autotaksan mukaan
- Kilpailutetut koulumatkat vammaispalvelulain mukaan, yhdensuuntainen matka, omavastuu vastaa paikallisliikenteen hintaa. Hyvinvointialue laskuttaa omavastuun taksin erittelyn mukaisesti
- Lapset 8–16 vuotta jotka matkustavat aikuisen kuljetuspalveluasiakkaan mukana, maksavat 50% normaalihinnasta Matkahuollon linja-autotaksan mukaan
- Yhdistellyn matkan kaikkien matkustajien ollessa kuljetuspalveluasiakkaita kaikki maksavat omavastuuosuuden ja heiltä vähennetään yksi matka. Yhdisteltyyn matkaan osallistuva kanssamatkustaja maksaa matkasta kuljetuspalveluasiakkaan omavastuuta vastaavan summan.
- Aikuinen kanssamatkustaja, joka ei ole saattaja (myönnetty päätöksellä), maksaa aina saman omavastuun kuin kuljetuspalveluasiakas.
- Seuraavat saavat matkustaa mukana ilmaiseksi: Lapset 0–7 vuotta jotka matkustavat aikuisen kuljetuspalveluasiakkaan kanssa, myönnettyt avustajat, henkilökohtaiset avustajat sekä avustajat asumisyksiköistä ja tukihenkilöt.
- Sotainvalidit, joilla on liikkumista tukeva palvelu sosiaalihuoltolain mukaan eivät maksa omavastuuta.

10. Pysähtyminen ja odotusaika

- Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä yksi enintään 10 minuutin pysähdys matkan varrella, mikäli se ei aiheuta reitiltä poikkeamista. Tietty kiertotie voidaan sallia, jos se on edullisempi kuin uuden matkan lähtömaksu.
- Jos pysähdys aiheuttaa reitiltä poikkeamisen tai odotusaika kestää yli 10 minuuttia, kuljetuspalveluasiakkaalta menee kaksi matkaa ja kaksi omavastuuta ja hän maksaa ylimenevän osan itse.
- Asiakkaalta menee meno-paluumatkaan aina kaksi matkaa, vaikka pysähdys olisi lyhyt.
- Kuljetuspalveluasiakkaan on jo matkaa tilatessaan mainittava, sisältyykö siihen pysähdys ja missä.
- Kunta ei yleensä korvaa odotusaikaa ennen ja jälkeen matkan. Matkaan sisältyy aika, joka normaalisti menee taksiin ja taksista nousemiseen.

11. Saattaja ja kanssamatkustajat

- Saattaja voidaan myöntää silloin, kun kuljetuspalveluasiakkaalle ei riitä kuljettajan antama apu. Kuljetuspalveluasiakkaan oikeus saattajaan on käytävä ilmi päätöksestä.
- Saattaja voi olla läheinen, sukulainen tai tuttava, mutta saattaja ei itse saa olla kuljetuspalveluasiakas.
- Saattaja ei maksa omavastuuta.
- Saattajan on noustava kyytiin ja jäätävä pois kyydistä samassa osoitteessa kuljetuspalveluasiakkaan kanssa.
- Kuljetuspalveluasiakkaan kanssamatkustajana voi olla puoliso, lapsi, tuttava tai muu henkilö.

Kanssamatkustaja maksaa matkasta aina kuljetuspalveluasiakkaan omavastuuta vastaavan summan.

12. Kuljettajan apu sekä ylimääräinen avustaminen

- Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu, että kuljettaja auttaa asiakkaan taksiin ja taksista, nostaa kyytiin apuvälineet ja laukut ja auttaa asiakasta tarvittaessa matkan aikana. Tarvittaessa kuljettaja myös avustaa kuljetuspalveluasiakkaan lähtöosoitteessa taksiin ja pääteosoitteessa taksista.
- Kuljettajalle voidaan maksaa avustamislisää sosiaalityöntekijän päätöksellä. Useimmiten asiakkaalla on silloin oikeus invataksin käyttöön.
- Silloin kun laskuttaa avustajalisää ei voi samanaikaisesti (matka) laskuttaa odotusaikaa

13. Laskutus ja seuranta

- Laskutus hoidetaan keskitetysti Vaasa Ula-taksin toimesta niiden osalta jotka käyttävät matkojen välityskeskusta. Informaatio matkoista viedään taksikeskuksen tietojärjestelmästä Abilita sosiaalihuollon Pirssi asiakastietojärjestelmään.
- Pistokokeita tehdään yksittäisistä matkoista taksikeskuksen karttaohjelman avulla jossa näkyy kaikkien taksiautojen matkareitit, odotusajat ja pysähdykset.
- Siellä missä on käytössä kuljetuspalvelun taksiliput, laskuttavat taksiautoilijat itse Pohjanmaan Hyvinvointialuetta (elektronisesti). Kuitit ja taksiliput toimitetaan laskun liitteenä. Seuranta tehdään manuaalisesti ja viedään tietojärjestelmään.