

ILOA ARKEEN KULJETUSPALVELUILLA – KULJETUSPALVELUOPAS  
KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄLLE

Pasi Meriläinen ja Veli-Pekka  
Mäkäräinen  
Opinnäytetyö, Kevät 2016  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Pieksämäki  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Meriläinen Pasi; Mäkäräinen Veli-Pekka. Kuljetusopas Kainuun Sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle. Diak Pieksämäki, Kevät 2016, sivumäärä 68, liitemäärä 1. Diakonia- ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön aiheena oli kuljetuspalveluopas. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena ja sen tavoitteena oli laatia Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle toimiva kuljetuspalveluopas, joka parantaa kainuulaisten asiakkaiden palveluita. Kuljetusoppaan tarve nousi esille Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon vammaispalveluista. Kuljetusopas vastaa työelämän tarpeita ja se on helppokäyttöinen työväline, jolla parannetaan asiakkaan kuljetuspalveluja. Opasta jaetaan kaikille kuntalaisille, jotka ovat oikeutettuja kuljetuspalveluihin sekä kuljetuspalveluiden parissa työtä tekeville.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä itse oppaasta. Teoriaosuudessa käsitellään sosiaalihuoltolain mukaisia, vaikeavammaisten henkilöiden sekä Kansaneläkelaitoksen matkakorvauksiin perustuvia kuljetuspalveluita, niiden käyttäjiä ja kuljetuspalveluita koskevia lakeja. Oppaassa kerrotaan, mitä kuljetuspalvelut ovat ja kenelle ne kuuluvat.

Jatkotutkimuksessa voisi selvittää kuljetusoppaan käyttäjien kokemuksia oppaan vaikuttavuudesta käytännössä.

Asiasanat: toiminnallinen opinnäytetyö, vammaisuus, asiakaslähtöisyys, kuljetuspalvelut, sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulaki, palveluopas, produktio.

## ABSTRACT

Meriläinen Pasi; Mäkäräinen Veli-Pekka. Transportation Guide for Social Welfare and Health Care Services in Kainuu Federation of Municipalities. DIAK (Diaconia University of Applied Sciences). Pieksämäki. Spring 2016. Number of pages: 68. Appendices: 1. Language: Finnish.

Degree programme of Social Services, Degree: Bachelor of Social Services.

The subject of this functional thesis was to compose a Transportation Service Guide. The aim was to draw up a useful Transportation Service Guide for Social Welfare and Health Care Services in Kainuu Federation of Municipalities that would improve services for the people in Kainuu. The need for this guide arose in Kainuu Social Welfare and Health Care Services for People with Disabilities

The Guide meets the requirements of working life. It is also a user-friendly tool to improve transportation services customers' need.

The Guide will be handed out to all people in the Kainuu region that are entitled to transportation services, and to employees working in transportation.

The thesis consists of the theory section and of the Guide itself. In the theory section, we discuss the transportation services for severely disabled people based on the Social Welfare Act and travel compensation rules of Finnish Social Insurance institution (KELA), and the users of the services. In addition, we go through laws regulating transportation services.

In the Guide, we will review what the services are and who can use them.

Further research could study the effectiveness of the Guide in real life and practical experiences of the customers.

Keywords: functional thesis, disability, customer orientation, transportation services, social welfare act, disability services act, service guide, production.

## SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN KUMPPANINA KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ .....	7
3 SOSIAALIPOLITIikka JA -PALVELUIDEN RAKENNE JA MERKITYS .....	9
3.1 Sosiaalipolitiikka .....	9
3.2 Sosiaalipalvelut .....	10
4 KULJETUSPALVELUT JA SITÄ KOSKEVAT LAIT .....	12
4.1 Kuljetuspalveluprosessi .....	13
4.2 Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu (SHL) .....	15
4.3 Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelu (VPL) .....	16
4.4 Kelan matkakorvauksiin perustuva kuljetuspalvelu .....	18
4.5 Saattajapalvelu .....	19
4.6 Kuljetuspalvelua koskevat lait .....	19
5 KULJETUSPALVELUIDEN KÄYTTÄJÄT .....	21
6 ASIAKASLÄHTÖISYYS, YHDENVERTAISUUS JA OIKEUDENMUKAISUUS	22
6.1 Asiakaslähtöisyys.....	22
6.2 Yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus .....	23
6.3 Yhdenvertaisuus kuljetuspalveluissa .....	24
7 OPINNÄYTETYÖN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS .....	25
7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö .....	25
7.2 Opinnäytetyön suunnittelu sekä toteutusvaihe .....	26
7.3 Kuljetuspalveluoppaan toteutus .....	27
7.4 Kuljetuspalveluoppaan arviointi ja jatkotutkimushaaste .....	30
8 POHDINTA .....	31
8.1 Eettisyys .....	32
8.2 Luotettavuus.....	34
8.3 Ammatillinen kasvu ja omaa pohdintaa kuljetuspalveluiden toimivuudesta.....	34
LÄHTEET .....	38
LIITE 1 KULJETUSPALVELUOPAS.....	44

## 1 JOHDANTO

Kun kainuulainen ostaa noin 50 euroa maksavan joukkoliikenteen kausikortin, voi hän kuukauden ajan matkustaa, miten paljon vain. Kun kainuulainen vammainen maksaa oikeudestaan kuljetuspalveluun suunnilleen samansuuruisen omavastuun, voi hän matkustaa 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa – eli hän voi hyödyntää joukkoliikennettä vain kaksi kertaa viikossa. Kuljetuspalvelua ei saa kuitenkaan käyttää lääkärissä tai hoidoissa käynteihin, sillä ne kuuluvat Kansaneläkelaitoksen korvausten piiriin ja niistä tulee maksaa erillinen omavastuu.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle toimiva palveluopas, joka on pääasiassa tarkoitettu kuljetuspalveluita tarvitseville ja kuljetuspalvelujen parissa työskenteleville ihmisille. Opinnäytetyön lähtökohtana oli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymältä tullut toive kuljetuspalveluoppaan tekemiseen. Käytämme tässä opinnäytetyössä Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymästä nimeä Kainuun sote.

Vammaispalvelujen työyhteisössä oli huomattu tarpeellisuus kuljetuspalveluoppaalle, jossa selkeästi kerrottaisiin sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuksista, vammaispalvelulain nojalla oikeutetuista kuljetuksista, Kelan matkakorvauksiin perustuvista kuljetuksista sekä saattajapalveluista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Kainuun sotelle kirjallinen kuljetuspalveluopas. Kuljetuspalveluopas selkeyttää kuljetuspalveluiden välistä käytäntöä ja myöntämisperusteita. Lisäksi saattajapalvelut ovat yksi osa-alue kuljetuspalveluita. On hyvä, että väärinkäsitysten ehkäisemiseksi asiakkaille, työyhteisölle, palveluntuottajille ja kaikille kuljetuspalveluita tarvitseville kainuulaisille olisi selkeä opas palvelemaan heitä kuljetuspalveluasioissa sekä saamaan tietoa kuljetuspalveluista.

Kerromme opinnäytetyössämme ensin kuljetuspalveluoppaan toivojan eli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän esittelyn. Seuraavana kerromme sosiaalipalveluiden rakenteesta ja merkityksestä suomalaisille ihmisille sekä sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain alaisista kuljetuspalveluista ja niiden käyttäjistä sekä laista, jotka koskevat kuljetuspalveluita. Lopuksi kerromme asiakaslähtöisyyden, yhdenvertaisuuden

sekä oikeudenmukaisuuden tärkeyttä sosiaalisella sekä oman ammatillisen kasvun opintojen ja opinnäytetyön aikana

## 2 OPINNÄYTETYÖN KUMPPANINA KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle kirjallinen kuljetuspalveluopas sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain, Kelan korvaamista kuljetuspalveluista sekä saattajapalveluista. Kainuun sotessa tuotetaan kuljetuspalveluita sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaan. Sosiaalihuoltolaissakin on otettu kantaa liikkumista tukeviin palveluihin.

Kainuun sosiaali- ja terveysterveystoiminta on organisoitu ihmisen elämänkaarimallin mukaisesti ja palvelujen sektorirajat rikkoen. Palvelut järjestetään kuudella tulosalueella. (Keskitetyt yhteiset tukipalvelut, Perhepalvelut, Sairaanhoidon palvelut, Terveystoiminta ja sairaudenhoitopalvelut, Vanhuspalvelut ja Ympäristöterveydenhuolto). (Marja-Liisa Ruokolainen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2016.)

Kainuuseen kuuluu yhdeksän kuntaa; Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi ja Vaala. Kainuussa on n. 84 000 asukasta. Alueen erityispiirteitä ovat harva asutus, pitkät välimatkat taajamien välillä sekä erityisesti väestön ikääntyminen ja korkea työttömyys. (Marja-Liisa Ruokolainen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2016.)

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon (sote) kuntayhtymä vastaa, (varhaiskasvatusta lukuun ottamatta,) perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon sekä sosiaalihuollon palveluiden järjestämisestä ja pääosin tuottamisesta seitsemän Kainuun kunnan alueella (asukkaita n. 74.000). Kuntayhtymä tuottaa Puolangalle erikoissairaanhoidon, erityishuoltopiirin- ja ympäristöterveydenhuollon toiminnan ja ei ollenkaan Vaalan sosiaali- ja terveysterveystoimintaa. (Marja-Liisa Ruokolainen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2016.)

Kainuun soten vammaispalvelujen työyhteisössä on huomattu tarpeellisuus kuljetuspalveluoppaalle, jossa selkeästi kerrottaisiin sosiaalihuoltolain kuljetuksista, vammaispalvelulain nojalla oikeutetuista kuljetuksista, Kelan matkakorvauksiin perustuvista kuljetuksista sekä saattajapalveluista. Kuljetuspalveluopas selkeyttäisi näiden välistä käytäntöä ja myöntämisperusteita. Väärinkäsitysten ehkäisemiseksi on tärkeää olla asiakkai-

den, työyhteisön, palveluntuottajien ja kaikkien kuljetuspalveluita tarvitsevien kainuulaisten käytössä oleva selkeä opas palvelemaan heitä kuljetuspalveluasioissa sekä saamaan tietoa kuljetuspalveluista. Kuljetuspalvelut on toteutettava asiakaslähtöisesti. Uudessa sosiaalihuoltolaissakin otetaan selkeästi kantaa liikkumista tukeviin palveluihin. Tulevaisuudessa kuljetuspalveluiden täytyy palvella asiakkaan tarvetta, tukea sosiaalista hyvinvointia, ottaa huomioon ihmisten osallistuminen ja palvella asianmukaisesti myös työyhteisöä.

Vammaispalveluasetuksen 1 §:ssä ilmaistaan heti toimintaperiaatteet, jotka koskevat vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluita ja tukitoimia.

”Kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan.” (Vammaispalvelulaki 1987.)

Vammaispalveluiden toteuttamisesta vastaavat pääosin kunnat. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on laatinut vuonna 1987 asetuksen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Suomen vammaispolitiikan periaatteita ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Lain mukaan kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Laissa kerrotaan, että vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan. (Vammaispalvelulaki 1987.)

Vaikeavammaisen henkilön kuljetuspalveluihin ja niihin liittyviin saattajapalveluihin kuuluu työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen vaikuttamisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Julkiset palvelut pitää suunnitella kaikille vammaisille sopiviksi ja ympäristö esteettömäksi. Kun yleisten palvelujen apu ei riitä, järjestetään erityispalveluja. (Vammaispalvelulaki 1987.)



Kunnan vammaispalveluissa vammaiselle henkilölle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma hänen tarvitsemiensa palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi. Kunnan erilaisia palveluita ja tukitoimia ovat muun muassa apuvälinepalvelut, asunnon muutostyöt, vammaisen henkilökohtainen apu sekä kuljetuspalvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.b.)

Valtakunnallisen vammaisneuvoston kartoituksenkin mukaan erityisesti arjen toimintojen kannalta keskeisten tulkki-, kuljetus- ja avustajapalveluiden saatavuus koetaan erittäin huonoksi sekä palveluiden saatavuudessa on suuria kuntakohtaisia eroja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 20.)

### 3 SOSIAALIPOLITIikka JA -PALVELUIDEN RAKENNE JA MERKITYS

Tässä luvussa on tarkoituksena kertoa lyhyesti Suomen sosiaalipolitiikasta, sen synnystä ja tarpeellisuudesta. Lisäksi kerromme sosiaalipalveluiden rakenteesta ja merkityksestä suomalaisille ihmisille.

#### 3.1 Sosiaalipolitiikka

Suomen hyvinvoinnin nousu vuosisadan alun köyhästä maatalousvaltaisesta maasta hyvinvointivaltioksi on vertaansa vailla. Kuten myös 1990-luvulla alkanut eriarvoistuminen, joka näkyy Suomessa niin köyhyyden kuin tuloerojen kasvuna. Ohjauksen tempoilevuus ja suunnan hämärtyminen luonnehtii talouden ehdoille alistunutta sosiaalipolitiikkaa tällä hetkellä. Silloin ihmisten oma vastuu elämän riskeistä ja epäonnistumisista kasvaa. Samalla, kun vastuu oman elämän riskeistä ja epäonnistumisista kasvaa, niin sosiaaliset oikeudet uhkaavat jäädä vain paperilausemiksi. Ja siellä missä ihmiset elävät ja asuvat, niin sosiaalipolitiikan tuki ja turva näyttäytyvät kaikkein ohuimpina. Kaikki sosiaalipolitiikan kysymykset on viimeiset 20 vuotta määritelty taloudellisiksi, kuten myös vastaukset on etsitty talouden kautta eli ”Siten ongelmat ratkaistaan kuin ne määritelläänkin” (Hendricks 2005). Kun sosiaalipoliittiset asiat todistetaan taloudellisesti,

ne voidaan jättää politiikan ulkopuolelle, jolloin politiikan merkitys yhteiskuntapolitiikan muotoilussa pienenee. (Palola & Karjalainen 2011, 13–26.)

Sosiaalipolitiikalla tarkoitetaan julkisia toimia, joilla pyritään takaamaan väestölle koh- tuullinen elintaso, turvallisuus sekä viihtyvyys. Sosiaalipolitiikka sisältää sosiaalipoliit- tiset järjestelmät, kuten sosiaalipolitiikkamallit eli hyvinvointivaltion ja sosiaalihuollon. Sosiaalihuolto on viranomaistoimintaa, jonka tehtävänä on järjestää yhteiskunnan jäse- nille riittävät sosiaalipalvelut ja taloudellinen tuki. Toisin sanoen sosiaalipolitiikalla pyritään turvaamaan kansalaisten suoriutuminen erilaisissa elämäntilanteissa ja ylläpi- tämään tasa-arvoisuutta kansalaisten kesken. Sosiaalipolitiikalla tasoitetaan myös ihmis- ten elämäntilanteita ja olosuhteita. Sosiaalipalvelua, toimeentuloturva, sosiaaliturvaa, hyvinvointia, hyvinvointivaltiota sekä yhteiskuntapolitiikkaa määritellään usein sosiaa- lipolitiikan peruskäsitteiksi. (Saari, Taipale & Kainulainen 2013.17–38.)

Sosiaalipolitiikka on yhteiskuntaan oleellisesti kuuluva iso osa, joka tarjoaa kansalaisil- le palveluja ja etuuksia tarpeiden pohjalta. Sosiaalipolitiikan kohteena on koko väestö, eivätkä vain markkinoilta pudonneet tai ne marginaaliryhmät, jotka ovat jääneet ilman lähiyhteisöjen apua. (Anttonen & Sipilä 2000, 192–193.)

### 3.2 Sosiaalipalvelut

Yhden sosiaalipolitiikan peruskäsitteistä sosiaalipalveluiden keskeisenä ideana on hy- vinvoinnin lisääminen, toimintamahdollisuuksien antaminen ja turvaaminen yksilölle. Hyvinvoinnin kohottamista voidaan pitää yhtenä tärkeänä sosiaalipolitiikan tavoitteena. Kaikilla ihmisillä on oikeus saada kiireellisessä tilanteessa yksilölliseen tarpeeseen pe- rustuvat sosiaalipalvelut oleskelupaikkakunnallaan. Kiireettömissä tapauksissa sosiaali- palveluista vastaa henkilön oma kotikunta. Hyvinvoinnin lisäämiseen, toimintamahdol- lisuuksien antamiseen ja turvaamiseen täytyy tehdä palvelutarpeenarvointi. Jokaisella on oikeus saada oma palvelutarvearvio, se on aloitettava viipymättä ja saatettava lop- puun ilman aiheetonta viivästystä. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.a.)

Ihminen määrittelee yleensä pyrkimyksensä ja tarpeensa oman elämisprosessinsa kautta. Ihminen kokee itsensä ja ympäröivän maailman omalla tavallaan, mikä on sitten sidok- sissa hänen näkemykseensä ihmisarvosta sekä yksilönä, että erilaisten ryhmien, kuten

perheen tai muun yhteisön jäsenenä, miehinä ja naisina. Ihmisillä on tietynlaiset elämäntilanneet ja odotukset palvelujen suhteen. Palvelujen pitäisi mahdollistaa arjen sujuvuus, kuten työssäkäynti, opiskelu, asioiminen ja harrastaminen. Ihmisten odotukset palvelun järjestäjään muotoutuvat usein arjesta selviämisen kautta. Lainsäädäntö määrittelee asiakkaan oikeudet, mutta myös velvollisuudet. Ihmisten kokemuksiin palveluista vaikuttavat asiakkaan palvelutarve, aikaisemmat tavat toimia, historiallisuus, suhteet ja sosiaaliset normit. (Rose 2003, 202.)

Sosiaalipalvelut ovat kaikkien ihmisten palveluita. Suomen kuntien on pidettävä huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Sosiaalihuoltoon sisältyvät lain (1301/2014) mukaan sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaisen sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Kunnat järjestävät osana hyvinvoinnin edistämistä myös sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta sekä rakenteellista sosiaalityötä. Suomen kuntien ja kuntayhtymien kaikista menoista noin 22 prosenttia meni sosiaalihuollon järjestämiseen vuonna 2013. (Kunnat 2015.)

Suomessa olevia sosiaalipalveluita ovat

- sosiaalityö,
  - sosiaaliohjaus,
  - sosiaalinen kuntoutus,
  - perhetyö,
  - kotipalvelu,
  - kotihoito,
  - asumispalvelut,
  - laitospalvelut,
  - liikkumista tukevat palvelut,
  - päihdetyö,
  - mielenterveystyö,
  - kasvatus- ja perheneuvonta,
  - lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta sekä
  - muut sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavat asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömät sosiaalipalvelut.
- (Kunnat 2015.)

Lisäksi kunnilla on paljon erilaisia kunnallisina sosiaalipalveluina toteutettavia palveluita, muun muassa kehitysvammaisten erityishuolto sekä vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja tukitoimet. (Kunnat 2015). Suomen kaupunkienkin rooli palveluiden järjestäjinä ja periaatteiden määrittäjinä korostuu toiminnan sisällöissä, minkä seurauksena rakenteina voidaan tarkastella palvelujen rahoitusta ja tuotantojärjestelmää.

Sosiaaliset rakenteet saattavat vaikuttaa ihmisten elämään, mutta ne eivät rajoita sitä. Kaikki sosiaalipalvelut määritellään sosiaalihuoltolaissa ja sitä täydentävissä erityislaeissa, kuten esimerkiksi vammaisten kuljetuspalvelu vammaispalvelulaissa. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 184.)

#### 4 KULJETUSPALVELUT JA SITÄ KOSKEVAT LAIT

Kuljetuspalvelut ovat kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä. Koulunkäynti, työ ja harrastukset edellyttävät liikkumista, joka onkin eräs olennaisimpia osallistumisen edellytyksiä. Kunta voi järjestää kuljetuspalvelunsa omana toimintana, taksikuljetuksina, kutsutaksikuljetuksina, yhteiskuljetuksina, palvelulinjoja hyväksikäyttäen tai erilaisten kuljetuskeskusten avulla tai näiden kaikkien yhdistelmänä. Kunnan päätettävissä on myös, miten kuljetuspalvelukustannukset maksetaan tai korvataan. (Räty 2015, 150, 179.)

Palvelumuodoista ja tukitoimista kuljetuspalvelu on juuri se, joka keskeisimmin edesauttaa vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista. Yhdenvertaisuuden vuoksi on tärkeää, että vaikeavammaisilla on mahdollisuus saada kohtuullinen määrä heidän omatoimisen suoriutumisen vuoksi välttämättömiä erityispalveluita ja tukitoimia. (HE 219/1986 vp, 4–12.) Riina Loppi (2013) tuo esille pro gradu -tutkielmassaan Kumpuvuoren & Högbackan (2003) ja Tuorin (2011) näkemyksen siitä, että tällä tavalla voidaan turvata valtakunnallisesti yhdenmukainen kuljetuspalveluiden käytäntö. Sekä, että kuljetuspalveluilla pyritään sosiaalisina oikeuksina edistämään yhteiskunnan oikeudenmukaisuutta. (Loppi 2013, 25.) Vähenevän joukkoliikenteen ja väestön voimakkaan ikääntymisen johdosta kuljetuspalveluiden piirissä olevien vaikeavammaisten määrä kasvaa jatkuvasti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 19).

Kainuun sotesta saatujen tietojen mukaan Kainuussa oli Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspäätöksiä vuonna 2014 noin 550 kappaletta. Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspäätöksiä käyttäneitä asiakkaita oli noin 300 henkilöä. Vuosina 2010–2014 sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspäätökset sekä kuljetuksia käyttäneet asiakkaat ovat Kai-

nuussa vähentyneet, mutta matkat esimerkiksi Kajaaniassa ovat kasvaneet huomattavasti. (Kuljetuspalvelupäällikkö henkilökohtainen tiedonanto 23.9.2015.)

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspäätöksiä Kainuussa oli vuonna 2014 noin 2000 kappaletta ja kuljetuksia käyttäneitä asiakkaita reilut 1500. Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspäätökset ovat liikkuneet molemmin puolin 2000 päätöksen, vuosina 2009–2014. Joten ei voida sanoa, että ne ovat Kainuussa lisääntyneet huomattavasti. (Kuljetuspalvelupäällikkö henkilökohtainen tiedonanto 23.9.2015.)

#### 4.1 Kuljetuspalveluprosessi

Kuljetuspalveluprosessi käynnistyy asiakkaan, hänen omaisensa tai hänen asioitaan hoitavan henkilön aloitteesta. Tämän jälkeen asian käsittely siirtyy sosiaalityöntekijälle, joka on vastuussa prosessin etenemisestä. Sosiaalityön taustalla ovat vammaispalvelulain mukainen erityinen palveluntarve, normaalisuusperiaate ja asiakkaan tasa-arvoinen kohtelu. Kuljetuspalveluista päättäminen on sosiaalityön keskeistä sisältöä ja se tehdään kunnan vammaispalvelussa. Kuljetuspalvelupäätöksen teon yhteydessä arvioidaan asiakkaan kokonaistilanne, joka edellyttää asiakkaan tasavertaista kohtelemista. (Kuljetuspalvelu viranomaisen, henkilökohtainen tiedonanto 13.3.2016.)

Tuija Nummela(2011) teoksessaan kuvaa tasapuolisuuden muodostumista toisten asiakkaiden keskinäisten kokemusten perusteella ja asiakkaiden ennakkokäsityksistä. Tämä sisältää tiedon siitä, että asiakkaita kohdellaan samanlaisissa tilanteissa aina samalla tavalla. Tasavertaisuutta lisää myös se, että asiakas saa tietoa palvelusta ja oikeuksistaan jo ennen palvelun käyttämistä. (Nummela 2011, 84.)

Kokonaisarviointi on asiakkaan tilanteen ja oikeuksien ymmärtämistä. Se pitäisi tehdä jokaiselle asiakkaalle hänen itsensä ja sosiaalityöntekijän yhteistyönä, jolloin asiakas voi vaikuttaa omaan asiakaskuvaukseensa. Toiminnan keskiössä ovat asiakkaan kohtaaminen ja palvelutapahtuma. Mikäli kokonaisarviointi jää puutteelliseksi tai tekemättä, välittyvät asiakkaan oikeuksien esteet tyytymättömyytenä palveluun ja huonona kokemuksena epämääräisistä säännöistä sekä puutteellisista asiakaskuvauksista. Yksilöllisten tarpeiden ja oikeuksien toteutuminen lähtee asiakkaan elämäntilanteesta, jonka

perusteella sosiaalityössä tehdään kuljetuspäätös. (Kuljetuspalvelu viranomaisen, henkilökohtainen tiedonanto 13.3.2016.)

Mielestämme tämä kertoo myös sen, miten sosiaalityö on onnistunut kohtaamaan asiakkaan ja tukemaan asiakaslähtöisyyttä. Sosiaalityön arvoperustasta lähtevä asiakaslähtöisyys määrittelee sosiaalityötä asiakkaan lähtökohdista käsin, asiakas tulee kohdata ihmisarvoisena yksilönä oman asiansa asiantuntijana. Kuljetusten palveluprosessin asianmukaisuus edellyttää asiakkaan kuulemista ja asiakkaan tilanteen kokonaisarviointia. Käytännön asiakastyöhön kohdistettu aika vähentäisi kuljetuksissa ilmeneviä ongelmia huomattavasti ja selkeyttäisi eri toimijoiden roolia. Myös kuljetuspäätös perusteluineen tulisi olla ymmärrettävästi kirjoitettu ja asiakkaan kanssa läpikäyty.

Kuljetuspalvelupäätöksien ongelmiksi Nummela (2011) on nostanut teoksessaan se, että sosiaalityöntekijä ei osaa kirjata asiakkaan esille tuomia asioita päätökseen. Sekä päätöksissä käytetty kieli ei avaudu asiakkaille riittävästi. Jo pelkästään tilausten keskittäminen yhteen paikkaan ei näyttäisi lisäävän asiakkaiden eriarvoisuutta, kun palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko hoidetaan hyvin. Nummelan (2011) mukaan asiakaslähtöisen työn esteiksi saattavat muodostua määrärahasidonaisuus, säästö- ohjeet, toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset, ristiriitaiset odotukset ja se, ettei sosiaalityöntekijällä ole riittävästi aikaa asiakkaalle. (Nummela 2011, 89–104.) Määrärahojen riittämättömyys on tänä päivänä yksi asia, joka sanelee myös kuljetuspalveluiden saatavuutta, mutta se ei voi olla palvelun epäämisen perusteena, mainitsee Riina Loppi Pro gradu –tutkielmassa vaikeavammaisten kuljetuspalvelut yhdenvertaisuuden toteuttajina. (Loppi 2013, 65).

Nykyään joissain tapauksessa tehdään koematka asiakkaan kanssa ja selvitetään sen avulla, aiheuttaako asiakkaan vamma tai sairaus kohtuuttoman suuria vaikeuksia joukkoliikenteessä. Matkan aikana fysioterapeutti tai joku muu soveltuva ammattihenkilö matkustaa asiakkaan kanssa yhdessä joukkoliikennevälineellä. Matkan tarkoituksena on arvioida, minkälaisia vaikeuksia matkan aikana ilmenee ja ovatko ne niin suuria, että joukkoliikenteen käyttäminen olisi asiakkaalle kohtuuttoman vaikeaa. Silloin, kun muulla selvityksellä ei saada riittävän tarkkaa tietoa asiakkaan toimintakyvystä, niin koematkan käyttäminen palvelutarpeen arviointikeinona on tarkoituksenmukaista. Jos päätös on selvä, ettei asiakas pysty liikkumaan joukkoliikenteen turvin, koematkaa ei

tule tehdä ollenkaan. Koematka ei yksin anna riittävää tietoa asiakkaan mahdollisuuksista käyttää joukkoliikennettä. Koematka saattaa kuitenkin antaa konkreettista tietoa asiakkaan kohtaamista vaikeuksista. Lopuksi kuitenkin asiakkaan sen hetkinen kunto, joukkoliikenteen reitti, kellonaika, vuodenaika, säätila ovat muun muassa muuttuvia tekijöitä, joita joukkoliikenteen käyttämiseen liittyy. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015a.)

Kuljetuspalvelu on asiakkaiden omatoimisuutta tukeva palvelu, jonka tarkoituksena on parantaa asiakkaiden arkielämässä selviytymistä. Heidän oma halunsa ja aktiivisuutensa hakea yhteiskunnan tarjoamaa sosiaalipalvelua vaikuttavat palvelun erityispiirteisiin. Palvelu, joka muodostuu työntekijän ja palvelun saajan vuorovaikutuksessa, tukee asiakkaan toimintakykyä ja arjen sujumista. Niiden voidaan katsoa liittyvän osaksi ihmisen elämänlaatua ja hyvinvointia sekä mahdollistavan niiden ylläpitämisen. (Niemelä 2011, 16–17.)

#### 4.2 Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu (SHL)

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on sosiaalihuoltona järjestettävä liikkumisen tuki. Tuki on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät itsenäisesti kykene käyttämään julkisia liikennevälineitä alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. Näille ihmisille liikkumisen tuki on tarpeen heidän jokapäiväisen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten. Kuljetuspalvelua myönnetään lähinnä ikääntyville henkilöille asiointi- ja virkistysmatkoihin. Ikääntyvät henkilöt tarvitsevat tukea ikääntymiseen liittyvän toimintakyvyn heikentymisen johdosta. Kuljetuspalveluita myönnetään myös muille liikkumisessa tukea tarvitseville henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vaikeavammaisten kuljetuspalveluihin. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Kuljetustarpeiden arviointi pohjautuu asiakkaan elinympäristön, elämäntilanteen ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvien toimintarajoitteiden kartoittamiseen.

Lopullinen kuljetustarpeiden päätös tehdään aina asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvion perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua voidaan järjestää muun muassa seuraavilla toteuttamistavoilla; julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksella ja ohjatulla harjoit-

telulla, saattajapalveluna, ryhmäkuljetuksina tai invataksilla. Sosiaalihuoltolain mukaisesti kuljetuspalvelun tukea saa, kun käyttää kuljetuspalveluita asioimis- ja virkistyskäyttöön. Sairausvakuutuksen piiriin kuuluvia lääkäri- tai muita sellaisia matkoja ei korvata. Asiakas maksaa omavastuun julkisen liikenteen taksan mukaisesti. Mukana voi olla maksutta yksi saattaja. Sotainvalideille myönnetään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Matkoista ei peritä omavastuuosuutta. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelutuki myönnetään hakemuksen perusteella. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärin lausunto tai muu sosiaali- tai terveydenhuollon henkilöstön tekemä selvitys, jossa on kuvaus hakijan toimintakyvystä. Kokonaisarvio asiakkaan toimintakyvystä selvitetään palvelutarvekartoituksen avulla. Palvelutarpeen arvioimiseksi tehdään pääsääntöisesti kotikäynti. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Kuljetuspalvelumaksukortti voidaan myöntää ensisijaisesti henkilöille, joilla itsellä ei ole toimintakykyrajoitteiden lisäksi taloudellisia mahdollisuuksia taksipalvelujen käyttöön. Ohjeellisena linjauksena tuen myöntämisessä käytetään noin 950 euron tulorajaa yhdeltä henkilöltä ja 1500 euron tulorajaa pariskunnilta tai yhdessä asuvilla. Taksikortilla voi tehdä asiointi- ja virkistysmatkoja henkilön asuinkunnan alueella. lisäksi erityisistä syistä sovittaessa toiselle paikkakunnalle. Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen myöntämisestä ja kielteisestä päätöksestä tehdään aina valituskelpoinen päätös asiakkaalle. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

#### 4.3 Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelu (VPL)

Kuljetuspalvelu on keskeinen vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista auttava palvelu. Vammaispalvelulain 1§:ssä on säädetty yhdenvertaisuusperiaate, joka merkitsee sitä, että vammaisella henkilöllä tulisi olla normaalit liikkumismahdolliset. Lain 8§:n 2 momentin mukaan vaikeavammaiselle henkilölle on kunnan järjestettävä kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen. Kuljetuspalveluihin kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistykseen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Vammaispalvelulain mukaisilla kuljetuspalveluilla turvataan vaikeimmin vammautuneille henkilöille kohtuulliset liikkumismahdollisuudet samoin kustannuksin kuin muillekin kansalaisille. Kuljetuspalvelu on vaikeavammaisel-



le subjektiivinen oikeus, jota kunnan on järjestettävä määrärahoista riippumatta. Joka-päiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. (Räty 2010, 150–151.)

Vaikeavammaisten kuljetuspalveluihin ja niihin liittyviin saattajapalveluihin on oikeus vammaispalveluasetuksen 5§ mukaan sellaisella, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa sekä sellaisella, joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015, b).

Kuljetuspalvelun myöntäminen ei saa olla riippuvainen henkilön varallisuudesta, iästä tai diagnoosista. Kuljetuspalveluihin oikeutta selvittäessä tulee huomioida, voiko henkilö käyttää joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Joukkoliikennevälineiden ja lääkärintodistuksen lisäksi tulee arvioida henkilön toiminnallista eli sosiaalista ja fyysistä ympäristöä. Sosiaalisilla ja fyysisillä ympäristöillä tarkoitetaan muun muassa missä palvelut sijaitsevat ja miten asiointimahdollisuudet voidaan hoitaa, minkälainen on henkilön kyky liikkua ja käyttää julkisia liikennevälineitä, minkälaisissa harrastuksissa, opiskelussa tai työssä henkilö käyttää tai viettää aikaansa, onko henkilöllä käytössään mahdollisesti liikkumisen apuvälineitä sekä miten tällaiset apuvälineet mahdollistavat henkilön liikkumisen julkisissa joukkoliikennevälineissä. Lisäksi pitää arvioida, missä henkilön lähimmät joukkoliikennepysäkit sijaitsevat ja kuinka pitkä matka mainituille pysäkeille on. Palvelutarvearvioinnissa täyttyy myös arvioida, millaista kuljetuskalustoa kunnalla on käytössä, onko esimerkiksi esteettömiä julkisen joukkoliikenteen välineitä käytössä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015, b.)

Vaikeavammaisuus voi olla fyysisistä tai psyykkisistä syistä johtuvaa. Vaikeavammaisuuden edellytys voi täytyä siitä syystä, että henkilö ei psyykkisen sairauden vuoksi voi käyttää joukkoliikennettä. Liikuntaesteisyys voi myös vaihdella riippuen vuodenaajoista tai sääoloista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015, b.)

Kaikki vammaispalveluja koskevat päätökset ovat henkilökohtaisia. Päätökset tehdään jokaiselle erikseen, vaikka perheessä olisi useampia vammaisia henkilöitä. Kunta ei voi edellyttää, että lain tarkoittamia matkoja tehtäisiin aina yhdessä, koska kaikkien henki-

löiden tarpeet voivat olla erilaisia, jolloin kuljetuspalveluiden tarve voi suuntautua eri tarkoituksiin. (Räty 2010, 152–153.)

Vaikeavammaisten kuljetuspalveluita on järjestettävä vammaispalveluasetuksen 6§ mukaan henkilölle siten, että henkilöllä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa asiointi- ja vapaa-ajan matkaa kuukaudessa. Työ- ja opiskelumatkat järjestetään tarpeen edellyttämässä laajuudessa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015, b.)

#### 4.4 Kelan matkakorvauksiin perustuva kuljetuspalvelu

Kansaneläkelaitoksen matkakorvauksiin perustuvasta kuljetuspalvelusta voi saada kaikki ihmiset korvausta julkiseen tai yksityiseen sairaanhoitoon, raskauteen ja synnytyksiin liittyvistä matkoista. Näistä ihmiset saavat korvaukset vasta, kun kustannukset yhteen suuntaan ylittävät omavastuun. (Kela 2015a.) Omavastuut Kelalla on yhdensuuntaisiin matkoihin 25 euroa, vuotuinen omavastuu eli niin kutsuttu matkakatto on 300 euroa sekä taksimatkojen yhdensuuntaiselta matkalta omavastuu on 25 euroa. (Kela 2015b.)

Kuljetusmatkoja, joita Kela korvaa, on muun muassa kuntoutusmatkat, kun kuntoutus perustuu Kelan tai julkisen terveydenhuollon päätökseen sekä matkat, jotka tehdään yksityiseen tai julkiseen terveydenhuollon lääkäriin tai hoitolaitokseen. Lisäksi Kela korvaa matkakulut kunnan, kuntayhtymän tai sairaanhoitopiirin antaessa maksusitoumuksen hoitoa varten, jolloin Kela korvaa matkakulut sinne hoitopaikkaan, josta hoito on saatu sekä Kelan järjestämät omat kuntoutukset, johon Kela korvaa matkakulut pääsääntöisesti kuntoutuspäätöksessä ilmoitettuun kuntoutuspaikkaan julkisen kulkuneuvon mukaan tai perustellusti taksilla. (Kela 2015a.)

Kela korvaa myös, jos tarvitsee matkan aikana saattajaa, jolloin myös hänen matkakuiluistaan voi saada korvauksen. Saattajan matkakuluista saa korvausta, kun hoitohenkilökunta on katsonut saattajan tarpeelliseksi henkilön sairauden perusteella tai esim. perheenjäsenen hoitoon osallistumisen välttämättömäksi. Lisäksi Kela korvaa, jos henkilö joutuu yöpymään matkalla tutkimuksen, hoidon tai liikenneolosuhteiden vuoksi, tällöin

voi saada Kelasta yöpymisrahaa. Yöpymisrahaa maksetaan kustannusten määrä, mutta kuitenkin enintään 20,18 euroa vuorokaudessa. (Kela 2015a.)

#### 4.5 Saattajapalvelu

Saattajapalvelut ovat kunnan järjestettäviä palveluita vammaispalvelulain 8§ mukaan vaikeavammaiselle henkilölle. Saattajapalvelun sisältöä ei ole määritelty tarkemmin lainsäädännössä. Saattajapalveluilla tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtunutta avustamista. Kunnan on järjestettävä saattajapalvelua, jos henkilö tarvitsee toisen henkilön apua niin paljon, että taksin tai invataksin kuljettaman antama apu ei ole riittävä. Saattajapalvelusta ei voida periä maksua. Saattajapalvelun tarkoituksena on mahdollistaa kuljetuspalvelujen käyttö. Kunta korvaa saattajapalveluista aiheutuneet kustannukset vaikeavammaiselle henkilölle tai kunnan on järjestettävä saattajapalvelut itse. Saattajapalveluun ei kuulu avustaminen muissa tilanteissa, kuten esimerkiksi virkistäytymisestä tai muusta jokapäiväiseen elämään liittyvissä toiminnoissa. (Räty 2010, 177–179.)

Vaikeavammaisella henkilöllä saattaa olla henkilökohtainen avustaja, jolloin saattajapalveluiden järjestämisvastuu riippuu siitä, mihin tarkoitukseen henkilökohtainen avustaja on myönnetty. Saattajapalvelu on kuitenkin eri palvelu, eikä sitä voida evätä sillä perusteella, että henkilölle on myönnetty korvaus henkilökohtaiseen avustajaan tai järjestetty omaishoidontukea. (Räty 2010, 177–179.)

#### 4.6 Kuljetuspalvelua koskevat lait

Kuljetuspalvelua koskettavat pääsääntöisesti yleislait eli sosiaalipalvelu- sekä vammais- palvelulait. Lisäksi kuljetuspalvelua koskevat muutamat erityislait, kuten laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista sekä laki kehitysvammaisen erityishuollosta. Kerromme tässä kappaleessa lyhyesti näistä laista, jotka koskevat kuljetuspalvelua.

Suomen vammaispolitiikan periaatteina ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen, syrjimättömyyteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Vammaispolitiikan periaatteilla pyritään siihen, että julkiset palvelut suunnitellaan kaikille sopiviksi ja ympäristö esteettömäksi. Suomen vammaispoliittisen ohjelman pää-

tavoitteena on, että koko yhteiskunta sitoutuu vammaisten henkilöiden oikeuksien ja yhdenvertaisuuden edistämiseen. Vammaispoliittisen ohjelman tavoitteita ovat YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ratifiointi ja sen edellyttämät säädösmuutokset, vammaisten henkilöiden sosioekonomisen aseman parantaminen ja köyhyyden torjunta, erityispalvelujen ja tukitoimien saatavuuden ja laadun varmistaminen maan eri puolilla. Lisäksi tavoitteina on yhteiskunnan esteettömyyden laaja-alainen vahvistaminen ja lisääminen sekä vammaistutkimuksen vahvistaminen, tietopohjan lisääminen sekä laadukkaiden ja monipuolisten menetelmien kehittäminen vammaispolitiikan toteuttamisen ja seurannan tueksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 4.)

Sosiaalihuoltolaki tukee ja vahvistaa ihmisten hyvinvointia ja perusoikeuksien toteutumista sekä ehkäisee sosiaalisten ongelmien syntymistä ja lisääntymistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan tässä laissa sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Vammaispalvelulain (1999/731) tavoitteena ja tarkoituksena on edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään muiden ihmisten kanssa. Lisäksi lain tavoitteena on lisätä vammaisen yksilöllisiä osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia sekä parantaa vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan palvelujen suunniteluun sekä niiden toteuttamiseen. (Räty 2010, 26.) Laissa on myös erikseen säädetty vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja muista tukitoimista. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa sellaista henkilöä, jolla on vamman tai jonkin sairauden vuoksi pitkäaikaisia vaikeuksia suoriutua tavanomaisista arkipäivän toiminnoista. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.)

Kehitysvammalaille on säännökset erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluksia. (Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 1977.)

## 5 KULJETUSPALVELUIDEN KÄYTTÄJÄT

Kuljetuspalveluiden käyttäjinä toimivat pääsääntöisesti vanhukset ja vammaiset. Ikäihmisen tai vanhuksen määrittely on hankalaa. Kansainvälisessä sopimuskäytännössä vanhusta tai ikäihmistä ei ole määritelty yksiselitteisesti. Se voi tapahtua elettyjen vuosien tai toimintakyvyn pohjalta, joilla molemmilla on sidonnaisuutensa ympäröivään kulttuuriin ja elinoloihin. Vanhus on kaikkea viisaan vanhuksen ja huutolaisen välillä. Vanhuuden lähtökohtana on kuitenkin pidetty lakisääteistä vanhuuseläkkeen ikärajaa tai ikärajaa, jolloin voidaan aikaisintaan siirtyä eläkkeelle. Suomessa tuo ikäraja on tällä hetkellä 63 vuotta. (Mäki-Petäjä-Leinonen & Nieminen 2014, 19–20.)

Vanhusten toimintakyvyn säilymisen kannalta, tärkeimpiä asioita on, heidän mahdollisuus liikkumiseen. Hyvän toimintakyvyn omaavien vanhuksien kulkeminen tapahtuu yleensä pääsääntöisesti julkisilla kulkuneuvoilla tai omalla autolla. Ikäihmisten liikkumista tuetaan erilaisilla eläkeläisalennuksilla ja tukitoimilla. Julkisen liikenteen lipuista vanhukset saavat eläkeläiskorteilla alennuksen. Monissa kunnissa on käytössä palvelulinja, jolla voi matkustaa oman kunnan alueella edulliseen hintaan. Liikuntavaikeuksista kärsivät vanhukset voidaan hakea omalta kotipihalta; tällöin kyyti on sovittava etukäteen. (Hautala 2012.)

Vammaisia ei tulisi nähdä yhtenäisenä ryhmänä, vaan jokaista tapausta ja toimintarajoituksia, joita vamma aiheuttaa, tulisi tarkastella erikseen. Vammaisuutta ja vammaista henkilöä määriteltäessä on niitä käsiteltävä yksilön tilana ja kokemuksena sekä myös yhteiskunnallisena ja sosiaalipoliittisena kysymyksenä. (Räty 2010, 32.)

Maailman Terveysjärjestö WHO on määritellyt vammaisuuden ja sen aiheuttamat haitat kolmeen eri tasoon. Ensimmäisen on vamma (impairmen), jolla tarkoitetaan psykologisten tai fysiologisten toimintojen tai anatomisen rakenteen puutosta tai poikkeavuutta. Toinen taso on vajaatoiminta (disability), jolla tarkoitetaan vammasta johtuvaa rajoitusta tai puutosta ihmiselle normaaleiksi katsottavissa toiminnoissa. Kolmantena on haitta (handicap), jolla tarkoitetaan vammasta tai vajaa toiminnasta johtuvaa, tiettyä yksilöä koskevaa huono-osaisuutta, joka taas rajoittaa tai estää hänen ikänsä, sukupuolensa, sosiaalisen asemansa ja kulttuuritaustansa huomioon ottaen normaaliksi katsottavaa suoriutumista. (Räty 2010, 32.)

Usein vammaisuuteen liitettyjä haasteita ja ongelmia ei nähdä irrallaan ympäristöstä vaan yhteiskunnallisilla tekijöillä on suuri merkitys. Yhteiskunta ei pysty tarjoamaan riittäviä palveluita eikä huomioi riittävästi vammaisten tarpeita. Yhteiskunnassa vammaisuudeksi katsotaan ne asiat, jotka aiheuttavat esteitä osallistumiselle ja toimimiselle. (Oliver 1996 30–32.) Suomalaisen Vammaispalvelulain määritelmän mukaan "vammaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla vamma tai sairaus aiheuttaa pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisen elämän toiminnoista. Lain edellyttämä pitkäaikaisuus on määritelty siten, että vammasta tai sairaudesta tulee ennusteen mukaan aiheutua haittaa yli vuoden ajan." (Vammaispalvelulaki 1987.)

## 6 ASIAKASLÄHTÖISYYS, YHDENVERTAISUUS JA OIKEUDENMUKAISUUS

Vuoden 2001 alusta astui voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Lain tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä asiakkaan ja työntekijöiden sitoutumista yhteisesti sovituihin asioihin. Tällöin asiakkaalla on oikeus saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. Lain mukaan sosiaalihuollossa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

### 6.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalan arvoperusta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena ja yhdenvertaisena yksilönä. Keskeisintä asiakaslähtöisyydessä on, että palveluja järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakas osallistuu aina omaa hoitoaan sekä palvelujaan koskevien tarpeiden kartoittamiseen ja arviointiin, eivätkä sosiaaliohjaajat saa tehdä päätöksiä ilman asiakkaiden osallistumista. Asiakaslähtöisessä ajattelussa sosiaalihuollon järjestämisen ja toteuttamisen lähtökohtana ovat aina ensisijaisesti asiakkaan ja hänen lähipiirinsä tuen ja palvelun tarpeet. Tämä edellyttää aktiivista vuoropuhelua ja asioiden yhdenmukaista ymmärtämistä asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja palveluntarjoajan kesken. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 23.)

Asiakaslähtöisessä ajattelussa sosiaalihuollon järjestämisen ja toteuttamisen lähtökohtana tulee olla aina ensisijaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tai muun lähipiirinsä tuen ja palvelun tarpeet. Keskeistä on asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Tesso 2013, 6.)

Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas (2011, 19) kuvaavat asiakaslähtöisyyden neljää ulottuvuutta sosiaali- ja terveysalalla seuraavasti (kuvio 1):



Kuvio 1. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut

Kuviossa 1 kuvataan, kuinka asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle. Asiakaslähtöisessä toiminnassa toiminta suunnitellaan asiakkaan tarpeista käsin, ei palveluntuottajan. Asiakas nähdään aktiivisena palveluihin osallistujana, eikä passiivisena palveluiden kohteena. Asiakas on myös oman elämänsä asiantuntija. Se tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. (Virtanen ym. 2011, 19.)

## 6.2 Yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus

Yhdenvertaisuus on yksi keskeisimmistä perus- ja ihmisoikeuksista. Perustuslain yhdenvertaisuussäännös (PL 6 §) yhdessä lain 22 §:n julkiselle vallalle osoittaman oikeuksien turvaamisvaatimuksen kanssa luovat julkiselle vallalle ehdottoman velvoitteen edistää yhdenvertaisuuden toteutumista yhteiskunnassa.

Sosiaalialan eettiset ohjeet ohjaavat työtämme ja ammattilaisina meidän tulee kohdella kaikkia asiakkaita tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Lait eivät takaa tasa-arvoa tai oikeudenmukaisuutta, vaan me päätöksentekijöinä ja ammattilaisina olemme avainase-

massa omaa harkintavaltaamme käyttäessämme. Oikeudenmukaisuus on kohtuudenmukaiseen ratkaisuun päätymistä, jolloin ollaan hyvin usein asiakkaan kanssa toivotussa tilanteessa tai ainakin lähellä sitä. (Talentia 2013, 6.)

Puhuttaessa tasa-arvoisesta hyvinvoinnista, siihen vaikuttavat suurelta osin myös yhteiskunnalliset asenteet ja arvot kuten esimerkiksi hyvinvointipolitiikan ihmiskäsitys ja ihmisarvon kunnioitus ja suurelta osin raha. Lisäksi hyvinvointitavoitteiden toteutumisella ja heikompien asemassa olevien huomioimisella on oma merkityksensä näiden tavoitteiden toteutumiseen. Hyvin usein käy kuitenkin niin, että heikoimmilta karsitaan tukia tai palveluita pois ja niiden saantiehtoja kiristetään. Joku saa palveluita jonkun lain nojalla ja toinen taas ei. Laillisuus ja lainmukaisuus eivät välttämättä takaa kuitenkaan oikeudenmukaisuutta. (Talentia 2013, 6.)

### 6.3 Yhdenvertaisuus kuljetuspalveluissa

Vammaispalvelulain tavoite tähtää vammaisten aseman parantamiseen siten, että he voisivat osallistua yhteiskuntaan samoilla edellytyksillä, kuin kuka tahansa muukin. Vammaispalvelulain 1§ ilmaisee sen seuraavasti:

”Tämän lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.” (Vammaispalvelulaki 1987.)

Vammaisten henkilöiden kannalta juuri perustuslain yhdenvertaisuussäännös on erityisen tärkeä. Perustuslain 6 § 1 momentti ei tavoittele ainoastaan muodollista yhdenvertaisuutta, vaan se tähtää tosiasiallisen samanarvoisuuden edistämiseen. Tässä tarkoituksessa jonkin syrjityn ryhmän, kuten vammaisten positiivinen erityiskohtelu on sallittua. Lopin (2013) tutkielman mielestä vammaisten henkilöiden kuljetuspalveluita voidaan pitää yhtenä positiivisena erityiskohtelun ilmenemismuotona. Näillä kuljetuspalveluilla pyritäänkin turvaamaan aina tietyn ryhmän tiettyjä oikeuksia, joita he eivät itse pystyisi muutoin toteuttamaan. Tällöin on juurikin kyse positiivisesta erityiskohtelusta, jolla on kuitenkin oltava hyväksyttävä tarkoitusperä ja sitä tulee harjoittaa suhteellisuusperiaatteen rajoissa. Loppi (2013) jatkaa tutkielmassaan, ettei eri paikkakunnilla asuvia, muutoin samanlaista palvelua saavaa ei saa kohdella eri tavalla sekä palveluiden



ja tukitoimien määrä ja laatu eivät saa vaihdella paikkakuntaakohtaisesti, sillä muutoin kyseessä saattaa olla syrjintää. Mutta loppujen lopuksi se miten kuljetuspalveluja käytännössä toteutetaan, vaikuttaa vaikeavammaisen moniin muihin oikeuksiin ja niiden täysimääräiseen toteutumiseen. (Loppi 2013, 58.)

Riina Lopin (2013) vaikeavammaisten kuljetuspalvelut yhdenvertaisuuden toteuttajina tutkielman perusteella kuljetuspalveluiden rooli vaikeavammaisten yhdenvertaisuuden toteutumisessa on tällä hetkellä kaksijakoinen. Kuljetuspalvelut ovat vammaisille tärkeitä ja ne edistävät vaikeavammaisten itsenäistä suoriutumista ja mahdollistavat esimerkiksi osallistumisen yhteiskunnan toimintoihin. Mutta toisaalta kuljetuspalveluilla ei yllätä, niin sanotusti samalle tasolle, joka saavutetaan yksityisautoilulla, jolloin liikkumisen mahdollisuudet ovat moninkertaiset. Yhdenvertaisuus onkin ehdottomasti ymmärrettyä oikeastaan mahdoton toteuttaa. (Loppi 2013, 69.)

Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa kerrotaan, että kaikille ihmisille avoimessa, demokraattisessa yhteiskunnassa jokaisella ihmisellä tulee olla itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Kaikilla tulee myös ohjelman mukaan olla edellytykset osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja olla yhteisön jäseniä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.) Kuljetuspalveluasiakkailla ei ole samanlaisia edellytyksiä liikkua haluamallaan tavalla ja valita kulkuneuvoa niin kuin vammattomilla. Liikennepalvelut ovatkin siis vammaisten kannalta ongelmallisimpia sekä saatavuudeltaan että käytettävyydeltään. Ja tämä rajoittaa vammaisten perustuslaissa taattua liikkumisvapautta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 68–70.)

## 7 OPINNÄYTETYÖN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

### 7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on ammatillisella kentällä tavoitteena käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistaminen. Toiminnallinen opinnäytetyö voi

olla työelämän käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten esimerkiksi perehdyttämisopas tai meidän tapauksessa palveluopas ihmisten käyttöön. Toteutustapana toiminnallisessa opinnäytetyössä voi olla kohderyhmän mukaan kirja, vihko, opas, cd, portfolio tai kotisivut. Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen tuotos, eli se sisältää produktin eli tuotteen ja tutkimusviestinnän keinoin tuotetun raportin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10.)

Toiminnallinen opinnäytetyö opettaa myös ottamaan vastuuta työskentelystään. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä pääsee myös ottamaan käyttöön ne tiedot ja taidot, joita on oppinut koulutuksen aikana. Työelämästä tulleen opinnäytetyön aiheen avulla pääsee ratkaisemaan käytännönläheisiä ongelmia. Lisäksi opinnäytetyö voi toimia näytteenä työelämä osaamisesta, jolloin opinnäytetyö voi vaikuttaa jopa työpaikan saantiin. (Vilka & Airaksinen 2003, 16–17.)

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja se tehtiin yhteistyössä Kainuun soten kanssa. Kainuun sotesta oli mukana kuljetuspalvelu-, vammaispalvelu-, perhepalvelu- ja vanhuspalveluyksiköt, jotka ovat palvelurakenteen sisällä erittäin keskeisiä toimijoita. Asiakkaat, palveluntuottajat, Kansaeläkelaitos ja Kainuun soten viestintä ovat myös opinnäytetyön toteuttamisessa mukana. Opinnäytetyön idea ja kohderyhmä olivat valmiina, joten suunnitelman laatiminen oli helppoa. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen intensiivisesti lähdekirjallisuuden etsinnällä, teoreettisen viitekehyksen rajaamisella sekä oppaan sisällön suunnittelulla.

## 7.2 Opinnäytetyön suunnittelu sekä toteutusvaihe

Käynnistimme opinnäytetyöprosessin syksyllä 2014. Kainuun sote antoi meille opiskelijoille aiheita, joista voisi tehdä opinnäytetöitä. Me löysimme heti molempia kiinnostavan aiheen; Kuljetuspalveluopas, joka kertoisi sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista sekä vaikeavammaisten kuljetuspalveluista. Aiheen valintaan vaikutti paljon se, että toinen meistä tekijöistä on aikaisemmin toiminut invataksi yrittäjänä ja tiesi kuljetuspalveluista jonkin verran. Lisäksi mietimme yhdessä, että siihen voisi lisätä vielä tietoa Kelan matkakorvauksiin perustuvista kuljetuspalveluista. Otimme yhteyttä Kainuun soten vammais-, vanhus- ja perhepalveluihin ja sovimme, että otamme kuljetuspalveluoppaan opinnäytetyömme aiheeksi. Tämän jälkeen palautimme ideapaperin Dia-

konia ammattikorkeakoulun oppimisalustalle Fronterille. Tämän jälkeen aloimme etsiä tietoa kuljetuspalveluista alan julkaisuista, lakiteksteistä, kuljetuspalveluiden tilastoista sekä viranomaishaastatteluista. Työrakenteeseen liittyvin valintoihin etsimme perusteita erityisesti Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen kirjasta toiminnallinen opinnäytetyö sekä Diakin julkaisusta Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä (2000). Lisäksi etsimme tietoa Internetin välityksellä sähköisistä lähteistä muun muassa Nelli-, Melinda- ja Theseus-portaaleja hyväksi käyttäen. Tilastotietoa saimme Kainuun kunnan osalta Kainuun sotien kuljetuspalveluyksiköstä. Ajanmukaista tietoa saimme sosiaalihuoltolaista. Lähteitä etsiessämme painotimme aihealueen mukaisesti kuljetuspalveluita koskevaa aineistoa. Hyödynnämme aihealueestamme tehtyjä aikaisempia tutkimuksia ja oppaita sekä millaisia tuloksia on saatu ja mitä jatkoideoita niistä löytyy. Kirjojen ja artikkeleiden lisäksi työssä käytimme myös Internet-lähteitä.

Aiheen tarpeellisuutta ja kohderyhmää sekä lähdekirjallisuutta on hyvä kartoittaa ennen kirjoitusprosessia (Vilka & Airaksinen 2003, 26–27). Terveysalan aineistoa suunniteltaessa täytyy myös päättää viestintäkanava, joita ovat muun muassa audiovisuaaliset tuotteet sekä painotuotteet, joita ovat esimerkiksi lehtiset, oppaat ja esitteet. Painotuotteet soveltuvat hyvin tarkoitukseen, jossa aineiston on tarkoitus välittää tietoa. Painotuotteet soveltuvat lisäksi tiedon esittämiseen tiivistetysti. (Parkkunen, Vertio & Koskinen-Ollonqist 2001, 7–9).

### 7.3 Kuljetuspalveluoppaan toteutus

Kuljetuspalveluopasta aloimme tehdä syksyllä 2015. Tutustuimme ensin eri kaupunkien kuljetuspalveluoppaisiin. Saimme oppaista sähköisiä versioita sekä painettuja versioita. Tulimme siihen johtopäätökseen tutustuessamme kuljetuspalveluoppaisiin, että palveluoppaan tarkoituksena on antaa etukäteen kerättyä ja jäsenneiltyä tietoa erilaisista palveluista. Palveluopas on suunnattu tietyille ryhmälle, helpottamaan tietyn alueen tai alan palveluiden saatavuutta.

Palveluoppaan tavoitteena on opastaa kansalaiset poikkihallinnollisesti eri elämäntilanteissa olennaisten ja oleellisten palveluiden äärelle. Erilaisissa elämäntilanteissa ja niiden muuttuessa on tyypillistä, että tarvitaan uutta tietoa ja otetaan käyttöön uusia palve-

luita. Tällä hetkellä tällainen tieto ja palvelut ovat usein siroteltuina eri hallinnonalojen ja palveluntarjoajien omiin kanaviin. (Kansalaispalvelut 2013.)

Oppaan aineistoa suunniteltaessa on tärkeää selvittää, millaiselle aineistolle on tarvetta ja kenelle se on suunnattu. (Parkkunen, Vertio & Koskinen-Ollonqist 2001, 7–9). Ennen kuljetuspalveluoppaan tekemisen aloittamista kutsuimme kaikki, jotka ajattelimme liittyvän kuljetuspalveluoppaan tekoprosessiin pieneen yhteistyöpalaveriin keskustelun merkeissä. Omasta mielestämme saimme keskustelutilaisuuteen mukavasti väkeä. Asiakkaita, palveluntuottajia sekä Kainuun sotien edustajia vammais-, vanhus-, perhe-, viestintä- ja kuljetuspalvelujen toimipisteistä. Keskustelutilaisuudessa saimme paljon tietoa millainen ja mitä tietoa oppaassa tulisi olla, että se helpottaisi kaikkia kuljetuspalveluita käyttäviä ihmisiä. Keskusteluissa tuli ilmi myös se, että saattajapalvelut olisi hyvä avata kuljetuspalveluoppaassa. Jonka sitten laitoimmekin kuljetuspalveluoppaaseen. Välillä puheenvuorot rönsyilivät asian ulkopuolelle. Ja mielipiteet tämän hetkisestä toiminnasta alkoivat tulla esille.

Keskustelutilaisuudessa vanhuksilla oli paljon sanottavaa Kainuun sotien kuljetuspalveluista. Asiakkailta oli monenmielisiä ajatuksia kuljetuspalveluista. Joidenkin mielestä kuljetuspalvelut toimivat hyvin ja joidenkin mielestä niissä olisi parantamisen varaa. Asiakkaat kritisoivat muun muassa sitä, että Suomessa 1990 -luvulla säädettiin laki, että vähimmäismäärä yhdensuuntaisia matkoja olisi 18 matkaa kuukaudessa, mutta monet kunnat saattavat pitää sitä tällä hetkellä enimmäismääränä. Lisäksi keskusteluissa kävi ilmi, että Kainuun sotessa tehdään kuulemma omituisia päätöksiä. Esimerkiksi kuusi matkaa kuukauteen tai, että osa matkoista on erilaisiin joukkoliikennevälineisiin ja osa takseihin. Asiakkaat kokevat tässä epäselvyyttä kertomustensa mukaan. Lisäksi monilla paikkakunnilla asiakkaiden kokemukset tilaamisesta ovat negatiivisia. Tilauskeskuksessa kysellään heidän mielestään liika yksityiskohtaisesti asioita ja he vertaavat sitä normaalin taksin soittamiseen vaikka lentoasemalle. Ei normaalin taksin soittamisessakaan sanota kuin paikka ja kuka tilaa.

Vammaisilta asiakkailta, heidän ohjaajilta tai huoltajilta tuli palautetta, että kuljettajat pitäisi perehdyttää paremmin esimerkiksi pyörätuolien kiinnityksestä ajon ajaksi. Sekä viikonloppuna ovat usein kokemattomat kuljettajat ajossa, jolloin he tarvitsisivat eniten palvelua. Kolmantena kohtana tuli esille kuljetuksien täsmällisyys sovittuun aikavara-

ukseen, yksilöllinen kuljetus sekä yksityisyyden menettäminen aina ryhmäkuljetuksissa. Lisäksi tuttu taksi – toiminnan lopettaminen koettiin hankalaksi. Näiden asiakkaiden asioiden takia kuljetuspalveluoppaan teko on tärkeää ja siitä on paljon apua asiakkaille. Ja toivomme, että kuljetuspalveluoppaan teon myötä myös nämä negatiiviset asiat selkeytyvät ja tilalle tulee paljon positiivisia asioita.

Palveluntuottajien mielestä kuljetuspalveluopas on tärkeä heidän työssään. Kuljetuspalveluoppaan avulla kuljettajat pystyvät selkeyttämään kuljetuksia ja näkevät miten kuljetukset toimivat ja mitä niiden aikana yhdensuuntaisilla matkoilla voi tehdä. Oppaasta on apua myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, jotta joka puolella toimittaisiin samalla tavalla. Palveluntuottajat pitivät ehdottoman tärkeänä asiana oppaan ajanmukaista tiedossa pitämistä sekä lisätietojen, kuten puhelinnumeroiden löytämistä helposti. He toivoivat, että heidänkin olisi helpompi päivittää omia tietojansa, vaikka yhden nimen ihmisen kautta. Palveluntuottajien viesti oli myös sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuksista, että liian monet ihmiset jäävät palvelun ulkopuolelle liian pieneksi asetetun tulorajan mukaan. Opas myös ehkäisee heidän mielestä väärinkäsityksiä sekä väärinkäyttöjä. (Kuljetuspalveluntuottaja, henkilökohtainen tiedonanto 13.3.2016.)

Kuljetuspalveluiden parissa työskentelevä viranomainen toivoi uudelta kuljetuspalveluoppaalta kuljetuspalveluiden selkeyttämistä, eli mitkä kuljetuspalvelut ovat ketäkin ihmistä varten ja mihin päätökset perustuvat. Kainuun sotessa kuljetuspalveluopasta ei ole ollut, niin siksi sille on selkeä tarve. Jopa kuljetuspalveluiden parissa työskentelevät joutuvat pohtimaan sosiaalihuoltolain alaisten kuljetuspalveluiden tulorajaa, koska se on heidänkin mielestä liian alhainen. Tämä johtaa päällekkäisiin hakemuksiin, jotka sitten aiheuttavat väärinkäsityksiä. Oppaasta toivotaan tähänkin apua, jotta palveluja hakevat tietävät enemmän mitkä asiat vaikuttavat päätökseen. (Kuljetuspalvelu viranomainen, henkilökohtainen tiedonanto 13.3.2016.)

Teimme oppaan Microsoft Office 2010 - tekstinkäsittelyohjelmalla ja se on helposti muokattavissa mahdollisten muutosten myötä. Kirjasintyyppi ja kirjainkoko valittiin selkojulkaisuun sopivaksi, Arial ja koko 14. Yleisesti käytettävä kirjainkoko on 11–16. Paperilaatu on normaali mattapintainen A4-kokoinen tulostuspaperi. Oppaan lopullisesta ulkonäöstä, fonttikoosta sekä värityksestä vastaa Kainuun soten viestintäyksikkö. Oppaasta tulee A5 kokoinen opaslehtinen.

Muutaman kerran lähettelimme korjattuja versioita sotien viestintäpäällikölle ja kerroimme, mitä olisimme halunneet oppaaseen, mutta uskoimme, mitä viestintäpäällikkö kertoi toteutuksesta. Viestintäpäällikkö kertoi; muun muassa, ettei kannata lihavoida tekstiä keskellä lausetta. Ainoastaan paikkakuntien nimet ja ynnä muut sellaiset erisnimet kannattaa lihavoida. Viestintäpäällikkö kertoi myös, että linkkejä ei kannata opas printeissä käyttää vaan osoitepolkua tai Kainuun sotien Internet osoitetta. (Viestintäpäällikkö henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2016.) Ja meidän mielestä, kaikki jotka tällaisia oppaita ammatikseen tekevät, niin tietävät mitä tekevät, niin ei kannata vastaan laittaa.

Opinnäytetyön viimeisenä jättämispäivänä tuli vielä Kainuun sotien viestintäpäälliköltä viestiä, että opas on nyt kiertänyt Kainuun sotien eri yksiköissä yhteystietojen ynnä muun sellaisen osalta tarkistettavana. Oppaasta on löytynyt muutamia vanhentuneita puhelinnumeroita ja vastaavia, ja yksiköt korjaavat niitä parhaillaan. Samalla ilmeni sellainen asia, että kuljetuspalvelut ovat nyt jossain määrin muuttamassa käytäntöjään ja toivovat sen vuoksi, että oppaan painatus odottaisi vielä sen verran, että nuo uudet käytännöt saataisiin sinne kirjattua. Meidän versio oli käynyt jo aikaisemmin samat yksiköt läpi, silloin oli kaikki ok. Tästä voimmekin päätellä, miten hyvin kaikki yksiköt olivat aikaisemmin paneutuneet oppaaseen ja tarkastaneet tietonsa.

#### 7.4 Kuljetuspalveluoppaan arviointi ja jatkotutkimushaaste

Paras keino arvioida ja saada tuotteesta palautetta olisi koekäyttää sitä kohderyhmällä. (Jämsä & Manninen 2003, 80). Oikea ja virheetön tieto, helppolukuisuus, selkeä esitystapa, sopivasti rajattu tietomäärä, tekstin sisältöä tukevat kuvat sekä kohderyhmän määrittely ovat Terveystieteiden edistämisen keskuksen mukaan hyvän terveystieteen tärkeitä laatuksia. Hyvän terveystieteen suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota ja arvioida sisältöä, kieliasua, ulkoasua sekä kokonaisuutta. Oppaan kokonaisuutta arvioitaessa on huomioitava kohderyhmän selkeä määrittely sekä huomion herättäminen. Oppaan ulkoasua arvioitaessa on tärkeää kiinnittää mm. huomiota sisällön selkeään esitystapaan, tekstin sijoitteluun sekä kuvien rooliin tekstin tukijana. Oppaan sisällön arvioinnissa on taas kiinnitettävä huomiota tiedon virheettömyyteen sekä sen sopivaan määrään. Oppaan kieliasun tarkastelussa voidaan arvioida käsitteiden käyttöä ja selkokieliäisyyttä. (Parkkunen, Vertio & Koskinen-Ollonqist 2001, 7–9).

Oppaan rakentuessa pyydettiin palautetta rakenteesta ja sisällöstä Kainuun soten työntekijöiltä. Oppaan arvioinnissa pyydettiin kiinnittämään huomiota sisältöön, kieliasuun sekä ulkoasuun. Palautteen kysymiseen ei käytetty erillistä kyselykaavaketta, vaan palautetta sai antaa vapaasti. Palautetta tuli muun muassa perhepalvelujohtajalta, kuljetuspäälliköltä sekä vanhusten- ja vammaispalveluiden johtajilta.

Jatkotutkimuksena olisi ihan mielenkiintoista nähdä esimerkiksi opinnäytetyönä, miten asiakkaat, palvelutuottajat sekä viranomaiset ovat ottaneet kuljetuspalveluoppaan käyttöön ja miten siitä on ollut apua.

## 8 POHDINTA

Tässä luvussa arvioimme saavutimme opinnäytetyölle asettamamme tavoitteet. Sen jälkeen arvioimme työmme eettisyyttä, luotettavuutta sekä prosessin aikaista ammatillista kasvua. Lopuksi tuomme esille prosessin aikana mieleemme nousseita asioita koskien kuljetuspalveluita.

### 8.1 Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle kirjallinen kuljetuspalveluopas sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain, Kelan korvaamista kuljetuspalveluista sekä saattajapalveluista. Perehdyimme aiheeseen kirjallisuuden, aiemmin tehtyjen tutkimusten, oppaiden, lainsäädäntöön tutustumalla sekä kuljetuspalvelujen piirissä toimivien viranomaisten asiantuntija lausuntojen avulla. Mielestämme saimme kattavan kuvan siitä, mitä tietoja kuljetuspalveluasiakkaat, palvelutuottajat sekä viranomaiset tarvitsevat kuljetuspalveluja tilatessaan, kuljettaessaan sekä myöntäessään. Meillä oli aavistus miten paljon kuljetuspalveluja sitoo lainsäädäntö, mutta meidät yllätti näin tulevana sosionomeina, miten kaikki kuljetuspalvelupäätökset nojautuvat lakiin. Mielestämme onnistuimme kuitenkin löytämään kaikki oleelliset lait, jotka tukevat kuljetuspalveluita ja rakentamaan oppaan sisällön mielestämme loogiseen järjestykseen sekä luettavaan muotoon. Kuljetuspalveluiden tilaamisen lisäksi op-

paasta löytyy viranomaisten yhteystietoja, joihin asiakkaat voivat ottaa yhteyttä. Opasta ei vielä ole ehditty käyttää asiakastyössä niin, että olisimme saaneet palautetta asiakkailta. Vammaispalveluiden työntekijät ovat kuitenkin tutustuneet oppaaseen ja heiltä olemme saaneet hyvää palautetta oppaan sisällöstä ja selkeydestä. Me oppaan tekijät olemme tyytyväisiä valmiin oppaan ulkonäköön ja sisältöön. Oppaan päivittämistä siirrytään Kainuun sotelle, joka toivottavasti määrää jonkun henkilön päivittämään opasta tarvittaessa. Monet asiat, kuten yhteystiedot, saattavat muuttua nopeastikin.

Opinnäytetyömme esittelytilaisuuteen 14.4.2016 kutsuimme julkisesti kuljetuspalveluoppaan käyttäjiä kuuntelemaan esitystä. Teimme kutsun ja jaoin sitä Kainuun soten viestinnän kautta eri puolille maakuntaa. Esittely tilaisuuteen saapui muun muassa Kajaanin kaupunginhallituksen sekä Kainuun soten hallituksen puheenjohtajat sekä Kainuun soten eritoimipisteistä viranomaisia. Heidän mielestään kuljetuspalveluopas oli onnistunut sisällöltään ja ulkoasultaan hyvin ja kuljetuspalveluopasta on odotettu paljon ja nyt se olisi vihdoinkin käytettävissä. Kainuun sote lupasi laittaa kuljetuspalveluopasta heti painatukseen ja laittaa sen esille Kainuun soten omille Internetsivuille. Oppaan jakelu on ajateltu hoitaa ensi vaiheessa Kainuun soten vanhuspalvelujen asiakasohjaajien ja sosiaalipuolen työntekijöiden kautta. Kainuun sote päivittää tänä keväänä myös palveluoppaan, niin Kainuun sote aikoo, että kirjastoihin ja muille yhteistyökumppaneille jaetaan molemmat oppaat yhtä aikaa kesäkuussa. Kainuun sote aikoo jakaa opasta myös heinäkuun alussa Kajaanin Markkinakadulla, jossa Kainuun sote esittäytyy erityisesti vanhuspalvelu-temalla. Niin uskomme, että opinnäytetyömme tavoite on onnistunut.

## 8.1 Eettisyys

Tutkimusprosesseissa eettisyys merkitsee sitä tapaa, jolla työntekijät ja ohjaaja suhtautuvat työhönsä, ongelmiin ja niihin henkilöihin, joiden parissa tutkimus tehdään. Eettinen asenne näkyy jo siinä, miten työn aihe valitaan, miten tietoa hankitaan, miten prosessia ja tuloksia sovelletaan. Eettisten ratkaisujen tavoitteena on ihmisten kunnioittaminen, tasa-arvoinen vuorovaikutus, yksilön kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuuden korostaminen. Eettisyyteen kuuluu myös kriittinen asenne valitsevia käytäntöjä tai tarjolla olevaa tietoa kohtaan. Rakentava kriittisyys luo perustan uusien mahdollisimman hyvien ammattikäytäntöjen luomiselle ja niiden jatkuvalla arvioinnille. Eettisten kysymystenasettelujen tulee näkyä opinnäyteprosessin kaikissa vaiheissa. Opinnäytetyön



aiheen, työskentelyyn, julkaisemiseen kuin soveltamiseenkin sisältyy eettisiä valintoja. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11–12.)

Tutkimustyöltä edellytetään läpinäkyvyyttä ja rehellisyyttä. Yleiset rehellisyyden periaatteet soveltuvat opinnäytetyön tekoprosessiin. Opinnäytetyön tekijän etiikka näkyy sopimusten noudattamisessa, aikatauluissa ja opinnäytetyön sovituisissa sisällöissä. Mikäli työelämän tilaamissa töissä tulee eturistiriitoja, pitää muistaa rehellisyys ja tulosten pohjalta nousevat argumentit painavat enemmän kuin minkään tahon hyöty tai odotukset tulosten suhteen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11–12.) Eettisesti hyvätasoinen tutkimus edellyttää, että tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23).

Tämän opinnäytetyön tekemistä ohjasivat sosiaalialan ammattieettiset arvot. Opinnäytetyön avulla pyritään kehittämään sosiaalialan työkäytäntöjä, ja tavoitteena on tuottaa merkityksellistä tietoa työelämän eri tarpeisiin. Valmiilla tuotteella pyritään vastaamaan vammaisten, vanhusten ja muiden ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin, palveluiden kehittämiseen ja hyvän elämän toteutumiseen. Sosiaalialan työssä ammattieettisyys näkyy kykyinä nähdä ja kuulla erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollistaa asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuus. (Talentia 2013, 6.)

Opinnäytetyömme aiheen valintaan liittyi toisen opinnäytetyöntekijän tieto kuljetuspalveluiden päällekkäisyydestä, joka sekoittaa kuljetuspalvelujen käyttöä sekä Kainuun soten työntekijät, jotka olivat jo kauan miettineet, miten kaikki kuljetuspalvelua koskevat asiat saataisiin yksiin kansiin ja toivoneet työkalua näiden asioiden selkeyttämiseksi. Opinnäytetyön tuotos vastaa siis sekä asiakkaiden että työelämän tarpeisiin.

Työn toteuttamista varten haimme tutkimusluvan Kainuun sotelta. Keskustelutilaisuus, jonka pidimme, niin oli vapaaehtoinen ja kerroimme asiakkaille, palvelutuottajille, viranomaisille, että emme käytä ketään tilaisuuteen tullutta omalla nimellä opinnäytetyösämme vaan kirjaamme havaintoja paperille ilman henkilötietoja. Aineistoa käsittelemme luottamuksellisesti ja eettisesti, hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti.

Tämän raportin tekstiin olemme kirjanneet lähdeviitteet tieteellisen kirjoittamisen käytännön mukaisesti ja lähdeluettelo löytyy raportin lopusta. Oppaan tekemiseen käyttä-

mämme lähdemateriaalia ja lähdeviitteitä emme halunneet laittaa oppaaseen sekoittamaan ihmisten ajatuksia vaan oppaan lähdeluettelo löytyy tämän raportin lähdeluettelon lopusta.

## 8.2 Luotettavuus

Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuuteen on kiinnitetty huomioita prosessin alusta asti. Suunnitteluvaiheesta alkaen tehtiin tiivistä yhteistyötä opinnäytetyön ohjaajien kanssa sekä oppaan suunnittelussa hyödynnettiin olemassa olevien kuljetuspalveluoppaiden tietoja. Samalla sovittiin ja neuvoteltiin toimintatavoista. (Kuula 2006, 94.)

Kaikki opinnäytetyöhön valitut lähteet ovat ajankohtaisia, tieteellisen ja ammatillisen kirjallisuuden lähteitä sekä asianmukaisia Internet-lähteitä. Lähteinä on käytetty kotimaisia ja kansainvälisiä lähteitä luotettavuuden takaamiseksi. Lähteet on merkitty tekstiin ja lähdeluetteloon asianmukaisesti. Oikean viitekäytännön hallitsemista voidaan pitää myös arvostuksena lukijaa kohtaan, sillä oikea viitekäytäntö antaa lukijalle mahdollisuuden tarkastaa kirjoitetut väitteet ja etsiä opinnäytetyössä käytetyt lähteet. (Mäkinen 2006, 130). Lähteiden valinnassa on käytetty harkintaa ja lähdekritiikkiä. Lähteitä voidaan arvioida hankkimalla lisätietoa kirjoittajasta, jos kirjoittajan nimi toistuu julkaisujen tekijänä tai arvostettujen kirjoittajien lähdeviitteessä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 109–111).

Opinnäytetyöraportin uskottavuutta ja luotettavuutta lisäävät hyvä tieteellinen argumentointi, ammattialan käsitteiden ja termien määrittely, lähteiden käyttö ja tekstin rakenteen johdonmukaisuus (Vilka & Airaksinen 2003, 81).

## 8.3 Ammatillinen kasvu ja omaa pohdintaa kuljetuspalveluiden toimivuudesta

Opinnäytetyön aihe kiinnosti meitä heti alusta alkaen, jolloin valinta aiheelle oli helppo. Aiheen valinnan jälkeen koimme ison haasteen, tässä kaksiosaisessa produktiossa opintojen ohessa. Tekemistä oli todella paljon ja muiden opintokokonaisuuksien ohessa tehdystä opinnäytetyöstä ei oikein meinannut tulla mitään, koska työn tekeminen aina keskeytyi muiden tehtävien takia ja joutui tavallaan aina aloittamaan alusta ja miettimään mitä oli tekemässä. Mutta pikkuhiljaa opimme laittamaan työt oikeaan aikatauluun ja

opinnäytetyö alkoi valmistua. Aikataulutus on yksi tärkeimpiä asioita, joka pitää ottaa huomioon moni ammatillisessa työskentelyssä. Moni ammatillista yhteistyötähän tämäkin on, kun tekee kahdestaan opinnäytetyötä, koska se tarvitsee molemmilta opiskelijoilta täyden panostuksen työhön. Koimme opinnäytetyö prosessin aikana kaikenlaista, jouduimme olemaan toinen toistemme tukena aina hankalina hetkinä ja meinasimme, jopa keskeyttää koko opinnäytetyöprosessin sekä opiskelun yhdessä vaiheessa. Toisen ihmisen tuki auttoi meitä pääsemään maaliin ja samaan opinnäytetyön ja kuljetuspalveluoppaan valmiiksi. Lainsäädännön osaaminen ja tärkeys tuli esille opinnäytetyöprosessin ja oppaan teko vaiheessa. Meidän mielestä oppaan sisällön suurin merkitys oli kuitenkin sosiaalihuoltolailla ja vaikeavammaisten palveluja koskevalla lainsäädännöllä. Opas täytyi olla lainsäädännöllisesti täydellinen ja Kainuun sotien viranomaiset lukivatkin opasta aina välillä ja korjailivat ja antoivat vinkkiä miten se kannattaa tehdä. Sähköpostiviestintä kaikkien kanssa oli tiivistä. Asioiden dokumentointi on myös tärkeää. Sosionomin työssä täytyy oppia selkeästi ja tarkasti kirjaamaan asiat, omankin oikeusturvan osalta sekä asiakkaan kannalta. Meidän onneksi meillä oli paljon hyviä ystäviä Kainuun sotessa, jotka aina tarvittaessa auttoi meitä.

Opinnäytetyöprosessia kuvatessamme mietimme, että tulevassa työssäme meidän täytyy samalla tavalla kirjata asiallisesti asiakastilanteet, yhteistyö palaverit ja kaikki mitkä vaikuttavat asiakkaiden tai meidän työntekijöiden oikeusturvaan. Kaikki avoimuus on myös tärkeää ja siinä olemme mielestämme kehittyneet opiskelun aikana. Opiskelujen sekä opinnäytetyöprosessin aikana meistä molemmista on myös tuntunut, että olemme kasvaneet lakien ja asetusten seuraamisessa, joka on tärkeätä sosionomin työn kannalta.

Pohdimme työtä tehdessämme, että ihmisten yhdenvertaisuus on usein haaste. Yhdenvertaisuus nostetaan monesti niin oikeuskäytännössä kuin oikeuskirjallisuudessakin keskeisimmäksi perus- ja ihmisoikeudeksi. Sen toteutumisen takaaminen käytännössä, on useissa tilanteissa varsin hankalaa. Vähäosaisiin, ongelmaisiin ihmisiin ja vammaisiin voidaan kohdistuva haaste ymmärtää myös niin, että siinä tunnustetaan heidän nauttivan perus- ja ihmisoikeuksia yleisesti ottaen heikommin, kuin muut yhteiskunnan jäsenet. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että heidän yhteiskunnallisesti heikompaa asemaansa ei sovi myöskään pitää hyväksyttävänä.

Toinen asia mikä meitä molempia puhututti opinnäytetyöprosessin aikana, niin sosiaali- huoltolain ja vaikeavammaisten kuljetuspalveluiden rooli on kaksijakoista. Yhtäältä kuljetuspalvelut edistävät henkilön itsenäistä suoriutumista ja mahdollistavat esimerkiksi osallistumisen yhteiskunnan toimintoihin. Toisaalta kuljetuspalveluilla ei yllätä niin sanotusti samalle tasolle, joka saavutetaan esimerkiksi yksityisautoilulla, jolloin liikkumisen mahdollisuudet ovat moninkertaiset, kuten aikaisemmin opinnäytetyössämme mainitsimme. Yhdenvertaisuus onkin ehdottomasti ymmärrettynä oikeastaan mahdoton toteuttaa. Päämääränä se on tavoittelemisen arvoinen, jolloin niin sanotusti vähemmäsäkin määrin toteutunut yhdenvertaisuus on yhdenvertaisuutta.

Opinnäytetyön teon aikana kiinnitimme myös huomiota suuresti sosiaali- huoltolain mu- kaisten kuljetuspalveluiden osalta niiden tulorajoihin. Saimme erikunnilta kuljetuspal- veluoppaita ja huomasimme, että yksin asuvalla on Kainuussa monen sadan euron pie- nemmät tulorajat, kuin Oulun lähikunnissa asuvalla. Kuntakohtaiset erot palvelujen si- sällössä ja laajuudessa eivät ole syrjintää, mikäli eroavaisuuksille on hyväksyttävät pe- rusteet. Pelkästään kunnallinen itsehallinto omalla tavallaan asettaa rajoituksia, miten palveluita tosiasiallisesti toteutetaan. Me mietimme, että tulisiko tämän olla joka puolella Suomea sama, koska se eri arvostaa sekä luo epäoikeudenmukaisuutta palvelujen ta- soon. Lisäksi meitä opinnäytetyön edetessä mietitytti, miten lainsäätäjät pitää 18 yhden- suuntaisen asiointi- ja virkistysmatkan rajoitetta yhdenvertaisena. Yhdenvertaisuus to- teutuisi vasta silloin, kun kaikille muillekin yhteiskunnan jäsenille asetettaisiin sama rajoite. Myös tutkittaessamme 18 yhdensuuntaisen matkan toteutumista kunnissa, hu- omasimme, että tätä lain edellyttämää alinta määrää pidetään ylärajana myönteisissä kul- jetuspalvelu päätöksissä. Tämä asia tuli esille myös keskustelutilaisuudessa, jonka pi- dimme. Miksi kuukausi on aikajänne kuljetuspalveluille tämän 18 myönnettävän mat- kan suhteen? Kalenterikuukauden aikana voi arjessa tapahtua monia elämää mullistavia asioita, jotka saattavat lisätä kuljetuspalvelutarvetta äkillisesti moninkertaisesti.

Kuljetuspalveluja koskevat lait on tehty 1990 luvulla. Pohdimme opinnäytetyötä tehdes- sämme olosuhteiden muuttumista nykyaikaan. Olosuhteet ovat siis aivan toisenlaiset, mutta niissä tulisi selvittää samoilla keinoilla kuin yli 20 vuotta sitten. Uskallamme väit- tää, että vammais- ja palvelulainsäädäntöä tulisi tarkistaa nykypäivän tarpeisiin paremmin vastaavaksi siten, että asiassa kuullaan ja huomioidaan kuljetuspalveluiden tuottajien, käyttäjienkin, vaikeavammaisten, mielipiteitä, toiveita, kokemuksia ja ehdotuksia.

Kuljetuspalvelutkin tulisi mielestämme järjestää suunnitelmaan perustuen, yksilön tarpeiden mukaisesti. Vaikeavammaisen tai vanhus voi joutua esimerkkinä harrastusten ulkopuolelle, koska hänen kuukausittaiset kuljetuspalvelumatkansa riittävät välttämättömillä ruokaostoksilla käymiseen. Yhteiskuljetusten vaikutuksella on monenlaisia vaikutuksia ihmiselle. Nykyään pyritään sosiaalihoitolain, vammaispalvelulain ja Kelan järjestämissä matkoissa yhteiskuljetuksiin. Yhteiskuljetukset vaikuttavat myös epäilemättä kuljetuspalvelun käyttömukavuuteen. Mikäli yksittäisen kuljetuspalveluasiakkaan matkan mahdollisesti arkaluonteinen määränpää tulee muiden matkustajien tietoon, voi tämä negatiivisesti vaikuttaa seuraaviin kuljetuspalveluiden käyttökertoihin. Julkisten joukkoliikennevälineiden käyttäminen tai yksityisautoilu ei aiheuta samanlaista epämu-kavuutta yksittäiselle matkustajalle siinä määrin, ettei hänen matkansa tarkoitus käy ilmi ulkopuolisille samalla tavalla, jos ollenkaan. Yhteiskuljetuksilla ei täten voida näiden seikkojen valossa taata yhtä korkeaa yhdenvertaisuuden tasoa kuin esimerkiksi yksilö-kuljetuksilla.

Lopuksi haluamme sanoa, että opinnäytetyö on saavuttanut nyt sille asetetun tavoitteen, kuljetuspalveluoppaan syntymisen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymäl-le. Oppaan tekoon ovat pystyneet vaikuttamaan kaikki ryhmät, joita asia on koskenut. Yhteistyö on sujunut tietojen ja muiden asioiden kuten viestimisen osalta kitkattomasti. Opinnäytetyön ja oppaan tekemisen osalta haluamme kiittää kaikkia siihen osallistuneita tahoja. Toivomme tämän opinnäytetyön ja oppaan auttavan kainuulaisia kuljetuspal-velun käyttäjiä sekä niiden parissa työskenteleviä. **ILOA ARKEEN!**

## LÄHTEET

- Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma 2000. Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- HE 219/1986. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista sekä laiksi sosiaalihuoltolain 17 §:n muuttamisesta. Viitattu 9.3.2016.  
<http://finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080166>
- Hautala, Erja 2012. Senioriopas – Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyville. Helsinki: Aplodi.
- Hendricks, Jon (2005) Moral Economy and Ageing. In: Johnson, Malcolm L. (2005) The Cambridge Handbook of Age and Ageing. Cambridge: Cambridge University Press, 510-517.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Jämsä, Kaisa & Manninen, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kansalaispalvelut 2013. Kansalaisen palvelut yhdestä osoitteesta. Suomi.fi-portaalin palveluoppaat. Viitattu 9.3.2015.  
[http://www.suomi.fi/suomifi/tyoahuone/suomifi\\_tietoa/kehittaminen/2Linkit/2Suomifi\\_Palvelutarjottimet\\_konsepti\\_ja\\_pilotointisuunnitelma\\_FINAL/Suomi-fi\\_Palvelutarjottimet\\_konsepti\\_ja\\_pilotointisuunnitelma\\_FINAL.pdf](http://www.suomi.fi/suomifi/tyoahuone/suomifi_tietoa/kehittaminen/2Linkit/2Suomifi_Palvelutarjottimet_konsepti_ja_pilotointisuunnitelma_FINAL/Suomi-fi_Palvelutarjottimet_konsepti_ja_pilotointisuunnitelma_FINAL.pdf)
- Kela 2015a. Kansaneläkelaitos. Matkakorvaukset. Viitattu 23.11.2015.  
<http://www.kela.fi/matkat>
- Kela 2015b. Kansaneläkelaitos. Matkakorvausten omavastuut. Viitattu 12.3.2016.  
<http://www.kela.fi/-/kelan-matkakorvausten-omavastuut-nousevat-1-1-20-1>

- Kunnat 2015. Kunnat.net. Asiantuntijapalvelut – Sosiaalipalvelut. Viitattu 17.3.2016.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/Sivut/default.aspx>
- Kuljetuspalvelupäällikkö 2015. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä.  
 Sähköpostiviesti 23.9.
- Kuljetuspalvelu viranomaisen 2016, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Sosiaaliohjaaja. Kajaani. sähköpostiviesti 13.3.
- Kuljetuspalveluntuottaja 2016, Invataksi-kuljettaja. Kajaani. Sähköpostiviesti 13.3.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Osuuskunta Vastapaino
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. 22.9.2000/812. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987, 3.4.1987/380. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 1977. 519/23.6.1977. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>.
- Lehmuskoski, Antero & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto.  
[http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaitoiset\\_ja\\_vaikuttavat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaitoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)
- Loppi, Riina 2013. Vaikeavammaisten kuljetuspalvelut yhdenvertaisuuden toteuttajina. Pro gradu –tutkielma. Tampereen Yliopisto. Viitattu 5.3.2016  
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94724/GRADU-1386664970.pdf?sequence=1>.
- Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Nieminen, Liisa 2014. Vanhuus ja oikeus. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus. Juva, 13-43.
- Nummela, Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunnan julkaisuja nro 17. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 16.3.2016.  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf)
- Oliver, Michael 1996. Understanding Disability: From Theory to Practice. Palgrave: Macmillan.
- Palola, Elina & Karjalainen, Vappu 2011. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä. Viitattu 17.3.2016.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80271/970d363e-9edf-4b54-a76e-446b81ed34b5.pdf?sequence=>
- Parkkunen, Niina; Vertio, Harri & Koskinen-Ollonqist, Pirjo. 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Helsinki: Terveysten edistämisen keskuksen julkaisuja 7.
- Pekkarinen, Elina & Tapola-Haapala, Maria 2009. Kriittinen realismi sosiaalityössä – tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 183–205.
- Perustuslaki 1999. 731/11.6.1999. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Rose, Stephen M. 2003: Sosiaalityön missio. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ruokolainen, Marja-Liisa 2016. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Sosiaalialan erityissuunnittelija. Sähköpostiviesti 15.1.
- Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys Ry
- Saari, Juho; Taipale, Sakari & Kainulainen, Sakari (toim.) 2013. Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-ammattikorkeakoulu. A tutkimuksia 38. Viitattu 16.3.2016.  
[www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Documents/Diak%20A%2038.pdf](http://www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Documents/Diak%20A%2038.pdf)



- Sosiaalihuoltolaki 2014. 1301/30.12.2014. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 5.10.2015.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.a. Sosiaalipalvelut. Viitattu 16.3.2016.  
<http://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.b. Vammaispalvelut ja tukitoimet. Viitattu 13.3.2016.  
<http://stm.fi/vammaispalvelut-tukitoimet>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:9. Viitattu 12.3.2016.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112510/URN%3ANBN%3Afi-fe201504227254.pdf?sequence=1>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Viitattu 28.3.2016.  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112497/URN%3aNBN%3afi-fe201504225692.pdf?sequence=1>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Suomen vammaispoliittinen ohjelma vuosiksi 2010–2015. Oikeus yhdenvertaiseen kohteluun ja tasa-arvoiseen osallistumiseen. Viitattu 12.3.2016.  
[http://www.vane.to/images/stories/Esi\\_1006\\_VAMPO\\_verkko.pdf](http://www.vane.to/images/stories/Esi_1006_VAMPO_verkko.pdf)
- Tesso 2013. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Viitattu 9.3.2015.  
<http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>
- Talentia 2013. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Viitattu 20.3.2015  
[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2015, a. Vammaispalvelujen käsikirja. Kuljetuspalvelu ja saattajapalvelu. Viitattu 17.3.2016.  
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/liikkuminen/kuljetuspalvelu-ja-saattajapalvelu>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2015, b. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Viitattu 12.3.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/liikkuminen/kuljetuspalvelu-ja-saattajapalvelu#laitoshuolto>.

Vammaispalvelulaki 1987. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 5.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>.

Viestintäpäällikkö 2016. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Kajaani. sähköpostiviesti 23.3.2016

Vilkkä Hanna & Airaksinen Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö 2003. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, Petri; Suoheimo, Maria; Lamminmäki, Sara; Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Helsinki:Tekes. Viitattu 17.3.2016.

<http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

#### Oppaan lähteet

HE 219/1986. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista sekä laiksi sosiaalihuoltolain 17 §:n muuttamisesta. Viitattu 9.3.2016.

<http://finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080166>

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä a. Vanhuspalvelut – kuljetuspalvelut. Viitattu 5.10.2015. <http://sote.kainuu.fi/kuljetuspalvelut>

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä b. Vammaispalvelut - kuljetus- ja saattajapalvelut. Viitattu 5.10.2015.

[http://sote.kainuu.fi/vammaisten\\_kuljetuspalvelut](http://sote.kainuu.fi/vammaisten_kuljetuspalvelut)

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä c. Vammaispalvelut - kuljetus- ja saattajapalvelut. Viitattu 5.10.2015.

[http://sote.kainuu.fi/vammaispalveluiden\\_yhteystiedot](http://sote.kainuu.fi/vammaispalveluiden_yhteystiedot)

Kela 2015a. Kansaneläkelaitos. Matkakorvaukset. Viitattu 23.11.2015.

<http://www.kela.fi/matkat>

Kela 2015b. Kansaneläkelaitos. Matkakorvausten omavastuut. Viitattu 12.3.2016.

<http://www.kela.fi/-/kelan-matkakorvausten-omavastuut-nousevat-1-1-20->

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987,

3.4.1987/380. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 1977. 519/23.6.1977. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>.

Perustuslaki 1999. 731/11.6.1999. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.3.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys Ry

Sosiaalihuoltolaki 2014. 1301/30.12.2014. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 5.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2015. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Viitattu 12.3.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/liikkuminen/kuljetuspalvelu-ja-saattajapalvelu#laitoshuolto>.

Vammaispalvelulaki 1987. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 5.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>.

## LIITE 1 KULJETUSPALVELUOPAS



**Kainuun sote**

# Kuljetuspalveluopas

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain  
mukaiset kuljetuspalvelut

2016

# KULJETUSPALVELUOPAS

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain  
mukaiset kuljetuspalvelut

**Kainuun sote 2016**

**Pasi Meriläinen, Diak**  
**Veli-Pekka Mäkäräinen, Diak**

# Esipuhe

Hyvä kainuulainen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuljetuspalveluasiakas ja kuljetuspalveluoppaan käyttäjä!

Tässä on avuksenne kuljetuspalveluopas. Oppaasta löytyy yleistä tietoa koskien kuljetuspalveluja vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisiin matkoihin. Lisäksi oppaassa on yleistä tietoa kelan korvattavista matkoista.

Hyvää ja turvallista matkaa!

*Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä*

# Sisällysluettelo

Esipuhe .....	47
Sisällysluettelo .....	48
Kuljetus- ja saattajapalveluiden myöntämisperusteet .....	49
Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu (SHL) .....	49
Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelu (VPL) .....	56
Kuljetusten matkakortti .....	60
Kelan kuljetukset .....	65
Matkakorvaukset.....	65



# Kuljetus- ja saattajapalveluiden myöntämisperusteet

## Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu (SHL)

Sosiaalihuoltolain mukaisena kuljetuspalvelu myönnetään kalenterivuodeksi kerrallaan. Se on kunnan myöntämä määrärahasidonnainen ja harkinnanvarainen etuus.

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu koskee Kainuun kuntien alueella tehtäviä asiointimatkoja

### **Kenelle?**

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on tarkoitettu myös henkilöille, joilla on liikuntarajoitteita ja vaikeuksia käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä. Tukipalveluina järjestetty kuljetustuki on tarkoitettu ensisijaisesti vanhuksille ja vähävaraisille yli 65-vuotialle henkilöille, joilla on vamman tai sairauden mukana tuomaa liikuntarajoitteisuutta ja julkisen joukkoliikennevälineen käyttö on oleellisesti vaikeutunut.

Asiakas maksaa taksipalveluista omavastuuosuutena linja-autolipun verran. Kuljetustukea myönnetään asiointikäyttöön, mikäli asiakas tulojen perusteella määritellään vähävaraiseksi.

### **Kotona asumista tukevien palveluiden sisältö ja myöntämisperusteet Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä 1.1.2016 alkaen**

Sosiaalihuoltona järjestettävä liikkumisen tuki on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella ja joille tuki liikkumiseen on tarpeen joka-päiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten.

Esteetön toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen.

Kotona asumista tukevien palvelujen osana myönnettävä liikkumisentukea myönnetään asiointi-, kauppaa-, pankki-, ja apteekkimatkoihin lähinnä ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ikääntymiseen liittyvän toimintakyvyn heikentymisen johdosta sekä muille liikkumisessa tukea tarvitseville henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vaikeavammaisten kuljetuspalveluihin. Tukea voi käyttää hakijan kotikunnassa tai lähikunnassa, mikäli asiointi siellä tapahtuu edullisemmin.

Pelkästään ikääntymisestä johtuvat toimintarajoitteet ja liikkumisen vaikeudet eivät ole vaikeavammaisuutta. Ikääntymisestä aiheutuva toimintakyvyn aleneminen ei ole riittävä peruste vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämiselle, vaan silloin haetaan sosiaalihoitolain mukaista kuljetuspalvelua vanhuspalveluista. Ikääntymisestä aiheutuvien toimintarajoitusten perusteella voidaan myöntää sosiaalihoitolain mukaista kuljetuspalvelua, mikäli muut edellytykset täyttyvät.

**Liikkumista voidaan järjestää seuraavilla toteuttamistavoilla tai niiden yhdistelmillä:**

- 1) julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksella tai ohjatulla harjoittelulla
- 2) saattajapalveluna
- 3) ryhmäkuljetuksina
- 4) korvaamalla taksilla, invataksilla tai muulla vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset
- 5) muulla soveltuvalla tavalla.

Tukea voidaan myöntää ensisijaisesti henkilöille, joilla itsellä ei ole toimintakykyrajoitteiden lisäksi taloudellisia mahdollisuuksia järjestää muutoin liikkumistaan. Tuen arviointi pohjautuu asiakkaan elämäntilanteeseen, elinympäristön ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvien toimintarajoitteiden kartoittamiseen. Tukea myönnettäessä otetaan huomioon terveydelliset, sosiaaliset, toiminnalliset ja asuinympäristöön liittyvät seikat.

**Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän alueella voi saada henkilö, jonka bruttokuukausitulot:**

- Yhden henkilön taloudessa ovat enintään 950 € ja
- Kahden henkilön (avio- tai avopari) taloudessa enintään 1500 €

Muutoin asiakkaan bruttotulot lasketaan yhden henkilön talouden mukaisesti.

Tukea myönnettäessä poikkeustapauksessa voidaan käyttää tarveharkintaa etenkin silloin, kun se on vaihtoehto muiden kotona asu- mista tukevien palvelujen käyttämiselle. Lopullinen päätös tehdään aina asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Sosiaalihuoltolain liikkumisen tuki myönnetään vähintään 15 % so- tainvalideille, eikä tuloja tarvitse selvittää. Sotainvalideille myönne- tään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Matkoista ei peritä omavastuuta. Palvelujen antamisessa on kuitenkin noudatettava tarveharkintaa.

Sosiaalihuoltona järjestettävä liikkumisen tuki on määrärahasidon- naista lakisääteistä sosiaalipalvelua, jota myönnetään talousarvioon varattujen määrärahojen puitteissa.

## Kuljetuspalvelun hakeminen (SHL)

Kuljetuspalvelua haetaan kirjallisesti kuljetuspalvelujen hakulomakkeella. Lomaketta on saatavilla Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän eri toimipisteissä tai hakulomakkeen voi myös tuostaa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kotisivuilta <http://sote.kainuu.fi>

### Asiakkaan tulee toimittaa hakemuksen liitteenä:

- Tuloselvitys hakijan ja avio-/avopuolison bruttotuloista €/kk
  - Kansaneläke
  - Hoitotuki
  - Rintamalisä
    - Ylimääräinen rintamalisä
  - Työeläke
  - Perhe-eläke
  - Muut tulot esim. korkotulot
  - Mahdolliset ulkomaan eläkkeet
- Tarvittaessa viranhaltija voi pyytää asiakasta toimittamaan lisäksi mm. fysioterapeutin konsultaatiolausunnon.

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljetuspalvelu tulee voimaan päätöspäivästä alkaen. Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä ja asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen päätöksen mukana toimitettavien ohjeiden mukaisesti.

**Kuljetuspalveluita koskien voit ottaa yhteyttä seuraaviin henkilöihin:**

**Hyrynsalmen kotihoito**, Laskutie 2 C 10, 89400 Hyrynsalmi, palveluesimies, puh. 044 715 9328

**Kajaani, eteläinen kotihoito**, Linnankatu 6 B 1.krs, ovi 149, 87100 Kajaani, palveluesimies, puh. 044 797 0099, 044 797 0198

**Kajaani, pohjoinen kotihoito**, Linnankatu 6 B, 81200, Kajaani, palveluesimies, puh. 044 710 1710, 044 710 1752

**Vuolijoen kotihoito**, Papintie 2, 88270, Vuolijoki, palveluesimies, puh. 044 715 7119

**Kuhmon kotihoito**, Koulukatu 10, 88900 Kuhmo, palveluesimies, puh. 044 797 0309, 044 797 0372

**Paltamon kotihoito**, Sairaالاتie 7, 88300, Paltamo, palveluesimies, puh. 044 288 5908

**Ristijärven kotihoito**, Aholantie 30 B 6, 88400, Ristijärvi, palveluesimies, puh. 044 715 9328

**Sotkamon kotihoito**, Keskuskatu 9, 88600, Sotkamo, palveluesimies, puh. 044 750 2168, 044 750 2837

**Suomussalmen kotihoito**, Välskärinkuja 2, 89600 Suomussalmi, palveluesimies, puh. 044 026 0165, 044 797 0514

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset Kainuun alueella, tilaus puh.  
08 6156 2018

## **Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelu (VPL)**

Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu korvaamaan sellaista julkista joukkoliikennettä, joka ei ole vaikeavammaisen käyttäjän kannalta riittävän esteetöntä tai omatoimisesti saavutettavaa.

Kuljetuspalvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisen tasa-arvoa ja toimintamahdollisuuksia. Kuljetuspalvelujen avulla vaikeavammaisille henkilöille turvataan kohtuulliset liikkumismahdollisuudet.

Kunnalla on oikeus järjestää palvelu harkitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla, esimerkiksi taksikuljetuksina, kutsutaksikuljetuksina, kimppekyyteinä tai asiointilinjojen avulla.

Vaikeavammaisella henkilöllä ei ole ehdotonta oikeutta vaatia kuljetuspalvelun järjestämistä haluamallaan tavalla. Vaikeavammaisella henkilöllä ei ole oikeutta valita kuljetukset suorittavaa autoilijaa.

### **Kenelle?**

Vammaispalveluasetuksen mukaan kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä,



- jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja
- joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Palvelun myöntäminen ei ole riippuvainen henkilön varallisuudesta, iästä tai diagnoosista. Selvitettäessä, voiko henkilö käyttää joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia, tulee lääkärin-todistuksella osoitettavan sairauden/diagnoosin lisäksi arvioinnissa ottaa huomioon vamman tai sairauden aiheuttamat toimintarajoitteet siinä ympäristössä ja elinolosuhteissa, joissa asiakas toimii.

Kuljetuspalvelun tarpeen tulee johtua vammasta tai sairaudesta, joista aiheutuva haitta on pitkäaikainen. Pitkäaikaiseksi vammaksi tai sairaudeksi katsotaan pääsääntöisesti vähintään vuoden kestävä tila. Kuljetuspalvelua ei myönnetä yleensä sairaudesta toipumisen ajaksi tai kuntoutusvaiheeseen. Kuljetuspalvelua myönnetään myös työssä käyntiin ja opiskeluun liittyvät tarpeelliset kuljetukset.

Kuljetuspalvelua myönnetään jokapäiväiseen elämään kuuluvia asiointi- ja vapaa-ajanmatkoja vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Mikäli vaikeavammaisen henkilö hakee matkoja enemmän kuin asetuksen tarkoittama vähimmäismäärä (18 yhdensuuntaista matkaa), on hänen pystyttävä perustelemaan vammasta tai sairaudesta aiheutuva lisämatkojen tarve. Edellytyksenä lisäksi on, että kyse on tavanomaisiin elämäntoimintoihin kuuluvasta välttämättömästä liikkumistarpeesta.

Mikäli vammaisen henkilö on saanut julkista tukea kuten autoveronpalautusta tai avustusta vammaispalvelulain mukaan auton hankintaan, kuljetuspalvelumatkoja voidaan tämän johdosta asetuksesta poiketen vähentää kuitenkin yksilökohtaisesti harkiten.

Mikäli asiakkaalle myönnetään kuljetuspalvelun yhteyteen saattajapalvelu, siitä päätetään kuljetuspalvelua koskevassa viranhaltijapäätöksessä.

Kuntoutuksessa oleville vaikeavammaisille henkilöille hyväksytään kuntoutuspaikkakunnalla harkinnan perusteella (kotimaassa) matkoja kuljetuspalvelujen käyttökiintiön puitteissa. Tarvittaessa viranhaltija voi pyytää asiakasta toimittamaan lisäksi mm. fysioterapeutin konsultaatiolausunnon.

Uusilta hakijoilta edellytetään lääkärinlausuntoa, mikäli vaikeavammaisuus ja kuljetuspalvelujen tarve ei ilmene muiden sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten selvityksistä.

### **Kuljetuspalvelun hakeminen (VPL)**

Kuljetuspalvelua haetaan kirjallisesti kuljetuspalvelujen hakulomakkeella. Lomaketta on saatavilla Kainuun kuntien eri vammais- ja vanhustaluiden toimipisteissä tai hakulomakkeen voi myös tulostaa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sivuilta

<http://sote.kainuu.fi>.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu koskee pääsääntöisesti Kainuun kuntien alueella suuntautuvia matkoja. Yhdensuunta-

sen vammaispalvelumatkan tulee suuntautua asuinkuntaan tai lähikuntaan.

**Lähikunniksi vaikeavammaisten kuljetuspalvelussa katsotaan:**

- **Hyrynsalmi:** Kuhmo, Puolanka, Ristijärvi ja Suomussalmi
- **Kajaani:** Sotkamo, Paltamo, Sonkajärvi, Vieremä, Siikalatva, Vaala ja Pyhäntä
- **Kuhmo:** Hyrynsalmi, Nurmes, Sotkamo, Suomussalmi, Ristijärvi ja Lieksa
- **Paltamo:** Kajaani, Ristijärvi, Sotkamo, Puolanka ja Vaala
- **Ristijärvi:** Kajaani, Sotkamo, Hyrynsalmi, Paltamo, Puolanka ja Kuhmo
- **Sotkamo:** Paltamo, Kuhmo, Ristijärvi, Kajaani, Rautavaara, Valtimo, Sonkajärvi ja Nurmes
- **Suomussalmi:** Kuhmo, Kuusamo, Taivalkoski, Hyrynsalmi, Puolanka ja Pudasjärvi

Lähikunta on maantieteellisesti rajakunta mutta se voidaan määritellä myös ”toiminnallisena rajakuntana”, jolloin otetaan huomioon vammasta tai sairaudesta aiheutunut tarve sellaisiin palveluihin, joita ei ole saatavissa asuinkunnan tai kuntaan rajoittuvien lähikuntien alueella. Tällaisissa tilanteissa ”toiminnalliseen lähikuntaan” ei saa olla kohtuuttoman pitkä.

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljetuspalvelu tulee voimaan päätöspäivästä alkaen. Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä ja asiakas voi tehdä

oikaisuvaatimuksen päätöksen mukana toimitettavien ohjeiden mukaisesti.

# Kuljetusten matkakortti

Kortin haltija on vastuussa näiden ohjeiden noudattamisesta. Ohjeet on toimitettu myös autoilijoille, joiden edellytetään noudattavan ohjetta.



- Matkakortti on henkilökohtainen ja sen säilyttää aina asiakas.
- Matkakortti tulee pitää aina mukana matkaa tehdessä.
- Matkakorttia ei voi luovuttaa toiselle henkilölle eikä jättää autoilijalle.
- Matkakorttia ei voi käyttää asiointimatkaan, jos asiakas ei ole mukana.
- Matkakortti on älykortti, johon on valmiiksi ladattu asianomaisen kortin käyttäjän kuljetuspäätöksen mukaiset matkat
- Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää toiselle kuukaudelle. Matkakortti nollautuu joka kuukauden alusta.
- Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilökuljetuksiin, eikä sitä voi käyttää pelkästään tavaroiden tai esineiden kuljettamiseen.

**Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin (Kela), joi-**

den korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai tulee vakuutusyhtiöltä.

### **Näitä matkoja ovat esimerkiksi:**

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden sovitukset
- lääkärin määräämät tutkimus- ja hoitokäynnit
- hammashoitokäynnit
- silmälääkärikäynnit

### **Matkan tilaaminen**

- Asiakkaan tulee tilata kuljetukset suoraan Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kuljetuspalvelut -yksiköltä puh 08 6156 2018 kaikkina vuorokauden aikoina
- Tilaaja kertoo mahdollisimman tarkkaan tiedon kuljetuksen noutoajasta, noutopaikasta ja määränpäästä
- Matkan kohde ja onko kyseessä meno-paluuksyyti.

### **Matkustaminen**

- Kuljettajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys.
- Kuljettaja tarkistaa ennen matkaan lähtöä, että maksuvälinekortti on voimassa
- Matkan päätyttyä kuljettaja lukee matkakortin ja asiakas maksaa omavastuuna voimassa olevan linja-autotaksan suuruisen maksun jokaista yhdensuuntaista matkaa kohden.

- Kuljettaja on velvollinen asiakkaan pyynnöstä näyttämään Matkahuollon hintataulukon

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

### **Pysähdykset**

Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä yksi asiakkaan matkan varrella oleva lyhyt pysähdys reitin varrella. Odotusaikaa korvataan enintään 15 minuuttia, ylimenevän osan maksaa asiakas itse. Matkan alussa tai sen lopussa tapahtuva odotus ei kuulu matkan hintaan, vaan asiakas maksaa itse. 20 km:n ja sitä pidemmissä matkoissa, jos taksi jää odottamaan ja avustamaan asiakasta asioinnin ajaksi, korvataan odotusaikaa enintään siihen määrään saakka kuin toisen, lähimmän taksin käyttäminen paluumatkalla olisi tullut maksamaan. Odotuksesta syntyneiden kustannusten lisäksi ei korvata paluumatkan muita kustannuksia (kilometrikorvausta, lähtötaksaa eikä avustamislisää).

### **Omastuuosuus**

Asiakas maksaa matkojen omavastuuosuuden kuljettajalle. Omavastuuosuus määräytyy kuljetun kilometrimäärän mukaan ja on linja-autoliikenteen kulloinkin voimassaolevan taksan mukainen. Edestakaisella matkalla omavastuuosuus on perittävä molemmilta suunnil-

ta. <https://www.matkahuolto.fi> (Linkistä löytyvä matkahuollon hinnasto 1.7.2014 alkaen on voimassa oleva).

### **Saattajaoikeus**

Saattajapalvelu tarkoittaa korkeintaan 15 minuutin kestoista avustamista välittömästi kuljetuspalveluun liittyen. Asiakkaan saattajaoikeudesta on tieto kuljetuspalvelutoimistossa, onko hänellä oikeus käyttää saattajaa..

Mikäli vammaispalvelulain (VPL) mukaiselle kuljetuspalvelu asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattajalta ei peritä omavastuuta. Mikäli sosiaalihoitolain (SHL) mukaiselle kuljetuspalvelu asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus myös saattaja maksaa omavastuun (linja-autotaksan mukainen).

### **Ohjeiden vastainen käyttö**

Perhe-, vammais-, vanhus- ja kuljetuspalvelut valvovat kuljetuspalvelun käyttöä. Jos kuljetuspalveluja käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle aiheutuvat kustannukset.

### **Kuljetuspalvelun muuttuminen tai päättymisen, kortin katoaminen tai vioittuminen**

Kuljetuspalveluja saavan henkilön on ilmoitettava Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän perhe-, vammais- ja vanhuspal-

veluihin tai kuljetuspalvelukeskukseen kaikista muutoksista. Tällaisia ovat esimerkiksi toimintakyvyn muutokset, muutto kunnan sisällä.

Kuljetuspalvelukortti on palautettava, mikäli asiakkaalle tehdään pitkäaikainen laitoshoitopäätös, asiakas muuttaa Kainuun kunnasta pois, kuljetuspalvelupäätös on määräaikainen/lyhyt aikainen tai jos kortin tarve lakkaa.

**Kaikista muutoksista** on ilmoitettava virka-aikana:

- Vammaispalvelulain mukaisessa (VPL) vammaispalveluihin
  - **Kajaani / länsi-etelä, Vuolijoki**, sosiaalityöntekijä Maarit Rautiainen, Koskikatu 1, 2. krs, 87200 Kajaani PL 400, 87070 Kainuu, puh 044 710 1742, puhelinaika ma–pe 9.00–10.00, email: maarit.rautiainen(at)kainuu.fi
  - **Kajaani / itä-pohjoinen-etelä**, sosiaalityöntekijä Hanna Karvinen, Koskikatu 1, 2. krs, 87200 Kajaani PL 400, 87070 Kainuu, puh 044 723 9952, puhelinaika ma–pe 9.00–10.00 email: hanna.karvinen(at)kainuu.fi
  - **Kajaani / länsi-pohjoinen, Paltamo ja Ristijärvi**, sosiaaliohjaaja Ulla Juntunen, Koskikatu 1, 2. krs, 87200 Kajaani PL 400, 87070 Kainuu, puh 044 710 1721, puhelinaika ma–pe 9.00–10.00 email: ulla.juntunen(at)kainuu.fi
  - **Sotkamo**, sosiaalityöntekijä Tarja Pääkkönen Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo PL 400, 87070 Kainuu, puh 044 797 4830, puhelinaika ma–pe 9.00–10.00 email: tarja.paakkonen(at)kainuu.fi
  - **Kuhmo**, sosiaaliohjaaja Virpi Tervo Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo PL 400, 87070 Kainuu, puh 044 797



0341, puhelinaika ma–pe 9.00–10.00 email: vir-  
pi.tervo(at)kainuu.fi

- **Hyrynsalmi ja Suomussalmi**, sosiaaliohjaaja Seija Seppänen, Kauppakatu 20, 89600 Suomussalmi PL 400, 87070 Kainuu, puh 044 569 7477, puhelinaika ma–pe 9.00–10.00 email: seija.seppanen(at)kainuu.fi

- Sosiaalihoitolaian mukaisessa (SHL) vanhuspalveluihin, numerot löydät oppaan sivuilta 7–8.

# Kelan kuljetukset

## Matkakorvaukset

Voit saada korvausta julkiseen tai yksityiseen sairaanhoitoon, ras-  
kauteen ja synnytykseen liittyvistä matkoista, kun kustannukset yh-  
teen suuntaan ylittävät omavastuun. Kela korvaa myös kuntoutuk-  
seen tehtyjä matkoja, kun kuntoutus perustuu Kelan tai julkisen ter-  
veydenhuollon kuntoutuspäätökseen. Kela ei korvaa erikseen tehtyä  
lääkkeiden hakumatkaa apteekkiin.

## Korvaus taksimatkasta

Voit saada korvauksen taksimatkasta, kun terveydenhuollon edusta-  
ja on katsonut taksin käytön olevan terveydentilasi vuoksi tarpeellis-  
ta ja olet saanut siitä todistuksen (SV 67 tai muu vastaava selvitys).

Saat matkakorvauksen heti taksissa, kun tilaat matkan oman alueesi tilausnumerosta. Tällöin myös maksat matkastasi pienemmän omavastuun. Taksimatka voidaan korvata myös, jos sinulla ei ole mahdollisuutta halvemman matkustustavan käyttöön, esim. puutteellisten liikenneyhteyksien vuoksi.

### **Korotettu omavastuu muusta kuin alueellisesta numerosta tilattuihin matkoihin**

Kun teet matkan terveydenhuollon yksikköön tai kuntoutukseen ja sinulla on sairautesi vuoksi oikeus Kelan korvaukseen taksimatkasta, tilaa matka oman alueesi tilausnumerosta. Myös puutteelliset liikenneyhteydet voivat oikeuttaa taksin käyttöön.

Muista näyttää autoilijalle Kela-kortti ennen matkan alkamista. Tilausnumerosta tilatusta matkasta maksat 25 euron omavastuun yhdensuuntaisesta matkasta.

**Jos tilaat matkan muualta kuin alueellisesta tilausnumerosta, omavastuusi on 50 euroa.** Tällöin maksat ensin matkan koko hinnan kuljettajalle ennen kuin voit hakea korvausta Kelasta. 50 euron omavastuuosuus ei kerrytä matkojen vuotuista omavastuuosuutta, ns. matkakattoa. Tämä omavastuu myöskin peritään aina, vaikka matkakatto olisi täyttynyt muiden, esimerkiksi alueellisesta tilausnumerosta tilattujen tai omalla autolla tehtyjen matkojen omavastuuosuuksista.

### **Säilytä terveydenhuollosta matkaa varten saamasi todistus**

(Todistus matkakorvausta varten, SV67) tai muu selvitys oikeudestasi taksin käyttöön. Kela voi pyytää sitä sinulta myöhemmin.

## **Saattaja mukana**

Jos tarvitset matkan aikana saattajan, myös hänen matkakuluistaan voi saada korvauksen. Saattajan matkakuluista saat korvausta, kun hoitohenkilökunta on katsonut saattajan tarpeelliseksi sairautesi perusteella tai esim. perheenjäsenen hoitoon osallistumisen välttämättömäksi. Myös saattajan matkat korvataan yleensä sen mukaan, mitä matka olisi tullut maksamaan halvinta matkustustapaa käyttäen. Jos lähdet matkaan saattajan kanssa samasta osoitteesta omalla autolla tai taksilla, ei saattajalle aiheudu korvattavia matkakuluja.



**Kainuun sote**



**Diak**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä  
PL 400, 87070 Kainuu  
Puh. vaihde 08 61 561  
S-posti kirjaamo@kainuu.fi

<http://sote.kainuu.fi>