

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen myöntämisen perusteet 1.11.2025 alkaen

Tulevaisuuslautakunta

14.12.2022 § 123

Aluehallitus 10.1.2023 § 8

Sisällys

1 Johdanto.....	3
2 Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuen palvelu	3
2.1 Liikkumisen tuen palvelun hakeminen	4
2.2 Tulorajat	5
2.3 Palvelutarpeen arviointi	5
2.4 Liikkumisen tuen myöntämisen perusteet.....	7
3 Liikkumisen tuen palvelun toteuttaminen ja määrä.....	7
3.1 Julkisten liikennevälineiden sekä kutsu- ja palveluliikenteen käytön ohjaus ja harjoittelu toisen henkilön tukemana.....	8
3.2 Oikeus saattajapalveluun joukkoliikenteessä ja/tai kutsu- ja palveluliikenteessä	8
3.3 Taksi tai esteetön ajoneuvo.....	9
3.4 Saattaja taksissa	9
4 Asiakasmaksut.....	10
5 Liikkumisen tuen matkan tilaaminen	11
5.1 Tavarankuljetus.....	11
6 Ilmoitus muutoksista ja palvelun käyttöön liittyvät epäselvyydet.....	12

1 Johdanto

Liikkumisen tuen myöntämisen perusteet sisältää tiedon palvelusta, järjestämistavasta, asiakasryhmästä, palvelun myöntämisen edellytyksistä ja asiakasmaksusta. Päivitetyt myöntämisen perusteet tulevat voimaan 1.11.2025 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi. Myöntämisen perusteet päivitetään tarpeen mukaan.

Liikkumista tukevat palvelut on säädetty sosiaalihuoltolain (1301/2014) 23 §:ssä. Liikkumista tukevia palveluita järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimiseen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

2 Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuen palvelu

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaan esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Liikkumisen tuen tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä vähentää eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Liikkumisen tuen avulla tuetaan henkilöiden suoriutumista, omatoimisuutta ja osallisuutta yhteiskuntaan. Liikkumisen tuki on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamiseen, virkistytymiseen ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviin toimintoihin. Liikkumisen tukea ei pääsääntöisesti myönnetä palveluasumisessa asuville, jos yksiköissä järjestetään kuljetuspalvelu. Sosiaalihuoltolain mukaisesti liikkumisen tukea voidaan myöntää henkilöille, joilla ei ole taloudellisia mahdollisuuksia järjestää muutoin liikkumistaan.

Liikkumisen tuen palvelua ei myönnetä niihin matkoihin, joihin henkilöllä on mahdollisuus käyttää kuntien tai kuntayhtymien järjestämää palvelu- ja asiointiliikennettä. Pelkästään julkisen liikenteen puuttuminen ilman liikkumista vaikeuttavia toimintarajoitteita ei oikeuta saamaan liikkumista tukevia palveluja. Liikkumisen tuen palvelua ei myönnetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai

niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla. Matkoja ei voi käyttää Kelan korvaamaan terveyden- ja sairaanhoitoon eikä Kelan korvaamaan kuntoutukseen liittyviin matkoihin.

Liikkumiseen voi saada seuraavanlaista tukea:

- 1) julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja harjoittelu
- 2) saattajapalvelu eli liikkuminen saattajan avustuksella
- 3) ryhmäkuljetukset

Jos edellä mainitut tavat eivät sovellu, tukea voi saada myös taksilla tai esteettömällä ajoneuvolla 4–12 yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa.

- 4) kulkeminen taksilla tai esteettömällä ajoneuvolla
- 5) muulla soveltuvalla tavalla

2.1 Liikkumisen tuen palvelun hakeminen

Liikkumisen tuen palvelua haetaan sähköisellä tai kirjallisella hakemuksella, jonka hakija tai hänen valtuuttamansa henkilö täyttää. Hakemus voidaan laittaa vireille myös suullisesti esimerkiksi yhteydenoton yhteydessä. Uusien asiakkaiden osalta tai asiakkaan toimintakyvyn olennaisesti muuttuessa hakemukseen täytyy liittää mukaan riittävä terveydenhuollon ammattihenkilön (lääkäri, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, psykologi) antama selvitys tai lääkärintodistus. Selvityksestä tulee käydä ilmi hakijan toimintakyvyn rajoite, vamma tai sairaus, joka aiheuttaa liikkumisen vaikeuksia ja vaikuttaa toimintakykyyn siten, ettei hakija voi käyttää julkista joukkoliikennettä itsenäisesti ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Terveydenhuollon ammattihenkilön antamaan selvitykseen tulee sisältyä mahdollisimman laaja-alainen arvio hakijan toimintakyvystä erityisesti itsenäisen liikkumisen suhteen, siinä odotettavissa olevista muutoksista ja liikkumisvaikeuden pysyvyydestä. Selvitykseen tulee sisältyä arvio, voiko asiakas käyttää julkista joukkoliikennettä saattajan avulla. Selvitys ei saa olla pääsääntöisesti yli kuusi kuukautta vanha.

Hakija voi täyttää hyvinvointialueen www-sivuilla olevan ”arvio liikkumisesta kodin ulkopuolella”-kyselyn, joka auttaa hakijaa arvioimaan oikeutta liikkumisen tuen palveluun. Kysely on suuntaa antava.

2.2 Tulorajat

Liikkumisen tuen palvelut ovat harkinnanvaraisia ja palvelua myönnettäessä selvitetään, onko hakijalla taloudellisesti mahdollista kustantaa itse tarpeenmukaiset jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamiseen liittyvät matkat. Taloudellista tilannetta arvioidaan, kun ohjeelliset tulorajat ylittyvät.

Ohjeelliset tulorajat ovat Kansaneläkkeen myöntämisen tulorajat. Tuloraja tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksin mukaisesti.

- yksinasuvan hakijan bruttotulot 1601,00 euroa kuukaudessa (vuonna 2025)
- hakijan ja hänen kanssaan asuvan puolison tai avopuolison bruttotulot 2870,00 euroa kuukaudessa (vuonna 2025)

Tuloina huomioidaan säännölliset tulot ja säännölliset pääomatulot, esimerkiksi korko- ja vuokratulot. Tulona ei huomioida asumistukea, rintamalisää, vammaistukea, omaishoidontukea tai eläkettä saavan hoitotukea.

Tileillä oleva tai muu helposti realisoitavissa oleva varallisuus huomioidaan silloin kun varallisuutta on yli 3 000 euroa tai pariskunnan osalta yli 6 000 euroa. Varallisuutena ei huomioida omassa käytössä olevaa vakinaista asuntoa. Asiakas on velvollinen toimittamaan tositteelliset tiedot tuloistaan ja kaikista talletuksistaan (esimerkiksi viimeisin tiliote tai pankin antama tosite kaikista tileistä) hakemuksen yhteydessä.

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

2.3 Palvelutarpeen arviointi

Hakijan tekemä liikkumisen tuen hakemus käsitellään ja palvelutarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueella oman sosiaalihuollon ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen toimesta. Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään hakijan tilanne sekä palveluiden tarve. Palvelutarpeen arvioinnilla hakija tavataan pääsääntöisesti kotikäynnillä tai muussa toimintaympäristössä. Arviointi tehdään hakijan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja selvitetään, täyttyvätkö edellytykset liikkumisen tuen palvelulle. Palvelutarpeen

arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan läheisverkosto ja miten omaiset tai muut läheiset osallistuvat asiakkaan tukemiseen.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012) 15 § mukaisesti hyvinvointialue vastaa siitä, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Palveluntarpeiden selvittämisestä vastaa iäkkään henkilön tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3 §:ssä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jolla on laaja-alaista asiantuntemusta. Palveluntarpeiden selvittämisestä vastaavan työntekijän on toimittava iäkkään henkilön tarpeita vastaavasti yhteistyössä muiden lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012) 10 § mukaisesti tarkoitettujen asiantuntijoiden kanssa.

Haettaessa liikkumisen tuen palvelua, tuen tarve arvioidaan hakijan elämäntilanteen, elinympäristön ja vamman tai sairauden aiheutuvien toimintarajoitteiden perusteella.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan henkilön kyky ja mahdollisuus käyttää julkista joukkoliikennettä toisen henkilön avustamana. Arvioinnissa voidaan käyttää avuksi koematkoja tai muuta yksilölliseen arviointiin soveltuvaa tapaa.

Mikäli toimintakyvyn heikentyminen ei ole kokonaan esteenä julkisten liikennevälineiden käytölle, ohjataan asiakkaita käyttämään ensisijaisesti palvelulinjoja ja kaikille soveltuvaa matalalattiaista julkista joukkoliikennettä.

Mikäli hakijalle myönnetään liikkumisen tuen palvelu, asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjataan, millaista liikkumista tukevaa palvelua asiakas tarvitsee.

Asiakassuunnitelma laaditaan henkilöille, joille myönnetään liikkumisen tuen palvelu. Siihen kirjataan muun muassa:

- millä tavalla liikkumista tuetaan,
- onko henkilöllä oikeutta saattajaan ja
- lähimmät kaupunginosat tai kylät, josta asiakkaan tarvitsemat palvelut löytyvät

Asiakassuunnitelmassa yksilöidään asiakkaan tarpeen mukaan asiointipaikat ja muut kohteet, joihin asiakkaan tulee päästä kotona asumisen tukemiseksi ja mahdollistamiseksi. Palveluiden myöntämisessä käytetään harkintaa.

2.4 Liikkumisen tuen myöntämisen perusteet

Sosiaalihuoltolain mukainen 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 jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten. Liikkumisen tuen palvelun tavoitteena on mahdollistaa itsenäinen asuminen ja omatoiminen suoriutuminen päivittäisistä toiminnoista. Hakijalle ei ole mahdollisuutta oman auton käyttöön eikä hänen omaisillaan tai läheisillä ole riittävästi voimavaroja tai mahdollisuuksia tarjota kuljetusapua, jota hakija alentuneen toimintakyvyn vuoksi tarvitsee.

Säännöllistä sosiaalihuoltolain mukaista liikkumisen tukea ei myönnetä pääsääntöisesti omaishoidon vapaiden tai muille lyhytaikaishoidon jaksoille kulkemisiin.

Pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleville henkilöille myönnetään liikkumisen tuen palvelut ensisijaisesti sosiaalihuoltolain perusteella erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Veteraaneille liikkumisen tuki myönnetään Valtiokonttorin ajantasaisen ohjeistuksen mukaisesti. Veteraanien matkojen määrää ei ole rajoitettu, vaan niitä on myönnettävä tarpeen mukaan. Veteraaneilla ei huomioida tulorajoja.

3 Liikkumisen tuen palvelun toteuttaminen ja määrä

Pääsääntöisesti liikkumista tukevia palveluja myönnetään asiakkaan asuinalueella lähimpään kaupunginosaan tai kylään asiakkaan jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten.

Liikkumisen tuen palvelun yhdensuuntainen matka voi olla enintään 15 km tai 30 km riippuen matkasta lähimpään kaupunginosaan tai kylään, jossa asiakas voi hoitaa jokapäiväiseen elämään kuuluvia asioitaan. Poikkeustapauksissa ja viranhaltijan erityisellä harkinnalla yhdensuuntainen matka voi olla pidempi kuin 30 km, jos asiakkaalle välttämättömät jokapäiväiseen elämään kuuluvat palvelut sijaitsevat kauempana. Asiakassuunnitelmaan ja päätökseen kirjataan asiakkaalle myönnettävä kilometrimäärä.

3.1 Julkisten liikennevälineiden sekä kutsu- ja palveluliikenteen käytön ohjaus ja harjoittelu toisen henkilön tukemana

Asiakkaalle myönnetään ohjausta ja harjoittelua julkisten liikennevälineiden sekä kutsu- ja palveluliikenteen käyttöön asiakassuunnitelman mukaan, jos asiakkaan omainen tai läheinen ei voi toimia ohjaajana. Ohjauksen kesto ja toteutustapa määritetään yhdessä asiakkaan kanssa.

Ohjaukset / yhdensuuntaisia matkoja voi olla enintään 10 kappaletta asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Ohjauksien enimmäismäärästä voidaan poiketa erityisin perustein.

Asiakas maksaa Oulun seudun liikenteen toimialueen sisällä tehtävien matkojen osalta Oulun seudun liikenteen hinnaston mukaisesti ja muissa Pohteen alueen kunnissa asiakasmaksu määräytyy Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) määrittämän arvolipun mukaisesti. Ohjaus on asiakkaalle maksutonta. Ohjaajan tekemät ohjausmatkat maksaa Pohde. Ohjaajan työmatkoja ei korvata liikkumisen tukena.

3.2 Oikeus saattajapalveluun joukkoliikenteessä ja/tai kutsu- ja palveluliikenteessä

Saattajapalvelu voidaan myöntää, jos henkilöllä on erityisiä haasteita selviytyä joukkoliikenteen ja/tai kutsu- ja palveluliikenteen matkoistaan ilman saattajaa eikä hänen omaisensa tai läheisensä voi toimia saattajana.

Saattajan kanssa tehtyjä matkoja voi olla neljästä kahteentoista (4–12) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Jos tarvetta ei voida katsoa pysyväksi, tehdään määräaikainen palvelupäätös saattajapalvelusta.

Saattajapalvelu on asiakkaalle maksutonta. Saattajan tekemät avustusmatkat maksaa Pohde. Saattajan työmatkoja ei korvata.

3.3 Taksi tai esteetön ajoneuvo

Asiakkaan liikkumisen tuen palvelu voidaan toteuttaa myös taksilla tai esteettömällä ajoneuvolla, jos muut tavat tukea asiakkaan liikkumista eivät onnistu tai ole mahdollisia.

Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus voidaan myöntää asiakkaalle, joka ei kykene vammansa vuoksi käyttämään tavallista taksia. Asiakkaalla tulee olla käytössä joko sähköpyörätuoli, sähkömopo tai manuaalipyörätuoli, joka ei ole kokoonlaitettava. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee huomioida, pystyykö asiakas siirtymään pyörätuolista tavalliseen taksiin kuljettajan tai saattajan avustamana. Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeudesta tehdään erillinen viranhaltijapäätös.

Taksimatkoja tai esteettömän ajoneuvon matkoja voi olla enintään 12 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Jos asiakkaalla on mahdollisuus käyttää kunnan palveluliikennettä tai lähibussia, hänelle voidaan myöntää enintään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

3.4 Saattaja taksissa

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Asiakkaan mukana voi kulkea maksutta yksi sellainen henkilö, joka on kykenevä toimimaan saattajana. Mikäli asiakkaan saattajana toimii toinen liikkumisen tuen palvelun asiakas, hän ei menetä liikkumisen tuen matkaa matkalta, jolla toimii saattajana.

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

Mikäli henkilökohtainen avustaja tai sosiaalihuoltolain mukainen avustaja toimii asiakkaan saattajana, vastaa hän itse työmatkoistaan asiakkaan luokse. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin asiakkaalle suunnitellun reitin varrelta silloin, kun saattajan avustamista ei tarvita matkalle lähtiessä.

4 Asiakasmaksut

Liikkumista tukevan palvelun asiakasmaksut Oulun seudun liikenteen toimialueen sisällä tehtävien matkojen osalta peritään Oulun seudun liikenteen hinnaston mukaisesti ja muissa Pohteen alueen kunnissa asiakasmaksu määräytyy Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) määrittämän arvolipun (aikuinen / lapsi) mukaisesti. Oulun seudun liikenteen toimialueella lapsen (7 – 16 vuotta) asiakasmaksu määräytyy sovelluksella ostetun lipun hinnan mukaisesti ja muiden osalta noudatetaan lähimaksun hinnastoa.

Asiakas ei maksa taksin kuljettajalle asiakasmaksua, vaan liikkumisen tuen asiakasmaksut laskutetaan asiakkailta kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden matkojen mukaisesti.

Pohde korvaa yhdensuuntaisesta matkasta enintään 15 km tai 30 km matkan asiakassuunnitelmaan perustuen. Jos asiakassuunnitelmaan kirjatus matkan enimmäiskilometrimäärä ylittyy tai matkasta aiheutuu muita lisäkuluja, maksaa asiakas ne itse suoraan palveluntuottajalle taksissa, koska niiden ei katsota kuuluvan asiakkaalle myönnettyyn palvelukokonaisuuteen.

Tarpeellisista liikkumiseen tarkoitetuista apuvälineistä ja lastenrattaista ei peritä lisämaksua.

Asiakkaan mukana taksissa matkustavat perheeseen kuuluvat alle 12-vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi. Muut alaikäiset lapset maksavat ikänsä mukaisen asiakasmaksun Oulun seudun liikenteen toimialueen sisällä tehtävien matkojen osalta Oulun seudun liikenteen hinnaston mukaisesti ja muissa Pohteen alueen kunnissa asiakasmaksu määräytyy Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) määrittämän arvolipun (aikuinen / lapsi) mukaisesti. Tämä asiakasmaksu maksetaan suoraan palveluntuottajalle taksissa.

Asiakkaan mukana voi kulkea maksutta yksi sellainen henkilö, joka on kykenevä toimimaan saattajana.

Asiakasmaksuun on mahdollisuus hakea asiakasmaksulain 11 §:n perusteella asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä erillisellä hakemuksella, mikäli asiakasmaksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteutumista. Lisätietoja asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä saa omalta työntekijältä. Asiakasmaksun

alentamisen ja perimättä jättämisen hakemukset käsitellään Pohteen asiakasmaksusyksikössä. Hakemus asiakasmaksun alentamiseen ja perimättä jättämiseen löytyy Pohteen verkkosivuilta.

Matkustaminen paikallisliikenteessä ja seutuliikenteessä on ilmaista henkilöille, joilla on rintamapalvelus-, rintamasotilas-, rintama- tai miinanraivaajatunnus. Lisäksi matkustaminen on ilmaista partisaanien uhreille sekä sotaleskille v. 1939–1945 sotien johdosta. Edellä mainituilta ryhmittä ei peritä asiakasmaksua liikkumisen tuen palveluna myönnettyistä taksimatkoista.

5 Liikkumisen tuen matkan tilaaminen

Pohteen myöntämät matkat tilataan Tervia Logistiikka Oy:n Matkakeskuksesta. Liikkumisen tuen palvelun päätöksen yhteydessä annetaan tarkemmat ohjeet matkan tilaamisesta.

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

Asiakkaalle puhelu maksaa matkapuhelinmaksun tai paikallisverkkomaksun verran.

Asiakkaan tulee varata matkaan riittävästi aikaa. Kuljetus suositellaan tilattavan jo edellisenä päivänä tai kun matkan tarve on jo tiedossa, mutta viimeistään 90 minuuttia ennen tarvittavan kyydin tuloaikaa. Jos matka tilataan myöhemmin, asiakkaan tulee varautua siihen, että kuljetusta ei välttämättä pystytä toteuttamaan asiakkaan toivomassa aikataulussa.

5.1 Tavarankuljetus

Liikkumisen tuen palvelu on tarkoitettu vain henkilökuljetuksiin, eikä sitä voi käyttää ilman liikkumisen tuen palvelun asiakasta tavaroiden, esineiden, elintarvikkeiden tai aterioiden kuljettamiseen.

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana tarpeelliset apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat kuten ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat. Esimerkiksi huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa

vieviä rakennustarvikkeita ja muuttolaatikoita ei liikkumisen tuen palvelulla saa kuljettaa. Tällaiset kuljetukset on asiakkaan maksettava itse.

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

6 Ilmoitus muutoksista ja palvelun käyttöön liittyvät epäselvyydet

Liikkumisen tuen palvelun asiakkaan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava omalle työntekijälle kaikista liikkumisen tuen palveluun liittyvistä muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi:

- muutokset tuloissa ja varallisuudessa
- muutokset asiakkaan toimintakyvyssä
- kotiosoitteen muutos tai
- pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirtyminen.

Tarvittaessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan uudelleen ja liikkumisen tuen päätös tarkistetaan.

Jos asiakas on ylittänyt myönnetyn matkamäärän tai käyttänyt matkoja päätöksen tai liikkumisen tuen myöntämisen perusteiden vastaisesti, matkoista aiheutuneet kustannukset peritään asiakkaalta. Perinnästä tehdään viranhaltijan päätös.

Jos liikkumisen tuen palvelun käytössä on toistuvasti asiakkaasta johtuvia ongelmia, joita ei pystytä ohjauksella ja neuvonnalla ratkaisemaan eivätkä ne korjaannu asiakkaan saaman kirjallisen huomautuksen jälkeen, asiakkaan tulee viranhaltijan päätöksellä maksaa matkansa todelliset kulut itse kuljettajalle. Asiakas voi hakea silloin korvauksen liikkumisen tuen palvelun mukaisista matkoistaan kuittia vastaan Pohteelta.

Liikkumisen tuen palvelusta voi antaa palautetta Pohteen palautekanavan kautta. Jos palaute koskee matkojen välitystä ja järjestämistä, palaute annetaan Tervian palautekanavalle.