

7.6.2021 alkaen

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo.....	2
Kuljetuspalvelun asiakasohje Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen asiakkaille (MYK) 7.6.2021 alkaen	3
1 Matkan tilaaminen MYK:sta	4
2 Kuljetuspalvelujen käyttö	6
3 Asiakasprofiili	8
4 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus	9
4.1 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen	9
4.2 Kuljetuspalvelumatkan toimintatarkkuus	9
5 Tilatun matkan peruminen	10
6 Erillisoikeudet	11
6.1 Saattajaoikeus	11
6.2 Asiointiaika	12
6.3 Porrassveto	12
6.4 Avustamisoikeus	12
6.5 Tuttutaksioikeus	12
7 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa	13
8 Neuvonta	14
9 Palaute	14
10 Tietosuoja	15
11 Omavastuuosa	15

Vastuualue:	Perhe- ja sosiaalipalvelut
Palvelualue:	Vammaispalvelut
Hyväksyjä:	palvelujohtaja Tarja Hallikainen
Laatija:	erityisasiantuntija Kristiina Räsänen

Kuljetuspalvelun asiakasohje Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen asiakkaille (Myk) 7.6.2021 alkaen

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

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

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

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

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

Asiakasnumeronne on _____

1 Matkan tilaaminen MYK:sta

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

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

Matkaa tilatessanne teidän on aina ilmoitettava:

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

Puhelimitse matkat tilataan numerosta **013 267 7000**

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

Sähköpostilla matkat tilataan osoitteesta **myk@joensuu.fi**

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

Tekstiviestillä matkat tilataan numerosta **050 310 8587**

- Tekstiviestitilaukset on tehtävä arkisin viimeistään puolitoista (1,5) tuntia ennen aiottua matkaa, kuitenkin klo 15.30 mennessä. Aikaisen aamun kyydit tulee tilata edellisenä päivänä. (Esimerkki: Asiakasnumero, Ville Virtanen, lähtö Torikatu 1, Joensuu, kohde Opiskelija katu 10, Joensuu. Lähtö klo 15.00, saattaja, rollaattori, paluu klo 17.00)
- Asiakas saa tilausvahvistuksen, jossa vahvistetaan matkan aikataulu HUOM!
- Paari- ja porrasvetotilaukset tehdään viimeistään suunniteltua matkaa edeltävänä päivänä arkipäivisin klo 6.40-17.00.
- Ryhmätalaukset tehdään viimeistään kaksi vuorokautta aikaisemmin arkipäivisin klo 15.00 mennessä.

2 Kuljetuspalvelujen käyttö

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

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

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

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

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

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

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

Nurmes: Juuka, Lieksa, Kuhmo, Rautavaara ja Sotkamo

Kitee: Tohmajärvi, Rääkkylä, Savonlinna ja Parikkala.

Ilomantsi: Lieksa ja Joensuu.

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

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

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

Tohmajärvi: Joensuu, Rääkkylä ja Kitee.

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

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

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

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

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

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

Tällaisia ovat esimerkiksi:

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

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

3 Asiakasprofiili

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

- Asiakkaan yhteystiedot
- Asiakkaan käytössä olevat liikkumisen apuvälineet
- Tiedot asiakkaan avustamiseen, puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvistä tarpeista ja erityispiirteistä
- Kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika
- Myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen lukumäärä ja matkustusalue
- Mahdolliset erillisoikeudet

Asiakasprofiilin perustiedoista vain välttämättömät asiakkaan avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tiedot välitetään liikennöitsijälle.

4 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen ja toimintatarkkuus

4.1 Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen

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

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

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

4.2 Kuljetuspalvelumatkan toimintatarkkuus

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

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

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

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

5 Tilatun matkan peruuminen

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

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

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

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

6 Erillisoikeudet

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

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

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

6.1 Saattajaoikeus

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

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

Saattajan mukaantulosta teidän tulee ilmoittaa MYK:en matkatilauksen yhteydessä.

6.2 Asiointiaika

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

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

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

6.3 Porrasveto

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

6.4 Avustamisoikeus

Avustamisoikeus tarkoittaa kuljettajan suorittamaa kävelevän, yksin asuvan asiakkaan avustamista matkan lähtö -ja päätepisteessä. Asiakkaalle ei ole myönnetty muita ensisijaisia palveluja (omaishoito, henkilökohtainen apu yms.). Avustamisoikeus myönnetään asiakkaalle, mikäli se on välttämätöntä palvelun käyttämiseksi. Avustaminen voi olla esimerkiksi ulkovaatteiden ja kenkien pukemista.

6.5 Tuttutaksioikeus

Asiakkaalla on mahdollisuus hakea oikeutta käyttää haluamaansa liikennöitsijää ns. tututaksia tai vakiotaksia. Näissä tilanteissa vaikeavammaisen toivomukset, mielipide sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksen teossa, mutta kuntayhtymällä ei kuitenkaan ole

velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vaikeavammaisen itsensä toivomalla tavalla.

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

7 Ilmoitusvelvollisuus kuljetuspalvelutarpeen tai olosuhteiden muuttuessa

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

8 Neuvonta

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja koskevissa asioissa teitä neuvoo oman asuinalueen vammaispalvelun sosiaaliohjaaja.

Vammaispalvelun palveluohjaus- ja neuvonta p. 013 330 5552 (ma-pe klo 811, 12-15).

9 Palaute

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

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

10 Tietosuoja

Tietojasi käsitellään MYK:ssa luottamuksellisesti. MYK noudattaa rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita. Tiedot lähetetään autolaitteisiin sähköisessä muodossa. Välityspalvelussa käsitellään henkilötietoja voimassa olevan Eu:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja Eu:n tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti. Käsiteltävien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta huolehditaan, jotta voidaan varmistaa aineiston luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Siun soten kuntayhtymä luovuttaa toimeksiantokumppanille MYK:lle tietoja viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 26 § 3 momentin nojalla. MYK on salassapitovelvollinen luovutetun tiedon osalta sosiaalihuollon asiakaslain 27 § 3 momentin mukaisesti.

11 Omavastuuosa

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

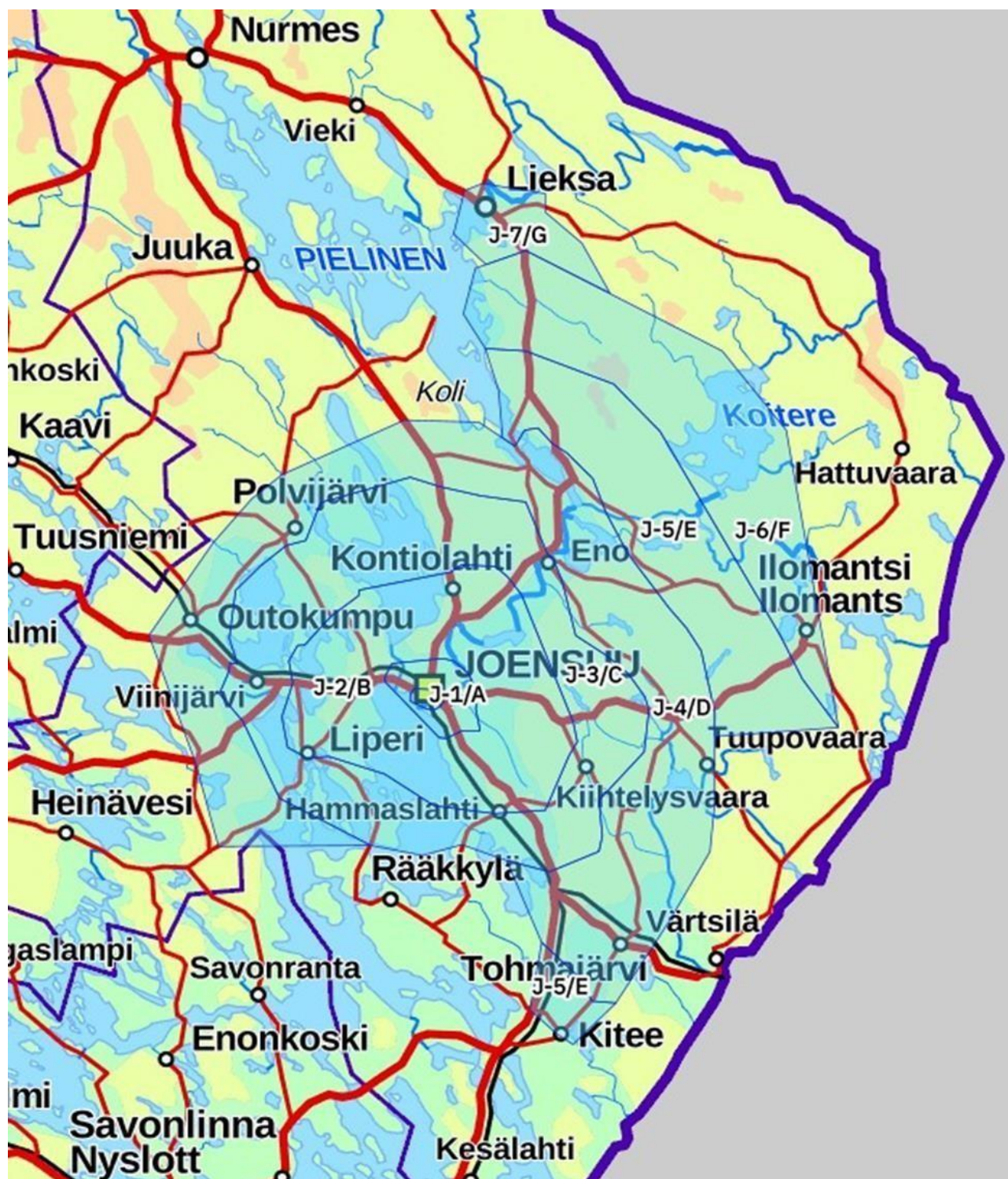
Waltti-alue rajattu vyöhykkeittäin. ELY-keskuksen määrittämät taksat muilla alueilla.

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

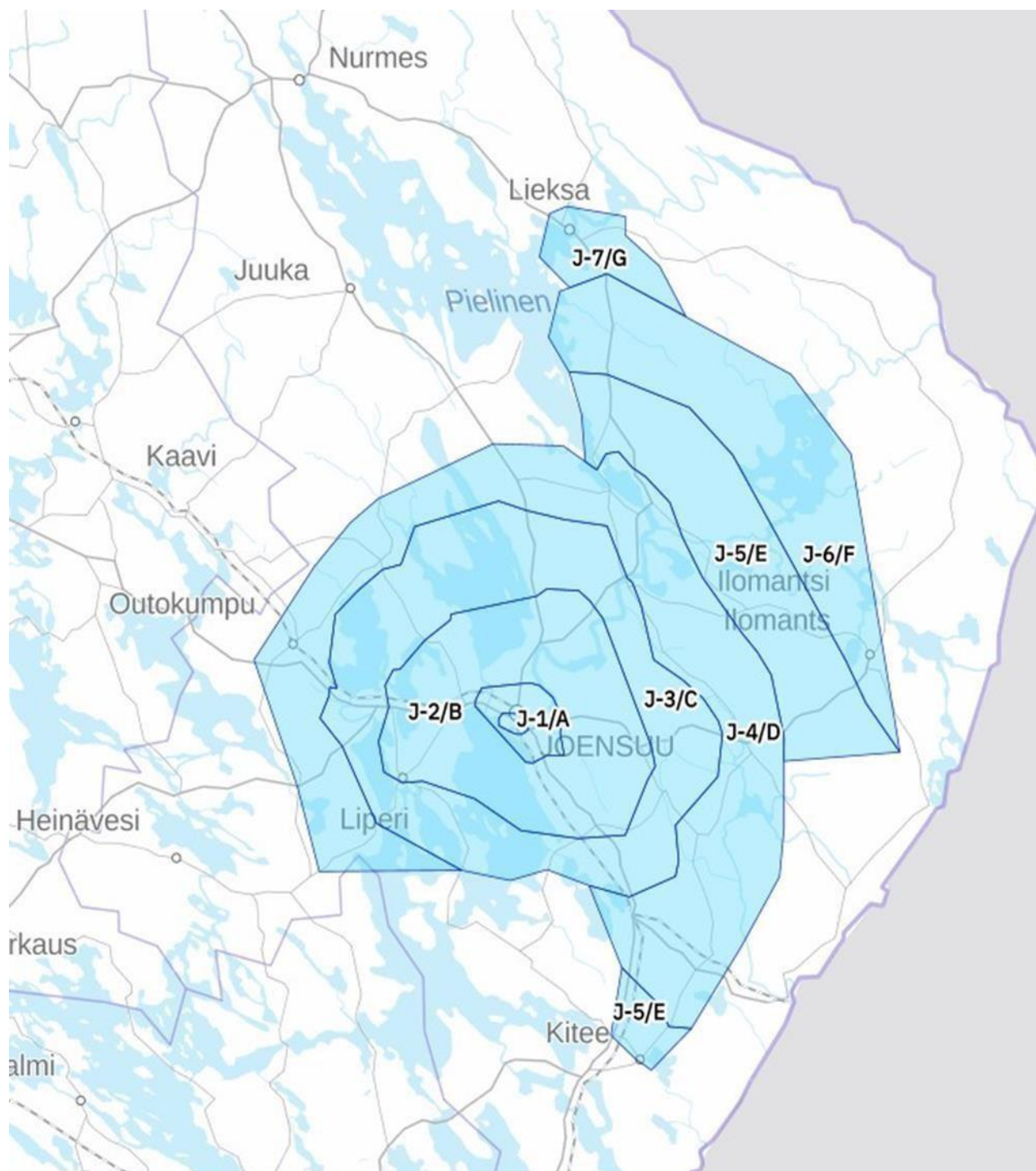
Asiakkaalta perittävät maksut:

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

MAASTOKARTTA WALTTI



VYÖHYKEKARTTA WALTTI



Ely-alueen matkalippujen hinnat (Waltti -alueen ulkopuolella)

Matka km	Aikuinen (17v.-)	Lapsi (7-16v.)
0-10	3,00 €	1,50 €
11-20	5,00 €	2,50 €
21-30	6,00 €	3,00 €
31-40	7,00 €	3,50 €
41-50	9,00 €	4,50 €
51-60	10,00 €	5,00 €
61-70	11,00 €	5,50 €
71-80	13,00 €	6,50 €
81-90	14,00 €	7,00 €
91-100	15,00 €	7,50 €
101-110	17,00 €	8,50 €
111-120	18,00 €	9,00 €
121-130	19,00 €	9,50 €
131-140	20,00 €	10,00 €
141-150	21,00 €	10,50 €
151-160	22,00 €	11,00 €
161-170	23,00 €	11,50 €
171-180	24,00 €	12,00 €

Waltti-alueen kertalippujen hinnat

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

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

Korona-ajan ohjeistusta vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaille

- Jos saat oireita, mene koronatestiin ja pysy muuten kotona. Älä matkusta kipeänä.
- Pidä turvaväli muihin ihmisiin.
- Huolehdi käsi- ja yskimishygieniasta. Käytä käsidesiä ja yski/aivasta hihaan.
- Käytä kasvomaskia. Kasvomaski vaihdetaan puhtaaseen, kun se on kostunut, ja aina kun se on riisuttu kasvoilta.
- Lataa Koronavilkku-sovellus.
- Ota rokote, kun vuorosi tulee.

Vammaispalvelun asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Hyväksyjä: toimialuejohtaja Leena Korhonen 14.4.2021)

Vammaispalvelun asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä

- Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa hänen henkilötietojensa keräämisestä sekä käsittelystä. Henkilötietojen käsittelyn on oltava läpinäkyvää. Informointi on rekisterinpitäjän tehtävä.

Kuka on Siun soten perhe- ja sosiaalipalvelujen käsittelemien henkilötietojen rekisterinpitäjä?

- Rekisterinpitäjä on toimialuejohtaja Leena Korhonen ja rekisterin yhteyshenkilö on vammaispalvelujen palvelujohtaja Tarja Hallikainen.

Mihin tarkoitukseen henkilötietoja kerätään?

- Siun soten henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakkaan lakisääteisten palvelujen arviointi, suunnittelu, järjestäminen, toteutus, tilastointi ja raportointi.
- Rekisterinpitäjällä on vastuu asiakastiedoista ja oikeus määrätä mm. asiakastietojen luovuttamisesta. Rekisterinpitäjän vastuut ja velvollisuudet koskevat rekisterinpitäjää sen itse käsitellessä tietoja ja silloinkin, kun palveluntuottaja käsittelee niitä sen lukuun. Rekisterinpitäjän on huolehdittava henkilötietojen huolellisesta ja tietoturvallisesta käsittelystä yleisten periaatteiden mukaisesti.

Millaisia tietoja rekisteri sisältää?

- Siun soten sosiaalihuollon rekisterit ovat yhdistyneet yhdeksi rekisteriksi, joka sisältää seitsemän palvelutehtävää: iäkkäiden palvelut, työikäisten palvelut,

lastensuojelu, lapsiperheiden palvelut, perheoikeudelliset palvelut, vammaispalvelut ja päihdepalvelut.

- Rekisteri sisältää: asiakkaan perustiedot, hakemus- ja vireillepanotiedot sekä lausunnot ja todistukset, asiakaskertomustiedot, asiakkaan taloudelliset ja sosioekonomiset tiedot, asiakkaan selviytymistä, toimintakykyä ja toimeentuloa sekä terveyttä ja sairautta koskevat tiedot, tutkimus- ja hoitolaitteiden sekä apuvälineiden käyttöön liittyvät tiedot, hoidon ja palveluiden maksuihin liittyvät tiedot.
- Työntekijä voi saada tietoa asiakkaan suostumuksella tarvittavilta yhteistyötahoilta ja lain perusteella tarvittavilta viranomaistahoilta.
- Siun sote määrittelee käyttöoikeudet vammaispalvelun työntekijöille, jotka ovat työtehtävien suorittamisessa välttämättömiä, joita ovat iäkkäiden, lapsiperhepalvelujen ja työikäisten palvelujen asiakastiedot.

Mistä läheteistä tietoa kerätään?

- Pääosin tiedot kerätään asiakkaalta tai alaikäisen huoltajalta. Omainen, voi antaa tietoja asiakkaan puolesta. Hoitoon ja palveluun aiemmin osallistuvilta voidaan saada tietoja suostumuksella tai erityislainsäädännön perusteella. Asiakslain 20 §:n mukaan työntekijä voi pyytää välttämättömiä tietoja tai niitä luovutetaan teknisen yhteyden avulla, mutta asiakkaalle annetaan siitä tieto.
- Rekisteritietoa saadaan myös Väestörekisteristä, Kelasta ja muilta viranomaisilta. Tietojen lähteistä tehdään merkintä rekisteriin.

Minne tietoja luovutetaan?

- Perhe- ja sosiaalipalveluissa noudatetaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta, emme luovuta tietoja kolmansille osapuolille ilman asiakkaan suostumusta tai laista tulevaa velvoitetta.

Kuinka kauan tietoja säilytetään?

- Sosiaalihuollon asiakastietoja säilytetään lain vaatimusten mukaisesti (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).
- Säilytysaika määritellään Siun soten arkistonmuodostussuunnitelmassa. Säilytysajat vaihtelevat eri palveluissa. Rekisterinpitäjä vastaa tietojen arkistoinnista.

Mitkä ovat asiakkaan oikeudet?

- Asiakkaalla on oikeus saada informaatio häntä koskevan tiedon käsittelystä.

- Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä henkilötietoja Siun soten perhe- ja sosiaalipalveluihin hänestä on kerätty. **Tarkastuspyyntölomake** löytyy Siun soten internetsivulta osoitteesta: <http://www.siunsote.fi/asiakas-ja-potilastiedot>
- Asiakkaalla on oikeus vaatia virheellisen, tarpeettoman, puutteellisen tai vanhentuneen henkilötiedon korjaamista tai poistamista. **Henkilötiedon korjaamisvaatimuslomake** löytyy Siun soten internetsivulta osoitteesta: <http://www.siunsote.fi/asiakas-ja-potilastiedot>.
- Asiakkaalla on oikeus perua suostumus tietojenpyytämisestä.
- Jokaisessa palvelussa on nimetty rekisteriasioita varten yhteyshenkilö, jonka nimi löytyy tietosuojaselosteesta: <http://www.siunsote.fi/henkilotietojen-kasittely>
- Asiakkaalla on oikeus valittaa valvontaviranomaiselle, mikäli henkilötietojen käsittelyssä on rikottu tietosuoja-asetusta. Tietosuojavaltuutetun toimistosta saat lisää tietoa henkilötietojen käsittelyyn ja oikeuksiisi liittyvistä asioista. Puhelin: 02063 855 11 (vaihde) tai 0400 728 516. Tietosuojavaltuutetun toimisto: www.tietosuoja.fi
- Lisätietoja: Siun soten tietosuojaseloste: <http://www.siunsote.fi/henkilotietojenkasittely>