

12.7.2021

EOAK/4681/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISET KULJETUSPALVELUT ESSOTEN ALUEELLA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Etelä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Essote) ja Juvan kunnan menettelyä vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestämiskäytäntöjä ja asiakasmaksujen (omavastuu) perimistä koskevassa asiassa.

Kantelija viittasi kirjoituksessaan Essoten alueen ja Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeisiin (tiedote 20.11.2018 ja ohje 1/2020). Kantelija oli tyytymätön vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen omavastuun määräytymisperusteisiin. Kantelijan mukaan kuljetuspalvelujen asiakkailta perittävä omavastuu (Matkahuollon kilometriperusteinen maksu) ylittää osittain paikkakunnalla käytössä olevan julkisen liikenteen maksun (Waltti-korttijärjestelmän mukainen maksu).

Kantelija arvosteli Essoten ja Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeissa yhdensuuntaisen matkan ja pysähdyksen määrittelyä. Arvostelu koski myös kuljetuspalvelukortin käyttöä, saattajapalvelua, matkan peruuttamista ja siihen liittyviä sanktiokäytäntöjä.

Kantelija pyysi vielä selvittämään liikenne- ja viestintäministeriöltä, miten liikennepalvelulaki on helpottanut syrjäseudulla asuvien mahdollisuutta käyttää taksia ja julkisia kulkuneuvoja.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Etelä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Essote) antoi 17.8.2020 päivätyn lausunnon ja selvityksen. Juvan kunnan kuljetussihteeri on ollut valmistelemassa lausuntoa ja selvitystä. Lausunto on tämän päätöksen liitteenä.

3 RATKAISU

3.1 Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestämistä koskevia oikeusohjeita

YK:n vammaissopimuksen 20 artiklan mukaan sopimuspuolet toteuttavat tehokkaat toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen, muun muassa helpottamalla vammaisten henkilöiden henkilökohtaista

liikkumista sillä tavalla kuin ja silloin kun he haluavat sekä kohtuulliseen hintaan.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Saman pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammapalvelulaki) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Vammapalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen silloin, kun henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun asetuksen (vammapalveluasetus) 4 §:n 1 momentin mukaan kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Pykälän 2 momentin mukaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. Pykälän 3 momentin mukaan kuljetukset voi kunta järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain 4 §:ssä tarkoitetulla tavalla taikka korvata jäljempänä 5 §:ssä tarkoitetulle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Vammapalveluasetuksen 5 §:n 1 momentin 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. Pykälän 2 momentin mukaan kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka saa näitä palveluja muun lain nojalla.

Vammapalveluasetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä edellä 5 §:ssä tarkoitetulle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja

valtionavustuksesta annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät: 1) hoitamalla toiminnan itse; 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa; 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä; 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka 5) antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti. Pykälän 3 momentin mukaan hankittaessa palveluja 1 momentin 4 ja 5 kohdassa tarkoitettulta yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

3.2 Kuljetuspalvelujen järjestämisen taustaa Essoten alueella

Selvityksen mukaan Essote on hankkinut kuljetuspalvelut Sansia Oy:ltä, joka on kilpailuttanut kuljetukset ja välittää ne Juvan kuntaa lukuun ottamatta muilla Essoten kuntien alueilla 1.1.2020 alkaen. Selvityksen mukaan Juvan kunta on päättänyt järjestää ja kilpailuttaa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuksensa itse. Essoten alueen kunnat järjestävät itse joukkoliikenteen, kutsutaksiliikenteen sekä palveluliikenteen.

Selvityksen mukaan koko Essoten alueella kuljetuspalveluita myönnetään asiakkaille yhdenvertaisilla perusteilla vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti. Saadun tiedon mukaan Essote tekee kuljetuspalveluja koskevat viranhaltijan päätökset kaikille Essoten alueen kuntien kuljetuspalveluasiakkaille. Myös laadittu kuljetuspalveluohjeistus koskee kaikkia Essoten kuntia (Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa ja Puumala). Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen asiakkaille on lisäksi Juvan kunnan alueelle oma kuljetuspalveluohje.

3.3 Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestäminen

Arvioin tässä ratkaisussani Essoten alueen ja Juvan kunnan vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestämistä kantelukirjelmässä esitetyn arvostelun osalta. Kantelukirjoitus ei anna minulle aihetta ryhtyä muilta osin tutkimaan kuljetuspalveluohjeiden ja -käytäntöjen lainmukaisuutta. En ole myöskään tässä ratkaisussani erikseen arvioinut sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestämistä.

Totean aluksi yleisesti, että kunnalla tai kuntayhtymällä on – varsin laajan – harkintavaltansa puitteissa oikeus päättää siitä, miten se järjestää vaikeavammaisten kuljetuspalveluita. Kunta voi siis järjestää kuljetuspalvelut joko tuottamalla palvelun itse, tuottamalla palvelun yhdessä toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa, ostamalla palvelun esimerkiksi toiselta kunnalta tai palveluntuottajalta tai antamalla palvelunkäyttäjälle kuljetuspalvelun ostamiseen palvelusetelin. Mahdollista on järjestää kuljetuspalveluita esimerkiksi taksiliikenteen avulla, kutsutaksikuljetuksina, yhteiskuljetuksina, käyttäen palveluautojärjestelmää tai järjestämällä kuljetuspalvelut erityisen matkapalvelu- tai yhdistelykeskuksen kautta taikka edellä mainittujen järjestämistapojen yhdistelmänä.

Korkein hallinto-oikeus (KHO) on ottanut kantaa kunnan harkintavallan laajuuteen vammaispuolustajain mukaisten kuljetuspalvelujen järjestämisessä. KHO totesi vuosikirjaratkaisussaan (KHO 2017:95), että kunnalla ei ole lakisääteistä velvollisuutta järjestää kuljetuspalvelua vaikeavammaisen henkilön itsensä toivomalla tai muutoinkaan tietyllä tavalla, vaikka sen tuleekin ottaa huomioon palvelua järjestäessään vaikeavammaisen henkilön toivomukset ja mielipide. Koska kunnalla on oikeus käyttää harkintavaltaa päättäessään vaikeavammaisille henkilöille tarkoitetun kuljetuspalvelun järjestämistavasta, se voi myös muuttaa järjestämistapaan liittyviä käytäntöjään. Korkein hallinto-oikeus totesi, että kuljetuspalvelun luonteesta subjektiivisena oikeutena seuraa, ettei kuljetuspalvelua kuitenkaan saa järjestää sillä tavoin, että kuljetuspalvelun käyttö ja siten vaikeavammaisen henkilön liikkuminen kodin ulkopuolella järjestämistavan vuoksi tosiasiallisesti estyy.

Käytännössä edellä todettu tarkoittaa, että valittu kuljetuspalvelujen järjestämistapa ei saa estää tai rajoittaa vaikeavammaista henkilöä käyttämästä hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua. Näin ollen myöskään kunnan vahvistamat soveltamisohjeet ja muut asiakasohjeet kuljetuspalvelujen järjestämisestä ja käyttämisestä (esimerkiksi taksin ennakkotilausajat, odotusajat ja matkojenyhdistely) eivät saa rajoittaa henkilölle laissa säädettyä subjektiivista oikeutta palveluun. Kunta tai kuntayhtymä voi siis omilla ohjeillaan viitoittaa kuljetuspalvelujen järjestämisen käytäntöjä, mutta se ei voi vahvistaa lain kanssa ristiriitaisia ohjeita.

YK:n vammaispuolustajain 5 artiklan 3 kohdassa ja yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä edellytetään kohtuullisten mukautusten tekemistä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Kohtuullisten mukautusten tekeminen sosiaali- ja terveydenhuollon tosiasiallisessa hallintotoiminnassa saattaa tarkoittaa käytännössä esimerkiksi kuljetuspalvelujen järjestämistavan mukauttamista ja räätälöimistä henkilön vammaisuuden ja yksilöllisten erityistarpeiden perusteella.

Pidän myönteisenä sitä, että Essoten ja Juvan kuljetuspalveluohjeissa on mainittu, että mikäli asiakkaalle ei sovellu vamman tai sairauden vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti

järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti tarvitsemiaan ns. erillisoikeuksia. Essoten ohjeen mukaan erillisoikeuksia voi hakea palveluneuvosta (Omatori) ja Juvan ohjeen mukaan kuljetuspalvelupäätöksen tehneeltä viranhaltijalta.

Mikäli siis kunnan tai kuntayhtymän yleisen ohjeistuksen mukainen järjestämistapa ei mahdollista vaikeavammaisen asiakkaan tarpeen mukaista kuljetuspalvelujen käyttöä, asiakkaalla on oikeus vaatia kuljetuspalvelua järjestettäväksi hänen vammansa tai sairautensa kannalta sopivalla ja yksilöllisellä tavalla (esimerkiksi vakiotaksioikeus, matkojen yhdistelykielto, oikeus pikamatkoihin tms.). Tämä tarkoittaa myös sitä, että Essoten on tehtävä kuljetuspalvelun järjestämistapaa koskevien asiakkaan vaatimusten johdosta oikaisuvaatimuskelpoinen päätös.

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaiset noudattavat lakia ja toimivat harkintavaltansa puitteissa. Oikeusasiamies ei voi puuttua siihen, miten kunta tai kuntayhtymä on harkintavaltansa rajoissa yleisesti ohjeistanut kuljetuspalvelujensa järjestämistä ja tilaamista. Laillisuusvalvojana oikeusasiamies ei voi yksittäistapauksessa arvioida, onko kuljetuspalvelujen asiakkaalla esimerkiksi oikeus vakiotaksiin tai muihin vastaaviin kunnan yleisestä ohjeesta poikkeaviin yksilöllisiin oikeuksiin.

Viime kädessä kuljetuspalvelujen järjestämistapaa koskeva kunnan päätös on mahdollista saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi. Tuomioistuin siis tutkii yksittäistapauksessa, toteutuuko vaikeavammaisen asiakkaan subjektiivinen oikeus kuljetuspalveluihin täysimääräisesti ja onko asiakkaalla vammansa tai sairautensa perusteella oikeus hakemaansa yksilölliseen kuljetuspalvelujen järjestämistapaan.

Seuraavassa arvioin Essoten ja Juvan kunnan vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen käytäntöjen ja ohjeistusten lainmukaisuutta kantelukirjelmässä esitetyn arvostelun osalta.

3.4 Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista perittävä asiakasmaksu (omavastuu)

3.4.1 Oikeusohjeita

Asiakasmaksun määräytyminen

Vammaispalvelulain 14 §:n mukaan tämän lain mukaisista palveluista voidaan periä maksuja siten kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetään.

Vammaispalvelulain 14 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen (HE 219/1986 vp) mukaan kuljetuspalveluista voidaan periä vammaisten henkilöiden osalta yleisten kulkuvälineiden käyttämisestä vastaavat maksut.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (asiakasmaksulaki) 1 §:n mukaan kunnallisista sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin säädetä. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyyn mukaan.

Asiakasmaksulain 2 §:n 1 momentin mukaan palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. Pykälän 2 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää palvelusta perittävän maksun enimmäismäärä ja maksu määräytyväksi maksukyvyyn mukaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (asiakasmaksuasetus) 6 §:n mukaan vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuista vaikeavammaisille henkilöille järjestettävistä kuljetuspalveluista voidaan periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu.

Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen

Asiakasmaksulain 11 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Pykälän 2 momentin mukaan palvelun tuottava kunta tai kuntayhtymä voi päättää, että: 1) muitakin kuin 1 momentissa tarkoitettuja maksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa 1 momentissa tarkoitetuilla perusteilla; tai 2) maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Pykälän 3 momentin mukaan maksun alentamisen ja perimättä jättämisen on oltava ensisijaista toimeentulotuesta annetussa laissa tarkoitettuun toimeentulotukeen nähden. (Pykälän 3 momentti tullut voimaan 1.7.2021).

Muutoksenhaku

Asiakasmaksulain 15 §:n 1 momentin mukaan maksua koskevaan päätökseen ja laskuun saa vaatia oikaisua. Oikaisua ei kuitenkaan saa vaatia laskuun, joka koskee 2 b §:ssä tarkoitettua päätöstä (maksukyvyyn mukaan määräytyvä maksu). Oikaisuvaatimus tehdään sille toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksesta säädetään hallintolaissa.

Pykälän 2 momentin mukaan muutoksenhausta hallintotuomioistuimeen säädetään oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa. Mainitun lain 107 §:ssä tarkoitettu valituslupa on myönnettävä vain, jos lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa tapauksissa tai oikeuskäytännön yhtenäisyyden vuoksi on tärkeätä saattaa asia korkeimman hallinto-oikeuden ratkaistavaksi. (Muutettu pykälä tullut voimaan 1.7.2021).

3.4.2 Kantelukirjoitus ja saatu selvitys

Kantelukirjoituksen mukaan Essoten alueella vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen asiakkailta perittävä omavastuu (Matkahuollon kilometriperusteinen maksu) ylittää osittain paikkakunnalla käytössä olevan julkisen liikenteen maksun (Waltti-korttijärjestelmän mukainen maksu).

Kantelukirjoituksen mukaan Mikkelin kaupungissa on käytössä Waltti-korttijärjestelmä ja kaupunki lähialueineen on jaettu Waltti-vyöhykkeisiin. Kantelijan mukaan Waltti-korttijärjestelmän mukainen kertalippu tulee esimerkiksi välillä Mikkeli-Juva halvemmaksi kuin Matkahuollon kilometriperusteinen maksu, joka siis nykyisin peritään omavastuuna vammaispalvelulain mukaisista matkoista.

Essoten selvityksen mukaan kuntayhtymän alueella (Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa ja Puumala) vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista asiakkaalta perittävä omavastuu määräytyy ajettujen kilometrien mukaan Matkahuollon linja-autoliikenteen maksutaulukon 1.7.2014 määriteltyjen hintojen mukaisesti. Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan taksiautoilijalle.

Selvityksen mukaan Waltti-korttihinta Juva-Mikkeli välillä on voimassa vain Waltti-liikenteessä (ostoliikenne esimerkiksi Mikkelin kaupunki ja Pohjois-Savon Ely-keskus). Juva-Mikkeli välillä on myös muuta julkista liikennettä, joissa matkan hinta määräytyy esimerkiksi Onnibussin, Savonlinjan ym. oman hinnoittelun mukaan. Waltti-taksa on voimassa vain Waltti-vuoroissa, eikä samalla taksalla voi matkustaa muissa linja-autoissa.

3.4.3 Arviointi ja kannanotto

Asiassa on arvioitavana, voidaanko Essoten kuntien alueella vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista määräytyviä maksuja pitää sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista annetun asetuksen 6 §:n mukaisina.

Totean, että kunnalla tai kuntayhtymällä on oikeus päättää asiakasmaksulain ja -asetuksen asettamissa rajoissa kuljetuspalveluista perittävästä asiakasmaksusta (omavastuuosuudesta). Asiakasmaksuasetuksen 6 §:n säännös on väljä ja antaa mahdollisuuden soveltajalleen harkintavallan käyttöön. Oikeuskäytännöstä ei ole löydettävissä kaikkiiin tilanteisiin selkeää ohjetta siitä, miten kuljetuspalveluista perittävä asiakasmaksu tulisi määrätä.

Asiakasmaksuasetuksen 6 §:stä ilmenee, että pääsäännön mukaan vaikeavammaisten kuljetuspalveluista voidaan periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu. Korkeimman hallinto-oikeuden oikeuskäytännössä on katsottu, että asetuksen säännöksen loppuosa, jonka mukaan maksu voi olla edellä mainittuun maksuun verrattavissa oleva kohtuullinen maksu, tulee sovellettavaksi lähinnä silloin, kun

paikkakunnalla ei ole sellaista julkista liikennettä, jonka maksuja voitaisiin käyttää perusteena asiakasmaksujen enimmäismäärälle.

Kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen perusteella näyttää siltä, että Essoten kuntien alueella on käytössä julkista joukkoliikennettä. Näin ollen vaikeavammaisille henkilöille järjestettävistä yksittäisistä kuljetuspalvelumatkoista voidaan kunnan tai kuntayhtymän yleispäätöksellä päättää perittäväksi enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen kertalipun hintaa vastaava maksu.

Selvityksestä siis ilmenee, että vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään kaikkien Essoten kuntien alueella asiakasmaksu, joka perustuu Matkahuollon 1.7.2014 hinnaston mukaisiin kilometriperusteisesti määräytyviin kertalippujen hintoihin. Kuntayhtymän alueella perittävä maksu on sama riippumatta kuljetuspalvelujen asiakkaan asuinpaikasta ja siitä, että eri paikkakunnilla käytettävissä olevan julkisen liikenteen tarjonta ja lippujen hinnoittelu saattavat vaihdella kuntakohtaisesti.

Mikkeli on asukasmäärältään selvästi suurin Essoten jäsenkunta, ja maantieteellisesti kaupunki sijaitsee keskeisellä paikalla muiden jäsenkuntien ympäröimänä. Mikkelin kaupungin verkkosivuilla (9.7.2021) olevan tiedon mukaan Mikkeli on käytössä Waltti-matkakorttijärjestelmä. Waltti on joukkoliikenteen valtakunnallinen lippujärjestelmä, jonka toiminta kattaa tällä hetkellä useita kaupunkiseutuja. Waltti perustuu vyöhykepohjaiseen hinnoitteluun ja samantyyppisiin lipputuotteisiin eri kaupunkialueilla. Mikkelin kaupungin Waltti-lippujen käyttö on mahdollista Mikkelin paikallisliikenteen busseissa, Moppe-palveluliikenteessä sekä muissa Mikkelin maaseudun Waltti-liikenteissä. Waltti-kortilla pääsee matkustamaan myös seutukuntien välillä. Näyttää siltä, että Waltti-vyöhykkeet ulottuvat Mikkelin keskustasta Essoten jäsenkuntien alueille, mutta eivät välttämättä enää kaikkiin näiden jäsenkuntien naapurikuntiin.

Paikallisen linja-autoliikenteen hinnoittelusta voidaan mainita esimerkkinä, että Matkahuollon hinnaston mukaan linja-automatka Mikkelin keskustasta Juvan keskusta (n. 44 km) maksaa 9,30 euroa. Mikkelin kaupungin verkkosivuilla olevan tiedon mukaan linja-automatka Waltti-kertalipulla Mikkeli-Juva välillä (5 vyöhykettä) maksaa aikuiselta 8,50 euroa ja Waltti-arvo/mobiilikertalippuna 5,90 euroa. Matkahuollon hinnaston mukaan alle 6 kilometrin matka maksaa 3,30 euroa Mikkelin tai Juvan keskustan alueella. Waltti-kertalippu yhden vyöhykkeen alueella maksaa aikuiselta 3,30 euroa ja Waltti-arvo/mobiilikertalippuna 2,30 euroa. Waltti-korttijärjestelmään kuuluu siis erilaisia alennusjärjestelmiä (esim. arvoliput ja mobiililiput), joiden mukaan määräytyvät lippujen hinnat eroavat vielä enemmän kilometriperusteisista Matkahuollon taksoista.

Edellä todetun perusteella Essoten alueella vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta tällä hetkellä perittävä asiakasmaksu – joka siis määräytyy Matkahuollon kilometriperusteisen hinnaston mukaisesti – saattaa muodostua osittain paikallisen linja-

autoliikenteen Waltti-korttijärjestelmän mukaisia kertalippujen hintoja korkeammaksi kunnan sisäisillä ja myös kuntarajat ylittävillä matkoilla. Pidän tätä asiakasmaksuasetuksen 6 §:n valossa ongelmallisena.

En kuitenkaan laillisuusvalvojana lähde arvioimaan sitä, miten ja millä perusteella kuljetuspalvelujen omavastuiden tulisi määräytyä Essoten eri kuntien alueella ja niiden lähikunnissa.

Edellä esittämäni näkemyksen perusteluksi totean vielä seuraavaa.

Waltti-korttijärjestelmän ja sen hinnoittelun vaikutuksia vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen asiakasmaksujen määräytymiseen on arvioitu myös muiden kuntien osalta.

Korkein hallinto-oikeus katsoi Kotkan kaupunkia koskevassa vuosikirjapäätöksessään KHO 2020:20, että Matkahuollon 2014 hinnaston perusteella määräytyvä kuljetuspalvelun asiakasmaksu voi muodostua linja-autoliikenteen Waltti-korttijärjestelmän mukaisia kertalippujen hintoja korkeammaksi kaupungin sisäisillä ja myös kuntarajat ylittävillä matkoilla. Näillä perusteilla KHO katsoi, että Kotkan sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös, jonka mukaan vaikeavammaisten kuljetuspalvelun omavastuuna peritään edelleen Matkahuollon hinnaston mukainen kilometrien mukaan määräytyvä kertalipun hinta, oli lainvastainen. Tämän vuoksi KHO kumosi hallinto-oikeuden päätöksen ja Kotkan sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökset.

Itä-Suomen aluehallintovirasto totesi 16.11.2020 päivätyssä valvontapäätöksessään ISAVI/5332/2019, että Kuopion kaupungin vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen omavastuuosuuksien määräytyminen toteutui vastaavilla perusteilla kuin KHO 2020:20 päätöksen kunnassa eli omavastuuosuudet oli määritelty kilometriperusteisesti eikä vyöhykejaon mukaan. Näillä perusteilla aluehallintovirasto piti sekä asiakasmaksulain että vammaispalvelulain vastaisena menettelynä sitä, että kuljetuspalvelujen omavastuuosuus määräytyy kilometriperusteisesti riippumatta asiakkaan asuinpaikasta. Aluehallintovirasto katsoi tässä vaiheessa riittäväksi saattaa KHO:n ratkaisussa esitetty lain tulkinta Kuopion kaupungin tietoon. Samalla aluehallintovirasto ohjasi kaupunkia muuttamaan vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen omavastuuosuudet lain mukaisiksi. Aluehallintoviraston 12.2.2021 kirjeen ISAVI/5332/2019 mukaan Kuopion kaupungin vammaispalveluyksikkö on antanut selvityksen, jonka mukaan omavastuuosuuksien perimiskäytäntöjä on tarkistettu KHO:n päätöksen mukaisiksi ja muutokset tulevat voimaan 1.4.2021 alkaen. Kuopion verkkosivuilla olevan tiedotteen mukaan kuljetuspalvelujen omavastuu määräytyy matkan alku- ja päätepisteen perusteella mahdollisimman tarkkaan julkisen liikenteen Kuopion seudulla käytössä olevien vyöhyketaksojen mukaisesti. Mikäli kuljetuspalvelumatkan alku- tai päätepiste tai matka kokonaisuudessaan on vyöhykkeiden ulkopuolella, noudatetaan viimeksi vahvistettua Matkahuollon taksaa.

Lisäksi havaitsin, että myös Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Siun sote) 7.6.2021 voimaan tulleen vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohjeen mukaan Waltti-alueella (Joensuun seudun joukkoliikenne) matkustavien asiakkaiden kuljetuspalvelun omavastuuosuus määräytyy matkustettavien vyöhykkeiden sekä alennusaikojen mukaisesti. Waltti-alueen ulkopuolella matkustavien asiakkaiden omavastuut peritään kilometriperusteisesti ELY-keskuksen määrittämien taksojen mukaisesti.

Korostan vielä tässä yhteydessä yleisellä tasolla, että perustuslain 19 §:ssä on säädetty julkiselle vallalle velvoite turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Tästä seuraa velvollisuus määrittellä palveluista perittävät maksut siten, etteivät ne estä tai vaaranna henkilön mahdollisuuksia käyttää tarvitsemiaan lakisääteisiä palveluja.

Kuljetuspalvelujen asiakasmaksua koskeva kysymys on mahdollista saattaa yksilöasiaa koskevana oikaisuvaatimuksena, tai vaatimuksena maksun alentamiseksi tai sen poistamiseksi, toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi. Myös kunnan tai kuntayhtymän yleispäätöksistä tehtyjä muutoksenhakuja tutkitaan kunnallisvalitusasioina hallintotuomioistuimissa. Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen asiakasmaksua koskeva asia voidaan siis saattaa viime kädessä tuomioistuimen tutkittavaksi. Oikeusasiamies ei voi laillisuusvalvonnassaan lähteä arvioimaan mahdollisen muutoksenhaun menestymistä tai tuomioistuimen ratkaisun lopputulosta yksittäistapauksessa.

Toimenpiteeni ilmenee kohdasta 4.

3.5 Yhdensuuntaisen matkan ja matkan aikana tehtävän pysähdyksen määrittely

Kantelija arvosteli Essoten ja Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeissa yhdensuuntaisen matkan ja matkan aikana tehtävän pysähdyksen määrittelyä. Kantelijan mielestä on tulkinnanvaraista, muodostaako jokainen pysähtyminen aina uuden kuljetuspalvelumatkan.

Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeen mukaan ”kuljetuspalvelumatka on yksittäisen kuljetuspalveluasiakkaan tarpeiden mukainen matka, joka ajetaan suorinta reittiä tilausosoitteesta pääteosoitteeseen. Yksi kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka, joka päättyy eri osoitteeseen kuin mistä se on alkanut. Yleensä matka on keskeytymätön. Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä yksi matkan aikana tapahtuva pikainen max. 10 minuuttia pysähdys reitin varrella. Mikäli asiakkaalle ei sovellu tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti tarvitsemiaan ns. erillisoikeuksia kuljetuspalvelu päätöksen tehneeltä viranhaltijalta.”

Essoten kuljetuspalveluohjeen mukaan ”yhdensuuntainen matka ajetaan aina suorinta reittiä asiointikohteeseen, poikkeuksena yhdistelty matka. Reitin varrella voitte tehdä yhden välttämättömän, max noin 15 min. kestävän pikaisen pysähdyksen esim. pankkiautomaatille. Kyytiä tilatessa on kerrottava pysähdyksestä

ennakkoon. Paluu kotiin tai muuhun asiointikohteeseen on toinen matka.”

Arvioin asiaa seuraavasti.

Kuten edellä on todettu, kunnalla tai kuntayhtymällä on harkintavaltansa rajoissa oikeus päättää siitä, miten se järjestää vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita. Hallintotuomioistuinkäytännössä ja oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on korostettu sitä, että valittu kuljetuspalvelujen järjestämistapa ei saa kuitenkaan kaventaa tai estää vaikeavammaista henkilöä käyttämästä hänelle kuuluvaa subjektiivista oikeutta kuljetuspalveluihin.

Vammaispalvelulaissa tai vammaispalveluasetuksessa ei ole määritelty sitä, mitä kuljetuspalveluissa tarkoitetaan yhdensuuntaisella matkalla tai matkan aikana tehtävällä pysähdyksellä. Laissa ei ole esimerkiksi säännelty pysähdyksen kestosta tai siitä, milloin mahdollinen matkan keskeytys asiointia varten on sallittua ilman, että vaikeavammaisen henkilön tulee käyttää matkan jatkamiseksi uutta hänelle myönnettyä kuljetuspalvelumatkaa. Harkinta jää näiltä osin – lainsäädännön asettamien raamien puitteissa – kunnalle tai kuntayhtymälle.

Oikeuskirjallisuudessa (Räty, Vammaispalvelut 2017 s. 321) esitetyn mukaan kuntien soveltamiskäytännössä on yleensä hyväksytty vammaispalvelulain mukaisen yhdensuuntaisen matkan aikana lyhyt asiointipysähdys. Tällaisesta jokapäiväiseen elämään kuuluvasta matkan väliaikaisesta keskeytymisestä ei voida periä vaikeavammaiselta asiakkaalta uutta asiakasmaksua (omavastuuta) tai katsoa pysähdyksen jälkeistä matkaa uudeksi matkaksi, mikäli kustannukset tältä odotusajalta eivät ole kohtuuttomia.

Kuljetuspalvelun aikana tapahtuva matkan tarkoitukseen liittyvä pysähdys saattaa toteuttaa vammaispalvelulain 1 §:ssä säädettyä lain tavoitetta ja tarkoitusta. Oikeuskirjallisuuden (Räty, Vammaispalvelut 2017 s. 322) mukaan näissä arviointitilanteissa voi tulla sovellettavaksi YK:n vammaissopimus ja viranomaisten velvollisuus tehdä yksilöllisiä kohtuullisia mukautuksia. Yksittäistapauksessa tehtävien kohtuullisten mukautusten tarkoituksena on turvata esimerkiksi kuljetuspalvelujen asiakkaiden tosiasiallinen mahdollisuus käyttää yhdenvertaisesti palvelua kunnan käyttämästä järjestämistavasta huolimatta.

Viranomaisen harkinnassa merkitystä on myös sillä, mihin tarkoitukseen pysähdystä käytetään. Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksen 29.8.2014 T 2557 mukaan vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun ei kuulunut avustaminen esimerkiksi pankki- ja kauppa-asioiden hoitamisessa.

Totean, että viranhaltijan tulee kuljetuspalvelua koskevaa päätöstä tehdessään aina arvioida yksilöllisesti vaikeavammaisen henkilön tarpeita muun muassa liikkumisessa ja liikkumiseen tarvittavassa

muussa avussa. Tämä tarkoittaa sitä, että sallittavaan pysähdykseen kuluva aikaa ei voi sitovasti määritellä etukäteen.

Helsingin hallinto-oikeus on ratkaisussaan 4.9.2009 (nro 09/0837/6) katsonut, että kunnan päättämä enintään 10 minuutin odotusaika ei estänyt vaikeavammaista henkilöä käyttämästä kuljetuspalvelua. Mainittu pysähdysaika (esimerkiksi kukkakaupassa tai pankissa käyntiä varten) huomioitiin kuljetuspalveluja järjestettäessä kohtuullisina kustannuksina.

Vammaispalvelulain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Kuljetuspalvelujen tarkoituksena puolestaan on mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön liikkuminen siten, että hän kykenee suoriutumaan tavanomaisista elämäntoiminnoista, työstä tai opiskelusta samalla tavoin kuin ne henkilöt, joilla ei ole vammasta tai sairaudesta aiheutuvia liikkumisrajoituksia.

Edellä mainitut näkökohdat huomioon ottaen kuljetuspalvelujen aikana tapahtuva matkan tarkoitukseen liittyvä pysähdys saattaa siis toteuttaa vammaispalvelulain 1 §:ssä säädettyjä lain tarkoitusta ja tavoitteita. Laillisuusvalvojana en kuitenkaan voi ottaa kantaa siihen, minkälaisissa tilanteissa kuljetuspalvelumatkan aikana tapahtuva pysähdys on sallittua ja kuinka pitkä sallittava pysähdys voisi olla.

En havainnut kuljetuspalveluohjeissa tältä osin sellaista, joka antaisi minulle aihetta enempiin toimenpiteisiin. Mielestäni olisi kuitenkin selvyuden vuoksi perusteltua, että Essoten ja Juvan kunnan ohjeet, esimerkiksi pysähdysten keston osalta, olisivat yhdenmukaiset.

3.6 Kuljetuspalvelukortin käyttö

Kantelija arvosteli ongelmia Juvan kunnan kuljetuspalvelukortin (Tiketti-kortti) käytössä ja sitä, että kuljetuspalveluohjeen mukaan, jos kortti katoaa tai vahingoittuu ja sen tilalle tilataan uusi kortti, maksaa uusi kortti 10 euroa. Kantelijan mukaan kortin uusimisesta aiheutuneesta maksusta ei ole säännöstä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa.

Selvityksen mukaan Tiketti-kortin toiminta- sekä yhteysongelmat ovat erittäin pahoiteltavia. Niissä tapauksissa, joissa asiakkaan kuljetuspalvelukortti ei toimi, on autoilijoita ohjeistettu ottamaan yhteyttä välittömästi kortinmyöntäjään. Kortin toimimattomuus ei estä asiakkaan matkustamista eikä omavastuun maksamista. Selvityksessä pahoitellaan huonoista yhteyksistä johtuvia katkoja ja pyritään mahdollisuuksien mukaan parantamaan korttien toimivuutta.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Totean, että kuljetuspalvelukortista johtuvien kulujen periminen asiakkaalta on ongelmallista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain valossa. Laissa ei nimittäin ole säädetty kuljetuspalvelukortista perittävistä kuluista.

Mikäli asiakkaalta päätetään yksittäistapauksessa periä kortin uusimiskuluja esimerkiksi tilanteessa, jossa kortti on hukkunut tai vahingoittunut asiakkaan oman menettelyn seurauksena, tulisi viranomaisen tehdä asiakkaalle oikaisuvaatimuskelpoinen päätös asiassa. Tämä menettely turvaa sen, että kuljetuspalvelujen asiakkaalla olisi halutessaan mahdollisuus saattaa kortista perittävän maksun lainmukaisuus viime kädessä tuomioistuimen tutkittavaksi.

Kiinnitän Juvan kunnan ja Essoten huomiota edellä kuljetuspalvelukortin maksusta sanottuun.

3.7 Kuljetuspalveluihin liittyvät saattajapalvelut

Essoten kuljetuspalveluohjeen mukaan kuljetuspalveluasiakkaan mahdollisesti tarvitsema saattaja matkustaa ilmaiseksi. Ilmaiseksi matkustavan saattajan on oltava kykenevä toimimaan saattajana. Saattajana ei voi toimia toinen kuljetuspalveluasiakas.

Juvan kunnan ohjeen mukaan vammaispalvelulain mukaisesti myönnettyissä kuljetuspalvelumatkoissa asiakkaan mukana saa olla tarvittaessa saattaja (yksi) maksutta. Saattaja ei voi olla itse kuljetuspalveluasiakas eikä alle 12-vuotias lapsi. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta.

Kantelija arvosteli sitä, että kuljetuspalveluohjeiden mukaan saattaja ei voi olla itse kuljetuspalveluasiakas eikä alle 12-vuotias lapsi.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Tarvittaessa kunnan on siis järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kuljetuspalveluihin liittyvä saattajapalvelu, jos henkilö tarvitsee välittömästi ennen matkaa, matkan aikana tai sen jälkeen toisen henkilön apua. Kunta voi myös korvata saattajapalvelusta aiheutuneet kustannukset vaikeavammaiselle henkilölle.

Korkeimman hallinto-oikeuden vuosikirjaratkaisussa KHO 2015:131 on otettu kantaa vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvän saattajapalvelun järjestämiseen. Tapauksessa kuljetuspalveluasiakkaan saattajana toimivalta henkilöltä, jolle oli myönnetty vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, oli edellytetty myös oman kuljetuspalvelumatkan käyttämistä ja omavastuuosuuden maksamista samalta matkalta, vaikka saattajat

muutoin voivat matkustaa maksutta. KHO katsoi, että tällaiseen eriarvoiseen kohteluun ei ollut perusteita. KHO totesi, että jos kuljetuspalvelua saava vaikeavammaisen henkilö tosiasiallisesti toimii toisen henkilön saattajana kuljetuspalvelumatkoilla, hänen on, kun otetaan huomioon hallintolain 6 §, voitava matkustaa taksissa maksutta kuten muidenkin saattajien.

Edellä todetun valossa katson, että Essoten ja Juvan kuljetuspalveluohjeiden kirjaus, jonka mukaan saattaja ei voi olla itse kuljetuspalveluasiakas, saattaa KHO:n ratkaisusta ilmenevällä tavalla rajoittaa kuljetuspalveluasiakkaan ja saattajana toimivan henkilön subjektiivista oikeutta palveluun. Tämä käytäntö voi olla erityisen ongelmallinen tilanteessa, jossa kunta ei ole itse järjestänyt tai korvannut kuljetuspalveluasiakkaalle vaihtoehtoista saattajapalvelua.

Kiinnitän Essoten ja Juvan kunnan huomiota edellä saattajapalveluista sanottuun.

3.8 Kuljetuspalvelumatkan peruuttamiskäytännöt ja sanktiot

Kantelija arvosteli Essoten ja Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeissa mainittuja matkan peruuttamiskäytäntöjä ja peruuntuneesta matkasta asiakkaalle aiheutuvia sanktioita.

Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeen mukaan peruuttamatta jätetystä matkasta vähennetään yksi matka kuukausimatkasaldosta sekä asiakkaalta peritään mahdolliset taksin perimät kustannukset aiheuttomasta matkasta.

Essoten kuljetuspalveluohjeen mukaan asiakkaan on peruttava käyttämättä jäävä tilaus. Jos tilausta ei peruta vähintään 60 minuuttia ennen tilattua matkaa tai se peruutetaan niin myöhään, että auto ehtii lähteä matkaan, siitä aiheutuva koko kustannus (ei ainoastaan linja-autotaksan mukainen omavastuumaksu) kuuluu asiakkaalle.

Saadun selvityksen mukaan, mikäli asiakas on tilannut matkan, jota hän ei jostain syystä käytä, ei Juvan kunta ole velvollinen maksamaan aiheutonta matkaa. Tästä syystä asiakas on itse velvollinen korvaamaan matkan. Mikäli aiheettomaan/peruuntuneeseen matkaan ei sisälly luokseajoa, ei autoilijalle muodostu laskutusoikeutta. Jos autoilija on jo saapunut asiakkaan luokse, on asiakas velvollinen korvaamaan matkan. Selvityksen mukaan asiakkaalla on vastuu ilmoittaa ajoissa peruuntuneesta matkasta kustannusten välttämiseksi.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (asiakasmaksuasetus) 6 §:n mukaan vammaispuolustajain 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuista vaikeavammaisille henkilöille järjestettävistä kuljetuspalveluista voidaan periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu.

Oikeusasiamiehen ratkaisussa 17.6.2015 Dnro 3967/4/14 on todettu, että kunta ei voi määrittää kuljetuspalveluista perittävää maksua asiakasmaksuasetuksen 6 §:n säännöksen vastaisella tavalla. Käsitkseni mukaan asiakasmaksuasetus tai muukaan lain säännös ei mahdollista maksun (sakkomaksun) perimistä siten, että kuljetuspalveluihin oikeutettu henkilö olisi velvollinen suorittamaan maksua jo tilatusta, mutta käyttämättömästä henkilölle myönnettyyn palveluun liittyvästä matkasta. Vammaispalvelulaki tai asiakasmaksuja koskeva lainsäädäntö ei sisällä myöskään säännöstä peruuttamatta jätetystä palvelusta tai oikeudesta periä peruuttamatta jätetystä palvelusta maksua tai muuta korvausta.

Saamastani selvityksestä ei ilmene, tehdäänkö Essotessa tai Juvan kunnassa kuljetuspalvelujen asiakkaalle oikaisuvaatimuskelpoinen päätös peruuttamatta jääneestä matkasta aiheutuneiden kustannusten perimisestä. Näin ollen asiassa jää epäselväksi, onko asiakkaalla mahdollista saattaa maksujen laskutukseen liittyvä asia tuomioistuimen tutkittavaksi. Mielestäni asiakasmaksulainsäädäntö tai mikään muukaan laki ei siis mahdollista tällaisen – edellä mainituissa kuljetuspalveluohjeissa mainitun – maksun perimistä kuljetuspalvelujen asiakkaalta. Tästä syystä Essoten ja Juvan kunnan kuljetuspalveluohjeet ovat tältä osin asiakasmaksulainsäädännön valossa ongelmalliset.

Oikeusasiamiehen verkossa julkaistussa (www.oikeusasiamies.fi) ratkaisussa 30.10.2018 EOAK/5661/2017 on arvioitu tapausta, jossa matkan myöhässä peruneelta tai peruutuksen laiminlyöneeltä asiakkaalta vähennetään yksi kuljetuspalvelumatka siinä tilanteessa, jos taksi on jo lähtenyt liikkeelle hakemaan asiakasta. Oikeusasiamies totesi ratkaisussaan, että jos kysymys on sellaisesta kuljetuspalvelumatkasta, jota ei ole voitu suorittaa vaikeavammaisen henkilön omasta menettelystä johtuen, kuljetuspalvelun asiakasmaksu (omavastuu) voidaan periä asiakasmaksuasetuksen 6 §:n suuruisena ja säännöksessä tarkoitettu tavoin. Tässä tilanteessa saattaa siis olla mahdollista vähentää asiakkaalta yksi kuljetuspalvelumatka.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä – esimerkiksi asiakkaan terveydentilasta tai muusta perustellusta äkillisestä syystä –, nähdäkseni asiakkaan tulee voida saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä koskeva asia sosiaalitoimen arvioitavaksi ja päätettäväksi. Näkemykseni mukaan tällainen menettely turvaa asiakkaan oikeusturvan toteutumista kuljetuspalvelun peruutustilanteessa. Viime kädessä tuomioistuin on tässäkin tilanteessa toimivaltainen arvioimaan, onko yksittäisessä tapauksessa menetelty lainmukaisesti.

Kiinnitän Essoten ja Juvan kunnan vakavaa huomiota edellä kuljetuspalvelumatkan peruuttamiskäytännöistä ja niihin liittyvistä sanktioista sanottuun.

3.9 Muut asiat

Muilta osin kantelukirjoituksessa esitetty (esimerkiksi liikennepalvelulain vaikutusten arviointi syrjäseuduilla) ei edellyttänyt tässä yhteydessä toimenpiteitä oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa.

4 TOIMENPITEET

Saatan Etelä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Essote) ja Juvan kunnan tietoon edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen kuljetuspalvelujen asiakasmaksujen määräytymisen ongelmallisuudesta sekä edellä kohdissa 3.5, 3.6, 3.7 ja 3.8 esittämäni näkökohdat kuljetuspalvelujen käytännöistä ja ohjeista.

Tässä tarkoituksessa lähetän Essotelle ja Juvan kunnalle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän Essotea ja Juvan kuntaa ilmoittamaan oikeusasiamiehen kansliaan 15.10.2021 mennessä, mihin toimenpiteisiin ne ovat ryhtyneet päätökseni johdosta.

Lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen tiedoksi myös Itä-Suomen aluehallintovirastolle.