

## VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUJEN OHJEET 1.7.2018 ALKAEN

Asiakasnumeronne on:

Liikennepalvelulaki tulee voimaan 1.7.2018. Tämä tuo mukanaan muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisessä. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista valitsette myös teille mahdollisesti myönnetyn tututaksin. Lista kunnan alueen sopimusautoista on liitteenä tututaksioikeuden omaaville.

Tuomi Logistikaan kuljetustenohjauskeskus hoitaa seuraavien sopimuskuntiensa asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat; Tampere, Kangasala, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa ja Urjala. Ylöjärven kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

### **Kuljetuspalvelumatkat**

Kuljetuspalvelumatkat on myönnetty määräaikaiseksi tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää pääsääntöisesti 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi voidaan myöntää välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Ylöjärven kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kihniö, Nokia, Parkano, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat. Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepiste tulee olla kotikunta, poikkeuksena Tampere. Asiakas voi matkustaa Tampereen sisällä paikasta toiseen. Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkustustarpeita, hänen tulee ottaa yhteys vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään hyvissä ajoin ennen matkan alkua.

### **Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen**

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen ja matkan tarkoitus on asiakkaan tarpeiden mukainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

### **Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)**

Vammaispalvelutoimistosta toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat.

**Yhdensuuntainen matka**

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon sallitaan. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava Kuljetustenohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

**Matkojen käyttö ennakoon seuraavan kuukauden matkoista**

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää ennakoon seuraavan kuukauden asiointi- ja virkistysmatkoista enintään neljä yhdensuuntaista matkaa. Matkojen käyttäminen ennakoon vähentää seuraavan kuukauden matkoja. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

**Avustaminen matkan yhteydessä**

Asiakkaalla saa tarpeen mukaan olla matkalla mukana saattaja, jolta ei peritä omavastuusuutta. Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

Kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta saattajalisän, jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua normaalia taksipalvelua enemmän (esim. jos asiakas saatetaan kerrostalossa asuntoon asti). Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

**Matkan tilaaminen**

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Kuljetustenohjauskeskuksessa yhdistellään samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalla autolla.

Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen ja palumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina joka päivä kello 6.00 - 21.45. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen, opiskeluun tai työhön säännöllisesti, hän voi tilata matkat yhdellä kertaa kuukaudeksi kerrallaan.

**Taksin ottaminen tolpalta**

Kyydin ottaminen taksitolpalta ei ole enää mahdollista.

**Matkan tilaaminen puhelimitse:**

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on: **03-5678 101**.

Keskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- matkatyyppi: asiointi- / työ- / opiskelumatka
- haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko mukana apuvälineitä ja/tai joitain muuta huomioitavaa esim. pyörätuolin porrasveto
- tarvitaanko kuljettajan antamaa apua esim. saattaminen kotiovelle
- onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten, tällöin ilmoitetaan pysähtymisosoite.

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelumaksun ja matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Myös jonotusaika on maksullista.

**Matkan tilaaminen tekstiviestillä:**

Tekstiviestillä matkan tilaamiseen on varattava riittävästi aikaa.

1. Viestin alkuun kirjoitetaan **KUOHKE (HUOM! KAIKKI KIRJAIMET ISOLLA!)**.
2. Viestiin kirjoitetaan asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero, tarkka lähtöosoite ja määränpää, haluttu lähtöaika tai ehdoton perille saapumisaika, onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä, apuvälineet sekä mahdollinen lyhyt pysähdys. Esim. ”KUOHKE Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori”.
4. Viesti lähetetään numeroon **16460**.
5. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.
6. KUOHKE:sta tullessiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan sanalla **KUOHKE**.

Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

**Matkan tilaaminen sähköpostilla:**

Matka tilataan osoitteesta [kyyti@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyyti@tuomilogistiikka.fi)

Viestiin kirjoitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Kun tilaustiedot on kirjattu järjestelmään, tulee vastaus sähköpostitse.

**Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:** Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03-5678 101.

### Säännölliset matkat

Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen säännöllisesti, voi matkat tilata yhdellä puhelulla.

### Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi matka.

### Auton saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattaa kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

### Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet. Pääsääntöisesti jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan yksin kuljetusta tai yhdistellystä matkasta omavastuu ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää.

Omavastuuosuutta ei peritä silloin, jos asiakas tekee vammaispalvelulain mukaisen matkan palvelubussilla. Palvelubussilla tehty matka ei myöskään vähennä myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja. Opiskelu- ja työmatkoilta ei peritä omavastuuosuutta Ylöjärven ja lähikuntien alueella. Asiakkaan tarvitsemalta saattajalta ei peritä asiakasmaksua.

Kuljettaja antaa kuitin matkan päätyttyä. Kuitista näkyy peritty omavastuu sekä mahdollinen saattaja- ja avustamislisä. Tampereen Aluetaksin autoissa kuitissa näkyy myös jäljellä olevien matkojen määrä. **Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.** Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä myös Kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

### Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää** terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä matkoja ovat:

- lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitus
- lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0100 84488.

**Tuttutaksi tai yksin matkustaminen**

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten **tuttutaksin** käyttö ja/tai **yksinmatkustamisoikeus**. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat. Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi.

**Olosuhteiden muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammaispalvelutoimistoon. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä tai olosuhteiden muuten oleellisesti muuttuessa tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen.

**Tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen**

Asiakkaan tietoja käsitellään Kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Kuljetustenohjauskeskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään autoihin sähköisessä muodossa. Kuljetustenohjauskeskus tallentaa puheluja ja viestejä varmistaakseen puhelun tai viestin sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja Kuljetustenohjauskeskuksen oikeuksien ja oikeusturvan varmistamiseksi. Tallenteita voidaan hyödyntää myös henkilöstön sisäisessä koulutuksessa asiakaspalvelun kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä luovuteta Kuljetustenohjauskeskuksen ulkopuolelle muuten kuin lain nojalla.

**Palaute**

- Puhelimitse 03-5678103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista
- perjantaihin klo 8.00 - 16.00.
- Sähköpostilla [asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi](mailto:asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi)
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Tursonkatu 4, 33540 Tampere. 1.1.2019 alkaen Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikenne/yksilo-ryhmakuljetukset-paivittaisen-liikkumisen-apuna/>

**Neuvonta**

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä ja sosiaalityön sihteeriltä.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä 03 565 28385 tai 03 565 28496, ma-pe klo 12.00-13.00  
Sosiaalityön sihteerä 03 565 28396, ma-pe klo 12-13.00