



1.2.2015

TOIMINTAOHJE ASIAKKAILLE (HUOLTAJILLE/ASUMISYKSIKÖILLE), TOIMINTAKESKUKSILLE JA KULJETTAJILLE KEHITYSVAMMAISTEN TYÖKYVYTIEN SUJUVAKSI JÄRJESTÄMISEKSI

Tällä toimintaohjeella luodaan yhteiset periaatteet ja selkiytetään toimintamallit kuljetusten sujuvaksi ja täsmälliseksi suorittamiseksi. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan alla olevien ohjeiden noudattamisesta, vastuu on tilanteesta riippuen huoltajalla tai asumisyksiköllä.

TOIMINNAN YLEISKUVAUS

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan sekä niihin liittyvien kuljetusten järjestämisestä vastaa Tampereen kaupungin vammaispalvelut, joka toimii osana tilaajaryhmää. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät sijoittavat asiakkaat toimintakeskuksiin ja osallistuvat asiakkaan tarvitseman kuljetustavan valintaan. Jos asiakas tarvitsee kuljetuksiin liittyviä normaaleista toimintatavoista poikkeavia erityisoikeuksia, niistä tulee sopia asianosaisen sosiaalityöntekijän kanssa.

Tampereen Logistiikka Liikelaitoksen kuljetustenohjauskeskus (KUOHKE) vastaa kuljetuskapasiteetin hankinnasta sekä kuljetusreittien ja -aikataulujen suunnittelusta vammaispalveluista, toimintakeskuksista ja asiakkailta saamiensa tietojen perusteella. KUOHKE toimii keskitettynä yhteistyötahona kuljetuksiin liittyvässä päivittäisessä asiointissa sekä valvoo ja kehittää toimintaa yhdessä eri osapuolten kanssa.

ERI OSAPUOLTEN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

Asiakas ja/tai hänen edustajansa

- ilmoittaa KUOHKEen asiakkaan terveydentilaa koskevista seikoista, jotka saattavat vaikuttaa kuljetuksiin (esim. diabetes tai epilepsia). KUOHKE välittää tiedot kuljettajille.
- on ajoissa (vähintään viisi minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa) sovitulla odotuspaikalla, jolloin kaikki asiakkaat ehtivät oikeaan aikaan toimintakeskukseen. Työkyytejä ajavat autot eivät voi odottaa asiakasta, eikä asiakasta noudeta sisältä, koska kuljettaja huolehtii muiden autossa olevien turvallisuudesta.
- on pukeutunut säänmukaisesti ja käyttää pimeällä heijastinta.
- odottaa autoa rauhallisesti aiheuttamatta vaaraa itselleen tai muille.
- nousee autoon kykyjensä mukaan reippaasti ryntäilemättä.
- istuu penkille, kiinnittää turvavyön ja pitää sen kiinnitettynä matkan ajan (kuljettaja auttaa tarvittaessa).
- käyttäytyy matkalla asiallisesti ja muut asiakkaat huomioivasti sekä noudattaa hyviä tapoja ja kuljettajan antamia ohjeita.
- poistuu autosta viivyttelemättä määränpäässä.
- myöhästyessään kyydistä vastaa itse korvaavan kuljetuksen järjestämisestä ja kustannuksista (esim. VPL-asiointimatkana).
- jos toimintapäivä keskeytyy sairastumisen tai oman asian vuoksi vastaa itse korvaavan kuljetuksen järjestämisestä ja kustannuksista (esim. VPL-asiointimatkana).
- ilmoittaa poissaolosta suoraan KUOHKEen.



1.2.2015

Toimintakeskus

- käy läpi kuljetusten pelisäännöt asiakkaiden kanssa.
- huolehtii asiakkaiden saattamisesta autolta ja autolle.
- järjestää asiakkaiden valvonnan mahdollisena kuljetusten odotusaikana.
- arvioi kuljetusten toimivuutta ja antaa palautetta KUOHKElle kuljetusten kehittämiseksi.

Kuljettaja

- on salassapitovelvollinen. Kuljettaja ei puhu kuljetettaviin tai heidän perheisiinsä liittyvistä asioista.
- varmistaa tarvittaessa henkilökunnalta, että kyytiin nousevat oikeat henkilöt.
- huomioi kaikissa tilanteissa asiakkaiden erityispiirteet ja asiakkaita koskevat toimintakeskuksen, huoltajan tai KUOHKEen antamat ohjeet (esimerkiksi autoon sijoittelua tms. koskien).
- varmistaa, että kaikilla, myös pyörätuolissa istuvilla, on turvavyö kiinnitettynä koko kuljetuksen ajan, ja huolehtii pyörätuolien huolellisesta kiinnittämisestä.
- vastaa järjestyksenpidosta autossa ja puuttuu kuljetuksen aikaiseen häiriköintiin tilanteen vaatimalla tavalla.
- esittäytyy asiakkaille, huoltajille ja toimintakeskusten henkilökunnalle ensimmäisen kohtaamisen yhteydessä.
- muistaa, että on koko ajan oheiskasvattaja ja esimerkki kuljetettaville.
- tervehtii asiakkaita, huoltajia ja toimintakeskusten henkilökuntaa, toimii positiivisella asenteella sekä pukeutuu asiallisesti, asiakkaita kunnioittavalla tavalla.
- ei tupakoi asiakkaiden nähden.
- pitää ajoneuvolaitteen päällä koko toiminta-ajan (mahdolliset päivällä tapahtuvat reittimuutokset eivät tule jälkikäteen laitteelle).
- tarkistaa jokaisen kuljetuksen yhteydessä ajoneuvolaitteelta asiakkaita koskevat erityisohjeet, mahdolliset reittimuutokset, kuittaa ajoneuvolaitteelle kaikki kyytiin nousut ja kyydistä poistumiset niiden tapahtumahetkellä.
- ilmoittaa KUOHKEen, jos asiakasta ei näy aamulla noutopaikalla.
- pitää tekniikkahäiriöiden varalta aina mukana paperista reittilistaa.
- vastaa kuljetuslistojen huolellisesta säilyttämisestä ja huolehtii vanhojen listojen asianmukaisesta hävittämisestä.
- ei luovuta ulkopuolisille kuljetusreittejä koskevia tietoja.
- soittaa KUOHKEen toimintaohjeiden saamiseksi, mikäli asiakkaalla, jota ei saa jättää yksin, ei ole vastaanottaja paikalla. KUOHKE yrittää tavoittaa vastaanottajaa. Ellei häntä tavoiteta, asiakas viedään Rantaraittikotiin.

POIKKEUSTILANTEET

Onnettomuuden sattuessa kuljetusyrityksen liikennevakuutus on ensisijainen henkilövahinkojen korvaaja. Mikäli sattuu vakava liikenneonnettomuus, jossa tapahtuu henkilövahinkoja, poliisi vastaa tilanteen hallinnasta ja tiedottamisesta.

Jos matkan aikana sattuu jotakin tavallisesta poikkeavaa, joka voi järkyttää asiakkaita, kuljettaja on velvollinen tiedottamaan tapahtumasta toimintakeskukseen ja KUOHKEen.

Jos asiakkaalla ei sovitusti ole vastaanottaja paikalla eikä häneen saada yhteyttä, asiakas on vietävä Rantaraittikotiin, josta huoltaja voi hänet noutaa. Tämä koskee ainoastaan niitä asiakkaita, joita ei saa jättää yksin.



1.2.2015

Kuljetus voi poikkeuksellisesti olla myöhässä erityisen huonon ajokelin tai muun erityisen syyn takia. Kuljettaja on velvollinen ilmoittamaan KUOHKEen heti kun huomaa olevansa noin 10 minuuttia myöhässä sovitusta aikataulusta.

Auton ollessa myöhässä yli kymmenen minuuttia, asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa yhteyttä KUOHKEen tilanteen selvittämiseksi. Jos myöhästyminen on toistuvaa, KUOHKE tarkistaa pyynnöstä kuljetusaikataulun ja reitin sekä ilmoittaa mahdollisista muutoksista kuljetuksessa oleville asiakkaille ja toimintakeskuksille.

Ainoastaan KUOHKE tekee muutoksia kuljetusaikatauluihin ja reitteihin.

Asiakas ja hänen edustajansa on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot. Liikennöitsijä ja asiakkaan huoltaja sopivat asiakkaan aiheuttamien vahinkojen korvaamisesta keskenään. Kaupunki ei korvaa asiakkaiden aiheuttamia vahinkoja.

Mahdollinen laatuvirheitä koskeva palaute osoitetaan KUOHKEen. Palautteen yhteydessä on aina kerrottava mahdollisimman tarkasti tapahtumaan osalliset, kuvata tapahtuma, sen ajankohta ja paikka. KUOHKE kirjaa ylös kaikki riittävän tarkasti yksilöidyt ja asialliset palautteet sekä selvittää ne asianomaisten tahojen kanssa. Mikäli kuljetuksissa tapahtuu vakavia rikkomuksia, kuten liikennesääntöjen rikkomista, asianosaisten tulee ottaa suoraan yhteyttä poliisiin.

Nämä ohjeet löytyvät sähköisesti Tampereen Logistiikan sivuilta:

www.tampereenlogistiikka.fi/henkiloliikenne/tyokyydit.html

Näiden yhteisten pelisääntöjen avulla pyritään turvaamaan kaikkien kannalta mukavat ja sujuvat työkyydit.

YHTEYSTIEDOT

- Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät löytyvät osoitteesta:
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/vammaispalvelut/hakeminen/vammaispalvelut/oimisto.html>
- Työkyydit puh. (03) 5653 4301 (palvelemme maanantaista perjantaihin klo 7-19 sekä viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 7-17)
sähköposti tyokyyti@tampere.fi

Kaisa Nyberg
asiakasohjauksen päällikkö
050 3248617
eeva.nyberg@tampere.fi

Erkki Harju
logistiikkapäällikkö
050 5286367
erkki.harju@tampere.fi