



KULJETUSPALVELUOHJEET 1.1.2016

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua käyttäville kangasalalaisille asiakkaille

Kangasalan kunta on tehnyt sopimuksen Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä. Kuljetustenohjauskeskuksen toiminnassa on mukana seitsemän kuntaa.

Kuljetuspalvelupäätös

Myönnettyjen matkojen lisäksi tehdään myönteinen tai kielteinen päätös myös asiakkaan hakemista sairauteen tai vammaan liittyvistä yksilöllisistä tarpeista.

Asiakkaalle on voitu myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten **yksinmatkustamisoikeus** ja/tai **tuttutaksin** käyttö. Yksilöllisiä tarpeita ovat myös avustamiseen ja terveydentilaan liittyvät asiat (**saattajalisä, etupenkioikeus, invataksioikeus**).

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot ja yksilölliset tarpeet

Henkilökohtaiset asiakastiedot (asiakasprofiilit) kootaan Kuljetustenohjauskeskusta varren hakemuslomakkeessa kysytyjen tietojen pohjalta. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat. Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa asiakastietonsa tai täydentää niitä ottamalla yhteys vammaispalvelun sosiaalityöntekijään.

Matkustaminen ja matkustusoikeus

Asiakas näyttää kuvallisen henkilöllisyystodistuksen kuljettajalle ennen matkan alkua. Kuvallinen henkilöllisyystodistus voi olla poliisilaitoksen myöntämä henkilökortti, ajokortti, passi tai kuvallinen kelakortti.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Kangasalan kunnan alueella tai lähikuntiin: Kuhmoisiin, Lempäälään, Orivedelle, Pälkäneelle, Tampereelle ja Valkeakoskelle.

Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joihin korvausta voi hakea Kelasta**. Terveydenhuoltomatkoihin kuuluvat kaikki sairausvakuutuslain 10 §:ssä mainitut matkat kuten esim. lääkäriin, sairaanhoitolaitokseen, laboratorioon, röntgenlaitokseen tai asianmukaisen ammattikoulutuksen saaneen henkilön luokse tehdyt matkat.

HUOM. Kangasalan perusturvalautakunta on 4.3.2004 tekemällään päätöksellä antanut rintamasotilas-, rintamapalvelu- tai rintamatunnuksen omaaville asiakkaille oikeuden käyttää matkoja terveyskeskuskäynteihin.

Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatkan voi tilata puhelimitse, tekstiviestillä, internetin kautta, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. **Asiakasnumero** on merkitty päätöksen yläreunaan.

Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on asiakkaan tiedossa, **kuitenkin vähintään tuntia ennen matkan alkua** aina, kun se on mahdollista. Paluumatkan voi tilata samalla kertaa, mikäli paluu-aika on tiedossa. Myös tututaksimatka on tilattava pääsääntöisesti tuntia ennen matkan alkua.

Jos matkaa ei voi tilata etukäteen, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Matkan tilauksen yhteydessä Kuljetustenohjauskeskus kertoo arvioidun noutoajan. Ohjeet eri tilaustavoista ovat viimeisellä sivulla.

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi ottaa **ainoastaan** merkityltä **taksitolpalta**. Autoon tultaessa esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa ennen liikkeellelähtöä tiedot matkasta Kuljetustenohjauskeskukseen. Ensisijaisesti matka on tilattava vähintään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskuksesta.

Säännölliset matkat

Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harastukseen säännöllisesti, voidaan 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.

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 matkapalvelukeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Auton saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön sovittuna aikana. Autoa voi joutua odottamaan jonkin aikaa liikenteen takia. Vähintään tuntia ennen lähtöä tilatun matkan odotus voi olla enintään 10 minuuttia ja alle tunnin tilauksissa enintään 20 minuuttia. Jos tilauksen yhteydessä on sovittu perille saapumisen ajankohta, sovittusta ajasta ei saa poiketa kuin ± 15 minuuttia. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohdasta ei saa kuitenkaan ylittää.

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. **Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta ve-loitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää.** Asiakasmaksuna peritään Matkahuollon linja-autotaksan mukainen maksu myös yhdistelymatkalta. **Opiskelu- ja työmatkoilta peritään omavastuuosuus 1.1.2015 alkaen.** Kangasalalaisilta perittävä omavastuuosuus työmatkoilta on joko seutulipun (Kangasala-Tampere) mukainen hinta kuukaudessa, 1.1.2015 alkaen 79,00 euroa, tai mikäli matkoja on kuukaudessa vähemmän kuin seutulipun hin-

nan verran, Matkahuollon perimä taksa matkan pituudesta riippuen. Vastaavasti peritään myös päivätoimintamatkojen omavastuuosuus.

Opiskelijoilta perittävä omavastuuosuus on Kelan 2. asteen opiskelijoille hyvittämän korvauksen jälkeen jäävä omavastuuosa eli 43 euroa kuukaudessa 1.1.2015 alkaen tai mikäli matkoja on kuukaudessa vähemmän kuin Kelan omavastuun verran, Matkahuollon perimä taksa matkan pituudesta riippuen.

Asiakkaalla voi olla mukana saattaja, jolta ei peritä asiakasmaksua. Saattajan lisäksi asiakkaalla voi olla kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin muiden matkustajien matkan lähtöosoite ja määränpää on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa asiakasmaksuna linja-autotaksan mukaisen maksun. Alle 7-vuotiaalta ei kuitenkaan 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.

Avustaminen kuljetuksen yhteydessä

Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirtäessä. Jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua normaalia taksipalvelua enemmän (esim. asiakas saatetaan kerrostalossa asuntoonsa asti), asiakkaalle voidaan myöntää saattajalisä, minkä kuljettaja voi laskuttaa kunnalta. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

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

Asuinpaikan muuttuminen

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

Matkan vaihtaminen maksuttomaan palvelubussiin

Kuljetuspalveluasiakas voi vaihtaa yksittäisiä taksimatkoja palvelubussimatkaan, jolloin matka on maksuton. Vaihtaminen on mahdollista Kangasalan alueella maanantaista perjantaihin liikennöivissä palveluliikenteen palvelubusseissa 1 ja 2. Palvelubussien ajantasaiset aikataulut löytyvät Kangasalan kunnan nettisivuilta (www.kangasala.fi > Tietoa Kangasalta > Kuntalaisen avuksi > Liikennöinti > Palvelubussit).

Palvelubussit toimivat kutsusta, joten matka tulee tilata ennakoon kuljettajalta. Tilaus soitetään bussin puhelinnumeroon, mielellään jo edellisenä päivänä klo 9-15 välisenä aikana.

Palvelubussi 1: Vatiala, Saarikylät, Asema, Kuohenmaa-Saarenmaa
p. 050 598 3258

Palvelubussi 2: Ruutana-Suinula-Lihasula-Säynäjärvi-Haviseva, Ponsa-Kautiala
p. 050 598 3259

Tarvittaessa palvelubussi hakee myös kotoa, mikäli aikataulu sallii, ja kuljettaja avustaa autoon nousemisessa ja poistumisessa. Palvelubussit ovat matalalattiabusseja, mutta pyörätuolia niihin ei voi ottaa. Rollaattorilla pääsee palvelubussiin.

Vaihdettaessa sosiaalikeskuksen kuljetuspalvelumatka maksuttomaan palvelubussiin matkaan kuljettaja ilmoittaa Kuljetustenohjauskeskukseen asiakkaan asiakasnumeron ja matka vähennetään kuukausittaisesta matkakoikeudesta.

Tietosuoja

Asiakkaan tietoja käsitellään Kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään autoihin sähköisessä muodossa.

Kangasalan kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tarpeelliset tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen.

Palautteen antaminen

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskukseen **puhelinnumeroon (03) 5656 4724** (maksu kuten tilauksessa) tai sähköpostilla asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi sekä vammaispalvelun sosiaalityöntekijälle puhelimitse tai sähköpostilla etunimi.sukunimi@kangasala.fi. Palautetta voi antaa myös kirjeitse osoitteeseen Kuljetustenohjauskeskus /Tuomi Logistiikka, Takojankatu 1 c A 4, 33540 Tampere.

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun työntekijältä. **Sosiaalityöntekijän tavoittaa varmimmin puhelinaikaan klo 12.00–13.00 p. 050 395 6679 ja 040 133 6203.**

MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUKSESTA

Matkan tilaaminen puhelimitse numerosta: (03) 5653 4115

Kuljetustenojauskeskukseen 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 apuvälineitä ja/tai muuta huomioitavaa esim. pyörätuolin porrassveto
- tarvitaanko kuljettajan antamaa apua
- **onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä**
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten. Tällöin ilmoitetaan pysähtymisosoite.

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa paikallispuhelimaksun ja matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Jonotusaika on maksullinen. Puhelut nauhoitetaan mahdollista tarkistusta varten.

Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

- Viesti lähetetään numeroon **16460** ja alkuun kirjoitetaan tunniste **KUOHKE**.
- 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 Matti Möttönen, lähtö Torikatu 5 Kangasala, kohde Rautatiekatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".

KUOHKE:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan tunnisteella **KUOHKE**. Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkan tilaaminen internetissä

Matkan voi tilata internetistä osoitteessa:

www.tampere.fi/kuljetustenojauskeskus. Palvelun käyttö vaatii rekisteröitymistä palveluun ja asiakas voi netistä seurata tilauksiaan.

Matkan tilaaminen sähköpostilla

Matkan voi tilata sähköpostilla osoitteella kyyti@tuomilogistiikka.fi. Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimitse tilattaessa. Kun tilaustiedot on kirjattu, tulee vastaus sähköpostitse.

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella

Tilaus tehdään tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon (03) 5653 4115.

Kangasalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus
Vammaispalvelut