



ASIAKASNUMERONNE ON:

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET

Kuljetuspalvelumatkat

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi myönnetään välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Nokian kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Hämeenkyröön, Pirkkalaan, Ylöjärvelle, Tampereelle, Sastamalaan ja Vesilahdelle. Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta. Poikkeuksena Tampere, jossa asiakas voi matkustaa Tampereen alueella paikasta toiseen. Lisäksi asiakas voi käyttää kuljetuspalvelua lähikunnan alueella tehtävään matkaan, mikäli se on tarkoituksenmukaisempaa asiakkaan kannalta eikä aiheuta lisäkustannuksia. Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkustustarpeita, hänen tulee tehdä kirjallinen hakemus vammaispalvelutoimistoon, jossa päätös tehdään yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella.

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.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. 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 kuljetusohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Matkojen käyttö ennakoon ja matkojen käyttämättä jättäminen

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää ennakoon seuraavan kuukauden asiointi- ja virkistysmatkoista enintään neljä yhdensuuntaista matkaa. Matkojen käyttö ennakoon vähentää seuraavan kuukauden matkoja.

Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE)

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

Matka on tilattava vähintään tuntia ennen matkan alkua Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina maanantaista perjantaihin klo 7.00–19.00 ja lauantaista sunnuntaihin klo 7.00–17.00. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta.

Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna ennakkotilauksia ei edellytetä.

Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen, opiskeluun tai työhön säännöllisesti, hän voi tilata matkat yhdellä kertaa. Opiskelu- ja työmatkat tulisi tilata Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana klo 8.00–16.00 välillä.

Matkan tilaaminen puhelimitse: 03–5653 4115 (pvm, mpm, jonotusaika EI ole maksutonta)

Kuljetustenohjauskeskukseen 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 joitain muuta huomioitavaa esim. pyörätuolin porrasveto
- tarvitaanko kuljettajan antamaa apua
- onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten, tällöin ilmoitetaan pysähtymisosoite.

Tilaaminen tekstiviestillä: 16460 (tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti)

Tekstiviestillä matkan tilaamiseen on varattava riittävästi aikaa

1. Viestin alkuun kirjoitetaan tunniste KUOHKE
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.
3. Esim. "KUOHKE Matti Möttönen, lähtö Kauppakatu 1 Nokia, kohde Rautatienkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
4. Viesti lähetetään numeroon 16460.
5. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen onnistumisesta ja lähtöajasta.
6. KUOHKE:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan tunnisteella KUOHKE.

Tilaaminen sähköpostilla

Matka tilataan osoitteesta kyyti@tuomilogistiikka.fi

Viestiä laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Kun tilaustiedot on kirjattu, tulee vastaus sähköpostitse.

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi ottaa ainoastaan merkityltä taksitolpalta. Autoon tultaessa kerrotaan asiakasnumero ja esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa ennen liikkeellelähtöä tiedot mat-

kasta Kuljetustenohjauskeskukseen. Ensisijaisesti matka on tilattava vähintään tuntia ennen matkan alkua Kuljetustenohjauskeskuksesta.

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 vähenee yksi matka.

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, sovitusta ajasta ei saa poiketa kuin + 15 minuuttia. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja matka. Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut noudattavat julkisen joukkoliikenteen mukaisia taksoja, jotka Perusturvalautakunta on vahvistanut.

Kuljettaja antaa kuitin matkan päätyttyä. Kuitista näkyy peritty omavastuu sekä mahdollinen saattaja- ja avustamislisä. Jäljellä olevien matkojen määrän voit tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä. Kuitit kannattaa säilyttää 3 kuukauden ajan, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.

Avustaminen ja saattaminen

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän eikä asiakkaalla ole saattajaa, kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta saattajalisää 5 euroa yhdensuuntaiselta matkalta. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa, siitä voi periä taksapäätöksen mukaisen avustamislisän. Perityt lisät käyvät ilmi taksikuitista.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen saattajana. Toisen kuljetuspalveluasiakkaan halutessa toimia saattajana, hänen kykynsä toimia saattajana arvioidaan erikseen vammaispalvelutoimistossa.

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuuna Perusturvalautakunnan vahvistaman omavastuun suuruisen maksun.

Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää:

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0100 84 488. Lisätietoja Kelan toimistoista ja Internet-sivuilta (www.kela.fi)

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)

Kuljetustenohjauskeskusta varten asiakkaan henkilökohtaiset tiedot tallennetaan asiakasprofiiliin. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat. Asiakas voi halutessaan tarkistaa ja täydentää tietoja ottamalla yhteyttä vammaispalveluun.

Tuttutaksi tai yksin matkustaminen

Asiakkaalle on voitu myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten tututaksin käyttö ja/tai yksinmatkustamisoikeus. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat.

Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka 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 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 03-565 64724 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8.00-16.00 (pvm, mpm)
- Sähköpostilla: asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi

- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus/Tuomi Logistiikka, Tursonkatu 4, 33540 Tampere

Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikennepalvelut/yksilo-ja-ryhmakuljetukset/>
tai puh: 03-5653 4115

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun sosiaalihoajaalta.

Vammaispalvelun sosiaalihoaja, ma-pe 9-10 Puh. 050 395 6446

Nokian kaupungin perusturvalautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen. Tarkempia tietoja rekisteristä ja sinne tallennetuista henkilötiedoista asiakas voi saada pyytämällä rekisteriselosteen vammaispalvelu-toimiston viranhaltijalta.