

KULJETUSPALVELUOHJEET

ikaalisilaisille vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita käyttäville asiakkaille

KULJETUSPALVELUN MYÖNTÄMINEN

Vammaispalvelulain mukaisia asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää hakemuksesta 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Lisäksi voidaan myöntää myös välttämättömät työ- ja opiskelumatkat. Asiakkaan saamasta päätöksestä ilmenee, mille ajalle ja mihin tarkoitukseen kuljetuspalvelu on myönnetty.

Matkoja voidaan myöntää myös vähemmän, mikäli asiakas itse niin toivoo. Kaikkia myönnettyjä matkoja ei tarvitse käyttää. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

Kuljetuspalvelupäätöksestä ilmenee myönnettyjen matkojen ja päätöksen voimassaoloajan lisäksi eräitä asiakkaan kuljetuksen järjestämistä koskevia sairauten tai vammaan liittyviä yksilöllisiä tarpeita. Näitä voivat olla avustamiseen, terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat.

KULJETUSPALVELUN KÄYTTÖ

Kuljetustenohjauskeskus KUOHKE

Ikaalisissa vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut järjestetään yhteistyössä Tuomi Logistiikan kuljetustenohjauskeskuksen KUOHKE:n kanssa. KUOHKE yhdistelee samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden matkoja eli samassa kyydissä voi olla kaksi tai useampia vammaispalvelulain perusteella myönnettyä matkaa tekevää asiakasta.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot

Kuljetustenohjauskeskuksen käytössä oleviin asiakastietoihin eli asiakasprofiileihin tallennetaan asiakkaan henkilö- ja osoitetietojen lisäksi kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo, myönnettyjen matkojen määrä, apuvälineet sekä kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet eli kuljetuksen järjestämisen kannalta tärkeät tiedot. Asiakas voi halutessaan täydentää tai tarkistaa omia tietojaan ottamalla yhteyttä vammaispalvelun vastaavaan ohjaajaan.

Matkustusoikeus

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Ikaalisten kaupungin alueella tai seuraaviin Ikaalisten lähikuntiin: Parkanoon, Jämijärvelle, Hämeenkyröön tai Ylöjärvelle. Lähikuntamatkat voi tehdä Ikaalisista lähikuntaan ja takaisin, mutta ei lähikunnasta lähikuntaan. Välttämättömät asiointimatkat lähikunnan sisällä ovat mahdollisia.

Mikäli asiakkaalle on poikkeavia matkustustarpeita, hänen tulee ottaa yhteyttä vammaistyön esimieheen hyvissä ajoin ennen matkan alkua.

Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatkat tilataan kuljetustenohjauskeskuksen kautta puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. 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. Mikäli matkaa ei voi tilata etukäteen, kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Matkan tilauksen yhteydessä keskus kertoo arvioidun noutoajan. Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen säännöllisesti, voidaan matkat tilata yhdellä puhelulla.

Matkan tilauksen yhteydessä kerrotaan asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero. Asiakasnumeron saa kuljetustenohjauskeskuksesta ensimmäisen tilauksen yhteydessä tai vammaistyön esimieheltä.

TARKEMMAT OHJEET ERI TILAUSTAVOISTA OVAT VIIMEISELLÄ SIVULLA.

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi myös ottaa suoraan merkityltä taksitolpalta. Autoon tultaessa esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa ennen liikkeellelähtöä tiedot matkasta kuljetustenohjauskeskukseen.

Asiakkaan tunnistaminen

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Tästä syystä **asiakkaan tulee näyttää kuvallinen henkilöllisyystodistus kuljettajalle ennen matkan alkua.** Kuvallinen henkilöllisyystodistus voi olla poliisilaitoksen myöntämä henkilökortti, ajokortti, passi tai kuvallinen kela-kortti. **Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.**

Yksinmatkustaminen tai tututaksi

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

Asiakas voi tilata tututaksimatkan tavanomaiseen tapaan kuljetustenohjauskeskuksesta tai sopia tututaksimatkasta suoraan kuljettajan kanssa. Mikäli matkasta sovi- taan suoraan kuljettajan kanssa, on asiakkaan tai kuljettajan ilmoitettava tututaksimatka hyvissä ajoin ennen matkan alkamista kuljetustenohjauskeskukseen. Jos

tuttutaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin kuljetustenhjauskeskuksen välitettäväksi.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon sallitaan, mutta pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) päättää yhdensuuntaisen matkan. **Poikkeama voidaan tehdä, jos matka tulee halvemmaksi kuin uuden matkan kustannus.** Matkan jatkuessa pysähdyksen jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen matka. Pysähdys on ilmoitettava kuljetustenhjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Asiakas voi tässä yhteydessä esittää toiveen käyttää samaa taksia myös paluumatkalla. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä kuljetustenhjauskeskukseen. 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 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.

Mikäli tilauksen yhteydessä on sovittu perille saapumisen ajankohta, sovitusta ajankohdasta ei saa poiketa kuin ± 15 minuuttia. **Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.**

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle matkan omavastuun, ja kuljetustenhjauskeskus laskee loppuosan kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu, ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Omavastuuna peritään Oy Matkahuolto Ab:n ajettuihin kilometreihin perustuva taksa.

Asiakkaan ja saattajan lisäksi kyydissä voivat matkustaa myös perheenjäsenet. Tällöin matkan lähtöosoite ja määränpää on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muut kuin saattaja maksavat matkasta linja-autotaksan mukaisen maksun.

Matkan päätyttyä kuljettaja antaa asiakkaalle kuitin tehdystä matkasta. Kuitista näkyy peritty omavastuu sekä mahdollinen saattaja- ja avustamislisä. **Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.** Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä kuljetustenhjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

Avustaminen kuljetuksen yhteydessä

Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa määrän-
päässä sisätiloihin siirryttäessä. Mikäli asiakas tarvitsee apua normaalia taksipalve-
lua enemmän (esim. hänet saatetaan kerrostalossa asuntoonsa asti), kuljettaja voi
laskuttaa kaupungilta saattajalisän. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää
asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli pyörätuoliasiakas tarvitsee porrasve-
don, siitä voi periä avustamislisän.

Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **EI SAA KÄYTTÄÄ tervey-**
denhuoltomatkoihin (matkoihin lääkäriin, lääkärin määräämään hoitoon tai tutki-
mukseen, laboratorioon, kuntoutukseen, terapiaan, apuvälinehuoltoon jne.), koska
niiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä.
Korvausta terveydenhuoltomatkoihin haetaan Kelasta, josta saa tarkempia ohjeita.

Asuinpaikan muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammaistyön esimiehelle. Ko-
tikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikai-
seen laitoshoitoon siirryttäessä tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen.

Tietosuoja

Ikaalisten kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä hen-
kilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilö-
tiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös kuljetustenoh-
jauskeskukseen. Asiakkaan tietoja käsitellään kuljetustenohjauskeskuksessa luot-
tamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vai-
tiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään kuljetuksia ajaviin autoihin sähköisessä muo-
dossa.

Palaute

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa kuljetustenohjaus-
keskukseen puhelinnumeroon (03) 565 64724 arkisin klo 8-16 tai sähköpostilla:
asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi sekä vammaistyön esimiehelle puhelimitse tai
sähköpostilla etunimi.sukunimi@ikaalinen.fi. Lisäksi palautetta voi antaa Tuomi Lo-
gistiikan Yksilö- ja ryhmäkuljetukset -nettisivun kautta
<http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikennepalvelut/yksilo-ja-ryhmakuljetukset/>
tai postitse: Kuljetustenohjauskeskus/Tuomi Logistiikka Oy, Tursonkatu 4, 33540
Tampere.

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa
lisätietoja vammaistyön esimieheltä. **Vammaistyön esimiehen tavoittaa varmin-
min puhelinaikana arkisin klo 9-9.30 puh. (03) 450 11/vaihde.**

MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUKSESTA

Matkan tilaaminen puhelimitse:

Kuljetustenojauskeskuksen puhelinnumero on **(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 mukana apuvälineitä ja/tai joitain muuta huomioitavaa esim. pyörä-tuolin porrasveto
- tarvitaanko kuljettajan antamaa apua
- onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten. Tällöin ilmoitetaan myös pysähtymisosoite.

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelumaksun ja matka-puhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Huom! Puhelujen jonotusaika on maksullinen.

Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

- Viestin alkuun kirjoitetaan **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 Kauppakatu 9 Ikaalinen, kohde Uudenasemantie 2 Parkano, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori."
- Viesti lähetetään **numeroon 16460**

Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen onnistumisesta ja lähtöajasta.

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 sähköpostilla:

Matkan voi tilata sähköpostilla osoitteesta kyyti@tuomilogistiikka.fi.

Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Vastaus tilaustietojen kirjaamisesta tulee sähköpostitse.

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:

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