



KULJETUSPALVELUOHJEET 6.6.2016

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua käyttäville kangasalalaisille asiakkaille

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

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot ja yksilölliset tarpeet

Henkilökohtaiset asiakastiedot (asiakasprofiilit) kootaan Kuljetustenohjauskeskusta varten 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 kotihoidon ohjaajaan.

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. Myönnettyistä matkoista voi kuitenkin tehdä kaksi yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa Kangasalan naapurikuntiin (Kuhmoisiin, Lempäälään, Orivedelle, Pälkäneelle, Tampereelle tai Valkeakoskelle).

Terveys- ja huoltomatkat

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joihin korvausta voi hakea Kelasta. Terveys- ja huoltomatkoihin 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, 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 tutuksi matka 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 saapumisajankohdtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Asiakasmaksuna peritään Tampereen joukkoliikenteen kertalippua vastaava maksu. Tampereen joukkoliikenteen vyöhykkeiden ulkopuolella peritään Matka-huollon linja-autotaksan mukainen maksu. Maksu peritään myös yhdistelymatkalta.

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

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 kotihoitotoimistoon. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Ympäri vuorokautiseen hoitoon 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 ennakkoon 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-Säynjärvi-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 palvelubussimatkaan kuljettaja ilmoittaa Kuljetustenohjauskeskukseen asiakkaan asiakasnumeron ja matka vähennetään kuukausittaisesta matkaoikeudesta.

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 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 kotihoidon ohjaajille 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 sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluja koskevissa asioissa saa lisätietoja kotihoidon ohjaajilta. Ohjaajien puhelinaika on arkisin klo 9-11.

- Kangasalan eteläinen alue Kaisa Luostarinen 050 350 2891
- Kangasalan läntinen alue Anitta Peltonen 050 380 3324
- Kangasalan pohjoinen alue Tuula Kuha 050 350 2893

MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOJHAUSKESKUKSESTA

Matkan tilaaminen puhelimitse numerosta: (03) 5653 4115

Kuljetustenoajauskeskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- matkatyyppi: asiointi
- haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko apuvälineitä ja/tai 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.

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 Rautatienkatu 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 sähköpostilla

Matkan voi tilata sähköpostilla osoitteella kyyti@tuomilogistiikka.fi. Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella 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.

<http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikennepalvelut/>

Kangasalan sosiaali- ja terveyskeskus
Kotihoito