



Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden ohjeet

Kuljetuspalvelumatkat

Kuljetuspalvelumatkat on myönnetty määräaikaiseksi tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakas voi myös hakea vähemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, jolloin matkat eivät välttämättä ole kuukausiin sidottuja. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi myönnetään välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Tampereen kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi, Ruovesi ja Orivesi. Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta.

Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkatarpeita, tulee hänen ottaa yhteyttä vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä päättää matkan myöntämisestä 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 on mahdollista. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava Kuljetustenohjauskeskukseen 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 käyttäminen 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. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Kuljetustenohjauskeskuksessa yhdistellään samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalla autolla.

Kuljetustenohjauskeskus voi ehdottaa matkavälineeksi Palveluliikenteen linjaa silloin, kun asiakkaan matka sopii palveluliikenteen reittiin. Palveluliikenteen käyttö ei vähennä asiakkaalle myönnettyjä matkoja. Matkan hinta on sama kuin kaupungin busseissa. Sen voi maksaa Tampereen matkakortilla tai käteisellä. Saattaja matkustaa maksutta, kuten kaikissa kuljetuspalvelumatkoissa.

Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen ja paluumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina maanantais-ta 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 ennakkotilausaikoja ei edellytetä.

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

Matkan tilaaminen puhelimitse:

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on: **03-5653 4115**.

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

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelumaksun ja matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Myös jonotusaika on maksullista.

Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

Tekstiviestillä matkan tilaamiseen on varattava riittävästi aikaa.

1. Viestin alkuun kirjoitetaan **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 Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
4. Viesti lähetetään numeroon **16460**.
5. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.
6. KUOHKE:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan sanalla **KUOHKE**.

Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkan tilaaminen sähköpostilla:

Matka tilataan osoitteesta kyyti@tuomilogistiikka.fi

Viestiin kirjoitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Kun tilaustiedot on kirjattu, tulee vastaus sähköpostitse.

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella: Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03-5653 4115.

Taksin ottaminen tolpalta

Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina maanantaista perjantaihin klo 7.00 - 19.00 ja lauantaista sunnuntaihin klo 7.00 - 17.00 taksin voi ottaa ainoastaan rautatie- ja linja-autoaseman taksitolpilta. Vaikeasti näkövammaiset ja henkilöt, joilla on invataksin käyttöoikeus, voivat ottaa taksin kaikkina aikoina viralliselta taksitolpalta.

Autoon tullessa kerrotaan asiakasnumero ja esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot Kuljetustenohjauskeskukseen ennen liikkeellelähtöä.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on välttämätöntä, ettei autoa lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähenee yksi matka.

Auton saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön viimeistään sovittuna aikana. 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. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet, jotka Terveyttä ja toimintakykyä edistävien palvelujen lautakunta on vahvistanut. (Ks. liitteet 1-2.)

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 kolme kuukautta, 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 laskea kaupungilta saattajalisää 5 euroa yhdensuuntaiselta matkalta.

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.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä taksipäättökseen mukaisen avustamislisän. Perityt lisät käyvät ilmi taksikuitista.

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuuna yllä määritellyn yksin matkustavan asiakkaan

omavastuun suuruisen maksun. Mukana matkustavilta lapsilta peritään iän mukainen omavastuu, alle 7-vuotiaalta ei omavastuuta peritä.

Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää** terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä matkoja ovat:

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0100 84488.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)

Vammaispalvelutoimistosta toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnettyt matkat.

Mikäli asiakkaalle ei sovellu vamman tai sairauden vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti muutosta päätökseen vammaispalvelutoimistosta (Tampereen kaupunki, vammaispalvelut, PL 98, 33201 Tampere).

Tuttutaksi tai yksin matkustaminen

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

Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka viimeistään 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 muuten 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.
- Sähköpostilla asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Tursonkatu 4, 33540 Tampere.

Lisätietoja www.tampere.fi/kuljetustenohjauskeskus tai puh.03-5653 4115.

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun työntekijöiltä:

Etelän tiimi Sähköposti: vammaispalvelu.etela@tampere.fi
 Puh. 0400 236 899 sosiaalityöntekijä (33800, 33820, 33840, 33850, 33870 ja 33900)
 Puh. 040 806 2890 sosiaalityöntekijä (33720)
 Puh. 040 800 4825 sosiaalityöntekijä (33100, 33200, 33210, 33540)

Idän tiimi Sähköposti: vammaispalvelu.ita@tampere.fi
 Puh. 040 529 1459 sosiaalityöntekijä (33580, 33700, 33710, 33730)
 Puh. 050 342 1104 vastaava sosiaalityöntekijä (33610, 33680, 34240, 34260, 34270)
 Puh. 040 800 4041 sosiaalityöntekijä (33180, 33520, 33530 ja 33560)
 Puh. 040 133 9191 sosiaalityöntekijä (Orivesi)

Lännen tiimi Sähköposti: vammaispalvelu.lansi@tampere.fi
 Puh. 0500 734 791 sosiaalityöntekijä (33230, 33240, 33250, 33270, 33400, 33410, 33420)
 Puh. 0400 236 681 sosiaalityöntekijä (33300, 33310, 33330, 33340, 33500)
 Puh. 0500 810 851 sosiaalityöntekijä (kuulonäkövammaiset, vaikeasti huonokuuloiset, viittomakieliset koko kaupungin alueella)

Neuvonta: 040 159 8379, ma - to klo 12 - 14

Vammaispalvelun toimistotiimi:

Puh. 040 821 1778 tai Puh. 040 800 4114

Sosiaalityöntekijät tavoittaa puhelimitse klo 9.00–10.00, ei keskiviikkoisin. Sosiaalityöntekijöiden vastaanotto ajanvarauksella.

Tampereen kaupunki tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen. Tarkempia tietoja rekisteristä ja sinne tallenneituista henkilötiedoista asiakas voi saada pyytämällä rekisteriselosteen vammaispalvelutoimiston viranhaltijalta tai toimipisteen neuvonnasta.

Liite 1/2 Omavastuut

Kuljetuspalvelun omavastuuosuudet:

- Asiointi- ja virkistysmatka Tampereen kaupungin alueella:
 - vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta
- Lähikuntamatka:
 - vyöhykealueella sijaitseviin lähikuntiin (Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi ja Orivesi) vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta
 - Vyöhykkeiden ulkopuolelle (Ruovesi) ajettuihin kilometreihin perustuva taksa.
- Työ- ja opiskelumatka:
 - ei peritä omavastuuta vyöhykkeiden A-F alueella
 - peritään 3 euron omavastuu vyöhykealueen ulkopuolelle suuntautuvista työ- ja opiskelumatkoista
- Vaikeavammaisten päivätoimintamatka:
 - vyöhykkeiden A-F alueella vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta

Omavastuut vyöhykealueella (perustuvat 1.2.2018 alkaen voimassaolevaan joukkoliikenteen hinnastoon):

Vyöhykkeiden määrä	Aikuinen (yli 24-v.)	Nuori (17-24-v)	Lapsi (7-16-v.)
2	1,90	1,35	0,95
3	3,15	2,25	1,60
4	4,50	3,20	2,25
5	5,85	4,15	2,95
6	7,20	5,10	3,60

