

## **KULJETUSPALVELUOHJEET 1.7.2018 lähtien vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita käyttäville asiakkaille**

Ikaalisten kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä. Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus hoitaa Ikaalisten lisäksi myös seuraavien sopimuskuntiensa asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat: Tampere, Kangasala, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti sekä Akaa ja Urjala.

### **KULJETUSPALVELUPÄÄTÖS**

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.

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 tututaksin käyttö. Yksilöllisiä tarpeita ovat myös avustamiseen ja terveydentilaan liittyvät asiat (saattajalisä, etupenkki-oikeus, invataksioikeus). Mikäli asiakkaalle ei vammaan tai sairauden vuoksi sovellu tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti muutosta päätökseensä vammaispalvelusta.

### **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 vammaispalveluun.

### **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 palveluohjaajaan hyvissä ajoin ennen matkan alkua. Vammaistyön palveluohjaaja päättää matkan myöntämisestä yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella.

### **Matkan tilaaminen**

Kuljetuspalvelumatkat tilataan kuljetustenohjauskeskuksen kautta puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. 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.

**Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen ja paluumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua** Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on asiakkaan tiedossa. Mikäli matkaa ei voi tilata etukäteen, kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen säännöllisesti, voidaan matkat tilata yhdellä puhelulla. Opiskelu- ja työmatkat tulee tilata Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana klo 8–16 välillä.

Matkan tilauksen yhteydessä tulee kertoa asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero. Asiakasnumeron saa kuljetustenohjauskeskuksesta ensimmäisen tilauksen yhteydessä tai vammaistyön palveluohjaajalta.

**TARKEMMAT OHJEET ERI TILAUSTAVOISTA OVAT VIIMEISELLÄ SIVULLA.**

### **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. Kuljetuspalvelua ei voi käyttää asiakkaan asioiden

hoitoon ilman asiakasta. **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, mutta pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) päättää yhdensuuntaisen matkan. Matkan jatkuessa pysähdyksen jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen matka. Pysähdys on ilmoitettava kuljetustenohjauskeskukseen 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 kuljetustenohjauskeskukseen. 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. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattaa kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet.

### **Matkan maksaminen**

Asiakas maksaa kuljettajalle matkan omavastuun, ja kuljetustenohjauskeskus laskee loppuosan kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu, ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös.

Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään julkisen joukkoliikenteen mukainen omavastuu. Omavastuuosuus määräytyy viimeisimmän Matkahuollon vahvistaman km-pohjaisen hinnaston mukaan.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

### **Saattaminen ja avustaminen kuljetuksen yhteydessä**

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Kuljettajan velvollisuus on avustaa asiakasta em. toimissa. Asiakkaalla saa lisäksi 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.

Jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän eikä asiakkaalla ole saattajaa, voi kuljetuspalvelupäätökseen hakea ns. saattajaoikeutta. Tällöin kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta asiakkaan avustamisesta saattajalisää 5 euroa yhdensuuntaiselta matkalta.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli pyörätuoli asiakas tarvitsee avustamista portaissa ulko- tai sisätiloissa (ns. porrasveto), siitä voi periä taksapäätöksen mukaisen avustamislisän.

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.

### **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 tututaksimatka suoraan kuljettajan kanssa. Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi. **Kuljetuspalvelun käytön on perustuttava aina asiakkaan tarpeeseen ja aloitteeseen** myös tututaksiasiakkaiden kohdalla.

### **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 tmv. vastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitukset
- lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelasta, josta saa tarvittaessa lisätietoja.

### **Olosuhteiden muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttumisesta tai muista muutoksista asiakkaan olosuhteissa tulee viipymättä ilmoittaa vammaispalveluun. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä

sä tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen. Kuljetuspalvelupäätöstä tarkistetaan olosuhteiden muuttuessa.

### **Tietosuoja**

Ikaalisten kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös kuljetustenohjauskeskukseen. Asiakkaan tietoja käsitellään kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään kuljetuksia ajaviin 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**

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa

- puhelimitse (03) 567 8103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8–16.
- sähköpostilla [asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi](mailto:asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi)
- postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Tursonkatu 4, 33540 Tampere. 1.1.2019 alkaen Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikenne/yksilo-ryhmakuljetukset-paivittaisen-liikkumisen-apuna/>

Palautetta voi antaa myös Ikaalisten kaupungin vammaispalveluun.

### **Neuvonta**

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaistyön palveluohjaajalta puh. 044 730 1234.

## MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUKSESTA

### Matkan tilaaminen puhelimitse:

Kuljetustenojauskeskuksen puhelinnumero on **(03) 5678 101**

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. Myös jonotusaika on maksullista.

### Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

Tekstiviestillä matkan tilaamiseen on varattava riittävästi aikaa.

- 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. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.

**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](mailto:kyyti@tuomilogistiikka.fi).

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

### Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:

Tilaukset tehdään tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon (03) 5678 101.