



+---+ASIAKASNUMERONNE ON:

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET

Liikennepalvelulaki tulee voimaan 1.7.2018 ja tämä tuo mukanaan muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisessä. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat. Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus hoitaa seuraavien sopimuskuntiensa asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat: Tampere, Kangasala, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa ja Urjala. Nokian kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

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 ja matkan tarkoitus on asiakkaan tarpeiden mukainen. 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, mutta pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi kaupassa, apteekissa tai pankissa käynti) päättää yhdensuuntaisen matkan. Pysähdys on ilmoitettava kuljetustenohjaus-

keskukseen tilauksen yhteydessä. Asiakas voi tässä yhteydessä esittää toiveen käyttää samaa taksia myös paluumatkalla. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Matkojen käyttö ennakkoon ja matkojen käyttämättä jättäminen

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää ennakkoon seuraavan kuukauden asiointi- ja virkistysmatkoista enintään neljä yhdensuuntaista matkaa. Matkojen käyttö ennakkoon 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. Kuohkessa yhdistellen samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalla autolle.

Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen matkan alkua ja paluumatka vähintään puolta 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. Tilauksen yhteydessä asiakkaan tulee kertoa mikä on ehdoton perille saapumisaika, esimerkiksi jos kyseessä jatkoyhteys junaan tms. Lisäksi matkaa tilatessa tulee kertoa, mikäli asiakas tarvitsee porrasvetoa tai muuta erityistä avustusta. 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. Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

Matkan tilaaminen puhelimitse: 03-5678 101 (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 tullessiin 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

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

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi ottaa ainoastaan merkityltä taksitolpalta. Asiakkaan on varmistettava, että tolpalla oleva auto ajaa KUOHKE-matkoja, jolloin asiakas maksaa matkasta omavastuun. Muussa tapauksessa asiakas joutuu maksamaan koko matkan hinnan. Autoon tultaessa kerrotaan asiakasnumero ja esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot Kuljetustenohjauskeskukseen ennen liikkeellelähtöä. 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 viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattaa kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet. 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.

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 asiakas tarvitsee invataksikuljetukseen kuuluvan avustamislisän ylittävää avustamista, voidaan lisäksi korvata yllä mainittu saattajalisä. Mikäli pyörätuoliasiakas tarvitsee porrasvedon, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve ilmoitettava matkaa tilatessa.

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. Alle 7-vuotiaalta ei peritä omavastuuta.

Terveydenhuoltomatkat

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

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan antamien ohjeiden mukaisesti 1.7.2018 alkaen numerosta 0800 98811. Lisätietoja Kelan toimistoista ja Internet-sivuilta (www.kela.fi).

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot/asiakasprofiili

Vammaispalvelutoimistosta toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet,

kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat. Asiakas voi halutessaan täydentää tai tarkistaa omia tietojaan ottamalla yhteyttä vammaispalveluihin.

Tuttutaksi tai yksin matkustaminen

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 valitsee tututaksinsa toiminta-alueen sopimusautoista.

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 03-5678103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.00 (pvm, mpm)
- Sähköpostilla: asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus/Tuomi Logistiikka, Tursonkatu 4, 33540 Tampere ja 1.1.2019 alkaen Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere.
- Lisätietoja nettisivuilta: <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikennepalvelut/yksilo-ja-ryhmakuljetukset/>

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä, 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 vammaispalvelutoimiston viranhaltijalta.