

**VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN  
MYÖNTÄMISPERUSTEET JA OHJEET 1.7.2018 ALKAEN**

## SISÄLLYS

1. KULJETUSPALVELUN HAKEMINEN JA MYÖNTÄMINEN .....	3
2. KULJETUSPALVELUMATKOJEN SISÄLTÖ .....	4
3. KULJETUSPALVELUMATKAN KÄYTTÄMINEN .....	5
4. MATKAN MAKSAMINEN .....	6
5. ASIAKKAAN TIETOSUOJA .....	7
6. PALAUTTEEN ANTAMINEN JA NEUVONTA.....	7
MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOJHAUSKESKUKSESTA .....	8

# 1. KULJETUSPALVELUN HAKEMINEN JA MYÖNTÄMINEN

## **Vaikeavammaisuus kuljetuspalvelujen suhteen**

Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitse palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista (VpL 8 §). Kuljetuspalvelut luo vaikeavammaiselle henkilölle mahdollisuuden osallistua ikätasoaan vastaavaan asiointi-, harrastus- ja virkistystoimintaan. Kuljetuspalvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten asukkaiden tasa-arvoa ja toimintamahdollisuuksia järjestämällä heille liikkumismahdollisuudet koti- ja lähikunnissa samoin edellytyksin kuin joukkoliikennettä käytäville.

Vaikeavammaiseksi katsotaan henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei voi käyttää vammansa tai sairautensa vuoksi julkista joukkoliikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Erityisiä vaikeuksia eivät ole kauppakassien kantamiseen liittyvät haitat, yksinäisyys, haja-asutusalueella asuminen tai joukkoliikenteen puuttuminen asuinalueelta.

Kuljetustarpeen tulee johtua vammasta tai sairaudesta ja niistä aiheutuvan haitan pitää olla pysyvä tai pitkäaikainen.

## **Kuljetuspalvelun hakeminen**

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua haetaan kirjallisesti kuljetuspalvelujen hakemuslomakkeella, joka löytyy kunnan kotisivulta osoitteesta:

[www.pirkkala.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/vammaisten-palvelut/kuljetuspalvelut/](http://www.pirkkala.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/vammaisten-palvelut/kuljetuspalvelut/)

Hakemuksen mukaan on liitettävä lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen lausunto, josta ilmenee liikkumista vaikeuttavat vammat ja/tai sairaudet. Todistus saa olla enintään vuoden vanha. Työ- ja opiskelumatkoja haettaessa hakemukseen liitetään todistus opiskelusta tai työssä käymisestä. Liitteitä ei tarvita, mikäli em. tiedot ovat päätöksentekijän käytettävissä eikä niissä ole tapahtunut muutoksia.

Kuljetuspalveluhakemus osoitetaan Pirkkalan/Vesilahden sosiaalitoimistoon, vammaispalveluihin. Päätöksen tekee sosiaalityöntekijä.

Hakijan kotikunnan tulee olla Pirkkala tai Vesilahti. Osoitteen tai kotikunnan muuttumisesta on ilmoitettava sosiaalitoimistoon. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä kuljetuspalvelun tarve harkitaan uudelleen.

## **Kuljetuspalveluhakemuksen käsittely**

Kuljetuspalvelujen tarpeen selvittäminen aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun sitä koskeva hakemus on saapunut sosiaalitoimistoon. Jos hakemuksen mukana ei ole tarvittavia liitteitä, pyydetään asiakasta täydentämään hakemustaan. Mikäli asiakirjoja ei toimiteta pyydettyssä ajassa, tehdään asiassa kielteinen päätös.

Jos hakemuksen tehnyt asiakas on vammaispalvelulle uusi, tekee sosiaalityöntekijä yleensä kotikäynnin, ellei sitä voida hakemuksen tietojen perusteella pitää tarpeettomana. Kotikäynnillä arvioidaan asiakkaan toimintakykyä sekä liikkumista sisällä ja ulkona.

Asiakkaan hakemus ja kuljetuspalvelun tarvetta koskeva selvitys käsitellään asiakkaan luvalla vammaispalvelun tiimissä.

Päätös kuljetuspalveluasiassa tulee tehdä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää

käsittelyaikaa. Päätös on siis tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun viimeinen liite tai selvitys on saatu.

### **Kuljetusten välittäminen**

Pirkkalan ja Vesilahden kunnilla on sopimus Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalvelujen välittämisestä. Sosiaalityöntekijän myönteisen päätöksen jälkeen asiakkaan tiedot kirjataan Tuomi Logistiikan Mobirouter-järjestelmään. Asiakas ei tarvitse erillistä matkakorttia kuljetuspalvelun matkojen käyttämiseen.

### **Kuljetuspalvelun väärinkäytön seuraukset**

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu on henkilökohtainen. Kuljetuspalveluoikeuden omaavan asiakkaan on oltava aina mukana taksissa. Kuljettajan on tarkistettava asiakkaan henkilöllisyys. Mikäli kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle vahingon.

## **2. KULJETUSPALVELUMATKOJEN SISÄLTÖ**

### **Matkojen määrä**

Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan vaikeavammaiselle henkilölle tulee järjestää kuljetuspalveluina vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa asiointi- ja virkistysmatkaa kuukaudessa. Lisäksi tulee myöntää välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Kuljetuspalvelua myönnettäessä otetaan huomioon hakijan yksilölliset tarpeet ja olosuhteet. Kuljetuspalvelujen määrää voidaan yksilöllisen harkinnan perusteella rajoittaa, jos perheen tai vaikeavammaisen henkilön käytössä olevaan autoon on saatu vammaispalvelulain mukaista avustusta liikumisvälineen hankkimiseksi tai auton hankintaan on saatu autoverolain tarkoittama autoveronpalautus. Edellytyksenä on, että vaikeavammaisen henkilön tai perheen käytettävissä olevaa autoa käytetään tosiasiallisesti vaikeavammaisen henkilön kuljetuksiin.

Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

### **Kuljetuspalvelumatka**

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka on tehtävä aina suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon sallitaan. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) päättää yhdensuuntaisen matkan. Matkan jatkuessa pysähdysten jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen matka. Mahdollinen pysähdys on ilmoitettava matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen takaisin on uusi yhdensuuntainen kuljetuspalvelumatka.

### **Matkustamisalueet**

Jokapäiväiseen elämään kuuluvia matkoja ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. Pirkkalan lähikunnat ovat Tampere, Nokia, Lempäälä ja Vesilahti. Vesilahden lähikunnat ovat Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Akaa, Sastamala ja Urjala. Lähikuntamatkat voi tehdä Pirkkalasta/Vesilahdesta lähikuntaan ja takaisin, mutta ei lähikunnasta lähikuntaan. Tästä poikkeuksena on Tampere, jonka sisällä voi tehdä kuljetuspalvelumatkoja (esim. Pirkkala–Tampere, Sokos – Tampere, rautatieasema – Pirkkala = 3 matkaa).

Yksilölliseen harkintaan perustuen ja erillisellä päätöksellä toiminnallisena lähikuntana voidaan pitää myös muuta kuntaa, mikäli kuljetuspalvelusta kunnalle aiheutuvat kustannukset ovat kohtuullisia. Mikäli asiakkaalla on matkustustarpeita lähikuntien ulkopuolelle, niistä on sovittava sosiaalitoimiston vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kanssa hyvissä ajoin ennen matkan ajankohtaa. Yleensä kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää siirtymiseen lähikuntien ulkopuoliselle paikkakunnalle.

### **Matkat, joihin vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei voi käyttää**

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut ovat toissijaisia moneen muuhun lakiin nähden. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saa ei saa käyttää:

- terveydenhuoltomatkoihin: lääkäriin, lääkärin määräämään hoitoon tai tutkimukseen, apuvälineiden sovitukseen, laboratorioon, röntgeniin, kuntoutukseen tai terapiaan, koska niihin haetaan korvausta Kelalta sairausvakuutuslain perusteella tai vakuutusyhtiöltä. 1.7.2018 alkaen terveydenhuoltomatkat (Kela-kydyt) tilataan numerosta 0800 98811.
- asuntoloiden ja laitosten ryhmäkuljetuksiin, kuljetuspalvelut on tarkoitettu henkilökohtaiseen asioimiseen ja virkistykseen

### **Matkojen yhdistely**

Samaan suuntaan kulkevien henkilöiden kuljetuspalvelumatkoja yhdistellään aina kun se on mahdollista. Yhdistellyistä matkoista voidaan poiketa ainoastaan vammasta tai sairaudesta johtuvasta erityisen perustellusta syystä. Matkojenyhdistely onnistumiseksi matka on tilattava vähintään tunti ennen aiottua lähtöä.

### **Yksinmatkustamisen tai tututaksin käyttöoikeus**

Asiakkaalle voidaan myöntää erillisellä sosiaalityöntekijän päätöksellä yksinmatkustamisoikeus ja/tai tututaksin käyttö.

Tututaksin käyttöön oikeutettu asiakas voi tilata matkan kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE) tai suoraan tututaksilta, joka välittää tiedot matkasta kuljetustenohjauskeskukseen. Tututaksioikeus voidaan myöntää silloin, kun henkilöllä on esimerkiksi vaikea näkö-, kuulo- tai puhevamma tai muistihäiriö. Matkojen yhdistely tututaksiin on mahdollista. Myös tututaksimatkat on tilattava viimeistään tuntia ennen lähtöaika.

Yksinkulkuoikeus voidaan myöntää, mikäli henkilön terveydentila ja toimintakyky edellyttää lääkärin todistuksen mukaan yksinmatkustamista (esim. vaikea epilepsia, vaikea kehitysvamma tai psyykinen sairaus).

### **Invataksioikeus**

Invataksioikeus myönnetään asiakkaalle, joka ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia. Pääsääntöisesti tämä koskee pyörätuolissa olevia vammaisia. Invataksin käyttöoikeudesta tehdään päätös, joka edellyttää terveydenhuollon ammattilaisen lausuntoa invataksin välttämättömyydestä.

## **3. KULJETUSPALVELUMATKAN KÄYTTÄMINEN**

### **Matkan tilaaminen**

Kuljetuspalvelumatkat tilataan KUOHKEen kautta puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä.

Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen 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. 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.

Ohjeen lopussa on liitteenä erilliset ohjeet matkojen tilaamisesta.

### **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.

### **Avustaminen kuljetuksen yhteydessä**

Kuljettajat avustavat autoon nousussa, matkan aikana ja tarvittaessa määränpäässä sisätiloihin siirtäessä. Mikäli asiakas tarvitsee apua normaalia taksipalvelua enemmän (esim. hänet saatetaan kerrostalossa asuntoonsa asti), kuljettaja voi laskuttaa kunnalta saattajalisän.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Jos pyörätuolia käyttävä asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

### **Taksin ottaminen tolpalta**

Taksin voi erityisestä ja välttämättömästä syystä ottaa myös merkityltä taksitolpalta. Asiakkaan on varmistettava itse, että tolalla oleva auto ajaa KUOHKE-matkoja, jolloin asiakas maksaa matkasta vain omavastuun. Muussa tapauksessa asiakas joutuu maksamaan koko matkan hinnan, eikä sitä voida korvata jälkikäteen. Autoon tultaessa esitetään kuvallinen henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa ennen liikkeellelähtöä matkan tiedot KUOHKEeseen.

### **Matkan peruuttaminen**

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava heti KUOHKEeseen. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Ellei tilattua matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi matka.

## **4. MATKAN MAKSAMINEN**

### **Matkan omavastuu**

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun. Hinnan loppuosan kuljetustenohjauskeskus laskuttaa kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuuosuus.

Asiakasmaksujen määräytymisen perusteista ja suuruudesta päätetään erikseen.

### **Saattaja ja muut matkustajat**

Asiakkaalla saa olla mukana yksi saattaja, jolta ei peritä maksua. Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Näiden muiden matkustajien matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muut kuin saattaja maksavat matkasta linja-autotaksan mukaisen maksun. Alle 7-vuotiaalta ei peritä asiakasmaksua.

### **Kuitti matkasta**

KUOHKE-sopimusautolla ajettaessa, matkasta ei anneta kuittia. Jäljellä olevien matkojen määrän saa tietää myös KUOHKEesta esimerkiksi tilauksen yhteydessä.

## 5. ASIAKKAAN TIETOSUOJA

Pirkkalan kunnan hyvinvointilautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta asiakkaan henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös kuljetustenohjauskeskus KUOHKEeseen. Asiakkaan tietoja käsitellään kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti ja keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Kuljetuksia ajaviin autoihin tiedot lähetetään sähköisessä muodossa.

Kuljetustenohjauskeskus KUOHKEen 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 sosiaalityöntekijään.

## 6. PALAUTTEEN ANTAMINEN JA NEUVONTA

Matkojen tilaukseen tai itse matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa KUOHKEeseen:

- puhelinumeroon 03-5678 103 (pvm/mpm) arkisin klo 8-16 tai
- lähettää sähköpostia osoitteeseen asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi tai
- postitse: Kuljetustenohjauskeskus/Tuomi Logistiikka Oy, Tursonkatu 4, 33540 Tampere  
1.1.2019 alkaen uusi osoite on Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

Lisätietoa ja neuvontaa kaikissa vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevissa asioissa saa sosiaalitoimistosta vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä:

- Pirkkala: puh. 03-565 24923, Puhelinaika ma klo 9.45 – 10.30, ti, to ja pe 9.15 – 10.00
- Vesilahti: puh. 03-565 27410, Puhelinaika ma, ti, to ja pe klo 10.00–10.45

LIITE

## MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUS KUOHKEESTA

### Matkan tilaaminen puhelimitse:

KUOHKE puhelinnumero on **03 5678 101**

Kuljetustenojhauskeskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- matkan tarkka lähtöpaikka ja määränpää, myös paikkakunta
- matkatyyppi: asiointi- /virkistys- / työ- / opiskelumatka
- haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko mukana apuvälineitä ja/ tai jotain 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, jolloin ilmoitetaan pysähtymisosoite.

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelimaksun ja matkapuhelimesta oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan.

### Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

- Viestin alkuun kirjoitetaan tunniste KUOHKE
- Viestiin kirjoitetaan asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero, tarkka lähtöpaikka 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 Suupantie 11 Pirkkala, kohde Rautatienkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
- Viesti lähetetään numeroon 16460
- Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen onnistumisesta ja lähtöajasta.
- Tekstiviestillä tilattaessa noudatetaan samoja matkan ennakkotilauksia kuin puhelimella tehtävissä tilauksissa.

KUOHKEesta tulleisiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan 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 tulee samat tiedot kuin puhelintilauksessa. Sähköpostilla tehtävissä tilauksissa noudatetaan samoja matkan ennakkotilauksia kuin puhelintilauksissa. Kun tilaustiedot on kirjattu, vastaus nou- toajasta tulee sähköpostitse. Tilaus on tehtävä niin hyvissä ajoin, että tilaaja ehtii odottaa myös kulje- tustenojhauskeskuksen lähettämän vastausviestin.

### Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:

puhelinnumero on **0100 2288**, josta tilataan puhelu KUOHKEen numeroon 03 5678 101.