

## **SOSIAALIHUOLTOLAIN 14§ ja 23§ MUKAISIA LIIKKUMISTA TUKEVIEN YKSILÖLLISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET 1.7.2018 ALKAEN**

*Hyväksytty Yhteistoiminta-alueen Sosiaali- ja terveyslautakunnassa 06.06.2018 X §)*

### **Yleistä kuljetuspalvelusta**

1. Matkoja voidaan tehdä vain oman kotikunnan alueella (Sastamala tai Punkalaidun) enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.
2. Kuljetuspalvelua koskevat päätökset tehdään määräajaksi, korkeintaan vuodeksi kerrallaan. Vuoden vaihtuessa asiakkaan tulee hakea palvelua uudelleen: Päätös voidaan tarkistaa milloin tahansa asiakkaan olosuhteiden muuttuessa.
3. Yksilöllistä liikkumista tukevaa kuljetuspalvelua myönnetään asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.
4. Asiakas maksaa matkasta bussitaksan mukaisen maksun.
5. Vähintään 15%:n sotainvalideilta ei peritä matkoista omavastuita.
6. Kaikkia myönnettyjä matkoja ei tarvitse käyttää.
7. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.
8. Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, mukaan lukien palveluliikenne, on aina ensisijainen tapa järjestää kaikille sopiva kuljetus.

### **KULJETUSPALVELUN KÄYTTÖ**

#### **Kuljetustenohjauskeskus KUOHKE**

Sastamalan ja Punkalaitumen alueen sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut järjestetään yhteistyössä Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksen KUOHKE:n kanssa. KUOHKE yhdistelee samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden matkoja.

#### **Palveluntuottajat**

Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat. Tilaus välitetään lähimmälle vapaalle autolle. Tuttutaksiasiakas valitsee haluamansa palveluntuottajan sopimusautoista.

Lisäksi kuljetuspalveluasiakas voi käyttää palvelu - ja asiointiliikennettä (=PALI) kuljetuspalvelumatkoilla, jolloin matka on omavastuuton.

#### **Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen**

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen ja matkan tarkoitus on aina asiakkaan tarpeiden mukainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

#### **Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot/asiakasprofiili**

Kuljetustenohjauskeskuksen käytössä oleviin asiakastietoihin eli asiakasprofiileihin tallennetaan kotihoitopalveluissa asiakkaan henkilö- ja osoitetietojen lisäksi kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo, myönnettyjen matkojen määrä, apuvälineet sekä kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet ja oikeudet (esim. avustamislisästä) eli kuljetuksen järjestämisen kannalta tärkeät tiedot. Asiakas voi halutessaan täydentää tai tarkistaa omia tietojaan ottamalla yhteyttä kotihoitopalveluihin.

## **Matkustusoikeus**

Sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja voi tehdä vain asuinkunnan alueella.

## **Matkan tilaaminen**

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Kuljetustenohjauskeskuksen kautta puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Matkan tilauksen yhteydessä kerrotaan asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero.

Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on asiakkaan tiedossa, kuitenkin vähintään tuntia ennen matkan alkua aina, kun se on mahdollista. Paluumatkan voi tilata 30 min ennen. Asiakas voi tilauksen yhteydessä esittää toiveen käyttää samaa taksia meno- ja paluumatkalla

Tilauksen yhteydessä asiakkaan tulee kertoa mikäli hänellä on ehdoton perille saapumisaika, Lisäksi matkaa tilatessa tulee kertoa, mikäli asiakas tarvitsee porrasvetoa tai muuta erityistä avustusta.

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

### **Yhdensuuntainen ja edestakainen 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 Kuljetustenohjauskeskukseen 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 välttämätöntä, 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. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattaa kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus ja ajo-olosuhteet. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisaikajankoa ei saa kuitenkaan ylittää.

### **Matkan maksaminen**

Asiakas maksaa kuljettajalle matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu, ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Omavastuu peritään viimeisimmän matkahuollon vahvistaman km-pohjaisen hinnaston mukaan, jolloin omavastuun suuruus riippuu kuljetun matkan pituudesta. Hinnasto löytyy osoitteesta: [http://tuomilogistiikka.fi/tuomi/content/uploads/2017/10/Matkahuolto\\_hinnat\\_bussiliput\\_201407\\_01-20170831.pdf](http://tuomilogistiikka.fi/tuomi/content/uploads/2017/10/Matkahuolto_hinnat_bussiliput_201407_01-20170831.pdf). Yhdistelyillä matkoilla omavastuu on 50%. Käytettäessä palveluliikennettä, asiakkaalta ei peritä omavastuuta lainkaan.

Matkan päätyttyä kuljettaja antaa asiakkaalle kuitin tehdystä matkasta. Kuitista näkyy peritty omavastuu. Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää. Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä Kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

### **Avustaminen, saattaminen ja odottaminen ja niiden mahdolliset korvaukset**

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 asiakasprofiiliin merkityn saattajalisän 5 €. Odotusaikaa ei erikseen korvata.

Asiakkaalla saa olla mukana maksuton saattaja. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen avustajana. Jokaisen kuljetuspalveluasiakkaan avustajatarve arvioidaan tarvittaessa erikseen. Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin muiden matkustajien matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Matkustaja voidaan ottaa kyytiin myös reitin varrelta, mikäli se ei aiheuta lisäkilometrejä. Muut kuin saattaja maksavat matkasta kuljetuspalvelun omavastuun suuruisen asiakasmaksun.

### **Terveydenhuoltomatkat**

Sosiaalihuoltolain 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

KELA-matkojen tilauspuhelinnumerot 1.7.2018 alkaen:

**PIRKANMAA 0800 98811**

**KANTA-HÄME 0800 98821**

### **Olosuhteiden muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa asiakas- /kotihoidon ohjaajalle. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta.

### **Tietosuoja**

Sastamalan yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyslautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja kotihoitopalveluiden 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.

### **MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUKSESTA/TUOMI LOGISTIikka**

#### **Matkan tilaaminen puhelimitse:**

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

Kuljetustenohjauskeskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, **myös paikkakunta**

- matkatyyppi: sosiaalihuoltolain mukainen matka
- haluttu lähtöaika tai tarvittaessa **ehdoton perille saapumisaika**
- onko mukana apuvälineitä ja/tai joitain muuta huomioitavaa
- 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 matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Huom! Puhelujen jonotusaika on maksullinen.

#### **Matkan tilaaminen tekstiviestillä:**

- 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 Aarnontie 2, Sastamala, kohde Aarnontie 17, Sastamala, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori.”
- Viesti lähetetään **numeroon 16460** Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen onnistumisesta ja lähtöajasta.
- **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. Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Vastaus tilaustietojen kirjaamisesta tulee sähköpostitse.

#### **Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:**

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

#### **Tolppatilaus**

Tolppatilausta tehdessä asiakkaan on varmistettava, että tolppalla oleva auto on sopimusauto.

#### **Palaute**

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskukseen puhelinnumeroon **(03) 5678 103** arkisin klo 8-16 tai sähköpostilla: asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi sekä vammaispalveluihin puhelimitse tai sähköpostilla. Lisäksi palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskuksen nettisivujen kautta tai postitse: Tuomi Logistiikka Oy, Tursonkatu 4, 33540 Tampere. 1.1.2019 alkaen Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

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

#### **Neuvonta:**

**Kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja kotihoitopalveluista: Sastamalan alueella asiakasohjaajilta p. 040 670 9047 tai p. 040 507 2543 ja Punkalaitumen alueella kotihoidon ohjaajalta p. 050 560 8090.**