



25.6.2018

## Harkinnanvaraista kuljetuspalvelua koskevat ohjeet

### Kuljetuspalvelumatkojen myöntäminen

Harkinnanvarainen kuljetuspalvelu on tulosidonnainen ja määrärahojen puitteissa myönnettävä kotihoidon tukipalvelu. Harkinnanvarainen kuljetuspalvelu kohdistetaan erityisesti sellaisille asiakkaille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta joiden kotona selviytymisen kannalta kuljetuspalvelujen järjestäminen on välttämätöntä. Palvelun myöntää alueen kotihoidon asiakasohjaaja hakemuksen ja asiakaskohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään mm. asiakkaan liikkumiseen liittyvät tarpeet sekä mahdollisuudet käyttää julkista liikennettä kuten palvelubusseja. Palvelun myöntämiseen vaikuttavat myös hakijan sekä mahdollisen puolison tulot lautakunnan asettamien tulorajojen mukaisesti.

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräaikaisesti korkeintaan vuodeksi kerrallaan. Asiakkaan saamasta päätöksestä ilmenee, mille ajalle matkat on myönnetty. Harkinnanvaraisia asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää enintään 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Tampereen kaupungin alueella, sekä Vatialan hautausmaalle, Ilkon kurssikeskukseen ja Pitkänniemen alueelle. Edellä mainittuja poikkeustapauksia lukuun ottamatta asiakas maksaa ulkokuntiin tapahtuvasta matkastaan itse Tampereen kaupungin rajojen ulkopuolisen osuuden.

Oman alueen kotihoidon asiakasohjaajan yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.tampere.fi/kotihoidonhaku](http://www.tampere.fi/kotihoidonhaku)  
Kotitorilta puh. (03) 5656 5700.

### Kuljetustenohjauskeskus

Harkinnanvaraisten kuljetuspalvelujen yhdistely- ja välittämispalvelujen tuottajana toimii Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus (KUOHKE).

### Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon sallitaan. 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.

### Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatkan voi tilata puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä.

Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on tiedossa. Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen matkan alkua ja paluukyyti vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua. Ainoastaan yksittäisissä erityistapauksissa ennakkotilausajoista voidaan poiketa. Mikäli poikkeamiselle on perusteet, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Matkan tilauksen yhteydessä kuljetustenohjauskeskus kertoo arvioidun noutoajan.

**Matkan tilaaminen puhelimitse:**

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on **03 567 8101**

## 1. Kuljetustenohjauskeskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- matkatyyppi: asiointi- tai virkistysmatka
- haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko mukana apuvälineitä ja/tai joitain muuta huomioitavaa esim. pyörätuolin porrasveto tai tarvitaanko kuljettajan antamaa apua

## 2. Onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä

## 3. 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 jonottaminen on maksullista.

**Matkan tilaaminen tekstiviestillä:**

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 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 onnistumisesta ja lähtöajasta.
6. MPK:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastaan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan tunnisteella **KUOHKE**.  
Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

**Matkan tilaaminen sähköpostilla:**

**Sähköpostiosoite on [kyyti@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyyti@tuomilogistiikka.fi).** Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Kun tilaustiedot on kirjattu, tulee vastaus sähköpostitse.

**Säännölliset matkat**

Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harastukseen säännöllisesti tällöin matkat voi tilata yhdellä puhelulla.

**Tilatun matkan peruuttaminen**

Matkan peruuttamisesta 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. 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  $\pm 15$  minuuttia. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

### **Matkan maksaminen**

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja matka.

Omavastuu on Tampereen kaupungin joukkoliikenteen aikuisten kertalipun hinta.

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoite ja määränpää on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuuna yllä määritellyn omavastuun suuruisen maksun.

Kuljettaja antaa kuitin matkan päätyttyä. Kuitista näkyy peritty omavastuu sekä mahdollinen saattaja- ja avustamislisä. **Tampereen Aluetaksin autoissa kuitissa näkyy myös jäljellä olevien matkojen määrä. Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.** Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä myös Kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

### **Avustaminen kuljetuksen yhteydessä**

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, jolta ei peritä omavastuuta. Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä.

### **Terveydenhuoltomatkat**

Harkinnanvaraisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää alla mainittuihin terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä.

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan numerosta 0100 84488.

Säilytä terveydenhuollosta matkaa varten saamasi todistus (Todistus matkakorvausta varten, SV67) tai muu selvitys oikeudestasi taksin käyttöön. Kela voi pyytää sitä sinulta myöhemmin.

Terveydenhuoltomatkoihin tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta.

### **Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot**

Kotihoidon asiakasohjausyksiköstä toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot (asiakasprofiilit). Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat.

Asiakkaalla on mahdollisuus käydä tarkistamassa asiakastietonsa kotihoidon asiakasohjausyksikössä alueensa asiakasohjaajan kanssa sopimanaan ajankohtana.

### **Asuinpaikan muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa kotihoidon asiakasohjausyksiköön. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoidon siirryttäessä oikeus kuljetuspalveluihin päättyy.

## Tietosuoja

Asiakkaan tietoja käsitellään Kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään autoihin sähköisessä muodossa.

## Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Harkinnanvarainen kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

## Palaute

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta Kuljetustenohjauskeskukseen sen aukioloaikoina maanantaista perjantaihin klo 8.00 -16.00 puhelinnumeroon 03-567 8100 (maksu kuten tilauksessa) tai sähköpostilla asiakaspalvelu @tuomilogistiikka sekä oman alueen kotihoidon asiakasohjaajalle puhelimitse tai sähköpostilla [etunimi.sukunimi@tampere.fi](mailto:etunimi.sukunimi@tampere.fi). Oman asuinalueen kotihoidon asiakasohjaajan yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.tampere.fi/kotihoidonhaku](http://www.tampere.fi/kotihoidonhaku) ja Kotitorilta puh (03) 5656 5700.

Palautetta voi antaa myös kirjeitse osoitteeseen: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka Oy, Tursonkatu 4, 33540 Tampere.

## Neuvonta

Kaikissa harkinnanvaraisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja oman alueen kotihoidon asiakasohjaajalta. Oman asuinalueen kotihoidon asiakasohjaajan yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.tampere.fi/kotihoidonhaku](http://www.tampere.fi/kotihoidonhaku) ja Kotitorilta puh. (03) 5656 5700.

Kotihoidon asiakasohjausyksikkö tallentaa ilmoittamanne tiedot Pegasos-terveystietojärjestelmään. Teillä on oikeus tarkistaa itseänne koskevat tiedot sekä vaatia virheellisten tietojen korjaamista. Tarkistuspyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen voitte esittää asiaanne hoitavalle työntekijälle. (Henkilötietolaki 26§ ja 29§)

Lisätietoja: Tuomi Logistiikka Oy: [tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikenne](http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikenne) tai puh. 03 5653 4188 ja 03 5678 100 (arkisin klo 8-16).