

Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen ohjeet 1.7.2018 alkaen

Vanhan taksikortin (X-Card) käyttö päättyy 30.6.2018. Ohessa keltainen kortti, jossa uusi **taksin tilausnumero 1.7.2018 alkaen** sekä **asiakasnumeronne**.

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelumatkat on myönnetty pääosin toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja myönnetään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille voidaan myöntää tarvittaessa 16 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asumispalveluyksiköissä asuville myönnetään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa vuodessa.

Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on asiakkaan tiedossa, kuitenkin **mielellään vähintään tuntia ennen matkan alkua**. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen pyritään kuljetus järjestämään 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta.

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on: **03-5678 101**.

Keskukseen ilmoitetaan:

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



Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon on mahdollista. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

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. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös. Kuljetuspalvelun matkoista peritään julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet. Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

Taksin ottaminen tolpalta

Kun taksin ottaa taksitolpalta, asiakkaan on varmistettava, että tolalla oleva auto ajaa **kaupungin kustantamia kuljetuspalvelumatkoja**, jolloin asiakas maksaa matkasta omavastuun. Muussa tapauksessa asiakas joutuu maksamaan koko matkan hinnan, eikä sitä voida korvata jälkikäteen. Autoon tultaessa kerrotaan asiakasnumero ja esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Valkeakoskella viralliset taksitolpat ovat Valtakatu 9-11 (Koskikaran edusta), Apiankatu 4 (linja-autoasema) ja Antinniementie 2-4.

Avustaminen ja saattaminen

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta.



Terveydenhuoltomatkat

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää** terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin. Näiden matkojen kustannus haetaan kelan kautta. Näitä matkoja ovat:

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan **Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0800 98811**

Matkojen käyttämättä jättäminen

Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen, numeroon **03-5678 101**. Ilmoittaminen on välttämätöntä, ettei autoa lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähenee yksi matka.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen ja matkan tarkoitus on asiointi- tai virkistysmatka. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

Tuttutaksi tai yksin matkustaminen

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten **tuttutaksin** käyttö ja/tai **yksinmatkustamisoikeus**. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat. Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi.

Olosuhteiden muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa **kotihoitotoimistoon p. 040 335 7400**.



Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot

Valkeakosken kotihoidosta lähetetään Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat.

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.
- Sähköpostilla asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi

Neuvonta/ kotihoito

toimistovirkailija Anne Nyrhilä p. 040 335 7400
s-posti: anne.nyrhila@valkeakoski.fi

palvelupäällikkö Katriina Salminen p. 040 335 7307
s-posti: katriina.salminen@valkeakoski.fi

