



VALKEAKOSKI

**Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden
ohjeet 1.7.2018 alkaen**

Liikennepalvelulaki tulee voimaan 1.7.2018. Tämä tuo mukanaan muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisessä.

Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista kuljetuspalvelujen käyttäjä valitsee myös mahdollisesti myönnetyn vakiotaksin. Lista kunnan alueen sopimusautoista on liitteenä.

Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus hoitaa seuraavien sopimuskuntien asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat: Tampere, Kangasala, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa ja Urjala.

Valkeakosken kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä väliaikaisesti 1.7.2018 alkaen.

Kuljetuspalvelumatkat

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräajaisesti tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakas voi myös hakea vähemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi voidaan myöntää tarpeen mukaan myös työ- ja opiskelumatkoja. Kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää etukäteen eikä niitä voi siirtää seuraaville kuukausille.

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.

Asiakkaan on itse oltava mukana kuljetuspalvelumatkalla, asiointia ei voi hoidattaa taksinkuljettajan tai muun henkilön toimesta.

Kuljetuspalvelun käyttörajat

Asiointi- ja virkistysmatkat voi suorittaa Valkeakosken alueella sekä seuraaviin naapuri- ja lähikuntiin: Kangasala, (Kuhmalahti), Pälkäne, Hattula, Akaa, (Kylmäkoski), Lempäälä ja Hämeenlinna ja Tampere. Matka on tehtävä suorinta mahdollista reittiä.

Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE)

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Kuljetustenohjauskeskuksessa yhdistellään samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalle autolle.

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.

Matkan tilaaminen puhelimitse:

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on 03 5678 101.
Keskukseen 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 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.

Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

Tekstiviestillä matkan tilaamiseen on varattava riittävästi aikaa.

1. Viestin alkuun kirjoitetaan KUOHKE
2. Viestiin kirjoitetaan asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero, tarkka lähtöosoite ja määränpää, haluttu lähtöaika tai ehdoton perillesaapumisaika, onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä, apuvälineet sekä mahdollinen lyhyt pysähdys
3. Esim. "KUOHKE Ville Virtanen, lähtö Valtakatu 12, Valkeakoski, kohde Apiankatu 1, Valkeakoski, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori"
4. Viesti lähetetään numeroon 16460
5. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.
6. KUOHKE:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata Vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan sanalla KUOHKE

Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkan tilaaminen sähköpostilla:

Matka tilataan osoitteesta kyyti@tuomilogistiikka.fi

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

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:

Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03 5678 101.

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi ottaa kaikkina aikoina myös viralliselta taksitolpalta. Valkeakoskella viralliset taksitolpat ovat Valtakatu 9-11 (Koskikaran edusta), Apiankatu 4 (linja-autoasema) ja Antinnientie 2-4. Asiakkaan on varmistettava, että tolalla oleva auto ajaa KUOHKE-matkoja, 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. Kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot Kuljetustenohjauskeskukseen ennen liikkeelle lähtöä.

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 vähenee yksi matka.

Auton saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattavat kuitenkin vaikuttaa ajo-olosuhteet tai autojen saatavuus. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa ylittää.

Matkan maksaminen ja matkojen määrän tarkistaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle matkasta matkan pituuteen perustuvan omavastuuosuuden. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuuosuus. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös.

Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään Matkahuollon hinnaston mukaiset omavastuuosuudet.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

Avustaminen, saattaminen ja muut matkustajat

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 pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä taksapäätöksen mukaisen avustamislisän.

Asiakkaan mukana voi matkustaa yksi saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen saattajana. Toisen kuljetuspalveluasiakkaan halutessa toimia saattajana, hänen kykynsä toimia saattajana arvioidaan erikseen vammaispalvelutoimistossa.

Saattajan tai avustajan lisäksi taksiin voi ottaa mukaan muita matkustajia, jos lähtöosoite ja määränpää ovat samat kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muut kyydissä olevat maksavat matkasta kuljettajalle saman omavastuusuuden kuin kuljetuspalveluasiakas.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Yhdensuuntainen matka ajetaan aina suorinta reittiä kohteeseen. Reitin varrella voi tehdä välttämättömän, pikaisen pysähdyksen (enintään 10 minuuttia). Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa tai kaupassa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava Kuljetustenohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

SampoBussin käyttö

SampoBussilla matkustamisesta peritään kulloinkin voimassa oleva paikallisliikenteen kertalipun hinta.

Vakio- ja/tai invataksioikeudet

Asiakkaalle voidaan myöntää vammasta tai sairaudesta johtuvien painavien syiden vuoksi esim. vakio- ja/tai invataksioikeus. Oikeutta haetaan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä.

Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava vakiotaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos vakio- tai invataksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi

Vakio- ja invataksin voi tilata suoraan kuljettajalta tai halutessaan myös Kuljetustenohjauskeskuksesta.

Opiskelijoiden matkat oppilaitokseen

Lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, korkeakoulussa ja yliopistossa tutkintoon johtavassa koulutuksessa päätoimisesti opiskelevan opiskelijan omavastuuosuus vaikeavammaisten kuljetuspalvelumatkasta oppilaitokseen ja takaisin on 4 euroa/yhdensuuntainen matka. Kokonaisuudessaan Valkeakosken alueella tapahtuvasta opiskelijan kuljetuspalvelumatkasta oppilaitokseen ei peritä omavastuuta, eikä myöskään Valkeakosken alueella tapahtuvasta kuljetuspalvelumatkasta, jolla matkustetaan oppilaitoksen järjestämään yhteiskuljetukseen. Tällaiseksi opiskeluksi katsotaan myös osallistuminen päätoimisesti valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen sekä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavaan koulutukseen.

Vaikeavammaisten kuljetuspalveluun oikeutetun opiskelijan omavastuuosuudet matkoista oppilaitokseen ja takaisin laskutetaan jälkikäteen. Tämän vuoksi taksi ei peri suoraan opiskelijalta näistä matkoista omavastuuta. Tieto omavastuun perimättä jättämisestä toimitetaan taksille Kuljetustenohjauskeskuksesta.

Oppilaitoksen järjestämään työharjoitteluun suuntautuvasta vaikeavammaisten kuljetuspalvelumatkasta ei peritä omavastuuta, jos matka tehdään kokonaisuudessaan Valkeakosken kaupungin alueella. Muiden kuntien alueelle suuntautuvista työharjoittelun matkoista laskutetaan samalla tavoin kuin matkoista oppilaitokseen.

Terveysthuollon matkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja **ei saa käyttää** niihin terveysthuollon matkoihin, jotka korvataan sairausvakuutuslain perusteella tai vakuutusyhtiön toimesta.

Terveysthuollon matkoja ovat lääkärisäkäynti-, sairaala- tai kuntoutusmatkat (esim. lääkäri-, hammaslääkäri-, fysioterapia- ja laboratoriokäynnit, apuvälineiden sovitukset). Terveysthuollon matkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0100 84488.

Kuljetuspalveluoikeuden päättymisen ja väärinkäytökset

Oikeus Valkeakosken kaupungin myöntämään kuljetuspalveluun päättyy asiakkaan muuttaessa toiselle paikkakunnalle, siirtyessä pysyvään sairaala- tai laitoshoittoon sekä kuolemantapauksessa. Myös asiakkaan terveystilassa tapahtuneiden oleellisten muutosten yhteydessä oikeutta kuljetuspalveluihin voidaan tarkastella uudelleen.

Ohjeiden vastainen kuljetuspalvelun käyttö aiheuttaa kuljetuspalvelun päättymisen. Väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset peritään takaisin. Palvelun väärinkäytöt annetaan poliisiviranomaisten tutkittavaksi.

Ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa vammaispalveluihin kaikki tiedot, jotka saattavat vaikuttaa palvelun myöntämiseen ja käyttämiseen. Muuttuneet tiedot (olosuhteet, osoite, nimi jne.) on aina ilmoitettava viipymättä vammaispalveluihin.

Palaute

- Puhelimitse 03 5678 103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8.00 - 16.00.
- Sähköpostilla asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Tursonkatu 4, 33540 Tampere (1.1.2019 alkaen Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere)

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

LISÄTIETOJA:

Valkeakosken kaupunki, Vammaispalvelut, Kerhomajankatu 2, PL 20, 37601 Valkeakoski
Sosiaalityöntekijä, puh. 040 335 7320
Toimistovirkailija, puh. 040 335 7205

Tietosuoja ja puheluiden tallentaminen:

Valkeakosken kaupunki ohjaa asiakkaat tilaamaan taksimatkat Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE). Tilausten tekemisen ja palvelun tuottamisen mahdollistamiseksi Valkeakosken kaupunki luovuttaa Tuomi Logistiikan käyttöön seuraavat asiakasta koskevat tiedot:

- henkilötiedot (nimi, osoite, henkilötunnus, puhelinnumero)
- apuvälineet
- kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet
- kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika ja myönnettyjen matkojen määrä

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.

Tietoja käsittelevät henkilöt ovat vaitiolovelvollisia.