



11.7.2018

Sotaveteraanien kuljetuspalveluohjeet

Kuljetuspalvelumatkojen myöntäminen

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään kotona asuville sotaveteraaneille Valtiokonttorin määrärahojen puitteissa.

Vuonna 2018 sotaveteraaneille myönnetään 80 yhdensuuntaista matkaa asiointiin ja virkistykseen. Matkat 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. Harkinnanvaraisten kuljetuspalvelujen yhdistely- ja välittämispalvelujen tuottajana toimii Tuomi Logistiikka Oy:n Kuljetustenohjauskeskus (KUOHKE).

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. KUOHKEESTA 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

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 peruuntumisesta 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 +15 minuuttia. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

Matkan maksaminen

Matkat ovat maksuttomia sotaveteraaneille, joilla on Tampereen kaupungin myöntämä veteraanikortti. **Veteraanikortti esitetään kuljettajalle matkan alkaessa.**

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoite ja määränpää on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin

saattaja maksaa kukin omavastuunsa. Omavastuu on Tampereen kaupungin joukkoliikenteen kahden vyöhykkeen ylityksen mukainen aikuisen kertalipun hinta.

Kuljettaja antaa kuitin matkan päätyttyä. 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.

Terveys- ja huoltomatkat

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

Terveys- ja huoltomatkat tilataan numerosta 0100 84488.

Terveys- ja huoltomatkoihin tarkempia ohjeita saa Kelasta.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot

Sotaveteraanien asiakasohjausyksiköstä toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot (asiakasprofiili). Asiakastietoihin kirjataan tarvittaessa asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetty matkat.

Asuinpaikan muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa kotihoidon asiakasohjausyksikköön. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta.

Tietosuoja

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

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

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

Neuvonta

Kaikissa harkinnanvaraisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja veteraanien asiakasohjaajalta tai Kotitorilta puh. (03) 5656 5700.

Sotaveteraanien asiakasohjaaja 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§)

Kuljetustenohjauskeskus arkisin klo 8-16, p. 03 5678 103,
asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi

Sotaveteraanien asiakasohjaaja:
Eeva Soukkala p. 040 7689078, eeva.soukkala@tampere.fi