Yhteistoiminta-alue

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET 1.8.2018 ALKAEN

Liikennepalvelulaki tulee voimaan 1.7.2018. Tämä tuo mukanaan muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisessä. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toimintaalueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista valitsette myös teille mahdollisesti myönnetyn tuttutaksin. Lista kunnan alueen sopimusautoista on liitteenä.
Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus hoitaa seuraavien sopimuskuntiensa asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat: Tampere, Kangasala, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa, Urjala, Virrat ja Ruovesi. Akaan kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa Akaan kaupungin ja yhteistoimintaalue Urjalan kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

Kuljetuspalvelumatkat

Kuljetuspalvelu on harkinnanvarainen ja määrärahasidonnainen sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuen palvelu. Kuljetuspalvelun myöntäminen perustuu palvelutarpeen yksilölliseen arviointiin, missä huomioidaan yhteistoiminta-alueen perusturvalautakunnan vahvistamat Pirkanmaan yhteiset myöntökriteerit ja tulorajat (23.5.2017).

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräajaksi tai toistaiseksi. Sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja myönnetään pääsääntöisesti enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja voi tehdä asuinkunnan alueella, Akaan kaupungissa tai Urjalan kunnassa.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Sosiaalihuoltolain mukainen 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.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. 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 Kuljetustenohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Yhteistoiminta-alue

Matkojen käyttämättä jättäminen

Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää, mutta käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

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 lauantaihin klo 6.00 - 21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15 - 21.45**.** Muuna aikana tilauspuhelut välittyvät alihankkijalle. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta.
Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna, matka tilataan silti samasta puhelinnumerosta ja puhelu kääntyy alihankkijalle. Aukioloaikojen ulkopuolella ennakkotilausaikoja 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.

MATKA TILATAAN KAIKKINA VUOROKAUDEN AIKOINA SAMASTA NUMEROSTA!

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.

Yhteistoiminta-alue

Lankapuhelimesta soitettaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelumaksun ja matkapuhelimesta soitettaessa 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 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 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.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on välttämätöntä, ettei autoa lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähenee yksi matka. Peruuttamaton matka veloitetaan kaupungilta.

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 kyydissä matkustavalta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja vähennetään yksi yhdensuuntainen kuljetuspalvelumatka. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä**, **joilla on oma kuljetuspalvelupäätös**. Jäljellä olevien matkojen määrän voit tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä. Sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista peritään **Akaassa** kaupunkilipun suuruinen omavastuuosuus, joka on 3,30 euroa aikuisilta ja 1,70 euroa 4 – 11 vuotiailta lapsilta.
Urjalassa omavastuuosuus perustuu matkahuollon viimeisimpään kilometriperusteiseen taksataulukkoon.

Sotainvalideilta ja sotaveteraaneilta ei peritä omavastuuosuutta.

Avustaminen ja saattaminen

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Jos asiakas yksilöllisten tarpeidensa, jotka johtuvat vammasta, sairaudesta tai ikääntymiseen liittyvästä toimintakyvyn heikkenemisestä, vuoksi tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän, eikä asiakkaalla ole saattajaa, voi Akaan kaupunki myöntää oikeuden avustamislisään, saattajalisään, paarilisään ja porrasvedosta aiheutuvaan lisään, jotka kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta. Mikäli porrasvetolisä on myönnetty, porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa. Mikäli Akaan kaupunki ei ole jotain yllä olevista lisistä myöntänyt, ei kaupungilla ole myöskään lisän korvausvelvollisuutta taksille.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta. Toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen saattajana.
Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuuna yllä määritellyn yksin matkustavan asiakkaan omavastuun suuruisen maksun. Mukana matkustavilta lapsilta peritään iän mukainen omavastuu, alle 7-vuotiaalta ei omavastuuta peritä.

Terveydenhuoltomatkat

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää** terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä matkoja ovat:

- lääkärin, hammaslääkärin, silmälääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitus

- lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0800 98811.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)

Akaan kaupungilta toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat.

Yksilöllisiin tarpeisiin perustuvat oikeudet

Mikäli asiakkaalle ei sovellu vamman, sairauden tai ikääntymisestä johtuvan toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti päätöstä **tarpeen mukaisista erityisoikeuksista kuljetustapaan**, **mikäli hän tarvitsee erityisoikeutta välttämättä kuljetuspalvelun käytön mahdollistamiseksi**. Hakemukset lähetetään osoitteella Viialan palvelupiste. Asiakasohjaus. Koivistontie 3, 37800 Akaa. Mukaan tulee liittää lääkärinlausunto, josta ilmenee toimintakyvyn heikkenemisestä, vammasta ja / tai sairaudesta aiheutuva erityisoikeuden tarve. Kuljetuspalveluun liittyviä erityisoikeuksia ovat esim. tuttutaksi-, yksinmatkustus-, etupenkki- ja invataksioikeudet.

Tuttutaksimatka

Tuttutaksiasiakas sopii tuttutaksinsa kanssa matkasta niin hyvissä ajoin, että auton kuljettaja ehtii tehdä tilauksen KUOHKEEN viimeistään tuntia ennen matkaa. Jos tuttutaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi.

Olosuhteiden muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammaispalvelutoimistoon. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä tai olosuhteiden muuten oleellisesti muuttuessa tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen.

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
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

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

Neuvonta

Kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja:

Asiakasohjaajat
asiakasohjaus@akaa.fi

Viiala ja kylmäkoski

Asiakasohjaaja
Leena Kähkönen
p. 040 335 2630

Toijala
Asiakasohjaaja Henni Numminen p.040 335 3009

Urjalan kunta
Asiakasohjaaja Seija Korkiakangas p. 040 335 4294

Akaan kaupunki

Palvelusihteeri
Leena Laine
p. 040 335 4662

Palveluvastaava
Marjut Takanen

Yhteistoiminta-alue

p. 040 335 4274

Palveluohjaaja Tuula
Auranen
p. 040 335 4275