

## **SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET KANGASALALAISILLE ASIAKKAILLE 1.12.2018 ALKAEN**

Kangasalan kaupunki on tehnyt sopimuksen Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä. Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus hoitaa seuraavien sopimuskuntiensä asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat: Kangasala, Tampere, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa ja Urjala.

### **Kuljetuspalvelumatkat**

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Kangasalan kaupungin alueella. Myönnettyistä matkoista voi kuitenkin tehdä kaksi yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa Kangasalan naapurikuntaan (Kuhmoisiin, Lempäälään, Orivedelle, Pälkäneelle, Tampereelle tai Valkeakoskelle).

Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta. Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkatarpeita, tulee hänen ottaa yhteyttä kotihoidon esimieheen, joka päättää matkan myöntämisestä yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella.

### **Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen**

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 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 Kuljetustenohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

### **Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUHKE)**

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 soveltuvalla autolla.

**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 tilauspuhelimet välittyvät alihankkijalle. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna ennakkotilausaikoja ei edellytetä.

### **Matkan vaihtaminen maksuttomaan palvelubussiin**

Kuljetuspalveluasiakas voi vaihtaa yksittäisiä taksimatkoja palvelubussimatkaan, jolloin matka on maksuton. Vaihtaminen on mahdollista Kangasalan alueella maanantaista perjantaihin liikennöivissä palveluliikenteen palvelubusseissa 1 ja 2. Palvelubussien ajantasaiset aikataulut löytyvät Kangasalan kaupungin nettisivuilta.

Palvelubussit toimivat kutsusta, joten matka tulee tilata ennakkoon kuljettajalta. Tilaus soitetaan bussin puhelinnumeroon, mielellään jo edellisenä päivänä klo 9-15 välisenä aikana.

Palvelubussi 1: Vatiala, Saarikylät, Asema, Kuohenmaa-Saarenmaa p.  
050 598 3258

Palvelubussi 2: Ruutana-Suinula-Lihasula-Säynäjärvi-Haviseva, Ponsa-Kautiala p.  
050 598 3259

Tarvittaessa palvelubussi hakee myös kotoa, mikäli aikataulu sallii, ja kuljettaja avustaa autoon nousemisessa ja poistumisessa. Palvelubussit ovat matalalattiabusseja, mutta pyörätuolia niihin ei voi ottaa. Rollaattorilla pääsee palvelubussiin.

Vaihdettaessa sosiaalikeskuksen kuljetuspalvelumatka maksuttomaan palvelubussimatkaan kuljettaja ilmoittaa Kuljetustenohjauskeskukseen asiakkaan asiakasnumeron ja matka vähennetään kuukausittaisesta matkaoikeudesta.

### **Taksin ottaminen tolpalta**

Auton ottaminen tolpalta ei ole mahdollista. Tai 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 liikkeellelähtöä.

## **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.

## **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 ja matka. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös. Jäljellä olevien matkojen määrän voit tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista peritään julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet, jotka Kangasalan sosiaali- ja terveystalokunta on vahvistanut.

## **Asiointi- ja virkistysmatkat**

Omavastuu vyöhykealueella on Tampereen joukkoliikenteen kertalippua vastaava maksu. Vyöhykealueen ulkopuolella peritään Matkahuollon linja-autotaksan (1.7.2014) mukainen maksu. Maksu peritään myös yhdistelymatkalta.

## **Avustaminen ja saattaminen**

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 yhdensuuntaiselta matkalta. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen saattajana. Toisen kuljetuspalveluasiakkaan halutessa toimia saattajana, hänen kykynsä toimia saattajana arvioidaan erikseen kotihoitotoimistossa. Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta

0800 98811 Pirkanmaa

0800 98821 Kanta-Häme

HUOM! Kangasalan perusturvalautakunta on 4.3.2004 tekemällään päätöksellä antanut rintamasotilas-, rintamapalvelu- tai rintamatunnuksen omaaville asiakkaille oikeuden käyttää matkoja terveystieteiden keskuksiin.

## **Tuttutaksi tai yksin matkustaminen**

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten tututaksin 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.

## **Asuinpaikan ja olosuhteiden muuttuminen**

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

## **Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot**

Henkilökohtaiset asiakastiedot (asiakasprofiilit) kootaan Kuljetustenohjauskeskusta varten hakemuslomakkeessa kysytyjen tietojen pohjalta. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnettyt matkat. Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa asiakastietonsa tai täydentää niitä ottamalla yhteys kotihoitajan esimieheen.

## Tietosuoja

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.

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja kotihoidon asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tarpeelliset tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen.

## Palautteen antaminen

- Puhelimitse 03 567 8103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8.00 - 16.00.
- Sähköpostilla [asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi](mailto:asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi)
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere
- Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikennepalvelut/>

## Neuvonta

Kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluja koskevissa asioissa saa lisätietoja kotihoidon esimiehiltä. Puhelinaika on arkisin klo 9-11.

- Kangasalan eteläinen alue p. 050 350 2891
- Kangasalan läntinen alue p. 050 380 3324
- Kangasalan pohjoinen alue p. 050 350 2893

## 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** (HUOM! kaikki kirjaimet isoilla kirjaimilla).
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. Esim. "KUOHKE Ville Virtanen, lähtö Ellintie 1 Kangasala, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
3. Viesti lähetetään numeroon **16460**.
4. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.
5. KUOHKE:sta tullessiin 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](mailto: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.