

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN KULJETUS- PALVELUIDEN OHJEET 1.10.2019 ALKAEN

Yhteistoiminta-alue

Akaan kaupunki ja yhteistoiminta-alue Urjalan kunta ovat tehneet sopimuksen Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä. Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus = KUOHKE.

Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat.

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 määrääjäksi 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.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon on mahdollista. 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.

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.

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

Asuinpaikan ja olosuhteiden muuttumisesta on ilmoitettava

Olosuhteiden, osoitteen tai kotikunnan vaihtuminen tulee ilmoittaa viipymättä Akaan kaupungin asiakasohjaajille (yhteystiedot ohjeen lopussa). Kotikunnan vaihtuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä tarve kuljetuspalveluun harkitaan uudelleen.

Kuljetuspalveluoikeuden päättymisen ja väärinkäytökset

Oikeus Akaan kaupungin myöntämään kuljetuspalveluun päättyy asiakkaan muuttaessa toiselle paikkakunnalle, siirtyessä pysyvään sairaala- tai laitoshoitoon sekä kuolemantapauksessa. Myös asiakkaan terveydentilassa 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.

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 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.

Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna ennakkotilauksia ei edellytetä. Tällöin tilauspuhelut välittyvät Tuomi Logistiikan alihankkijalle.

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.

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 saattaa kuitenkin vaikuttaa ajo-olosuhteet tai autojen saatavuus.

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 suuruisen omavastuuosuus, joka on 3,30 euroa aikuisilta ja 1,70 euroa 4 – 11 vuotiailta lapsilta. **Urialassa** omavastuuosuus perustuu matkahuollon viimeisimpään kilometriperusteiseen taksataulukkaan.

Sotainvalideilta ja sotaveteraaneilta ei peritä omavastuuosuutta.

Tuttutaksi (=vakiotaksi)

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten tututaksin käyttö ja / tai yksinmatkustusoikeus. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat, esimerkiksi puhevammaiset tai jotkut vaikeasti näkövammaiset henkilöt. Oikeutta haetaan asiakasohjaajilta tai asiakasohjaajalta tai vammaispalveluista ja hakemukseen on liitettävä lääkärinlausunto.

Saatuana päätöksen tututaksioikeudesta asiakas valitsee itse tututaksin Tuomi Logistiikan kilpailuttamista autoista. **Tuttutaksiksi ei asiakas voi valita läheisessä sukulaisuhteessa olevaa kuljettajaa.** Tututaksin voi tilata suoraan kuljettajalta tai halutessaan myös Kuljetustenohjauskeskuksesta.

Asiakkaan tai kuljettajan on aina ilmoitettava tututaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi.

Yhteistoiminta-alue

Invataksi

Asiakkaalla on oikeus käyttää invataksia, jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia. Oikeutta haetaan vammaispalveluista ja hakemukseen on liitettävä lääkärinlausunto.

Yksinmatkustusosoikeus

Yksinmatkustusosoikeuden myöntämisen kriteerinä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuva erityisen perusteltu syy, esimerkiksi oman tai muiden turvallisuuden vaarantuminen. Oikeutta haetaan vammaispalveluista ja hakemukseen on liitettävä lääkärinlausunto.

Etupenkioikeus

Etupenkioikeus voidaan myöntää, jos asiakas ei voi vammansa tai sairautensa vuoksi käyttää taksin takapenkkiä. Oikeutta haetaan asiakasohjaajilta ja hakemukseen on liitettävä lääkärinlausunto.

Avustaminen ja saattaminen

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Jos asiakas yksilöllisen tilanteensa, vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän, eikä asiakkaalla ole saattajaa, voi Akaan kaupunki myöntää oikeuden avustamislisään, saattajalisään, parilisiin ja porrasvedosta aiheutuvaan lisään, jotka kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta. Jos porrasvetolisä on myönnetty, porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa. Mikäli Akaan kaupunki ei ole kyseistä lisää myöntänyt ei kaupungilla ole myöskään lisän korvausvelvollisuutta taksille. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

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. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta.

Saattajan tai avustajan lisäksi asiakkaalla voi olla 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.

Yhteistoiminta-alue

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.

Tietosuoja ja puheluiden tallentaminen

Akaan kaupunki ohjaa asiakkaat tilaamaan taksimatkat Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE). Tilausten tekemisen ja palvelun tuottamisen mahdollistamiseksi Akaan 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 henkilön 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.

Palaute

- **Puhelimitse** 03 5678103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8.00 - 16.00.
- **Sähköpostilla** kyytipalaute@tuomilogistiikka.fi
- Sähköpostiosoite asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi on edelleen käytössä Tuomi Logistiikan muussa asiakaspalvelussa.
- **Postitse:** Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere.

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

Matkan tilaamisen ohjeet

Matkan tilaaminen puhelimitse:

Kuljetustenohjauskeskuksen (KUOHKE) 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.
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.

Yhteistoiminta-alue

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella: Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon **03 567 8101**.

Ohjeeseen liittyviä lisätietoja:

Asiakasohjaajat

asiakasohjaus@akaa.fi

Viiala ja kylmäkoski

Asiakasohjaaja
Leena Kähkönen
p. 040 335 2630

Toijala

Asiakasohjaaja
Henni Numminen
p.040 335 3009

Urijalan kunta

Asiakasohjaaja
Seija Korhokangas
p. 040 335 4294

Akaan kaupunki

Palvelusihteeri
Leena Laine
p. 040 335 4662

Palveluvastaava
Marjut Takanen
p. 040 335 4274

Palveluohjaaja
Tuula Auranen
p. 040 335 4275