



Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden ohjeet 2.1.2020 alkaen

Liikennepalvelulaki tuli voimaan 1.7.2018. Tämä toi mukanaan muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisessä. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista valitsette myös teille mahdollisesti myönnetyn tututaksin.

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

Tampereen kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

Kuljetuspalvelumatkat

Kuljetuspalvelumatkat on myönnetty määräaikaiseksi tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakas voi myös hakea vähemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, jolloin matkat eivät välttämättä ole kuukausiin sidottuja. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi myönnetään välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Tampereen kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi, Ruovesi ja Orivesi. Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta.

Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkatarpeita, tulee hänen ottaa yhteyttä vammaispalvelutoimistoon, jossa päätetään matkan myöntämisestä yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. 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.

Matkojen käyttö ennakoon ja matkojen käyttämättä jättäminen

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää ennakoon seuraavan kuukauden asiointi- ja virkistysmatkoista enintään neljä yhdensuuntaista matkaa. Matkojen käyttäminen ennakoon vähentää seuraavan kuukauden matkoja. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

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 autolle.

Kuljetustenohjauskeskus voi ehdottaa matkavälineeksi Palveluliikenteen linjaa silloin, kun asiakkaan matka sopii palveluliikenteen reittiin. Palveluliikenteen käyttö ei vähennä asiakkaalle myönnettyjä matkoja. Matkan hinta on sama kuin kaupungin busseissa. Sen voi maksaa Tampereen matkakortilla tai käteisellä. Saattaja matkustaa maksutta, kuten kaikissa kuljetuspalvelumatkoissa.

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 puhelut ohjautuvat Tuomi Logistiikan alihankintaan.

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 paikallispuhelimaksun 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.

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella: Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03-5678 101 tai käyttämällä nettipalvelua www.tekstipuhelu.fi.

Taksin ottaminen tolpalta

Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina maanantaista lauantaihin klo 6.00–21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15-21.45 taksin voi ottaa ainoastaan rautatie- ja linja-autoaseman taksitolpilta. Vaikeasti näkövammaiset ja henkilöt, joilla on invataksin käyttöoikeus, voivat ottaa taksin kaikkina aikoina viralliselta taksitolpalta.

Liikennepalvelulain muutoksen myötä taksin ottaminen tolpalta muuttui. Taksitolpalla saattaa olla autoja, jotka eivät kuulu Tuomi Logistiikan kilpailuttamiin takseihin. Mikäli asiakas haluaa ottaa taksin tolpalta, on hänen varmistettava, että tolalla oleva auto ajaa KUOHKE-matkoja, jolloin asiakas maksaa normaalisti omavastuun. Muussa tapauksessa asiakas joutuu maksamaan koko matkan hinnan, eikä sitä voida korvata jälkikäteen.

Autoon tultaessa kerrotaan asiakasnumero ja esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. **Asiakkaan on varmistettava, että kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot Kuljetustenohjauskeskukseen ennen liikkeellelähtöä.** Asiakkaalla on aina mahdollisuus tilata taksi myös KUOHKEEN kautta, mikäli edellä mainittujen asioiden varmistaminen tolalla ei onnistu.

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 kui-

tenkin 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. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään kulloinkin voimassa olevat julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet. Katso liitteet 1-2.

Jäljellä olevien matkojen määrän voit tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

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 lasuttaa kaupungilta saattajalisää 5 euroa yhdensuuntaiselta matkalta.

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 vammaispalvelutoimistossa.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. 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

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain 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.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)

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

Mikäli asiakkaalle ei sovellu vamman tai sairauden vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti muutosta päätökseen vammaispalvelutoimistosta (Tampereen kaupunki, vammaispalvelut, PL 98, 33201 Tampere).

Tuttutaksi tai yksin matkustaminen

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten **tuttutaksin** käyttö ja/tai **yksinmatkustamisoikeus**. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat.

Saatuaan päätöksen tuttuksioikeudesta asiakas valitsee itse tuttuksin Tuomi Logistiikan kilpailuttamista autoista. Lista autoista löytyy vammaispalveluiden nettisivuilta tai pyydettäessä sen saa vammaispalveluista. Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tuttuksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tuttuksi 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 puheluita ja viestejä varmistukseksi 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
- 1.7.2019 alkaen henkilöliikenteen asiakaspalautteelle on oma sähköpostiosoite kyytipalaute@tuomilogistiikka.fi
- Postitse:
Kuljetustenohjauskeskus, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere
Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikenne/yksilo-ryhmakuljetukset-paivittaisen-liikkumisen-apuna/>

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun neuvonnasta tai alla olevien tiimien numeroista. Tarkemmat työntekijätiedot on osoitteessa <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/hakeminen/vammaispalvelutoimisto.html>

Palvelutarpeen arviointi ja neuvonta

puhelinajat ma-ti ja to-pe klo 9-10 sekä ma-to klo 13-14

puh. 040 159 8379

vammaispalvelu@tampere.fi

Lapset ja nuoret

puhelinajat ma-ti ja pe klo 9-10

puh. 040 637 0557

vammaispalvelu.lapset@tampere.fi

Asuminen

Keskusta-ltä vs. sosiaalityöntekijä puh. 040 800 4825

Etelä sosiaalityöntekijä puh. 0400 236 899

Länsi sosiaalityöntekijä puh. 0500 734 791

vammaispalvelu.asuminen@tampere.fi

Kotiin annettavat palvelut

puhelinajat ma-ti ja to-pe klo 9-10 sekä ma-to klo 13-14

puh. 040 159 8379

vammaispalvelu@tampere.fi

Vammaispalvelun toimistotiimi:

Puh. 040 801 9373 ja 040 800 4114

Tampereen kaupunki tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen. Tarkempia tietoja rekisteristä ja sinne tallenneituista henkilötiedoista asiakas voi saada pyytämällä rekisteriselosteen vammaispalvelutoimiston viranhaltijalta tai toimipisteen neuvonnasta.

Liite 1/2 Omavastuut

Kuljetuspalvelun omavastuuosuudet:

- Asiointi- ja virkistysmatka Tampereen kaupungin alueella:
 - vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta
- Lähikuntamatka:
 - vyöhykealueella sijaitseviin lähikuntiin (Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi ja Orivesi) vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta
 - Vyöhykkeiden ulkopuolelle (Ruovesi) ajettuihin kilometreihin perustuva taksa.
- Työ- ja opiskelumatka:
 - ei peritä omavastuuta vyöhykkeiden A-F alueella
 - peritään 3 euron omavastuu vyöhykealueen ulkopuolelle suuntautuvista työ- ja opiskelumatkoista
- Vaikeavammaisten päivätoimintamatka:
 - vyöhykkeiden A-F alueella vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta

Omavastuut vyöhykealueittain 2.1.2020 alkaen

Vyöhykkeiden määrä	Aikuinen (yli 25-v.)	Nuori (17-24-v)	Lapsi (7-16-v.)
2	2,04	1,47	1,02
3	3,30	2,35	1,65
4	4,60	3,30	2,30
5	5,90	4,25	2,95
6	7,20	5,10	3,60

