



**VALKEAKOSKI**

Dno VLK/1358/00.01.01.01/2019

**Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden  
ohjeet 01.06.2019 alkaen**

Valkeakosken kaupunki on tehnyt sopimuksen Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista kuljetuspalvelujen käyttäjä valitsee myös mahdollisesti myönnetyn vakiotaksin. Lista kunnan alueen sopimusautoista on liitteenä.

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

## **Kuljetuspalvelumatkat**

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää pääsääntöisesti vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakas voi myös hakea vähemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi voidaan myöntää välttämättömät työ- ja opiskelumatkat. Kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää etukäteen eikä niitä voi siirtää seuraaville kuukausille. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

## **Yhdensuuntainen matka**

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

## **Kuljetuspalvelun käyttörajat**

Asiointi- ja virkistysmatkat voi suorittaa Valkeakosken alueella sekä seuraaviin naapuri- ja lähikuntiin: Kangasala, (Kuhmalahti), Pälkäne, Hattula, Akaa, (Kylmäkoski), Lempäälä ja Hämeenlinna ja Tampere. Matka on tehtävä suorinta mahdollista reittiä.

Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta. Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkatarpeita, tulee hänen ottaa yhteyttä vammaispalvelutoimistoon, jossa voidaan päättää matkan mahdollisesta myöntämisestä yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella

## **Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen**

Vaikeavammaisten 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 muuttuminen**

Olosuhteiden, osoitteen tai kotikunnan vaihtuminen tulee ilmoittaa viipymättä vammaispalvelutoimistoon. Kotikunnan vaihtuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoittoon siirryttäessä tarve kuljetuspalveluun harkitaan uudelleen

## **Kuljetuspalveluoikeuden päättyminen ja väärinkäytökset**

Oikeus Valkeakosken kaupungin myöntämään kuljetuspalveluun päättyy asiakkaan muuttaessa toiselle paikkakunnalle, siirtyessä pysyvään sairaala- tai laitoshoittoon 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 ennakotilauksia 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.

**Ohjeet eri tilaustavoista ovat viimeisellä sivulla, s.6.-7.**

## **Taksin ottaminen tolpalta**

Taksin voi ottaa kaikkina aikoina myös viralliselta taksitolpalta. Valkeakoskella viralliset taksitolpat ovat Valtakatu 9-11 (Koskikaran edusta), Apiankatu 4 (linja-autoasema) ja Antinniementie 2-4. **Asiakkaan on varmistettava, että tolpalla 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 liikkeelle lähtöä.

## **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 saattavat kuitenkin vaikuttaa ajo-olosuhteet tai autojen saatavuus. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa ylittää.

## **Matkan maksaminen ja matkojen määrän tarkistaminen**

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuuosuuden. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja matka. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös.

Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään Matkahuollon hinnaston mukaiset omavastuuosuudet.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

## **Tuttutaksi (= vakiotaksi)**

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, esimerkiksi puhevammaiset tai jotkut vaikeasti näkövammaiset henkilöt. Oikeutta haetaan vammaispalveluista.

Saatuun päätöksen tututaksioikeudesta asiakas valitsee itse tututaksin Tuomi Logistiikan kilpailuttamista autoista.

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.

## **Invataksi**

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

## **Yksin kulku oikeus**

Yksinkulkuoikeuden myöntämisen kriteerinä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuva erityisen perusteltu syy, esimerkiksi oman tai muiden turvallisuuden vaarantuminen. Oikeutta haetaan vammaispalveluista.

## **Etupenkioikeus**

Etupenkioikeus voidaan myöntää, jos asiakas ei voi vammansa tai sairautensa vuoksi käyttää taksin takapenkkiä. Oikeutta haetaan vammaispalveluista

## **Avustaminen, saattaminen ja muut matkustajat**

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 5 euroa yhdensuuntaiselta matkalta.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

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 vammaispalvelutoimistossa.

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 yksin matkustavan asiakkaan omavastuun suuruisen maksun. Mukana matkustavilta lapsilta peritään iän mukainen omavastuu, alle 7-vuotiaalta omavastuuta ei peritä.

## Opiskelijoiden matkat oppilaitokseen

Lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, korkeakoulussa ja yliopistossa tutkintoon johtavassa koulutuksessa päätoimisesti opiskelevan opiskelijan omavastuuosuus vaikeavammaisten kuljetuspalvelumatkasta oppilaitokseen ja takaisin on kiinteänä omavastuuna 3,20 euroa /yhdensuuntainen matka. Kokonaisuudessaan Valkeakosken alueella tapahtuvasta opiskelijan kuljetuspalvelumatkasta oppilaitokseen ei peritä omavastuuta, eikä myöskään Valkeakosken alueella tapahtuvasta kuljetuspalvelumatkasta, jolla matkustetaan oppilaitoksen järjestämään yhteiskuljetukseen. Tällaiseksi opiskeluksi katsotaan myös osallistuminen päätoimisesti valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen sekä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavaan koulutukseen.

Vaikeavammaisten kuljetuspalveluun oikeutetun opiskelijan omavastuuosuudet matkoista oppilaitokseen ja takaisin laskutetaan jälkikäteen. Tämän vuoksi taksi ei peri suoraan opiskelijalta näistä matkoista omavastuuta. Tieto omavastuun perimättä jättämisestä toimitetaan taksille Kuljetustenohjauskeskuksesta.

Oppilaitoksen järjestämään työharjoitteluun suuntautuvasta vaikeavammaisten kuljetuspalvelumatkasta ei peritä omavastuuta, jos matka tehdään kokonaisuudessaan Valkeakosken kaupungin alueella. Muiden kuntien alueelle suuntautuvista työharjoittelun matkoista laskutetaan samalla tavoin kuin matkoista oppilaitokseen.

## Terveydenhuollon matkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja **ei saa käyttää** niihin terveydenhuollon matkoihin, jotka korvataan sairausvakuutuslain perusteella tai vakuutusyhtiön toimesta.

Terveydenhuollon matkoja ovat lääkäri-, sairaala- tai kuntoutusmatkat (esim. lääkäri-, hammaslääkäri-, fysioterapia- ja laboratoriokäynnit, apuvälineiden sovitukset). Terveydenhuollon matkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0800 98 811.

## Tietosuoja ja puheluiden tallentaminen:

Valkeakosken kaupunki ohjaa asiakkaat tilaamaan taksimatkat Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE). Tilausten tekemisen ja palvelun tuottamisen mahdollistamiseksi Valkeakosken 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 henkilöstön 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 5678 103 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/>

OHJEESEEN LIITTYVIÄ LISÄTIETOJA:

Valkeakosken kaupunki, Vammaispalvelut, Kerhomajankatu 2, PL 20, 37601 Valkeakoski  
Palvelusihteeri, puh. 040 335 7205

## Matkan tilaamisen ohjeet

### 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
3. määränpää, haluttu lähtöaika tai ehdoton perillesaapumisaika, onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä, apuvälineet sekä mahdollinen lyhyt pysähdys
4. Esim. "KUOHKE Ville Virtanen, lähtö Valtakatu 12, Valkeakoski, kohde Apiankatu 1, Valkeakoski, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori"
5. Viesti lähetetään numeroon 16460
6. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.
7. 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](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.



---

## OIKAISUVAATIMUSOHJEET JA VALITUSOSOITUS

### MUUTOKSENHAKUKIELLOT

Seuraavista päätöksistä ei saa tehdä kuntalain 136 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Pykälät: **52, 53, 54, 55, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66**

Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 134 §:n 1 momentin mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla.

Pykälät: **56, 58**

### OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön asianosainen tai Valkeakosken kaupungin jäsen voi tehdä niistä kirjallisen oikaisuvaatimuksen Valkeakosken kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle, osoite PL 20 (Sääksmäentie 2), 37601 Valkeakoski.

Pykälät: **56, 58**

Oikaisuvaatimuksen voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen:  
valkeakosken.kaupunki@valkeakoski.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Asianosaiselle päätös annetaan tiedoksi kirjeellä, saantitodistuksella lähetetyllä kirjeellä tai haastetiedoksiannolla. Kaupungin jäsenen oikaisuvaatimuksen määräaika alkaa pöytäkirjan nähtävänä pitämisestä. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen. Oikaisuvaatimus tulee olla tekijän allekirjoittama.

### HANKINTAOIKAISUOHJE

Valitusviranomainen:

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista annetun lain (hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankintaoikaisu).

Seuraaviin päätöksiin voi hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua:

Pykälät:

Asianosaisen on tehtävä hankintaoikaisuvaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasia kirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana ai kana tai erilliseen tiedoksi saantitodistukseen merkittynä aikana.

### MUUTOKSENHAKU HANKINTA- JA URAKKAPÄÄTÖKSIIN

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi liitteenä olevan erillisen ohjeen mukaisesti saattaa asian myös markkinaoikeuden käsiteltäväksi

Pykälät: