



Hämeenkyrön kunta  
Kotihoito

ASIAKASNUMERONNE ON:

## SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET

### **Kuljetuspalvelumatkat**

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräaikaisesti erillisten myöntämiskriteereiden perusteella. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää 2-8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakas voi myös hakea erityisillä perusteilla enemmän kuin 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Asiointi- ja virkistysmatkat voidaan tehdä Hämeenkyrön kunnan alueella. Erityisen syyn perusteella myönnettyistä matkoista voidaan kuitenkin tehdä kaksi yhdensuuntaista matkaa naapurikuntaan (Ikaalinen, Ylöjärvi, Nokia, Sastamala). Näiden poikkeusmatkojen käytöstä tulee neuvotella etukäteen kotihoidon asiakasohjaajan kanssa. Kuljetuspalvelumatkat järjestetään Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksen (KUOHKE) kautta.

### **Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen**

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen ja matkan tarkoitus on vastata asiakkaan liikkumisen tarpeita. 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 sallitaan. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava Kuljetusohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

### **Matkojen käyttö ennakoon ja matkojen käyttämättä jättäminen**

Matkoja ei ole mahdollista käyttää ennakoon ellei siitä ole sovittu erikseen. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää. Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

### **Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE)**

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Kuljetustenohjauskeskuksessa yhdistellään samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalla autolla. Kuljetuspalvelumatkan voi tilata puhelimitse, tekstiviestillä,

sähköpostilla tai tekstipuhelimella. Matkoja voi tilata ja tehdä kaikkina vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä.

Matka kannattaa tilata heti kun sen ajankohta on tiedossa, kuitenkin **vähintään tuntia ennen matkan alkua ja paluumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua**. Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna ennakkotilauksia ei edellytetä. Kuljetustenohjauskeskus on avoinna **maanantaista lauantaihin klo 6.00-21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15-21.45**, muuna aikana tilauspuhelimet välittyvät alihankkijalle.

## **TARKEMMAT OHJEET ERI TILAUSTAVOISTA OVAT OHJEEN LOPUSSA**

**Taksin ottaminen tolpalta ei ole mahdollista.**

### **Tilatun matkan peruuttaminen**

Matkan peruuttamisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on tärkeää, 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 sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattavat kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisen ajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

### **Matkan maksaminen**

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Omavastuuna peritään Matkahuollon viimeisen 31.8.2017 saakka voimassa olleen linja-autotaksaa määritelleen taulukon mukainen maksu. Vähintään 10 prosentin haitta-asteen omaavien sotainvalidien kohdalla omavastuuta ei peritä.

### **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 omaa saattajaa, kuljettaja voi laskuttaa erillisen saattajalisän. 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 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, asiakasohjaajat arvioivat erikseen hänen kykynsä toimia saattajana. Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuuna Matkahuollon

viimeisen 31.8.2017 saakka voimassa olleen linja-autotaksaa määritelleen taulukon mukaisen maksun. Mukana matkustavalta alle 7- vuotiaalta ei peritä omavastuuta.

### **Terveydenhuoltomatkat**

Sosiaalihoitolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää terveydenhuollonmatkoihin, joihin korvausta voidaan hakea Kelasta:**

- lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologinvastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitukset
- lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit.

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0800 98811. Lisätietoja Kelan toimistoista ja Internet-sivuilta ([www.kela.fi](http://www.kela.fi))

### **Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)**

Kuljetustenohjauskeskusta varten asiakkaan henkilökohtaiset tiedot tallennetaan asiakasprofiiliin. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnettyt matkat. Asiakas voi halutessaan tarkistaa ja täydentää tietoja ottamalla yhteyttä asiakasohjaukseen.

### **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. Tututaksi on valittava Tuomi Logistiikan kanssa sopimuksen tehneiden autoilijoiden joukosta. Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi.

### **Olosuhteiden muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa kotihoitoon. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä tai olosuhteiden 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 03-567 8103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana
- Sähköpostilla: [asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi](mailto:asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi)
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus/ Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikennepalvelut/> tai puh: 03-5653 4115

**Neuvonta**

Kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja asiakasohjauksesta puh.050 5215141, 050 68203, (to-pe 050 682 53).

Hämeenkyrön perusturvalautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja kotihoidon asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen. Tarkempia tietoja rekisteristä ja sinne tallennetuista henkilötiedoista asiakas voi saada pyytämällä rekisteriselosteen kirjallisesti.

## MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUKSESTA

### Matkan tilaaminen puhelimitse numerosta: 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
- 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. 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.
2. Esim. "Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
3. Viesti lähetetään numeroon 040 49199 2000.
4. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta.

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.