



Hämeenkyrön kunta  
Vammaispalvelut

## VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET

### **Kuljetuspalvelumatkat**

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiakas voi myös hakea vähemmän tai erityisillä perusteilla enemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi myönnetään välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Hämeenkyrön kunnan alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Ylöjärvi, Ikaalinen, Nokia ja Sastamala. Lisäksi myönnettyistä matkoista yksi edestakainen matka kuukaudessa voi suuntautua Tampereelle. Kuljetuspalveluiden käytöstä korvataan kohtuulliset kustannukset. Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta. Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkustustarpeita, hänen tulee ottaa yhteys vammaispalveluiden sosiaalityöntekijään hyvissä ajoin ennen matkan alkua. Poikkeavien matkustusoikeuksien myöntäminen harkitaan yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella. 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. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen, opiskeluun tai työhön säännöllisesti, hän voi tilata matkat yhdellä kertaa enintään kuukauden matkat kerrallaan.

**Kuljetustenohjauskeskus on avoinna maanantaista lauantaihin klo 6.00-21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15-21.45.**

Muuna aikana tilauspuhelut välittyvät alihankkijalle.

### **TARKEMMAT OHJEET ERI TILAUSTAVOISTA OVAT VIIMEISELLÄ SIVULLA.**

**Taksin ottaminen tolpalta ei ole mahdollista.**

#### **Tilatun matkan peruuttaminen**

Matkan peruuntumisesta 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. Työmatkoilta ja vammaispuolustuksen päivätoimintamatkoilta peritään omavastuuosuutena maksimissaan kyseisen matka-alueen seutulipun suuruinen maksu kuukaudessa. Päätoimiseen opiskeluun liittyvissä kodin ja oppilaitoksen välillä tapahtuvissa matkoissa, joihin Kela ilman vammaispuolustusta mukaisten matkojen päätöstä myöntäisi koulumatkatukea, peritään omavastuuna 1 €/ yhdensuuntainen matka/ maksimissaan 43 € kuukaudessa.

#### **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, vammaispalvelut 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**

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää**:

- 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 vammaispalveluun.

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

### **Olosuhteiden muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammaispalveluun. 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/>

## Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä puh. 050 4010210 (soittoaika ma-pe 13-14). Hämeenkyrön perusturvalautakunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen. Tarkempia tietoja rekisteristä ja sinne tallennetuista henkilötiedoista asiakas voi saada pyytämällä rekisteriselosteen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä.

## **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 puhelimitse. 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.