



27.5.2020

## TOIMINTAOHJE ASIAKKAILLE (HUOLTAJILLE/ASUMISYKSIKÖILLE), TOIMINTAKESKUKSILLE JA KULJETTAJILLE KEHITYSVAMMAISTEN TYÖKYYYTIEN SUJUVAKSI JÄRJESTÄMISEKSI

Tällä toimintaohjeella luodaan yhteiset periaatteet ja selkiytetään toimintamallit kuljetusten sujuvaksi ja täsmälliseksi suorittamiseksi. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan alla olevien ohjeiden noudattamisesta, vastuu on tilanteesta riippuen huoltajalla tai asumisyksiköllä.

### TOIMINNAN YLEISKUVAUS

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan sekä niihin liittyvien kuljetusten järjestämisestä vastaa Tampereen kaupungin vammaispalvelut, joka toimii osana sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelualueena. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät tekevät päätökset asiakkaiden päivä- ja työtoiminnasta ja ohjaavat asiakkaat toimintakeskuksiin sekä osallistuvat asiakkaan tarvitseman kuljetustavan valintaan. Jos asiakas tarvitsee kuljetuksiin liittyviä normaaleista toimintatavoista poikkeavia erityisoi-keuksia, niistä tulee sopia asianosaisen sosiaalityöntekijän kanssa.

Tuomi Logistiikka vastaa kuljetuskapasiteetin hankinnasta sekä kuljetusreittien ja -aikataulujen suunnittelusta vammaispalveluista, toimintakeskuksista ja asiakkailta saamiensa tietojen perusteella. Tuomi Logistiikka toimii keskitettynä yhteistyötahona kuljetuksiin liittyvässä päivittäisessä asi-oinnissa sekä valvoo ja kehittää toimintaa yhdessä eri osapuolten kanssa.

### ERI OSAPUOLTEN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

#### Asiakas ja/tai hänen edustajansa

- ilmoittaa Tuomi Logistiikkaan asiakkaan terveydentilaa koskevista seikoista, jotka saat-tavat vaikuttaa kuljetuksiin (esim. diabetes tai epilepsia). Tuomi Logistiikka välittää tie-dot kuljettajille.
- on ajoissa (vähintään viisi minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa) sovittulla odotuspaikalla, jolloin kaikki asiakkaat ehtivät oikeaan aikaan toimintakeskukseen. Työkyytejä ajavat autot eivät voi odottaa asiakasta, eikä asiakasta noudeta sisältä, koska kuljettaja huo-lehtii muiden autossa olevien turvallisuudesta.
- on pukeutunut säänmukaisesti ja käyttää pimeällä heijastinta.
- odottaa autoa rauhallisesti aiheuttamatta vaaraa itselleen tai muille.
- nousee autoon kykyjensä mukaan reippaasti ryntäilemättä.
- istuu penkille, kiinnittää turvavyön ja pitää sen kiinnitettynä matkan ajan (kuljettaja auttaa tarvittaessa).
- käyttäytyy matkalla asiallisesti ja muut asiakkaat huomioivasti sekä noudattaa hyviä tapoja ja kuljettajan antamia ohjeita.
- poistuu autosta viivyttämättä määränpäässä.
- myöhästyessään kyydistä vastaa itse korvaavan kuljetuksen järjestämisestä ja kustan-nuksista (esim. VPL-asiointimatkana).
- jos toimintapäivä keskeytyy sairastumisen tai oman asian vuoksi vastaa itse korvaavan kuljetuksen järjestämisestä ja kustannuksista (esim. VPL-asiointimatkana).
- ilmoittaa poissaolosta suoraan Tuomi Logistiikkaan.



27.5.2020

## Toimintakeskus

- käy läpi kuljetusten pelisäännöt asiakkaiden kanssa.
- huolehtii asiakkaiden saattamisesta autolta ja autolle.
- järjestää asiakkaiden valvonnan mahdollisena kuljetusten odotusaikana.
- arvioi kuljetusten toimivuutta ja antaa palautetta Tuomi Logistiikkaan kuljetusten kehittämiseksi.

## Kuljettaja

- on salassapitovelvollinen. Kuljettaja ei puhu kuljetettaviin tai heidän perheisiinsä liittyvistä asioista.
- varmistaa tarvittaessa henkilökunnalta, että kyytiin nousevat oikeat henkilöt.
- huomioi kaikissa tilanteissa asiakkaiden erityispiirteet ja asiakkaita koskevat toimintakeskuksen, huoltajan tai Tuomi Logistiikan antamat ohjeet (esimerkiksi autoon sijoittelua tms. koskien).
- varmistaa, että kaikilla, myös pyörätuolissa istuvilla, on turvavyö kiinnitettynä koko kuljetuksen ajan, ja huolehtii pyörätuolien huolellisesta kiinnittämisestä.
- vastaa järjestyksenpidosta autossa ja puuttuu kuljetuksen aikaiseen häiriköintiin tilanteen vaatimalla tavalla.
- esittäytyy asiakkaille, huoltajille ja toimintakeskusten henkilökunnalle ensimmäisen kohtaamisen yhteydessä.
- tervehtii asiakkaita, huoltajia ja toimintakeskusten henkilökuntaa, toimii positiivisella asenteella sekä pukeutuu asiallisesti, asiakkaita kunnioittavalla tavalla.
- ei tupakoi asiakkaiden nähden.
- pitää ajoneuvolaitteen päällä koko toiminta-ajan.
- tarkistaa jokaisen kuljetuksen yhteydessä ajoneuvolaitteelta asiakkaita koskevat erityisohjeet, mahdolliset reittimuutokset, kuittaa ajoneuvolaitteelle kaikki kyytiin nousut ja kyydistä poistumiset niiden tapahtumahetkellä.
- kuittaa ajoneuvolaitteelle tiedon mikäli reitille kuulunut asiakas ei tullut kyytiin.
- ei luovuta ulkopuolisille kuljetusreittejä koskevia tietoja.
- soittaa Tuomi Logistiikkaan toimintaohjeiden saamiseksi, mikäli asiakkaalla, jota ei saa jättää yksin, ei ole vastaanottaja paikalla. Tuomi Logistiikka yrittää tavoittaa vastaanottajaa. Ellei häntä tavoiteta, Tampereen asiakas viedään Rantaraittikotiin ja Oriveden asiakas viedään Niemen Linnan asumisyksikköön.

## POIKKEUSTILANTEET

Onnettomuuden sattuessa kuljetusyrityksen liikennevakuutus on ensisijainen henkilövahinkojen korvaaja. Mikäli sattuu vakava liikenneonnettomuus, jossa tapahtuu henkilövahinkoja, poliisi vastaa tilanteen hallinnasta ja tiedottamisesta.

Jos matkan aikana sattuu jotakin tavallisesta poikkeavaa, joka voi järkyttää asiakkaita, kuljettaja on velvollinen ilmoittamaan tapahtumasta kaikkien kyydissä olevien matkustajien toimintakeskuksille ja Tuomi Logistiikalle.

Jos asiakkaalla ei sovitusti ole vastaanottaja paikalla eikä häneen saada yhteyttä, asiakas on vietävä Tampereella Rantaraittikotiin ja Orivedellä Niemen Linnan, josta huoltaja voi hänet noutaa. Tämä koskee ainoastaan niitä asiakkaita, joita ei saa jättää yksin.



27.5.2020

Kuljetus voi poikkeuksellisesti olla myöhässä erityisen huonon ajokelin tai muun erityisen syyn takia. Kuljettaja on velvollinen ilmoittamaan Tuomi Logistiikkaan heti kun huomaa olevansa noin 10 minuuttia myöhässä sovitusta aikataulusta.

Auton ollessa myöhässä yli kymmenen minuuttia, asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa yhteyttä Tuomi Logistiikkaan tilanteen selvittämiseksi. Jos myöhästymisen on toistuvaa, Tuomi Logistiikka tarkistaa pyynnöstä kuljetusaikataulun ja reitin sekä ilmoittaa mahdollisista muutoksista kuljetuksessa oleville asiakkaille ja toimintakeskuksille.

Ainoastaan Tuomi Logistiikka tekee muutoksia kuljetusaikatauluihin ja reitteihin.

Asiakas ja hänen edustajansa on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot. Liikennöitsijä ja asiakkaan huoltaja sopivat asiakkaan aiheuttamien vahinkojen korvaamisesta keskenään. Kaupunki ei korvaa asiakkaiden aiheuttamia vahinkoja.

Mahdollinen laatuvirheitä koskeva palaute osoitetaan Tuomi Logistiikkaan. Palautteen yhteydessä on aina kerrottava mahdollisimman tarkasti tapahtumaan osalliset, kuvata tapahtuma, sen ajankohta ja paikka. Tuomi Logistiikka kirjaa ylös kaikki riittävän tarkasti yksilöidyt ja asialliset palautteet sekä selvittää ne asianomaisten tahojen kanssa. Mikäli kuljetuksissa tapahtuu vakavia rikkomuksia, kuten liikennesääntöjen rikkomista, asianosaisten tulee ottaa suoraan yhteyttä poliisiin.

Nämä ohjeet löytyvät sähköisesti Tuomi Logistiikan sivuilta:

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

Näiden yhteisten pelisääntöjen avulla pyritään turvaamaan kaikkien kannalta mukavat ja sujuvat työkydyt.

## YHTEYSTIEDOT

- Vammaispalvelun neuvontapuhelin puh.0401598379 (ma-ti,to-pe klo 9-10 ja ma-to klo 13-14) sähköposti. [vammaispalvelu@tampere.fi](mailto:vammaispalvelu@tampere.fi) tai [vammaispalvelu.asuminen@tampere.fi](mailto:vammaispalvelu.asuminen@tampere.fi) sekä [www.tampere.fi/vammaispalvelutoimisto](http://www.tampere.fi/vammaispalvelutoimisto).
- Työkyydit puh. (03) 5678 108 (palvelemme maanantaista perjantaihin klo 7-19 sekä viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 7-17), sähköposti: [tyokyyti@tuomilogistiikka.fi](mailto:tyokyyti@tuomilogistiikka.fi).

Leena Köykkä  
vs. johtava sosiaalityöntekijä  
041 730 1322  
[leena.koykka@tampere.fi](mailto:leena.koykka@tampere.fi)

Jussi Teronen  
henkilöliikennejohtaja  
041 730 2683  
[jussi.teronen@tuomilogistiikka.fi](mailto:jussi.teronen@tuomilogistiikka.fi)