



Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden ohjeet 1.7.2021 alkaen

Sotela 22.6.2021, § 83

Dno VLK/1919/00.01.01.01/2021

Sisällysluettelo

Kuljetuspalvelumatkat.....	2
Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen.....	2
Yhdensuuntainen matka.....	2
Matkojen käyttö ennakoon seuraavan kuukauden matkoista.....	3
Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE).....	3
Matkan tilaaminen puhelimitse:.....	3
Matkan tilaaminen tekstiviestillä:.....	4
Matkan tilaaminen sähköpostilla:.....	4
Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:.....	4
Taksin ottaminen tolpalta.....	4
Tilatun matkan peruuttaminen.....	5
Auton saapuminen.....	5
Matkan maksaminen ja matkojen määrän tarkistaminen.....	5
Avustaminen, saattaminen ja muut matkustajat.....	5
Terveystuomattomat matkat.....	6
Tuttutaksi tai yksin matkustaminen.....	6
Invataksi.....	6
Yksin kulku oikeus.....	7
Etupenkki-oikeus.....	7
Asuinpaikan ja olosuhteiden muuttuminen.....	7
Tietosuojaj ja puheluiden tallentaminen:.....	7
Palaute.....	8
Neuvonta.....	8
Kuljetuspalvelun omavastuuosuudet.....	9
Omavastuut vyöhykealueittain 1.7.2021.....	9



Liikennepalvelulaki tuli voimaan 1.7.2018. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista kuljetuspalvelujen käyttäjä valitsee myös mahdollisesti myönnetyn tututaksin. Listan kunnan alueen sopimusautoista saa vammaispalvelutoimistosta. Tututaksia ei voi valita listan ulkopuolelta.

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

Valkeakosken kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

Kuljetuspalvelumatkat

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

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Valkeakosken kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Kangasala, Pälkäne, Hattula, Hämeenlinna, Akaa, Lempäälä ja Tampere. 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.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys



esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon 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.

Matkojen käyttö ennakkoon seuraavan kuukauden matkoista

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää ennakkoon seuraavan kuukauden asiointi- ja virkistysmatkoista enintään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa. Matkojen käyttäminen ennakkoon vähentää seuraavan kuukauden matkoja. Matkojen ennakkoon käyttäminen on mahdollista kuluvan kalenterivuoden aikana.

Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE)

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Kuljetustenohjauskeskuksessa yhdistellään samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalla autolle.

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 ennakkotilausaikoja ei edellytetä. Tällöin puhelut ohjautuvat Tuomi Logistiikan alihankintaan.

Matkoja voi tilata puhelimella, tekstiviestillä tai sähköpostilla vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Ruuhkattomin soittoaika on arkisin klo 10-14.

Tarvittaessa matkaa tilatessa tulee kertoa, mikä on ehdoton perille saapumisaika, esimerkiksi jos on jatkoyhteys junaan.

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.

Matkat, joita ei tilata Kuohken kautta, ei hyvitetä jälkikäteen.



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 jotain 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. Kirjoita tekstiviestiin nimi ja/tai asiakasnumero, tarkka lähtöpaikka ja määränpää, lähtöaika ja perille saapumisaika, tieto saattajasta tai muista henkilöistä, apuvälineet sekä mahdollinen lyhyt pysähdys.
2. Viesti lähetetään numeroon **040 49199 2000**
3. 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**

Viestiin kirjoitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta.

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:

Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta numerosta puh. **0100 2288**, josta tilataan puhelu numeroon **03 5678 101**.

Tai netin kautta www.tekstipalvelu.fi

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi ottaa kaikkina aikoina myös taksitolpalta. Valkeakoskella taksitolpat ovat Valtakatu 9-11 (Koskikaran edusta), Apiankatu 4 (linja-autoasema) ja Antinniementie 2-4. 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 liikkeelle lähtöä. 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 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 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 omavastuun. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan yksin kuljetusta tai yhdistellystä matkasta omavastuu, ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös.

Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään kulloinkin voimassa olevat julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet. Työ- ja opiskelumatkoista ei peritä omavastuuta vyöhykealueella oleviin lähikuntiin (Lempäälä, Tampere, Kangasala). Muihin vyöhykkeellä oleviin kuntiin työ- ja opiskelumatkojen omavastuu on vyöhyke arvolipun mukainen. Vyöhykealueen ulkopuolelle suuntautuvista työ- ja opiskelumatkoista peritään kiinteä omavastuu. Katso liite 1.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

Avustaminen, saattaminen ja muut matkustajat

Asiakkaalla saa tarpeen mukaan olla matkalla mukana saattaja, jolta ei peritä omavastuuosuutta. Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Pääsääntöisesti



toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia matkalla saattajana, vaan hänen kykynsä toimia saattajana arvioidaan erikseen vammaispalvelutoimistossa.

Kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta saattajalisän, jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua normaalia taksipalvelua enemmän (esim. jos asiakas saatetaan kerrostalossa asuntoon asti). Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista sisätiloissa portaissa, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

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.

Terveydenhuollon matkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja ei saa käyttää terveydenhuollon matkoihin, 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

Terveydenhuollon matkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0800 98 811. Lisätiedot matkoista www.kela.fi

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. Kulkuoikeudet arvioidaan kuljetuspalvelutarpeen arviointia tehdessä.

Saatuaan päätöksen tututaksioikeudesta asiakas valitsee itse tututaksin Tuomi Logistiikan kilpailuttamista autoista. Listan saa pyydettäessä vammaispalveluista. Tututaksin voi tilata suoraan kuljettajalta. Asiakkaan tai kuljettajan on 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

Asuinpaikan ja olosuhteiden muuttuminen

Olosuhteiden, osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammaispalvelutoimistoon. Kotikunnan vaihtuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä tai olosuhteiden muuten oleellisesti muuttuessa tarve kuljetuspalveluun harkitaan uudelleen.

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

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 numerosta 03 567 8103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8–16
- sähköpostilla osoitteesta kyytipalautte@tuomilogistiikka.fi
- postitse osoitteesta Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

Lisätietoja saa Tuomilogistiikan sivulta

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun sosiaaliohjaajilta ja sosiaalityöntekijältä.

Puhelinajat tiistaisin ja torstaisin kello 9-10.

sosiaaliohjaaja (kirjaimet A-L) puh. 040 335 7247

sosiaaliohjaaja (kirjaimet M-Ö) puh. 040 335 7315

sosiaalityöntekijä puh. 040 335 7320



Liite 1

Kuljetuspalvelun omavastuuosuudetAsiointi- ja virkistysmatka Valkeakosken kaupungin alueella:

- vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta

Lähikuntamatka:

- vyöhykealueella sijaitseviin lähikuntiin (Kangasala, Lempäälä, Tampere) vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta
- Vyöhykkeiden ulkopuolelle (Akaa, Hattula, Hämeenlinna, Pälkäne) ajettuihin kilometreihin perustuva taksa.

Työ- ja opiskelumatka:

- ei peritä omavastuuta vyöhykealueella lähikuntiin (Kangasala, Tampere, Lempäälä) tapahtuvista työ- ja opiskelumatkoista
- muihin vyöhykealueen kuntiin omavastuu vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta
- peritään 3,20 euron kiinteä omavastuu / yhden suuntainen matka vyöhykealueen ulkopuolelle suuntautuvista työ- ja opiskelumatkoista

Vaikeavammaisten päivätoimintamatka:

- vyöhykkeiden A-F alueella vyöhykkeiden mukaan määräytyvä arvolipun hinta

Omavastuut vyöhykealueittain 1.7.2021

Vyöhykkeiden määrä	Aikuinen	Nuori (17-24 vuotiaat)	Lapsi (7-16 vuotiaat)
2	2,10	1,52	1,05
3	3,40	2,42	1,70
4	4,60	3,30	2,30
5	5,90	4,25	2,95
6	7,20	5,10	3,60

