



YLÖJÄRVEN KAUPUNKI
PERUSTURVALAUTAKUNTA

Asiakasnumeronne on:

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN TILAUSOHJE

Ajankohtaista

Liikennepalvelulaki tuli voimaan 1.7.2018; tämä toi muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisestä. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista valitsette myös teille mahdollisesti myönnetyn tututaksioikeuden. Lista kunnan alueella hyväksytyistä autoista lähetetään teille tämän kirjeen liitteenä.

Matkan tilaaminen Tuomi Logistiikasta

Kaikki matkat on tilattava Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta eli KUOHKEsta. Matkoja voidaan yhdistää. Samassa taksissa voi olla useampi samaan suuntaan menevä henkilö. **Tututaksiasiakkaan tilauksen tekee auton kuljettaja, kun matkasta on sovittu asiakkaan ja kuljettajan kesken.**

Sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja voidaan myöntää enimmillään kahdeksan yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Matkoista kaksi voidaan tehdä Ylöjärven ympäristökuntiin. Matkat myönnetään asiointiin ja virkistykseen. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle,

Kuljetuspalvelumatka tilataan puhelimitse, tekstiviestillä, tekstipuhelimella tai sähköpostilla. **Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen matkan alkamista ja paluumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkamista. Paluumatkan voi tilata myös samalla kun tilaa menomatkan. Ruuhkattomin soittoaika on arkisin klo 10-14.** Kuljetuspalvelukeskus on auki maanantaista lauantaihin klo 6.00-21.00 ja sunnuntaisin ja arkipyhisin klo 7.30-21.00.

Tilaaminen puhelimitse

Puhelinnumero kuljetuksenohjauskeskukseen on **03 5678101**.

Kuljetustenohjauskeskukseen ilmoitetaan

- asiakkaan nimi ja asiakasnumero
- matkan lähtöosoite ja määrää, myös paikkakunta

- matkatyyppi; asiointi- tai virkistysmatka
- lähtöaika ja tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- mukana olevat apuvälineet tai muuta huomioon otettavaa
- tarvitaanko kuljettajan antamaa apua
- mukana tuleva saattaja tai muut henkilöt
- pysähdytäänkö matkalla, pysähtymisosoite

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 Teekkarikatu 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

Tilausosoite on **kyyti@tuomilogistiikka.fi**

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella

Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta p. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03 5678101.

Terveysdenhuoltomatkat

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin. **Kelan korvaamat matkat tilataan numerosta 0800 98811.**

Taksin ottaminen tolpalta

Tolpalta otto ei ole enää mahdollista.

Säännölliset matkat

Säännöllisesti toistuvat matkat voi tilata etukäteen kuukaudeksi kerrallaan

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka tehdään suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esim. kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon sallitaan. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten, esimerkiksi apteekissa, pankissa tai kaupassa käynti päättää yhdensuuntaisen matkan. Paluumatka lähtöosoitteeseen on uusi yhdensuuntainen kuljetuspalvelumatka. Matkan keskeytykset ilmoitetaan matkaa tilatessa. Reuna-alueilla paluukyydin tekeminen samalla taksilla on kustannusten vuoksi joskus tarkoituksenmukaista (odotustaksa).

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava kuljetustenohjauskeskukseen. Tilattu matka on peruttava viimeistään 30 minuuttia ennen matkan alkua. Peruuttamatta jätetty tilaus kuluttaa yhden matkan.

Auton saapuminen

Vähintään tuntia ennen tilatun auton saapumisessa odotusaika on enintään 10 minuuttia ja alle tunnin tilauksissa enintään 20 minuuttia. Perille saapumisen sovitun ajankohdan poikkeama on +/- 15 minuuttia. Etukäteen tilattua ehdotonta perille saapumisaikaa ei kuitenkaan saa ylittää.

Avustaminen kuljetuksen yhteydessä

Asiakkaalla saa olla mukana yksi maksuton saattaja. Kyydissä olleiden lähiosoitteen sekä määränpään on oltava sama.

Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Kun asiakas tarvitsee apua normaalia enemmän kuljettaja voi periä saattajalisän. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

Matkan maksaminen

Jokaisesta matkasta peritään asiakasmaksu eli matkan omavastuuosuus. Asiakas maksaa kuljettajalle matkan omavastuun ja kuljettaja laskuttaa loppuosan kunnalta. Jokaiselta samassa kyydissä olleelta kuljetusohjauskeskusasiakkaalta veloitetaan matkasta oma osuus. Saattajalta ei peritä omavastuuta.

Asiakasmaksuna peritään joukkoliikenteen vyöhykehinnittelun mukainen kertamaksuun perustuva omavastuu sekä vyöhykkeen ulkopuolella linja-autotaksan mukainen maksu sekä yksin tehdyiltä että yhdistetyiltä matkoilta. Jokainen matka vähentää jäljellä olevien matkojen määrää. Matkan päätyttyä kuljettaja antaa matkasta kuitin. Kuitissa näkyy jäljellä olevien matkojen määrä. Jäljellä olevan määrän voi tarkistaa myös kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä. Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.

Poikkeavat tavat kuljetusten järjestämisessä

Matkat, jotka eivät ole kuljetustenohjauskeskuksen kautta tilattuja eivät ole kuljetuspalveluun oikeuttavia.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot

Kuljetuspalvelupäätöksen saaneista asiakkaista on kerätty asiakastietolomakkeella kuljetuspalveluja koskevia henkilökohtaisia tietoja. Kuljetuksen järjestämistä koskevat tiedot tallennetaan kuljetustenohjauskeskuksenkäyttöön.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Kuljetuspalvelu myönnetään asiakkaalle henkilökohtaisesti. Kuljettaja tarkistaa asiakkaan henkilöllisyyden. Asiakkaalla on tarkistusta varten oltava kuvallinen henkilökortti, joka tulee olla asiakkaalla mukana.

Asuinpaikan muuttuminen

Kuljetuspalvelun myöntää kotikunta. Kotikunnan muuttuessa palvelu Ylöjärven kaupungin myöntämänä päättyy. Laitoshoitopäätös lopettaa kuljetuspalvelut.

Määräaikaisen kuljetuspalvelun päättyminen

Palvelu päättyy viranhaltijapäätöksen mukaisesti.

Asiakkaan tietosuoja

Asiakastietoja käsitellään kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen henkilöstö on vaitiolovelvollista. Asiakasta koskevat tiedot ovat henkilötietoja sekä matkustamiseen ja matkojen yhdistämiseen tarvittavia apuväline-, kommunikointi- sekä avustamistietoja.

Ylöjärven kaupungin perusturvalautakunnan alainen viranomainen tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötiedot sosiaalipalvelujen asiakasrekisteriin.

Asiakaspalaute

Palautepuhelimien numero on 03 5678103. Sähköpostilla kyytipalaute@tuomilogistiikka.fi tai postitse: Kuljetustenohjauskeskus/Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 TAMPERE

Neuvonta ja lisätiedot

Tiedusteluihin sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa Ylöjärven kaupungilla vastaa sosiaaliohjaaja Anu Stenfors p. 040 1331446.