

## Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen ohjeet

Päivitetty 25.5.2021

Asiakasnumeronne on: \_\_\_\_\_

Liikennepalvelulaki tuli voimaan 1.7.2018. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista valitsette myös teille mahdollisesti myönnetyn tututaksin. Lista kunnan alueen sopimusautoista on liitteenä tututaksioikeuden omaaville. Tututaksia ei voi valita listan ulkopuolelta.

Tuomi Logistiikan kuljetustenohjauskeskus hoitaa seuraavien sopimuskuntiansa asiakkaiden kuljetuspalvelumatkat; Tampere, Kangasala, Pälkäne, Orivesi, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa ja Urjala sekä Valkeakoski, Virrat ja Ruovesi. Ylöjärven kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

### Kuljetuspalvelumatkat

Kuljetuspalvelumatkat on myönnetty määräaikaiseksi tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää pääsääntöisesti 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi voidaan myöntää välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Ylöjärven kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kihniö, Nokia, Parkano, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat.

Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepiste tulee olla kotikunta, poikkeuksena Tampere. Asiakas voi matkustaa Tampereen sisällä paikasta toiseen.

Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkustustarpeita, hänen tulee toimittaa kirjallinen hakemus perusteluineen vammaispalvelujen sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle hyvissä ajoin ennen matkan alkua. Päätös tehdään yksilöllisten tarpeiden 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 kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)

Vammaispalvelutoimistosta toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat.

## Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. 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 Kuljetustenohjauskeskukseen matkan tilauksen yhteydessä. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

## Matkojen käyttö ennakoon seuraavan kuukauden matkoista

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää ennakoon seuraavan kuukauden asiointi- ja virkistysmatkoista enintään neljä yhdensuuntaista matkaa. Matkojen käyttäminen ennakoon vähentää seuraavan kuukauden matkoja. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja ei tarvitse käyttää.

## Avustaminen matkan yhteydessä

Asiakkaalla saa tarpeen mukaan olla matkalla mukana saattaja, jolta ei peritä omavastuusuutta. 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.

## Matkan tilaaminen Kuljetusohjauskeskuksesta (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 palumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina joka päivä kello 6.00–21.45. Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna ennakkotilauksia ei edellytetä. Tällöin puhelut ohjautuvat Tuomi Logistiikan alihankintaan. Opiskelu- ja työmatkat tulisi tilata klo 8–16 välillä. Ruuhkattomin soittoaika on arkisin klo 10–14. Tarvittaessa matkaa tilatessa tulee kertoa, mikä on ehdoton perille saapumisaika, esimerkiksi jos on jatkoyhteys junaan. Matkaa tilatessa voi kysyä samalla jäljellä olevien matkojen määrän.

Jos matkaa ei voi tilata etukäteen perustellusta syystä, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen, opiskeluun tai työhön säännöllisesti, hän voi tilata matkat yhdellä kertaa kuukaudeksi kerrallaan. Matkat, joita ei tilata Kuohken kautta, ei hyvitetä jälkikäteen.

## Taksin ottaminen tolpalta

Kyydin ottaminen taksitolpalta ei ole mahdollista.

## Matkan tilaaminen puhelimitse

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on 03 567 8101.

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 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](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 numerosta 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03 567 8101.

Tai netin kautta [www.tekstipalvelu.fi](http://www.tekstipalvelu.fi)

## Säännölliset matkat

Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen säännöllisesti, voi matkat tilata yhdellä puhelulla kuukaudeksi kerrallaan.

## 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 kuluu yksi matka.

## Auton saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, tähän saattaa kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

## Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet. Pääsääntöisesti jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan yksin kuljetusta tai yhdistelystä matkasta omavastuu ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää.

Omavastuuosuutta ei peritä silloin, jos asiakas tekee vammaispalvelulain mukaisen matkan palvelubussilla. Palvelubussilla tehty matka ei myöskään vähennä myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja. Opiskelu- ja työmatkoilta ei peritä omavastuuosuutta Ylöjärven ja lähikuntien alueella. Asiakkaan tarvitsemalta saattajalta ei peritä asiakasmaksua. Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä myös Kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

## Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä matkoja ovat:

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

Terveydenhuoltomatkat tilataan Kelan ohjeiden mukaisesti numerosta 0800 988 11. Lisätiedot terveydenhuollon matkoista [www.kela.fi](http://www.kela.fi)

## Tuttutaksi tai yksin matkustaminen

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämisestä, kuten tuttuksin käyttö ja/tai yksinmatkustamisoikeus. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat. Kulkuoikeudet arvioidaan kuljetuspalvelutarpeen arviointia tehdessä. Niistä voi toimittaa kirjallisen hakemuksen vammaispalvelulle, tilanteiden muuttuessa. Mukaan voi liittää ajantasaisen suosituksen matkakoikeudesta.

Asiakkaan tai kuljettajan on ilmoitettava tututaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen. Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja palauttaa sen hyvissä ajoin Kuljetustenohjauskeskuksen välitettäväksi.

### Olosuhteiden muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammaispalvelutoimistoon. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä tai olosuhteiden muuten oleellisesti muuttuessa tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen. Asiakkaan tai hänen edustansa tulee olla yhteydessä vammaispalvelutoimistoon tilanteen muuttuessa.

### 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.

### Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvä palaute

- puhelimitse numerosta 03 567 8103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista perjantaihin klo 8–16
- sähköpostilla osoitteesta [kyytipalaute@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyytipalaute@tuomilogistiikka.fi)
- postitse osoitteesta Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

Lisätietoja [Tuomilogistiikan sivulta](#)

### Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalvelun sosiaaliohjaajalta, sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaalityön neuvonnasta.

Vammaispalvelun sosiaaliohjaaja p. 03 565 28422, sosiaalityöntekijä p. 03 565 28496 tai 03 565 28385, ma, ti, to ja pe klo 12–13, sosiaalityön neuvonta p. 03 565 28482