

## Sotaveteraanien kuljetuspalvelua koskevat ohjeet Orivesi

### **Kuljetuspalvelumatkojen myöntäminen**

Sotaveteraanien kuljetuspalvelumatkoja myönnetään kotona asuville sotaveteraaneille Valtiokonttorin määrärahoista. Sotaveteraaneille myönnetään kaksi yhdensuuntaista taksimatkaa päivässä eli 60 matkaa kuukaudessa.

Maksuttomia taksimatkoja voitte käyttää myös lähikunnissa. Jos asutte Orivedellä, voitte käyttää matkoja Oriveden lisäksi Juupajoella, Jämsässä, Kangasalla, Kuhmoisissa, Ruovedellä ja Tampereella. Lähtö- ja paluupiste tulee olla Orivedellä.

Palvelun myöntää alueen kotihoidon asiakasohjaaja. Oman alueen kotihoidon asiakasohjaajan yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.tampere.fi/kotihoidonhaku](http://www.tampere.fi/kotihoidonhaku) ja Kotitorilta puh. (03) 5656 5700.

### **Kuljetustenohjauskeskus**

Harkinnanvaraisten kuljetuspalvelujen yhdistely- ja välittämispalvelujen tuottajana toimii Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskus (KUOHKE).

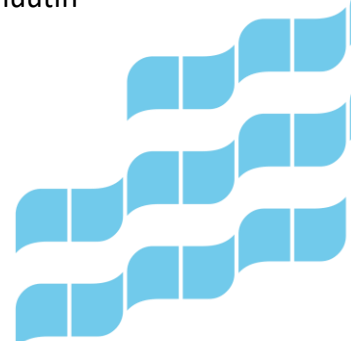
### **Yhdensuuntainen matka**

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpähän. 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.

### **Matkan tilaaminen**

Kuljetuspalvelumatkan voi tilata puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Veteraanien kuljetuspalveluun tarkoitettua taksikyytiä ei voi ottaa taksitolpalta. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä.

Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on tiedossa. Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen matkan alkua ja paluukyyti vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikoina maanantaista lauantaihin kello 6.00 - 21.45 ja sunnuntaisin kello 07.15 - 21.45. Ainoastaan yksittäisissä erityistapauksissa ennakkotilausajoista voidaan poiketa. Mikäli poikkeamiselle on perusteet, Kuljetustenohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Matkan tilauksen yhteydessä Kuljetustenohjauskeskus kertoo arvioidun noutoajan. Kuljetustenohjauskeskuksen ollessa suljettuna ennakkotilausaikoja ei edellytetä. Tällöin puhelut ohjautuvat Tuomi Logistiikan alihankintaan.



**Matkan tilaaminen puhelimitse:**

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on **03 567 8101**

1. Kuljetustenohjauskeskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- matkatyyppi: asiointi- tai virkistysmatka
- haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko mukana apuvälineitä ja/tai joitain muuta huomioitavaa esim. pyörätuolin porrasveto tai tarvitaanko kuljettajan antamaa apua

2. Onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä

3. 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 jonottaminen on maksullista.

**Matkan tilaaminen tekstiviestillä:**

Tekstiviestillä matkan tilaamiseen on varattava riittävästi aikaa.

1. Kirjoitkaa viestiin nimenne ja/tai asiakasnumeronne, lähtöpaikka ja määränpää, haluamanne lähtöaika tai perille saapumisaika, tieto mikäli teillä on saattaja ja/tai mukana on muita henkilöitä, mahdollinen pysähdys sekä apuvälineet. Esim. "Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
2. Lähettäkää viesti numeroon 040 49199 2000.
3. Saatte paluuviestinä vahvistuksen tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin vahvistuksen itse tilauksen onnistumisesta ja lähtöajasta.

Tekstiviestin hinta määräytyy puhelinoperaattorin mukaisesti.

**Matkan tilaaminen sähköpostilla:**

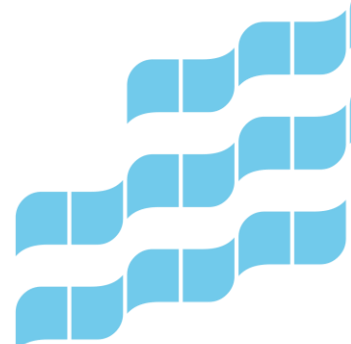
**Sähköpostiosoite on [kyyti@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyyti@tuomilogistiikka.fi).** Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Kun tilaustiedot on kirjattu, tulee vastaus sähköpostitse.

**Säännölliset matkat**

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

**Tilatun matkan peruuttaminen**

Matkan peruuttamisesta 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 sovittuna aikana. Autoa voi joutua odottamaan jonkin aikaa liikenteen takia. Vähintään tuntia ennen lähtöä tilatun matkan odotus voi olla enintään 10 minuuttia ja alle tunnin tilauksissa enintään 20 minuuttia.

Jos tilauksen yhteydessä on sovittu perille saapumisen ajankohta, sovitusta ajasta ei saa poiketa kuin  $\pm 15$  minuuttia. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

### **Matkan maksaminen**

Sotainveteraanien matkat ovat ilmaisia (omavastuu 0 euroa).

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoite ja määränpää on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuun suuruisen maksun (4 euroa).

Kuljettaja antaa kuitin matkan päätyttyä. Kuitista näkyy peritty omavastuu sekä mahdollinen saattaja- ja avustamislisä. **Tampereen Aluetaksin autoissa kuitissa näkyy myös jäljellä olevien matkojen määrä. Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.** Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä myös Kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

### **Avustaminen kuljetuksen yhteydessä**

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, jolta ei peritä omavastuuta. Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä.

### **Terveydenhuoltomatkat**

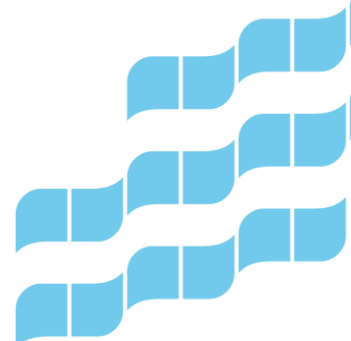
Harkinnanvaraisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää alla mainittuihin terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä.

- lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, lääkintävoimistelijan, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitus
- lääkärin määräämät tutkimus- ja hoitokäynnit

Terveydenhuoltomatkat tilataan numerosta 0800 98 811.

Säilytä terveydenhuollosta matkaa varten saamasi todistus (Todistus matkakorvausta varten, SV67) tai muu selvitys oikeudestasi taksin käyttöön. Kela voi pyytää sitä sinulta myöhemmin.

Terveydenhuoltomatkoiista tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta.



### **Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot**

Kotihoidon asiakasohjausyksiköstä toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot (asiakasprofiilit). Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat. Asiakkaalla on mahdollisuus käydä tarkistamassa asiakastietonsa kotihoidon asiakasohjausyksikössä alueensa asiakasohjaajan kanssa sopimanaan ajankohtana.

### **Asuinpaikan muuttuminen**

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa kotihoidon asiakasohjausyksikköön. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä oikeus kuljetuspalveluihin päättyy.

### **Tietosuoja**

Asiakkaan tietoja käsitellään Kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään autoihin sähköisessä muodossa.

### **Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen**

Harkinnanvarainen kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

### **Palaute**

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskukseen arkinen kello 8.00 - 16.00 puhelinnumeroon **03 - 567 8103** (maksu kuten tilauksessa) tai sähköpostilla

[kyytipalautte@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyytipalautte@tuomilogistiikka.fi)

sekä oman alueen kotihoidon asiakasohjaajalle puhelimitse tai sähköpostilla

[etunimi.sukunimi@tampere.fi](mailto:etunimi.sukunimi@tampere.fi).

Oman asuinalueen kotihoidon asiakasohjaajan yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.tampere.fi/kotihoidonhaku](http://www.tampere.fi/kotihoidonhaku) ja Kotitorilta puh (03) 5656 5700.

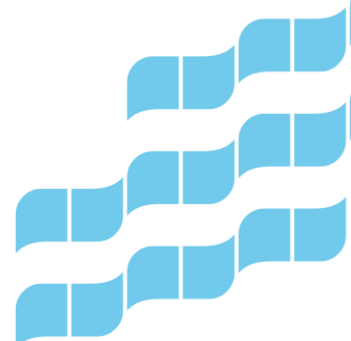
Palautetta voi antaa myös kirjeitse osoitteeseen:

Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka Oy, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

### **Neuvonta**

Kaikissa harkinnanvaraisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja oman alueen kotihoidon asiakasohjaajalta. Oman asuinalueen kotihoidon asiakasohjaajan yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.tampere.fi/kotihoidonhaku](http://www.tampere.fi/kotihoidonhaku) ja Kotitorilta puh. (03) 5656 5700.

Kotihoidon asiakasohjausyksikkö tallentaa ilmoittamanne tiedot Pegasos-terveystieto-järjestelmään. Teillä on oikeus tarkistaa itseänne koskevat



tiedot sekä vaatia virheellisten tietojen korjaamista. Tarkistuspyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen voitte esittää asiaanne hoitavalle työntekijälle. (Henkilötietolaki 26§ ja 29§)

Lisätietoja: Tuomi Logistiikka Oy: [tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkilöliikenne](https://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkilöliikenne), tai puh. **03 567 8101**.

