

VAMMAISPALVELUN KULJETUSPALVELUOHJEET 1.7.2018 ALKAEN

(Hyväksytty Yhteistoiminta-alueen Sosiaali- ja terveyslautakunnassa 06.06.2018 65 §)

Kuljetuspalvelun myöntäminen ja kuljetuspalvelupäätös

Vammaispalvelulain mukaisia asiointi- ja virkistysmatkoja myönnetään hakemuksesta vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Lisäksi myönnetään välttämättömät työ- ja opiskelumatkat. Asiakkaan saamasta päätöksestä ilmenee, mille ajalle ja mihin tarkoitukseen kuljetuspalvelu on myönnetty. Matkoja voidaan myöntää myös vähemmän, mikäli asiakas itse niin haluaa. Kaikkia myönnettyjä matkoja ei tarvitse käyttää. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

KULJETUSPALVELUN KÄYTTÖ

Kuljetustenohjauskeskus KUOHKE

Sastamalan ja Punkalaitumen vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut järjestetään yhteistyössä Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksen KUOHKE:n kanssa. KUOHKE yhdistelee samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden matkoja.

Palveluntuottajat

Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Jatkossa nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat. Tilaus välitetään lähimmälle vapaalle autolle. Tuttutaksiasiakas valitsee haluamansa palveluntuottajan sopimusautoista.

Lisäksi kuljetuspalveluasiakas voi käyttää palvelu - ja asiointiliikennettä (=PALI) kuljetuspalvelumatkoilla, jolloin matka on omavastuuton.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen ja matkan tarkoitus on aina 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

Kuljetustenohjauskeskuksen käytössä oleviin asiakastietoihin eli asiakasprofiileihin tallennetaan vammaispalveluissa asiakkaan henkilö- ja osoitetietojen lisäksi kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo, myönnettyjen matkojen määrä, apuvälineet sekä kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet ja oikeudet (esim. avustamislisästä) eli kuljetuksen järjestämisen kannalta tärkeät tiedot. Asiakas voi halutessaan täydentää tai tarkistaa omia tietojaan ottamalla yhteyttä vammaispalveluihin.

Matkustusoikeus

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä asuinkunnan tai lähikunnan alueella. Sastamalan kuljetuspalvelualueen lähikunnat ovat: Huittinen, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kankaanpää, Kokemäki, Nokia, Pori, Punkalaidun, Vesilahti, Urjala ja Ulvila.

Punkalaitumen kuljetuspalvelualueen lähikunnat ovat: Huittinen, Humppila, Loimaa, Sastamala ja Urjala.

Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta. Välttämättömät asiointimatkat lähikunnan sisällä ovat mahdollisia. Kuljetuspalvelualueen ulkopuolelle suuntautuvat matkat eivät pääsääntöisesti kuulu vammaispalvelulain tarkoittamiin jokapäiväisen elämän matkoihin. Kuljetuspalvelualueen ulkopuolelle suuntautuviissa matkoissa noudatetaan pääsääntöisesti 50 km kohtuullisuusrajaa. Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkustustarpeita, hänen tulee ottaa yhteys vammaispalveluihin ja hakea poikkeuslupaa ko. matkalle hyvissä ajoin ennen matkan alkua.

Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Kuljetustenohjauskeskuksen kautta puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Matkan tilauksen yhteydessä kerrotaan asiakkaan nimi ja/tai asiakasnumero.

Matka kannattaa tilata heti, kun matkan ajankohta on asiakkaan tiedossa, kuitenkin vähintään tuntia ennen matkan alkua aina, kun se on mahdollista. Paluumatkan voi tilata 30 min ennen. Asiakas voi tilauksen yhteydessä esittää toiveen käyttää samaa taksia meno- ja paluumatkalla. Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen kuukaudeksi kerrallaan. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen säännöllisesti, voi matkat tilata yhdellä puhelulla.

Kuljetuspalveluasiakas, jolla on tututaksioikeus, voi tilata matkan suoraan valitsemaltaan sopimusautolta. Mikäli matkasta sovitaan suoraan sopimusauton kuljettajan kanssa, on tututaksimatka ilmoitettava viimeistään tuntia ennen matkan alkamista Kuljetustenohjauskeskukseen.

Tilauksen yhteydessä asiakkaan tulee kertoa mikäli hänellä on ehdoton perille saapumisaika, esimerkiksi jos kyseessä on jatkoyhteys junaan tms. Lisäksi matkaa tilatessa tulee kertoa, mikäli asiakas tarvitsee porrasvetoa tai muuta erityistä avustusta.

TARKEMMAT OHJEET ERI TILAUSTAVOISTA OVAT VIIMEISELLÄ SIVULLA.

Tuttutaksi tai yksinmatkustusoikeus

Asiakkaalle on voitu myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten yksinmatkustamisoikeus ja/tai tututaksin käyttö. Tällaisia yksilöllisiä tarpeita ovat esim. terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät asiat. Asiakas valitsee ensisijaisesti tututaksinsa oman asuinkunnan sopimusautoista.

Asiakkaalle voidaan myöntää tututaksi oikeus silloin, kun hän tarvitsee yksilölliseen avustamiseensa, terveydentilaansa tai kommunikaatioonsa liittyen erityistä osaamista eikä hänellä ole mukanaan omaa saattajaa. Tututaksin käytön tulee olla asiakkaan vamman/sairauden vuoksi perusteltua. Harkinta myöntämisessä on aina yksilöllinen, eikä ole tiettyä vammaa tai sairautta, jolle oikeus myönnettäisiin automaattisesti. Myös tututaksimatkoihin voidaan yhdistellä muita kuljetuspalveluasiakkaita, ellei asiakkaalla ole yksinkulkuoikeutta. Yksinkulkuoikeus on ensisijainen, kun asiakas ei pysty terveydentilansa vuoksi olemaan pitkään kyydissä tai kyseessä on vaikeita oireita aiheuttava sairaus.

Yhdensuuntainen ja edestakainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon sallitaan, mutta pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi kaupassa, apteekissa tai pankissa käynti) päättää yhdensuuntaisen matkan. Pysähdys on ilmoitettava Kuljetustenohjauskeskukseen tilauksen yhteydessä. Asiakas voi tässä yhteydessä esittää

toiveen käyttää samaa taksia myös paluumatkalla. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on välttämätöntä, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi matka. Mikäli matkan peruuttaminen ei ole ollut mahdollista asiakkaasta riippumattomasta syystä tai esim. sairaskohtauksesta johtuen, voi asiakas olla yhteydessä vammaispalveluohjaajaan ja menetetty matka voidaan tarvittaessa palauttaa asiakkaalle.

Auton saapuminen

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

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle matkan omavastuun ja Kuljetustenohjauskeskus laskuttaa loppuosan kunnalta. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu, ja jokainen matka vähentää jäljelle jäävien matkojen määrää. Omavastuu peritään viimeisimmän matkahuollon vahvistaman km-pohjaisen hinnaston mukaan, jolloin omavastuun suuruus riippuu kuljetun matkan pituudesta. Hinnasto löytyy osoitteesta: http://tuomilogistiikka.fi/tuomi/content/uploads/2017/10/Matkahuolto_hinnat_bussiliput_201407_01-20170831.pdf.

Yhdistellyillä matkoilla omavastuu on 50%.

Työmatkoista peritään aina omavastuu yksilöllisen päätöksen mukaisesti. Työmatkojen omavastuu perustuu matkahuollon hinnastoon. Opiskelumatkoista ei peritä omavastuuta, mikäli matka tapahtuu kuljetuspalvelualueen sisällä. Tampereelle ulottuvista opiskelumatkoista ei peritä omavastuuta, mikäli ne järjestetään kaupungin yhteiskuljetuksina.

Matkan päätyttyä kuljettaja antaa asiakkaalle kuitin tehdystä matkasta. Kuitista näkyy peritty omavastuu. Kuitit kannattaa säilyttää, jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää. Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä Kuljetustenohjauskeskuksesta tilauksen yhteydessä.

Avustaminen, saattaminen ja odottaminen ja niiden mahdolliset korvaukset

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän eikä asiakkaalla ole saattajaa, kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta asiakasprofiiliin merkityn saattajalisän 5 €. Odotusaikaa ei erikseen korvata.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä on automaattinen ja sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli asiakas tarvitsee invataksikuljetukseen kuuluvan avustamislisän ylittävää avustamista, voidaan lisäksi korvata yllä mainittu saattajalisä. Mikäli pyörätuoliasiakas tarvitsee avustamista portaissa, siitä voi periä porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

Asiakkaalla saa olla mukana maksuton saattaja. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen avustajana. Jokaisen kuljetuspalveluasiakkaan avustajatarve arvioidaan tarvittaessa erikseen. Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia.

Tällöin muiden matkustajien matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Matkustaja voidaan ottaa kyytiin myös reitin varrelta, mikäli se ei aiheuta lisäkilometrejä. Muut kuin saattaja maksavat matkasta kuljetuspalvelun omavastuun suuruisen asiakasmaksun.

Terveys- ja huoltomatkat

Vammais- ja huoltolaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Vammais- ja huoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää** terveys- ja huoltomatkoihin, 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

KELA-matkojen tilauspuhelinnumerot 1.7.2018 alkaen:

PIRKANMAA 0800 98811

KANTA-HÄME 0800 98821

Kehitysvammalain mukaisten palveluiden saamiseksi tehtävät matkat eivät kuulu vammais- ja huoltolain piiriin.

Olosuhteiden muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa vammais- ja huolto-ohjaajalle. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoidon siirryttäessä tarve kuljetuspalveluihin selvitetään uudelleen.

Tietosuojat

Sastamalan yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveystoimikunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammais- ja huolto-ohjaajien asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen. Asiakkaan tietoja käsitellään Kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään kuljetuksia ajaviin autoihin sähköisessä muodossa. Kuljetustenohjauskeskus tallentaa puheluita ja viestejä varmistaakseen puhelun tai viestin sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja Kuljetustenohjauskeskuksen oikeuksien ja oikeusturvan varmistamiseksi.

MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOJHAUSKESKUKSESTA/TUOMI LOGISTIIKKA

Matkan tilaaminen puhelimitse:

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on **(03) 5678 101**

Kuljetustenohjauskeskukseen 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 joihin muuta huomioitavaa esim. pyörätuolin porrastus
- tarvitaanko kuljettajan antamaa apua
- onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähtymiseen esim. kirjeen jättämistä varten. Tällöin ilmoitetaan myös pysähtymisosoite.

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelumaksun ja matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Huom! Puhelujen jonotusaika on maksullinen.

Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

- Viestin alkuun kirjoitetaan **KUOHKE**. 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
- Esim. "KUOHKE Matti Möttönen, lähtö Aarnontie 2, Sastamala, kohde Aarnontie 17, Sastamala, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori."
- Viesti lähetetään **numeroon 16460** Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen onnistumisesta ja lähtöajasta.
- **KUOHKE:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata "vastaa-toiminnolla"**. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan tunnisteella KUOHKE. Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkan tilaaminen sähköpostilla:

Matkan voi tilata sähköpostilla osoitteesta kyyti@tuomilogistiikka.fi. Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Vastaus tilaustietojen kirjaamisesta tulee sähköpostitse.

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella:

Tilaukset tehdään tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon **(03) 5678 101**.

Tolppatilaus

Tolppatilausta tehdessä asiakkaan on varmistettava, että tolppalla oleva auto on sopimusauto.

Palaute

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskukseen puhelinnumeroon **(03) 5678 103** arkisin klo 8-16 tai sähköpostilla: asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi sekä vammaispalveluihin puhelimitse tai sähköpostilla. Lisäksi palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskuksen nettisivujen kautta tai postitse: Tuomi Logistiikka Oy, Tursonkatu 4, 33540 Tampere. 1.1.2019 alkaen Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere

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

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja vammaispalveluista p. 03- 52134220 ja 03-52134104 (puhelinaika ma-ti ja to-pe klo 9-10) tai sähköpostitse etunimi.sukunimi@sastamala.fi