



Yhteistoiminta-alue

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN OHJEET 1.8.2018 ALKAEN

Liikennepalvelulaki tuli voimaan 1.7.2018. Tämä toi mukanaan muutoksia kuljetuspalveluiden järjestämisessä. Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja ja invatakseja toiminta-alueellaan. Nämä kilpailutetut autot hoitavat kuljetuspalvelumatkat ja näistä autoista valitsette myös teille mahdollisesti myönnetyn tututaksin.

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

Akaan kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa Akaan kaupungin ja yhteistoiminta-alue Urjalan kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

Kuljetuspalvelumatkat

Kuljetuspalvelumatkat on myönnetty määräaikaiseksi tai toistaiseksi. Asiointi- ja virkistysmatkoja voidaan myöntää vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Asiointi- ja virkistysmatkojen lisäksi myönnetään välttämättömät työ- ja opiskelumatkat.

- **Akaan kaupunki**

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Akaan kaupungin alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Lempäälä, Vesilahti, Urjala, Valkeakoski, Hämeenlinna ja Tampere.

- **Urjalan kunta**

Asiointi- ja virkistysmatkat voi tehdä Urjalan kunnan alueella tai seuraaviin lähikuntiin: Akaa, Forssa, Punkalaidun, Vesilahti, Sastamala, Humppila ja Hämeenlinna.

Kuljetuspalvelumatkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla kotikunta.

Mikäli asiakkaalla on poikkeavia matkatarpeita, tulee hänen ottaa yhteyttä Akaan vammaispalvelutoimistoon, jossa päätetään matkan myöntämisestä yksilöllisen tarpeen ja kustannusten kohtuullisuuden perusteella. Poikkeusmatkat ovat harkinnanvaraisia ja niihin ei asiakkaalla synny subjektiivista oikeutta.

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.



Yhteistoiminta-alue

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä. Lyhyt pysähdys esimerkiksi kirjeen jättämiseksi postilaatikkoon on mahdollista. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi 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 käyttämättä jättäminen

Kaikkia myönnettyjä kuljetuspalvelumattoja ei tarvitse käyttää, mutta käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

Matkan tilaaminen Kuljetustenohjauskeskuksesta (KUOHKE)

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Kuljetustenohjauskeskuksessa yhdistellään samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien henkilöiden matkoja. Kuljetustenohjauskeskuksesta välitetään tilaukset parhaiten soveltuvalle 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, matka tilataan silti samasta puhelinnumerosta ja puhelu kääntyy alihankkijalle. Aukioloaikojen ulkopuolella ennakkotilauksia ei edellytetä.

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.

MATKA TILATAAN KAIKKINA VUOROKAUDEN AIKAINA SAMASTA NUMEROSTA!



Yhteistoiminta-alue

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 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. Viestin alkuun kirjoitetaan **KUOHKE** (HUOM: kaikki kirjaimet isoilla kirjaimilla).
2. 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.
3. Esim. "KUOHKE Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".
4. Viesti lähetetään numeroon **16460**.
5. Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta. Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.
6. KUOHKE:sta tulleisiin viesteihin ei voi vastata vastaa-toiminnolla. Tiedusteluun vastataan aina uudella tekstiviestillä tilausohjeen mukaisesti. Jokainen viesti aloitetaan sanalla **KUOHKE**.

Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkan tilaaminen sähköpostilla:

Matka tilataan osoitteesta kyyti@tuomilogistiikka.fi

Viestiin kirjoitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Kun tilaustiedot on kirjattu järjestelmään, tulee vastaus sähköpostitse.



Yhteistoiminta-alue

Matkan tilaaminen tekstipuhelimella: Matka tilataan tekstipuhelinpalvelun kautta puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon **03-5678 101**.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on välttämätöntä, ettei autoa lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähenee yksi matka. Peruuttamaton matka veloitetaan kaupungilta.

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. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan tehdystä matkasta omavastuu ja vähennetään yksi yhdensuuntainen kuljetuspalvelumatka. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös. Jäljellä olevien matkojen määrän voit tarkistaa Kuljetustenohjauskeskuksesta tilausten yhteydessä.

Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista peritään julkisen joukkoliikenteen mukaiset omavastuuosuudet, jotka yhteistoiminta-alueen perusturvalautakunta on vahvistanut:

- **Akaan kaupunki**

Akaan kaupungin alueella on käytössä Akaan kaupunkilippu. Omavastuuosuus yhdensuuntaisesta matkasta Akaan sisäisessä taksiliikenteessä on 3,30 euroa aikuisilta ja 1,70 euroa 4 – 11 vuotiailta lapsilta. Omavastuuosuuden hinta on aina sama riippumatta siitä, kuinka pitkä Akaan sisällä kuljettu matka on. Akaan lähipaikkakunnille suuntautuvan yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus perustuu matkahuollon viimeisimpään kilometriperusteiseen taksataulukkaan. Työmatkojen omavastuuosuus peritään kuten edellä.



Yhteistoiminta-alue

- **Urjalan kunta**

Urjalan kunnan alueella ei ole käytössä sisäistä palveluliikennettä. Urjalan kunnan alueella ja lähipaikkakunnille suuntautuviissa matkoissa yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus perustuu matkahuollon viimeisimpään kilometriperusteiseen taksataulukkaan. Työmatkojen omavastuuosuus peritään kuten edellä.

Opiskelumatkojen omavastuu

Kelan koulumatkatukeen oikeutettujen opiskelijoiden omavastuuosuus määräytyy koulumatkatuetun lipun hinnan perusteella (v. 2018 lipun hinta on 43,0 euroa, joka jaetaan 44 matkalla/kk eli omavastuuosuus tällöin 1,0 euroa/yhdensuuntainen matka). Muilla omavastuuosuus perustuu matkahuollon viimeisimpään kilometriperusteiseen taksataulukkaan ja Akaan kaupungin alueella omavastuuosuus on 3,30 euroa.

Avustaminen ja saattaminen

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Jos asiakas yksilöllisen tilanteensa, vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän, eikä asiakkaalla ole saattajaa, voi Akaan kaupunki myöntää oikeuden avustamislisiin, saattajalisään, parilisiin ja porrasvedosta aiheutuvaan lisään, jotka kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta. Jos porrasvetolisä on myönnetty, porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa. Mikäli Akaan kaupunki ei ole kyseistä lisää myöntänyt ei kaupungilla ole myöskään lisän korvausvelvollisuutta taksille.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia toisen saattajana. Toisen kuljetuspalveluasiakkaan halutessa toimia saattajana, hänen kykynsä toimia saattajana arvioidaan erikseen vammaispalvelutoimistossa.

Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia. Tällöin matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muu kuin saattaja maksaa omavastuuna yllä määritellyn yksin matkustavan asiakkaan omavastuun suuruisen maksun. Mukana matkustavilta lapsilta peritään iän mukainen omavastuu, alle 7-vuotiaalta ei omavastuuta peritä.



Yhteistoiminta-alue

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 98811.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot (asiakasprofiili)

Akaan kaupungin vammaispalveluista toimitetaan Kuljetustenohjauskeskukseen henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnettyt matkat.

Yksilöllisiin tarpeisiin perustuvat oikeudet

Mikäli asiakkaalle ei sovellu vamman tai sairauden vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti päätöstä tarpeen mukaisista erityisoikeuksista kuljetustapaan vammaispalvelutoimistosta, mikäli hän tarvitsee erityisoikeutta välttämättä kuljetuspalvelun käytön mahdollistamiseksi. Hakemukset lähetetään osoitteella: Akaan kaupunki, Vammaispalvelutoimisto, Sipilän soppi, Sipiläntie 3, 37800 Akaa. Kuljetuspalveluun liittyviä erityisoikeuksia ovat esim. tututaksi-, yksinmatkustus-, etupenkki- ja invataksioikeudet.

Tuttutaksimatka

Tilauksen KUOHKEEN Tututaksiasiakas sopii tututaksinsa kanssa matkasta niin hyvissä ajoin, että auton kuljettaja ehtii tehdä tilauksen KUOHKEEN viimeistään tuntia ennen matkaa. 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



Yhteistoiminta-alue

laitoshiitoon siirryttäessä tai olosuhteiden muuten oleellisesti muuttuessa tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen.

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.

Palaute

- Puhelimitse 03 5678103 Kuljetustenohjauskeskuksen aukioloaikana maanantaista
- perjantaihin klo 8.00 - 16.00.
- Sähköpostilla asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi
- Postitse: Kuljetustenohjauskeskus / Tuomi Logistiikka, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere.

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

Neuvonta

Kaikissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja:

Akaan kaupunki

vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä
p. 040 335 3385

palvelusihteri
Leena Laine
p. 040 335 4662