

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelumatkat

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja voidaan myöntää asiointia tai muuta jokapäiväiseen elämään liittyvää tarvetta varten. Matkat tehdään lähtökohtaisesti oman asuinkunnan alueella. Poikkeustapauksissa, yksilöllisen tarpeen mukaan, asiointimatkoja voidaan myöntää erikseen määriteltyn yhteen rajakuntaan. Muut matkat asiakas maksaa itse. Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joista saa korvausta Kelasta tai vakuutusyhtiöltä.

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

Kuljetuspalvelun järjestäminen

Pirkanmaalla kuljetuspalvelut järjestää Tuomi Logistiikka Oy (myöhemmin: Tuomi). Asiakas tilaa matkan Tuomen Kuljetustenohjauskeskuksesta (Kuohke), josta matka välitetään sopimuskumppanina toimivalle taksille. Kuohke yhdistää samalla suunnalla kulkevien asiakkaiden matkoja.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja asiakasrekisteriin. Kuohke saa liikumisen tuen tiimistä palvelun järjestämiseksi tarvittavat asiakastiedot. Asiakasprofiiliin kirjataan henkilötiedot, apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika sekä myönnettyjen matkojen määrä.

Kuohke käsittelee asiakkaan tietoja luottamuksellisesti ja työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään autoihin sähköisesti. Kuohke tallentaa puheluja ja viestejä varmistukseen niiden sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja Kuohken oikeuksien ja oikeus-turvan varmistamiseksi. Tallenteita voidaan hyödyntää henkilöstön sisäisessä koulutuksessa asiakaspalvelun kehittämiseksi. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä luovuteta Kuohken ulkopuolelle muuten kuin lain nojalla.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka tehdään kuljetustenohjausjärjestelmän määrittelemää reittiä. Kohtuullinen pysähdys



ajoreitin varrella on mahdollinen. Kohtuullisena pysähdystenä pidetään pääsääntöisesti noin viiden minuutin pysähdystä. Tarvittaessa tilannetta arvioidaan yksilöllisesti.

Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava matkaa tilattaessa. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi matka.

Matkan tilaaminen

Matkoja voi tilata ja tehdä kaikkina viikonpäivinä. Matkustusaika on klo 6–23 välillä. Kuohke välittää tilaukset parhaiten soveltuvalla autolle. Menomatka on tilattava vähintään kaksi tuntia ennen ja paluumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua.

Kuohken aukioloajat ovat maanantaista lauantaihin klo 6.00–21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15–21.45. Muina aikoina puhelut ohjautuvat Tuomen alihankintaan. Säännölliset matkat voi tilata yhdellä kertaa kuukaudeksi kerrallaan arkisin klo 8.00–16.00 välisenä aikana.

Matkaa tilattaessa ilmoitetaan tilaustavasta riippumatta aina:

- Asiakkaan nimi tai asiakasnumero
- Tarkka lähtöosoite ja määränpää
- Matkatyyppi: asiointimatka
- Haluttu lähtöaika ja poikkeustapauksessa ehdoton perilläoloaika (esim. jatkoyhteyden lähtöajan vuoksi)
- Mahdolliset apuvälineet
- Mahdollinen kuljettajalta tarvittava apu, esim. saattaminen kotiovelle/haku sisältä, pyörätuolin porrasveto
- Onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä
- Onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten, tällöin ilmoitetaan pysähtymisosoite.

A) Tilaaminen puhelimitse

Numero: 03 5678 101. Puhelu maksaa normaalin oman operaattorin sopimuksen mukaisen hinnan tai paikallispuhelumaksun verran. Myös jonotusaika on maksullista.

B) Tilaaminen tekstiviestillä

Numero: 040 49199 2000. Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Viestiin kirjoitetaan tilattaessa ilmoitettavat asiat. Esimerkiksi: "Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, asiointimatka, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori". Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta.

C) Tilaaminen sähköpostilla

Osoite: kyyti@tuomi.fi

Viestiin kirjoitetaan tilattaessa ilmoitettavat asiat. Kun tilaustiedot on kirjattu järjestelmään, asiakas saa vahvistuksen sähköpostitse.

D) Tilaaminen Oksa-verkkosovelluksella

Osoite: oksasovellus.fi/oksa

Tarkemmat ohjeet kirjautumiseen: www.tuomi.fi/palvelut/henkiloliikenne/oksa-verkkosovellus/

Oksan käyttöohjeet ovat saatavilla verkkosovelluksessa.

Auton saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, mihin voi kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet. Tietyissä tilanteissa voidaan käyttää ehdotonta perilläoloaikaa (esim. jatkoyhteyden lähtöaika). Tilausta tehdessään asiakkaan on hyvä huomioida mahdolliset ruuhkasta tms. johtuvat viivytykset ja varata riittävä siirtymäaika.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen, ettei autoa lähetetä turhaan. Matkaa peruttaessa tulee ilmoittaa asiakkaan nimi tai asiakasnumero sekä matkan ajankohta ja osoitteet. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähennetään yksi matka.

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan matkasta asiakasmaksu ja vähennetään matka käytettävissä olevista kuljetuspalvelumatkoista. Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös. Tampereen seudun joukkoliikenteen vyöhykealueella kuljetuspalvelusta peritään kulloinkin voimassa oleva julkisen joukkoliikenteen mukainen maksu. Vyöhykealueen ulkopuolella asiakasmaksu määräytyy kilometritaulukon mukaisesti. Asiakasmaksutaulukot löytyvät ohjeen lopusta. Ajantasainen asiakasmaksutaulukko on nähtävissä Tuomen verkkosivuilla osoitteessa: <https://www.tuomi.fi/palvelut/henkiloliikenne/sosiaalihuoltolain-mukaiset-kuljetukset-shl/>

Taulukon saa myös pyydettyäessä liikkumisen tuen tiimistä.

Saattaminen ja muut matkustajat

Taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa ja autosta poistumisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä sekä ostosten ja apuvälineiden nostaminen autoon ja autosta pois sekä niiden siirtäminen ulko-ovelta autolle sekä autolta ulko-ovelle.

Mikäli asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän eikä asiakkaalla ole saattajaa, voidaan asiakkaalle myöntää oikeus erilliseen saattajalisään, joka sisältyy kuljetuskustannukseen. Saattajalisä kattaa normaalia taksipalvelua ylittävää avustamista esimerkiksi silloin, kun asiakkaan avustaminen ja sisätiloihin siirtyminen vie ajallisesti aikaa noin 5–10 minuuttia. Tarve saattoavulle tulee mainita kuljetusta tilattaessa.

Pyörätuolissa matkan ajan matkustavan asiakkaan matkasta maksetaan kuljettajalle avustamislisä, joka pitää sisällään tavanomaisen taksipalvelun, pyörätuolin turvallisen kiinnittämisen turvalaitteineen, sekä asiakkaan kohtuullisen ja ajallisesti lyhyen avustamisen sisätiloihin siirryttäessä tai sieltä poistuttaessa. Mikäli pyörätuolin käyttäjä tarvitsee avustamista portaissa, kuljettaja voi periä hyvinvointialueelta porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana oma saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä asiakasmaksua. Saattaja voidaan ottaa tarvittaessa kyytiin kuljetusohjausjärjestelmän määrittelemän reitin varrelta. Jos saattajan noutamiseksi poiketaan kuljetusohjausjärjestelmän suunnittelema reitistä, asiakkaalta kuluu saattajan noutamiseen erillinen matka. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia saattajana.

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia, kun matkan lähtöosoite ja määränpää on sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Jos kyydissä on toinen kuljetuspalveluasiakas, häneltä peritään matkasta aina asiakasmaksu. Muut matkustajat maksavat kyydistään palveluntuottajan määrittelemän maksun kuljettajalle.

Asuinpaikan muuttuminen

Kuljetuspalvelu on myönnetty nykyiseen osoitteeseen ja osoitteen muuttuminen tulee ilmoittaa liikkumisen tuen tiimiin. Pitkäaikaiseen laitoshoitoon siirryttäessä oikeus kuljetuspalveluihin päättyy.

Palautteen antaminen

Palautetta voi antaa Kuohken palautelomakkeella tuomi.fi-sivuston kautta, puhelimitse numeroon (03) 567 8103, sähköpostitse osoitteeseen kyytipalaute@tuomi.fi tai postitse osoitteeseen Kuljetustenohjauskeskus, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere.

Neuvonta

Kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisissa kuljetuspalveluita koskevissa asioissa saa lisätietoja
Palveluneuvonnasta 040 733 3949, palveluneuvonta@pirha.fi tai liikkumisen tuen tiimistä,
p. 040 504 4342 ma, ke-pe klo 9–11 ja ti klo 14–16, liikkumisentuki@pirha.fi