



SASTAMALAN SEUDUN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

SOSIAALIHUOLTOLAIN 14§ ja 23§ MUKAISIA LIIKKUMISTA TUKEVIEN YKSILÖLLISTEN KULJETUSPALVELUIDEN

ASIAKASOHJEET SOTAVETERAANEILLE 1.11.2019 alkaan

Yleistä kuljetuspalvelusta

1. Matkoja voidaan tehdä kotikunnan (Sastamala tai Punkalaidun) ja naapurikuntien alueella enintään kahdeksantoista (18) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.
2. Kuljetuspalvelua koskevat päätökset tehdään toistaiseksi.
3. Kuljetuspalvelua myönnetään asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.
4. Kaikkia myönnettyjä matkoja ei tarvitse käyttää.

Palveluntuottajat

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelut on kilpailuttanut kuljetuspalvelut siten, että kuljetuspalveluja hoitavat sopimusautot ja yhteenliittymät alueittain. Kuljetuspalveluasiakkaan matkat ohjataan näille kilpailutetuille autoille. Lisäksi kuljetuspalveluasiakas voi käyttää palvelu- ja asiointiliikennettä (PALI), jolloin matka on omavastuuton.

Kuljetustenohjauskeskus

Sastamalassa ja Punkalaitumella sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut järjestetään yhteistyössä kuljetustenohjauskeskus Tuomilogistiikan (entinen KUOHKE) kanssa. Kuljetustenohjauskeskus yhdistelee samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden matkoja eli samassa kyydissä voi olla kaksi tai useampia asiakkaita. Matkat ohjataan kilpailutetuille autoille tai yhteenliittymille.

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot

Kuljetustenohjauskeskuksen käytössä oleviin asiakastietoihin eli asiakasprofileihin tallennetaan asiakkaan henkilö- ja osoitetietojen lisäksi kuljetuksen järjestämisen kannalta olennaiset tiedot kuten kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo, myönnettyjen matkojen määrä, apuvälineet sekä kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet ja oikeudet (esim. saattajalisä) eli kuljetuksen järjestämisen kannalta tärkeät tiedot. Asiakas voi halutessaan täydentää tai tarkistaa omia tietojaan ottamalla yhteyttä oman alueensa kotihoidon ohjaajaan.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen

Kuljetuspalvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Tästä syystä asiakkaan tulee näyttää henkilöllisyystodistus kuljettajalle ennen matkan alkua. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatkat tilataan kuljetustenohjauskeskuksen kautta puhelimitse, tekstiviestillä, Internetin kautta, sähköpostilla tai tekstipuhelimella. Matkoja voi tilata ja tehdä mihin vuorokauden aikaan tahansa kaikkina viikonpäivinä. Asiakas voi tilauksen yhteydessä esittää toiveen käyttää samaa taksia meno- ja paluumatkalla. 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. Mikäli matkaa ei voi tilata etukäteen, kuljetusohjauskeskus pyrkii järjestämään soveltuvan kuljetuksen 20 minuutin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Matkan tilauksen yhteydessä keskus kertoo arvioidun noutoajan. Säännölliset matkat voi tilata kerralla etukäteen. Jos asiakas kulkee esimerkiksi harrastukseen säännöllisesti, voi matkat tilata yhdellä puhelulla.

TARKEMMAT OHJEET ERI TILAUSTAVOISTA OVAT VIIMEISELLÄ SIVULLA.

Taksin ottaminen tolpalta

Taksin voi myös ottaa suoraan merkityltä taksitolpalta. Autoon tultaessa esitetään henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Kuljettaja ilmoittaa ennen liikkeellelähtöä tiedot matkasta kuljetusohjauskeskukseen.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. 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. Sallituista odotusajoista on näissä ohjeissa määrätty erikseen. Matkan jatkuessa pysähdysten jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen matka. Pysähdys on ilmoitettava kuljetusohjauskeskukseen tilauksen yhteydessä. Asiakas voi tässä yhteydessä esittää toiveen käyttää samaa taksia myös paluumatkalla. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka.

Edestakainen matka

Pidemmällä kuljetuspalvelumatkalla on mahdollisuus käyttää edestakaista matkaa samalla taksilla, jolloin taksilla on mahdollisuus odottaa asiakasta kohteessa matkan pituudesta riippuva aika. Edestakaisen matkan tehdessään asiakas käyttää kaksi yhdensuuntaista matkaa ja omavastuu peritään molempiin suuntiin.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuttamisesta on ilmoitettava viipymättä kuljetusohjauskeskukseen. Ilmoittaminen on välttämätöntä, 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. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisajankohtaa ei saa kuitenkaan ylittää.

Matkan maksaminen

Matka on sotaveteraanille maksuton. Asiakkaalla saa olla matkalla mukana saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta. Saattajan lisäksi kyydissä voi olla myös muita matkustajia. Tällöin muiden matkustajien matkan lähtöosoitteen ja määränpään on oltava sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Muut kuin saattaja maksavat matkasta linja-autotaksan mukaisen maksun.

Avustaminen ja saattaminen

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 merkityt lisät. Odotusaikaa ei korvata erikseen vaan mahdollinen asiakkaan



tarvitsema välttämätön odotus korvataan saattajalisänä. Saattajalisä on 10 € (vastaa 14 min odotusta). Peritty saattajalisä käy ilmi taksikuitista.

Terveystenhoitomatkat

Sosiaalihuoltolaki on toissijainen muihin lakeihin nähden. Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä matkoja ovat:

- lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitukset

Asuinpaikan muuttuminen

Osoitteen tai kotikunnan muuttuminen tulee ilmoittaa palvelupäätöksen tehneelle asiakasohjaajalle. Kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta. Pitkäaikaiseen laitoshoidon siirryttäessä tarve kuljetuspalveluihin harkitaan uudelleen.

Tietosuojat

Sastamalan kaupungin sosiaali- ja terveystalokunta tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja asiakasrekisteriin. Kuljetuspalveluiden osalta henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös kuljetuspalvelukeskukseen. Asiakkaan tietoja käsitellään kuljetustenohjauskeskuksessa luottamuksellisesti. Keskuksen kaikkia työntekijöitä sitoo sopimuksin varmistettu vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään kuljetuksia ajaviin autoihin sähköisessä muodossa.

Palautet

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa kuljetustenohjauskeskukseen puhelinnumeroon (03) 567 8103 arkisin klo 8-16 tai sähköpostilla asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi. Lisäksi palautetta voi antaa Kuljetustenohjauskeskuksen nettisivujen kautta tai postitse: Tuomi Logistiikka Oy, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere.

MATKOJEN TILAAMINEN KULJETUSTENOHJAUSKESKUKSESTA

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

Lankapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa normaalin paikallispuhelimaksun 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 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.