

KULJETUSPALVELUOHJE

**Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten
kuljetuspalvelujen käyttäjille
ja kuljettajille**

**Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala,
Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela ja Ypäjä**



MATKAN TILAAMINEN

- Tilaa matka numerosta 0100 4135.
- Puhelun hinta on paikallisverkkomaksu / matkapuhelumaksu. Jonotus on maksuton.
- Aistivammaisille on käytössä tekstiviestisovellus. Matkat tilataan numerosta: 046 920 0535. Asiakas saa varmistuksen tekstiviestillä
- Matka tulee tilata edellisenä päivänä klo 14.00 mennessä, kuitenkin ennakoimattomat matkat viimeistään kahta tuntia ennen toivottua matka-ajankohtaa, poikkeuksena pikamatkat.
- Yhden puhelun aikana voi tilata useampia matkoja.
- Kuljetuspalvelumatkojen ennakkotilauksista ei peritä ennakkotilausmaksua.
- Asiakkaalle kerrotaan puhelun yhteydessä sovittu nouto-aika. Kuljetus voi poiketa sovitusta ajasta +/- 15 minuuttia. Kuljettaja ei saa kuitenkaan ylittää tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perillä oloaikaa.
- Mikäli auton saapuminen viivästyy, asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

MATKATILAUKSEN ONNISTUMISEKSI TARVITAAN SEURAAVAT TIEDOT

- Onko kyseessä vammaispalvelulain vai sosiaalihuoltolain mukainen kyyti
- Mistä ja minne matka tehdään
- Toivottu lähtöaika tai haluttu matkan määränpään saapumisaika/ehdoton perille saapumisaika
- Paluukyydin ajankohta, jos se on jo tiedossa
- Mukana tulevat apuvälineet
- Pysähtymistarve matkan aikana
- Mahdolliset muut matkustajat
- Puhelinnumero, josta asiakas tavoitetaan

MATKAN PERUMINEN

- Matkan perumisesta tulee ilmoittaa kuljetuspalvelukeskukseen.
- Ellei tilattua matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi matka.

KULJETUSPALVELUN KÄYTTÖEHDOT

- Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön 15 minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa.
- Mikäli asiakas ei ole paikalla kuljetuksen saapuessa, kuljettajan tulee olla yhteydessä kuljetuspalvelukeskukseen.
- Asiakkaan tulee näyttää kuvallinen henkilöllisyystodistus autoon tullessaan.
- Perille saavuttaessa asiakas maksaa matkan omavastuusuuden välittömästi kuljettajalle käteisellä tai pankkikortilla.
- Matkaoikeutta ei voi luovuttaa toiselle henkilölle.
- Matkaoikeudella ei voi maksaa kuljettajan suorittamaa asiointimatkaa, jolla asiakas ei ole mukana.
- Matkaoikeudella ei voi maksaa ennakkoon matkaa, joka toteutuu myöhemmin.

- Matkustusoikeus on enintään kuljetuspalvelupäätöksessä sallittu määrä matkoja kalenterikuukaudessa.
- Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää toiselle kuukaudelle.
- Käyttämättömät matkat eivät vähennä matkustusoikeutta seuraavilta kuukausilta.
- Matkustusoikeus on määritelty asiakkaan päätöksessä ja se tarkistetaan asiakkaan tilanteen muuttuessa.
- Lähtökohtaisesti kyydit yhdistellään aina kuin mahdollista muiden asiakkaiden matkojen kanssa

SAATTAJA JA MUUT MATKUSTAJAT

- Asiakkaan mukana voi matkustaa yksi saattaja tai avustaja maksutta. Saattaja tai avustaja on oikeutettu kulkemaan asiakkaan mukana mikäli asiakkaan heikentynyt toimintakyky edellyttää välitöntä avustamista ennen matkaa, matkan aikana ja matkan päättyessä tai asiointikohteessa ja avustustarve on suurempi kuin normaaliin taksipalveluun kuuluva avustus. Normaali taksipalvelu turvaa asiakkaan matkan ovelta ovelle.
- Saattajan lisäksi asiakas voi ottaa mukaan muita matkustajia samaan taksiin, jos heillä on sama lähtöosoite ja määränpää. Jokaisesta ylimääräisestä matkustajasta peritään linja-autotaksan mukainen maksu, lukuun ottamatta yhtä alle 12-vuotiasta lasta. Jos mukana on kaksi alle 12-vuotiasta lasta, peritään heistä yhden aikuisen matkan pituuden mukainen maksuosuus.

ASIAKKAAN OMAVASTUU

- Kuljetuspalvelumatkasta asiakas maksaa taksinkuljettajalle omavastuuosuuden, joka määräytyy päätetyn hinnaston mukaisesti.
- Matkan alussa hyväksytään odotusajaksi vain se aika, joka kuluu asiakkaan siirtymiseen taksin kyytiin.
- Yhdistellyn matkan hinta muodostuu asiakkaan tilaaman matkan mukaan.
- Kuljetuspalveluun oikeutettu voi halutessaan ajaa omalla kustannuksellaan kunnan määrittelemien alue- ja kilometrirajojen ulkopuolelle. Matkan lopussa kuljettaja veloittaa omavastuuosuuden sekä loppumatkasta tulleen maksun asiakkaalta. Matkan hintaan sisältyy vain yksi aloitusmaksu.

KULJETUSPALVELUMATKA JA TYÖMATKAT

- Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän ja päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä.
- Matka on kahdensuuntainen, mikäli matka alkaa ja päättyy samaan osoitteeseen kuin mistä asiakas on autoon noussut. Kahdensuuntaiselta matkalta peritään asiakkaalta kaksi omavastuuosuutta ja kaksi matkaa. Kahdensuuntaisen matkan omavastuuosuus paluumatkalla on samansuuruinen kuin menomatkan.

- Lyhyt pysähdys matkan varrella on mahdollista. Pysähdykselle ei voida määritellä tarkkaa minuuttimäärää, kyseessä on kuitenkin enintään muutaman minuutin mittainen pysähdys, kun asiakas käy esim. postilaatikolla tai pankkiautomaatilla. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa, kaupassa tai pankissa asioiminen) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan, jolloin matkan jatkuminen on uusi kuljetuspalvelumatka.
- Työmatkoina korvataan asunnon ja työpaikan väliset matkat. Mikäli työtä tehdään yhtä useammassa paikassa työpäivän aikana, korvattavia matkoja ovat matkat kotoa päivän ensimmäiseen työpisteeseen ja viimeisestä työpisteestä kotiin. Matkoja ei voi käyttää työnantajan määräyksestä tapahtuviin työn tekemiseen tai yritystoimintaan liittyviin matkoihin.

AVUSTAMISLISÄ

- Asiakkaan on etukäteen haettava invataksin, vaihtoehtoisvarustetun auton tai muun avustamisen käyttöoikeutta päättävältä viranomaiselta
- Näille autoille maksetaan avustamislisä, jos asiakas tarvitsee avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan tai asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on asianmukainen pyörätuoli- ja paarivarustus.

VAKIOTAKSI

- Jos asiakas haluaa käyttää vakiotaksia, hänen on etukäteen haettava vakiotaksin käyttöoikeutta vammaispalveluista.
- Vakiotaksin käyttöoikeuden myöntämisen edellytyksenä on, että kuljetuspalvelun käyttö ei ole vamman tai sairauden takia mahdollista ilman vakiotaksia.
- Vakiotaksikuljettaja voi tilata kuljetuksen asiakkaan puolesta kuljetuspalvelukeskukselta eli asiakas voi sopia kuljetuksen suoraan vakiotaksikuljettajan kanssa

PIKAMATKAT

- Pikamatka tarkoittaa sitä, että etukäteistilausaikaa ei tarvita.
- Pikamatkat tilataan samasta numerosta kuin muutkin matkat.
- Asiakkaalle myönnettyistä matkoista enintään neljä (4) voi tilata pikamatkoina (sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset asiointi-, virkistys- ja opiskelumatkat).

SAIRAAZHOIDON JA TERVEYDENHUOLLON MATKAT

- Kuljetuspalvelua ei saa käyttää lääkärissäkäynti-, sairaala-, kuntoutus-, hammaslääkäri-, laboratorio-, röntgen- tai poliklinikkamatkoihin, joihin on mahdollista hakea korvausta muun lainsäädännön mukaan esim. Kelasta.
- Kelan matkat Kanta-Hämeen alueella tilataan numerosta: 0800 98821.

KUITIT

- Asiakas saa kuljettajalta aina kuitin maksetusta matkasta.
- Kuitit tulee säilyttää mahdollisia tarkistuksia varten 6 kk ajan.

OHJEIDEN VASTAINEN KÄYTTÖ

- Kaupunki/kunta/kuntayhtymä valvoo matkojen käyttöä.
- Ohjeiden vastainen toiminta voi johtaa matkaoikeuksien eväämiseen. Väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset peritään takaisin. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

- Matkojen käyttöoikeus päättyy, jos asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle, tai jos asiakas siirtyy pysyvään sairaala- tai laitoshoitoon. Muutoksista tulee ilmoittaa kuljetuspalvelun myöntäjälle.

LISÄTIETOJA / ASIAKASPALAUTE PALVELUN KÄYTTÄMISESTÄ

- Palveluiden toimivuutta ja laatua seurataan maksujärjestelmän ja asiakaspalautteen perusteella sekä kuljetuspalveluiden seurantaryhmässä. Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä. Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, kuntien ja palveluntuottajien kanssa.

ASIAKASPROFIILI

- Jotta kuljetuspalvelukeskus pystyy järjestämään yksilöllisiä tarpeita vastaavan ja turvallisen kyydin, luodaan asiakkaalle asiakasprofiili, josta ilmenee
 1. Henkilötiedot
 2. Kuljetuspäätöstä koskevat tiedot
 3. Kuljetukseen liittyvät tiedot

TIETOSUOJA

- Kuljetuspalvelukeskus noudattaa rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita.
- Kuljetuspalvelukeskus vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon tietojärjestelmien oletusarvoisen ja sisäänrakennetun tietosuojan.
- Kuljetuspalvelukeskus huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta varmistaakseen tilaajan aineiston luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!