

Pirkanmaan hyvinvointialue

إرشادات الزبون
2024/2

منطقة الرفاهية لبيركانما
تامبيره PL 272, 33101 TAMPERE
pirha.fi liikkumisentuki@pirha.fi

إرشادات الزبون بخصوص خدمة النقل وفقاً لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة

رحلات خدمة النقل وفقاً لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة

من الممكن منح خدمة النقل وفقاً لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة لرحلات المعاملات والرحلات التنشيطية ولرحلات العمل والدراسة ولرحلات الفعالية أثناء النهار. لا يجوز استخدام رحلات خدمة النقل التي وفقاً لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة من أجل رحلات الرعاية الصحية التي يتم الحصول بشأنها على تعويض من كيلا أو من شركة التأمين.

خدمة النقل شخصية. السائق ملزم بالتحقق من هوية الزبون. إذا تم استخدام خدمات النقل بما يتعارض مع التوجيهات أو بالتحايل على ذلك، فإن المتسبب بالضرر ملزم بأن يعرض الضرر الذي تم التسبب به لمنطقة الرفاهية.

تنظيم خدمة النقل

تُنظم خدمات النقل في بيركانما تومي (Tuomi). يحجز الزبون الرحلة من مركز توجيه النقل كوهكي (Kuohke)، حيث يتم من هناك التوسط بإيصال الرحلة إلى سيارة الأجرة (التاكسي) الذي هو شريك من خلال العقد. تقوم كوهكي بدمج رحلات الزبائن التي في نفس الاتجاه حسب الإمكانيات.

منطقة المواصلات لرحلات العمل والرحلات التنشيطية في بيركانما هي بلدية السكن والبلديات المجاورة لها. يجب أن تكون نقطة بداية ونهاية الرحلة في بلدية سكنك. بإمكان الزبون بالإضافة لذلك استخدام خدمة النقل للرحلة التي تتم داخل بلدية السكن المجاورة، إذا كان ذلك أنسب بالنسبة للزبون ولا يتسبب بتكاليف إضافية. تستخدم بعض البلديات مناطق للسفر غير منطقة السفر لمنطقة الرفاهية. تُستخدم كمناطق مواصلات بالنسبة لهؤلاء الزبائن منطقة المواصلات التي حددتها البلدية من قبل كحد أقصى لمدة ثلاث سنوات كفترة انتقالية (حتى 2025/12/31). إذا تم تدقيق قرار الزبون خلال الفترة الانتقالية، فيتم تحديث منطقة المواصلات وفقاً لمعاملات منطقة الرفاهية.



بإمكانك التحقق من منطقة المواصلات الخاصة بك من قرار خدمة النقل أو من فريق دعم الحركة والتنقل. عنوان البريد الإلكتروني: liikkumisentuki@pirha.fi ورقم الهاتف 0405044246.

يتوجب على الزبون التواصل مع فريق دعم الحركة والتنقل، إذا كانت لديه احتياجات للمواصلات غير عادية أو إعاقة أو احتياجات خاصة متعلقة بالحالة الصحية بخصوص استخدام خدمة النقل (على سبيل المثال الحاجة لاستخدام تاكسي ذوي الاحتياجات الخاصة أن بشأن رحلة فردية تتم في بلدية سكن أخرى).

بيانات خدمة النقل للزبون وحماية المعلومات وتسجيل المكالمات الهاتفية

تُسجَل منطقة الرفاهية كمشفرة على السجل البيانات الشخصية في سجل الزبائن لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة. تحصل كوهكي من خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة أو من فريق دعم الحركة والتنقل على بيانات الزبون اللازمة لتنظيم الخدمة. يُسجَل في ملف تعريف الزبون البيانات الشخصية والمعدات المساعدة والاحتياجات المتعلقة بالتواصل والمساعدة والمواصلات وفترة سريان مفعول قرار خدمة النقل وكذلك قدر الرحلات التي تم منحها.

تتداول كوهكي بيانات الزبون بسرية والعاملون مُلزَمين بكنم السر. يتم إرسال البيانات إلى السيارات إلكترونياً. تُسجَل كوهكي المكالمات الهاتفية والرسائل كي تتأكد من مضمونها. يتم استخدام التسجيلات للتأكد من حقوق والضمان الحقوقي للزبون وكوهكي. من الممكن الاستفادة من التسجيلات من أجل تعلم العاملين داخلياً لتطوير خدمة الزبائن. لا يتم استخدام التسجيلات لأغراض أخرى ولا تُسَلَّم إلى خارج كوهكي بخلاف ذلك إلا وفقاً للقانون.

الرحلة في اتجاه واحد

رحلة خدمة النقل التي في اتجاه واحد تكون من عنوان المغادرة حتى الجهة المقصودة. تتم الرحلة من خلال مسار مُباشر. من الممكن التوقف بقدر معقول أثناء الرحلة. يُعتبر بشكل عام أن التوقف معقول عندما يستغرق التوقف تقريباً خمس دقائق. يتم عند الحاجة تقييم الوضع بشكل فردي. التوقف لفترة أطول من أجل المعاملات (على سبيل المثال للذهاب إلى الصيدلية أو إلى البنك) يُبهي الرحلة التي في اتجاه واحد وتُعتبر المسألة عبارة عن رحلة جديدة. يتوجب الإبلاغ عن التوقف عند حجز الرحلة. العودة إلى العنوان الذي تمت منه المغادرة تُعتبر رحلة جديدة.

حجز الرحلة

من الممكن حجز الرحلات وإتمامها في جميع أيام الأسبوع وفي جميع أوقات اليوم على مدار الساعة. يتوسط كوهكي بنقل الحجزات للسيارة المناسبة على أفضل وجه. يتوجب حجز رحلة الذهاب على الأقل قبل ساعة ورحلة العودة على الأقل قبل نصف ساعة من بدء الرحلة.

الأوقات التي يكون كوهكي مفتوحًا خلالها هي من الاثنين حتى السبت الساعة 6-21.45 و يوم الأحد الساعة 7.15-21.45. يتم توجيه المكالمات الهاتفية في باقي الأوقات للمتعاقد الباطني لتومي.

الرحلات المنتظمة على سبيل المثال للهوايات أو الدراسة أو العمل من الممكن حجزها مرة واحدة لكل شهر. يتوجب حجز الرحلات المنتظمة المتكررة أيام العمل الرسمية في الفترة فيما بين الساعة 8 - 16.

يتوجب دائمًا عند حجز الرحلة الإبلاغ بغض النظر عن طريقة الحجز:

- اسم الزبون
- عنوان المغادرة بدقة والجهة المقصودة
- نوعية الرحلة: رحلة معاملات/ رحلة عمل/ رحلة دراسة/ رحلة أنشطة خلال النهار وإذا كانت المسألة عبارة عن رحلة غير عادية
- وقت المغادرة المرغوب أو عند الحاجة موعد الوصول إلى الجهة المقصودة المُطلق (على سبيل المثال موعد المغادرة عند تغيير وسيلة المواصلات)
- المعدات المساعدة المُحتملة
- المساعدة المحتملة اللازمة من السائق، على سبيل المثال التوصيل إلى باب البيت/الإحضار من الداخل، سحب الكرسي المتحرك من على الدرج
- هل معه شخص قائم بتوصيله و/أو أشخاص آخرين
- هل هناك حاجة أثناء فترة الرحلة للتوقف لفترة قصيرة، على سبيل المثال لترك رسالة، فيتم حينئذ الإبلاغ عن العنوان الذي يتم التوقف فيه.

(A) الحجز من خلال الهاتف

الرقم: 03 5678 101. سعر المكالمة الهاتفية هو التكلفة العادية حسب الاتفاق مع مشغل الخدمة أو حسب تكاليف المكالمة الهاتفية المحلية. كما أن فترة الانتظار مقابل أجر.

(B) الحجز من خلال الرسالة الهاتفية القصيرة

الرقم: 040 49199 2000. يتم تحديد سعر الرسالة الهاتفية القصيرة حسب مشغل الخدمة.

يُكتب في الرسالة عند الحجز الأمور التي يتم الإبلاغ عنها. على سبيل المثال "أنا فيلي فيرتانين، المغادرة من Hämeenkatu 1 تامبيره، الجهة المقصودة Teekkarinkatu 1 تامبيره، رحلة بخصوص المعاملات، المغادرة 15.00، يوجد شخص موصّل وكرسي متحرك".

ستكون رسالة الرد عبارة عن تأكيد على وصول الحجز وكذلك بعد فترة قصيرة ستحصل على رسالة بشأن تخزين الحجز وموعد المغادرة.

(C) الحجز بالبريد الإلكتروني:

العنوان: kyyti@tuomi.fi

يُكتب في الرسالة عند الحجز الأمور التي يتم الإبلاغ عنها. عند تدوين بيانات الحجز في المنظومة، يحصل الزبون على تأكيد بالبريد الإلكتروني.

(D) الحجز بهاتف النصوص

من خلال خدمة هاتف النصوص: هاتف 0100 2288، حيث يتم من خلاله حجز مكالمات هاتفية للرقم 03 5678 101 أو باستخدام خدمة الانترنت www.tekstipuhelu.fi.

وصول السيارة، أخذ التاكسي من عند عمود الموقف ورحلات الدين

يتوجب أن يكون الزبون مستعداً للمغادرة في موعد أقصاه الوقت المتفق بشأنه. يتم السعي لتنظيم المقابلات في الموعد الذي تم إبلاغه للزبون عند الحجز، حيث أنه من الممكن أن يُؤثر في ذلك مدى كون السيارات مُتاحة أو ظروف القيادة. بإمكاننا في حالات معينة استخدام موعد الوصول الثابت بشكل مُطلق (على سبيل المثال رحلات العمل، موعد المغادرة عند تغيير وسيلة المواصلات، موعد بدء العروض الثقافية).

من الجيد أن يأخذ الزبون بعين الاعتبار عند الحجز التأخيرات التي تنشأ بسبب أوقات الذروة المحتملة أو ما شابه ذلك وحجز وقتاً كافياً للانتقال بخصوص ذلك.

من الممكن أخذ التاكسي أيضاً من عند أعمدة مواقف سيارات التاكسي لمحطة السكك الحديدية أو محطة الحافلات لتامبيره. يتوجب حينئذ على الزبون أن يتأكد من أن السيارة التي يختارها تتم قيادتها من قبل رحلات تومي وبإمكان الزبون أن يسافر من خلال مدفوعات الزبون العادية. الزبون مُجبر بخصوص الحالات الأخرى بأن يدفع سعر الرحلة كلها، وألا يحصل على تعويض لاحقاً. من الممكن التعرف على السيارات التي يستخدمها تومي من خلال وجود مُلصق نقل تومي (Tuomi kuljetukset) عليها. يتوجب على الزبون أن يقدم للسائق بطاقة إثبات الهوية لديه. بخصوص الرحلات التي يتم أخذها من عند عمود موقف التاكسيات، يتوجب على الزبون أن يتأكد من أن السائق يُبلغ بيانات الرحلة إلى مركز توجيه النقل قبل أن يُغادر.

من الممكن التحقق من قدر الرحلات المتبقية أثناء حجز الرحلة. بخصوص الرحلات المُتاحة من الممكن استخدام مُسبقاً أربع رحلات أحادية الاتجاه من خلال استئانتها من الشهر القادم. الرحلات التي تمت استئانتها واستخدامها تُقلل عدد رحلات الشهر القادم بنفس القدر.

إلغاء الرحلة التي تم حجزها

يتوجب الإبلاغ عن إلغاء الرحلة دون تأخير إلى مركز توجيه النقل، كي لا تذهب السيارة عبثاً. إذا لم يتم إلغاء الرحلة في موعد أقصاه 30 دقيقة قبل بدء موعد الرحلة المُتفق عليه، فيتم خصم رحلة واحدة من الزبون.

دفع ثمن الرحلة

يدفع الزبون للسائق مدفوعات الزبون أن الجزء الذي يقع على العاتق الخاص بشأن الرحلة تتم جباية من كل زبون لخدمة النقل عن الرحلة الجزء الذي يقع على العاتق الخاص ويتم خصم رحلة من رحلات خدمة النقل المتبقية. هذا يمس أيضًا أفراد العائلة المسافرين معًا، الذين لديهم قرار خدمة النقل الخاص بهم. يتم جباية من خدمة النقل لمنطقة المواصلات لمنطقة تامبيره مدفوعات للمواصلات العامة سارية المفعول لكل منها. يتم تحديد مدفوعات الزبون خارج منطقة المواصلات حسب جدول المسافة بالكيلومترات. من الممكن مشاهدة جدول مدفوعات الزبون الحديث على صفحات الإنترنت لتومي من الرابط:

<https://www.tuomi.fi/palvelut/henkiloliikenne/vammaispalvelulain-mukaiset-kuljetukset-vpl/>

من الممكن الحصول على الجدول أيضًا عند طلبه من فريق الدعم للحركة والتنقل.

التوصيل والمسافرين الآخرين

تتضمن خدمة التاكسي المساعدة للصعود إلى السيارة وأثناء الرحلة وعند الحاجة أثناء الانتقال إلى الأماكن الداخلية. إذا كان الزبون يحتاج إلى مساعدة السائق بقدر أكثر من خدمة التاكسي العادية ولا يوجد لدى الزبون شخص يقوم بتوصيله، فبإمكاننا منح الزبون الحق في إضافة منفصلة للموصل، حيث أن السائق يقوم بجبايتها من منطقة الرفاهية. إذا تم منح الزبون الحق في إضافة الموصل، فيتوجب ذكر الحاجة إلى المساعدة بخصوص التوصيل عند حجز النقل.

يجوز أن يكون لدى الزبون أثناء سفره موصل خاص به، يعمل كمساعد أثناء فترة الرحلة. لا تتم جباية المدفوعات التي تقع على العاتق الخاص من الموصل. من الممكن أخذ الموصل لركوب السيارة أثناء مسار الرحلة. بشكل عام لا يجوز أن يكون الزبون الآخر لخدمة النقل كموصل. إضافة المساعدة بخصوص نقل تاكسي ذوي الاحتياجات الخاصة تتضمن توصيل الزبون ومساعدته. إذا كان الزبون الذي يستخدم الكرسي المتحرك يحتاج إلى المساعدة على الأدرج، فبإمكان السائق جباية إضافة السحب على الدرج من منطقة الرفاهية. يتوجب الإبلاغ عن الحاجة إلى السحب على الدرج عند حجز الرحلة.

من الممكن أن يكون لدى الزبون بالإضافة إلى الموصل معه في السيارة مسافرين آخرين أيضًا، عندما يكون عنوان المغادرة للرحلة والجهة المقصودة هي نفسها كالتي لدى زبون خدمة النقل. إذا كان موجود أثناء رحلة النقل في السيارة زبون آخر لخدمة النقل، فتتم جباية منه المدفوعات التي تقع على العاتق الخاص دائمًا. يدفع المسافرون الآخرون أثناء سفرهم مدفوعات للسائق يُحددها منتج الخدمة. بإمكان الأطفال القاصرين الذين تحت وصاية الزبون السفر مجانًا.

تقديم الرد

من الممكن تقديم الرد من خلال استمارة الردود لكوهكي من صفحة [tuomi.fi](https://www.tuomi.fi) أو من خلال الهاتف رقم: 03) 567 8103 أو من خلال البريد الإلكتروني العنوان: kyytipalaute@tuomi.fi أو بالبريد العادي للعنوان: مركز توجيه النقل، Särkijärvenkatu 1, 33840 Tampere تامبيره.