

إرشادات الزبون، تعويض إرشادات 2024/1  
2025/1

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

## إرشادات الزبون بخصوص خدمة النقل وفقاً لقانون خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة ابتداءً من 2025/1/1

### رحلات خدمة النقل وفقاً لقانون خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

من الممكن منح خدمة النقل وفقاً لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة بخصوص رحلات الحياة الطبيعية للعمل والدراسة وكذلك لإنجاز الخدمات بخصوص الفعاليات الضرورية للحصول على عمل ورحلات فعالية العمل. بالإضافة لذلك من الممكن منح خدمة النقل وفقاً لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة لرحلات التدريب ودعم المشاركة الخاصة وإصدار القرار المدعوم ولرحلات الدعم متعدد المهن عالي المتطلبات ولرحلات الرعاية والعناية التي تستغرق فترة قصيرة.

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 مُلزم بالتحقق من هوية الزبون. إذا تم استخدام خدمات النقل بما يتعارض مع التوجيهات أو بالتحايل على ذلك، فإن المُتسبب بالضرر مُلزم بأن يُعوض الضرر الذي تم التسبب به لمنطقة الرفاهية.

### تنظيم خدمة النقل

تُنظم خدمات النقل في بيركانما شركة المساهمة اللوجستية تومي (Tuomi Logistiikka Oy) (فيما بعد تومي). 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 تسير في نفس الاتجاه.

المنطقة المسموح بالسفر فيها لرحلات الحياة الطبيعية في بيركانما هي بلدية السكن والبلديات القريبة الفاعلة التي تم تحديدها من خلال قرار فردي والبلديات الأخرى المحتملة المهمة بالنسبة للحياة الشخصية. يجب أن تكون نقطة بداية ونهاية الرحلة في بلدية سكنك. بإمكان الزبون بالإضافة لذلك استخدام خدمة النقل للرحلة التي تتم داخل بلدية الفعاليات القريبة أو البلدية المهمة بالنسبة للحياة الشخصية، إذا كان ذلك أنسب بالنسبة للزبون ولا يتسبب بتكاليف إضافية.



الزبائن الذين تم إعداد لديهم قبل 2025/1/1 قرارًا ساري المفعول بخصوص خدمة النقل، تُستخدم كمنطقة مواصلات منطقة المواصلات التي تم تحديدها من خلال القرار كحد أقصى لمدة ثلاث سنوات كفترة انتقالية (حتى 2027/12/31). إذا تم تدقيق قرار الزبون خلال الفترة الانتقالية، فيتم تحديث منطقة المواصلات بشكل فردي وفقًا لقانون ذوي الاحتياجات الخاصة الجديد. بإمكانك التحقق من منطقة المواصلات الخاصة بك من قرار خدمة النقل أو من فريق دعم الحركة والتنقل. عنوان البريد الإلكتروني: [liikkumisentuki@pirha.fi](mailto: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. عندما تكون المسألة عبارة عن رحلة متعلقة بخدمة معينة أو دراسة أو عمل، يتم تسجيل في الملف بقدر مناسب إلى أين يجوز السفر بتلك الرحلات.

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 داخليًا لتطوير خدمة الزبائن. لا يتم استخدام التسجيلات لأغراض أخرى ولا تُسَلَّم إلى خارج كوهكي بخلاف ذلك إلا وفقًا للقانون.

### الرحلة في اتجاه واحد

رحلة خدمة النقل التي في اتجاه واحد تكون من عنوان المغادرة حتى الجهة المقصودة. تتم الرحلة وفقًا للمسار الذي تُحدده منظومة توجيه النقل. من الممكن التوقف بقدر معقول أثناء الرحلة. يُعتبر بشكل عام أن التوقف معقول عندما يستغرق التوقف تقريبًا خمس دقائق. يتم عند الحاجة تقييم الوضع بشكل فردي. التوقف لفترة أطول من أجل المعاملات (على سبيل المثال للذهاب إلى الصيدلية أو إلى البنك) يُنهي 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 ساعتين ورحلة العودة على الأقل قبل نصف ساعة من بدء الرحلة.

الأوقات التي يكون كوهكي مفتوحًا خلالها هي من الاثنين حتى السبت الساعة 6.00–21.45 وأيام 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 8.00–16.00.

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

- اسم الزبون ورقم الزبون
- العنوان بدقة والجهة المقصودة
- نوعية الرحلة: رحلة معاملات/ رحلة عمل/ رحلة دراسة/ رحلة أنشطة خلال النهار وإذا كانت المسألة عبارة عن رحلة غير عادية أو رحلة أخرى
- وقت المغادرة المرغوب أو عند الحاجة موعد التواجد في الجهة المقصودة المطلق (على سبيل المثال موعد المغادرة عند تغيير وسيلة المواصلات)
- المعدات المساعدة المحتملة
- 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: 035678101. 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: 040491992000. 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 1 Hämeenkatu تامبيره، الجهة المقصودة 1 Teekkarinkatu تامبيره، رحلة بخصوص المعاملات، المغادرة 15.00، يوجد شخص موصل 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.

#### وصول السيارة، أخذ التاكسي من عند عمود الموقف ورحلات الدين

يتوجب أن يكون الزبون مستعدًا 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 متاحة أو ظروف القيادة. بإمكاننا في حالات معينة استخدام موعد

التواجد في المكان المقصود 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 وقتًا كافيًا للانتقال بخصوص ذلك.

يتوجب على الزبون التأكد قبل أن يصعد للركوب من أنه قد تم حجز السيارة له وأنه بإمكان الزبون أن يسافر من خلال مدفوعات الزبون العادية. الزبون مُجبر بخصوص الحالات الأخرى بأن يدفع سعر الرحلة كلها، وألا يحصل على تعويض لاحقًا. 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.

من الممكن أخذ التاكسي أيضًا من عند أعمدة مواقف سيارات التاكسي لمحطة السكك الحديدية أو محطة الحافلات لتامبيره. يتوجب حينئذ على الزبون أن يتأكد من أن سائق السيارة التي يختارها يقود رحلات تومي وأن السائق يُبلغ بيانات الرحلة إلى مركز توجيه النقل قبل بدء الرحلة.

من الممكن التحقق من قدر الرحلات المتبقية أثناء حجز الرحلة. بخصوص الرحلات المُتاحة من الممكن استخدام مُسبقًا أربع رحلات أحادية الاتجاه من خلال استئانتها من الشهر القادم إذا كان عدد الرحلات في القرار قد تم تحديده على مستوى الشهر. الرحلات التي تمت استئانتها واستخدامها تُقلل عدد رحلات الشهر القادم بنفس القدر. إذا تم تحديد فترات الرحلات لمدة تزيد عن شهر، فمن غير الممكن استخدام الرحلات مُسبقًا.

### إلغاء الرحلة التي تم حجزها

يتوجب الإبلاغ عن إلغاء الرحلة دون تأخير إلى مركز توجيه النقل، كي لا تذهب السيارة عبثًا. يتوجب عند إلغاء الرحلة الإبلاغ عن اسم الزبون أو رقم الزبون وكذلك موعد الرحلة والعناوين. 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. تتم جباية من كل زبون لخدمة النقل مدفوعات الزبون عن الرحلة، 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 مغادرة السيارة وأثناء الرحلة وعند الحاجة أثناء الانتقال إلى الأماكن الداخلية وكذلك احضار المشتريات والمعدات المساعدة إلى السيارة وإخراجها من السيارة وكذلك نقلها من الباب الخارجي للسيارة وكذلك من السيارة إلى الباب الخارجي.

إذا كان الزبون يحتاج إلى مساعدة السائق بقدر أكثر من خدمة التاكسي العادية كي يستخدم خدمة النقل ولا يوجد لدى الزبون شخص معه يقوم بتوصيله، فبإمكاننا منح الزبون الحق في إضافة منفصلة للموصل، حيث أنه قد تم تضمينها ضمن تكاليف النقل. إضافة الموصل تشمل

المساعدة الإضافية التي تزيد عن خدمة التاكسي العادية، على سبيل المثال حينئذ عندما تستغرق مساعدة الزبون والتوصيل إلى الأماكن الداخلية من الناحية الزمنية تقريباً 5 - 10 دقائق. يتوجب ذكر الحاجة إلى المساعدة بخصوص التوصيل عند حجز النقل.

يتم دفع للسائق بالإضافة بخصوص المساعدة بشأن رحلة الزبون الذي يسافر أثناء الرحلة بالكرسي المتحرك، حيث أنها تتضمن خدمة التاكسي العادية وربط الكرسي المتحرك مع أجهزة الأمان بشكل آمن وكذلك مساعدة الزبون بشكل معقول ولفترة قصيرة عند الانتقال إلى الأماكن الداخلية أو عند المغادرة من هناك. إذا كان مستخدم 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.

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 وفقاً للمسار الذي تحدده منظومة توجيه النقل. إذا كان من المتوقع لإحضار الموصل تغيير المسار الذي في خطة منظومة توجيه النقل، فيتم خصم رحلة منفصلة من الزبون لإحضار القائم بالتوصيل. بشكل عام لا يجوز أن يكون الزبون الآخر لخدمة النقل كموصل.

من الممكن أن يكون لدى الزبون بالإضافة إلى الموصل معه في السيارة مسافرين آخرين أيضاً، 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 دائماً. يدفع المسافرون الآخريين أثناء سفرهم مدفوعات للسائق يُحددها منتج الخدمة. بإمكان الأطفال القاصرين الذين تحت وصاية الزبون السفر مجاناً.

#### تقديم الرد

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