

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
liikkumisentuki@pirha.fi
pirha.fi

Asiakasohje
2/2024

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua voidaan myöntää asiointi- ja virkistysmatkoille, työ- ja opiskelumatkoihin ja päiväaikaisen toiminnan matkoihin. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joista saa korvausta Kelasta tai vakuutusyhtiöstä.

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. Asiakas tilaa matkan Tuomen Kuljetustenohjauskeskuksesta (Kuohke), josta matka välitetään sopimuskumppanina toimivalle taksille. Kuohke yhdistää mahdollisuuksien mukaan samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden matkoja.

Pirkanmaalla asiointi- ja virkistysmatkojen matkustusalue on asuinkunta ja sen rajanaapurikunnat. Matkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla omassa asuinkunnassa. Asiakas voi lisäksi käyttää kuljetuspalvelua naapurikunnan sisällä tehtävään matkaan, mikäli se on tarkoituksenmukaisempaa asiakkaan kannalta eikä aiheuta lisäkustannuksia. Osassa kunnista on ollut käytössä hyvinvointialueen matkustusalueesta poikkeavia matkustusalueita. Näillä asiakkailla matkustusalueena käytetään ao. kunnan aiemmin määrittelemää matkustusaluetta enintään kolmen vuoden siirtymäkauden ajan (31.12.2025 saakka). Jos asiakkaan päätös tarkistetaan siirtymäkauden aikana, päivitetään matkustusalue hyvinvointialueen käytännön



mukaiseksi. Oman matkustusalueensa voi tarkistaa kuljetuspalvelupäätöksestä tai liikkumisen tuen tiimistä. Sähköpostiosoite on liikkumisentuki@pirha.fi ja puhelinnumero 0405044246. Asiakkaan tulee olla yhteydessä liikkumisen tuen tiimiin, jos hänellä on poikkeavia matkustustarpeita tai vammaan tai terveydentilaan liittyviä erityisiä tarpeita kuljetuspalvelun käytössä (esimerkiksi tarve invataksin käyttöön tai yksittäiseen muulla paikkakunnalla tehtävään matkaan).

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuohke saa vammaispalveluista tai liikkumisen 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 varmistaakseen niiden sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja Kuohken oikeuksien ja oikeusturvan 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 määränpään. Matka tehdään suorinta reittiä. Kohtuullinen pysähdys ajoreitin varrella on mahdollinen. Kohtuullisena pysähdyksenä 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 ja vuorokaudenaikoina. Kuohke välittää tilaukset parhaiten soveltuvalla autolle. Menomatka on tilattava vähintään tuntia ennen ja paluumatka vähintään puolta tuntia ennen matkan alkua.

Kuohken aukioloajat ovat maanantaista lauantaihin klo 6–21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15–21.45. Muina aikoina puhelut ohjautuvat Tuomen alihankintaan.

Säännölliset matkat esimerkiksi harrastukseen, opiskeluun tai työhön voi tilata yhdellä kertaa kuukaudeksi kerrallaan. Säännöllisesti toistuvat matkat tulee tilata arkisin klo 8–16 välisenä aikana.

Matkaa tilattaessa ilmoitetaan tilaustavasta riippumatta aina:

- Asiakkaan nimi
- Tarkka lähtöosoite ja määränpää
- Matkatyyppi: asiointi- / työ- / opiskelu- / päivätoimintamatka ja jos kyseessä on poikkeusmatka
- Haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika (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 tekstipuhelimella

Tekstipuhelinpalvelun kautta: puh. 0100 2288, josta tilataan puhelu numeroon 03 5678 101 tai käyttämällä nettipalvelua www.tekstipuhelu.fi.

Auton saapuminen, taksin ottaminen tolpalta ja lainamatkat

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 saapumisaikaa (esim. työmatkat, jatkoyhteyden lähtöaika, kulttuuriesityksen alkamisaika). Tilausta tehdessään asiakkaan on hyvä huomioida mahdolliset ruuhkasta tms. johtuvat viivytykset ja varata riittävä siirtymäaika.

Taksin voi ottaa myös Tampereen rautatie- ja linja-autoaseman taksitolpilta. Tällöin asiakkaan on varmistettava, että hänen valitsemansa auto ajaa Tuomen matkoja ja asiakas voi matkustaa normaalilla asiakasmaksulla. Muussa tapauksessa asiakas joutuu maksamaan koko matkan hinnan, eikä sitä korvata jälkikäteen. Tuomen käyttämät autot tunnistaa Tuomi kuljetukset -tarrasta. Asiakkaan tulee esittää henkilöllisyystodistus kuljettajalle. Taksitolpalta otettavissa kyydeissä asiakkaan on varmistettava, että kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot Kuljetustenohjauskeskukseen ennen liikkeellelähtöä.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa matkan tilaamisen yhteydessä. Käytettävissä olevista matkoista on mahdollista käyttää ennakkoon neljä yhdensuuntaista matkaa lainaten ne seuraavalta kuukaudelta. Käytetyt lainamatkat vähentävät vastaavasti seuraavan kuukauden matkoja.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen, ettei autoa lähetetä turhaan. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähennetään yksi matka.

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa kuljettajalle asiakasmaksun eli matkan omavastuun. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan matkasta omavastuu 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. Ajantasainen asiakasmaksutaulukko on nähtävissä Tuomen verkkosivuilla osoitteessa: <https://www.tuomi.fi/palvelut/henkiloliikenne/vammaispalvelulain-mukaiset-kuljetukset-vpl/> Taulukon saa myös pyydettäessä liikkumisen tuen tiimistä.

Saattaminen ja muut matkustajat

Taksipalveluun kuuluu avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä. Jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän eikä asiakkaalla ole saattajaa, voidaan asiakkaalle myöntää oikeus erilliseen saattajalisään, jonka kuljettaja perii hyvinvointialueelta. Jos asiakkaalle on myönnetty oikeus saattajalisään, tarve saattoavulle tulee mainita kuljetusta tilattaessa.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana oma saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä omavastuuta. Saattaja voidaan ottaa kyytiin reitin varrelta. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia saattajana. Invataksikuljetuksissa avustamislisä sisältää asiakkaan saattamisen ja avustamisen. Mikäli pyörätuoli-asiakas tarvitsee avustamista portaissa, kuljettaja voi periä hyvinvointialueelta porrassetolisan. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

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 omavastuu. Muut matkustajat maksavat kyydistään palveluntuottajan määrittelemän maksun kuljettajalle. Asiakkaan huollossa olevat alaikäiset lapset voivat matkustaa maksutta.

Palautteen antaminen

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