

Birkalands välfärdsområde
PB 272, 33101 Tammerfors
liikkumisentuki@pirha.fi
pirha.fi

Kundanvisning
2/2024

Kundanvisning om färdtjänst i enlighet med lagen om funktionshinderservice

Färdtjänstresor i enlighet med lagen om funktionshinderservice

Färdtjänst i enlighet med lagen om funktionshinderservice kan beviljas för resor för att uträtta ärenden och rekreation, arbets- och studieresor och resor för verksamhet dagtid. Färdtjänstresor i enlighet med lagen om funktionshinderservice får inte användas för hälso- och sjukvårdsresor som FPA eller försäkringsbolag ersätter.

Färdtjänsten är personlig. Det är chaufförens uppgift att kontrollera kundens identitet. Om färdtjänst används i strid med anvisningarna eller ohederligt, är den som orsakat skadan skyldig att ersätta välfärdsområdet för den orsakade skadan.

Ordnanande av färdtjänst

I Birkaland ordnas färdtjänsten av Tuomi. Kunden beställer resan från Tuomen Kuljetustenhajauskeskus (Kuohke) som förmedlar resan till en taxi som är avtalspartner. I mån av möjlighet kombinerar Kuohke resor för kunder som ska åt samma håll.

I Birkaland är reseområdet för resor för att uträtta ärenden och rekreation boendekommunen och kommuner som har gemensam gräns med Birkaland. Resans start- och slutpunkt ska vara i den egna boendekommunen. Kunden kan dessutom använda färdtjänst för en resa som görs inom en grannkommun, om det är mer ändamålsenligt för kunden och inte orsakar extrakostnader. En del kommuner har haft reseområden i bruk som avviker från välfärdsområdets reseområde. För dessa kunder används det reseområde som kommunen i fråga tidigare har bestämt som reseområde under en övergångsperiod på högst tre år (fram till 31 december 2025). Om kundens beslut granskar under övergångsperioden uppdateras reseområdet i enlighet med välfärdsområdets



praxis. Det egna reseområdet kan kontrolleras i färdtjänstbeslutet eller av teamet som stöder rörlighet. E-postadressen är liikkumisentuki@pirha.fi och telefonnumret 0405044246.

Kunden ska vara i kontakt med teamet som stöder rörlighet om hen har avvikande resebehov eller särskilda behov att använda färdtjänst i anslutning till skada eller hälsotillstånd (till exempel behov att använda rullstolstaxi eller för en enstaka resa som görs på en annan ort).

Kundens färdtjänstuppgifter, dataskydd och inspelning av telefonsamtal

Välfärdsområdet sparar som personuppgiftsansvarig personuppgifter i funktionshindersservicens kundregister. Kuohke får nödvändiga kunduppgifter från funktionshindersservicen eller teamet som stöder rörlighet för att ordna servicen. I kundprofilen antecknas personuppgifter, hjälpmedel, behov i anslutning till kommunikation, assistens och resor, giltighetstiden för färdtjänstbeslutet samt antalet beviljade resor.

Kuohke hanterar kundens uppgifter konfidentiellt och de anställda omfattas av tystnadsplikt. Uppgifterna skickas elektroniskt till bilarna. Kuohke sparar telefonsamtal och meddelanden för att försäkra sig om deras innehåll. Inspelningarna används för att garantera kundens och Kuohkes rättigheter och rättsskydd. Inspelningarna kan användas i intern utbildning av personalen för att utveckla kundservicen. Inspelningarna används inte för andra ändamål och lämnas inte ut utanför Kuohke annat än med stöd av lagen.

Enkel resa

Färdtjänstresan är en enkel resa från avreseadressen till destinationen. Resan görs den rakaste rutten. Det är möjligt att göra ett skäligt uppehåll längs färdvägen. Ett skäligt uppehåll anses i regel vara ett uppehåll på cirka fem minuter. Vid behov bedöms situationen individuellt. Uppehåll för ärenden som tar längre tid (t.ex. apotek eller bank) avbryter en enkelresa och då är det frågan om en ny resa. Uppehållet ska anges när resan beställs. Returresan till avreseadressen är en ny resa.

Beställning av resa

Resor kan beställas och göras alla dagar i veckan och dygnet runt. Kuohke förmedlar beställningarna till den bäst lämpade bilen. Diresan måste beställas minst en timme före och tillbakaresan minst en halvtimme innan resan börjar.

Kuohkes öppettider är måndag till lördag kl. 6.00–21.45 och söndagar kl. 7.15–21.45. Övriga tider kopplas samtalen vidare till Tuomis underleverantör.

Regelbundna reser till exempel till hobbyer, studier eller arbete kan beställas vid ett tillfälle för en månad i taget. Regelbundet återkommande resor ska beställas vardagar kl. 8–18.

När resan beställs ska alltid följande uppges oavsett beställningssätt:

- Kundens namn
- Noggrann avreseadress och destination
- Resetyp: resa för att utträtta ärende/arbete/studier/dagverksamhet och om det är frågan om avvikande resa
- Önskad avresetid eller vid behov senast möjliga ankomsttid (t.ex. på grund av avgångstid för anslutningsförbindelse)
- Eventuella hjälpmedel
- Eventuell hjälp som behövs av chauffören, t.ex. att ledsaga till ytterdörren/hämta inne, lyfta rullstol i trappa
- Finns en ledsagare och/eller andra personer med
- Finns det behov att göra ett kort uppehåll under resan t.ex. för att lämna ett brev, då meddelas adressen för uppehållet.

A) Beställning per telefon

Nummer: 03 5678 101. Priset för samtalet är den egna operatörens normala pris enligt avtal eller lokalsamtalsavgift. Även väntetiden är avgiftsbelagd.

B) Beställning per textmeddelande

Nummer: 040 49199 2000. Priset för textmeddelande bestäms per operatör.

I meddelandet skrivs de uppgifter som lämnas vid beställning. Till exempel: "Lars Larsson, avresa Hämeenkatu 1 Tammerfors, destination Teekkarinkatu 1 Tammerfors, resa för ärenden, avresa 15.00, ledsagare, rollator".

Bekräftelsen kommer som returmeddelande när beställningen kommit fram och något senare meddelande om att beställningen sparats och om avresetiden.

C) Beställning per e-post

E-postadress: kyyti@tuomi.fi

I meddelandet skrivs de uppgifter som lämnas vid beställning. När beställningsuppgifterna har skrivits in i systemet får kunden en bekräftelse per e-post.

D) Beställning per texttelefon

Via texttjänsten: tfn 0100 2288 där samtal beställs till nummer 03 5678 101 eller genom att använda nättjänsten www.tekstipuhelu.fi

Bilen anländer, taxi från taxistolpe och låneresor

Kunden ska vara färdig att åka senast vid överenskommen tid. Resorna försöker man ordna till kunden vid tidpunkt som angetts i samband med beställningen, vilket ändå kan påverkas av tillgången på bilar eller körförhållanden. I vissa situationer kan den tid du senast måste vara framme användas (t.ex. arbetsresa, avgångstid vid anslutningsförbindelse, tid då kulturföreläsning börjar).

När beställning görs är det bra om kunden tar hänsyn till eventuella förseningar som beror på rusningstrafik och dylikt och reserverar tillräckligt med tid.

Taxi kan också tas från taxistolparna vid Tammerfors järn- och busstation. Då ska kunden försäkra sig om att den taxi kunden väljer kör Tuomis resor och att kunden kan resa med normal kundavgift. I annat fall måste kunden betala hela priset för resan och den ersätts inte i efterhand. Bilar som Tuomi använder kan kännas igen på klistermärket med texten Tuomi kuljetukset. Kunden ska visa upp identitetsbevis för chauffören. Om kunden tar en taxi vid taxistolpen, måste kunden försäkra sig om att chauffören meddelar uppgifterna om resan till Kuljetustenhajauskeskus (Färdtjänstens beställningscentral) innan taxin börjar åka.

I samband med att resan beställs kan du kontrollera hur många resor det är kvar. Det är möjligt att använda fyra enkelresor i förväg av de resor som är tillgängliga, genom att låna dem från följande månad. De använda låneresorna minskar på motsvarande sätt resorna i följande månad.

Avbokning av beställd resa

Om en resa avbokas ska det meddelas omgående till Kuljetustenhajauskeskus (Färdtjänstens beställningscentral), så att bilen inte skickas i onödan. Om resan inte avbokas senast 30 minuter före överenskommen avresa, dras en resa av från kunden.

Betalning av resa

Kunden betalar kundavgiften det vill säga självriskan till chauffören. Varje färdtjänstkund måste betala självriskan för resan och resan dras av från de färdtjänstresorna som kunden har kvar. Detta gäller även familjemedlemmar som reser med och som har ett eget färdtjänstbeslut. I zonområdet för Tammerfors stads kollektivtrafik tas det för färdtjänst ut en avgift som gäller vid tidpunkten i fråga för den offentliga kollektivtrafiken. Utanför zonområdet bestäms kundavgiften enligt en kilometertabell.

Den aktuella kundavgiftstabellen finns tillgänglig på Tuomis webbplats:

<https://www.tuomi.fi/palvelut/henkiloliikenne/vammaispalvelulain-mukaiset-kuljetukset-vpl/>. Tabellen kan även fås på begäran från teamet för stöd för rörlighet.

Ledsagare och andra resenärer

Till taxiservicen hör assistans att sätta sig i bilen, under resan och vid behov att förflytta sig in. Om kunden behöver chaufförens hjälp mer än vanlig taxiservice och kunden inte har ledsagare med sig, kan kunden beviljas rätt till separat ledsagartjänst som chauffören tar ut av välfärdsområdet. Om kunden har beviljats rätt till ledsagartjänst, ska behovet av ledsagarhjälp nämnas när resan beställs.

Under resan får kunden ha med sig en egen ledsagare som fungerar som assistent under resan. Självrisk tas inte ut av ledsagaren. Ledsagaren kan plockas upp längs rutten. I regel kan inte en annan färdtjänstkund fungera som ledsagare. Vid resor med rullstolstaxi inkluderar assistanstillägget att ledsaga och assistera kunden. Om kunden som reser med rullstolstaxi behöver assistans i trappor, kan chauffören ta ut ett tillägg av välfärdsområdet för att lyfta rullstolen i trappor. Behovet av att lyfta i trappor ska meddelas när resan beställs.

Kunden kan förutom ledsagare ha med sig andra resenärer i bilen, när resans avreseadress och destination är samma som färdtjänstkundens. Om det åker med en annan färdtjänstkund i bilen, tas självriskan för resan alltid ut av hen. De andra resenärerna betalar den avgift som serviceproducenten bestämt till chauffören för sin skjuts. Minderåriga barn som kunden har vårdnaden om kan resa avgiftsfritt.

Lämna respons

Respons kan lämnas med Kuohkes responsblankett via webbplatsen tuomi.fi, per telefon på nummer (03) 567 8103, per e-post på adressen kyytipalaute@tuomi.fi eller per post på adressen Kuljetuksenohjauskeskus, Särkijärvenkatu 1, 33840 Tammerfors.