

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

Kundanvisning, ersätter anvisning 1/2024
1/2025

Kundanvisning om färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice, gäller från 1.1.2025

Färdtjänstresor enligt lagen om funktionshinderservice

Färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice kan beviljas för resor för resor i anslutning till normal livsföring, arbete och studier samt för resor till sysselsättningsstödande verksamhet och arbetsverksamhet som är nödvändiga för att servicen ska kunna genomföras. Dessutom kan färdtjänst vid behov beviljas för resor i anslutning till handledning, särskilt stöd för delaktighet, stöd i att fatta beslut, krävande multiprofessionellt stöd och kortvarig omsorg enligt lagen om funktionshinderservice.

Färdtjänstresor enligt lagen om funktionshinderservice får inte användas för hälso- och sjukvårdsresor som ersätts av FPA eller försäkringsbolag.

Färdtjänsten är personlig. Föraren är skyldig att kontrollera kundens identitet. Om färdtjänsten används i strid med anvisningarna eller i bedrägligt syfte, är den som orsakat skadan skyldig att ersätta välfärdsområdet för den orsakade skadan.

Ordnande av färdtjänst

I Birkaland ordnas färdtjänsten av Tuomi Logistiikka Oy (härefter: Tuomi). Kunden beställer resan från Tuomis beställningscentral (kuljetustenhjouskeskus, Kuohke) som förmedlar resan till en taxi som är avtalspartner. Kuohke kopplar samman resorna för de kunder som färdas åt samma håll.

I Birkaland omfattar resorna i anslutning till normal livsföring hemkommunen och genom individuellt beslut grannkommunerna, samt eventuella andra kommuner som är viktiga för kunden. Resans start- och slutpunkt ska ligga i kundens boendekommun. Kunden kan dessutom använda färdtjänsten för en resa inom en grannkommun eller en annan kommun som är viktig för kunden, om det är mer ändamålsenligt för kunden och inte orsakar extra kostnader.



För kunder som har ett färdtjänstbeslut som fattats före 1.1.2025 och som är i kraft, kommer det reseområde som anges i beslutet att gälla under en övergångsperiod på högst tre år (till och med 31.12.2027). Om kundens beslut justeras under övergångsperioden, uppdateras reseområdet individuellt enligt den nya lagen om funktionshinderservice. Kunden kan kontrollera sitt reseområde i färdtjänstbeslutet eller genom att fråga stödteamet för rörlighet. Teamets e-postadress är liikkumisentuki@pirha.fi och telefonnummer 0405044246. Kunden bör kontakta stödteamet för rörlighet om hen har avvikande resebehov eller särskilda behov för färdtjänsten i anslutning till skada eller hälsotillstånd (till exempel behov av rullstolstaxi eller för en enstaka resa på annan ort).

Kundens uppgifter inom färdtjänsten, dataskydd och inspelning av telefonsamtal

Som personuppgiftsansvarig sparar välfärdsområdet personuppgifter i funktionshinderservicens kundregister. Kuohke får nödvändiga kunduppgifter av funktionshinderservicen eller stödteamet för rörlighet för att kunna ordna servicen. I kundprofilen antecknas personuppgifter, hjälpmedel, behov i anslutning till kommunikation, assistens och resor, giltighetstiden för färdtjänstbeslutet samt antalet beviljade resor. När det gäller resor i anslutning till en viss tjänst, studier eller arbete, antecknas information på lämplig nivå i profilen om vart kunden kan resa på dessa 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 i andra fall än med stöd av lagen.

Enkel resa

En resa med färdtjänsten är en enkel resa från avreseadressen till destinationen. Resan följer den rutt som fastställts av resehanteringssystemet. Skäliga uppehåll längs rutten är möjliga. Ett skäligt uppehåll anses i regel ta 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. Kunden ska meddela om uppehållet när resan beställs. Resan tillbaka till avreseadressen är en ny resa.

Beställning av resa

Resor kan beställas och göras dygnet runt alla dagar i veckan. Beställningscentralen Kuohke förmedlar beställningarna till den lämpligaste bilen. Diresan måste beställas minst två timmar före och tillbakaresan minst en halv timme innan resan börjar.

Beställningscentralen Kuohke är öppen måndag till lördag kl. 6.00–21.45 och söndagar kl. 7.15–21.45. Under övriga tider kopplas samtalen vidare till Tuomis underleverantör.

Regelbundna resor exempelvis till hobbyer, studier eller arbete kan beställas på en gång för en månad i taget. Regelbundet återkommande resor ska beställas vardagar kl. 8.00–16.00.

När resan beställs ska alltid följande uppges oavsett beställningssätt:

- kundens namn och kundnummer
- noggrann avreseadress och destination
- resetyp: resa för att sköta ärende/arbete/studier/dagverksamhet och om det är frågan om en avvikande eller annan resa
- önskad avresetid eller vid behov absolut ankomsttid (t.ex. på grund av avgångstid för en anslutande förbindelse)
- eventuella hjälpmedel
- eventuell hjälp som behövs av föraren, t.ex. att ledsaga till ytterdörren/hämta inifrån, lyfta rullstolen i en trappa
- ledsagare och/eller andra personer som följer med
- behov av ett kort uppehåll under resan t.ex. för att lämna ett brev; då ska adressen för uppehållet anges.

A) Beställning per telefon

Nummer: 035678101. Priset för samtalet är det normala avtalspriset hos kundens operatör eller lokalsamtalsavgift. Även väntetiden är avgiftsbelagd.

B) Beställning per sms (textmeddelande)

Nummer: 040491992000. Priset för sms är det normala avtalspriset hos kundens operatör.

Nödvändiga uppgifter ska anges vid beställning per sms. Till exempel: "Lars Larsson, avresa Hämeenkatu 1 Tammerfors, destination Teekkarinkatu 1 Tammerfors, resa för ärenden, avresa 15.00, ledsagare, rollator".

Beställningen bekräftas i ett returmeddelande och strax senare får kunden ett meddelande med information om att beställningen registrerats och avresetiden.

C) Beställning per e-post

E-postadress: kyyti@tuomi.fi

Nödvändiga uppgifter ska anges vid beställning per e-post. Kunden får en bekräftelse per e-post när beställningsuppgifterna har registrerats i systemet.

Bilens ankomst, taxi från taxihållplats och låneresor

Kunden ska vara färdig att åka senast vid överenskommen tid. Målet är att ordna kundens resor vid den tidpunkt som angetts i samband med beställningen, vilket ändå kan påverkas av tillgången på bilar eller körförhållanden. I vissa situationer kan absolut ankomsttid användas (t.ex. arbetsresor, avgångstid för en anslutande förbindelse, tidpunkt för kulturföreställning). Vid beställning är det bra om kunden beaktar eventuella dröjsmål som beror på rusningstrafik och motsvarande och reserverar tillräckligt med tid för resan.

Innan resan börjar bör kunden försäkra sig om att bilen är beställd för kunden och att hen kan resa till normalt kundpris. I annat fall måste kunden betala hela priset för resan och det ersätts inte i efterhand. Kunden kan känna igen Tuomis bilar på klistermärket, där det står "Tuomi kuljetukset". Kunden ska visa sitt identitetsbevis för föraren.

Kunden kan också ta en taxi från hållplatsen vid Tammerfors tågstation och busstation. Då måste kunden försäkra sig om att bildens förare kör resor för Tuomi och att föraren meddelar beställningscentralen Kuohke om resans uppgifter innan resan börjar.

Kunden kan kontrollera det återstående antalet resor i samband med att resan beställs. Fyra enkelresor kan användas i förskott genom att låna dem från följande månad, förutsatt att antalet beviljade resor anges i beslutet på månadsbasis. De lånade resorna minskar antalet resor under följande månad i samma proportion. Resorna kan inte användas i förskott om de har fördelats över en period som är längre än en månad.

Avbokning av beställd resa

Kunden ska meddela beställningscentralen Kuohke om avbokningar utan dröjsmål, så att bilen inte startar i onödan. Vid avbokning av en resa ska kunden uppge sitt namn eller kundnummer samt datum och adresser för resan. Om resan inte avbokas senast 30 minuter före överenskommen avresa, dras en resa av från kunden.

Betalning av resa

Kunden betalar en kundavgift till föraren. Varje färdtjänstkund betalar en kundavgift för resan och varje resa dras av från kundens återstående resor med färdtjänsten. Detta gäller även familjemedlemmar som åker med på samma resa och som har ett eget färdtjänstbeslut. En vid var tid gällande kollektivtrafikavgift tas ut för färdtjänsten inom zonen för Tammerforsregionens kollektivtrafik. Utanför zonområdet bestäms kundavgiften per kilometer enligt en tabell. Den aktuella tabellen för kundavgifter finns på Tuomis webbplats på

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

Kunden får också tabellen av stödteamet för rörlighet på begäran.

Ledsagare och andra resenärer

Följande ingår i taxitjänsten: hjälp med att stiga in i och ut ur bilen (både under resan och vid behov när kunden ska ta sig inomhus), lyft av varor och hjälpmedel in i och ut ur bilen samt flytt av dem från ytterdörren till bilen och från bilen till ytterdörren.

Om kunden behöver förarens hjälp mer än vid vanlig taxiservice för att kunna använda färdtjänsten, och kunden inte har en ledsagare med sig, kan kunden beviljas rätt till ett separat ledsagartillägg som ingår i transportkostnaden. Ledsagartillägget täcker sådan assistans som överstiger normal taxitjänst, t.ex. när det tar cirka 5–10 minuter att assistera och hjälpa kunden att gå in. Behovet av en ledsagare bör nämnas när resan beställs.

Föraren får assistanstillägg för kunder som reser i rullstol under hela resan. I assistanstillägget ingår normal taxiservice, säker fastsättning av rullstolen och säkerhetsanordningarna, samt rimlig och kortvarig assistans för kunden att förflytta sig in i eller ut ur en byggnad. Om en kund i rullstol behöver assistans i trappor, kan föraren ta ut ett trappstillägg av välfärdsområdet. Kunden måste meddela om behovet av hjälp i trappor 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. Vid behov kan ledsagaren hämtas från en plats som fastställts av resehanteringssystemet. Om bilen avviker från resehanteringssystemets rutt för att hämta ledsagaren, dras en separat resa av från kunden för detta. I regel kan inte en annan kund som använder färdtjänsten fungera som ledsagare.

Kunden kan förutom ledsagare ha med sig andra resenärer i bilen, när resans avreseadress och destination är de samma som kundens. Om en annan färdtjänstkund är med i bilen, debiteras självrisk av denna kund. De andra resenärerna betalar en avgift till föraren som fastställts av serviceproducenten. Minderåriga barn som kunden har vårdnaden om reser avgiftsfritt.

Respons

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