

KULJETUSPALVELUOHJE

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden käyttäjille ja kuljettajille

Matkan tilaaminen

- Tilaa matka vammaispalvelujen toimittamasta listasta.
- Puhelun hinta on paikallisverkkomaksu/matkapuhelinmaksu.
- Matka tulee tilata edellisenä päivänä klo 14.00 mennessä, kuitenkin ennakoimattomat matkat viimeistään kahta tuntia ennen toivottua matka-ajankohtaa.
- Yhden puhelun aikana voi tilata useampia matkoja.
- Asiakkaalle kerrotaan puhelun yhteydessä sovittu noutoaika. Kuljetus voi poiketa sovitusta ajasta +/- 15 minuuttia. Kuljettaja ei saa kuitenkaan ylittää tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perillä olo aikaa.
- Mikäli auton saapuminen viivästyy, asiakkaaseen ollaan aina yhteydessä

Matkatilauksen onnistumiseksi tarvitaan seuraavat tiedot

- Onko kyseessä vammaispalvelulain vai sosiaalihuoltolain mukainen kyyti
- Mistä ja minne matka tehdään
- Toivottu lähtöaika tai haluttu matkan määränpään saapumisaika/ehdoton perille saapumisaika
- Paluukyydin ajankohta, jos se on jo tiedossa
- Mukana kulkevat apuvälineet
- Pysähtymistarve matkan aikana
- Mahdolliset muut matkustajat
- Puhelinnumero, josta asiakas tavoitetaan

Matkan peruminen

- Matkan perumisesta tulee ilmoittaa kuljettajalle

Kuljetuspalvelun käyttöehdot

- Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön 15 minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa
- Asiakkaan tulee näyttää henkilöllisyystodistus autoon tullessaan
- Perille saavuttaessa asiakas maksaa matkan omavastuusuuden välittömästi kuljettajalle käteisellä tai pankkikortilla

- Matkaoikeutta ei voi luovuttaa toiselle henkilölle
- Matkaoikeudella ei voi maksaa kuljettajan suorittamaa asiointimatkaa, jolla asiakas ei ole mukana
- Matkaoikeudella ei voi maksaa ennakkoon matkaa, joka toteutuu myöhemmin
- Matkustusosoikeus on enintään kuljetuspalvelupäätöksessä sallittu määrä matkoja kalenterikuukaudessa
- Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää toiselle kuukaudelle
- Käyttämättömät matkat eivät vähennä matkustusosoikeutta seuraavilta kuukausilta
- Matkustusosoikeus on määritelty asiakkaan päätöksessä ja se tarkistetaan asiakkaan tilanteen muuttuessa
- Matkan alussa tai sen pääteosoitteessa tapahtuva odotus ei sisälly matkan hintaan, vaan asiakas maksaa odotuksen itse.

Saattaja ja muut matkustajat

- Asiakkaan mukana voi matkustaa yksi saattaja tai avustaja maksutta, mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus. Saattaja tai avustaja on oikeutettu kulkemaan asiakkaan mukana, mikäli asiakkaan heikentynyt toimintakyky edellyttää välitöntä avustamista ennen matkaa, matkan aikana ja matkan päättyessä tai asiointikohteessa ja avustustarve on suurempi kuin normaaliin taksipalveluun kuuluva avustus. Normaali taksipalvelu turvaa asiakkaan matkan ovelta ovelle.
- Saattajan lisäksi asiakas voi ottaa mukaan muita matkustajia samaan taksiin, jos heillä on sama lähtöosoite ja määränpää. Jokaisesta ylimääräisestä matkustajasta peritään linja-autotaksan mukainen maksu, lukuun ottamatta yhtä alle 12-vuotiasta lasta. Jos mukana on kaksi alle 12-vuotiasta lasta, peritään heistä yhden aikuisen matkan pituuden mukainen maksuosuus.

Asiakkaan omavastuu

- Kuljetuspalvelumatkasta asiakas maksaa taksinkuljettajalle omavastuuosuuden, joka määräytyy päätetyn hinnaston mukaisesti.
- Kuljetuspalveluun oikeutettu voi halutessaan ajaa omalla kustannuksellaan kunnan määrittelemien alue- ja kilometrirajojen ulkopuolelle. Matkan lopussa kuljettaja veloittaa omavastuuosuuden sekä loppumatkasta tulleen maksun asiakkaalta. Matkan hintaan sisältyy vain yksi aloitusmaksu.

- Ryhmäkuljetuksissa (pl. kortinhaltijan avustaja) kaikilta matkustajilta peritään hinnaston mukainen omavastuuosuus ja omavastuuosuuden summa muutetaan maksutapahtumaan maksupäätteessä.

OMAVASTUUOSUUDET 1.1.2021 alkaen:

km enintään	omavastuu aikuiset	omavastuu lapset alle 12-vuotiaat
6	3,30	1,70
9	3,60	1,80
12	3,90	2,00
16	4,70	2,40
20	5,50	2,80
25	6,10	3,10
30	6,80	3,40
35	7,40	3,70
40	8,20	4,10
45	9,30	4,70
50	10,10	5,10

Kuljetuspalvelumatka

- Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään ja päättyy eri osoitteeseen, kun mistä se on alkanut. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä.
- Matka on kahdensuuntainen, mikäli matka alkaa ja päättyy samaan osoitteeseen kuin mistä asiakas on autoon noussut. Kahdensuuntaiselta matkalta peritään asiakkaalta kaksi omavastuuosuutta ja kaksi matkaa. Kahdensuuntaisen matkan omavastuuosuus paluumatkalla on saman suuruinen kuin menomatkan.
- Lyhyt pysähdys matkan varrella on mahdollista. Pysähdykselle ei voida määritellä tarkkaa minuuttimäärää, kyseessä on kuitenkin enintään muutaman minuutin mittainen pysähdys, kun asiakas käy esim. postilaatikolla tai pankkiautomaatilla. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa, kaupassa tai

pankissa asioiminen) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan, jolloin matkan jatkuminen on uusi kuljetuspalvelumatka.

- Matka alkaa tai päättyy Loimaan kaupungin alueella.
- Loimaan kaupungin ulkopuolella asuville kuljetuspalveluasiakkaille määritellään erikseen matkakortin käyttöalue.

Avustamislisä

- Asiakkaan on etukäteen haettava invataksin, vaihtoehtoisvarustetun auton tai muun avustamisen käyttöoikeutta päättävältä viranomaiselta
- Näille autoille maksetaan avustamislisä, jos asiakas tarvitsee avustamista noutokohteessa autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan tai asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on asianmukainen pyörätuoli- tai paarivarustus.
- Avustamislisä sisältää porrasvedon, joka edellyttää sitä, ettei asiakas pääse määränpäähensä ilman vähintään neljän (4) portaan yhtäjaksoista porrasvetoa.
- Avustamislisä voidaan laskuttaa kaupungilta ainoastaan matkakortin käyttäjältä (ei esimerkiksi saattajan avustamisesta).
- Ajanjaksolta, jolta maksetaan avustamislisä, ei kuljettajalle makseta odotusajan korvausta.

Sairaanhoidon ja terveydenhuollon matkat

- Kuljetuspalvelua ei saa käyttää lääkärissäkäynti-, sairaala-, kuntoutus-, hammaslääkäri-, laboratorio-, röntgen- tai poliklinikkamatkoihin, joihin on mahdollista hakea korvausta muun lainsäädännön mukaan esim. kelasta
- Kelan matkat Varsinais-Suomen alueella tilataan numerosta: 0800 – 130 001

Kuitit

- Asiakas saa kuljettajalta aina kuitin maksetusta matkasta
- Kuitit tulee säilyttää mahdollisia tarkistuksia varten 6 kk ajan

Ohjeiden vastainen käyttö

- Kaupunki valvoo matkojen käyttöä
- Ohjeiden vastainen toiminta voi johtaa matkaoikeuksien eväämiseen. Väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset peritään takaisin. Tahalliset palvelun väärinkäytökset annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

Kuljetuspalveluoikeuden päättyminen

- Matkojen käyttöoikeus päättyy, jos asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle, tai jos asiakas siirtyy pysyvään sairaala- tai laitoshoitoon. Muutoksista tulee viipymättä ilmoittaa kuljetuspalvelun myöntäjälle.

Lisätietoja/asiakaspalaute palvelun käyttämisestä

- Palveluiden toimivuutta ja laatua seurataan maksujärjestelmän ja asiakaspalautteen perusteella sekä kuljetuspalveluiden seurantaryhmässä. Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä. Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, kaupungin ja palveluntuottajien kanssa

Tietosuoja

- Loimaan kaupungin vammaispalvelut noudattavat rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita.
- Vammaispalvelut vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon tietojärjestelmien oletusarvoisen ja sisäänrakennetun tietosuojan.
- Vammaispalvelut huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta varmistaakseen tilaajan aineiston luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Kaikissa kuljetuspalveluja koskevissa asioissa saa lisätietoja palvelusihteeri Outi Fribergiltä p. 050 311 4590.

HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!