

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun ohje 1.1.2022 alkaen

Vammaispalveluasetuksen 5 pykälän mukaan kuljetuspalvelua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Vammaishuollon lainsäädännön kokonaisuudistukseen liittyvässä hallituksen esityksessä (1986) linjattiin, että tällaisia henkilöitä olisivat muun muassa vaikeasti liikuntavammaiset, kuurosokeat ja sokeat henkilöt. Julkisten joukkoliikennepalvelujen ulkopuolelle jää sellaisia henkilöryhmiä, joiden tavanomaiseen elämään kuuluvan liikkumisen kannalta yhteiskunnan järjestämät kuljetuspalvelut ovat välttämättömiä.

Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen. Laki ei yksityiskohtaisesti määrittele sitä, kuinka kuljetuspalvelu tulee järjestää. Kunta voi järjestää kuljetuspalvelut muun muassa omana toimintana, taksikuljetuksina tai yhteiskuljetuksina. Kunta voi myös päättää, miten kuljetuspalvelukustannukset maksetaan ja korvataan.

Matkan tarkoitus

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu asiointi- ja virkistysmatkoihin Raumalla ja lähikunnissa (Eura, Eurajoki, Laitila, Pyhäranta). Kuljetuspalvelua ei voi käyttää lääkäri-, kuntoutus- ja terveydenhuoltomatkoihin, joihin voi saada Kelan korvausta. Lisätiedot Kelalta puh. 020 692 204.

Asiakkaan on itse aina matkustettava kuljetuspalvelumatkoilla mukana. Esimerkiksi omaishoitaja ei voi käyttää asiakkaalle myönnettyä kuljetuspalvelua siten, ettei asiakas ole mukana. Kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu myöskään tavarakuljetukseen, jossa asiakas ei ole mukana.

Yhdensuuntainen matka

Asiakkaalle myönnettävät matkaoikeudet ovat yhdensuuntaisia matkoja. Yhdensuuntainen matka on matka, joka päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut. Esimerkiksi matka kotoa kauppaan on yksi yhdensuuntainen matka. Paluu takaisin kotiin on toinen yhdensuuntainen matka.

Odotusaika ja lyhyt pysähdys

Odotusaikaa ei hyväksytä lainkaan. Kuljettaja ei siis jää odottamaan asiakasta esimerkiksi kauppa-asiointin aikana, vaan matkaa tilatessa voidaan arvioida kaupassa kuluva aika ja tilata samalla paluukyyti.

Esimerkki

Asiakas voi tilata paluukyydin esimerkiksi 45 minuutin päähän kauppa-asiointin alkamisesta. Kuitenkin lyhyt pysähdys, kuten kirjeen jättäminen postilaatikkoon, on mahdollinen. Pysähtyminen pitempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi pankissa tai apteekissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan. Pysähdyksen jälkeen asiakkaalta menee uusi matka ja uusi omavastuu.

Yli 20 kilometrin matkat tehdään pääsääntöisesti meno-paluukyytinä. Tämä tarkoittaa sitä, että auto jää odottamaan asiakasta asiointin ajaksi. Taksin odotus määränpäässä asiakkaan asiointin

ajan ei kuitenkaan saa maksaa enempää kuin mitä uusi taksikyyti määränpäästä takaisin lähtöpisteeseen tulisi maksamaan. Arvion tekee kyydinvälitys asiakkaan tilatessa matkaa.

Matkan tilaus

Kaikki kuljetustilaukset pitää tehdä FCG Smart Transportation Oy:n kyydinvälityskeskuksen kautta. Muulla tavoin tilattuja matkoja ei korvata.

Kuljetuspalvelua tilattaessa on ilmoitettava, että kyseessä on sote-matka. Matka tulee tilata vähintään tuntia ennen toivottua matkustusajankohtaa.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa tilausten yhteydessä. Kaikki matkat pyritään pääsääntöisesti yhdistämään, joten autossa voi olla myös muita matkustajia.

Asiakkaan tietoja käsitellään tilauskeskuksessa luottamuksellisesti. Tilauskeskus voi tallentaa puheluja ja viestejä varmistaakseen niiden sisällön. Tallenteita voidaan käyttää osapuolten oikeuksien ja oikeusturvan varmistamiseksi tai asiakaspalvelun ja laadun parantamiseksi. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä niitä luovuteta tilauskeskuksen ulkopuolelle muuten kuin lain nojalla.

Kuljetuspalvelumatka tilataan

puhelinnumerosta 02 314 39 18

tilaussovelluksella

tai tekstiviestillä numerosta 045 739 604 24 (kuulovammaiset).

Puhelimella tilaaminen

Tilaus maksaa paikallispuhelumaksun tai oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Jonotusajan maksu on oman operaattorin maksu tai paikallispuhelumaksu. Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkaa tilattaessa ilmoitetaan

- asiakkaan nimi
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- matkatyyppi: asiointi / työ / opiskelu
- haluttu lähtöaika tai ehdoton perillä oloaika päätepisteessä
- mukana olevat apuvälineet (esimerkiksi rollaattori, pyörätuoli)
- onko mukana saattaja tai joku perheenjäsen
- mahdollinen pysähdys.

Tilaussovelluksella tilaaminen

Matka on mahdollista tilata mobiililaitteilla (puhelin, tietokone, tabletti) toimivalla asiakassovelluksella / tilauspäätteellä. Tilauspäätteellä voi matkan tilaamisen lisäksi perua matkoja ja tarkastella matkojen tietoja. Palvelusta näkyvät seuraavat tiedot: kuljetuksen lähtöaika, kuljetuksen lähtöpaikka, kuljetuksen suorittavan auton nimi. Tiedot ovat reaaliaikaisia.

Asiakas voi pyytää välityskeskuksesta kirjautumislinkin, jonka avulla asiakas luo omat tunnuksensa tilaussovellukseen. Saat ensimmäistä kirjautumiskertaa varten kutsulinkin tekstiviestillä. Sovellus toimii selainpohjaisesti mobiililaitteilla ja tietokoneella. Tarkemmat ohjeet toimitetaan sähköpostitse asiakkaalle.

Tekstiviestillä tilaaminen

Viestiin kirjoitetaan

- asiakkaan nimi
- tarkka lähtöosoite ja määränpää
- haluttu lähtöaika
- onko mukana saattaja ja / tai muita henkilöitä
- apuvälineet
- mahdollinen lyhyt pysähdys. Mikäli asiakkaalla on aikatauluun sidonnainen lähtöaika, esimerkiksi junan tai lentokoneen lähtöaika, tulee myös se ilmoittaa viestissä.

Esimerkki

Ville Virtanen, kuljetuspalvelukortin numero, matkatyyppi, lähtö Torikatu 1, Rauma, kohde Opiskelijakatu 10, Rauma. Lähtö klo 15.00, saattaja, rollaattori.

Asiakas saa paluuviestin, jossa vahvistetaan asiakkaan tilaus.

Tilatun matkan peruminen

Matkan perumisesta on ilmoitettava viipymättä FCG Smart Transportation Oy:n kyydinvälitykseen, ettei autoa lähetetä turhaan nouto-osoitteeseen. Ellei ennakkoon tilattua matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, kuluttaa tämä asiakkaalta yhden kuljetuspalvelumatkan. Lisäksi asiakas joutuu korvaamaan kyydistä autoilijalle mahdollisesti aiheutuneet ylimääräiset kustannukset.

Auton saapuminen

Auton saapuminen saattaa kestää ruuhka-aikoina pidempään eli arkisin noin klo 10–14 välisenä aikana.

Tilatun kuljetuksen odotus voi olla enintään 10 minuuttia sovittua ajasta. Tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perille saapumisaikaa ei saa ylittää.

Jos kuljetuspalveluja käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuneen vahingon.

Aiemmat sote-kortit

Aiemmat sote-kortit poistuvat käytöstä. Asiakas ei siis jatkossa tarvitse kuljetuspalveluiden käyttöön sote-korttia.

Matkan hinta

Omavastuuosuus määräytyy kulloinkin voimassa olevan seutuliikenteen taksan mukaan. Omavastuu enintään kuuteen kilometriin asti on 3,00 euroa / yhdensuuntainen matka. Lasten sekä

vaikeavammaisten päivätoiminta-, opiskelu- ja työmatkojen omavastuu on 1,50 euroa / matka enintään kuuteen kilometriin asti. Yli kuuden kilometrin matkoilla noudatetaan seutuliikenteen kilometritaulukon mukaisia hintoja. Rauman kaupunki laskuttaa omavastuuosuudet asiakkaalta jälkikäteen kerran kuukaudessa

Asiakkaalta perittävät maksut

1. Asiakas: omavastuuosa (esimerkiksi 3,00 euroa enintään 6 kilometriä)
2. Saattaja: ilmainen, mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus
3. Samassa taloudessa asuva perheenjäsen: samassa taloudessa asuvat alaikäiset lapset voivat kulkea asiakkaan tilaamassa kyydissä omavastuuosuudella, 1,50 euroa enintään 6 kilometriä
4. Muut samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet: normaalin taksitaksan mukaan
5. Muut kuin samassa taloudessa asuvat henkilöt: normaalin taksitaksan mukaan

Erikoistilaus

Kuljetuspalveluasiakas voi tilata matkan ilman tilausaikaa 4 kertaa kuukaudessa. Matka tulee tilata, kuten muutkin kuljetuspalvelumatkat, soittamalla tilausnumeroon. Asiakkaan tulee huomioida se, ettei taksi tule välttämättä heti, vaan taksi tulee, kun se on mahdollista.

Vakiotaksi tai yksin matkustaminen

Asiakkaalle voidaan myöntää yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia poikkeuksia yleisestä kuljetuspalveluiden järjestämistavasta, kuten vakiotaksin käyttö ja / tai yksinmatkustamisoikeus. Tällaisia perusteita ovat esimerkiksi, kun kuljettajien vaihtuminen hankaloittaa mahdollisuutta käyttää kuljetuspalvelua tai jos vakiotaksin käyttö on asiakkaan vamman / sairauden vuoksi perusteltua. Vakiotaksin oikeutta on haettava erikseen sosiaalityöntekijältä.

Avustaminen ja saattaminen

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Asiakkaan mukana voi maksutta kulkea saattajana yksi henkilö, joka ei ole kuljetuspalvelun saaja. Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet voivat matkustaa kuljetuspalveluasiakkaan mukana, ja heiltä peritään maksu aiemmin kuvatulla tavalla.

Saattaja saa aina automaattisesti kulkea mukana; tästä ei tehdä erillistä päätöstä vaan se lukee aina kuljetuspalvelupäätöksissä. Saattajan pitää lähteä samasta paikasta ja palata samaan paikkaan kuin asiakas. Saattajan matka on maksuton.

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu asiakkaan avustaminen autoon nousemisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirtymisessä.

Neuvonta ja palaute

Kaikista kuljetuspalveluihin liittyvistä asioista saa lisätietoa vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiltä.

Sosiaalityöntekijät palvelevat asiakkaan sukunimen ensimmäisen alkukirjaimen mukaan.

Puhelinaika on arkisin klo 9–10.

Sosiaalityöntekijä	A–Ka	puh. 044 793 3377
Sosiaalityöntekijä	Ke–M	puh. 044 793 3335
Sosiaalityöntekijä	N–Se	puh. 044 403 9195
Sosiaalityöntekijä	Si–Ö	puh. 044 793 3540

Palautetta kuljetuspalveluista voi antaa yllämainittuihin numeroihin. Palautetta voi antaa myös kirjeitse osoitteeseen: Rauman kaupunki, Vammaispalvelut, Kalliokatu 1, 26100 Rauma.

Asiakasprofiili

Kun kuljetuspalvelupäätös on myönteinen, viranhaltija tekee asiakkaalle asiakasprofiilin. Asiakasprofiili sisältää asiakkuuden hoitamiseen liittyvät välttämättömät tiedot, jotka tallennetaan atk-järjestelmään. FCG Smart Transportation Oy:n kyydinvälittäjillä on käytössä sama asiakasprofiili matkan tekoa varten.

Asiakasprofiiliin kirjataan

- henkilötiedot: nimi, henkilötunnus, kotiosoite, puhelinnumero, asiointikieli
- kuljetukseen liittyvät tiedot: apuvälineet, saattajan tarve, kommunikointi, olennainen vammaan / sairauteen liittyvä tieto
- kuljetuspalvelupäätöstä koskevat tiedot: voimassaolo, matkamäärä, vakiotaksin käyttöoikeus, yksinmatkustusoikeus.

Palvelutarpeen muuttuminen tai päättyminen

Mikäli kuljetuspalvelun tarve tai asiakkaan olosuhteet muuttuvat, on siitä ilmoitettava vammaispalvelujen sosiaalityöntekijälle. Myös palvelutarpeen päättyessä asiasta ilmoitetaan sosiaalityöntekijälle.