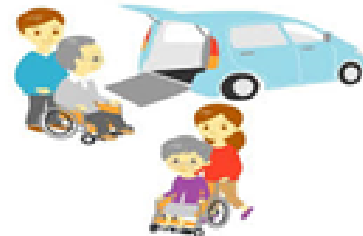


KULJETUSPALVELUN ASIAKASOHJE

Kuljetuspalveluilla korvataan kuljetuspalveluoikeuden saaneelle henkilölle sellaista julkista joukkoliikennettä, jota hän ei vammansa tai terveydentilansa vuoksi kykene käyttämään.

Kuljetuksen tilaaminen ja tilausmuutokset

Katso ohjeet erillisestä TILAUSOHJEESTA.



Kuljetuspalvelun järjestäminen

Kuljetuspalvelut järjestetään ensisijaisesti yhdisteltyinä kuljetuksina. FCG Tornin (Matkapalvelukeskus) yhdistelee samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden kuljetukset lukuun ottamatta erityisistä syistä yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneiden asiakkaiden kuljetuksia. Kuljetustilaukset toteutetaan paikkakunnan autojen saatavuuden mukaan. Tilauksen yhteydessä sovittu kuljetusaika voi muuttua +/- 15 minuuttia, tietyissä tilanteissa asiakkaalla on mahdollisuus määritellä kyydille ehdoton aikataulu (kts. tilausohje).

Asiakasprofiili

Kuljetukset järjestetään viranomaisen hyväksymän asiakasprofiilin mukaan. Asiakasprofiilista käy ilmi kuljetusten järjestämisen kannalta oleelliset tiedot kuten mm. asiakkaan perustiedot, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika, myönnetty matkamäärä, matkustusoikeus, käytössä olevat apuvälineet, avustamisen tarve ja muut erityistarpeet. Tietoja käytetään ainoastaan kuljetusten suunnitteluun.

Kuljetusten hallitsemiseksi on tärkeää, että asiakkaan asiakasprofiilitiedot ovat ajan tasalla. Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäneeseen tahoon, mikäli hänellä tulee muutoksia, jotka vaikuttavat matkojen järjestämiseen (esim. nimen, osoitteen tai kotikunnan muutos, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai kuljetuspalvelutarpeen lakkaaminen).

Asiakkaalla on mahdollisuus seurata ja tarkistaa omia kuljetuspalvelupäätökseen liittyviä tietojaan olemalla yhteydessä kuljetuspalvelua myöntäneen tahon (vammaispalvelut tai ikääntyneiden palvelut) asiakaspalvelunumeroon (kts. kohta Kuljetuspalvelun asiakasohje -> Lisätiedot)

Myönnetyt matkat

Myönnetyt matkamäärät ovat henkilökohtaisia, pääsääntöisesti kuukausikohtaisia matkoja. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille käytettäväksi, eikä seuraavan kuukauden matkoja voi käyttää ennakoon.



Kuljetuspalvelun vuosikortin saaneilla asiakkailla on edellä mainitusta poiketen oikeus jaksottaa hänelle myönnetty kuljetuspalvelumatkat haluamallaan tavalla vuoden aikana käytettäväksi.

Kuljetuspalvelua ei voi käyttää matkoihin, jotka kuuluvat ns. Kela-korvauksen piiriin. Tällaisia matkoja ovat lääkäri-, hammaslääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit, terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanottokäynnit, apuvälineiden sovituskäynnit tai lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit.

Matkustusoikeus / aluerajat (vapaa-aika- ja asiointimatkat)

Asiakas voi käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua omassa asuinkunnassaan, asuinkuntansa lähikunnassa sekä toiminnalliseksi lähikunnaksi määritellyssä kunnassa. Alla asuinkuntien mukaiset matkustusoikeudet.

Asuinkunta Matkustusoikeus

Halsua:	Kaustinen, Lestijärvi, Perho ja Veteli + Kokkola
Kannus:	Kalajoki, Sievi ja Toholampi + Kokkola
Kaustinen:	Halsua, Kruunupyy ja Veteli + Kokkola
Kokkola:	Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kruunupyy, Luoto ja Toholampi
Kruunupyy:	Evijärvi, Kaustinen, Luoto, Pedersöre, Pietarsaari ja Veteli + Kokkola
Lestijärvi:	Haapajärvi, Halsua, Kannus, Kinnula, Reisjärvi ja Toholampi + Kokkola
Perho:	Alajärvi, Halsua, Kaustinen, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Vimpeli ja Veteli + Kokkola
Toholampi:	Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Sievi, Ylivieska + Kokkola
Veteli:	Evijärvi, Halsua, Kaustinen, Kruunupyy, Lappajärvi, Perho ja Vimpeli + Kokkola

Muissa myönnettyissä matkoissa (esim. työ- ja päivätoiminta- sekä opiskelumatkat) matkaoikeus on kotiosoitteesta määränpääosoitteeseen.

Matkustusoikeuden piirissä olevan kunnan rajan ylittävät kuljetukset

Mikäli asiakas matkustaa soveltamisohjeessa määriteltyjen, matkustusoikeuden piirissä olevien kuntien kuntarajojen yli, asiakas voi matkustaa hyväksytyyn matkustuskunnan ja matkustusoikeuden ulkopuolella olevan kunnan rajalle saakka maksaen omavastuuosuuden siitä kilometrimäärästä, joka syntyy kyseiselle kuntarajalle. Asiakkaalle kokonaan maksettavaksi summaksi jää kyseiseltä kuntarajalta matkan määränpään ulottuva matka sekä takaisinpäin tullessa määränpäästä hyväksytyyn matkustuskunnan rajalle saakka ulottuva matka.

Yhdensuuntainen matka ja pysähdys

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Kuljetuspalvelulla ei tarkoiteta kiertoajelua ilman määränpäättä. Matka on tehtävä aina suorinta reittiä. Lähtökohtaisesti yhdensuuntainen matka on keskeytymätön.

Asiakkaalla on oikeus tehdä yhdensuuntaisen matkan aikana yksi (1) matkan varrella oleva korkeintaan kymmenen minuutin (10 min) maksuton pysähdys. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia (yli 10 min) varten keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja tämän jälkeen alkaa uusi matka. Asiakas maksaa itse sallitun pysähdyksen (10 min) ylittävän ajan. Asiakkaan tulee ilmoittaa suunniteltu pysähdys matkaa tilattaessa.

Omavastuuosuus

Kuljettaja perii matkasta kilometriperusteisen omavastuuosuuden, joka määräytyy Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) voimassaolevan lippu- ja maksujärjestelmän kohdan 2.2 vaatimusten mukaisesti. Linkki lippu- ja maksujärjestelmän vaatimukseen http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/22240919/8_Liite5_Lippu-+ja+maksuj%C3%A4rjestelm%C3%A4vaatimukset-1/3cccf4d6-6e84-40aa-af94-34120f6747cd.

Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattajalta ei peritä omavastuuosuutta. Sotainvalidien käyttäessä sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalveluoikeuttaan omavastuuosuutta ei peritä.

Erillisoikeudet

Asiakkaalle voidaan hakemuksesta myöntää erityisistä syistä ja yksilöllisen harkinnan perusteella kuljetuksiin liittyviä erillisoikeuksia (alla), mikäli asiakas täyttää erillisoikeuteen vaadittavat kriteerit. Hakemuksen erillisoikeuksista käsittelee kuljetuspalvelupäätöksiä tekevä viranhaltija. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus (esteetön ajoneuvo tai invataksi)

- Asiakkaalla on oikeus käyttää kuljetuksessaan pyörätuolikuljetuksiin varusteltua ajoneuvoa (esteetön ajoneuvo tai invataksi), mikäli hän ei vammansa johdosta kykene käyttämään tavallista taksia tai siirtymään tavalliseen taksiin kuljettajan avustamana.



Yksittäistaksin käyttöoikeus

- Mikäli asiakkaan vaikeavammaisuus estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen, asiakkaan on mahdollista hakea yksittäistaksin käyttöoikeutta kuljetuspalvelun myöntäneeltä taholta.
- Yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.

Vakiotaksin käyttöoikeus (tuttu taksiautoilija)

- Vakiotaksin käyttöoikeus voidaan myöntää asiakkaalle, joka tarvitsee vammansa tai sairautensa vuoksi ainoastaan tietyn tutun taksiautoilijan suorittaman kuljetuksen
- Vakiotaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetukset voidaan yhdistellä muihin kuljetuksiin eli kuljetuksessa voi olla mukana myös muita henkilöitä.
- Ainoastaan vakiotaksioikeuden saanut asiakas voi tilata kuljetuksen suoraan vakiotaksiautoilijaltaan. Autoilija ilmoittaa tilatun kuljetuksen FCG Torniin. Mikäli vakiotaksi ei voi toteuttaa kuljetusta, taksiautoilija järjestää asiakkaalle korvaavan kuljetuksen. Mikäli korvaava kuljetus ei järjesty vakiotaksiautoilijan toimesta, asiakkaalla on oikeus tilata kuljetus suoraan FCG Tornista.
 - tilauksen yhteydessä tulee kertoa, että vakiotaksiautoilija ei saanut järjestettyä kuljetusta.

Saattaja ja saattoapu

- Tavanomaiseen taksiautoilijan antamaan palveluun kuuluu avustaminen autoon ja autosta nousemiseen.
- Mikäli kuljettajan tavanomainen apu ei ole asiakkaalle riittävää (terveydentilasta johtuva peruste), asiakas voi hakea erikseen oikeutta käyttää matkan aikana saattajaa.
- Mikäli asiakkaalle myönnetään oikeus saattajaan, kyseinen oikeus määritellään asiakkaan kuljetuspalvelupäätöksessä. Saattaja (1 henkilö) voi olla mukana kuljetuksessa maksutta.
- Saattajana toimivan henkilön tulee kyetä toimimaan saattajana oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta. Saattajana ei voi toimia toinen kuljetuspalvelun saaja
- Lähtökohtaisesti saattajaa ei haeta eri osoitteesta, vaan hänen on noustava kyytiin ja poistuttava kyydistä samassa osoitteessa saatettavan kanssa. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin ja jättää kyydistä matkareitin varrella, mikäli tämä on mahdollista tehdä 10 minuutin pysähdysten sallimissa puitteissa.
- Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattaja, mutta se ei ole käytettävissä tilatulla matkalla, asiakas saa kuljettajalta tarvitsemansa saattoavun
 - Saattoavulla tarkoitetaan turvallista saattamista lähtöpaikasta (esim. kotiovelta) autoon ja autosta määränpään (esim. kotiovelle).

- Mikäli asiakas tarvitsee saattoapua kuljettajalta, saattoaputarpeesta tulee kertoa kuljetustilauksen yhteydessä. FCG Torni välittää pyynnön saattoaputarpeesta kuljettajalle.

Väärinkäytökset

Mikäli kuljetuspalvelua käytetään ohjeiden vastaisesti, on seurauksena kuljetuspalveluoikeuden keskeyttäminen tai lakkauttaminen sekä äärimmäisissä tilanteissa mahdolliset rikosoikeudelliset toimenpiteet. Väärinkäytösten ilmetessä Soite perii takaisin ohjeiden vastaisten tai vilpillisen toiminnan seurauksena korvatut matkakustannukset.

Asiakaspalaute

Kuljetuspalveluiden toimivuutta ja laatua seurataan kuljetusten seuranta- ja hallintajärjestelmän sekä asiakaspalauteiden perusteella. Palautetta voi antaa seuraavien palautekanavien kautta:

- Soiten www-sivujen kautta www.soite.fi/sivu/palaute_hoidosta
- sähköpostitse palaute@soite.fi
- puhelimitse vammaispalvelut 040 8042 122 tai ikääntyneiden palveluiden 040 8065 150 (Kokkola), 040 489 2303 (Kruunupyy), 040 804 2420 (Lestijokilaakso) ja 040 804 5420 (Perhonjokilaakso)
- Lisäksi autoista on saatavissa myös asiakaspalautelomake, jonka voi palauttaa lomakkeessa ilmoitettuun osoitteeseen.

Lisätiedot

Kuljetuspalvelun käyttöön liittyen:

- Vammaispalvelut / arkisin klo 9.00-12.00 puh. 040 804 2122
- Ikääntyneiden palvelut / arkisin klo 8.00-16.00 puh. 040 8065 150 (Kokkola), 040 489 2303 (Kruunupyy), 040 804 2420 (Lestijokilaakso) ja 040 804 5420 (Perhonjokilaakso)

Matkustamiseen liittyen:

puh. 020 730 0000
e-mail: tilaus@fcg.fi
internet: www.fcg.fi