

OHJE KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄJÄLLE



Kuljetuspalvelumatkat on tarkoitettu asiakkaiden tarpeiden mukaisten asiointi- ja virkistysmatkojen tekemiseen. Myönnettyjen matkojen määrä käy ilmi kuljetuspalvelupäätöksestänne. Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää toiselle kuukaudelle, eikä seuraavan kuukauden matkoja voi käyttää ennakoon. Kessoten myöntämät kuljetuspalvelumatkat järjestämään mahdollisuuksien mukaan matkoja yhdistelemällä niin, että samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden matkoja yhdistellään, lukuun ottamatta yksinmatkustusoikeuden saaneiden asiakkaiden matkoja. Mikäli yhdistelymahdollisuutta ei ole, niin silloin matka toteutetaan yksilöllisenä matkana.

MATKOJEN TILAAMINEN VÄLITYSKESKUKSESTA

Kuljetuspalvelumatkat voi tilata soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai sovelluksen kautta. Tilaus tulee tehdä viimeistään tuntia ennen matkan lähtöaikaa.

Matkan tilaaminen soittamalla:

Välityskeskuksen puhelinnumero on **0102176537**

Matkaa tilattaessa välityskeskukseen ilmoitetaan:

- asiakkaan nimi
- matkatyyppi: asiointi- ja virkistysmatkat vai työ- tai opiskelumatka
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- päivämäärä, kellonaika ja tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko mukana apuvälineitä ja/tai joitain muuta huomioitavaa
- onko mukana saattaja tai avustaja
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten.



Matkapuhelimesta soittaessa tilaus maksaa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan ja lankapuhelimesta soittaessa normaalin paikallispuhelumaksun.

Matkan tilaaminen tekstiviestillä:

Tekstiviesti lähetään numeroon **050 574 6660**



Matkaa tilattaessa viestiin kirjoitetaan:

- asiakkaan nimi
- matkatyyppi: asiointi- ja virkistysmatkat vai työ- tai opiskelumatka
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää, myös paikkakunta
- päivämäärä, kellonaika ja tarvittaessa ehdoton perille saapumisaika
- onko mukana apuvälineitä ja/tai jotain muuta huomioitavaa
- onko mukana saattaja tai avustaja
- onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten.

Paluuviestinä saatte vahvistusviestin tilauksenne vastaanottamisesta. Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Matkan tilaaminen sähköpostilla:

Matkan voi tilata sähköpostilla osoitteesta kessote@keskustaksi.fi.

Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten. Paluuviestinä saatte vahvistusviestin tilauksenne vastaanottamisesta.

Matkan tilaaminen Ridelt -sovelluksen kautta:

Matkan voi tilata asiakassovelluksella internetistä osoitteesta keskustaksi.rideit.fi.

MATKOJEN PERUUTUS

Mikäli tilaamanne matka peruuntuu esimerkiksi sairastumisen vuoksi, tulee teidän perua kuljetus ensisijaisesti soittamalla numeroon **0102176537**. Mikäli soittaminen ei ole mahdollista, tekstiviestillä matka tulee perua viimeistään 0,5 – 1 tunti ennen tilauksen ajankohtaa.

TUTTUTAKSI- JA YKSINMATKUSTAMISOIKEUS

Tuttutaksi- tai yksinmatkustusoikeus voidaan myöntää, mikäli oman taksin käyttö on asiakkaan vaikeavammaisuuden vuoksi perusteltua (esim. kommunikointiin liittyvät vaikeudet).

Tuttu- tai yksinmatkustusoikeuden saaneen asiakkaan kuljetus voidaan järjestää:

- Yksilökuljetuksena (ei muita matkustajia kyydissä, ei aina sama taksi)
- Vakiotaksina (voi olla muita matkustajia, mutta aina sama taksi)
- Vakiotaksilla järjestettävänä yksilökuljetuksena (ei muita matkustajia kyydissä, aina sama taksi)

Tuttutaksi- ja yksinmatkustusoikeutta haetaan ottamalla yhteyttä Kessoten vammaispalveluun tai tekemällä vapaamuotoisen hakemuksen. Hakemuksessa on mainittava perustelut. Kessoten vammaispalvelussa tehdään hakemukseen päätös yksilöllisen harkinnan mukaan ja tiedotetaan välityskeskusta näistä mahdollisista poikkeuksista.



MATKUSTAJIEN MÄÄRÄ

Kuljetuksessa voi olla mukana myös yksi perheenjäsen tai muu henkilö saattajana tai avustajana, jolta ei peritä erikseen maksua. Mukana matkustavalla perheenjäsenellä tai tuttavalla tulee olla sama matkan päätepiste. Mikäli kaksi tai useampikuljetuspalveluun oikeutettua henkilöä matkustaa samassa kuljetuksessa, jokainen maksaa omavastuusuuden ja jokaiselta vähenee käytettävien matkojen määrä.

Kuljetuspalvelumatkalla voi poikkeuksellisesti saattajan tai avustajan lisäksi matkustaa samassa taloudessa asuvia perheenjäseniä, mikäli heillä on sama lähtöosoite ja määränpää. Jokaisesta ylimääräisestä matkustajasta peritään linja-autotaksan mukainen maksu.

YHDENSUUNTAINEN MATKA

Korvattava kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Matka tehdään aina lyhintä reittiä asiointikohteeseen. Kuljetuspalvelumatkan päätepiste on aina asuinkunnan tai hyväksytyjen lähikuntien alueella (ei voi matkustaa lähikuntia kauemmaksi ja laskuttaa Kessotea lähikunnan rajalle saakka).

Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä yksi matkan varrella tapahtuva lyhyt pysähdys (enintään 10 minuuttia), esim. kirjeen jättäminen postilaatikkoon tai pankkiautomaatilla käynti. Pysähdyksestä on ilmoitettava ennakoon matkaa tilatessa. **Ylimenevän odotusajan kustannukset teidän tulee maksaa itse suoraan kuljettajalle.** Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (kaupassa, apteekissa, pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja jatkomatka on uusi matka. Mikäli pysähdys kestää asiakkaasta johtumattomasta syystä yli 10 minuuttia, tällaisesta poikkeustapauksesta tulee olla yhteydessä vammaispalveluun viipymättä matkan päätyttyä.



KOTI



KAUPPA

MATKAN OMAVASTUUOSUUS JA MATKAN MAKSAMINEN

Kessote laskuttaa asiakkailta matkan omavastuuosuuden kuukausittain jälkikäteen. Yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus määräytyy ajetun matkan pituuden mukaan seuraavasti:

matkakilometrit	omavastuu
enintään	
alle 6 km	3,30 €
9 km	3,60 €
12 km	3,90 €
16 km	4,70 €
20 km	5,50 €
25 km	6,10 €
30 km	6,80 €
35 km	7,40 €
40 km	8,20 €
45 km	9,30 €
50 km	10,10 €
80 km	15,50 €
90 km	17,30 €
100 km	18,70 €

MIHIN KULJETUSPALVELUA EI VOI KÄYTTÄÄ?

Kuljetuspalvelua ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä matkoja ovat; lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit, apuvälineiden sovitukset, lääkärin määräämät tutkimukset, kuntoutus- ja hoitokäynnit. Terveystuolun matkoista korvaus tulee hakea Kelalta. Kela-matkat tilataan numerosta 0800 92442 tai 0800 414612.

Kiertoajelutyypisiä matkoja ei myöskään korvata.

KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

Kotikunnan tai olosuhteissa tapahtunut muutos tulee ilmoittaa viipymättä Kessoten vammaispalveluun kuljetuspalvelupäätöksen tarkistamista varten. Kuljetuspalvelu päättyy, jos asiakas muuttaa pois kuntayhtymän alueelta. Jos kuljetuspalveluasiakas siirtyy pysyvästi laitoshoidon tai ympärivuorokautista hoitoa antavaan asumis- ja palveluyksikköön, kuljetuspalvelun tarve arvioidaan uudelleen. Kuljetuspalveluoikeus arvioidaan tarvittaessa uudelleen.

LISÄTIEDOT JA PALAUTE

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa Keskustaksille:

1. Palautelomake osoitteessa www.keskustaksi.fi> Valitse Ota yhteyttä
2. Yleiset asiakas- ja kuljettajapalautteet: asiakaspalvelu@keskustaksi.fi
3. Puhelimitse arkisin klo 9-15 numeroon 010085545

Lisätietoja ja palautetta voi antaa myös vammaispalveluihin puhelimitse, sähköpostilla tai postitse.