

## Ohjeet kuljetuspalveluasiakkaalle (1.1.2020 alkaen)

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu on tarkoitettu asiakkaan tarpeesta lähtevään asioimiseen, virkistykseen, opiskeluun, työssä käymiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen asiakkaan asuinkunnan ja lähikuntien alueella. Kuljetuspalvelua ei ole tarkoitettu kiertoajeluun, matkalla tulisi siis olla tarkoitus ja määränpää. Matka ajetaan lyhintä laskettua reittiä.

Kuljetuspalvelumatka on aina yhdensuuntainen matka. Meno – paluu on siis kaksi matkaa. Esimerkki: Kuljetaan pisteestä A pisteeseen B, josta pisteeseen C ja takaisin pisteeseen A. Matkoja on kulunut kolme. Jokaiselta matkalta peritään omavastuu.

Kuljetuspalvelupäätös on **henkilökohtainen** eli kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää kuin se henkilö, jolle ne on myönnetty. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

### Matkan tilaaminen

Mikäli kuljet oman asuinkuntasi sisällä tai matkustat muuhun kuntaan, kuin Seinäjoki, voit tilata paikallisen liikennöitsijän. Muista mainita, että olet saanut Seinäjoen vammaispalveluilta kuljetuspalvelupäätöksen, niin kuljettaja tietää laskuttaa sinulta vain omavastuun.

### Omavastuuosuus

Seinäjoen alueella alle 15,1 km:n matkan omavastuuosuus on 2 €. Matkat ajetaan suorinta reittiä.

**Huom. Alle 15,1 km:n matkoilla omavastuu on kyseisellä paikkakunnalla käytetty summa.**

Matkan pituus 15,1 km — 16 km	4,70 €
Matkan pituus 16,1 km — 20 km	5,50 €
Matkan pituus 20,1 km — 25 km	6,10 €
Matkan pituus 25,1 km — 30 km	6,80 €
Matkan pituus 30,1 km — 35 km	7,40 €
Matkan pituus 35,1 km — 40 km	8,20 €
Matkan pituus 40,1 km — 45 km	9,30 €
Matkan pituus 45,1 km — 50 km jne.	10,10 €

Voit tilata kuljetuksen myös kuljetuspalvelualueen ulkopuolella kyseisen kunnan paikalliselta liikennöitsijältä. Lähetä vammaispalveluun taksikuitti, yhteystietosi ja tilinumerosi mahdollisimman pian matkasi jälkeen. Taksikuitissa on oltava matkan alku- ja määränpään osoitteet ja allekirjoituksesi. Sinulle korvataan taksimatkat jälkikäteen omavastuuosuus vähennettynä ja matkat vähennetään kyseisen kuukauden matkoistasi. Taksimatka korvataan, mikäli sinulla on kyseisen kuukauden matkoja jäljellä. Ulkopaikkakunnalla kuntarajat ylittävän matkan osuutta ei korvata.

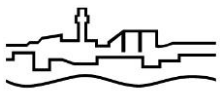
Pidäthän itse kirjaa käyttämistäsi matkoista. Kaupunki maksaa matkoja sen määrän, mitä asiakkaalle on myönnetty. Mikäli matkat ylittyvät, kaupunki perii ylittävien kuittien summan asiakkaalta. Huomaathan, että päätöksessäsi voi olla joitain alueellisia rajoitteita. Muistathan ottaa ne huomioon.

### Seinäjoen ja lähikuntien väliset matkat

Mikäli matkasi suuntautuu Seinäjoen ja oman paikkakuntasi välillä, tilaa Seinäjoen matkojen välityskeskukseen numerosta **010 217 6537**. Numero päivystää 24h/vrk.

Puhelu maksaa normaalin paikallisverkkomaksun ja jonotus on maksuton. Puhelun hinta ei sisällä palvelumaksua, ainoastaan operaattorin veloittamat maksut. Jonotuksesta ei peritä erillistä maksua. Operaattori määrittelee maksut.

Tilaa matka viimeistään 2 tuntia ennen matkasi alkua tai jo edellisenä päivänä. Muista tilata samalla myös paluumatka ja mainitse KAIKKI mahdolliset pysähdykset ja arviot pysähdysten kestosta. Arkisin n. klo 17.00 jälkeen, viikonloppuisin lauantaista n. klo 14.00 lähtien, sekä arkipyhinä kuljetus on mahdollista saada tilanteesta



## SEINÄJOKI

riippuen nopeamminkin. Huomioithan, että ruuhka-ajat, esimerkiksi isot yleisötapahtumat vaikuttavat taksien saatavuuteen. Suosittelemmekin tilaamaan matkan heti, kun tarve ja ajankohta ovat tiedossa.

Kerro matkaa tilatessasi mahdollisista mukana kuljetettavista apuvälineistä, kuten taitettavasta pyörätuolista. Mainitse myös mahdollisesta invataksipäätöksestä, mikäli Sinulle on se myönnetty.

Voit tilata matkan myös sähköpostitse osoitteesta **seili@keskustaksi.fi**. Matka pitää tilata viimeistään edellisenä päivänä. Muutoksia tilattuihin matkoihin sähköpostilla ei voi tehdä. Sähköpostitilauksen voi tehdä arkisin ajalla 8.00-15.30. Kun yhdistelijä on lukenut viestisi, hän lähettää kuittauksen sähköpostiisi (kuittaus kertoo, että viestisi on luettu, mutta ei sitä, onnistuuko matka juuri sillä tavoin, kuin esitit, esim ison yleisötapahtuman aikaan. Lisää siksi oma puhelinnumerosi, josta välittäjä voi täsmentää matkatietoja).

Varaa hetki aikaa matkan tilaamiselle, sillä puhelu välityskeskukseen kanssa kestää n. 1,5 minuuttia. Puhelujen keston tai ruuhka-ajan takia voi myös syntyä jonoa, jonka takia puhelusi ei heti vastata. Vaikka varattu-ääntä ei kuulukaan, olet silti jonossa.

**Vinkki:** Eniten puheluja välityskeskukseen tulee monesti klo 8-11 välillä. Jos asiasi ei ole kiireellinen, kannattaa siis soittaa välityskeskukseen tämän ajan ulkopuolella.

### Pikatilausmatkat

Pikatilaus tarkoittaa sitä, että voit tilata matkan ilman tilausaikaa. Kuljetus pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti riippuen liikenteessä olevien autojen mahdollisuudesta vastata kyytitarpeeseen.

Sinulla on mahdollisuus käyttää kuljetuspalvelussa neljä (4) yhdensuuntaista pikatilausmatkaa/kk. Pikatilausmatkat sisältyvät sinulle myönnettyjen virkistys- ja asiointimatkojen määrään. Pikatilausmatkat tilataan samasta puhelinnumerosta kuin muutkin vammaispuolustajain mukaiset matkat. Kyydissä saattaa olla myös muita matkustajia. Käyttämättä jääneitä pikatilausmatkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle.

### Matkan peruuttaminen

Muista peruuttaa matkasi ajoissa, sillä jos taksi on ehtinyt lähteä liikkeelle sinua hakemaan, joudut maksamaan taksin kulut, kuten lähtömaksun. Lisäksi sinulta vähennetään kuluvalta kuukaudelta matka. Jos matkasi peruuttamiselle on perusteltu syy, jolle et voinut itse mitään, ilmoita asiasta matkojen välityskeskukseen. Silloin et menetä matkaa tai joudu maksamaan aiheutuneita kuluja.

### Huomioitavaa palveluliikenteessä

Palveluliikenteessä tuloajat ovat aina noin-aikoja. Auto saapuu siis useimmiten vähän ennen tai vähän jälkeen sovittun ajan (n. 10-15 minuuttia). Matkaan kannattaa muutenkin varata aikaa, erityisesti jos sinulla on tärkeä meno, koska matkaa ei välttämättä ajeta suorinta reittiä ja kyydissä saattaa olla myös muita matkustajia. Mikäli matkasi edellyttää, että olet ehdottomasti perillä tietynä kellonaikana, välitys ei sitä automaattisesti tiedä, ellet sitä itse heille kerro tilatessa. Varaa aikaa myös siirtymiseesi kohteessa, jonne olet menossa, esim. teatterissa ovelta omalle paikalleesi jne.

### Tunnistautuminen taksissa

Pidä matkalla mukana luotettava henkilötodistus, jolla voit todistaa henkilöllisyytesi kuljettajalle.

### Odotusaika

Kuljetuksen aikana tapahtuva odotusaika on tarkoitettu ainoastaan satunnaisiin odotuksiin ja on korkeintaan 10 min. Kuljettaja ei siis jää odottamaan asiakasta esimerkiksi kauppa-asioinnin aikana, vaan **tilatessasi matkaa, tilaa paluukyytikin samalla** (arvioi kaupassa kuluva aika).

Asiakkaan tulee matkaansa tilatessa kertoa myös kaikki lyhyet pysähdykset, joita hän aikoo matkalla tehdä, koska ne laitetaan ajavalle autolle tiedoksi. Ilman asiakkaan etukäteistilausta, auto ei voi välillä pysähtyä asiakkaan asian vuoksi. Näin toimien mm. ajojen aikataulut pysyvät paremmin hallinnassa, koska lyhytkin pysähdys vie aikaa, ja seuraavat asiakkaat voivat myöhästyä.

Kaikki asiakkaan vasta autossa kuljettajalle kertomat muut pienehköt pysähdykset, jäävät asiakkaan itsensä maksettaviksi. Aina vasta autossa ilmoitettuja pysähdyksiä ei voi edes asiakkaan itse maksamana toteuttaa,



## SEINÄJOKI

---

koska kuljettaja voi myöhästyä seuraavalta ajolta. Kaikki pysähdykset asiakkaan tilaamissa paikoissa kuluttavat matkoja.

Mikäli asiakkaalla on jokin terveydellinen erityisyys odottamisille, hänen tulee hakea päätökseensä muutosta Vammaispalveluista. Hakemukseensa hänen tulee liittää lääkärintodistus.

### Saattajat

Sinulla voi olla yksi saattaja mukana. Saattajalta ei peritä eri maksua. Saattajan tulee kyetä toimimaan saattajana. Auto ei poikkea reitiltä hakemaan saattajaa, esim. kotipihalta. Saattaja voi siis nousta autoon vain suoran reitin varrelta. Tilatessa pitää kertoa myös saattajan tiedot, koska hänelle tulee varata autossa paikka myös.

Jos toivot kuljettajan saattavan sinua kotoa/kotiin/kohteeseen, kerro siitä matkaa tilatessasi, jotta saattamiseen kuluva aika tiedetään varata, ettei seuraava asiakas joudu turhaan odottamaan kuljetustansa.

### Terveydenhoitomatkat eivät kuulu vammaispalvelulain mukaan järjestettäviksi

Kuljetuspalvelumatkoja **ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin**, joiden korvaus perustuu sairaskorvauslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiöltä. Näitä Kelan korvattaviksi säädettyjä matkoja ovat esimerkiksi:

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden sovitus
- lääkärin määräämät tutkimus- ja hoitokäynnit

Tarkempia ohjeita saat Kelan numerosta **020 692 204** tai osoitteesta [www.kela.fi/sairastaminen/matkat](http://www.kela.fi/sairastaminen/matkat)

### Lisätietoja

Mikäli teillä tulee kysyttävää ohjeista, olkaa yhteydessä vammaispalveluihin. Ohjeistukset on tiedossa myös kuljettajilla ja heidän tulee noudattaa myös ohjeistusta sekä muita alan lakeja. Matkojen välityskeskus eivät kuljettajat saa tehdä muutoksia asiakkaiden kuljetuspäätösprofiiliin, vaan asiakkaan tulee itse olla yhteydessä Vammaispalveluihin, jos hänen kotiosoiteensa tai muut yhteystiedot, terveystilanne tai muu kuljetuksiin vaikuttava asia muuttuu.

Vammaispalvelun työntekijät	Vammaispalvelun toimistosihteeri	<a href="http://www.seinajoki.fi/vammaispalvelut">www.seinajoki.fi/vammaispalvelut</a>
p. 06 416 2111 (vaihde), ma, ti ja to	p. 06 416 2154	/kuljetuspalvelut
kello 9-10		

### Kuljetuspalautte

Voit lähettää meille sähköpostia osoitteeseen **seilipalautte@seinajoki.fi**. Jos haluat antaa palautetta tietystä matkasta, meidän on tärkeää tietää matkasi päivämäärä ja kellonaika. Näin pystymme kohdistamaan palautteesi oikein ja kehittämään palveluamme paremmin. Suosittelemme antamaan palautetta myös suoraan kuljettajalle matkasta tai välittömästi siihen liittyvästä aiheesta.

*Seinäjoen kaupunki*  
*Vammaispalvelut*