

MATKOJENYHDISTELYKESKUS

KULJETUSPALVELUOHJE VAMMAISPALVELULAIN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUMATKOJEN KÄYTTÄJÄLLE

kuva ??

puh. xxx xxx

Hyvä kuljetuspalveluasiakas!

Kuljetuspalvelumatkat on tarkoitettu Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Essoten) kuljetuspalveluasiakkaiden asiointi-, virkistys-, työ-, opiskelumatkojen käyttöön.

Pyydämme lukemaan ohjeet tarkoin ja noudattamaan niitä.

Matkojen tilaaminen

Essote korvaa ainoastaan Sansian matkojenyhdistelykeskuksen (MYK:n) kautta tilatut matkat.

Soittaminen matkojenyhdistelykeskuksen numeroon maksaa lankapuhelimella paikallispuhelun hinnan ja matkapuhelimella puhelinoperaattorin hinnan.

Matkojen tilaaminen arkisin klo 7.00 - 17.00

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat tilataan matkojenyhdistelykeskuksesta (MYK) puhelinnumerosta

XXX XXX XX

Tilaus tulee tehdä **viimeistään 1.5 tuntia** ennen matkanlähtö aikaa. Meno- ja paluukyyti kannattaa tilata samalla kertaa, jos mahdollista. Voitte tilata useamman matkan kerralla

Kuljetuspalvelumatkat voi tilata myös sähköpostitse osoitteesta

sähköpostin osoite

Tilaukset on tehtävä sähköpostin kautta edelliseen arkipäivään klo 14 mennessä.

MYK:n matkojenvälittäjä järjestää Teille tarpeisiinne parhaiten soveltuvan kuljetuksen. Matkat järjestetään aina asiakasprofiiliin kirjattujen tietojen mukaisesti. MYK yhdistelee matkat siten, että samassa autossa saattaa olla myös muita samaan suuntaan matkustavia henkilöitä.

Matkojanne yhdistellään ensisijaisesti palveluliikenneautoihin (Moppe, Onnikka). Jos matkaa ei voida yhdistellä palveluautoihin matkanne yhdistellään inva, -monitoimi- tai henkilöautotakseihin.

Matkojen tilaaminen iltaisin- ja viikonloppuisin

Illalla, yöllä ja viikonloppuna yllättäen tarvittavat matkat, joita ei ole voinut tilata MYK:n aukioaikana arkisin klo 7.00 - 17.00, tilataan seuraavan ohjeen mukaisesti:

Matka tilataan MYK:n puhelinnumerosta XXX XXX mutta puhelu yhdistyy Keski-Suomen matkojenyhdistelykeskuksen hoidettavaksi. Mikäli kyyti tilataan sähköpostilla, tilaus tehdään suoraan osoitteeseen

sähköpostin osoite

Tilaukset on tehtävä sähköpostilla viimeistään 1,5 tuntia ennen toivottua lähtöaikaa.

Matkatilauksen onnistumiseksi kertokaa tilatessa:

- Nimenne
- Lähtö- ja kohdeosoitteet mahdollisemman tarkasti (talonnumero, rappu, piha ym. tarkennus), jos muuttuneet aiemmin antamistanne tiedoista
- Matkustajien määrän. Saattajasta eikä omista alaikäisistä lapsista mene omavastuuta. Huomioitthan ettei toinen kuljetuspalveluasiakas voi toimia saattajana.
- Mikäli teillä on ehdottoman tarkka lähtöaika tai perille saapumisaika esim. junan lähtöaika, ilmoittakaa tämä erikseen.
- Mikä matkatyyppi on kyseessä: työ-, opiskelu- vai asiointimatka
- Mukananne olevat apuvälineet esim. pyörätuoli, rollaattori, eläimet.
- Huomioitthan, että matkojenyhdistelykeskuksen aukioloajan ulkopuolella tilattu matka tulee toteutua myös matkojenvälityksen aukioloajan ulkopuolella. Esim. matkaa ei voi tilata sunnuntaina, jos matka toteutuu maanantaina klo 09.00 jälkeen.

Mikäli tilattujen kyytien aikataulu muuttuu osaltanne tai matka peruuntuu, ilmoittakaa muutoksista tilausnumeroon viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa.

Matkustaminen taksilla

Varautukaa tarvittaessa todistamaan henkilöllisyytenne taksissa.

Matkan omavastuu

Kuljettaja perii taksamittarin osoittaman kilometriperusteisen omavastuuosuuden.

7-11 -vuotiaat lapset maksavat lastenlipun mukaisen omavastuun, alle 7-vuotiailta lapsilta ei peritä matkasta omavastuuosuutta. (kts.liite)

Omavastuu opiskelumatkoista ja työmatkoista on 0-12 km matkoilla 1,20 € ja yli 12 km menevillä matkoilla 2,40 €.

Saattaja

Kuljetuspalveluasiakkaan mahdollisesti tarvitsema saattaja matkustaa ilmaiseksi. Ilmaiseksi matkustavan saattajan on oltava kykenevä toimimaan saattajana. Saattajana ei voi toimia toinen kuljetuspalveluasiakas. Saattajan on lähdettävä asiakkaan kanssa samasta osoitteesta.

Samassa kuljetuksessa useampia kuljetuspalveluasiakkaita

Mikäli samassa kuljetuksessa matkustaa useita kuljetuspalveluasiakkaita, jokaisen matka on tilattava Matkojenyhdistelykeskuksesta. Kaikki maksavat omavastuuosuuden ja käyttävät yhden heille myönnetystä kuljetuspalvelumatkoista.

Samassa kuljetuksessa kuljetuspalveluiden lisäksi muita matkustajia

Mikäli kyydissä matkustaa asiakkaan ja hänen saattajansa tai alaikäisten lasten mukana henkilöitä, joilla ei ole kuljetuspalvelupäätöstä, matkakustannukset jaetaan tasan kaikkien kyydissä olevien kesken. Kuljetuspalveluasiakas maksaa kuljettajalle omavastuuosuuden, saattajan ja oman alaikäisen matka on maksuton. Kukin matkustaja maksaa jako-osuuden kyydin hinnasta kuljettajalle.

Samassa taksissa tai invataksissa matkustavien ei-kuljetuspalveluasiakkaiden määrä on ilmoitettava matkojenyhdistelykeskukseen kuljetusta tilattaessa.

Palveluliikenteen (Moppe, Onnikka) käyttö

Tämä kohta tarkentuu....

Peruuntunut matka

Asiakkaan on peruttava käyttämättä jäävä tilaus. Jos tilausta ei peruta vähintään 60 minuuttia ennen tilattua matkaa tai se peruutetaan niin myöhään, että auto ehtii lähteä matkaan, siitä aiheutuva koko kustannus (ei ainoastaan linja-autotaksan mukainen omavastuumaksu) kuuluu asiakkaalle.

Asiakkaan kuljetuspalvelun tiedot (asiakasprofiili)

Vammaispalveluyksiköstä toimitetaan Matkojenyhdistelykeskukselle asiakkaan henkilökohtaiset asiakastiedot. Asiakasprofiiliin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet sekä kuljetuspalvelu päätöksen voimassaolo sekä myönnetty matka.

Mikäli asiakkaalle ei sovellu vamman tai sairauden vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita yleisesti järjestetään, hän voi hakea kirjallisesti muutosta päätökseen vammaispalvelutoimistosta.

Matkustusoikeudet/ Aluerajat

- Kuljetuspalvelua ei saa käyttää matkoihin, jotka kuuluvat Kelan korvauksen piiriin kuten lääkärin, hammaslääkärin, terveyden- tai sairaanhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit, apuvälineiden sovitus, lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus - ja hoitokäynnit.
- Myönnettyt matkamäärät ovat kuukausi- ja henkilökohtaisia. Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää toiselle kuukaudelle, eikä seuraavan kuukauden matkoja voi käyttää ennakkoon.
- Opiskelu- ja työmatkaoikeudet selvitetään erikseen kuljetuspalvelu päätöksessä.
- Korvattava matka on aina yhdensuuntainen lähtö osoitteesta määrän-päähän.
- Yhdensuuntainen matka ajetaan aina suorinta reittiä asiointikohteen, poikkeuksena yhdistelty matka.
- Reitin varrella voitte tehdä yhden välttämättömän, max noin 5 min. kestävän pikaisen pysähdyksen esim. pankkiautomaatille. Kyytiä tilatessa on kerrottava pysähdyksestä ennakkoon.

- Paluu kotiin tai muuhun asiointikohteeseen on toinen matka.

Vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalveluoikeudella voitte tehdä asiointi- ja virkistysmatkoja oman asuinkuntanne lisäksi asuinkuntanne maarajakuntiin.

Mikkelin lähikuntia ovat: Juva, Puumala, Hirvensalmi, Kangasniemi, Mäntyharju, Pieksämäki ja Savitaipale.

Kangasniemen lähikuntia ovat: Mikkelin, Pieksämäki, Hirvensalmi, Hankasalmi, Toivakka ja Laukaa

Mäntyharjun lähikuntia ovat: Mikkelin, Pertunmaa, Hirvensalmi, Savitaipale, Heinola ja Kouvola

Pertunmaan lähikuntia ovat: Mäntyharju, Hirvensalmi, Heinola, Hartola ja Joutsa

Puumalan lähikuntia ovat: Juva, Mikkelin, Ruokolahti, Sulkava

Hirvensalmen lähikuntia ovat: Mikkelin, Joutsa, Kangasniemi, Mäntyharju ja Pertunmaa

Muutokset ja lisätiedot

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti kotona asuvalle henkilölle. Mikäli olosuhteissasi tapahtuu kuljetuspalvelun myöntämiseen vaikuttavia muutoksia, esim. kotikunnan muuttuminen, apuvälineiden muutokset, pitkäaikainen laitoshoido, tulee niistä ilmoittaa vammaispalvelun toimistoon.

Lisätietoja voi tarvittaessa kysyä vammaispalvelun toimistosta tai kuljetuspalvelupäätöksen tehneeltä viranhaltijalta, jonka yhteystiedot löytyvät saamastanne kuljetuspalvelupäätöksestä.

Palvelun seuranta ja palaute

Kuljetuspalveluiden toimivuutta ja laatua seurataan järjestelmän ja asiakaspalautteen perusteella.

Asiakaspalautetta voitte antaa puhelimitse, sähköpostilla tai internet sivujen kautta.

Kuljetuspäätöksiin liittyvä neuvonta ja ohjaus:

Palveluneuvo, omatori
Porrassalmenkatu 21
50100 Mikkeli

XXXX XXXX

Kuljetusjärjestelyt ja reklamointi

Kuljetusjärjestelyt puh.
Kuljetusreklamaatiot puh.

XXXX XXXX
XXX XXXX XXX

Essoten verkkosivut

www.essote.fi

Tietosuoja

Tietojasi käsitellään Matkojenyhdistelykeskuksessa luottamuksellisesti. Matkojenyhdistelykeskus noudattaa rekisterinpitäjänä tai henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita. Tiedot lähetetään autolaitteisiin

sähköisessä muodossa. Välityspalvelu on voimassa olevan henkilö-tietolainsäädännön vaatimusten mukainen ja ottaa erityisesti huomioon tietojärjestelmien oletusarvoisen ja sisäänrakennetun tietosuojan. Käsiteltävien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta huolehditaan, jotta voidaan varmistaa aineiston luottamuksellisuus, eheys ja saata-vuus. Essoten kuntayhtymä luovuttaa toimeksiantokumppanille Matko-jenyhdistelykeskukselle tietoja viranomaisen toiminnan julkisuudessa annetun lain 26 § 3 momentin nojalla. Matkojenyhdistelykeskus on salassapitovelvollinen luovutetun tiedon osalta sosiaalihuollon asiakas-lain 27 § 3 momentin mukaisesti.