

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje 1.1.2026

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua voidaan myöntää tavanomaisen elämän matkoihin, työhön ja opiskeluun sekä palvelun toteutumiseksi välttämättömiin työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoiminnan matkoihin. Lisäksi tarvittaessa kuljetuspalvelua voidaan myöntää vammaispalvelulain mukaisen valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin.

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhuoltomatkoihin, joista saa korvausta Kelasta tai vakuutusyhtiöstä.

Kuljetuspalvelu on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan hyvinvointialueelle aiheutuvan vahingon.

Kuljetuspalvelun järjestäminen

Pirkanmaalla kuljetuspalvelut järjestää Tuomi Logistiikka Oy (myöhemmin: Tuomi). Asiakas tilaa matkan Tuomen Kuljetustenohjauskeskuksesta (Kuohke) josta matkatilaukset välitetään parhaiten soveltuvalla sopimuskumppanina toimivalle autolle. Kuohke yhdistää samalla suunnalla kulkevien asiakkaiden matkoja.

Pirkanmaalla tavanomaisen elämän matkojen matkustusalue on asuinkunta ja yksilöllisellä päätöksellä määritellyt toiminnalliset lähikunnat ja mahdolliset muut oman elämän kannalta merkittävät kunnat. Matkan lähtö- tai päätepisteen tulee olla omassa asuinkunnassa. Asiakas voi lisäksi käyttää kuljetuspalvelua toiminnallisen lähikunnan tai oman elämän kannalta merkittävän kunnan sisällä tehtävään matkaan, mikäli se on tarkoituksenmukaisempaa asiakkaan kannalta eikä aiheuta lisäkustannuksia.

Asiakkailla, joilla on ennen 1.1.2025 tehty, voimassa oleva päätös kuljetuspalvelusta, matkustusalueena käytetään päätöksessä määriteltä matkustusaluetta enintään kolmen vuoden siirtymäkauden ajan (31.12.2027 saakka). Jos asiakkaan päätös tarkistetaan



siirtymäkauden aikana, päivitetään matkustusalue yksilöllisesti uuden vammaispalvelulain mukaisesti. Oman matkustusalueensa voi tarkistaa kuljetuspalvelupäätöksestä tai liikkumisen tuen tiimistä. Sähköpostiosoite on liikkumisentuki@pirha.fi ja puhelinnumero 040 504 4246. Asiakkaan tulee olla yhteydessä liikkumisen tuen tiimiin, jos hänellä on poikkeavia matkustustarpeita tai vammaan tai terveydentilaan liittyviä erityisiä tarpeita kuljetuspalvelun käytössä (esimerkiksi tarve invataksin käyttöön tai yksittäiseen muulla paikkakunnalla tehtävään matkaan).

Asiakkaan kuljetuspalvelutiedot, tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Hyvinvointialue tallentaa rekisterinpitäjänä henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin. Kuohke saa vammaispalveluista tai liikkumisen tuen tiimistä palvelun järjestämiseksi tarvittavat asiakastiedot. Asiakasprofiiliin kirjataan henkilötiedot, apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika sekä myönnettyjen matkojen määrä. Kun kyseessä on tiettyyn palveluun taikka opiskeluun tai työhön liittyvä matka, profiiliin merkitään tarvittavalla tasolla tieto siitä, minne ko. matkoilla saa matkustaa.

Kuohke käsittelee asiakkaan tietoja luottamuksellisesti ja työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Tiedot lähetetään autoihin sähköisesti. Kuohke tallentaa puheluja ja viestejä varmistaakseen niiden sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja Kuohken oikeuksien ja oikeusturvan varmistamiseksi. Tallenteita voidaan hyödyntää henkilöstön sisäisessä koulutuksessa asiakaspalvelun kehittämiseksi. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä luovuteta Kuohken ulkopuolelle muuten kuin lain nojalla.

Yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka tehdään kuljetustenohjausjärjestelmän määrittelemää reittiä. Kohtuullinen pysähdys ajoreitin varrella on mahdollinen. Kohtuullisena pysähdyksenä pidetään pääsääntöisesti noin viiden minuutin pysähdystä. Tarvittaessa tilannetta arvioidaan yksilöllisesti. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on ilmoitettava matkaa tilattaessa. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi matka.

Matkan tilaaminen

Matkoja voi tilata ja tehdä kaikkina viikonpäivinä ja vuorokaudenaikoina. Menomatka on tilattava vähintään kaksi tuntia ennen ja paluumatka vähintään puoli tuntia ennen matkan alkua.

Matkaan tulee varata riittävästi aikaa. Yhdistelyiden myötä matkalla voi olla pysähdyksiä ja muita matkustajia.

Kuohken aukioloajat ovat maanantaista lauantaihin klo 6.00–21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15–21.45. Muina aikoina puhelut ohjautuvat Tuomen alihankintaan.

Säännölliset matkat esimerkiksi harrastukseen, opiskeluun tai työhön voi tilata yhdellä kertaa kuukaudeksi kerrallaan. Säännöllisesti toistuvat matkat tulee tilata arkisin klo 8.00–16.00 välisenä aikana.

Matkaa tilattaessa ilmoitetaan tilaustavasta riippumatta aina:

- Asiakkaan nimi tai asiakasnumero
- Tarkka lähtöosoite ja määränpää
- Matkatyyppi: asiointi- / työ- / opiskelu- / päivätoimintamatka ja jos kyseessä on poikkeus- tai muu-matka
- Haluttu lähtöaika tai tarvittaessa ehdoton perilläoloaika (esim. jatkoyhteyden lähtöajan vuoksi)
- Onko mukana apuvälineitä? Jos kyllä, niin mitä
- Mahdollinen kuljettajalta tarvittava apu, esim. saattaminen kotiovelle/haku sisältä, pyörätuolin porrasveto
- Onko mukana saattaja ja/tai muita henkilöitä
- Onko matkan aikana tarvetta lyhyeen pysähdykseen esim. kirjeen jättämistä varten, tällöin ilmoitetaan pysähtymisosoite.

A) Tilaaminen puhelimitse

Numero: 03 567 8101. Puhelu maksaa normaalin oman operaattorin sopimuksen mukaisen hinnan tai paikallispuhelumaksun verran. Myös jonotusaika on maksullista.

B) Tilaaminen tekstiviestillä

Numero: 040 49199 2000. Tekstiviestin hinta määräytyy operaattorikohtaisesti.

Viestiin kirjoitetaan tilattaessa ilmoitettavat asiat. Esimerkiksi: "Ville Virtanen, lähtö Hämeenkatu 1 Tampere, kohde Teekkarinkatu 1 Tampere, asiointimatka, lähtö 15.00, saattaja, rollaattori".

Paluuviestinä tulee vahvistus tilauksen perille tulosta sekä hieman myöhemmin viesti tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta.

C) Tilaaminen sähköpostilla

Osoite: kyyti@tuomi.fi

Viestiin kirjoitetaan tilattaessa ilmoitettavat asiat. Kun tilaustiedot on kirjattu järjestelmään, asiakas saa vahvistuksen sähköpostitse.

D) Tilaaminen Oksa-sovelluksella

Osoite: oksasovellus.fi/oksa

Tarkemmat ohjeet kirjautumiseen: tuomi.fi/oksa. Oksan käyttöohjeet ovat saatavilla verkkosovelluksessa.

Auton saapuminen, taksin ottaminen tolpalta ja lainamatkat

Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön hyvissä ajoin, kuitenkin viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään asiakkaalle tilauksen yhteydessä ilmoitettuna ajankohtana, mihin voi kuitenkin vaikuttaa autojen saatavuus tai ajo-olosuhteet. Tietyissä tilanteissa voidaan käyttää ehdotonta perilläoloaikaa (esim. työmatkat, jatkoyhteyden lähtöaika, kulttuuriesityksen alkamisaika). Tilausta tehdessään asiakkaan on hyvä huomioida mahdolliset ruuhkasta tms. johtuvat viivytykset ja varata riittävä siirtymäaika.

Asiakkaan on varmistettava ennen kyytiin nousemista, että auto on tilattu hänelle ja asiakas voi matkustaa normaalilla asiakasmaksulla. Muussa tapauksessa asiakas joutuu maksamaan koko matkan hinnan, eikä sitä korvata jälkikäteen. Tuomen käyttämät autot tunnistaa Tuomi kuljetukset -tarrasta. Asiakkaan tulee esittää henkilöllisyystodistus kuljettajalle.

Taksin voi ottaa myös Tampereen rautatie- ja linja-autoaseman taksitolpilta. Tällöin asiakkaan on varmistettava, että hänen valitsemansa auton kuljettaja ajaa Tuomen matkoja ja että kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot Kuljetustenohjauskeskukseen ennen matkan alkua.

Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkastaa matkan tilaamisen yhteydessä tai Oksa-verkkosovelluksesta.

Käytettävissä olevista matkoista on mahdollista käyttää ennakoon neljä yhdensuuntaista matkaa lainaamalla ne seuraavalta kuukaudelta, mikäli myönnetty matkamäärä on päätöksessä määritelty kuukausitasolla. Käytetyt lainamatkat vähentävät vastaavasti seuraavan kuukauden matkoja.

Mikäli matkat on jaksotettu kuukautta pidemmälle ajalle, ei matkoja voi käyttää etukäteen.

Tilatun matkan peruuttaminen

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä Kuljetustenohjauskeskukseen tai peruttava Oksa-verkkosovelluksessa, ettei autoa lähetetä turhaan. Matkaa peruttaessa tulee ilmoittaa asiakkaan nimi tai asiakasnumero sekä matkan ajankohta ja osoitteet. Ellei matkaa peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta vähennetään yksi matka.

Matkan maksaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue laskuttaa asiakasmaksun kuukausittain toteutuneiden matkojen mukaan. Jokaiselta kuljetuspalveluasiakkaalta veloitetaan matkasta asiakasmaksu ja vähennetään matka käytettävissä olevista kuljetuspalvelumatkoista.

Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä, joilla on oma kuljetuspalvelupäätös. Tampereen seudun joukkoliikenteen vyöhykealueella kuljetuspalvelusta peritään kulloinkin voimassa oleva julkisen joukkoliikenteen mukainen maksu. Vyöhykealueen ulkopuolella asiakasmaksu määräytyy kilometritaulukon mukaisesti.

Ajantasainen asiakasmaksutaulukko on nähtävissä Tuomen verkkosivuilla osoitteessa:

<https://www.tuomi.fi/palvelut/henkiloliikenne/pirkanmaan-hyvinvointialueen-kuljetukset/vammaispalvelulain-mukaiset-kuljetukset-vpl/>

Taulukon saa myös pyydettyäessä liikkumisen tuen tiimistä.

Saattaminen ja muut matkustajat

Kuljetuspalveluissa kuljettajan tehtäviin kuuluu avustaminen autoon nousemisessa ja autosta poistumisessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirryttäessä sekä ostosten ja apuvälineiden nostaminen autoon ja autosta pois sekä niiden siirtämisen ulko-ovelta autolle sekä autolta ulko-ovelle.

Mikäli asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista enemmän voidakseen käyttää kuljetuspalvelua, eikä asiakkaalla ole mukana saattajaa, voidaan asiakkaalle myöntää oikeus erilliseen saattajalisään, joka sisältyy kuljetuskustannukseen. Saattajalisä kattaa tavanomaista avustamista ylittävää saattamista, esim. silloin kun asiakkaan avustaminen ja sisätiloihin saattaminen vie ajallisesti aikaa noin 5–10 minuuttia. Tarve saattoavulle tulee mainita kuljetusta tilattaessa.

Pyörätuolissa matkan ajan matkustavan asiakkaan matkasta maksetaan kuljettajalle avustamislisä, joka pitää sisällään tavanomaista avustamista, pyörätuolin turvallisen kiinnittämisen turvalaitteineen, sekä asiakkaan kohtuullisen ja ajallisesti lyhyen avustamisen sisätiloihin siirryttäessä tai sieltä poistuttaessa. Mikäli pyörätuolin käyttäjä tarvitsee avustamista portaissa, kuljettaja voi periä hyvinvointialueelta porrasvetolisän. Porrasvedon tarve on ilmoitettava matkaa tilatessa.

Asiakkaalla saa olla matkalla mukana oma saattaja, joka toimii avustajana matkan aikana. Saattajalta ei peritä asiakasmaksua.

Saattaja voidaan ottaa tarvittaessa kyytiin kuljetusohjausjärjestelmän määrittelemän reitin varrelta. Jos saattajan noutamiseksi poiketaan kuljetustenohjausjärjestelmän suunnittelema reitistä, asiakkaalta kuluu saattajan noutamiseen erillinen matka. Pääsääntöisesti toinen kuljetuspalveluasiakas ei voi toimia saattajana.

Asiakkaalla voi olla saattajan lisäksi kyydissä myös muita matkustajia, kun matkan lähtöosoite ja määränpää on sama kuin kuljetuspalveluasiakkaalla. Jos kyydissä on toinen

kuljetuspalveluasiakas, häneltä peritään matkasta aina asiakasmaksu. Muut matkustajat maksavat kyydistään palveluntuottajan määrittelemän maksun kuljettajalle. Asiakkaan mukana kulkevat alaikäiset lapset voivat matkustaa maksutta.

Palautteen antaminen

Palautetta voi antaa Kuohken palautelomakkeella tuomi.fi-sivuston kautta, puhelimitse numeroon (03) 567 8103, sähköpostitse osoitteeseen kyytipalaute@tuomi.fi.