

Liikkumista tukevien palvelujen asiakasohje

Sinulle on annettu matkustusosoikeus liikkumista tukevien palvelujen päätöksellä. Matkustusosoikeus on henkilökohtainen ja sinun tulee aina olla mukana tilatulla matkalla. Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille. Kaikkia matkoja ei tarvitse käyttää. Matkoja voi käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on sinulle myönnetty. Myönnettyjen matkojen määrä näkyy kuljetuspalvelupäätöksessäsi. Ohjauskeskuksesta voit tarvittaessa tiedustella, kuinka paljon matkoja on jäljellä.

Päätöksestä näkyy sinun matkustusalueesi. Matkustusalue tarkoittaa kuntaa tai kuntia, joiden alueella matkustaminen on sallittu. Matkoja ei voi käyttää oman matkustusalueen ulkopuolella. Matkustusalueen ulkopuoliseen matkatarpeeseen ohjataan käyttämään ensisijaisesti esteettömiä julkisia kulkuvälineitä.

Näin tilaat kuljetuksen ohjauskeskuksesta:

Ohjauskeskuksen palveluajat

Ohjauskeskuksen palveluaika on klo 07–21 välisenä aikana. Palveluaikana keskus ottaa vastaan puhelintilauksia, ennakkotilauksia ja sähköisiä tilauksia sekä antaa yleistä neuvontaa matkustamiseen liittyen.

Yöaikaan klo 21–7 välillä ohjauskeskuksella on toiminnassa supistettu puhelinpalvelu. Yöaikaan keskus ottaa vastaan tilauksia kiireellisiin kuljetustarpeisiin ja ennakoimattomiin paluukyytitilauksiin. Yöaikaan ohjauskeskus ei vastaanota ennakkotilauksia eikä anna yleistä neuvontaa.

Matkan tilaaminen ohjauskeskuksesta

Sinun tulee tilata kaikki matkat ohjauskeskuksesta. Jos matkasi peruuntuu, sinun tulee välittömästi tehdä peruutus ohjauskeskukseen tilatusta matkasta.

Matkan tilaaminen ennakkoon parantaa taksien riittävyttä. Tilaa matkasi viimeistään 60 minuuttia (1 tunti) ennen matkan alkua. Inva-auton kohdalla sinun tulee tilata taksi arkinen 90 minuuttia ennen matkan alkua ja iltaisin (klo 17 alkaen), viikonloppuisin ja juhlapäyhinä 180 minuuttia ennen matkan alkua.

Ohjauskeskus välittää sinulle sopivan auton. Voit seurata tilauksen etenemistä halutessasi Rideit-tilaussovelluksen avulla.

Sinulle tulee tekstiviesti asiakastiedoissa olevaan kännykkänumeroon auton saapumisajasta, kun kuljettaja aloittaa siirtymän lähtöosoitteeseen.

Kerro nämä asiat tilatessasi:

- Oma nimi.
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää sekä paikkakunta.
- Haluttu lähtöaika lähtöosoitteesta tai saapumisaika määränpäähän.
- Mukana olevat apuvälineet, opas- tai avustajakoira.
- Avustaja tai muu mukana matkustava henkilö.
- Pysähdysten tarve matkan aikana ja pysähtymisosoite.

Soittamalla numeroon 020 730 0001. Puhelun hinta on paikallispuhelumaksu tai matkapuhelinmaksu. Puhelusta ei siis peritä palvelumaksuja. Palvelunumeroesto ei estä tähän tilausnumeroon soittamista.

Tekstiviestillä numeroon 045 7395 0198. Saat paluuviestinä vahvistuksen tilauksesta. Tekstiviestin hinta on operaattorikohtainen.

- Esimerkiksi:
 - * Elli Esimerkki
 - * Lähtöpaikka: Esimerkkitie 1 A, Järvenpää.
 - * Päämäärä: Kirjastokatu 8, Järvenpää. Järvenpään kirjasto.
 - * Lähtö: ke 20.03.2024 klo 15:00.
 - * Pyörätuoli mukana
 - * Matkustan saattajan kanssa

Sähköpostilla osoitteeseen tilaukset.keusote@020202.fi. Saat paluuviestinä vahvistuksen tilauksesta. Katso esimerkki yllä kohdasta tekstiviestitilaus.

Sovelluksella Rideit

Kirjautumisohjeet ja linkin saat soittamalla ohjauskeskukseen.

Matkan muuttaminen tai peruminen

Ilmoita muutostarpeesta mahdollisimman pian ohjauskeskukseen, puh. **020 730 0001**.

Ilmoita peruutuksesta viimeistään 30 minuuttia ennen matkan alkua ohjauskeskukseen, puh. **020 730 0001**. Mikäli tilattu matka jää sinulta perumatta, taksi saapuu turhaan paikalle. Silloin sinulta voidaan vähentää yksi matka ja omavastuuosuus laskutetaan peruuttamattoman matkan osalta.

Jos peruutus tapahtuu myöhässä äkillisestä sairastumisesta tai muusta pakottavasta syystä, et menetä matkaa. Ole yhteydessä kirjallisesti lähettämällä sähköposti osoitteeseen kuljetuspalvelut@keusote.fi, jos sinulla on ollut pakottava syy perua matka myöhässä.

Tietojesi muuttaminen

Sinun pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle, jos tietosi muuttuvat.

- Ilmoita, jos sinun yhteystietosi muuttuvat.
- Ilmoita, jos sinun kotiosoitteesi tai kotikuntasi muuttuu.
- Ilmoita, jos olosuhteesi tai tarve kuljetuspalvelulle muuttuvat.

Jos sinulla on sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, voit ilmoittaa muutoksista omatyöntekijälle tai asiakasohjaukseen.

- puhelimella **019 2260403** maanantaista torstaihin klo 9.00–15.00 ja perjantaisin klo 9.00–13.00
- sähköpostilla neuvonta.ikaihmiset@keusote.fi

Jos olet asiakkaana vammaispalveluissa, voit ilmoittaa muutoksista omatyöntekijälle tai vammaispalveluihin.

- puhelimella **019 2260433** maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 9.00–11.00 tai tiistaisin ja torstaisin klo 12.00–14.00
- sähköpostilla neuvonta.vammaispalvelut@keusote.fi

Myönnettyjä vapaa-ajan käyttöön tarkoitettuja matkoja et voi käyttää terveydenhuollon matkoihin. Tilaa terveydenhuollon matkat Kelan ohjeiden mukaisesti saadaksesi korvauksen Kela-matkoista.

Matkoja joihin kuljetuspalveluja ei saa käyttää ovat:

- Lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- Apuvälineiden sovitus, huollot ja korjaukset
- Lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit

Ohjeiden noudattamatta jättäminen

Hyvinvointialue valvoo ohjeiden noudattamista. Jos ohjeita jätetään tarkoituksella noudattamatta, hyvinvointialue huomauttaa asiakasta asiasta. Vakavissa tai toistuneissa rikkomuksissa hyvinvointialue voi periä toteutuneet matkakustannukset asiakkaalta takaisin.

Palaute

Voit antaa palautetta kuljetuksen sujumisesta **ohjauskeskukseen**. Palautteet toivotaan kirjallisena sähköpostitse osoitteeseen palaute.keusote@020202.fi. Palautteen voi antaa myös soittamalla. Jos toivot, että sinulle palataan palautteeseesi liittyen, tulee sinun kertoa nimesi ja muita tarkentavia matkaa koskevia tietoja, kuten matkan ajankohta sekä selvitys tapahtuneesta tilanteesta.