



Oriveden kaupunki

## **Kuljetuspalvelun ohjeet**

Kuljetus tilataan numerosta **03 5678 101**.

### **Kuljetuspalvelumatkat**

Kuljetuspalvelu on myönnetty sinulle määrääjäksi tai toistaiseksi.

Asiointiin ja virkistykseen on 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Jos matkoja on vähemmän kuin 18 kuukaudessa, matkat eivät ole välttämättä kuukausiin sidottuja.

Saat lisäksi työ- ja opiskelumatkoja, jos sinulla on niihin päätös.

Asiointi- ja virkistysmatkoja voit tehdä Oriveden alueella tai lähikuntiin. Lähikuntia ovat Juupajoki, Jämsä, Kangasala, Kuhmoinen, Ruovesi ja Tampere.

Matkalle pitää lähteä kotikunnasta tai matkan pitää päättyä sinne.

Jos tarvitset muunlaisia matkoja, ota yhteyttä vammaispalvelutoimistoon. Se voi myöntää matkan tarpeen mukaan, jos se ei maksa liikaa.

### **Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vain sinulle**

Kuljetus on sinulle tarkoitettu palvelu. Kuljettaja tarkistaa, kuka asiakas on. Jos kuljetusta käytetään väärin, se täytyy korvata.

### **Yhdensuuntainen matka**

Kuljetuspalvelun matka on yhdensuuntainen. Matka tehdään aina suorinta reittiä.

Lyhyt pysähdys esimerkiksi postilaatikolla on mahdollinen. Pitempi asiointi keskeyttää matkan. Asiointia on kaupassa, apteekissa tai pankissa käynti.

Keskeytyksen jälkeen alkaa uusi matka.

Ilmoita pysähdyksestä, kun tilaat matkan Kuljetustenohjauskeskuksesta.

### **Matkojen käyttö ennakoon**

Asiakas saa käyttää ennakoon seuraavan kuukauden matkoista enintään neljä matkaa.

Matkojen käyttäminen ennakoon vähentää seuraavan kuukauden matkoja.

### **Matkojen käyttämättä jättäminen**

Käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää. Kaikkia matkoja ei tarvitse käyttää.

### **Matkan tilaaminen**

Tilaa kuljetuspalvelumatka Tuomi Logistiikan Kuljetustenohjauskeskuksesta. Numero on 03 5678 101.

Matkoja voit tilata ja tehdä kaikkina päivinä mihin aikaan tahansa

Keskus yhdistää samaan aikaan samaan suuntaan kulkevien ihmisten matkoja. Tilaus välitetään parhaiten sopivalle autolle.

### **Menomatka täytyy tilata tuntia ennen ja paluumatka puoli tuntia ennen matkan alkua**

Tilaa matkat etukäteen Kuljetustenohjauskeskuksesta.

Se on auki maanantaista lauantaihin klo 6.00–21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15–21.45.

Menomatka tilataan tunti ennen lähtöä. Paluumatkan voi tilata puoli tuntia ennen lähtöä.

Jos et pysty tilaamaan matkaa etukäteen, keskus pyrkii järjestämään kuljetuksen 20 minuutissa.

Kun keskus on suljettuna, ennakkotilausta ei edellytetä. Tällöin puhelut ohjautuvat suoraan alihankkijalle.

Jos kuljet säännöllisesti harrastukseen, opiskeluun tai työhön, voit tilata matkat yhdellä kertaa kuukaudeksi. Opiskelu- ja työmatkat tulisi tilata klo 8–16 Kuljetustenohjauskeskuksesta.

### **Matkan tilaaminen puhelimitse**

Kuljetustenohjauskeskuksen puhelinnumero on **03 5678 101**.

Ilmoita keskuksen

- nimesi tai asiakasnumerosi
- matkan tarkka lähtöosoite ja määränpää sekä paikkakunta
- matkatyyppi eli asiointi-, työ- tai opiskelumatka
- haluttu lähtöaika tai saapumisaika
- mukana olevat apuvälineet tai muut laitteet (esimerkiksi pyörätuolin porrasveto)
- kuljettajalta tarvittu apu (esimerkiksi saattaminen kotiovelle)
- saattaja tai muu mukana olijat
- pysähdysten tarve ja pysähtymisosoite.

Kun soitat lankapuhelimesta, tilaus maksaa tavallisen paikallispuhelumaksun. Jos soitat matkapuhelimesta, hinta on oman operaattorisi mukainen. Myös jonotusaika on maksullista.

### **Matkan tilaaminen tekstiviestillä**

Jos tilaat taksin tekstiviestillä, sinun on varattava riittävästi aikaa,

1. Kirjoita viestin alkuun **KUOHKE** (kaikki isoja kirjaimia).

2. Kirjoita myös

- nimesi tai asiakasnumerosi
- tarkka lähtöosoite
- tarkka määränpää
- haluttu lähtöaika tai saapumisaika perille
- saattaja tai muut mukana olijat
- apuvälineet
- mahdollinen lyhyt pysähdys.

3. Esimerkki

”KUOHKE Ville Virtanen,

lähtö Eräjärventie 1 Orivesi,  
kohde Keskustie 23 Orivesi,  
lähtö 15.00, saattaja, rollaattori”

4. Lähetä viesti numeroon **16460**.

5. Paluuviestinä saat vahvistuksen tilauksesta.

Hieman myöhemmin tulee viesti  
tilauksen tallentamisesta ja lähtöajasta.

Tilaus ei onnistu, jos tilauksen alkuun  
ei kirjoiteta sanaa KUOHKE.

6. KUOHKEen viesteihin  
et voi vastata vastaa-toiminnolla.  
Vastaa aina uudella tekstiviestillä  
edellä kuvatun tilausohjeen mukaisesti.  
Jokainen viesti aloitetaan sanalla **KUOHKE**.

Tekstiviestin hinta on operaattorikohtainen.

### **Matkan voit tilata myös sähköpostilla**

Tilaa matka osoitteesta [kyyti@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyyti@tuomilogistiikka.fi)

Kirjoita viestiin samat tiedot kuin puhelintilauksessa.  
Kun tilauksen tiedot on kirjattu,  
saat vastauksen sähköpostitse.

### **Jos tilaat matkan tekstipuhelimella**

Tilaa matka tekstipuhelinpalvelun kautta  
numerosta 0100 2288.

Sieltä tilataan puhelu numeroon 03 5678 101  
tai käytetään nettipalvelua [www.tekstipuhelu.fi](http://www.tekstipuhelu.fi).

### **NOPA – palveluliikenteen käyttäminen**

Kuljetuspalvelumatkoja voit tehdä myös  
NOPA-palveluliikenteessä.

Tällöin matka on sinulle maksuton.

Matkan tilaat suoraan NOPA-bussista.

Tilausohje on NOPA-aikataulussa osoitteessa

<http://www.orivesi.fi/fi/palvelut/liikenne-ja-kadut/joukkoliikenne>

## **Taksin ottaminen tolpalta**

Taksin voit ottaa vain Oriveden taksiasemalta tai Tampereen rautatie- ja linja-autoaseman taksitolpilta, silloin kun Kuljetustenohjauskeskus on auki. Keskus on auki maanantaista lauantaihin klo 6.00–21.45 ja sunnuntaisin klo 7.15–21.45.

Vaikeasti näkövammaiset ja invataksin käyttäjät voivat ottaa taksin aina viralliselta taksitolpalta.

Taksin ottaminen tolpalta muuttui liikennepalvelulain myötä. Taksitolpalla saattaa olla autoja, jotka eivät kuulu Tuomi Logistiikan takseihin.

Jos otat taksin tolpalta, sinun pitää varmistaa, että auto ajaa KUOHKE-matkoja. Silloin maksat vain omavastuun. Muuten joudut maksamaan koko hinnan, eikä sitä korvata jälkikäteen.

Autossa kerrot asiakasnumeron ja esität henkilötodistuksen kuljettajalle. Varmista, että kuljettaja ilmoittaa matkan tiedot ennen lähtöä Kuljetustenohjauskeskukseen.

Voit aina tilata taksin myös KUOHKEen kautta, jos varmistaminen ei onnistu tolpalla.

## **Tilatun matkan peruuttaminen**

Ilmoita matkan peruuntumisesta Kuljetustenohjauskeskukseen. Auto tulee muuten turhaan.

Sinun pitää perua matka 30 minuuttia ennen matkan alkua. Muuten sinulta vähenee yksi matka.

## **Auton saapuminen**

Sinun tulee olla valmiina lähtöön viimeistään sovittuna aikana. Matkat pyritään järjestämään ilmoitettuna aikana. Joskus tulo ei onnistu kelin takia tai muusta syystä.

Taksi ei saa kuitenkaan myöhästyä ajasta,  
jolloin sinun pitää olla ehdottomasti perillä.  
Ilmoita siis tilauksen yhteydessä,  
milloin sinun täytyy viimeistään olla kohteessasi.

### **Matkan maksaminen**

Maksat kuljettajalle asiakasmaksun  
eli matkan omavastuun.

Sinulta veloitetaan aina omavastuu ja yksi matka.

Tämä koskee myös yhdessä matkustavia perheenjäseniä,  
joilla on oma kuljetuspalvelupäätös.

Kuljetuksesta peritään joukkoliikenteen lipun  
hintainen omavastuu.

Jäljellä olevien matkojen määrän  
voit tarkistaa tilausten yhteydessä.

NOPA-matka on sinulle kuitenkin maksuton.

### **Avustaminen ja saattaminen**

Taksipalveluun kuuluu avustaminen  
autoon nousemisessa, matkan aikana  
ja sisätiloihin siirryttäessä.

Jos tarvitset kuljettajan apua enemmän  
eikä sinulla ole saattajaa,  
kuljettaja voi laskuttaa kaupungilta  
5 euroa matkalta.

Sinulla saa olla matkalla mukana saattaja,  
joka avustaa sinua matkan aikana.  
Saattajalta ei peritä omavastuuta.

Saattajan voi ottaa kyytiin reitin varrelta.  
Toinen kuljetuspalvelun asiakas ei voi toimia  
toisen saattajana.

Jos toinen asiakas haluaa toimia saattajana,  
hänen kykynsä arvioidaan vammaispalvelutoimistossa.

Invataksin kuljetuksissa avustamislisä sisältää  
asiakkaan saattamisen ja avustamisen.

Mikäli pyörätuoliasiakas tarvitsee apua sisällä portaissa,  
taksi voi periä porrasvetolisän.

Porrasvedosta on ilmoitettava matkaa tilatessa.

Sinulla voi olla kyydissä myös muita matkustajia saattajan lisäksi. Tällöin lähtöosoitteen ja määränpään pitää olla sama kuin sinullakin.

Muu matkustaja maksaa saman kuin asiakas.  
Lapsilta peritään maksu iän mukaan.  
Alle 7-vuotiaalta ei kuitenkaan maksua peritä.

### **Terveydenhuoltomatkat**

Kuljetuspalvelua ei saa käyttää terveydenhuollon matkoihin. Ne korvataan muulla perusteella.

Näitä matkoja ovat

- lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- apuvälineiden sovitus
- lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit.

Tilaa terveydenhuollon matkat numerosta 0800 98811 Kelan ohjeiden mukaisesti.

### **Asiakkaan tiedot**

Asiakastietoihin kirjataan henkilötiedot. Lisäksi mainitaan apuvälineet sekä kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet. Tiedoista näkyvät myös kuljetuspalvelupäätös ja myönnetyt matkat.

Jos sinulle ei sovi vamman tai sairauden vuoksi tapa, jolla kuljetuspalveluita järjestetään, voit hakea muutosta vammaispalvelutoimistosta.

Muutosta haetaan kirjallisesti osoitteella

Tampereen kaupunki, vammaispalvelut  
PL 98  
33201 Tampere.

### **Tuttutaksi tai yksin matkustaminen**

Voit saada kuljetusta omien tarpeidesi mukaan, jos yleiset järjestelyt eivät sovi sinulle.

Tällaisia vaihtoehtoja ovat muun muassa tututaksin käyttö tai oikeus matkustaa yksin. Tarpeet pitää perustella terveyteen tai kommunikointiin liittyvillä syillä.

Saat valita itse tututaksin Tuomi Logistiikan autoista, jos olet saanut siihen luvan päätöksessä.  
Lista autoista on vammaispalveluiden nettisivuilla.  
Voit myös pyytää listan vammaispalveluista.

Sinun tai kuljettajan pitää ilmoittaa tututaksimatka viimeistään tuntia ennen Kuljetustenohjauskeskukseen.  
Jos tututaksi ei voi hoitaa tilausta, kuljettaja antaa sen keskuksen välitettäväksi.

### **Osoitteen muuttuminen**

Ilmoita vammaispalvelutoimistoon, jos osoitteesi tai kotikuntasi muuttuu.  
Kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta.

Jos siirryt laitoshoitoon pitkäksi aikaa tai olot muuten muuttuvat, kuljetuspalvelu harkitaan uudelleen.

### **Tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen**

Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti Kuljetustenohjauskeskuksessa.  
Keskuksen työntekijöitä sitoo vaitiolo.  
Tiedot lähetetään autoihin sähköisesti.

Kuljetustenohjauskeskus tallentaa puheluja ja viestejä varmistaakseen niiden sisällön.  
Tallenteita käytetään asiakkaan ja keskuksen oikeuksien varmistamiseksi.

Tallenteita voidaan hyödyntää myös henkilöstön koulutuksissa palvelun parantamiseksi.  
Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä luovuteta muille muuten kuin lain nojalla.

### **Tuomi Logistiikka hoitaa kuljetuspalvelun**

Tuomi Logistiikka on kilpailuttanut takseja alueellaan.  
Kilpailutetut autot ajavat kuljetukset.  
Näistä autoista valitset myös tututaksin, jos se on sinulle myönnetty.

Tuomi Logistiikka hoitaa seuraavien kuntien kuljetuspalvelut:  
Tampere ja Orivesi, Kangasala ja Pälkäne, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa ja Urjala.



Tampereen kaupunki on sopinut Tuomi Logistiikan kanssa kuljetuspalveluiden järjestämisestä.

### **Palaute**

- Palautetta voit antaa puhelimitse numerossa 03 5678 103.  
Puhelin palvelee maanantaista perjantaihin klo 8–16.
- Palautteen voit lähettää sähköpostilla osoitteeseen [asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi](mailto:asiakaspalvelu@tuomilogistiikka.fi).
- Postitse palaute lähetetään osoitteella

Kuljetustenohjauskeskus  
Särkijärvenkatu 1  
33840 Tampere

Lisätietoja <http://tuomilogistiikka.fi/palvelut/henkiloliikenne/yksilo-ryhmakuljetukset-paivittaisen-liikkumisen-apuna/>

### **Neuvonta**

Saat tietoja kuljetuksia koskevista asioista vammaispalvelun neuvonnasta.  
Voit myös soittaa alla oleviin numeroihin.

Työntekijöiden tiedot ovat osoitteessa  
<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/hakeminen/vammaispalvelutoimisto.html>

### **Palvelutarpeen arviointi ja neuvonta**

Puhelinajat ma–ti ja to-pe klo 9–10  
puh. 040 159 8379  
[vammaispalvelu.neuvonta@tampere.fi](mailto:vammaispalvelu.neuvonta@tampere.fi)

### **Lapset ja nuoret**

Puhelinajat ma–ti ja pe klo 9–10  
puh. 040 637 0557  
[vammaispalvelu.lapset@tampere.fi](mailto:vammaispalvelu.lapset@tampere.fi)

### **Asuminen**

Puhelinajat alueittain ma–ti ja pe klo 9–10  
Keskusta-ltä sosiaalityöntekijä puh. 040 800 4825  
Etelä vs. sosiaalityöntekijä puh. 0400 236 899  
Länsi vs. sosiaalityöntekijä puh. 0500 734 791  
[vammaispalvelu.asuminen@tampere.fi](mailto:vammaispalvelu.asuminen@tampere.fi)

### **Kotiin annettavat palvelut**

Puhelinajat ma–ti ja to–pe klo 9–10

puh.044 423 5166

[vammaispalvelu.koti@tampere.fi](mailto:vammaispalvelu.koti@tampere.fi)

### **Vammaispalvelun toimistotiimi**

Puh. 040 801 9373 ja 040 800 4114

Tampereen kaupunki tallentaa henkilötietoja vammaispalvelujen asiakasrekisteriin.

Kuljetuspalveluiden henkilötiedot ja kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tiedot toimitetaan myös Kuljetustenohjauskeskukseen.

Jos haluat tarkempia tietoja, pyydä rekisteriseloste vammaispalvelutoimistosta.

### **Matkojen hinnat**

Hinta riippuu matkan pituudesta.

Kaupunki ja lähikunnat on jaettu vyöhykkeisiin. Matka maksaa enemmän, jos se on pitkä ja ulottuu monen vyöhykkeen yli.

### **Asiointi- ja virkistysmatka**

Matka maksaa Oriveden alueella bussilipun hinnan.

Lipun hinta riippuu siitä, kuinka monta vyöhykettä ylitetään.

### **Lähikuntamatka**

Maksu Tampereelle ja Kangasalle riippuu siitä, kuinka monta vyöhykettä ylitetään.

Matka Juupajoelle, Jämsään, Kuhmoisiin ja Ruovedelle maksaa kilometrien mukaan.

### **Maksut vyöhykkeittäin**

Vyöhykkeiden määrä	Aikuinen (yli 24-v.)	Nuori (17–24-v.)	Lapsi (7–16-v.)
2	2,00	1,45	1,00
3	3,15	2,25	1,60
4	4,50	3,20	2,25
5	5,85	4,15	2,95

6	7,20	5,10	3,60
---	------	------	------

### **Työ- ja opiskelumatka**

Työ- ja opiskelumatkat ovat maksuttomia.  
Kuitenkin 3 euron omavastuu peritään,  
jos matka ulottuu Virroille, Kuhmoisiin  
tai vyöhykkeiden ulkopuolelle.

### **Vaikeavammaisten päivätoimintamatka**

Lipun hinta määräytyy vyöhykkeiden mukaan.

## **Vyöhykkeet**

### **Vyöhyke A**

Tampere–Tammela–Petsamo–Rauhaniemi  
Tampere–Onkiniemi–Santalahti  
Tampere–Amuri–Pispala–Hyhky  
Tampere–Hatanpää–Sarankulma–Härmälä  
Tampere–Viinikka–Koivistonkylä–Nirva  
Tampere–Nekala–Turtola–Korkinmäki  
Tampere–Messukylä–Viiala  
Tampere–Kaleva–Ristinarkku  
Tampere–Takahuhti–Pappila

### **Vyöhyke B**

Lentävänniemi–Pohtola–Ryydynpohja–Siivikkala  
Lielähti–Lamminpää–Vuorentausta–Soppeenmäki  
Ristimäki–Tohloppi–Tesoma–Kalkku  
Epilä–Rahola–Villilä–Pitkäniemi  
Partola–Pere–Pirkkala–Vaitti–Kyösti  
Lahdesjärvi–Peltolampi–Sääksjärvi–Höytämö  
Lukonmäki–Hervanta–Vuores  
Kaukajärvi–Vehmainen–Nattari–Vatiala  
Hikivuori–Annala  
Linnainmaa–Leinola  
Atala–Olkahinen–Sorila–Aitoniemi–Palonkylä

### **Vyöhyke C**

Ylöjärven kirkonkylä–Asuntila–Vastamäki–Vahanta  
Metsäkylä  
Kankaantaka  
Sarpatti–Nokian asema–Harjuniitty  
Keho  
Sammalisto  
Lentoasema

Kulju–Lempäälän asema–Haurala  
Suorama–Kangasala–Huutijärvi  
Alanko–Haapaniemi  
Tarastenjärvi–Ruutana–Suinula–Pikonlinna  
Liisankallio–Pulesjärvi–Viitapohja  
Kolunkylä–Kämmenniemi

### **Vyöhyke D**

Mutala  
Takamaa  
Korvola–Siuro–Linnavuori  
Sarkola  
Sorva–Tottijärvi  
Vesilahden kirkonkylä–Narva  
Kuohenmaa  
Sahalahti  
Ponsa  
Teiskon kirkonkylä  
Terälahti

### **Vyöhyke E**

Poikelus  
Viljakka  
Kuhmalahti  
Orivesi–Eräjärvi  
Kaanaa

### **Vyöhyke F**

Kuru  
Pohja

### **Vyöhyke G**

Virrat  
Kuhmoinen