

## Hyvä asiakkaamme

Oulun kaupunki kilpailutti vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset 1.7.2018 alkaen hankintalain mukaisesti. Kuljetusten saamisessa on monilla asiakkailamme ollut ongelmia. Erityisesti vaikeuksia oli alkuvaiheessa, heinä- ja elokuussa, kuljetusten välityspalvelusta johtuen. Pahoittelemme asiaa.

Saamamme asiakaspalautteen perusteella välitystoimintaa on parannettu. Välityksen henkilöstöä on lisätty ja ohjelmistoon tehty parannuksia. Kuljetuspalveluiden välitykset hoidetaan arkisin kello 7–17 Oulun kaupungin matkapalvelukeskuksesta. Muulloin tilaukset hoitaa Sentraali Oy.

Jonkin verran palautetta on tullut myös itse kuljetustapahtumiin liittyen. Kuljettajia on koulutettu yhdessä vammaisneuvoston kanssa, ja koulutuksia jatketaan edelleen. Autojen määrän riittävyttä seurataan jatkuvasti. Kuljetustapahtumat näyttävät sujuneenkin nyt aiempaa paremmin. Yksittäiset kuljetusten myöhästymiset ovat kuitenkin edelleen ikäviä. On tärkeää, että saamme jatkossakin palautetta kuljetuspalvelujen toimivuudesta. Näin voimme selvittää tapahtuneen syyn ja ryhtyä oikeanlaisiin toimenpiteisiin. Kyytien määrä palveluissamme on suuri, sillä kuukausittain järjestetään 8000–9000 kuljetusta. Tavoitteena on, että jokainen kuljetus sujuu moitteettomasti.

### Ohjeita kuljetuksiin

Kuljetuspalveluiden myöntämisperusteet ovat pysyneet samoina, mutta ohjeita noudatetaan nyt aiempaa tarkemmin.

### Kuljetusten tilaaminen

Kaikki kuljetukset tilataan matkapalvelukeskuksesta p. 08 5584 4015. Jos et saa yhteyttä keskukseseen 15 minuutissa, keskeyttömän jonotuksen jälkeen sinulla on oikeus tilata matka suoraan alla mainituilta takseilta. Kustannuksiin haetaan tuolloin korvaus kuittia vastaan palveluohjauksesta.

Kanta-Oulu ja Oulunsalo: Palvelutaksi Virpi Oy p. 050 4536515

Haukipudas: Rillas Oy p. 0500 121416 ja Palvelutaksi Virpi Oy p. 050 4536515

Yli-Ii, Ylikiiminki ja Kiiminki: Taksi Jari Holmi p. 0500 584 580, Aatoksen taksipalvelu, Tapsan kuljetuspalvelu ja Taksiliikenne ja traktoriurakointi Pasi Tolonen p. 08 8170184, Simo Erik Karjalainen p. 050 5593400, 050 3541120 tai 044 2972332.

Matkat tulee tilata mieluiten jo edellisenä päivänä tai viimeistään tuntia ennen tarvittavan kyydin tuloaikaa. Paluukyyti kannattaa tilata samanaikaisesti. Jos paluumatkaa ei voi tilata etukäteen, matkapalvelukeskus järjestää kuljetuksen mahdollisimman pian tilauksen vastaanottamisesta. Ohjeellinen ennakkotilausaika on 1 tunti, mutta kyyti on mahdollista saada tätä nopeammin. Kuljetustilaukseen merkitään silloin ”heti valmis”, jolloin kuljettaja tietää, että asiakas on valmis kuljetukseen lähes välittömästi.

### Tuttutaksi oikeus

Ns. tututaksioikeus voidaan myöntää yksilöllisin perustein. Tuttutaksi tarkoittaa mahdollisuutta käyttää samaa, asiakkaalle tuttua kuljettajaa. Tuttutakseina voivat toimia vain tässä kirjeessä mainitut sopimusautoilijoiden kuljettajat. Asiakkaan tulee miettiä

sopivat kuljettajat yhdessä kuljetusyrittäjän ja sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyöllä varmistetaan se, että kuljetus toteutuu kaikilta osin suunnitellusti. Tututaksi tilataan matkapalvelukeskuksesta, jonne tieto tututaksioikeudesta on ilmoitettu.

### Avustaminen

Kuljetuspalveluun kuuluu ns. tavanomainen avustaminen, kuten saatto ovelle. Lisäksi on voitu tehdä päätös saattaja-avusta, jona voi toimia oma saattaja tai kuljetusyrittäjä. Yrittäjälle korvataan erikseen saattajapalvelu.

Saattajapalvelulla tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista.

### Poikkeamat

Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä matkan varrella oleva lyhyt, enintään 15 minuutin pysähdys, jonka aikana voi käydä lyhyesti asioilla. Pysähdyksen tulee olla suunnitellusti reitin varrella tai vain vähän reitistä poiketen. Pysähdyksestä, kuten pankkiautomaatilla tai kioskillä käynnistä, tulee ilmoittaa jo matka tilatessa. Yllätyksenä tuleva pysähdys voi aiheuttaa seuraavien kyytien myöhästymisen.

Kuljettajan ajotilauksessa näkyvät asiakkaan perustiedot sekä erityistiedot kuljetuksesta. Erityistietoja ovat esimerkiksi apuvälineet ja niihin liittyvät tiedot, avustajat, saattaja ja tututaksioikeus. Jos tilaukseen liittyy näiden lisäksi muuta huomioitavaa, ilmoita se tilaukseen.

Kuljetuspalvelun matkojen kustannukset korvataan ainoastaan silloin kun:

Matkat on tilattu matkapalvelukeskuksesta.

Et ole saanut matkapalvelukeskukseen yhteyttä 15 minuutissa ja olet tilannut kyydin aiemmin mainituilta sopimusyrittäjiltä

Matkat korvataan Oulun kaupungin ja lähikuntien (Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Muhos, Pudasjärvi, Tyrnävä ja Utajärvi) alueella.

Lisätietoja saat palveluohjauksesta numerosta 044 703 6474 tai omalta työntekijältäsi.

Kristiina Okkonen  
palveluesimies  
erityisryhmien palveluohjaus

Sari Heikka  
palveluesimies  
ikäihmisten palveluohjaus

Hyvinvointipalvelut, erityisryhmien ja ikäihmisten palveluohjaus  
Puhelin: 08 558 410 (vaihe)  
ouka.fi