**LIITE 7 PALVELUSETELIN ASIAKASOHJE KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄJILLE**

**Kuljetuspalvelun palveluseteli**

Someron kaupunki on tehnyt päätöksen palvelusetelin käyttöönotosta kuljetuspalveluissa 1.11.2022 alkaen. Palvelusetelillä tuotetaan jatkossa sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut kunnan asiakkaille. Palveluiden perusteena voivat olla myös kehitysvammalain säännökset.

Asiakkaan oikeus kuljetuspalveluun perustuu kunnan palvelupäätökseen.

Kunnan järjestämä kuljetuspalvelu on julkista joukkoliikennettä korvaava palvelu asiakkaille, jotka eivät voi toiminta- tai liikkumisrajoitteidensa takia käyttää julkista liikennettä. Palvelun tarkoituksena on asiakkaiden liikkumisen ja itsenäisen suoriutumisen mahdollistaminen yhdenvertaisesti muiden kuntalaisten kanssa. Kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu sairaalaan, terveyskeskukseen tai kuntoutukseen suuntautuviin matkoihin, joiden järjestämisestä vastaa Kansaneläkelaitos (KELA).

Kunta on vahvistanut kuljetuspalvelun sääntökirjan, jossa on määritelty ehdot sille, miten kuljetus pitää toteuttaa. Sääntökirjassa on määritelty myös kuljettajia ja kalustoa koskevat vaatimukset. Kuljetuspalvelun sääntökirja löytyy kokonaisuudessaan kunnan verkkosivulta osoitteesta [www.somero.fi](http://www.somero.fi).

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta ohjaa hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin.

**Kuljetuksen tilaaminen**

Kunta antaa asiakkaalle luettelon kuljetuspalvelun palvelusetelituottajaksi valituista palveluntuottajista.

Asiakas tilaa kuljetuksen valitsemaltaan palveluntuottajalta. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa vapaasti.

Asiakas voi tilata kuljetuksen puhelimella ja tekstiviestillä. Palveluntuottajan on kuitattava tilaus vastaanotetuksi heti tilauksen saatuaan.

Palveluntuottajan on vahvistettava asiakkaalle viipymättä, pystyykö palveluntuottaja hoitamaan tilatun kuljetuksen (tilausvahvistus). Asiakkaat ohjataan tekemään klo 22 – 8 toteutuvat kyydit ensisijaisesti ennakkotilauksina ennen klo 21.

Asiakas saa peruuttaa seuraamuksitta tilatun ja palveluntuottajan vahvistaman kuljetuksen viimeistään yhtä (1) tuntia ennen kuljetuksen lähtöaikaa. Palveluntuottajalla on oikeus kuljetuksen arvioituun hintaan, jos asiakas peruuttaa kuljetuksen myöhemmin. Asiakkaalta kuluu myöhässä peruutetuista tilauksista yksi matka, ellei myöhästyneeseen peruutukseen ole painavaa syytä.

**Matkan maksaminen**

Palvelusetelinä toimii kunnan asiakkaalle antama taksikortti. Kunta lataa asiakkaan taksikorttiin asiakkaan palvelupäätöksen mukaisen määrän matkoja sekä muut asiakkaan palvelua ja palvelutarvetta koskevat tiedot. Taksikorttia saa käyttää vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan toteuttamiin matkoihin.

Asiakas maksaa lisäksi kunnan vahvistaman taksan mukaisen omavastuun. Omavastuun määrä on voimassaolevan linja-autotaksan kertalipun hinnan mukainen ja perustuu matkaan pituuteen. Liite 1 Linja-autotaksa.

Omavastuun voi maksaa käteisellä tai pankki- tai luottokortilla. Jos useita kuljetuspalveluun oikeutettuja asiakkaita matkustaa samassa kyydissä, kaikilta peritään yksi matka. Omavastuu peritään vain kyydin tilanneelta.

**Kuljetuspalvelun käyttöalue**

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset toteutuvat Someron kaupungin alueella.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset toteutuvat Someron kaupungin ja naapurikuntien alueelle.

Kuljetuspalvelua voi saada Someron ja naapurikuntien alueelle, ei kuitenkaan niihin matkoihin joihin hakijalla on mahdollisuus saada korvausta jonkin muun lain, esim. sairasvakuutuslain, nojalla (lääkärissä ja laboratoriossa käynnit, sairaalamatkat, kuntoutus sekä fysikaalisen hoidon matkat lääkärin lähetteellä jne.) Kuljetuspalvelun kattama alue on Somero, Forssa, Salo, Lohja, Tammela, Jokioinen, Ypäjä ja Koski TL.

Työ- ja opiskelumatkoja voidaan myöntää asiakkaan tarpeen mukaan edellä mainitun alueen ulkopuolellekin.

**Matkan aikana**

Asiakkaan on oltava ajoissa odottamassa auton saapumista tilauksen mukaisessa lähtöpisteessä.

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat.

Asiakkaalla voi olla mukanaan tarpeelliset apuvälineet ja opas- ja avustajakoira. Kuljettajan on kiinnitettävä apuvälineet annettujen määräysten mukaisesti. Kunta antaa kuljettajille tarvittaessa tarkempia ohjeita kiinnittämisestä.

Asiakkaalla voi olla mukanaan yksi saattaja ja seuralaiset. Saattajalta ja seuralaisilta ei peritä erillistä omavastuuta. Kunta voi antaa tarkempia ohjeita saattajista ja seuralaisista.

**Asiakaspalvelu ja avustaminen**

Asiakaspalvelun on oltava ystävällistä ja asiallista. Asiakaspalvelussa ja palvelun toteuttamisessa on otettava huomioon asiakkaan erityistarpeet ja toimintarajoitteet.

Kuljettajan tehtävänä on tarvittaessa avustaa asiakasta ja varmistaa asiakkaan turvallinen kyytiin nousu ja poistuminen. Tarvittaessa kuljettajan on avustettava asiakasta turvavyön kiinnittämisessä.

Kuljettajan tehtävänä on antaa apua asiakkaan mukana olevien tavaroiden lastaamiseen ja purkamiseen. Tarvittaessa kuljettajan tehtävänä on avustaa asiakasta tavaroiden kantamisessa, jos se on mahdollista yhtä aikaa asiakkaan saattamisen kanssa.

Kuljettajan on tarvittaessa noudettava asiakas sisältä lähtöosoitteesta ja varmistettava, että asiakas pääsee turvallisesti sisälle kohteeseen. Noutaminen ja saattaminen on toteutettava hienotunteisesti.

Jos asiakas voidaan matkan päätteeksi luovuttaa vain tietylle vastaanottajalle, kuljettajan on huolehdittava, että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat.

Jos asiakkaalla on oikeus inva-varusteltuun autoon, kuljettajan on avustettava asiakas sisältä lähtöpaikasta sisälle perille kohteeseen. Kuljettajan on lisäksi avustettava asiakasta mukana kulkevien tavaroiden perille saamisessa. Inva-varustetun auton käyttöön oikeutetun asiakkaan avustamiseen kuuluu asiakkaan avustaminen rakennuksen portaikossa käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla tai asiakkaan avustamista CE-merkityillä paareilla.

Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 mukaisesti.

Asiakkaalla voi olla oikeus saattoapuun matkaketjussa. Oikeus perustuu kunnan tekemään palvelupäätökseen. Kuljettajan on saatettava saattoapuun oikeutettu asiakas matkaketjun seuraavaan liikennevälineeseen tai noudettava asiakas edeltävästä liikennevälineestä. Vaihtoehtoisesti saattaminen tai noutaminen voi kohdistua liikennöitsijän terminaalin kohtaamispaikkaan, jos asiakkaalla on mahdollisuus terminaalin ylläpitäjän saattoapuun.

**Matkan viivästyminen tai keskeytyminen**

Kuljettajan on huolehdittava asiakkaan turvallisuudesta tarvittavin keinoin, jos matka keskeytyy tai viivästyy esimerkiksi auton rikkoutumisen, liikenteen häiriön tai vastaavan syyn takia.

Kuljettajan on ensisijassa pyrittävä järjestämään asiakkaalle korvaava kyyti. Tarvittaessa kuljettajan on otettava yhteyttä asiakkaan edustajaan, omaiseen tai läheiseen, jos asiakas on antanut tähän luvan. Ellei tällaista henkilöä ole, kuljettajan on otettava yhteyttä kunnan sosiaalipäivystykseen. Virka-ajan ulkopuolella yhteydenotto tehdään alueelliseen sosiaalipäivystykseen.

**Asiakkaan asema**

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy tilauksella ja palveluntuottajan tilausvahvistuksella palvelusopimus. Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhteeseen sovelletaan palvelun osalta kuluttajansuojalain (38/1978) 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Jos asiakas on tyytymätön palveluun, asiakkaan on tehtävä palveluntuottajalle kirjallinen virheilmoitus mahdollisimman pian. Virheilmoituksen perillemeno pitää varmistaa.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa kanteen asiasta käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Kunta valvoo, että palvelu toteutuu sääntökirjan ja lain mukaisesti. Asiakkaita pyydetään ilmoittamaan palvelussa tapahtuneista virheistä myös kuntaan osoitteella Someron kaupunki/sosiaalitoimisto, Jänistie 1, 31400 SOMERO.

**Lisätietoja**

Lisätietoja antaa vammaistyön sosiaalityöntekijä Jaakko Kaunisto p. 044 7791 431. Tietoa saa myös kunnan Internet-sivulta osoitteessa www.somero.fi.

**Liite 1 Linja-autotaksa**

Kuljetuspalvelun omavastuuosuus

|  |  |
| --- | --- |
| Kilometrirajoitus, maks. | Omavastuu-osuus € |
| 6,0 | 3,30 |
| 9,0 | 3,60 |
| 12,0 | 3,90 |
| 16,0 | 4,70 |
| 20,0 | 5,50 |
| 25,0 | 6,10 |
| 30,0 | 6,80 |
| 35,0 | 7,40 |
| 40,0 | 8,20 |
| 45,0 | 8,30 |
| 50,0 | 8,30 |
| 60,0 | 8,30 |
| 70,0 | 9,60 |
| 80,0 | 10,90 |
| 90,0 | 12,20 |
| 100,0 | 13,10 |
| 110,0 | 14,30 |
| 120,0 | 15,40 |
| 130,0 | 16,50 |
| 140,0 | 17,70 |
| 150,0 | 18,50 |
| 160,0 | 19,50 |
| 170,0 | 20,50 |
| 180,0 | 21,80 |
| 190,0 | 22,90 |
| 200,0 | 24,20 |
| 220,0 | 26,10 |
| 240,0 | 28,30 |
| 260,0 | 30,60 |
| 280,0 | 32,70 |
| 300,0 | 35,0 |
| 325,0 | 37,10 |
| 350,0 | 39,40 |
| 375,0 | 41,60 |
| 400,0 | 43,70 |
| 450,0 | 48,30 |
| 500,0 | 52,80 |
| 550,0 | 57,20 |
| 600,0 | 61,80 |
| 650,0 | 66,10 |
| 700,0 | 70,70 |
| 750,0 | 75,20 |
| 800,0 | 79,60 |
| 850,0 | 84,10 |
| 900,0 | 88,50 |
| 950,0 | 93,10 |
| 1000 | 97,60 |