

Opas asiakkaille

**SOSIAALIHUOLTO- JA VAMMAISPALVELULAIN
MUKAISET KULJETUKSET LÄNSI-UUDELLAMAALLA**

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	s. 2
Palvelun käyttäminen	s. 3
Tilaa kuljetus	s. 4
Tilaustavat.....	s. 5
Tilausvahvistus.....	s. 6
Kuljetuksen muuttaminen tai peruminen.....	s. 7
Matkustaminen ja matkan maksaminen.....	s. 8
Arvioi matka ja anna palautetta.....	s. 9
Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat	s. 10
Matkojen vapaaehtoinen yhdistely	s. 11
Matkan aikana pysähtyminen	s. 12
Asiakasprofili ja tietosuoja.....	s. 13

Palvelun käyttäminen

Palvelun käyttäminen perustuu kotikuntasi myöntämään matkustusoikeuteen. Kotikuntasi on määritellyt sinulle matkustusalueen, matkan omavastuun sekä matkamäärän. Yksi matka on yhdensuuntainen matka, jolla on eri alku- ja loppupiste.

Voit tarvittaessa lainata 1-4 matkaa seuraavalta kuukaudelta tai säästää 1-4 matkaa edelliseltä kuukaudelta. Lisätietoja saat Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta.

Matkamäärä päivittyy matkustamisen jälkeen automaattisesti. Voit tarkistaa jäljellä olevien matkojen määrän Kulkukeskus-sovelluksesta tai Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta.

HUOM! Terveystieteiden tutkimuskeskuksen matkoista vastaa KELA: Kulkukeskuksen matkoja ei voi käyttää terveydenhuollon käynteihin, kuten terveystieteiden tutkimuskeskus-, sairaala- tai kuntoutusmatkoihin.

Tilaa kuljetus

- soittamalla 09 231 216 60
 - Kulkukeskuksen sovelluksella
 - netissä kulkukeskus-tilaus.attracs.com
 - sähköpostilla tilaus@lu-kulkukeskus.fi
 - tekstiviestillä 045 7397 5631
- ”Meno Aava Asiakas Kotitie 1 A 2 Espoo,
Kohdetie 2 A 3, Helsinki. Lähtö 12.30.Pvm 5.5.2019.
Työ. Muita 2. Koira.”

Kerro tilatessasi:

- oma nimi tai asiakasnumero
- nouto- ja kohdeosoitteet
(tarvittaessa paluunoudon tiedot)
- noutoaika tai toivomasi kohteeseen saapumisaika
- matkatyyppi, esim. työmatka vai vapaa-ajan matka
- jos haluat pysähtyä matkan aikana,
pysähtymispaikan osoite
- mukana matkustavien henkilöiden määrä
- mukana kulkevat apuvälineet, eläimet tai matkatavarat
- jos haluat, että kuljetuksesi yhdistellään
muiden matkustajien kanssa.

Tilaustavat

Heti-tilaus: Kuljetus saapuu viimeistään 60 min kuluttua tilauksestasi, tilausvahvistuksessa ilmoitettuna ajankohtana.

Ennakkotilaus: Kun haluat varmistaa tarkan nouto- tai saapumisajan, tilaa kuljetus ennakkoon.

Taksi tolpalta: Autossa on oltava Kulkukeskuksen tunnuskyltti. Kerro kuljettajalle, mihin olet menossa, muut matkaan liittyvät tietosi ja tarpeesi. Kuljettaja ottaa yhteyttä Kulkukeskukseen. Saat matkasta tilausvahvistuksen.



Kulkukeskus ei korvaa jälkikäteen muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja.

Tilausvahvistus

Saat kuljetustilauksestasi tilausvahvistuksen.

Tilausvahvistuksesta näet mm. kuljetuksen tarkan saapumisajan, kuljettajan nimen ja tilausnumeron.

Jos käytät sovellusta, voit lisäksi seurata kuljetuksen saapumista karttanäkymästä. Jos kuljetus on myöhässä esimerkiksi liikenneuhkan vuoksi, tieto päivittyy sovellukseen tai saat siitä uuden viestin valitsemallasi tavalla.

Kun asioit vain soittamalla:

- saat puhelun aikana arvion saapumisajasta
- jos kuljetuksen ajankohta muuttuu 15 minuuttia tai enemmän, Kulkukeskuksesta soitetaan sinulle.

Kuljetuksen muuttaminen tai peruminen

- Tee peruutukset tai muutokset kuljetustilaukseesi viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa.
- Jos perut matkan myöhemmin, kuuluu sinulta yksi kuljetusmatka.
- Jos kuljetuksesi saapuu yli 30 minuuttia myöhässä sovitusta noutoajasta, voit tarvittaessa perua kyydin ilman matkan menetystä.
- Jos kuljetuksesi ei saavu, ole yhteydessä Kulkukeskukseen.

Matkustaminen ja matkan maksaminen

Näytä kuljettajalle kuvallista henkilökorttia, vammaiskorttia, passia tai jotain muuta kuvan, nimen ja syntymävuoden sisältävää todistusta. Näin kuljettaja varmistuu siitä, että palveluun oikeutettu asiakas on kyydissä.

Perillä maksat matkastasi omavastuun. Voit maksaa joko kortilla tai käteisellä, mielellään tasarahalla. Halutessasi saat kuitenkin maksusta kuljettajalta.

Jos omavastuusi laskutetaan tai olet saanut vapautuksen omavastuusta, sinun ei tarvitse maksaa omavastuuta kuljetuksen päätyttyä. Kulkukeskus välittää asiasta tiedon kuljettajalle.

Voit tarvittaessa hakea asiakasmaksusta vapautuksen kotikunnastasi. Jos sinulle on myönnetty maksuvapautus, sinun ei tarvitse maksaa omavastuuta lainkaan. Maksuvapautus merkitään asiakasprofiiliin.

Arvioi matka ja anna palautetta

Matkan jälkeen saat pyynnön arvioida matka sovelluksella tai tekstiviestillä. Arviointi on vapaaehtoista.

Tekemäsi arvio vaikuttaa siihen, miten kuljettajat saavat kuljetuksia – Kulkukeskus palkitsee hyviä kuljettajia antamalla heille enemmän kuljetuksia.

Muuta palautetta voit antaa

- soittamalla 09 231 216 60
- Kulkukeskus- sovelluksella
- netissä www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus
- tekstiviestillä numeroon 045 7397 5631
- sähköpostilla palaute@lu-kulkukeskus.fi

Palvelua kehitetään asiakaspalautteen perusteella. Kulkukeskuksen palvelutasoa voit seurata osoitteessa www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus

Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat

Kuljettajan tehtävänä on avustaa sinua kuljetukseen sekä siihen välittömästi liittyvissä asioissa, esimerkiksi autoon siirtymisessä tai turvavyön kiinnityksessä.

Tarvittaessa kuljettaja noutaa sinut rakennuksen sisätiloista ja vie sisälle saakka.

Saattaja tai avustaja matkustaa mukanasasi maksutta.

Kuljettaja ei avusta sinua asioinnissa mahdollisen välipysähdyksen aikana, vaan sitä varten sinulla tulee olla mukanasasi oma saattaja tai avustaja.

Mukanasasi voivat matkustaa myös läheisesi. Muut mukana kulkevat maksavat omavastuun mukaisen hinnan kuljetuksesta. Samassa kulkuneuvossa matkustajia voi kuljettajan lisäksi olla enintään neljä, mukaan lukien asiakas.

Kun mukanasasi matkustaa muita, kerro se tilatessasi kuljetusta.

Matkojen vapaaehtoinen yhdistely

Sallimalla kuljetusten yhdistelyn autat Kulkukeskusta pienentämään palvelun hiilijalanjälkeä. Kulkukeskus reitittää vapaaehtoisesti yhdistellyt kuljetukset niin, että matka on reitiltään järkevä eikä pidennä matka-aikaa tai matkan pituutta kohtuuttomasti.

Kerro kuljetusta tilatessa, että samassa ajoneuvossa kanssasi voi matkustaa muitakin. Asiakasprofiiliisi tehdään silloin yhdistelyn mahdollistava merkintä.

Sinun on myös mahdollista tilata kertaluontoisesti yhdistelty matka, vaikka yleensä et haluaisikaan yhdistelyä.

Yhdistellystä matkasta sinun ei tarvitse maksaa omavastuuta.

Matkan aikana pysähtyminen

Jos haluat pysähtyä matkan varrella, kerro pysähdysosoite tilatessasi kuljetusta. Pysähdysten tulee sijaita reitin varrella: pysähdysten vuoksi matka voi pidentyä enintään 2 km.

Matkan aikana voit pysähtyä vain kerran, enintään noin 10 minuuttia. Jos pysähdys kestää kauemmin, kuluu sinulta toinen matka.

Mikäli sinulle on kuljetuspalveluna myönnetty työmatkoja, huomioithan, että matkat on tarkoitettu ainoastaan työpaikalle saapumista ja sieltä poistumista varten. Työnantajasi kuuluu järjestää ja kustantaa työtehtäviesi hoitoon ja eri työpisteiden välillä liikkumiseen liittyvät matkat.

Asiakasprofiili ja tietosuoja

Sinulle on perustettu Kulkukeskuksen asiakasprofiili, joka sisältää henkilötietosi sekä kuljetusta koskevat tiedot.

Saat asiakasprofiilisi mukaisesti:

- palvelun valitsemallasi kielellä: suomi, ruotsi tai englanti
- oikeanlaisen kuljetuskaluston: henkilö-, farmari- tai inva-auto ja tarvittaessa porrasveto tai -kiipijä.
- tarvitsemasi avustuksen: esim. avustaminen sisälle asti ja turvavyön kiinnitys
- tilausvahvistuksen valitsemallasi tavalla
- valitsemasi kuljetusyrityksen, jos sinulle on myönnetty oikeus vakiotaksiin.

Kulkukeskus käsittelee vain välttämättömiä henkilötietoja palvelun toteuttamiseksi ja asiakasprofiilin tietoja käytetään vain kuljetuspalvelun järjestämisessä.

Lisätietoja: www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus.



**Kulkukeskus
- turvallista
ja sujuvaa
liikkumista**