

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kuljetuspalvelun tilausohje

Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetukset tilataan ympärivuorokautisesti kaikkina viikonpäivinä (24/7):

- **puhelimitse numeroista:** 06 4509 2200 (suomeksi) ja 06 4509 2210 (ruotsiksi). Puhelun hinta on operaattorisi mukainen paikallis- tai matkapuhelinmaksu.
- **Oma Tervian -verkkosivulta** https://tervia.vinka.cloud/ride-mini/keycloak_login/. Lisää ohjeita osoitteessa [Logistiikka – Työtä tarkoituksella – Pohjoisen parhaaksi](#).

Soiten kuljetuspalveluasiakkaat, jotka käyttävät palveluliikettä tilaavat matkan pääasiallisesti edellis-päivänä ennen matkan suorittamista.

Kuljetustilausten yleisohjeet

1. Kuljetustilaus tulee tehdä **viimeistään 1 ½ tuntia** ennen matkan lähtöaikaa
 - kuljetus voidaan toteuttaa halutessasi myös aiemmin, mikäli matkapalvelukeskuksella on ole-massa olevia tilauksia tilaamallesi ajoreitille, joihin tilattava kuljetus voidaan yhdistää
 - maakunnassa on huomioitava, että kuljetuksen toteutus voi osassa paikkakuntia kestää myös pidempään, mikäli kaikki ao. paikkakunnan taksiautot ovat varattuina
 - tilauksen voi tehdä heti kun matkatarve on tiedossa
 - samalla soittokerralla voi tehdä useamman kuljetustilauksen
2. **Paluukuljetus** suositellaan tilattavaksi samanaikaisesti menokuljetuksen kanssa. Mikäli paluukul-jetus tilataan erikseen, matkapalvelukeskus pyrkii järjestämään soveltuvan paluukuljetuksen Kok-kolan kantakaupungin alueella **viimeistään 30 minuutin kuluessa** kuljetuksen tilauksesta ja maa-kunnassa taksiautojen saatavuuden mukaan

3. Asiakkaan tulee olla valmiina kuljetusta varten sovituksessa paikassa sovittuna ajankohtana. Kuljetustilauksen yhteydessä sovittu aika voi muuttua ilmoitetusta ajasta +/- 15 minuuttia.

4. Kuljetuksen ehdoton aikataulu

Mikäli asiakas käyttää kuljetuksen aikana hänelle vammaispalvelulain mukaan myönnettyä henkilökohtaista apua, asiakas voi määrittellä matkapalvelukeskukselle kuljetuksen ehdottoman aikataulun, jolloin tilauksen yhteydessä sovittu kuljetusaikataulu ei voi poiketa sovituksista.

Asiakas voi määrittellä ehdottoman aikataulun myös kuljetuksille, joissa on ehdoton perillä oloaika (esimerkiksi juna- tai linja-auton jatkoyhteyksien tai jonkin tilaisuuden alkamisajan vuoksi).

Kuljetukset, joilla on ehdoton aikataulu, on tilattava hyvissä ajoin, viimeistään edellisenä päivänä.

Asiakkaan tulee ilmoittaa kuljetuksen ehdoton aikataulu kuljetustilausta tehdessään.

Tilausvaiheessa tarvittavat tiedot

Kuljetuksen tilausvaiheessa tulee ilmoittaa seuraavat tiedot:

1. **Asiakkaan nimi**
2. **Lähtöosoite ja määränpään osoite** (talonnumero, rappu, ym. tarvittavat tiedot)
3. **Toivottu lähtöaika tai ehdoton haku- tai perille saapumisaika** (esim. junan lähtö- tai saapumisaika tai jonkin tilaisuuden alkamis- tai päättymisaika)
4. **Onko henkilökohtainen avustaja mukana matkalla** (vammaispalvelulain mukaan myönnetty/päätös olemassa)
5. **Onko saattaja mukana matkalla** (myönnetty/päätös olemassa). Mikäli saattaja ei ole mukana, ilmoita tilauksen yhteydessä kuljettajalta lähtö- tai määränpäässä tarvitsemasi apu
6. Mahdollisesti mukaan tuleva avustajakoira tai lemmikkieläimet
7. Matkareitille tuleva **pysähdys** (max. 10 min).

Tilausmuutokset

1. Kuljetuksen muutos tai peruuntuminen:

Mikäli tilatun kuljetuksen aikataulu tms. muuttuu tai peruuntuu, muutoksesta tulee ilmoittaa viipymättä matkapalvelukeskukseen, kuitenkin **viimeistään 30 minuuttia** ennen aiemmin sovittua kuljetuksen lähtöaikaa. Myöhemmin tehdyistä muutoksista tai peruuttamattomasta matkasta vähenee yksi matkaoikeusmatka.

Mikäli kuljetuksen peruuttaminen alle 30 minuuttia ennen tilatun kuljetuksen alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä (esim. terveydentilasta johtuvasta syystä), asiakkaan tulee olla yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäneeseen tahoon, joka arvioi, onko peruuttamiselle alle hyväksytyn aikarajan (30 min) olemassa perusteltu syy. Mikäli viranhaltija arvioi tälle olleen perusteltu syy, asiakas ei menetä matkaoikeuttaan vaan hänelle palautetaan menetetty matkaoikeus.

2. Kuljetusaikataulun muutos:

Jos tilatun kuljetuksen saapuminen on vaarassa myöhästyä yli 15 minuuttia, kuljettaja tai matkapalvelukeskus ilmoittaa asiakkaalle myöhästymisestä, mikäli heille on annettu lupa asiakkaan puhelinnumeron käyttöön.