

Kuljettaja- ohjeet

**KULKUKESKUS - TURVALLISTA JA SUJUVAA
LIKKUMISTA**

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	s. 2
Mikä kulkukeskus on?	s. 3
Asiakkaina vanhuksset ja vammaiset	s. 4
Kuljetuksissa huomioitavaa	s. 5
Tietosuoja ja salassapito-velvollisuus	s. 6
Siisteys	s. 7
Autotunnus	s. 8
Kuljetusten välitys	s. 9
Kuljetustilaus	s. 10
Asiakkaan noutaminen	s. 11
Matkan aikana pysähtyminen	s. 12
Matkan maksaminen	s. 13
Päiväauto	s. 14
Sopimusauto	s. 16
Ole yhteydessä kulkukeskukseen, kun	s. 17

Mikä kulkukeskus on?

Kulkukeskus tarjoaa sosiaalihuolto- (SHL) ja vammaispalvelulain (VPL) perusteella järjestettävät kuljetuspalvelut niille, jotka eivät voi ilman kohtuuttomia vaikeuksia käyttää julkisen joukkoliikenteen palveluja.

Palvelu perustuu lakiin ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

Palvelu on tarkoitettu asukkaille Länsi-Uudellamaalla (Espoo, Hanko, Inkoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Vihti, Karkkila, Raasepori ja Siuntio).

Palvelusta vastaa Espoon kaupunki.

Asiakkaina vanhukset ja vammaiset

Asiakkaina on eri ikäisiä ja eri toimintakykyisiä vanhuksia ja vammaisia. Kaikki vammat ja toimintakyvyn rajoitteet eivät näy päällepäin, esim. erilaiset kiputilat, muistisairaus tai aistivamma.

Kuljetustilauksessa kerrotaan asiakkaan kuljetukseen ja avustamiseen liittyvät tarpeet, esim. autoon siirtymisessä avustaminen sekä asiakkaan asiointikieli. **On erittäin tärkeää noudattaa tilauksen ohjeita.**

Osalla asiakkaista on mukana saattaja tai avustaja. Saattaja tai avustaja voidaan myös noutaa mukaan matkan aikana.

Kuljetuksissa huomioitavaa

Kuljettajan kuvallinen henkilökortti on oltava näkyvässä.

Avustaminen kuuluu kuljetuspalveluun. Avustamista on asiakkaan ja hänen matkatavaroiden avustaminen sisätiloista autoon ja autosta kohteeseen sekä turvavyön kiinnitys.

Valitse nouto- ja jättöpiste niin, että asiakkaan on turvallista siirtyä autoon ja autosta pois sekä esteettömästi kohteeseen.

- Esim. älä jätä asiakasta jäiselle tai vilkkaasti liikennöidylle kadulle tai väärälle puolelle katua.

Osa asiakkaista tarvitsee aina vastaanottajan ja heitä ei saa jättää kohdeosoitteeseen yksin.

Huomioi asiakkaiden erityistarpeet.

Tietosuoja ja salassapito- velvollisuus

Kaikki asiakastiedot, myös matkan reittitiedot, ovat luottamuksellista tietoa eikä niitä saa kertoa kenellekään.

Aseta älylaite autossa niin, että muut eivät näe siinä olevia tietoja.

Salassapitovelvollisuus sitoo sinua työsuhteen aikana ja sekä sen päättymisen jälkeen.

Huolehdi, että asiakkaat tiedot eivät välity ulkopuolisille.

Siisteys

Auton tulee olla sisätiloiltaan puhdas: Siivoa auto tarvittaessa ennen seuraavaa asiakasta. Ilmoita tästä tarvittaessa Kulkukeskukseen.

Auton sisäilman tulee olla raikas:

- Vältä voimakkaita hajusteita.
- Autossa ei saa tupakoida.

Kuljettajan tulee olla siisti ja asiallisesti pukeutunut.

HUOM! Asiakasta odottaessa tupakointi ei ole sallittua.

Autotunnus

Kulkukeskuksen autotunnusta käytetään autoissa aina, kun ajetaan Kulkukeskuksen kyytejä.

Muoviset tunnuksset laitetaan tuulilasia vasten ja magneettiset auton kylkeen.

Autotunnukset saat Kulkukeskuksesta.



Kuljetusten välitys

Kulkukeskus kartoittaa vapaana olevat, asiakkaan tarpeita vastaavat autot.

Kulkukeskus etsii näistä asiakkaan tarpeet täyttävistä autoista kokonaiskuljetushinnaltaan edullisinta autoa.

Jos saatavilla on useampi asiakkaan tarpeet täyttävä ja saman hintainen auto, valitaan näistä auto, jonka kuljettaja on saanut eniten hyviä asiakasarvioita.

Viimeisenä välitykseen vaikuttavana tekijänä huomioidaan saatavilla olevien autojen päästöt.

Kuljetustilaus

Kulkukeskus välittää sinulle asiakkaan tekemän tilauksen.

- Voit ottaa asiakkaan kyytiin myös tolpalta. Tällöin kuljettaja tekee tilauksen Kulkukeskukseen asiakkaan puolesta.

Hyväksy kuljetus Kulkukeskuksen sovelluksessa.
Saat kuljetustilauksen tiedot sovellukseen.

Kulkukeskus reitittää kuljetukset sinulle valmiiksi.
Noudata kuljetustilauksen ohjeita. Sinulle ilmoitetaan lyhyin reitti, jossa otetaan huomioon mm. aikataulu, liikennemuutokset ja tietyömaat. Kuljetuksessa on huomioitava asiakkaan turvallinen pääsy määränpäähen.

Kuljetustilauksesta näet:

- asiakkaan nimen ja syntymävuoden
- asiakkaan apuvälineet ja avustustarpeen
- asiakkaan mukana matkustavien henkilöiden lukumäärän
- **HUOM!** Kyydissä voi olla vain kuljetustilauksen mukainen määrä matkustajia.
- asiakkaalta veloitettavan maksun suuruuden
- kuljetuksen hinnan
- kuljetukseen liittyvät lisätiedot

Asiakkaan noutaminen

Tervehdi asiakasta ja ilmoita, että Kulkukeskuksen auto on saapunut.

- Kaikki asiakkaat eivät näe Kulkukeskuksen autotunnusta.
- Näkövammaisen asiakas on aina noudettava autoon.

Varmista asiakkaan henkilöllisyys kuvallisesta henkilökortista. Tarkista kortista

- asiakkaan nimi
- syntymävuosi ja
- valokuva.

Noudata tilauksen ohjeita.

- Avusta asiakas autoon tilauksen ohjeiden mukaisesti.
- Kysy tarvitseeko asiakas muuta apua. Asiakkaan kunto ja avun tarve voi vaihdella päivittäin ja eri tilanteissa.
- Jos asiakas tarvitsee vastaanottajan, häntä ei saa jättää yksin. Asiakas jätetään vain ilmoitetulle vastaanottajalle. Jos et tavoita vastaanottajaa, ole yhteydessä Kulkukeskukseen.

Kiinnitä asiakkaan apuväline turvallisesti ja oikein.

Noudata asiakkaan antamia ohjeita apuvälineen purkamisessa ja kasaamisessa.

Jos asiakkaalla on opas- tai avustajakoiraa, noudata asiakkaan antamia, koiraa koskevia ohjeita.

Jos et löydä asiakasta, soita asiakkaalle.

Matkan aikana pysähtyminen

Avusta asiakas autosta ulos ja autoon

- Jos asiakas tarvitsee avustusta asioinnissa pysähdyksen aikana, on hänellä oltava sitä varten saattaja tai avustaja mukana. Sinun ei tarvitse avustaa asiakasta asioinnissa.

Pysähtyminen saa kestää enintään 12 minuuttia

- ylimenevältä ajalta sinulle ei makseta korvausta
- Aika lasketaan hetkestä, kun asiakas on noussut autosta ja päättyy, kun asiakas on saapunut takaisin autolle.

Jos 12 minuutin aika kuitenkin ylittyy:

- soita **Kulkukeskukseen** ja ilmoita asiasta
- noudata Kulkukeskuksen antamia ohjeita
- ilmoita asiasta asiakkaalle

Matkan maksaminen

Asiakas maksaa matkasta omavastuun matkan päätyttyä. Hinta kerrotaan kuljetustilauksessa. Anna asiakkaalle kuitti maksusta, asiakkaan niin halutessa.

- Kaikkien asiakkaiden ei tarvitse maksaa omavastuuta tai omavastuu laskutetaan. Tieto tästä näkyy kuljetustilauksessa.

Muut mukana matkustavat henkilöt maksavat tilauksessa ilmoitetun maksun.

Jos mukana on asiakasta avustava saattaja, on saattajan matka ilmainen.

Jäljellä olevan matkamäärän asiakas näkee Kulkukeskuksen sovelluksesta tai saa soittamalla Kulkukeskuksen asiakaspalveluun.

Ole yhteydessä Kulkukeskukseen, jos

- maksupäätö ei toimi
- asiakas ei pysty maksamaan
- asiakas on maksusta eri mieltä
- matkan hinnassa on mielestäsi virhe.

Päiväauto

Työvuorot

- Työvuorot sovitaan vähintään viikoksi kerrallaan. Työvuorot sovitaan edellisen viikon torstaihin mennessä.
- Voit toivoa työvuoron aloituspaikkaa. Kulkukeskus voi osoittaa sinulle myös toisen aloituspaikan.
- Työvuorot jaetaan auton sopivuuden, hinnan, asiakasarvioiden ja päästöjen perusteella.

Vuoron aloitus

- Aloita työvuoro sinulle osoitetusta aloituspaikasta.
- Noudata sovittua työvuoroa ja kirjaudu sovellukseen niin, että olet valmiina vastaanottamaan kuljetustilauksia heti vuoron alkaessa. Esim. jos työvuorosi alkaa klo 8.00, kirjaudu Kulkukeskuksen sovellukseen viimeistään klo 7.59.
- Kulkukeskus voi välittää kuljetuksia valmiiksi jo seuraavalle päivälle. Kuljetustilauksia voidaan kuitenkin tarvittaessa muuttaa ja niitä voi tulla lisää.

Päiväauto

Tauot

- Tauot pitää varata sovelluksessa etukäteen ja pitää sovitusti, 30 minuuttia ruokatauko ja 10 minuuttia kahvitauko.
- Uskonnon harjoittaminen on sallittua vain tauoilla.

Kuljetustilaukset ja niiden vastaanottaminen

- Jos vuoroa aloittaessa työlista on tyhjä, ole heti yhteydessä Kulkukeskukseen.
- Hyväksy tarjottu kuljetustilaus heti kun se näkyy sovelluksessa. Sinulle voidaan myös välittää kuljetuksia, jotka eivät vaadi hyväksyntää vaan ovat suoraan annettu ajoneuvollesi.

Vuoron lopetus

- Jos työvuorosi ylittyy kesken olevan kuljetuksen vuoksi, maksetaan siitä erillinen korvaus.

Sopimusauto

Sopimusauton kuljettaja kirjautuu kuljettajasovellukseen ja ilmoittaa minkä ajan on Kulkukeskuksen käytettävissä sekä pitämänsä tauot oman valintansa mukaan.

Kuljetusyritys vastaa siitä, että kuljettaja pitää lakisääteiset lepotauot työvuoronsa aikana.

Kuljettaja hyväksyy tai hylkää tarjotut kuljetustilaukset kuljettajasovelluksessa. Kuljetustilauksia saa hylätä enintään 15 % tarjotuista kuljetustilauksista 4 viikon seurantajakson aikana.

Hyväksyttyä kuljetusta ei voi perua.

Ole yhteydessä kulkukeskukseen, kun

- olet yli 10 min myöhässä. Soita myös asiakkaalle.
- asiakas tulee kyytiin taksitolpalta
- älylaite, sovellus tai maksupäätte ei toimi
- joudut liikenneonnettomuuteen tai auto menee epäkuntoon
- asiakas ei pysty todistamaan henkilöllisyyttään
- et löydä asiakasta eikä asiakas vastaa puhelimeen
- asiakas ei ole saapunut noutopaikalle 10 min kuluessa tilauksen noutoajasta. Lisäksi käytä sovelluksen ”asiakas ei saapunut”- painiketta
- asiakas haluaa muuttaa kohdeosoitetta tai pysähtyä matkan varrella, eikä pysähdystä ole ilmoitettu kuljetustilauksessa. Tarvittaessa Kulkukeskus päivittää kuljetustilausta ja matkan hintaa
- asiakkaan apuväline tai matkatavara rikkoutuu
- asiakkaan apuväline tai matkatavara ei mahdu autoon
- asiakas on unohtanut autoon tavaraa
- autoon tulee sotkua ja joudut siivoamaan auton
- välipysähdys on kestänyt yli 12 min
- **HUOM!** Ajon aikana tulee välttää puhelimeen puhumista eikä soittaminen saa vaarantaa liikenneturvallisuutta

Yhteystiedot:

Kuljettajien puhelinpalvelu 09 231 216 65

Sähköposti: info@lu-kulkukeskus.fi



**Kulkukeskus
- turvallista
ja sujuvaa
liikkumista**