Lapin hyvinvointialue

Asiakasohje

matkan tilaamiseen matkapalvelukeskuksesta

TERVIA LOGISTIIKKA

1 Tilaa kyyti puhelimella

Matkan voit tilata puhelin-numerosta:

p. 016 726 500

Puhebottia hyödyntämällä tilaat matkasi jonottamatta. Botti palvelee, jos vastaat “kyllä” ensimmäiseen kysymykseen.

Palvelemme 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Tervia Logistiikka ei veloita palvelumaksua. Maksat puhelusta oman puhelinliittymä-sopimuksesi mukaisesti.

4 Huomioitavaa aikatauluissa

Matkaan kannattaa varata aikaa. Koska kyytejä yhdistellään, matkaa ei välttämättä ajeta suorinta reittiä. Jos sinun on oltava ehdottomasti perillä tiettyyn aikaan, kerro tästä matkaa tilatessasi.

2 Tilaa kyyti OmaTervialla

OmaTervian kautta voi tilata kyydin. OmaTervia on selaimen kautta käytettävä verkkopalvelu. Linkki ja ohjeet löytyvät Tervia Logistiikan verkkosivulta:

tervialogistiikka.fi

5 Matkojen yhdistely

Matkoja voidaan yhdistellä, jos useammalla asiakkaalla on sama matka. Tällöin matkustat yhdessä muiden asiakkaiden kanssa.

Jos olet ilmoittanut matkaa tilatessasi ehdottoman nouto- tai perillä oloajan, otetaan se huomioon matkoja yhdisteltäessä.

3 Ilmoita tilauksessa

- Nimi ja puhelinnumero
- Matkan tarkoitus, esim. asiointimatka
- Nouto-osoite ja määränpää (kadunnimet ja numerot)
- Päivämäärä, hakuaika ja perillä oloaika, jos perillä oloaika on ehdottoman tärkeä
- Apuvälineet, mahdollinen saattaja ja muut matkustajat, esim. opaskoira
- Mahdollinen pysähdys reitin varrella
- Mahdollinen toive asiointikielestä (suomi, ruotsi, saamen kielet)
- Muut erityistarpeet, kuten noutaminen sisältä.

Meno- ja paluukyydin voi tilata yhtä aikaa. Ilmoita yllä olevat tiedot molemmista matkoista.

6 Ota verkkosivu seurantaan

Tervia Logistiikan tiedotteet ovat luettavissa verkko-sivulta. Asiakkaiden uutiset on luokiteltu hyvinvointi-alueittain.

tervialogistiikka.fi

Teethän tilauksesi ajoissa, mieluiten edellisenä päivänä, mutta viimeistään 90 minuuttia (1,5 tuntia) ennen matkasi alkua

Avustaminen kuljetuksen yhteydessä

Kuljettajat avustavat autoon nousemisessa ja matkan aikana. Kuljettajat avustavat tarvittaessa myös sisätiloista ja sisätiloihin siirryttäessä.

Toistuvat ryhmäkuljetukset

Hyvinvointialueen työntekijät tilaavat päivätoiminta-matkat ja muut toistuvat ryhmäkuljetustilaukset.

Matkojen peruutukset voi tehdä itse, jos vaikka sairastuu. Ryhmäkuljetusten puhelinnumero palvelee 24/7:

p. 016 726 502l

Anna palautetta

Tervia Logistiikan toiminnasta voi antaa palautetta verkkosivulla: **tervialogistiikka.fi**

tai puhelimitse p. **08 227 4304**

Palautepuhelin palvelee arkisin klo 9-15.

Matkalla on alku- ja loppupiste

Yhdensuuntaisella matkalla on alku- ja loppupiste eri osoitteissa. Matka ei voi olla kotoa-kotiin kiertoajelu, kuten pankki-automaatilla käyminen.

Kuljetus-palvelua käytettäessä asiakas – eli sinä – olet aina kyydissä.

Terveyden-hoitomatkat

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoito-matkoihin, sillä ne eivät kuulu vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain piiriin.

Terveydenhoitomatkat korvaa Kela. Näitä ovat esimerkiksi:

- lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit
- lääkärin määräämät tutkimus- ja hoitokäynnit

Maksaminen

Kyytiä ei makseta auton kuljettajalle. Hyvinvointialue lähettää matkan asiakas-maksusta laskun jälkikäteen.

Asiakkaan tietosuoja ja puheluiden nauhoittaminen

Tervia Logistiikalla on käytössään kuljetuksien järjestämistä varten asiakkaan tietoja. Näitä ovat henkilötiedot, apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet, kuljetuspalvelu-päätöksen voimassaolo ja mahdolliset erillisoikeudet.

Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus. Puhelut ja tilaukset tallennetaan laadun varmistamiseksi. Lisätietoja osoitteesta www.tervia.fi.