

Asiakasohje

matkan tilaamiseen matkapalvelukeskuksesta

1 Tilaa kyyti puhelimella

Matkan voit tilata puhelinnumerosta:

p. 08 227 4300

Puhebottia hyödyntämällä tilaat matkasi jonottamatta.

Botti palvelee, jos vastaat "kyllä" ensimmäiseen kysymykseen. Vastamalla "ei" siirryt asiakaspalveluun.

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



4 Huomioitavaa aikatauluissa

Varaa matkaan 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 noutotai 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, haku-aika ja perillä oloaika, jos perillä oloaika on ehdottoman tärkeä
- Apuvälineet, mahdollinen saattaja ja muut matkustajat, esim. opaskoira
- Mahdollinen pysähdys reitin varrella
- 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 verkkosivulta. Asiakkaiden uutiset on luokiteltu hyvinvointialueittain.

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 päivätoimintamatkat ja muut toistuvat ryhmäkuljetustilaukset.

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

p. 08 227 4302



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.**

Terveydenhoitomatkat

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveydenhoitomatkoihin, 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 asiakasmaksusta 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, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja mahdolliset erillisoikeudet.

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

