

Kundinstruktioner

för hur man beställer en resa hos reseservicecentralen

1 Beställ en resa per telefon

Du kan beställa en resa på telefonnumret

tfn 06 4509 2210 (sve)

Vi betjänar 24/7, alla dagar i året.

Tervia Logistiikka tar inte ut någon serviceavgift. Du betalar för samtalet enligt ditt telefonabonnemangsavtal.



4 Att beakta i tidtabellen

Det är bra att avsätta tid för din resa. Eftersom resor kan komma att samordnas kommer resan kanske inte att följa den mest direkta vägen.

Om du absolut måste anlända vid en viss tidpunkt, vänligen meddela detta när du bokar din resa.



2 Beställ en resa på OmaTervia

Du kan beställa en resa via OmaTervia. OmaTervia är en webbtjänst som kan användas via en webbläsare. Länken och instruktionerna finns på Tervia Logistiikkas webbplats:

tervialogistiikka.fi

5 Samordning av resor

Resor kan samordnas om flera kunder har samma resa. I det här fallet reser du tillsammans med andra kunder.

Om du har angett en absolut upphämtnings- eller ankomsttid när du beställer en resa kommer detta att beaktas vid samordningen av resor.

3 Vid beställningen, meddela

- Namn och telefonnummer
- Syfte med resan, t.ex. ärendeträffande
- Upphämtningsadress och destination (gatunamn och nummer)
- Datum, upphämtningstid och ankomsttid, om ankomsttiden är absolut viktig
- Hjälpmedel, eventuell ledsagare och andra passagerare, t.ex. ledarhund
- Möjligt stopp längs rutten
- Andra särskilda behov, såsom upphämtning från inomhusutrymmen.

Tur- och returresa kan beställas samtidigt. Ange ovanstående information för båda resorna.

6 Följ vår webbplats

Tervia Logistiikkas pressmeddelanden finns tillgängliga på webbplatsen. Kundnyheter kategoriseras enligt välfärdsområde.

tervialogistiikka.fi

Vänligen gör din beställning i god tid, helst föregående dag, men senast 90 minuter (1,5 timmar) före din resa ska börja

Assistans i samband med resan

Föraren hjälper kunden att stiga i bilen och under resan. Föraren hjälper också kunden med att förflytta sig ut ur och in i utrymmen vid behov.

Återkommande gruppresor

Välfärdsområdets anställda beställer dagverksamhetsresor, basturesor och andra återkommande gruppresor. Du kan avboka resor själv, till exempel om du blir sjuk.

Telefonnumret för gruppresor betjänar dygnet runt

tfn 06 4509 2230



Ge respons

Du kan ge respons på Tervia Logistiikkas verksamhet på webbplatsen:
tervialogistiikka.fi

eller per telefon:
p. **08 227 4304**

Responstelefonen betjänar vardagar kl. 9-15.

Resan har en start- och slutpunkt

En enkelresa har en start- och slutpunkt på olika adresser. Resan får inte vara en rundresa från hemadressen tillbaka till hemadressen, t.ex. för att besöka en bankomat.

När du använder en färdtjänst är kunden – det vill säga du – alltid med i bilen.

Resor till hälso- och sjukvård

Resor med färdtjänst får inte användas för hälso- och sjukvårdsresor, eftersom de inte omfattas av lagen om funktionshinderservice och socialvårdslagen.

Hälso- och sjukvårdsresor ersätts av FPA. Dessa inkluderar till exempel:

- läkar-, laboratorie- och terapibesök
- undersöknings- och behandlingsbesök ordinerade av läkare



Betalning

Resan betalas inte till föraren. Välfärdsområdet skickar en faktura på kundavgiften för resan i efterhand.

Dataskydd för kunden och samtalsinspelning

Tervia Logistiikka har tillgång till kundens information för att ordna transport. Detta inkluderar personuppgifter, hjälpmedel, behov relaterade till kommunikation, assistans och resande, färdtjänstbeslutets giltighet och eventuella särskilda rättigheter.

Kundinformation behandlas konfidentiellt och våra anställda är bundna av tystnadsplikt. Samtal och beställningar spelas in för att säkerställa kvaliteten. Läs mer på adressen www.tervia.fi.

