

KELA-koulutus liikenteenharjoittajille

Toimintaohjeet Kanta-Hämeen Kela-kuljetusten suorittamiseen

12/2020

Timo Ahokanto

Joonas Jurvanen

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

- 📍 Materiaali ja koulutus Kelan vaatimusten mukaisesti
 - 📍 Kaikki materiaalit jaetaan s-postilla osallistuneille
- 📍 Yrittäjä huolehtii kuljettajiensa pätevyydestä ja osaamisesta
- 📍 Huomioitavaa
 - 📍 Kuljettajien ilmoittautuminen Kela-välitykseen

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

- 📍 Kela edellyttää, että liikenteenharjoittajien koulutuksessa käydään läpi
 - 📍 Miten kuljetukset välitetään autoihin
 - 📍 Minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään (huom!!! poikkeustila)
 - 📍 Miten asiakkaiden omavastuuosuudet ja korvaus määräytyvät
 - 📍 Miten ajoneuvolaitteita käytetään
 - 📍 Tietosuojaan liittyviä asioita

KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

- 📍 Ajoneuvolaitteiden käyttö
 - 📍 Matkapyynnön hyväksyminen
 - 📍 Kela-kortin tarkistaminen
 - 📍 Taksamittarin käyttö
 - 📍 Lisien periminen
 - 📍 Odotustaksan käyttö
 - 📍 Yhdistelymatkan suoritus
 - 📍 Omavastuuosuuden perintä asiakkaalta
 - 📍 Tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan
 - 📍 Lisätietokentän täyttämisen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen
 - 📍 Asiakkaan omavastuuosuudessa esiteltävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle
 - 📍 Kuljettajan kuitin säilyttäminen

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Kela edellyttää, että Palveluntuottajan tulee varmistaa, että kuljettajat toimivat suorakorvausmenettelyä soveltaessaan seuraavin ehdoin:

- 📍 Asiakkaiden henkilötietoja ei tule ulkopuolisten tietoon
 - 📍 näyttöpäätteen tulee olla sijoitettu siten että asiakkaat eivät näe toistensa tietoja
 - 📍 Asiakkaalle annettavassa kuitissa ei saa olla muiden asiakkaiden tietoja
- 📍 Kuljettajan tulee yksiselitteisesti noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi

Tilausvälityskeskus

- 📍 Kela-tilaukset voidaan 15.12.2020 alkaen tehdä soittamalla tai nettitilauksena profiloidulle asiakkaalle, jolla on vakiotaksioikeus tai pitkäaikainen SV67-todistus.
- 📍 Aistivammaisille on tekstiviestitilausmahdollisuus.
- 📍 Puhelimitse tilaukset tulee tehdä edellisenä päivänä klo 14:00 mennessä. Kiireelliset ennalta arvaamattomat tilanteet kuten ensiapukäynnit voidaan tehdä heti-tilauksena tarpeen vaatiessa.
- 📍 Kuljettajien on tehtävä vakioasiakkaiden nettitilaukset viimeistään edellisenä päivänä klo 14:00 mennessä.
- 📍 Ruuhkatilanteessa tilausvälityskeskus ottaa vastaan vain kiireelliset (saman päivän) tilaukset ja seuraavan päivän vakiotaksitilaukset.
- 📍 Vakiotaksiasiakkuutta asiakkaat voivat anoa, kuten tähänkin asti, Kelasta. Vakiotaksiasiakkaat profiloidaan järjestelmään vain Kelan ilmoitusten perusteella. (poikkeuksena alle 16- vuotiaat yksinmatkustavat ja vaikeasti vammaiset lapset joiden hoito on keskitetty Keskus- tai Yliopistosairaalaan).
- 📍 Kaikki Kela-tilaukset tulee jatkossa tehdä Kela-keskuksen kautta, muutoin Kela ei korvaa kyytiä.
- 📍 Menopaluuta tai kotikuntia ei ole olemassa Kela-välityksessä.

Kela-matkan yhteydessä huomioitavaa

- 📍 Tarkista aina asiakkaalta henkilöllisyys sekä voimassaoleva Kela-kortti.
- 📍 Lisätietokentässä on aina tärkeitä täydennyksiä liittyen tilauksen kokonaisuuteen, joten kyytitarjouksen hyväksymisen yhteydessä on ensiarvoisen tärkeää lukea kaikki lisätieto! Lisätietoja voi tulla myös jälkikäteen kyytipäivityksenä tai dataviestinä. Odotustaksoissa osastolle saattoa ei korvata, mutta osastolta nouto korvataan
- 📍 Apteekkipoikkeama ja apuvälineen nouto korvataan, mutta mikäli tilauksessa tätä ei ole mainittu, tulee asia viipymättä ilmoittaa tilausvälityskeskukseen. Yhdistelyssä tulee apteekkipoikkeama keskittää yhteen apteekkiin. Apteekki poikkeamaa korvataan maksimissaan 15 min. saakka.
- 📍 Mikäli matkaan tulee muutoksia, niistä tulee ilmoittaa tilausvälityskeskukseen viipymättä.
- 📍 Poikkeustilanteissa, ota aina yhteys tilausvälityskeskukseen, esim.
 - 📍 Auton hajotessa
 - 📍 Jos asiakasta ei löydy

Tilauksen tekoon tarvittavat tiedot

- 📍 Henkilötunnus tai asiakasnumero
- 📍 Nimi
- 📍 Lähtöosoite
- 📍 Määränpääosoite ja paikan nimi
- 📍 Pvm. ja kellonaika koska tulee olla perillä
- 📍 Apuvälineet
- 📍 Saattaja
- 📍 Onko matkakorvaustodistus SV67
- 📍 Tuleeko asiakas noutaa tai saattaa sisälle
- 📍 Muu asiakkaan tarvitsema apu matkan aikana
- 📍 Muu mahdollinen asiakkaan poikkeama matkalla esim. apteekkipoikkeama paluussa jonka Kela korvaa tai kaupassa käynti paluumatkalla, josta aiheutuvat kustannukset eivät mene Kelalle.

Minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään

- 📍 Samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset yhdistellään aina, kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.
- 📍 Yhdistely koskee kaikkia tilausvälityskeskuksen vastuulla olevia Kela-matkoja myös yli kuntarajojen.
- 📍 Asiakas voi olla terveydenhuollon yksikössä aikaisintaan tuntia (60 min) ennen vastaanottoaikaa.
- 📍 Kun asiakas kotiutuu terveydenhuollon yksiköstä odotusaika matkan tilauksesta kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60min.
- 📍 Jos asiakas tai terveydenhuolto on tilannut paluumatkan yli tuntia ennen matkan haluttua lähtöaikaa, matkaan ei sovelleta tunnin odotusaikaa.
- 📍 Ennakkoon tilattuun matkaan kuitenkin tullaan tekemään yhdistelyitä silloin, kun samaan aikaan ja samaan suuntaan on muita kulkijoita.
- 📍 Matkojen yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille terveydenhuollon ammattihenkilö on tilannut matkan kertoen yhdistelykiellosta, joka on määritelty SV67- todistukseen.
- 📍 Vakiotaksikyyteihin yhdistellään kuten muihinkin kyyteihin, mikäli asiakkaalla ei ole yksinkulkuoikeutta jonka Kela on ilmoittanut välityskeskukselle.
- 📍 Asiakkaan matka-aika voi pidentyä yhdistelyn vuoksi enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta kuitenkin enintään 2 tuntia.
- 📍 Henkilöautoon yhdistellään enintään 3 henkilöä mukaan lukien saattajat

Omavastuu ja korvaukset

- 📍 Asiakkaan yhdensuuntaisen matkan omavastuu määritellään toteutuneiden matkakustannusten mukaan matkan päätteeksi. Matkan omavastuuosuuden määrä vuonna 2020 on enintään 25€ matkalta.
- 📍 Mikäli mittari näyttää kohteessa alle 25€ on omavastuu mittarin osoittama summa.
- 📍 Asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus vuonna 2020 on 300€.
- 📍 Vuosittaisen omavastuun täyttymisen jälkeen Kela lähettää automaattisesti asiakkaalle omavastuukortin (SV191).
- 📍 Asiakas voi kirjautua Kelan verkkosivuille omilla pankkitunnuksilla ja näyttää todistuksen omavastuukaton täyttymisestä: mobiili-laitteella, tulosteella, kuvakaappauksella tms.
- 📍 Kela palauttaa liikaa maksetut omavastuut takautuvasti asiakkaille.

Autoihin välitettävät kyytitiedot (1/2)

Palvelunkuvauksen mukaisesti autoihin tulee välittää riittävät tiedot, jotta asiakkaan matkatilaus voidaan hoitaa ja laadukas asiakaspalvelu turvataan. Näitä tietoja ovat vähintään:

- 📍 matkan tilausnumero
- 📍 reitin numero
- 📍 asiakkaan nimi
- 📍 pysähdysosoitteet sisältäen katuosoitteen, osoitteen
- 📍 tarkennuksen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kunnan
- 📍 nimen
- 📍 asiakkaan lähtöaika
- 📍 matkustajien lukumäärä

Autoihin välitettävät kyytitiedot (2/2)

Palvelunkuvauksen mukaisesti autoihin tulee välittää riittävät tiedot, jotta asiakkaan matkatilaus voidaan hoitaa ja laadukas asiakaspalvelu turvataan. Näitä tietoja ovat vähintään:

- 📍 apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, ei kokoon taittuva pyörätuoli, opas- ja avustajakoira tai muu sellainen autosta tilaa vievät apuväline)
- 📍 pysähtyminen/poikkeama matkalla (apteekkipoikkeama, apuvälineen haku)
- 📍 reittivalintaa tms.
- 📍 lisätiedot kuljettajalle esim. porrasvedon tarve sekä asiakkaan
- 📍 avustamisen tarve tai tieto lapsen turvaistuimen tarpeesta
- 📍 puhelinnumero, josta asiakkaan, asianhoitajan tai huoltajan tavoittaa. Asiakkaan puhelinnumeroa ei saa lähettää, jos asiakas sen kieltää.

Kuljettajailmoittautuminen Kanta-Hämeen Kela-välitykseen

- 📍 Alla on linkki kuljettajalomakkeeseen. Lähetetty yrittäjille 23.11. ja 1.12.
- 📍 Täytä lomake huolellisesti. Pystyt ilmoittamaan maksimissaan 10 kuljettajaa kerrallaan.
- 📍 Kun olet täyttänyt kaikki kohdat, paina LÄHETÄ-painiketta. Saat sen jälkeen näkyviin yhteenvedon vastauksista. Saat yhteenvetosivun lähetettyä sähköpostiisi painamalla KIRJEKUORI-kuvaketta
- 📍 Kuljettajille luodaan Kela-välitystä varten oma ID-tunnus ja PIN-koodi lukuunottamatta Taksi Hämeen ja Tatsillan välityksessä olevia kuljettajia. Heillä on jo valmiiksi tarvittavat koodit.
- 📍 ID:t ja PIN-koodit toimitetaan jokaiselle kuljettajalle kuljettajan sähköpostiin.

<https://link.webropolsurveys.com/Participation/Public/17731e64-3fff-466c-a9f2-42d6e5bea8af?displayId=Fin2152875>

Kuljettajailmoittautuminen Kanta-Hämeen Kela-välitykseen

- 📍 Taksi Helsingin PÄÄKAUPUNKISEUDUN välityksessä olevia autoja ajavat kuljettajat saavat Kanta-Hämeen Kela-välitystä varten omat kuljettajakortit (ovat siis erit kuin Taksi Helsingin välityksessä käytettävät kortit). Korteja tarvitaan vain taksamittarin avaamiseen.
- 📍 Kortit ovat noudettavissa Taksi Helsingin palvelupisteeltä aukioloaikoina viikolla 50.
- 📍 Taksi Helsingin palvelupiste on avoinna:
- 📍 ma-ti 9.00 – 12.00, ke-to 12.00 – 15.00, pe sovi palveluaika erikseen puhelimitse (Puh: (09) 8770 2400).

<https://link.webropolsurveys.com/Participation/Public/17731e64-3fff-466c-a9f2-42d6e5bea8af?displayId=Fin2152875>

Yhteystiedot

- 📍 0800 98 821 Kela Kanta-Häme asiakkaat
- 📍 0800 98 822 Kela Kanta-Häme viranomaiset
- 📍 045 7820 1001 Kela Kanta-Häme vakiotaksi
- 📍 045 7820 1002 Kela Kanta-Häme kuljettajalinja

kelakanta-hame@taksihelsinki.fi



Kiitos

TAKSIHELSINKI
Siellä Missä Sinäkin