

KLIENTANVISNING

Färdtjänst enligt socialvårdslagen och handikappservicelagen

1.3.2022



Kauniaisten kaupunki
Grankulla stad

Bästa färdtjänstklient!

Här får du en bruksanvisning för färdtjänsten

Färdtjänstresorna är avsedda för resor enligt färdtjänstklientens behov, antalet resor bestäms individuellt.

Den här anvisningen är avsedd för Grankullabor som använder färdtjänst enligt socialvårdslagen och handikappservicelagen.

De resor som klienter beviljas är enkelresor. En enkelresa är en resa som slutar på en annan adress än där den börjat. Till exempel en resa tillbaka hem eller till ett annat mål räknas som en ny resa.

Färdtjänstkortet får inte användas för resor som omfattas av Folkpensionsanstaltens (FPA) ersättningar.

Beslut om färdtjänst ska basera sig på socialvårdslagen eller handikappsservicelagen.

Reseområde (från Grankulla)

Enligt handikappsservicelagen får du åka till Esbo, Helsingfors, Vanda, Kyrkslätt, Nurmijärvi och Vichtis.

Enligt socialvårdslagen får du åka till vilket område du vill. Om resan överstiger 25 euro betalar du själv det överskridande beloppet i bilen.

Beställning av taxi, färd med vanlig eller tillgänglig taxibil

Beställningsalternativ:

Du kan beställa resan som en snabbresa och då anländer bilen inom 20 minuter.

Du kan beställa resan på förhand och då anländer bilen vid avtalad tid.

Om du startar vid en taxistolpe ska du först kontrollera hos chauffören att det är fråga om en avtalsbil.

Berätta för chauffören vart du vill åka, dina behov och andra behövliga uppgifter om resan.

Kommunen ersätter inte i efterhand resor som gjorts med andra serviceproducenters bilar.

Beställning av resa

Du kan välja mellan följande serviceproducenter:

	Lähitaksi Ab	Menevä Ab
Per telefon finskspråkig kundtjänst	09 565 600 05	0800 961 55
Per telefon svenskspråkig kundtjänst	09 565 600 06	0800 961 65
Per SMS	18373	050 902 39 38
Per e-post	kuntakuljetus@lahitaksi.fi	verna@meneva.fi
Med applikation	Taxini	Menevä Verna

När du beställer taxi ska du meddela följande:

- att resan betalas med färdtjänstkortet.
- avhämtnings- och måladresserna. Exakta uppgifter om avhämtningsadressen säkerställer att tidtabellen hålls.
- ett möjligt uppehåll under resan.
- antalet medpassagerare.
- uppgifter om hjälpmedel, ledar- eller assistanshund eller bagage under resan och vilken biltyp du önskar (personbil, tillgänglig bil).
- andra specialbehov som du önskar att chauffören beaktar.

Du kan beställa en resa genom att välja en serviceproducent åt gången. Du kan inte beställa samma resa från flera förmedlingscentraler, utan endast från en. Du kan använda olika serviceproducenter för olika resor, t.ex. en servicetransport.

Det kostar ingenting för dig som klient att beställa färdtjänst och ingen avgift tas ut för en förhandsbeställning.

Beställningar som görs på nattetid och för helgdagar samt beställningar som kräver trappassistans eller -klättrare måste göras i god tid.

På särskilda grunder kan dig beviljas rätt till en viss namngiven chaufför som antecknas i beslutet om färdtjänst för klienten.

Färdtjänstkortet är ett personligt betalningsmedel

Ha färdtjänstkortet alltid med dig i taxin. Identiteten ska styrkas på begäran. Kortet kan användas endast när du själv är med på resan. Färdtjänstkortet är ett personligt betalningsmedel och du ansvarar själv för kortet och dess användning. Kortet får inte överlåtas till en annan person eller lämnas hos taxichauffören. Kortet innehåller uppgifter om reserätt, självriskbelopp samt eventuellt invalid- eller servicetillägg.

Att omboka eller avboka en beställd skjuts

- Avboka eller omboka en beställd resa senast 60 minuter före den avtalade hämtningstiden.
- Om du inte avbokar eller ombokar resan i tid dras den av från det beviljade antalet resor.
- Om dina transportbehov ändrar efter beställningen ska du meddela serviceproducenten så snart som möjligt. Du kan ändra din beställning med alla beställningssätt. Om taxin är över 30 minuter försenad från avtalad hämtningstid kan du avboka färden utan att resan går förlorad.

Uppföljning av reseuppgifter och användning av resor på förhand och i efterhand

- Om du har beviljats ett visst antal färdtjänstresor per månad kan du låna resor från följande månad eller spara resor från föregående månad. Du kan låna eller spara högst fyra resor.
- Till exempel om du behöver fler resor i denna månad kan du på förhand använda högst fyra beviljade resor från nästa månad.

Assistans

Den hjälp du behöver meddelas chauffören vid beställningen. Om du har särskilda behov vid en enskild resa eller om din hälsa varierar, kan du

meddela detta när du beställer en resa. Informationen förmedlas till chauffören.

Chauffören hjälper dig med sådant som gäller transporten eller som direkt hänför sig till färden. Till exempel kan chauffören hjälpa dig in i bilen och fästa säkerhetsbältet. Vid behov kan chauffören hämta dig inomhus och följa dig in till destinationen.

Chauffören behöver inte hjälpa dig med ärenden under ett eventuellt uppehåll. Behöver du hjälp under ett uppehåll ska du ha en ledsagare eller assistent.

Medpassagerare

När du beställer en resa ska du ange om en ledsagare ska resa med dig eller om ett eventuellt uppehåll ska göras då ledsagaren stiger in i bilen.

Du kan också ta med en familjemedlem eller andra anhöriga när du reser med färdtjänsten. Ledsagaren betalar inte för resan. Andra medpassagerare betalar för transporten enligt taxan för kollektivtrafik.

Högst fyra passagerare kan åka i bilen. När du bokar en resa ska du ange antalet medpassagerare.

Samåkning

Vid samåkning betalar du ingen egenandel.

Det är frivilligt att samåka med andra färdtjänstklienter. Samåkningen planeras så att rutten blir förnuftig och så att varken restiden eller resans längd blir orimlig.

Du kan ge ditt samtycke till samåkning när du beställer en resa. Du kan också ge ditt samtycke till samåkning för enskilda resor.

Uppehåll under resan

Om du vill göra ett kort uppehåll (mellanstopp) under resan ska du informera om uppehållet när du beställer resan.

Uppehållet ska ligga vid rutten till destinationen och får inte oskäligt förlänga resans längd eller restiden. Ett uppehåll tar högst cirka 10 minuter. Om uppehållet är längre än 10 minuter använder du två av dina resor.

En ledsagare eller assistent kan hämtas eller lämnas under resans gång. När du beställer resan ska du meddela adressen där ledsagaren eller assistenten ska hämtas eller lämnas.

Vid resans slut

Du betalar egenandelen för resan. Egenandelen fastställs av kommunen och den följer kommunens kollektivtrafikpriser.

Kommunen fakturerar dig för egenandelen i efterhand enligt de resor som du har gjort.

Du får alltid ett kvitto för betalningen.

Du kan vid behov ansöka om befrielse från klientavgiften.

Problemsituationer

- Om du inte har kortet med dig måste du själv betala för resan till chauffören. Du kan ansöka om ersättning för resan från kommunen i efterhand genom att lämna in taxikvittot. Av kvittot ska framgå avgångs- och ankomstadress och det ska vara undertecknat av chauffören. Utöver kvittot ska du meddela ditt namn, personbeteckning, kontonummer och telefonnummer.
- Om betalningen med kortet inte lyckas av tekniska orsaker, tar chauffören upp följande uppgifter: kortets nummer, ditt namn och födelseår. Chauffören skriver också upp uppgifter om resan.

Ändringar i de egna uppgifterna

- Meddela om dina kontaktuppgifter ändras. Meddela också om ditt färdtjänstbehov ändras.

Klientrespons

- Du kan ge respons på färdtjänsten per sms, telefon och e-post. Vi utvecklar tjänsten utifrån den respons vi får.
- Du kan ge respons på chauffören till serviceproducenternas kundtjänst.

Du kan ge klientrespons:

Grankulla stad

- per telefon 050 411 49 18
- per e-post: kauniaisten.sosiaalipalvelut@grankulla.fi

Dataskydd: vi följer EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) och FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD).



TREVLIG OCH TRYGG RESA!