

# OPAS ASIAKKAILLE

Sosiaali- ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset

1.3.2022



Kauniaisten kaupunki  
Grankulla stad

# Hyvä kuljetuspalvelun asiakas!

## Avuksenne kuljetuspalvelujen käyttöohje

Kuljetuspalvelumatkat on tarkoitettu kuljetuspalveluasiakkaan tarpeiden mukaisten matkojen tekemiseen, matkamäärä päätetään yksilöllisesti.

Tämä ohje on suunnattu kauniaislaisille sosiaalihoitolain (Shl) ja vammaispalvelulain (Vpl) kuljetuspalvelun käyttäjille.

Asiakkaille myönnettävät matkat ovat yhdensuuntaisia matkoja.

Yhdensuuntainen matka on matka, joka päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut, esim. paluu kotiin tai muuhun asiointikohteeseen on toinen matka.

Kuljetuspalvelukorttia ei saa käyttää Kelan korvauksen piiriin kuuluviin matkoihin.

Kuljetuspalvelupäätös joko Shl tai Vpl mukainen.

## Matkustusalue (Kauniaisista)

Vpl: Espoo, Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi, Nurmijärvi ja Vihti

Shl: Matkan voi tehdä haluamalleen alueelle. Jos matka ylittää 25 €, maksatte ylimenevän osuuden autossa itse.

## Taksin tilaaminen henkilö- tai esteetön taksikuljetus

### Tilausvaihtoehdot:

Heti - tilaus: auto saapuu 20 min sisällä.

Ennakkotilaus: auto saapuu sovittuna ajankohtana.

Kuljetustilaus taksitolpalta: Varmista ensin, että kyseessä on sopimusauto.

Kerro kuljettajalle, mihin olet menossa, muut matkaan liittyvät tietosi ja tarpeesi.

Kunta ei korvaa jälkikäteen muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja.

## Kuljetuksen tilaaminen:

### Voit tilata sinulle sopivan palveluntuottajan:

	<b>Lähitaksi Oy</b>	<b>Menevä Oy</b>
Soitto suomenkielinen palvelu	09 5656 0005	0800 961 55
Soitto ruotsinkielinen palvelu	09 5656 0006	0800 961 65
Tekstiviesti	18373	050 902 3938
Sähköposti	<a href="mailto:kuntakuljetus@lahitaksi.fi">kuntakuljetus@lahitaksi.fi</a>	<a href="mailto:verna@meneva.fi">verna@meneva.fi</a>
Applikaatio	Taxini	Menevä Verna

### Kerro tilatessa:

- maksu tapahtuu kuljetuspalvelukortilla
- nouto- ja kohdeosoitteet. Tarkat noutotiedot varmistavat aikataulussa pysymisen.
- mahdollinen matkan aikana pysähtyminen
- mukana matkustavien henkilöiden määrä
- mukana kulkevat apuvälineet, opas- tai avustajakoira tai matkatavarat ja tarve autotyypistä (henkilöauto, tila-auto)
- muut erityistarpeet, jotka toivot kuljettajan huomioivan.

Voit tilata kuljetuksen valitsemalla yhden palveluntuottaja kerrallaan. Samaa matkaa ei voi tilata kuin yhdestä välityskeskuksesta. Eri matkoilla voi käyttää eri palveluntuottajaa, esim. palvelukyydin.

Kuljetuspalvelun tilaus on maksuton eikä ennakkotilauksista peritä ennakkotilausmaksua.

Yöaikaan ja pyhäpäiviksi tehdyt tilaukset sekä porrasvetoa tai -kiipijää vaativat kuljetustilaukset tulee tilata hyvissä ajoin etukäteen.

Eryyisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää vakiotaksioikeus, joka kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

## **Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline**

Pidä kuljetuspalvelukortti aina kuljetuksen aikana mukana. Henkilöllisyys tulee todistaa pyydettyäessä. Korttia voi käyttää vain, kun olet itse mukana matkalla. Kortti on henkilökohtainen maksuväline ja vastuu sen käytöstä on kuljetuspalvelun saajalla itsellään. Korttia ei voi luovuttaa toiselle henkilölle eikä jättää kuljettajalle. Kortilla on tiedot matkaoikeuksista, omavastuun suuruudesta sekä mahdollisesta inva- tai palvelulisästä.

## **Kuljetuksen muuttaminen tai peruminen**

- Tee peruutukset tai muutokset kuljetustilukseen viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa.
- Jos perut matkan myöhemmin, sinulta kuluu yksi kuljetusmatka.
- Jos kuljetustarpeesi muuttuu tilauksen jälkeen, ilmoita siitä mahdollisimman pian palvelun tuottajalle. Voit muuttaa tilaustasi kaikilla tilaustavoilla. Jos kuljetuksesi saapuu yli 30 minuuttia myöhässä sovitusta noutoajasta, voit tarvittaessa perua kyydin ilman matkan menetystä.

## **Matkatietojen seuranta ja matkojen käyttäminen etu- tai jälkikäteen**

- Jos sinulle on myönnetty kuljetuspalvelu kuukausikohtaisella matkamäärällä, voit lainata matkoja seuraavalta kuukaudelta sekä säästää matkoja edelliseltä kuukaudelta. Voit lainata tai säästää enintään neljä matkaa.
- Esim. jos sinulla on tässä kuussa tarvetta useampiin matkoihin, voit ottaa etukäteen käyttöösi enintään 4 sinulle myönnettyä seuraavan kuukauden matkaa.

## **Avustaminen**

Tarvittava avustaminen välittyy kuljettajalle kuljetustilauksen yhteydessä. Jos on jotain erityistarpeita yksittäiseen kuljetukseen liittyen tai vointi vaihtelee, voi kertoa yksittäisen avustustoiveen tilausta tehdessä. Tieto välittyy kuljettajalle.

Kuljettajan tehtävänä avustaa kuljetukseen sekä siihen välittömästi liittyvissä asioissa, esimerkiksi autoon siirtymisessä tai turvavyön kiinnityksessä. Tarvittaessa kuljettaja noutaa rakennuksen sisätiloista ja vie sisälle saakka.

Kuljettajalla ei ole velvollisuutta avustaa asiainnissa mahdollisen välipysähdyksen aikana, vaan sitä varten tulee olla mukana oma saattaja tai avustaja.

## **Muut mukana matkustavat henkilöt**

Kerro tilatessa, että mukana on saattaja, tai mahdollinen pysähdys, jolloin saattaja nousee kyytiin mukaan.

Mukana kuljetuspalvelussa voivat matkustaa myös perheenjäseniä tai muut läheiset. Muut mukana kulkevat maksavat julkisen liikenteen taksan saattajaa lukuun ottamatta.

Samassa kulkuneuvossa matkustajia voi olla yhteensä enintään neljä. Ilmoita muiden henkilöiden lukumäärä, kuljetusta tilatessa.

## **Matkojen vapaaehtoinen yhdistely**

Yhdistellystä matkasta ei tarvitse maksaa omavastuuta.

Matkojen yhdistely toisten kuljetuspalveluasiakkaiden kanssa on vapaaehtoista. Vapaaehtoisesti yhdistellyt kuljetukset reititetään niin, että matka on reitiltään järkevä eikä pidennä matka-aikaa tai matkan pituutta kohtuuttomasti.

Jos sopii, että samassa ajoneuvossa voi matkustaa muitakin, kerro siitä tilatessa. On myös mahdollista tilata kertaluontoisesti yhdistelty matka.

## **Matkan aikana pysähtyminen**

Jos haluat pysähtyä matkan varrella, kerro siitä tilatessasi kuljetusta.

Pysähdyksen tulee sijaita reitin varrella eikä se saa kohtuuttomasti pidentää matkan pituutta tai matka-aikaa. Pikainen pysähdys n. 10 minuuttia. Jos pysähdys kestää kauemmin, kuluu toinen matka.

Saattaja tai avustaja voidaan noutaa matkalla tai jättää pois kyydistä matkalla. Kerro osoitteet, mistä tai mihin saattaja kuljetetaan, tilatessa kuljetusta.

## **Matkan päättyessä**

Asiakas maksaa matkasta omavastuun. Omavastuun päättää kunta ja se noudattaa kunnan julkisen liikenteen maksuja.

Kunta laskuttaa asiakkaalta omavastuun jälkikäteen tehtyjen matkojen mukaisesti.

Asiakas saa aina maksusta kuitin.

Asiakas voi tarvittaessa hakea asiakasmaksusta vapautuksen.

### **Ongelmatilanteessa toimiminen**

- Mikäli kortti ei ole matkaa tehdessä mukana, kuljettaja perii matkan maksun sinulta. Voit hakea jälkikäteen kunnalta korvausta matkasta kuittia vastaan. Kuitissa tulee olla matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus. Hakiessasi kunnalta korvausta: kuitin lisäksi ilmoita nimesi, henkilötunnuksesi, tilinumerosi ja puhelinnumerosi.
- Mikäli kortilla maksaminen ei teknisestä syystä onnistu autossa, kuljettaja ottaa kortilta seuraavat tiedot: kortin numeron, nimesi ja syntymävuotesi. Lisäksi kuljettaja ottaa myös matkatiedot.

### **Omien tietojen muuttuminen**

- Ilmoita, jos yhteystietosi muuttuvat. Ilmoita myös kuljetustarpeiden muutoksista.

### **Asiakaspalaute**

- Palautetta palvelusta voit antaa tekstiviestillä, sähköpostilla ja soittamalla. Kehitämme palvelua saamamme palautteen perusteella.
- Anna kuljettajasta palautetta palveluntuottajan asiakaspalveluun.

### **Asiakaspalautetta voit antaa:**

#### **Kauniaisten kaupunki**

- Soittamalla numeroon 050 411 4918
- Sähköpostilla: [kauniaisten.sosiaalipalvelut@kauniainen.fi](mailto:kauniaisten.sosiaalipalvelut@kauniainen.fi)

Tietosuoja: noudatetaan GDPR ja YK:n CRPD vammaisyleissopimusta.



**HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!**