



# Uusi kuljetuspalvelun asiakasohje

Hyvä kuljetuspalvelun asiakas,

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus on päivittänyt kuljetuspalvelun toimintaohjetta 10.6.2024. Saat tämän kirjeen mukana uuden Espoon alueen sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten asiakasohjeen, joka korvaa edellisen Kulkukeskuksen asiakasohjeen. Uusi asiakasohje astuu voimaan 1.9.2024.

Huomioithan erityisesti seuraavat muutokset

- Kuljetusten yhdistely otetaan käyttöön Espoossa. 1.9.2024 alkaen kuljetuksesi voidaan yhdistellä toisen kuljetuspalvelun asiakkaan kanssa. Kuljetukset yhdistellään, kun se on mahdollista ja matka-ajan ja kustannusten osalta järkevää ja asiakkaalla ei ole yksinmatkustusosoikeutta. Yhdistellyssä matkassa asiakkaan matka-aika saa pidentyä enintään 30 minuuttia yhdistelemättömään matkaan verrattuna.
- Työ- ja opiskelumatkojen osalta yhdistely otetaan käyttöön, kun euro- ja kilometrikukkaro on käytössä hyvinvointialueella. Näiden asiakkaiden osalta yhdistelyä ei voida ottaa käyttöön myöskään asiointimatkojen osalta järjestelmäteknisistä syistä.



Kukkaromallia pilotoidaan parhaillaan. Pilotin jälkeen malli kilpailutetaan ja otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana. Euro- ja kukkaromallin käyttöönotosta tiedotetaan erikseen.

- Voit tarvittaessa hakea yksinmatkustusoikeutta Vammaispalveluista tai Seniori-infosta. Yksinmatkustusoikeutta eivät voi hakea vielä he, joille on myönnetty työ- ja opiskelumatkoja.

### Lisätietoja:

#### **Vammaispalvelut (VPL)**

p. 029 1512 425 tai

vammaispalvelut.espoo-kauniainen@luvn.fi

vammaispalvelut.hanko@luvn.fi

vammaispalvelut.kirkkonummi@luvn.fi

vammaispalvelut.lohja@luvn.fi (palvelee myös Inkoon, Karkkilan, Siuntion ja Vihdin asukkaita)

vammaispalvelut.raseborg@luvn.fi

#### **Seniori-info (SHL)**

Arkisin 9–15 p. 029 151 2270 (puhelun hinta 0,084e/min)

tai seniori-info@luvn.fi

#### **Henkilökuljetukset**

henkilokuljetukset@luvn.fi

#### **Luvn asiakaspalvelu**

p. 029–151 2070





Terveisin,  
Henkilökuljetukset  
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue







Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

1.9.2024  
luvn.fi

# Asiakasohje - Sosiaalihuolto- ja vammais- palvelulain mukainen kuljetuspalvelu



## Sisällys

1	Palvelun käyttäminen.....	1
2	Tilaaminen .....	1
3	Tilausvahvistus .....	2
4	Kuljetuksen peruminen .....	3
5	Matkustaminen ja matkan maksaminen .....	3
6	Arvioi matka ja anna palautetta .....	4
7	Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat .....	4
8	Matkojen yhdistely .....	5
9	Matkan aikana pysähtyminen .....	5
10	Matkojen siirtäminen .....	6
11	Muualla Suomessa tehtävät VPL-matkat .....	6
12	Häiriötilanteet ja vahingot .....	6
13	Korvaushakemus.....	7
14	Ohjeiden vastainen palvelun käyttö .....	7
15	Asiakasprofiili ja tietosuoja.....	8



## 1 Palvelun käyttäminen

Palvelun käyttäminen perustuu sinulle myönnettyyn matkustusoikeuteen. Sinulle on määriteltä matkustusalue, matkan omavastuu sekä matkamäärä. Yksi matka on yhdensuuntainen matka, jolla on eri alku- ja loppupiste.

Matkamäärä päivittyy matkustamisen jälkeen automaattisesti. Voit tarkistaa jäljellä olevien matkojen määrän Kulkukeskus-sovelluksesta tai Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta.

HUOM! Terveystenhuollon matkoista vastaa KELA: Kulkukeskuksen matkoja ei voi käyttää niihin terveydenhuollon käynteihin, kuten terveyskeskus-, sairaala- tai kuntoutusmatkoihin, joista vastaa KELA.

## 2 Tilaaminen

Tilaa kuljetus vähintään 60 minuuttia ennen toivottua noutoaikaa.

Huomioithan, että noutoaika voi poiketa 10 minuuttia toivomastasi ajasta. Tämä tarkoittaa, että auto voi saapua toivomaasi noutoaikaa aiemmin tai myöhemmin. Jos tilaat matkan perilläoloajan mukaan voidaan toivomaasi perilläoloaikaa myös tarvittaessa aikaistaa.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä 2 yhdistelemätöntä matkaa kuukaudessa. Yhdistelemätöntä matkaa ei yhdistellä ja matka toteutetaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 60 minuutin kuluttua tilauksesta. Yhdistelemättömiä matkoja voit tilata soittamalla tai sovelluksella.

### Tilaa kuljetus

- soittamalla (paikallisverkkomaksu/matkapuhelinmaksu)
  - p. 09 231 216 60 (suomi ja englanti)
  - p. 09 231 216 61 (ruotsi)
- sovelluksella tai netissä

- pyydä henkilökohtainen linkki sovellukseen osoitteesta info@lu-kulkukeskus.fi
- sähköpostilla
  - **tilaus@lu-kulkukeskus.fi**
- tekstiviestillä
  - p. 045 7397 5631
  - Esim. " Meno Aava Asiakas Kotitie 1 A 2 Espoo, Kohdetie 2 A 3, Helsinki. Lähtö 5.5.2023 klo 12.30. Työ. Muita 1. Koira."

Kuljetuksia voit tilata ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

#### **Kerro tilatessasi:**

- oma nimi tai asiakasnumero
- nouto- ja kohdeosoitteet (tarvittaessa paluunoudon tiedot)
- noutoaika tai toivomasi kohteeseen saapumisaika
- matkatyyppi, esim. työmatka vai vapaa-ajan matka
- jos haluat pysähtyä matkan aikana, pysähtymispaikan osoite
- mukana matkustavien henkilöiden määrä
- mukana kulkevat apuvälineet, eläimet tai matkatavarat

**Huom!** Kuljetusta ei voi tilata suoraan kuljettajalta ilman erillistä vakiotaksipäätöstä tai ellei kyseessä ole menomatalla sovittu paluukuljetus. Paluumatkan tulee alkaa menomatkan kohdeosoitteesta ja sen on sovittava kuljettajan aikatauluun. Päätökseen liittyvissä asioissa ota yhteys Vammaispalveluihin (VPL) tai Seniori-infoon (SHL).

Muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja ei korvata.

### **3 Tilausvahvistus**

Saat kuljetustilauksestasi tilausvahvistuksen. Tilausvahvistuksesta näet kuljetuksen arvioidun saapumisajan, kuljettajan nimen ja auton rekisterinumeron alkuosan.



Jos kuljetus on myöhässä yli 10 minuuttia esimerkiksi liikenneneruuhkan vuoksi, tieto päivittyy sovellukseen tai saat siitä uuden viestin valitsemallasi tavalla.

Kun asioit vain soittamalla:

- saat puhelun aikana arvion saapumisajasta
- jos kuljetuksen ajankohta muuttuu 10 minuuttia tai enemmän, Kulkukeskuksesta soitetaan sinulle.

Jos kuljetus ei ole saapunut 15 minuutin kuluessa ilmoitetusta noutoajasta, ole yhteydessä Kulkukeskukseen.

#### **4 Kuljetuksen peruminen**

- Tarvittaessa peru kuljetus viimeistään 60 minuuttia ennen ilmoitettua noutoaikaa.
- Jos perut kuljetuksen myöhemmin, kuluu sinulta yksi matka.
- Jos kuljetuksesi saapuu yli 30 minuuttia myöhässä ilmoitetusta noutoajasta, voit tarvittaessa perua kuljetuksen ilman matkan menetystä.
- Jos kuljetuksesi ei saavu, ole yhteydessä Kulkukeskukseen.

#### **5 Matkustaminen ja matkan maksaminen**

Näytä kuljettajalle matkan aluksi kuvallista henkilökorttia, vammaiskorttia, passia tai jotain muuta kuvan, nimen ja syntymävuoden sisältävää todistusta. Näin kuljettaja varmistuu siitä, että palveluun oikeutettu asiakas on kyhdissä.

Matkastasi maksat aina omavastuun. Omavastuut laskutetaan aina jälkikäteen kuukausittain. Jos matkustat matkustusalueen ulkopuolelle, maksat itse kuljettajalle alueen yli menevän osuuden.

Voit tarvittaessa hakea vapautusta omavastuumaksusta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Jos sinulle on myönnetty maksuvapautus, sinun ei tarvitse maksaa omavastuuta lainkaan. Maksuvapautus merkitään asiakasprofiiliin.



## 6 Arvioi matka ja anna palautetta

Matkan jälkeen voit arvioida matkan sovelluksella tai tekstiviestillä. Arviointi on vapaaehtoista.

Tekemäsi arvio vaikuttaa siihen, miten kuljettajat saavat kuljetuksia – Kulkukeskus palkitsee hyviä kuljettajia antamalla heille enemmän kuljetuksia.

### Palautetta voit antaa

- sähköpostilla [kuljetuspalautteet@luvn.fi](mailto:kuljetuspalautteet@luvn.fi)
- tekstiviestillä 045 7397 5631
- soittamalla (paikallisverkkomaksu/matkapuhelinmaksu)
  - p. 09 231 216 60 (suomi ja englanti)
  - p. 09 231 216 61 (ruotsi)

Palvelua kehitetään asiakaspalautteen perusteella.

## 7 Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat

Kuljettajan tehtävänä on avustaa sinua kuljetukseen sekä siihen välittömästi liittyvissä asioissa, esimerkiksi autoon siirtymisessä tai turvavyön kiinnityksessä. Pääsääntöisesti kuljettaja noutaa sinut rakennuksen ulko-ovelta ja vie ulko-ovelle.

Saattaja tai avustaja matkustaa mukanasasi maksutta. Kuljettaja ei avusta sinua asiainnissa mahdollisen välipysähdyksen aikana, vaan sitä varten sinulla tulee olla mukanasasi oma saattaja tai avustaja. Saattaja tai avustaja nousee kyytiin ja jää pois samassa osoitteesta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa saattaja ja avustaja voidaan noutaa kyytiin välipysähdyksen aikana, jolloin matka saa pidentyä enintään 2 km.

Mukanasasi voivat matkustaa myös läheisesi. Muut mukana kulkevat maksavat omavastuun mukaisen hinnan kuljetuksesta kuljettajalle. Samassa autossa voi matkustaa kuljettajan ja asiakkaan lisäksi enintään kolme henkilöä.

Kun mukanasasi matkustaa muita, kerro se tilatessasi kuljetusta.

## **8 Matkojen yhdistely**

Kuljetuksesi yhdistellään toisen kuljetuspalveluasiakkaan kanssa, kun se on mahdollista ja matka-ajan ja kustannusten osalta järkevää. Yhdistelty matka saa pidentää matkaasi enintään 30 minuuttia yhdistelemättömään matkaan verrattuna. Toivottu perillä oloaika ei muutu kuljetuksen yhdistelyn vuoksi.

Jos sinulla on yksinmatkustusosoikeus, matkojasi ei yhdistellä. Yksinmatkustusosoikeutta voit hakea Vammaispalveluista tai Seniori-infosta.

Työ- tai opiskelumatkoja ei yhdistellä. Jos sinulle on myönnetty työ- tai opiskelumatkoja, myöskään asiointimatkojasi ei yhdistellä.

Sotainvalidien ja sotaveteraanien matkoja ei yhdistellä.

## **9 Matkan aikana pysähtyminen**

Jos haluat pysähtyä matkan varrella, kerro pysähdysosoite tilatessasi kuljetusta. Pysähdysten tulee sijaita reitin varrella. Pysähdysten vuoksi matka voi pidentyä enintään 2 km.

Matkan aikana voit pysähtyä vain kerran, enintään 10 minuuttia. Jos pysähdys kestää kauemmin, kuluu sinulta toinen matka.

Työ- ja opiskelumatkoilla välipysähdykset eivät ole sallittuja.

Mikäli sinulle on kuljetuspalveluna myönnetty työmatkoja, huomioithan, että matkat on tarkoitettu ainoastaan työpaikalle saapumista ja sieltä poistumista varten. Työnantajasi kuuluu järjestää ja kustantaa työtehtäviesi hoitoon ja eri työpisteiden välillä liikkumiseen liittyvät matkat.



## 10 Matkojen siirtäminen

Jos sinulla jää käyttämättömiä matkoja, siirretään käyttämättömistä matkoista enintään kaksi yhdensuuntaista matkaa automaattisesti seuraavalle kuukaudelle. Matkoja voi siirtää vain voimassa olevan päätöksen sisällä.

## 11 Muualla Suomessa tehtävät VPL-matkat

Kun sinulla on vammaispalvelulain mukainen kuljetuspäätös, voidaan erityisistä syistä sinulle jälkikäteen korvata myös muualla Suomessa tekemiäsi matkoja kuitteja vastaan. Korvausta voi hakea, kun oleilet tilapäisesti matkustusalueen ulkopuolisessa kunnassa. Matkaetujen ketjutus ei ole sallittua.

Sinulla on oltava voimassa oleva kuljetuspäätös ja matkoja jäljellä ko. kuukaudelta, jotta matka voidaan korvata. Matkakorvaus vähentää sinulta aina yhden kuljetuspalvelumatkan. Matkat korvataan vain omavastuun ylittävältä osuudelta ja enintään 41 euroon saakka. Omavastuu määräytyy Matkahuollon voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Kun käytät palvelua muulla paikkakunnalla, tilaat kuljetuksen paikalliselta taksilta ja maksat matkan itse. Korvaushakemuksen ohjeet luvussa 13. Korvaushakemukset käsitellään tapauskohtaisesti.

## 12 Häiriötilanteet ja vahingot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ilmoittaa häiriötilanteista ensisijaisesti verkkosivuilla luvn.fi.

Jos et saa tilattua kuljetusta soittamalla Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta 15 minuutin jonotusajalla, voit tilata taksin muualta kuin Kulkukeskuksesta ja hakea korvausta kuittia vastaan. Voit myös hakea korvausta esim. kuljetuksen aikana rikkoutuneesta apuvälineestä.

Jos kuljetus ei saavu 15 minuutin kuluessa ilmoitetusta noutoajasta, ole yhteydessä Kulkukeskukseen. Kulkukeskus selvittää tilanteen, tilaa



tarvittaessa uuden auton tai antaa sinulle muita toimintaohjeita, esimerkiksi antaa kertaluonteisen ohjeen tolppatilaukseen.

### **13 Korvaushakemus**

Korvaushakemuksen liitteenä on oltava:

- alkuperäinen kuitti tai kopio kuitista
- vapaamuotoinen selvitys, miksi haet korvausta
- matkan tiedot, osoitteet ja kellonajat
- tilauspäivä ja -aika, jos kyseessä häiriötilanne
- puhelinnumero, josta Kulkukeskukseen on yritetty soittaa, jos kyseessä häiriötilanne
- asiakkaan nimi
- maksun saajan nimi
- maksun saajan tilinumero

Toimita korvaushakemus osoitteeseen

- [henkilokuljetukset@luvn.fi](mailto:henkilokuljetukset@luvn.fi) tai
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Henkilökuljetukset  
Tekniikantie 15  
02150 Espoo

Korvaushakemukset käsitellään tapauskohtaisesti kokonaistilanne huomioiden. Myös puhelutiedot tarkistetaan.

### **14 Ohjeiden vastainen palvelun käyttö**

Kuljetuspalveluoikeus on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Palvelua ei saa käyttää Kela-korvattaviin terveydenhuollon matkoihin.

Hyvinvointialue seuraa palvelun käyttöä. Jos asiakas käyttää palvelua ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, kustannukset peritään takaisin asiakkaalta. Lisäksi sen jälkeen asiakas maksaa matkat ensin itse ja hakee korvausta kustannuksista jälkikäteen kuitteja vastaan.

## 15 Asiakasprofiili ja tietosuojat

Matkustamista varten sinulle on perustettu asiakasprofiili, joka sisältää henkilötietosi sekä kuljetusta koskevat tiedot.

Saat asiakasprofiilisi mukaisesti:

- oikeanlaisen kuljetuskaluston: henkilö-, esteetön auto ja tarvittaessa porrasveto tai -kiipijä.
- tarvitsemasi avustuksen: esim. turvavyön kiinnitys
- tilausvahvistuksen valitsemallasi tavalla

Kulkukeskus käsittelee vain välttämättömiä henkilötietoja palvelun toteuttamiseksi ja asiakasprofiilin tietoja käytetään vain kuljetuspalvelun järjestämisessä.

Lisätietoja kuljetuspalvelusta: [henkilokuljetukset@luvn.fi](mailto:henkilokuljetukset@luvn.fi)