



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	Kuljetuksen muuttaminen tai peruminen	2
4	Matkustaminen ja matkan maksaminen	3
4.1	Kuitit.....	3
5	Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat	3
6	Matkojen yhdistely	4
7	Matkan aikana pysähtyminen.....	4
8	Muulla Suomessa tehtävät VPL-matkat	5
9	Anna palautetta.....	5
10	Kortin katoaminen tai vioittuminen.....	5
11	Häiriötilanteet ja vahingot	5
12	Korvaushakemus.....	6
13	Ohjeiden vastainen palvelun käyttö	7

1 Palvelun käyttäminen

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

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

2 Tilaaminen

Tilaa kuljetus Lähitaksilta tai Menevältä. Puhelusta maksat paikallisverkkomaksun.

Tilauksen jälkeen auto saapuu mahdollisimman pian, viimeistään 60 minuutin kuluttua tilauksesta.

Voit tilata myös kuljetuksen ennakkotilauksena.

Lähitaksi Oy

- Soittamalla 09 565 60005 (suomi) tai 09 565 60006 (ruotsi)
- Tekstiviestillä numeroon 18373
- Sovelluksella: Taxini

Menevä Oy

- Soittamalla 0800 96155 (suomi) tai 0800 96165 (ruotsi)
- Tekstiviestillä numeroon 050 902 3938
- Sovelluksella: Menevä Verna

Kerro tilatessasi:

- nimesi
- maksu tapahtuu sosiaalihuolto- tai vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalvelukortilla
- nouto- ja kohdeosoite ja mahdollisen paluukyydin tiedot
- noutoaika tai aika, jolloin sinun on oltava perillä
- mukanas kulkevat apuvälineet ja saattaja
- tarve autotyypistä (henkilöauto/farmari, iso esteetön auto tai pieni esteetön auto). Voit tilata esteettömän auton, jos sinulle on myönnetty invataksin käyttöoikeus.
- avustamistarve esim. porraskiipijä
- mahdollinen pysähdystarve matkan aikana, pysähdysosoite
- puhelinnumero, josta sinut tavoittaa
- muut mukana matkustavat henkilöt
- haluatko yhdistellä matkasi toisen asiakkaan kanssa

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 Kuljetuksen muuttaminen tai peruminen

- Tee peruutukset tai muutokset kuljetustilaukseesi viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa.
- Jos perut matkan myöhemmin, kuluu sinulta yksi kuljetusmatka.
- Jos kuljetuksesi saapuu yli 30 minuuttia myöhässä sovitusta noutoajasta, voit tarvittaessa perua kyydin ilman matkan menetystä.

4 Matkustaminen ja matkan maksaminen

Matkan aluksi, anna kuljettajalle kuljetuspalvelukortti, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustusoikeutesi, kortin voimassaolon ja matkamääräsi.

Matka maksetaan kuljetuspalvelukortilla.

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.

Jos kortti ei ole matkaa tehdessä mukana, maksat matkan itse. Matkasta ei makseta korvausta jälkikäteen.

Jos taksin laitteissa on tekninen vika ja kortti ei toimi, kuljettaja hoitaa laskutuksen tilausvälityskeskuksen kautta.

4.1 Kuitit

Saat kuitin matkan päätyttyä. Kuitilla näet jäljellä olevien matkojen määrän.

5 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 mukanasi maksutta. Kuljettaja ei avusta sinua asioinnissa mahdollisen välipysähdyksen aikana, vaan sitä varten sinulla tulee olla mukanasi 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.

Mukanasi 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 mukanasi matkustaa muita, kerro se tilatessasi kuljetusta.

6 Matkojen yhdistely

Voit yhdistellä matkoja muiden kuljetuspalveluasiakkaiden kanssa, kun se on matka-ajan ja kustannusten osalta järkevää. Yhdistely on vapaaehtoista. Yhdistellyssä matkassa kuluu jokaiselta asiakkaalta matka ja jokainen maksaa matkasta omavastuun. Kerro matkaa tilatessasi, jos haluat yhdistellä matkan toisen asiakkaan kanssa.

7 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.

8 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 olet 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 12. Korvaushakemukset käsitellään tapauskohtaisesti.

9 Anna palautetta

Palautetta kuljetuspalvelusta voit antaa sähköpostilla osoitteeseen kuljetuspalautteet@luvn.fi.

Palvelua kehitetään asiakaspalautteen perusteella.

10 Kortin katoaminen tai vioittuminen

Jos kuljetuspalvelukorttisi katoaa tai vioittuu, ota yhteyttä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueeseen puh. 029 151 20270 tai henkilokuljetukset@luvn.fi. Kadonneen kortin tilalle toimitettavasta uudesta kortista peritään siitä aiheutuvat kulut eli 20 euroa.

11 Häiriötilanteet ja vahingot

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

Jos et saa puhelimitse yhteyttä kumpaankaan tilausvälityskeskukseen 15 minuutin jonotusajalla, voit tilata kuljetuksen muualta ja hakea korvausta kuittia vastaan.

Jos kuljetus ei saavu 15 minuutin kuluessa ilmoitetusta noutoajasta, ole yhteydessä tilausvälityskeskukseen. Tilausvälityskeskus selvittää tilanteen, tilaa tarvittaessa uuden auton tai antaa sinulle muita toimintaohjeita, esimerkiksi antaa kertaluonteisen ohjeen tolppatilaukseen.

Jos et saa tilattua kuljetusta kummastakaan tilausvälityskeskuksesta esim. autojen saatavuuden vuoksi tai kuljetus ei saavu 30 minuutin kuluessa tilauksesta, voit tilata kuljetuksen muualta ja hakea korvausta kuittia vastaan. Voit myös hakea korvausta esim. kuljetuksen aikana rikkoutuneesta apuvälineestä.

12 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 tilausvälityskeskukseen on yritetty soittaa, jos kyseessä häiriötilanne
- asiakkaan nimi
- maksun saajan nimi
- maksun saajan tilinumero

Toimita korvaushakemus osoitteeseen

- henkilokuljetukset@luvn.fi tai
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Henkilökuljetukset
Tekniikantie 15
02150 Espoo

Korvaushakemukset käsitellään tapauskohtaisesti kokonaistilanne huomioiden. Myös puhelutiedot tarkistetaan.

13 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.

Lisätietoja kuljetuspalvelusta: henkilokuljetukset@luvn.fi