



KULJETUSPALVELUOHJEET TAVALLISEN TAKSIN KÄYTTÄJILLE

VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN
KULJETUSPALVELU



Hyvä kuljetuspalvelun asiakas!

Tässä on avuksenne kuljetuspalvelujen käyttöohje. Kuljetuspalvelumatkat on tarkoitettu kuljetuspalveluasiakkaan tarpeiden mukaisten matkojen tekemiseen. Ohje on yhteinen Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kuljetuspalveluasiakkaille.



TAKSIN TILAAMINEN LÄHITAKSISTA

- Ilmoittakaa autoa tilatessanne, että maksu tapahtuu kuljetuspalvelukortilla.
- Taksi tilataan puhelimitse numerosta **0100 7333**
- **Matkatilauksen onnistumiseksi kertokaa tilatessa:**
 - noutopaikkaan liittyvät tiedot mahdollisimman tarkasti
 - tieto mukana tulevista apuvälineistä ja tarve autotyypistä (henkilöauto, farmari)
 - avustamistarve
- Paluukyydin voitte tilata Lähitaksista numerosta 0100 7333 tai voitte sopia siitä menomatkan ajaneen taksin kanssa tai ottaa kyydin lähimmältä taksiasemalta.

KULJETUSPALVELUKORTIN MERKITYS JA KÄYTTÖ

- Kortti on henkilökohtainen maksuväline, joten pidättehän sen aina matkaa tehdessänne mukana.
- Kortillanne voidaan maksaa matka, vain jos olette itse mukana matkalla.
- Kortin avulla Teidät tunnistetaan autossa. Kortilla on tiedot käytössänne olevista matkaoikeuksista, omavastuun suuruudesta sekä inva- ja palvelulisistä.
- Korttia ei voi luovuttaa toiselle henkilölle eikä jättää taksinkuljettajalle.
- Kortilla ei voi maksaa taksin suorittamaa asiointia.
- Kortilla ei voi maksaa taksin asiakkaan puolesta (asiakas ei itse mukana) suorittamaa asiointimatkaa eikä ennakkotilausmaksua.

MATKOJEN VAPAAEHTOINEN YHDISTELY

- Kuljetuspalveluasiakkaana voitte yhdistellä matkoja toisten kuljetuspalveluasiakkaiden kanssa.
- Yhdistellyllä matkalla kaikkien kuljetuspalveluasiakkaiden kortit luetaan auton maksupäätteessä ja jokaiselta asiakkaalta menee yksi matka. Yhdistelystä matkasta ei tarvitse maksaa omavastuusuutta.
- Kerrottehan kuljettajalle ennen matkan maksamista, että kyse on yhdistellystä matkasta.

MATKUSTAMINEN TAKSISSA

- Antakaa kuljetuspalvelukortti kuljettajalle ennen matkan alkamista, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustusosoiteenne ja kortin voimassaolon.
- Matkan alussa Teille voidaan tulostaa tieto jäljellä olevista matkoista.
- Matka maksetaan lukemalla kortti auton maksupäätteessä.
- Jos kortti ei ole matkaa tehdessä mukana, kuljettaja perii matkan maksun Teiltä. Voitte hakea jälkikäteen kaupungilta korvauksen matkasta taksikuittia vastaan. Kuitissa tulee olla matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus.

MATKUSTUSOIKEUDET/ ALUERAJAT

- Voitte matkustaa vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalvelukortilla Espoon lisäksi Helsingissä, Vantaalla, Kauniaisissa, Kirkkonummella, Vihdissä ja Nurmijärvellä. Näkövammaiset voivat edellisten lisäksi matkustaa myös Tuusulassa sijaitsevaan loma- ja kurssikeskus Onnelaan.

MATKUSTAJIEN MÄÄRÄ

- Kuljetuspalvelumatka on yksittäisen kuljetuspalveluasiakkaan tarpeiden mukainen matka.
- Kuljetuspalvelukortilla suoritettavat matkat ajetaan 1-taksalla. Korttillanne voitte maksaa vain Teidän ja tarvitsemanne saattajan tai avustajan matkan.
- Jos kuljetuspalvelumatkalla on poikkeuksellisesti saattajan tai avustajan lisäksi kanssanne samassa taloudessa asuvia perheenjäseniä, niin he maksavat oman osuutensa matkasta. Perheenjäsenet maksavat 1-taksan ja ko. matkustajien määrään perustuvan taksaluokan välisen erotuksen matkan hinnasta.



LIUKUMAT

- Voitte lainata seuraavan kuukauden matkaoikeuksista enintään 4 matkaa. Edellisen kuukauden käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille.

YHDENSUUNTAINEN MATKA

- Korvattava matka on aina yhdensuuntainen.
- Yhdensuuntainen matka ajetaan aina suorinta reittiä asiointikohteeseen. Reitin varrella voitte tehdä välttämättömän, pikaisen pysähdyksen.
- Pyydettyyn kohteeseen saavuttaessa matka maksetaan välittömästi kuljettajalle.
- Paluu kotiin tai muuhun asiointikohteeseen on toinen matka.

OMAVASTUUSUUDEN MAKSAMINEN

- Taksamittarin osoittama omavastuuosuus maksetaan taksissa.



PALVELULISÄ

- Palvelulisä myönnetään erityisistä syistä viranhaltijan päätöksellä.
- Tavallinen taksi voi periä kortiltanne lisämaksuna palvelulisän jos tarvitsette taksikuljettajan apua normaalia taksipalvelua enemmän. Palvelulisä voidaan periä esim. asunnosta hakemisesta tai avustamisesta asiointikohteeseen. Kerrottehan kuljettajalle palveluntarpeesta ennen matkan maksamista.
- Jos Teillä on taksissa mukana avustaja, taksi ei voi periä palvelulisää.
- Teidän on hyvä seurata palvelulisän käyttöä ja ilmoittaa ohjeiden vastaisesta käytöstä sosiaali- ja terveystoimeen.

SAIRAAHOIDON MATKAT

- Muistattehan, että ette voi maksaa kuljetuspalvelukortilla matkoja, jotka kuuluvat Kelan korvauksen piiriin.

KUITIT

- Saatte kuljettajalta aina kuitin kuljetuspalvelukortilla maksetusta matkasta.

POIKKEUSTILANTEET

- Mikäli kortillanne maksaminen ei teknisistä syistä onnistu taksissa, kuljettaja ottaa kortiltanne seuraavat tiedot: kortin numeron, nimen, syntymävuoden ja kaupungin nimen. Kuljettaja kirjaa ylös myös kotiosoitteenne. Maksatte tällöin matkasta vain omavastuusuuden. Autoilija toimittaa mainituilla tiedoilla varustetun kuitin Helsingin Ympäristön Taksikeskus Oy:lle (Lähitaksi), joka siirtää tiedot sosiaali- ja terveystoimessa pidettävään matkarekisteriin ja laskuttaa matkasta kaupunkia.

PALVELUN SEURANTA

- Kuljetuspalveluiden toimivuutta ja laatua seurataan maksujärjestelmän ja asiakaspalautteen perusteella.
- Asiakaspalautetta voitte antaa puhelimitse ja/tai sähköpostilla.
Kaupunki
 - (09) 816 33 333 (9-15) (65 vuotta täyttäneet)
 - (09) 816 45 285 (9-14) (alle 65-vuotiaat)
 - espoon.kuljetuspalvelut@espoo.fiLähitaksi
 - (09) 588 5400 (9-15) TÄSTÄ NUMEROSTA EI VOI TILATA TAKSIA
 - palaute@lahitaksi.fi
- Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä. Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, kaupungin ja palveluntuottajien kanssa.

OHJEIDEN VASTAINEN KÄYTTÖ

- Sosiaali- ja terveystoimi seuraa kuljetuspalvelun käyttöä.
- Ohjeiden vastainen kuljetuspalvelun käyttö aiheuttaa kuljetuspalvelukortin poisottamisen. Väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset peritään takaisin. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

- Kortin käyttöoikeus päättyy jos
 - asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle
 - päätöksen voimassaolo lakkaa.
- Käyttöoikeuden päätyttyä kaupunki mitätöi kortin maksujärjestelmässä jolloin se muuttuu käyttökeltomaksi. Kortti tulee leikata kahtia mutta sitä ei tarvitse palauttaa.

KULJETUSPALVELUKORTIN KATOAMINEN TAI VIOITTUMINEN

- Jos kortti katoaa tai se vioittuu, otattehan pikaisesti yhteyttä kortin myöntäjään p. (09) 816 45 285.

LISÄTIETOJA KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄMISESTÄ

- Lisätietoja kuljetuspalvelusta saa sosiaali- ja terveystoimen neuvontanumeroista, kaupungin verkkosivuilta sekä sähköpostitse.

Neuvontaa ja lisätietoja

- (09) 816 33 333 (9-15) (65 vuotta täyttäneet)
- (09) 816 45 285 (9-14) (alle 65-vuotiaat)
- espoon.kuljetuspalvelut@espoo.fi
- www.espoo.fi/kuljetuspalvelut

Tämä ohje on jaettu kuljetuspalvelukortin käyttäjille ja takseille.

HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!

11/2008