



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

1.9.2024
luvn.fi

Kundanvisning - Färdtjänst enligt socialvårdslagen och funktionshindersservicelagen

Innehåll

1	Användning av tjänsten	1
2	Beställning	1
3	Beställningsbekräftelse	2
4	Att avboka en transport	3
5	Att åka och betala för resan	3
6	Utvärdera resan och ge respons	4
7	Chaufförens uppgifter och andra resande.....	4
8	Samåkning	5
9	Att stanna under resan.....	5
10	Flyttning av resor	6
11	LFHS-resor i övriga Finland	6
12	Störningssituationer och skador.....	6
13	Ansökan om ersättning	7
14	Användning av tjänsten som strider mot anvisningarna.....	7
15	Klientprofil och dataskydd.....	8

1 Användning av tjänsten

Användningen av tjänsten grundar sig på rätten att resa som du har beviljats. Du har ett reseområde, en självrisk för resan och antalet resor som har fastställts för dig. En resa är en enkelresa som har olika start- och slutpunkter.

Antalet resor uppdateras automatiskt efter resan. Du kan kontrollera antalet återstående resor i applikationen Färdcentralen-appen eller hos Transportcentralens kundtjänst.

OBS! FPA ansvarar för resor inom hälso- och sjukvården:

Färdcentralens resor kan inte användas för hälso- och sjukvårdens resor: resor kan inte användas för sådana hälso- och sjukvårdsbesök, såsom hälsocentrals-, sjukhus- eller rehabiliteringsresor, som FPA ansvarar för.

2 Beställning

Beställ transporten minst 60 minuter före önskad avhämtningstid.

Observera att avhämtningstiden kan avvika 10 minuter från den önskade tiden. Detta innebär att bilen kan anlända till önskad avhämtningstid tidigare eller senare. Om du beställer resan enligt ankomsttiden kan du också tidigarelägga den tid du önskar.

Klienten har möjlighet att göra 2 icke-kombinerade resor per månad. En okombinerad resa kombineras inte och resan genomförs så snart som möjligt, dock senast 60 minuter efter beställningen. Du kan beställa okombinerade resor genom att ringa eller med appen.

Beställ transport

- genom att ringa (lokalnätavgift/mobiltelefonavgift)
 - **tfn 09 231 216 60** (finska och engelska)
 - **tfn 09 231 216 61** (svenska)
- med applikationen eller på nätet

- be om en personlig länk till applikationen på adressen info@lu-kulkukeskus.fi
- per e-post
 - **tilaus@lu-kulkukeskus.fi**
- per textmeddelande
 - tfn 045 7397 5631
 - Exempelvis " Enkelresa Karin Klient Hemvägen 1 A 2 Esbo, Målvägen 2 A 3, Helsingfors. Start 5.5.2023 kl. 12.30 Arbete Andra 1. Hund."

Transporter kan beställas dygnet runt, varje dag året om.

Vid beställning ska du uppge:

- eget namn eller kundnummer
- avhämtnings- och måladresser (vid behov returavhämtningens uppgifter)
- avhämtningstid eller tiden då du önskar att du är framme
- typ av resa, t.ex. arbetsresa eller fritidsresa
- om du vill stanna under resan, adressen där du vill stanna
- antalet medpassagerare
- hjälpmedel, djur eller bagage som åker med

Obs! Transporten kan inte beställas direkt av chauffören utan ett separat beslut om bekant taxi, eller om det inte är fråga om en returtransport som överenskommits på utresan. Returresan ska börja från utresans destinationsadress och den ska kommas överens om enligt chaufförens tidtabell. I ärenden som gäller beslutet, kontakta Funktionshinderservicen (LFHS) eller Seniorinfo (SVL).

Resor med andra tjänsteleverantörers bilar ersätts inte.

3 Beställningsbekräftelse

Du får en beställningsbekräftelse på din transportbeställning. I beställningsbekräftelsen ser du transportens beräknade ankomsttid, chaufförens namn och början på bilens registernummer.

Om transporten är mer än 10 minuter försenad, till exempel på grund av rusning, uppdateras uppgiften i applikationen, eller du får ett nytt meddelande om det på det sätt du valt.

När du sköter ärendet endast genom att ringa:

- du får en uppskattad ankomsttid under samtalet
- om transportens tidpunkt flyttas 10 minuter eller mer ringer Färdcentralen dig.

Om transporten inte har kommit inom 15 minuter från den angivna avhämtningstiden, kontakta Färdcentralen.

4 Att avboka en transport

- Avboka vid behov transporten senast 60 minuter före den angivna avhämtningstiden.
- Om du avbokar transporten senare, kostar det dig en resa.
- Om din transport anländer över 30 minuter efter den meddelade avhämtningstiden, kan du vid behov avboka transporten utan kostnad.
- Om din transport inte anländer, kontakta Färdcentralen.

5 Att åka och betala för resan

När resan börjar, visa chauffören ett fotoförsett identitetskort, funktionshinderkort, pass eller något annat bevis som innehåller bild, namn och födelseår. På det här sättet kan chauffören försäkra sig om att det är klienten som är berättigad till servicen som åker.

Du betalar alltid självrisk för din resa. Självriskandelarna debiteras alltid i efterhand per månad. Om du reser utanför reseområdet, betalar du själv andelen som går över området till chauffören.

Du kan vid behov ansöka om efterskänkning av självriskandelen hos Västra Nylands välfärdsområde. Om du har beviljats betalningsbefrielse behöver du inte betala någon självriskandel. Betalningsbefrielsen dokumenteras i klientprofilen.

6 Utvärdera resan och ge respons

Efter resan kan du utvärdera resan i applikationen eller med ett textmeddelande. Att göra en utvärdering är frivilligt.

Din utvärdering påverkar hur chaufförerna får transporter – Färdcentralen belönar bra chaufförer genom att ge dem fler transporter.

Du kan ge respons

- per e-post kuljetuspalautteet@luvn.fi
- per sms till 045 7397 5631
- genom att ringa (lokalnätsavgift/mobiltelefonavgift)
 - tfn 09 231 216 60 (finska och engelska)
 - tfn 09 231 216 61 (svenska)

Tjänsten utvecklas utifrån kundresponsen.

7 Chaufförens uppgifter och andra resande

Chaufförens uppgift är att assistera dig i transporten och med ärenden i omedelbar anknytning den, till exempel att ta dig in i bilen eller att fästa ditt säkerhetsbälte. I regel hämtar chauffören dig från byggnadens ytterdörr och för dig till ytterdörren.

En följeslagare eller assistent reser med dig utan kostnad. Chauffören assisterar dig inte under ett eventuellt mellanstopp utan du ska ha en egen följeslagare eller assistent för det ändamålet. Följeslagaren eller assistenten stiger på och av på samma adress som klienten. Vid behov kan följeslagaren eller assistenten hämtas under ett mellanstopp, då får resan bli högst 2 kilometer längre.

Även dina närstående kan åka med dig. Andra som åker med dig betalar ett pris enligt självriskan för transporten till chauffören. I samma bil kan det utöver chauffören och klienten åka högst tre personer.

Om du reser med andra ska du berätta det när du beställer transporten.

8 Samåkning

Din transport kombineras med en annan transporttjänstkund när det är möjligt och förnuftigt med tanke på restid och kostnader. En kombinerad resa får förlänga din resa med högst 30 minuter jämfört med en resa utan samåkning. Den önskade ankomsttiden ändras inte på grund av samåkningen.

Om du har rätt att resa ensam kombineras inte dina resor. Du kan ansöka om rätt att resa ensam hos Funktionshindersservicen eller Seniorinfo.

Arbets- eller studieresor kombineras inte. Om du har beviljats arbets- eller studieresor kombineras inte heller dina resor för att utträta ärenden.

Krigsinvalidernas och krigsveteranernas resor kombineras inte.

9 Att stanna under resan

Om du vill stanna under resan, uppge då stoppadressen när du beställer transporten. Stoppstället ska vara längs rutten. Resan kan bli högst 2 kilometer längre på grund av stoppet.

Under resan kan du stanna endast en gång, i högst 10 minuter. Om stoppet tar längre, betalar du för ytterligare en resa.

Under arbets- och studieresor är mellanstopp inte tillåtna.

Om du har beviljats arbetsresor som färdtjänst bör du beakta att resorna är avsedda endast för att komma till arbetsplatsen och för att lämna den. Din arbetsgivare ordnar och bekostar resor som har att göra med skötandet av ditt arbete och förflyttningar mellan olika arbetsplatser.

10 Flyttning av resor

Om du har oanvända resor flyttas högst två enkelresor automatiskt till följande månad. Resor kan endast flyttas inom ramen för ett gällande beslut.

11 LFHS-resor i övriga Finland

När du har ett färdbeslut enligt lagen om funktionshinderservice, kan du av särskilda skäl i efterhand få ersättning för resor i övriga Finland genom att uppvisa kvitton. Ersättning kan sökas när du tillfälligt vistas i en kommun utanför reseområdet. Det är inte tillåtet att sammanfoga reseförmåner.

Du ska ha ett gällande färdbeslut och kvarstående resor för månaden i fråga för att resan ska kunna ersättas. Reseersättningen kostar dig alltid en färdtjänstresa. Resorna ersätts endast till den del som överskrider självriskan och högst till 41 euro. Självriskan bestäms enligt Matkahuoltos gällande pristabell.

När du använder tjänsten på en annan ort beställer du transporten hos en lokal taxi och betala resan själv. Anvisningar för ansökan om ersättning finns i kapitel 13. Ansökningar om ersättning behandlas från fall till fall.

12 Störningssituationer och skador

Västra Nylands välfärdsområde informerar om störningar i första hand på webbplatsen luvn.fi.

Om du inte kan beställa transport genom att ringa till Färdcentralen kundtjänst med 15 minuters kötid kan du beställa taxi någon annanstans än från Färdcentralen och ansöka om ersättning mot kvitto. Du kan också ansöka om ersättning t.ex. för ett hjälpmedel som gått sönder under transporten.

Om transporten inte anländer inom 15 minuter från den angivna avhämtningstiden, kontakta Färdcentralen. Färdcentralen utreder

situationen, beställer vid behov en ny bil eller ger dig andra anvisningar, till exempel ger en anvisning av engångskaraktär för beställning av taxi från en stolpe.

13 Ansökan om ersättning

Till ansökan om ersättning ska du bifoga:

- kvittot i original eller en kopia av kvittot
- en fritt formulerad redogörelse för varför du söker ersättning
- resans uppgifter, adresser och klockslag
- beställningsdatum och -tid, om det är fråga om en störningssituation
- telefonnummer från vilket du försökt nå Färdcentralen om det är fråga om en störningssituation
- klientens namn
- betalningsmottagarens namn
- betalningsmottagarens kontonummer

Skicka ansökan om ersättning till adressen

- henkilokuljetukset@luvn.fi eller
- Västra Nylands välfärdsområde
Persontransporter
Teknikvägen 15
02150 Esbo

Ansökningarna om ersättning handläggs från fall till fall med beaktande av situationen som helhet. Också samtalsuppgifterna kontrolleras.

14 Användning av tjänsten som strider mot anvisningarna

Rätten till färdtjänst är personlig och får inte överlåtas till någon annan. Servicen får inte användas för resor för hälso- och sjukvård som ersätts av FPA.

Välfärdsområdet följer upp hur servicen används. Om klienten använder servicen i strid med anvisningarna eller på ett svikligt sätt, återkrävs

kostnaderna av klienten. Därefter betalar klienten först resorna själv och ansöker i efterhand om ersättning för kostnaderna mot kvitton.

15 Klientprofil och dataskydd

För resorna har man grundat en klientprofil för dig, som innehåller dina personuppgifter och uppgifterna om transporten.

Enligt din klientprofil får du:

- rätt slags transportmateriel: personbil eller en tillgänglig bil och vid behov trappassistans eller -klättrare.
- den assistans du behöver: till exempel med att fästa ditt säkerhetsbälte
- beställningsbekräftelsen på det sätt du vill

Färdcentralen behandlar endast nödvändiga personuppgifter för att förverkliga tjänsten och klientprofilens uppgifter används endast för att ordna färdtjänsten.

Mer information om transporttjänsten: henkilokuljetukset@luvn.fi