



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

1.9.2024  
luvn.fi

# **Kundanvisning - Färdtjänst enligt socialvårdslagen och funktionshindersservicelagen**

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Användning av tjänsten .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Beställning .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Att ändra eller avboka en transport.....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Att åka och betala för resan .....</b>	<b>3</b>
4.1	Kvitton .....	3
<b>5</b>	<b>Chaufförens uppgifter och andra resande.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Samåkning .....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Att stanna under resan.....</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>LFHS-resor i övriga Finland .....</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Ge respons .....</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	<b>Försvunnet eller skadat kort .....</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	<b>Störningssituationer och skador.....</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Ansökan om ersättning .....</b>	<b>6</b>
<b>13</b>	<b>Användning av tjänsten som strider mot anvisningarna.....</b>	<b>7</b>

## 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.

OBS! FPA ansvarar 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

Du kan beställa transporten från Lähitaksi eller Menevä. För samtalet betalar du lokalnätsavgiften.

Efter beställningen anländer bilen så snart som möjligt, senast 60 minuter efter beställningen.

Du kan också beställa transporten som en förhandsbeställning, varvid beställningen ska göras minst 2 timmar före den önskade avfärdstiden. Förhandsbeställningar kan göras 30 dygn på förhand.

### Lähitaksi Oy

- Genom att ringa 0800 05168 (finska) eller 0800 05167 (svenska)
- Per sms till 18373
- I appen: Taxini

### Menevä Oy

- Genom att ringa 0800 96135 (finska) eller 0800 96145 (svenska)
- Per sms till 050 902 3938
- I appen: Menevä Verna

Vid beställning ska du uppge:

- ditt namn
- att betalningen sker med färdtjänstkort enligt socialvårdslagen eller funktionshindersservicelagen
- avhämtnings- och destinationsadress samt uppgifter om eventuell returresa
- avhämtnings- eller tid då du måste vara framme
- hjälpmedel och ledsagare som du har med dig
- behov av biltyyp (personbil/farmare, stor tillgänglig bil eller liten tillgänglig bil). Du kan beställa en tillgänglig bil om du har beviljats rätt att använda invataxi.
- assistansbehov, t.ex. trappklättrare
- eventuellt behov av att stanna under resan, stoppadress
- telefonnummer där du kan nås
- antalet medpassagerare
- om vill du kombinera din resa med en annan kund

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

Resor med andra tjänsteleverantörers bilar ersätts inte.

### **3 Att ändra eller avboka en transport**

- Avboka eller ändra din transportbeställning senast 60 minuter före den överenskomna avhämningstiden.
- Om du avbokar resan senare, kostar det dig en färdtjänstresa.
- Om din transport anländer över 30 minuter efter den överenskomna avhämningstiden, kan du vid behov avboka transporten utan kostnad.

## 4 Att åka och betala för resan

I början av resan, ge färdtjänstkortet åt chauffören så att hen kan säkerställa din reserätt, kortets giltighetstid och antalet resor. Resan betalas med färdtjänstkort.

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.

Om du inte har kortet med dig när resan görs betalar du resan själv. Ersättning för resan betalas inte i efterhand.

Om det finns ett tekniskt fel i taxiutrustningen och kortet inte fungerar, sköter föraren faktureringen via beställningscentralen.

### 4.1 Kvitton

Du får ett kvitto vid resans slut. På kvittot ser du antalet återstående resor.

## 5 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.

## **6 Samåkning**

Du kan kombinera resor med andra transporttjänstkunder när det är förnuftigt med tanke på restiden och kostnaderna. Samåkning är frivilligt. Vid kombinerade resor går det åt en resa för varje kund och var och en betalar självrisk för resan. Vid beställningen ska du berätta om du vill kombinera resan med en annan kund.

## **7 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.

## **8 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 självriskens och högst till 41 euro. Självriskens 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 12. Ansökningar om ersättning behandlas från fall till fall.

## 9 Ge respons

Du kan ge respons om färdtjänsten per e-post till adressen [kuljetuspalautteet@luvn.fi](mailto:kuljetuspalautteet@luvn.fi).

Tjänsten utvecklas utifrån kundresponsen.

## 10 Försvunnet eller skadat kort

Om ditt färdtjänstkort försvinner eller skadas, kontakta Västra Nylands välfärdsområde tfn 029 151 20270 eller [henkilokuljetukset@luvn.fi](mailto:henkilokuljetukset@luvn.fi). För ett nytt kort som ska ersätta det borttappade kortet uppbärs kostnaderna för det, dvs. 20 euro.

## 11 Störningssituationer och skador

Västra Nylands välfärdsområde informerar om störningar i första hand på webbplatsen [luvn.fi](http://luvn.fi).

Om du inte får kontakt med någondera beställningscentralen per telefon med 15 minuters kötid kan du beställa transporten någon annanstans och ansöka om ersättning mot kvitto.

Om transporten inte anländer inom 15 minuter från den angivna avhämtningstiden, kontakta beställningscentralen. Beställningscentralen 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.

Om du inte kan beställa transport från någondera beställningscentralen, t.ex. på grund av bilarnas tillgänglighet, eller om transporten inte anländer inom 60 minuter från beställningen, kan du beställa taxi någon annanstans och ansöka om ersättning mot kvitto. Du kan också ansöka om ersättning t.ex. för ett hjälpmedel som gått sönder under transporten.

## 12 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 beställningscentralen om det är fråga om en störningssituation
- klientens namn
- betalningsmottagarens namn
- betalningsmottagarens kontonummer

Skicka ansökan om ersättning till adressen

- [henkilokuljetukset@luvn.fi](mailto: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.

### **13 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.

Mer information om transporttjänsten: [henkilokuljetukset@luvn.fi](mailto:henkilokuljetukset@luvn.fi)