



## Tilausohje kuljetuspalvelujen käyttäjille

- Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu
- Sosiaalihoitolain mukainen liikkumisen tuki

# Sisällys

Tilausohje kuljetuspalvelujen käyttäjille .....	0
▪ Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu .....	0
▪ Sosiaalihoitolaian mukainen liikkumisen tuki .....	0
1. Tilaaminen .....	2
Kuljetuksen tilaaminen ennakoon.....	2
Pikatileausmatkat.....	2
Tärkeää huomioitavaa .....	3
Millaisiin matkoihin kuljetuspalvelua voi käyttää? .....	3
Tekstiviestitilaukset .....	3
2. Ohjeita kuljetuspalvelumatkalle .....	4
3. Kuljetuspalvelumatkojen yhdisteleminen.....	5
4. Matkustusoikeuteen liittyvät asiatiedot .....	5
5. Matkan peruuttaminen tai muutos tilattuun matkaan .....	6
6. Saattajat .....	6
7. Omavastuuosuudet .....	6
Omavastuutaulukko .....	7
8. Kuljetuspalvelualueet .....	8
9. Avustaminen matkan aikana .....	8
10. Porrasavustaminen ja parikuljetukset .....	9
11. Yhteystiedot ja asiakaspalaute .....	9
Lisätietoa kuljetuspalveluista .....	9

# 1. Tilaaminen

## **Puhelintilaukset ja asiakaspalvelu: 05 420 703 00.**

Numeroon soittaminen ja jonotus maksaa paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun. Maksun suuruus selviää omalta puhelinoperaattoriltasi. Sinulle tiedotetaan jonottamisen aikana, monesko olet jonossa.

## **Tekstiviestitilaukset, puhelin 040 757 88 00**

**Sote Taksi -sovellus:** Linkki Sote Taksi -sovellukseen [Sote Taksi -sovellus - Taksi Helsinki](#)

Välityspalvelu Taksi Helsinki Oy palvelee ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Välityspalvelu vastaa kuljetuspalvelumatkojen välityksestä ja ottaa vastaan asiakaspalautetta matkojen toteutumisesta.

## **Kuljetuksen tilaaminen ennakoon**

- Tilaa kuljetukset hyvissä ajoin, vähintään 60 minuuttia ennen matkan alkamista. Jos tilaat kuljetuksen sen mukaan, moneltako sinun on oltava perillä, huomioi matkaan ja siirtymisiin kuluva aika.
- Jos tarvitset parikuljetusta tai porrasavustamista, tee tilaus viimeistään matkaa edeltävänä päivänä. Näin Taksi Helsinki Oy ehtii varata sopivan ajoneuvon ja tarpeeksi aikaa matkaan.
- Voit tilata kuljetuksen ennakoon menossa olevalle kuukaudelle ja sitä seuraavalle kuukaudelle. Esimerkiksi syyskuussa voit tehdä tilauksia enintään lokakuun loppuun asti.

## **Pikatilausmatkat**

- Ennakkotilausten lisäksi voit tilata neljä yhdensuuntaista pikatilausmatkaa kuukaudessa.
- Pikatilausmatkoihin voidaan yhdistellä muita matkustajia.

- Kun tilaat matkaa, välityspalvelu ilmoittaa onko kuljetus saatavissa, vai ilmoitetaanko sinulle asiasta myöhemmin. Kuljetus järjestetään viimeistään 60 minuutin sisällä ennen toivomaasi noutoaikaa. Pikatilausmatkoja ei voi tilata Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ulkopuolelta.

### **Tärkeää huomioitavaa**

Kuljetuspalvelupäätöksesi pitää olla voimassa matkan ajankohtana.

Ilmoita välityspalveluun matkaan liittyvät tarpeesi. Näitä ovat esimerkiksi, että mukanasasi on saattaja, avustajakoira tai apuvälineitä, tai että tarvitset matkan aikana pysähdystä.

Kun tilaus on vastaanotettu, välityspalvelu vahvistaa sinulle noutoajan puhelimesta tai tekstiviestillä. Noutoaika voi poiketa toiveestasi +/- 20 minuuttia.

Välityspalveluun saapuvat puhelut nauhoitetaan asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi ja nauhoitteita säilytetään 12 kuukautta.

### **Millaisiin matkoihin kuljetuspalvelua voi käyttää?**

Voit käyttää kuljetuspalvelua sellaisiin matkoihin, joita ei korvata jonkun muun lain nojalla. Kuljetuspalvelu ei käy esimerkiksi Kelan korvaamiin matkoihin, kuten matkoihin terveyskeskukseen, sairaalaan tai kuntoutukseen.

Yhdensuuntaisen matkan alku- ja loppupiste ovat eri osoitteissa. Niin sanotut kiertoajelut eivät kuulu kuljetuspalveluihin. Matkan varrella voit pysähtyä enintään 15 minuuttia. Kerro pysähdystarve ja osoite jo silloin, kun tilaat matkaa.

### **Tekstiviestitilaukset**

Voit tehdä tekstiviestitilauksia vain yhdestä ilmoittamastasi puhelinnumerosta. Tämä johtuu siitä, että välityspalvelun täytyy pystyä tunnistamaan asiakas.

Esimerkkejä tekstiviestitilauksista:

### Esimerkkiviesti 1

Maija Matkustaja, lähtö: 27.6. klo 15.00, lähtöpaikka: Koulukatu 1, Lappeenranta, määränpää: Kirkkokatu 2, Lappeenranta, pyörätuoli

### Esimerkkiviesti 2

Leena Lento. Olen menossa kodista Sammonlahden kirkkoon, perillä pitää olla sunnuntaina klo 9.50.

## 2. Ohjeita kuljetuspalvelumatkalle

- Odota kuljetusta sovituksessa paikassa sovittuna ajankohtana. Auto odottaa sinua enintään 15 minuuttia arvioidun noutoajan jälkeen. Ole yhteydessä välityspalveluun, jos noutopaikassa on epäselvyyttä tai auto ei saavu paikalle.
- Ota kuljetuspalvelumatkalle mukaan kuvallinen henkilötodistus. Kuvaton Kela-kortti käy tunnistamiseen, jos matkustat säännöllisesti ja kuljettaja tuntee sinut.

Jos sinulla ei ole mukana henkilötodistusta, varaudu maksamaan matka itse. Voit hakea korvausta jälkikäteen toimittamalla kuitit, tilinumeron ja yhteystiedot Iso apu -palvelukeskukseen. Korvattavasta summasta vähennetään omavastuuosuus.

- Matkustusosoikeus on henkilökohtainen etkä voi luovuttaa sitä toiselle henkilölle, esimerkiksi puolisollesi.
- Voit ottaa kuljetukseen mukaan välttämättömät apuvälineesi sekä muut tarvittavat tavarat, kuten ostoskassin, matkalaukun ja lastenrattaat. Huonekaluja, isoja kodinkoneita, tilaa vieviä rakennustarvikkeita tai muuttolaatikoita ei voi kuljettaa kuljetuspalvelulla.

### 3. Kuljetuspalvelumatkojen yhdisteleminen

Kuljetuspalvelumatkoja voidaan yhdistellä muiden matkustajien matkojen kanssa. Kuljetusten yhdistelemissä huomioidaan, millaista liikennevälinettä asiakas tarvitsee, ja ettei yhdistelemisestä tule kohtuuttomasti haittaa ja matka-aika pysyy kohtuullisena.

Kuljetusten yhdisteleminen ei koske niitä asiakkaita, joille hyvinvointialue on tehnyt päätöksen yksinmatkustusosoikeudesta.

Voit toivoa kuljetusten yhdistämistä toisten kuljetuspalvelua käyttävien asiakkaiden kanssa. Yhdistelykuljetuksessa matkustajien lähtöosoitteiden ja määrämpäiden on oltava samalla suunnalla. Ilmoita yhdistämistavoista, kun tilaat kuljetusta.

Kun tilaat yhteistä kuljetuspalvelumatkaa, varmista, että kaikilla kyytiin tulevilla on matkustusosoikeus voimassa. Ilmoita kyytiä tilatessasi myös muiden kuin itsesi osalta matkaan liittyvät tarpeet, kuten mukaan tulevat apuvälineet.

### 4. Matkustusosoikeuteen liittyvät asiatiedot

Välityspalvelun käytössä on tiedot matkustamiseen liittyvistä tarpeistasi sekä ajantasaisesta matkustusosoikeudesta. Käytössäsi olevan matkamäärän voit tarkistaa soittamalla välityspalvelun numeroon.

Taksi Helsinki antaa kuljettajalle puhelinnumerosi, jolloin kuljettaja voi soittaa suoraan sinulle, jos noutoajassa tai -paikassa on jotain epäselvää.

Kuljetukset järjestetään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ylläpitämien tietojen perusteella ja siksi on tärkeää, että tietosi ovat oikein. Jos tietosi muuttuvat (esimerkiksi osoite), ole yhteydessä siihen työntekijään tai toimipisteeseen, joka on myöntänyt sinulle kuljetuspalvelun.

Sinulla on oikeus halutessasi tarkistaa itsestäsi tallennetut tiedot.

Tarkastusoikeus on maksutonta kerran vuodessa. Lisätietoja tarkastusoikeudesta saat hyvinvointialueen verkkosivuilta, linkki: [Tietojen tarkastaminen - Etelä-Karjalan hyvinvointialue \(ekhva.fi\)](https://www.ekhva.fi/tietojen-tarkastaminen)

## 5. Matkan peruuttaminen tai muutos tilattuun matkaan

Ota yhteyttä välityspalveluun ja peru kuljetus, jos et tarvitse sitä. Tee muutos soittamalla tai lähettämällä tekstiviesti välityspalveluun viimeistään 45 minuuttia ennen noutoaikaa. Jos et peru kuljetusta ajoissa, menetät yhden matkan matkustusoikeudesta.

## 6. Saattajat

Matkalla voi olla ilmaiseksi mukana yksi saattaja sekä alaikäiset lapsesi. Saattajan iän ja toimintakyvyn täytyy olla sellainen, että saattaminen on turvallista sekä sinulle että saattajalle. Saattaminen tarkoittaa esimerkiksi tavaroittesi nostamista autoon ja sinun avustamistasi matkakohteeseen.

Saattajaa ei haeta eri osoitteesta, vaan hän nousee kyytiin ja jää pois kyydistä samassa osoitteessa sinun kanssasi. Ilmoita saattajasta, kun tilaat matkaa, koska autoon mahtuu rajallinen määrä henkilöitä.

## 7. Omavastuuosuudet

Maksat kuljetuspalvelumatkasta omavastuumaksun. Hyvinvointialue laskuttaa omavastuuosuudet sinulta jälkikäteen kuukausittain. Lasku lähetetään postitse kotiosoitteesi tai edunvalvojallesi.

Kuljetuspalvelupäätöksessäsi lukee, jos sinulta ei peritä omavastuumaksua. Maksua ei peritä alle 18-vuotiaan asiakkaan asiointi- ja virkistysmatkoista eikä aikuisen asiakkaan mukana matkustavista alaikäisistä lapsista.

Ostavastuuosuutta ei peritä, jos samalla kyydillä matkustaa useampi kuljetuspalveluasiakas. Kaikilta vähennetään kuitenkin yksi matka matkustusosoikeudesta.

#### Ostavastuutaulukko

<b>Matkan pituus enintään km</b>	<b>Ostavastuuosuus aikuinen</b>
6 km	3,30 €
9 km	3,60 €
12 km	3,90 €
16 km	4,70 €
20 km	5,50 €
25 km	6,10 €
30 km	6,80 €
35 km	7,40 €
40 km	8,20 €
45 km	9,30 €
50 km	10,10 €
60 km	11,80 €
70 km	13,70 €
80 km	15,50 €



90 km	17,30 €
100 km	18,70 €
110 km	20,40 €

## 8. Kuljetuspalvelualueet

Voit tehdä kuljetuspalvelumatkoja oman asuinkuntasi ja sen lähikuntien alueella. Kuljetuspalvelupäätöksessäsi lukee, millä alueella voit käyttää kuljetuspalvelua.

Jos matkustat matkustusoikeutesi ulkopuolelle, maksat itse sen osuuden, joka menee aluerajojen yli. Ilmoita matkan määränpää, kun tilaat matkaa, ja kerro se lisäksi matkan alkaessa.

## 9. Avustaminen matkan aikana

Kuljettaja auttaa sinua kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa asuntosi ulkopuolella, esimerkiksi autoon siirtymisessä ja sieltä poistumisessa. Kuljettaja huolehtii siitä, että pääset turvallisesti matkakohteeseen. Hänen tehtäviinsä ei kuulu esimerkiksi pukemisessa avustaminen tai lääkkeiden antaminen.

Kuljettajan täytyy käsitellä apuvälineitä asianmukaisesti. Jos apuvälineesi rikkoutuu siksi, että kuljettaja käsittelee sitä huolimattomasti, ilmoita asiasta heti välityspalveluun.

Kuljettaja avustaa sinua, kun siirryt autoon tai autosta kohdeosoitteeseen. Jos tarvitset avustamista, ilmoita asiasta, kun tilaat kuljetusta. Näin avustamiseen osataan varata riittävästi aikaa.

## 10. Porrasavustaminen ja parikuljetukset

Sinulle voidaan myöntää oikeus käyttää esteetöntä ajoneuvoa tai parikuljetusta.

Tilaa matka viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä, jos

- tarvitset parikuljetusta
- liikut pyörätuolilla ja tarvitset lähtö- tai kohdeosoitteessa porraskiipijää tai kuljettajaa avustamaan portaissa

Näin tilauspalvelu pystyy varmistamaan sinulle tarvitsemasi avun.

Porrasavustuksen tai porraskiipijän käyttö on välttämätöntä, kun lähtö- tai kohdeosoitteessa on enemmän kuin kolme porrasta.

## 11. Yhteystiedot ja asiakaspalaute

Voit antaa palautetta kuljetuspalvelujen järjestämisestä ja palveluista välityspalveluun, puhelin 05 420 703 00 tai verkossa, linkki: [Etelä-Karjalan hyvinvointialue - Taksi Helsinki](#)

Palautetta voit antaa myös hyvinvointialueen toimipisteisiin tai hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

### Lisätietoa kuljetuspalveluista

- Vammaispalvelujen kuljetuspalveluasiat: puhelin 040 837 2864
- Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Savitaipale ja Taipalsaari, puhelin 040 359 4335
- Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki Imatra, Parikkala, Rautjärvi ja Ruokolahti, puhelin 040 637 5839

## **Etelä-Karjalan hyvinvointialue**

Kirjaamo

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

etunimi.sukunimi@ekhva.fi

[www.ekhva.fi](http://www.ekhva.fi)

Y-tunnus: 3221313-1

Asiakirja päättyy tähän.