



# KULJETUSPALVELUOHJEET TAVALLISEN TAKSIN KÄYTTÄJILLE

SOSIAALIHUOLTOLAIN 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 pidättehan 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 invalidisästä.
- 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 matkustusoikeutenne 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 tehdä sosiaalihuoltolain mukaiset matkat haluamallanne alueelle. Kuljetuspalvelukortilla voitte kuitenkin maksaa jokaisesta matkasta enintään 21 euroa. Jos matka maksaa tätä enemmän, Teidän tulee maksaa ylimenevä osuus autossa itse.

## MATKUSTAJIEN MÄÄRÄ

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



## 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.

## OMAVASTUUOSUUDEN MAKSAMINEN

- Taksamittarin osoittama omavastuuosuus maksetaan taksissa.
- Omavastuuosuus on kaupungin sisäisen matkan hinta, joka tarkistetaan vuosittain.



## SAIRAANHOIDON 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 omavastuuosuuden. 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.
- Espoon logistiikka  
(09) 816 24000 (9-15) [henkilokuljetukset@espoo.fi](mailto:henkilokuljetukset@espoo.fi)
- Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori  
(09) 816 33 333 (9-15) (Sosiaalihuoltolain mukaiset päätökset)  
[nestori@espoo.fi](mailto:nestori@espoo.fi)
- Lähitaksi  
(09) 588 5400 (9–15) TÄSTÄ NUMEROSTA EI VOI TILATA TAKSIA  
[palaute@lahitaksi.fi](mailto: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 käyttökelvottomaksi. Kortti tulee leikata kahtia mutta sitä ei tarvitse palauttaa.

## KULJETUSPALVELUKORTIN KATOAMINEN TAI VIOITTUMINEN

- Jos kortti katoaa tai se vioittuu, otattehan pikaisesti yhteyttä Espoon logistiikkaan (09) 816 24000 (9-15)

## LISÄTIETOJA KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄMISESTÄ

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

Neuvontaa ja lisätietoja

Espoon logistiikka (09) 816 24000 (9-15) [henkilokuljetukset@espoo.fi](mailto:henkilokuljetukset@espoo.fi)

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori (09) 816 33333 (9-15)  
[nestori@espoo.fi](mailto:nestori@espoo.fi)

Tämä ohje on jaettu kuljetuspalvelukortin käyttäjille ja takseille.

**HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!**

02/2019

