Opas kuljetuspalvelun käyttöön

Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

Sisällysluettelo

1. Taksin tilaus 2
2. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline 3
3. Kuljetuspalvelukortilla maksaminen 3
4. Poikkeustilanteet- tekninen vika taksin maksulaitteessa 4
5. Omavastuuosuuden maksaminen 4
6. Matkustusalue 5
7. Yhdensuuntainen matka 5
8. Kuljettajan antamat palvelu 5
9. Matkojen yhdistely 6
10. Sairaanhoidon matkat Kelan korvattavia 6
11. Kuitit matkoista säilytetään kolme kuukautta 7
12. Vakiotaksioikeus on vain työ- ja opiskelumatkoilla 7
13. Kuljetuspalvelukortin katoaminen tai vioittuminen 7
14. Kuljetuspalveluoikeuden päättyminen 7
15. Palautteen antaminen palvelusta tai ongelmasta 8
16. Omien tietojen muuttuminen ja siitä ilmoittaminen 8

Julkaisija
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
1/2025
Liikkumista tukevat palvelut

1.Taksin tilaus

Tavalliset taksinkuljetukset, myös opiskelu- /työmatkat ja esteettömät taksikuljetukset (invataksit) tilataan itse kuljetuksen tilausvälityskeskuksesta. Voit valita kolmesta eri vaihtoehdosta

	Fixutaxi **www.fixutaxi.fi** Puhelintilaus: 0800 555 111 Tekstiviestitilaus: 18 116 Sähköpostitilaus: vantaakerava@fixutaxi.fi
	Lähitaksi **www.lahitaksi.fi** Puhelintilaus: 0800 07333 Tekstiviestitilaus: 18 373 Sähköpostitilaus: vantaankaupunki@lahitaksi.fi keravankaupunki@lahitaksi.fi
	Menevä **www.meneva.fi** Puhelintilaus: 0800 02121 Tekstiviestitilaus: 18 567 Sähköpostitilaus: verna@meneva.fi

Taksin tilaus on asiakkaalle maksuton. Tilaus voidaan myös tehdä älypuhelimeen asennetulla applikaatiolla, josta löytyy tiedot taksiyrityksen kotisivuilta.

Huomioi, että voit tilata taksin valitsemalla yhden tilausvälityskeskuksen/ palveluntuottajan kerrallaan. Samaa matkaa ei voi tilata useammasta kuin yhdestä välityskeskuksesta. Matkan tilaus aiheuttaa jo yhden matkan katevarauksen.

Eri matkoilla voit käyttää eri palveluntuottajan kyytejä eli esim. tilata seuraavan matkan toisesta tilausvälityskeskuksesta.

Voit ottaa kyydin myös ”tolpalta” lähimmältä taksiasemalta. Varmista ennen matkan alkua, että kuljetuspalvelukorttiasi on mahdollista käyttää autossa ja kuljettaja soittaa tilausvälityskeskukseen. Samoin toimitaan, jos otat taksin ”lennosta”. Kaikki kyydit siis tilausvälityskeskuksen kautta.

KERRO TAKSIA TILATESSASI

- **että maksu tapahtuu kuljetuspalvelukortilla**
- **noutoaikaan ja -paikkaan liittyvät tiedot mahdollisimman tarkasti**
- **tieto mukaan tulevista apuvälineistä ja tarve autotyypistä (henkilöauto, esteetön auto)**
- **avustamistarve**
- **avustajakoirasta**
- **muista erityistarpeista**

Huomioithan, että vaikka tilaat henkilöauton, voit saada invataksin, jos sellainen on vapaana.

2.Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline

Pidä kuljetuspalvelukortti aina taksissa mukanasi. Henkilöllisyys todistetaan pyydettäessä. Kuljetuspalvelukorttia voi käyttää vain, kun olet itse mukana matkalla. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen. Kortilla on tiedot matkaoikeuksista, omavastuun suuruudesta sekä mahdollisuudesta inva- tai palvelulisästä.

Korttia ei saa luovuttaa toiselle henkilölle eikä jättää taksinkuljettajalle

3.Kuljetuspalvelukortilla maksaminen

Kuljetuspalvelukortti annetaan kuljettajalle ennen matkan alkamista, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustusoikeuden ja kortin voimassa olon.

Matka maksetaan kortilla niin, että auton maksupääte lukee kortin tiedot

Jos kortti ei ole matkaa tehdessä mukana, maksa matkan hinta itse kuljettajalle.

Voit hakea jälkikäteen korvauksen matkasta toimittamalla taksikuitin osoitteeseen:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Kuljetuspalveluiden laadunvalvonta
Aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut
Vammaispalvelujen järjestäminen ja hankinta
Kielotie 7 B
01300 Vantaa

tai sähköpostitse laatu.kuljetuspalvelut@vakehyva.fi

Kuitissa on oltava matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus. Kuitin lisäksi ilmoita oma nimesi, henkilötunnuksesi, puhelinnumerosi sekä tilinumerosi. Mikäli matkan on maksanut joku muu puolestasi, ilmoita myös hyvityksen saajan nimi, osoite, henkilötunnus ja tilinumero. Kuitit tulee lähettää 30 päivän kuluessa siitä, kun matkat on maksettu.

4.Poikkeustilanteet- tekninen vika taksin maksulaitteessa

Mikäli kortilla maksaminen ei teknisistä syistä onnistu taksissa, kuljettaja ottaa kortilta seuraavat tiedot: kortin numero, nimesi, syntymävuotesi ja kaupungin nimen. Lisäksi kuljettaja toimittaa mainituilla tiedoilla varustetun kuitin omaan taksikeskukseensa, joka siirtää tiedot kuljetuspalvelussa pidettävään matkarekisteriin ja laskuttaa matkasta kuljetuspalvelun myöntänyttä yksikköä.

Mikäli kortti ei toimi, voi syynä olla myös kuljetuspalvelun päättyminen. Tällöin asiakas maksaa matkan itse. Päätöksen päättymisaika ilmoitetaan vain päätöksessä.

5.Omavastuuosuuden maksaminen

Asiakasmaksulaki velvoittaa hyvinvointialuetta laskuttamaan asiakkaalta kuljetuspalvelun omavastuuosuuden. Kuukausimaksu vertautuu julkisen liikenteen taksaan.

Kuljetuspalvelun omavastuu on 1.1.2025 alkaen:
- yli 17-vuotiailla 3,20 € / yhdensuuntainen matka
- 7–17-vuotiailla 1,60 € / yhdensuuntainen matka

1.6.2024 alkaen omavastuuosuutta ei makseta autossa taksinkuljettajalle, vaan se laskutetaan jälkikäteen asiakkaalta laskulla ajettujen matkojen määrän mukaan kuukausittain. Laskutus tapahtuu jälkikäteen seuraavan kuukauden lopussa. Laskut voidaan yhdistää useammalta kuukaudelta silloin kun ajettujen matkojen määrä on

hyvin pieni. Laskussa on yhteystieto mihin asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä laskuun liittyvissä asioissa.

Kuukausilaskutuksessa jo olevien asiakkaiden laskutustapa ei muutu 1.6.2024 alkaen.

Työ- ja opiskelumatkalaisten omavastuuosuus voidaan laskuttaa kuukausilaskutuksella, tällöin asiakas ei maksa autossa omavastuuosuutta.

Huom. Laajennettuun oppivelvollisuuteen kuuluvilta opiskelumatkoilta ei peritä omavastuuta.

Omavastuuosuudesta voi anoa vapauttamista, jos olet vähävarainen ja pitkäaikaisesti toimeentulotuen asiakas.

6.Matkustusalue

Kuljetuspalvelukortilla voit matkustaa seuraavilla paikkakunnilla: Helsinki, Vantaa, Espoo, Kerava, Tuusula, Nurmijärvi, Kauniainen, Sipoo, Järvenpää alueella.

HUOM. Sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa asiakas maksaa itse 30 euron ylittävän hinnan kuljettajalle.

7.Yhdensuuntainen matka

Korvattava matka on aina yhdensuuntainen. Yhdensuuntainen matka ajetaan suorinta reittiä asiointikohteeseen. Tämän reitin varrella voi tehdä yhden välttämättömän, pikaisen maksimissaan 10 minuutin pysähdyksen. Kohteeseen saavuttaessa matka maksetaan kortilla heti kuljettajalle. Paluu kotiin tai siirtyminen muuhun paikkaan on toinen matka, johon tilataan uusi matka.

Kiertoajelu paikasta toiseen ei ole sallittu

8.Kuljettajan antamat palvelu

Normaaliin taksin palveluun kuuluu apuvälineiden ja tavaroiden nostaminen autoon sekä asiakkaan ja hänen tavaroidensa vienti esim. kerrostalon alaovelle. Palvelulisä myönnetään erityisistä syistä, jos asiakas tarvitsee kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän.

Palvelulisä kattaa saattamisen asiointipaikkaan sekä asiakkaan ja tavaroiden viennin ovelle. Palvelulisänä myönnetty saattajapalvelu ei ole tarkoitettu avustamiseen asiointikohteessa esim. kaupoissa. Kerro kuljettajalle palvelutarpeesta ennen matkan maksamista. Silloin kun matka tehdään esteettömällä autolla ja matkasta peritään invalisä, matkasta ei voida periä palvelulisää.

9.Matkojen yhdistely

Mukana matkustavat	Maksut
• VPL – ja SHL- asiakkaiden yhteiset matkat • Tilatessa ilmoitetaan matkalla osallistujien tiedot. Tilauskeskus tarkistaa, ovatko oikeutettuja VPL- tai SHL-matkoihin.	• Yksi matkustaja: kuljetuspalvelumatka, sovitusti vuorotellen maksaja eri matkoilla vaihtuu. • Usean asiakkaan yhteisellä matkalla, matka voi olla 5–10 km lyhyintä reittiä pidempi. • Muut matkustajat: omavastuu, huom! SHL-kortilla 30 euroa ylittävän matkan kustannuksen asiakas maksaa.
Asiakkaalla on mukana **saattaja** • Ilmoitetaan saattajan mukana olo tilausta tehtäessä • Saattajia voi olla yksi, hän kulkee kokonaan saman matkan kuin avustettava.	Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka Saattaja: ei omavastuuta
Asiakkaalla on mukana omia **lapsia** • Ilmoitetaan lasten mukana olo ja määrä tilausta tehtäessä.	Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka Lapset: Alle 7-vuotiaat maksutta, yli 7-vuotiaat maksavat lapsen omavastuun hinnan.
Asiakkaalla on **seuralainen** mukana • Ilmoitetaan seuralaisten mukana olo ja määrä tilausta tehdessä	Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka Seuralainen: omavastuun hinta

10.Sairaanhoidon matkat Kelan korvattavia

Kuljetuspalvelukorttia ei saa käyttää Kelan korvauksen piiriin kuuluvilta matkoilta. Kelan korvaamia matkoja ovat kaikki sairasvakuutuslain mukaiset matkat: asiakkaan lääkäri- käynnit sekä lääkärin määräämät hoidot, tutkimukset, käynnit ja terapiat sairaalassa, terveysasemalla, yksityisessä terveydenhuollossa.

11.Kuitit matkoista säilytetään kolme kuukautta

Saat kuljettajalta aina kuitin matkasta. Kuitissa on tieto matkan alkamis- ja päättymispaikasta sekä kuljettajan allekirjoitus. Säilytä kuitit kolme kuukautta.

12.Vakiotaksioikeus on vain työ- ja opiskelumatkoilla

Työ- ja opiskelumatkat: voit sopia matkat etukäteen ja käyttää vakituista kuljettajaa.

Vakituista kuljettajaa asiointi- ja virkistysmatkoilla voi käyttää vain kuljetuspalvelun erityisellä kirjallisella päätöksellä

13.Kuljetuspalvelukortin katoaminen tai vioittuminen

Jos kortti katoaa tai vioittuu, ota yhteyttä vammais- tai seniorineuvontaan (yhteystiedot takakannessa). Kortti suljetaan, jolloin se muuttuu käyttökelvottomaksi. Kun uuden kortin odotusaikana maksat itse, ota niistä kuitit ja laskuta kuljetuspalvelu yksikköä matkoista.

14.Kuljetuspalveluoikeuden päättyminen

Kortin käyttöoikeus päättyy, jos muutat toisella paikkakunnalle tai kuljetuspalvelun voimassaolo lakkaa. Käyttöoikeuden päätyttyä kortti suljetaan.

Säilytä kortti mahdollista jatkopäätöstä varten. Matkaoikeus lisätään kortillesi sähköisesti. Korttia ei tarvitse tuoda aktivoitavaksi kuljetuspalveluun.
Toimita jatkohakemus 3kk:tta ennen määräajan päättymistä.
Yhteystiedot ohjeen lopussa

15.Palautteen antaminen palvelusta tai ongelmasta

Mikäli taksinkuljettajan toiminnassa, autoissa tai auton tilauksessa on ongelmia, anna palaute suoraan palveluntuottajalle puhelimitse:

Fixutaxi: 09 7001 8950
Lähitaksi: 09 4778 0380
Menevän: 0800 02121

Asiakaspalautetta voit antaa puhelimitse arkisin:
Jos olet yli 65-vuotias:
Seniorineuvonta: 09 4191 6000 klo 9–15
Jos olet alle 65-vuotias:
Vammaisneuvonta: 09 4191 7020 klo 9–11 ja 13–15

Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä.

Voit antaa palautetta myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivujen kautta www.vakehyva.fi. Löydät palautteen antamisen kirjaamalla kohtaan ”Etsi”: Palaute.

Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ja palveluntuottajien kanssa.

16.Omien tietojen muuttuminen ja siitä ilmoittaminen

Ilmoita vammaisneuvontaan tai seniorineuvontaan, jos osoitteesi muuttuu.
Ilmoita myös kuljetuspalvelun toteuttamiseen vaikuttavat tiedot, kuten apuvälineen muuttuminen, esteettömän auton (invataksin) tarve, tavallista suuremman palvelujen tarve kuten saattaminen/hakeminen kohteesta (palvelulisä).

Ilmoita jos palvelun tarpeesi muuttuu, etkä enää tarvitse kuljetuspalvelua.

Yhteystiedot

HAKEMUKSET JA LIITTEET

Postitse:
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Liikkumista tukevat palvelut
Kielotie 7 B
01300 VANTAA

Puhelimitse ja sähköpostitse:
Vammaisneuvonta **alle 65-vuotiaat**: 09 4191 7020 ma – pe klo 9–11 ja 13–15
vammaisneuvonta@vakehyva.fi

Seniorineuvonta **yli 65-vuotiaat:** 09 4191 6000 ma – pe klo 9–15
seniorineuvonta@vakehyva.fi

Maisa asiakasportaali: https://maisa.fi/maisa/Authentication/Login?

Sähköpostitse (pyydetyt liitteet, ei hakemuksia) salatulla viestillä
kuljetuspalvelut@vakehyva.fi

Kuljetuspalveluita koskevat kysymykset (esim. kuljetuspalvelukortit, korttitilaukset, liitteet ja hakemukset) neuvonnoista puhelimitse tai sähköpostilla.

Lisätietoja verkkosivuilta www.vakehyva.fi ja sähköpostitse ja puhelimitse neuvonnoista

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue