



Sosiaalihuolto- ja  
vammaispalvelulain mukaisten  
kuljetuspalvelujen asiakasohje  
taksin käyttäjille

## ASIAKASOHJE TAKSIN KÄYTTÄJILLE

Kuljetuspalvelun tavoitteena on turvata kaikkien vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisten kuljetuspalveluasiakkaiden yhdenvertainen ja luotettava mahdollisuus välttämättömiin asiointimatkoihin sekä säännöllisiin työ- ja opiskelumatkoihin heille myönnettyjen matkaoikeuksien mukaan. Myönnetty matkaoikeus eli esimerkiksi palvelu, matkojen tarkoitus, matkamäärä, matkustusalue ja omavastuu on kirjattu asiakkaan päätökseen.

Kuljetuspalvelulla ei ole tarkoitus korvata puuttuvaa joukkoliikennettä.

Vammaispalvelulain (VPL) tai sosiaalihuoltolain (SHL) mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin. Ne korvaa muun lainsäädännön mukaisesti (esimerkiksi Kela tai vakuutusyhtiö).

## Sisällysluettelo

1. TAKSIN TILAAMINEN .....	4
2. MATKUSTAMINEN TAKSISSA .....	6
3. KUITIT .....	6
4. MATKUSTAJIEN MÄÄRÄ.....	7
5. MATKOJEN VAPAAEHTOINEN YHDISTELY .....	7
6. YHDENSUUNTAINEN MATKA.....	7
7. MATKOJEN SÄÄSTÄMINEN TAI ETUKÄTEEN KÄYTTÄMINEN .....	8
8. POIKKEUSTILANTEET .....	8
9. OHJEIDEN VASTAINEN KÄYTTÖ .....	8
10. KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN.....	9
11. KULJETUSPALVELUKORTIN KATOAMINEN TAI VIOITTUMINEN .....	9
12. PALVELUN SEURANTA.....	9

## 1. TAKSIN TILAAMINEN

Kuljetuspalvelumatkat tilataan tilausvälityskeskukseen kautta. Taksin tilausvälityskeskukseen ja tilaustavan voi itse valita alla olevista vaihtoehdoista.

### **Tilausvälityskeskus Lähitaksin yhteystiedot:**

**Puhelin:**

**080005168 tilausnumero asiakkaille**

**080005167 tilausnumero ruotsinkielisille asiakkaille**

**Tekstiviesti: 18373**

**Sähköposti: [kuntakuljetus@lahitaksi.fi](mailto:kuntakuljetus@lahitaksi.fi)**

**Sovellus: Taxini-sovellus on saatavilla älypuhelimien sovelluskaupasta**

Tilaus on maksuton.

### **Tilausvälityskeskus Menevän yhteystiedot:**

***080096135 tilausnumero asiakkaille***

***080096145 tilausnumero ruotsinkielisille asiakkaille***

***Sähköpostitilauksille osoite on [verna@meneva.fi](mailto:verna@meneva.fi)***

**Applikaatiosovellus tulee saataville älypuhelimien sovelluskauppoihin.**

Tilaus on maksuton.

Taksia ei voi tilata suoraan kuljettajalta, ellei kyseessä ole menomatalla sovittava paluukuljetus tai asiakkaalle erikseen myönnetty vakiotaksioikeus. Vakiotaksioikeus voidaan myöntää yksilöllisen tarveharkinnan perusteella. Oikeutta haetaan perusturvakuntayhtymä Karviaisesta kirjallisesti.

**Kerro tilatessa:**

- nimesi
- maksu tapahtuu kunnan VPL tai SHL kuljetuspalvelukortilla
- osoite, josta auto noutaa sinut
- matkan määränpää
- kellonaika, jolloin sinun tulee olla perillä
- tuleeko mukaan apuvälineitä tai saattaja
- tarve autotyypistä esim. henkilöauto / farmari tai iso inva-auto (hissi) / pieni inva-auto (ramppi). Invataksin voi tilata vain ne asiakkaat, joille on myönnetty päätöksessä invataksin käyttöoikeus
- avustamisen erityistarve esim. porraskäyttö
- mahdollinen pikaisen pysähdyksen tarve matkan varrella
- puhelinnumero, josta sinut tavoittaa.

Taksin voi tilata myös etukäteen ennakkotilauksena 30 vrk eteenpäin.

Paluukyydin voi tilata edellä mainituista numeroista tai sopia siitä menomatkan ajaneen taksin kanssa. Paluukuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta, mikäli kyseessä on edellä mainittujen tilausvälityskeskusten sopimusauto. Muiden

palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja ei makseta. Kuljettaja ilmoittaa vakiotaksi- ja taksitolpalta otetut kyydit tilausvälityskeskukseen.

## 2. MATKUSTAMINEN TAKSISSA

Tilauksen jälkeen taksi saapuu mahdollisimman pian ja viimeistään 60 minuutin kuluttua tilauksesta. Anna kuljetuspalvelukortti kuljettajalle ennen matkan alkamista, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustusoikeuden, kortin voimassaolon ja paljonko matkoja on jäljellä. Matka maksetaan lukemalla kortti auton maksupäätteessä. Saat kuitin matkasta.

Tehtyihin matkoihin sisältyy omavastuuosuus. Palvelun myöntänyt Karviainen laskuttaa omavastuun sinulta jälkikäteen kuukausittain. Vapaaehtoisesti yhdistellyissä matkoissa ei omavastuuta tarvitse maksaa (kts. kohta 5).

Jos kortti ei ole matkaa tehtäessä mukana, maksat itse matkan koko hinnan.

Jos taksin laitteissa on tekninen vika, taksinkuljettaja hoitaa laskutuksen tilausvälityskeskukseen kautta laskutettavaksi kuntaan.

Taksikuljettaja auttaa tarvittaessa autoon - ja autosta ulos pääsemisessä. Taksinkuljettaja auttaa myös apuvälineiden kanssa.

## 3. KUITIT

Saat kuljettajalta kuitin kuljetuspalvelumatkan päätyttyä. Kuitista näkyy matkan hinta, omavastuun määrä sekä mahdollinen invataksiasiakkaan avustamislisä tai porraslisä. Säilytä kuitit vähintään kuusi kuukautta (6 kk), jotta mahdolliset epäselvyydet voidaan selvittää.

## 4. MATKUSTAJIEN MÄÄRÄ

Kuljetuspalvelumatkoilla voi matkustaa maksutta yksi henkilö saattajana tai avustajana. Saattaja tai avustaja voidaan ottaa myös reitin varrelta kyytiin, mutta reitiltä ei voi poiketa.

Myös alaikäinen lapsi voi matkustaa maksutta mukana.

## 5. MATKOJEN VAPAAEHTOINEN YHDISTELY

Voit yhdistellä matkoja muiden kuljetuspalveluasiakkaiden kanssa. Yhdistelty matka on matka, jossa useampi kuljetuspalveluasiakas kulkee samalla kuljetusajoneuvolla vapaaehtoisesti. Asiakkaat voivat nousta kyytiin ja jäädä kyydistä reitin varrella.

Yhdistellyllä matkalla kaikkien kuljetuspalveluasiakkaiden kortit luetaan auton maksupäätteessä ja jokaiselta kuluu yksi matka.

Yhdistelystä matkasta ei tarvitse maksaa omavastuuta. Kerro matkaa tilatessa, että matka on yhdistelty matka.

## 6. YHDENSUUNTAINEN MATKA

Korvattava matka on aina yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Esimerkiksi kauppamatkalla meno kauppaan on yksi matka ja paluu kaupasta toinen.

Yhdensuuntainen matka ajetaan pääsääntöisesti suorinta reittiä kohteeseen.

Välttämätön ja pikainen noin 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen.

## 7. MATKOJEN SÄÄSTÄMINEN TAI ETUKÄTEEN KÄYTTÄMINEN

Edellisen kuukauden käyttämättä jääneitä matkoja ei voi siirtää seuraaville kuukausille, eikä tulevilta kuukausilta voi lainata matkoja etukäteen.

## 8. POIKKEUSTILANTEET

Mikäli kortilla maksaminen ei teknisistä syistä onnistu taksissa, kuljettaja ottaa kortilta seuraavat tiedot:

- kortin numero, asiakkaan nimi ja asiakkaan allekirjoitus
- kuljettaja kirjaa ylös myös lähtö- ja kohdeosoitteen.

Taksikuljettaja toimittaa mainituilla tiedoilla varustetun kuitin tilausvälityskeskukseen, joka laskuttaa matkasta Karviaista ja samalla matka vähenee kortille ladatusta matkasaldosta.

## 9. OHJEIDEN VASTAINEN KÄYTTÖ

Kuntien vammaispalveluissa ja ikäänntyneiden palveluissa seurataan kuljetuspalveluiden käyttöä.

Ohjeiden vastainen kuljetuspalvelun käyttö aiheuttaa kuljetuspalvelukortin pois ottamisen.

Jos asiakas menettää taksikortin, hän maksaa matkan ensin itse ja hakee matkan hinnan kuittia vastaan Karviaiselta. Kuitissa tulee olla matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus.

Väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset peritään takaisin.



## 10. KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

Kortin käyttöoikeus päättyy, jos

- päätöksen voimassaolo lakkaa (näkyvät päätöksessä)
- asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle.

Muuttuneista olosuhteista tulee ilmoittaa matkaoikeuden myöntäneeseen kuntayhtymä Karviaiseen.

Käyttöoikeuden päätyttyä Karviainen mitätöi kortin, jolloin se muuttuu käyttökelvottomaksi, eikä sitä tarvitse palauttaa.

## 11. KULJETUSPALVELUKORTIN KATOAMINEN TAI VIOITTUMINEN

Jos kortti katoaa tai se vioittuu, ota pikaisesti yhteyttä kortin myöntäjään eli Karviaisen ikääntyneiden palveluihin tai vammaispalveluun.

Kadonneen kortin tilalle toimitettavasta uudesta kortista peritään uuden kortin tilaamisesta aiheutuvat kulut.

## 12. PALVELUN SEURANTA

Asiakaspalautetta voitte antaa suoraan taksin tilausvälityskeskuksen palautekanavien kautta.

Palautetta voi antaa myös palvelun myöntäneen kuntayhtymän yhteyshenkilöiden kautta.

Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, kuntayhtymän ja palveluntuottajien kanssa.