



eksote

**TAKSIHELSENKI**

Siellä Missä Sinäkin

# Tilausohje kuljetuspalvelujen käyttäjille

---

- Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu
- Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki

## Sisällysluettelo

1	Tilaaminen	3
2	Ohjeita kuljetuspalvelumatkalle	6
3	Kuljetuspalvelumatkojen yhdisteleminen	7
4	Matkustusoikeuteen liittyvät asiatiedot	8
5	Matkan peruuttaminen tai muutos tilattuun matkaan	8
6	Saattajat	9
7	Ostavastuuosuudet Ostavastuutaulukko	9 10
8	Kuljetuspalvelualueet	11
9	Avustaminen matkan aikana	11
10	Porrasavustaminen ja parikuljetukset	12
11	Eksoten yhteystiedot ja asiakaspalaute	12

## 1 Tilaaminen

### Puhelintilaukset ja asiakaspalvelu

Puh. 0300 472 405

### Tekstiviestitilaukset

Puh. 040 757 88 00

### Sote Taksi -sovellus

(ohje: [www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/kuljetuspalvelut](http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/kuljetuspalvelut))

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 perusteella, moneltako sinun on oltava perillä, huomioi matkaan ja siirtymisiin kuluva aika.
  - Jos tarvitset parikuljetusta tai porrasavustamista, tee tilaus viimeistään matkaa edellisenä 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 ennakoon 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 asiasta sinulle myöhemmin. Kuljetus järjestetään viimeistään 60 minuutin sisällä ennen toivomaasi noutoaikaa. Pikatilausmatkoja ei voi tilata Eksoten jäsenkuntien 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. Välityspalvelu voi varmistaa sinulta lisätietoja.

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

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

**Paljonko kuljetuspalvelun tilaaminen maksaa?**

Soittaminen ja tekstiviesti välityspalveluun maksavat normaalin paikallis- tai matkapuhelinmaksun. Maksun suuruus selviää omalta puhelinoperaattoriltasi. Jonottaminen on maksutonta ja sinulle tiedotetaan jonottamisen aikana, monesko olet jonossa.



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

Voit käyttää kuljetuspalvelua sellaisiin matkoihin, joita ei korvata jonkun muun lain nojalla. Kuljetuspalvelu ei siis käy esimerkiksi Kelan korvaamiin matkoihin, kuten matkoihin lääkäriin, sairaalaan tai lääkärin määräämään tutkimukseen tai hoitoon. Myöskään veteraanikuntoutusmatkat eivät kuulu kuljetuspalveluihin eikä välityspalvelun numerosta välitetä sinun itsesi maksamia matkoja.

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, Lpr, määränpää: Kirkkokatu 2, Lpr, pyörätuoli*

Esimerkkiviesti 2.

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



## 2 Ohjeita kuljetuspalvelumatkalle

### **Odota kuljetusta sovituissa paikoissa 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 Eksoten Iso apu- palvelukeskukseen.

Korvattavasta summasta vähennetään omavastuuosuus.

Matkustusosoikeus on henkilökohtainen etkä voi luovuttaa sitä toiselle henkilölle, esimerkiksi puolisolle.

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

- ettei yhdistelemisestä tule kohtuuttomasti haittaa
- kuljetuspalvelupäätös
- että matka-aika pysyy kohtuullisena
- asiakkaan tarvitsema liikenneväline
- että matkojen yhdistelyyn sopivia ajoneuvoja on saatavilla

Kuljetusten yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille Eksote on tehnyt päätöksen yksinmatkustusoikeudesta.

Voit toivoa kuljetuksen yhdistämistä toisten kuljetuspalvelua käyttävien asiakkaiden kanssa. Yhdistelykuljetuksessa matkustajien lähtöosoitteiden ja määränpäiden on oltava samalla suunnalla. Ilmoita yhdistämistoiveesta, kun tilaat kuljetusta.

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



## 4 Matkustusoikeuteen liittyvät asiakastiedot

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

Taksi Helsinki antaa kuljettajalle puhelinnumerosi, jolloin kuljettaja voi soittaa suoraan sinulle, jos noutoajan tai -paikan suhteen on jotain epäselvää.

Kuljetukset järjestetään Eksoten ylläpitämien tietojen perusteella. Tästä syystä on tärkeää, että tietosi ovat oikeat ja ajantasaiset. **Jos tietosi muuttuvat (esimerkiksi osoite), ole yhteydessä siihen työntekijään tai toimipisteeseen, joka on myöntänyt sinulle kuljetuspalvelun.**

Jos haluat, voit tarkastaa itsestäsi tallennetut tiedot. Tiedot voit tarkastaa ilmaiseksi kerran vuodessa. Lisätietoja tarkastusoikeudesta saat Eksoten verkkosivuilta ([www.eksote.fi](http://www.eksote.fi) – asiakkaan ja potilaan oikeudet) ja toimipisteistä.

## 5 Matkan peruuttaminen tai muutos tilattuun matkaan

Jos esimerkiksi sairastut äkillisesti ja et tarvitsekaan kuljetusta, ota yhteyttä välityspalveluun ja peru kuljetus. Tee muutos tai peruutus soittamalla tai lähettämällä tekstiviesti välityspalveluun viimeistään 45 minuuttia ennen noutoaikaa. Muussa tapauksessa menetät yhden kuljetuksen 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 tavaroitteesi nostamista autoon ja sinun avustamistasi matkakohteeseen.

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

## 7 Omavastuusuudet

**Maksat kuljetuspalvelumatkasta omavastuumaksun.** Eksote laskuttaa omavastuusuudet 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. Jos matkustat yhdessä kahden tai useamman henkilön kanssa, joilla on kuljetuspalvelu, omavastuumaksua ei peritä. Kaikilta teiltä vähennetään kuitenkin yksi matka matkustusoikeudesta.



## Ostavastuutaulukko

<b>Matkan pituus enintään km</b>	<b>Ostavastuosuus 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 €
120 km	22,00 €
130 km	23,50 €
140 km	25,20 €
150 km	26,30 €
160 km	27,80 €
170 km	29,20 €
180 km	31,10 €
190 km	32,70 €
200 km	34,50 €

## 8 Kuljetuspalvelualueet

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

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

## 9 Avustaminen matkan aikana

Kuljettajan tehtävänä on auttaa sinua kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa asuntosi ulkopuolella, esimerkiksi autoon menossa ja autosta poistulossa. 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.

Sinulle voidaan myöntää oikeus käyttää invavarusteista ja/tai esteetöntä ajoneuvoa tai paarikuljetusta. Kuljettaja avustaa sinua, kun siirryt autosta kohdeosoitteeseen tai päinvastoin. Jos tarvitset avustamista, ilmoita siitä kun tilaat kuljetusta, niin avustamiseen varataan riittävästi aikaa.

---

## **10 Porrasavustaminen ja parikuljetukset**

Jos tarvitset parikuljetusta tai liikut pyörätuolilla ja tarvitset lähtö- tai kohdeosoitteessa porraskiipijää tai kuljettajaa avustamaan portaissa, tilaa matka viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä. Näin tilauspalvelu pystyy varmistamaan sinulle tarvitsemasi avun. Porrasavustuksen tai porraskiipijän käyttö on välttämätöntä, kun lähtö- tai kohdeosoitteessa on enemmän kuin kolme porrasta.

## **11 Eksoten yhteystiedot ja asiakaspalaute**

Voit antaa palautetta kuljetuspalvelujen järjestämisestä ja palveluista välityspalveluun 0300 472 405 tai verkossa <https://taksihelsinki.fi/eksotepalaute/>

Palautetta voit antaa myös Eksoten toimipisteisiin tai Eksoten verkkosivujen kautta.



**Lisätietoa kuljetuspalveluista:**

Vammaispalvelujen kuljetuspalveluasiat  
puh. 040 745 3290

Vammaispalvelujen kuljetuspalvelupäätökset  
puh. 040 837 2864

Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki  
Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Savitaipale ja Taipalsaari  
puh. 040 359 4335

Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki  
Imatra, Parikkala, Rautjärvi ja Ruokolahti  
puh. 040 637 5839

---



## Ota yhteyttä!

### **Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto (Eksote)**

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

Valto Käkelän katu 3, 53130

Lappeenranta

[kirjaamo@eksote.fi](mailto:kirjaamo@eksote.fi)

[etunimi.sukunimi@eksote.fi](mailto:etunimi.sukunimi@eksote.fi)

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

**Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto**