



eksote

TAKSIHELSENKI

Siellä Missä Sinäkin

Tilausohje kuljetuspalvelujen käyttäjille

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu
Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki

www.eksote.fi

Sisällysluettelo

1	Tilaaminen	3
2	Ohjeita kuljetuspalvelumatkalle	6
3	Kuljetuspalvelumatkojen yhdisteleminen	7
4	Matkustusosoikeuteen liittyvät asiakastiedot	8
5	Matkan peruuttaminen tai muutos tilattuun matkaan	9
6	Saattajat	9
7	Ostavastuuosuudet	10
	Ostavastuutaulukko	11
8	Kuljetuspalvelualueet	12
9	Avustaminen matkan aikana	12
10	Porrasavustaminen ja parikuljetukset	13
11	Eksoten yhteystiedot ja asiakaspalaute	14



1 Tilaaminen

Puhelintilaukset ja asiakaspalvelu

Puh. 0300 472 409

Tekstiviestitilaukset

Puh. 040 757 88 00

Välityspalvelu (Taksi Helsinki Oy) palvelee läpi vuorokauden jokaisena vuoden päivänä (24/7).

Välityspalvelu vastaa matkojen välityksestä ja matkojen toteutumiseen liittyvien asiakaspalautteiden vastaanottamisesta.

Matkat tulee tilata hyvissä ajoin, mutta vähintään **60 minuuttia** ennen toivottua noutoaikaa (kuljetuksen aloittamisaika). Mikäli matka tilataan kohteeseen saapumisajan perusteella, tulee lisäksi huomioida matkustus aika kohteeseen ja kohteessa siirtymiseen kuluva aika. Matkan tilaamista suositellaan viimeistään edellisenä päivänä, mikäli asiakas tarvitsee parikuljetusta tai porrasavustamista.

Asiakkailla on oikeus tilata matkoja myös muutoin kuin ennakkoon. Pikatilausmatkojen määrä on rajoitettu **neljään yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa** asiakasta kohden. Pikatilausmatkoihin voidaan yhdistellä muita matkustajia.

Välityspalvelu ilmoittaa onko kuljetus saatavissa vai ilmoitetaanko kuljetuksen saatavuudesta ja ajankohdasta erikseen. Kuljetus järjestetään viimeistään 60 minuutin sisällä ennen toivottua noutoaikaa. Pikatilausmatkoja ei voi tilata Eksoten jäsenkuntien ulkopuolelta.

Tilatessa tulee ilmoittaa **matkaan liittyvät tarpeet** (esim. saattaja, avustuskoira, apuvälineet, pysähdystarve). Välityspalvelu voi varmistaa tietoja lisäksi asiakkaalta.

Yhdensuuntaisella matkalla tulee olla alku- ja loppupiste eri osoitteissa. Ns. kiertoajelut eivät sisälly kuljetuspalveluihin. Mikäli halutaan pysähtyä matkan varrella (enintään 15 min), tulee pysähdystarve- ja osoite kertoa jo tilattaessa.

Kun tilaus on vastaanotettu, välityspalvelu vahvistaa asiakkaalle noutoajan. Noutoaika voi poiketa asiakkaan toiveesta **+/- 20 minuuttia**. Noutoaika vahvistetaan joko puhelimesta tai tekstiviestillä.

Soittaminen ja tekstiviesti välityspalveluun maksavat normaalin paikallis- tai matkapuhelinmaksun. Maksun suuruus selviää omalta puhelinoperaattorilta. Jonottaminen on maksutonta ja sijoituksestasi jonossa tiedotetaan jonottamisen aikana. Välityspalveluun saapuvat puhelut

nauhoitetaan asiakaspalvelun laadun varmentamiseksi. Puhelinnauhoitteiden säilytysaika on 12 kuukautta.

Kuljetuspalvelua ei saa käyttää muun lain nojalla korvattaviin matkoihin, kuten lääkärissäkäynti, sairaalamatka, lääkärin määräämä tutkimus tai hoito (Kelan korvaamat matkat) tai veteraanikuntoutusmatka. Numerosta ei välitetä asiakkaan itsensä tai esimerkiksi Kelan maksamia matkoja.

Tekstiviestitilaukset voidaan tehdä ainoastaan asiakkaan ilmoittamasta numerosta (1 numero/asiakas) oikean asiakkaan tunnistamiseksi.

Esimerkkejä tekstiviestitilauksesta:

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.*



Ennakkotilaukset

Tilauksia voi tehdä ennakkoon kuluvalle kuukaudelle ja tilausajankohdasta seuraavalle kuukaudelle. Esimerkiksi syyskuussa tilauksia voi tehdä enintään lokakuun loppuun asti ennakkoon.

Asiakkaan päätöksen tulee olla voimassa matkan ajankohtana.

2 Ohjeita kuljetuspalvelumatkalle

Asiakkaan tulee odottaa kuljetusta **sovitussa paikassa sovittuna ajankohtana**. Auto odottaa asiakasta enintään viisitoista (15) minuuttia arvioidun noutoajan jälkeen. Asiakkaan tulee olla yhteydessä välityspalveluun, jos noutopaikassa on epäselvyyttä tai auto ei saavu paikalle.

Asiakkaalla tulee olla kuljetuspalvelumatkalla mukana **kuvallinen henkilötodistus**. Kuvaton Kela-kortti käy tunnistamiseen, jos säännöllisesti kuljetettavan asiakkaan henkilöllisyyttä ei ole syytä epäillä eikä hänellä ole käytössä kuvallista henkilötodistusta.

Mikäli henkilötodistusta ei ole mukana, täytyy varautua maksamaan matka itse. Tällaisessa tilanteessa asiakas voi hakea korvausta jälkikäteen toimittamalla kuitit, tilinumeron ja yhteystiedot Eksoten Iso apu- palvelukeskukseen. Korvattavasta summasta vähennetään omavastuuosuus.

Matkustusosoikeus on henkilökohtainen, eikä sitä voi luovuttaa toiselle henkilölle (esim. puolisolle).

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat). Esimerkiksi huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita tai muuttolaatikoita ei voi kuljetuspalvelulla kuljettaa.

3 Kuljetuspalvelumatkojen yhdisteleminen

Kuljetuspalvelumatkoja yhdistellään muiden matkustajien matkojen kanssa, mikäli yhdistäminen on mahdollista kuljetuspalvelun tavoitteen vaarantumatta. Kuljetusten yhdistelemisessä huomioidaan asiakkaan kuljetuspalvelupäätös, kohtuullisen matka-ajan toteutuminen, asiakkaan tarvitsema liikenneväline sekä yhdistelyyn soveltuvien ajoneuvojen saatavuus. Kuljetusten yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille Eksote on tehnyt päätöksen yksinmatkustusosoikeudesta.

Asiakas voi toivoa kuljetuksen yhdistämistä haluamiensa toisten kuljetuspalvelun asiakkaiden kanssa.

Lähtöosoitteiden ja määrämpäiden tulee tällöin olla samalla suunnalla. Yhdistämistoiveesta tulee ilmoittaa palvelua tilatessa. Yhteistä kuljetuspalvelumatkaa tilatessa tulee

varmistaa, että kaikilla asiakkailla on ajantasainen matkustusoikeus ja että muut matkaan liittyvät tarpeet (esim. apuvälineet) ilmoitetaan tilauksessa.

4 Matkustusoikeuteen liittyvät asiakastiedot

Välityspalvelussa on käytössään tiedot asiakkaan henkilökohtaisista, matkustamiseen liittyvistä tarpeista sekä ajantasaisesta matkustusoikeudesta. Käytössä olevan matkamäärän voi tarkistaa soittamalla välityspalvelun numeroon.

Kuljetukset järjestetään Eksoten ylläpitämien tietojen perusteella. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että tiedot ovat oikeat ja ajantasaiset. **Jos tiedot (esim. osoite) muuttuvat, asiakkaan tulee olla yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäneeseen työntekijään tai toimipisteeseen.**

Kuljettajalle annetaan asiakkaan puhelinnumero, jolloin kuljettaja voi soittaa suoraan asiakkaalle, jos noutoajan tai -paikan suhteen on jotain epäselvää.

Asiakkaalla on oikeus halutessaan tarkistaa itsestään tallennetut tiedot. Tarkastusoikeus on maksutonta kerran vuodessa.

Lisätietoja tarkastusoikeudesta saa Eksoten verkkosivuilta (www.eksote.fi – asiakkaan ja potilaan oikeudet) ja toimipisteistä.

5 Matkan peruuttaminen tai muutos tilattuun matkaan

Mikäli asiakas ei tarvitse kuljetusta (esim. äkillinen sairastuminen), perutaan yksittäinen kuljetus ottamalla yhteyttä **välityspalveluun**.

Muutos tai peruutus tulee tehdä puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä viimeistään 45 minuuttia ennen noutoaikaa välityspalveluun. Muussa tapauksessa asiakas menettää yhden kuljetuksen matkustusoikeudesta.

6 Saattajat

Asiakkaalla on oikeus ottaa mukaan yksi maksuton saattaja sekä alaikäiset lapset. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta. Saattaminen on esimerkiksi asiakkaan tavaroiden nostamista autoon ja asiakkaan avustamista matkakohteeseen.

Saattajaa ei haeta eri osoitteesta vaan hänen on noustava kyytiin ja kyydistä pois samassa osoitteessa saatettavan kanssa.



Saattajasta on aina ilmoitettava tilausta tehtäessä, koska autoon mahtuu vain rajallinen määrä henkilöitä.

7 Omavastuuosuudet

Asiakas maksaa jokaisesta matkasta omavastuun, jonka vahvistaa Eksoten hallitus. Kuljetuspalvelupäätöksessä on maininta siitä, mikäli omavastuuta ei peritä (sotaveteraanit, EHL-matkat, opiskelijat jne.).

Alle 18-vuotiaat asiakkaat matkustavat maksutta. Käytäntö koskee myös aikuisen asiakkaan mukana matkustavia lapsia.

Omavastuuosuus maksetaan autossa käteisellä tai pankkikortilla. Asiakkaalla on oikeus saada maksamastaan omavastuuosuudesta kuitti.

Jos kaksi tai useampi kuljetuspalvelukortin käyttäjä matkustaa yhdessä samalla autolla, ei omavastuuta peritä. Kaikilta yhdessä matkustavilta vähennetään kuitenkin yksi matka matkustusoikeudesta.



Ostavastuutaulukko

Matkan pituus enintään km	Ostavastuuosuus aikuinen
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

Asiakas voi tehdä asiointi- ja virkistysmatkoja henkilön asuinkunnan ja lähikuntien alueella. Matkustusoikeus on luettavissa asiakkaan kuljetuspalvelupäätöksestä.

Jos matka ulottuu matkustusoikeuden ulkopuolelle, on asiakkaan itse maksettava aluerajojen yli menevä osuus matkan kustannuksista. Asiakkaan tulee ilmoittaa määränpäästä tilattaessa ja lisäksi kuljettajalle matkan alkaessa.

9 Avustaminen matkan aikana

Kuljettajan tehtävänä on auttaa asiakasta kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa kuten asunnon ulkopuolella autoon menossa ja autosta poistulossa. Kuljettajan on tarvittaessa huolehdittava asiakkaan turvallisesta pääsystä matkakohteeseen.

Kuljettajan tehtäviä ei ole esimerkiksi vaatteiden pukeminen ja riisuminen tai lääkkeiden antaminen.

Apuvälineitä tulee käsitellä asianmukaisesti kasattaessa ja käyttöön otettaessa. **Mikäli apuväline rikkoutuu kuljettajan**

huolimattomasta käsittelystä, pyydetään siitä ilmoittamaan viipymättä välityspalveluun.

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus käyttää invavarusteista / esteetöntä ajoneuvoa tai parikuljetusta. Tällöin kuljettaja avustaa asiakasta siirryttäessä autosta kohdeosoitteeseen tai päinvastoin. Avustamisen tarpeesta tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä, jotta avustamiseen voidaan varata riittävästi aikaa.

10 Porrasavustaminen ja parikuljetukset

Jos asiakas liikkuu pyörätuolilla ja lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaita, joita varten tarvitaan porraskiipijää tai porrasavustamisessa välttämätöntä avustavaa kuljettajaa, suositellaan matkan tilaamista viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä, jotta varmistetaan tarvittava apu. Porrasavustuksen tai porraskiipijän käyttö on välttämätöntä, kun lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaita enemmän kuin kolme.

Parikuljetuksen tarpeesta suositellaan ilmoittamaan mahdollisimman ajoissa (edeltävänä päivänä) palvelun saatavuuden varmistamiseksi.

11 Eksoten yhteystiedot ja asiakaspalaute

Asiakas voi antaa palautetta kuljetuspalvelujen järjestämisestä ja palveluista välityspalveluun 0300 472 409 tai verkossa <https://taksihelsinki.fi/eksotepalaute/>

Palautetta voi antaa myös Eksoten toimipisteisiin tai Eksoten verkkosivujen kautta.



Lisätietoa kuljetuspalveluista:

Vammaispalvelujen kuljetuspalveluasiat

Teija Lassila

puh. 040 745 3290

Vammaispalvelujen kuljetuspalvelupäätökset

Anna Halonen

puh. 040 837 2864

Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki

Pirjo Alatalo

puh. 040 359 4335

Imatran Iso apu – palvelukeskus

Esterinkatu 10

55100 Imatra

Avoinna ma-pe klo 9-15

puh. [05 352 2370](tel:053522370)

(Numeroon on mahdollista jättää soittopyyntö klo 9-13.30)

Lappeenrannan Iso apu – palvelukeskus

Kauppakatu 63

53100 Lappeenranta

Avoinna ma-pe klo 9-15

puh. [05 352 2370](tel:053522370)

(Numeroon on mahdollista jättää myös soittopyyntö
klo 9-13.30)



eksote

Ota yhteyttä!

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyö (Eksote)

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

kirjaamo@eksote.fi

etunimi.sukunimi@eksote.fi

www.eksote.fi