



# kerava

## VAMMAISPALVELUT LIIKKUMISTA TUKEVAT PALVELUT

### OHJE SHL/VPL-KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄJÄLLE JA KULJETTAJALLE 1.4.2020 ALKAEN

Hyvä kuljetuspalvelun käyttäjä!

Kun otat kuljetuspalvelukortin käyttöön, sitoudut noudattamaan näitä ohjeita. Tämä ohje on suunnattu keravalaisille kuljetuspalvelukortin käyttäjille ja sosiaalihuoltolain (Shl) ja vammaispalvelulain (Vpl) mukaista taksipalvelua tuottaville kuljettajille.

Olet saanut ensimmäisen kuljetuspalvelupäätöksen yhteydessä kuljetuspalvelua koskevan asiakasohjeen. Tämä ohje korvaa aiemmin saamasi ohjeen. Säilytä voimassa oleva ohje myöhempää käyttöä varten. Löydät ohjeen myös verkkosivuiltamme [www.kerava.fi](http://www.kerava.fi). Tämän ohjeen mukana saat myös uuden kuljetuspalvelukortin.

Määräaikaisen päätöksen päättymisestä ei tule ilmoitusta. Merkitse päätöksessä oleva päättymisaika itsellesi muistiin. Jos haluat hakea jatkoa määräaikaiselle palvelulle, toimita jatkohakemus 3 kuukautta ennen määräaikaisuuden päättymistä.



# SISÄLLYSLUETTELO

1. TAKSIN TILAAMINEN JA PALAUTTEEN ANTAMINEN PALVELUSTA .....	1
2. KULJETUSPALVELUKORTTI ON HENKILÖKOHTAINEN MAKSUVÄLINE .....	2
3. KULJETUSPALVELUKORTILLA MAKSAMINEN .....	3
4. POIKKEUSTILANTEET JA TEKNINEN VIKA TAKSIN MAKSULAITTEESSA .....	3
5. OMAVASTUUOSUUDEN MAKSAMINEN.....	3
6. NÄILLÄ PAIKKAKUNNILLA VOIT MATKUSTAA .....	4
7. YHDENSUUNTAINEN MATKA.....	4
8. KULJETUKSEEN SISÄLTYVÄ PALVELU JA PALVELULISÄLLÄ SAATAVA PALVELU.....	4
9. MATKOJA VOI YHDISTELLÄ TOISEN KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄJÄN KANSSA .....	4
10. KUN TAKSISSA ON MUITA MATKUSTAJIA.....	5
11. SAIRAANHOIDON MATKAT KUULUVAT KELAN KORVATTAVAKSI .....	5
12. KUITIT MATKOISTA TULEE SÄILYTTÄÄ KOLME KUUKAUTTA.....	5
13. KULJETUSPALVELUKORTIN KATOAMINEN TAI VIOITTUMINEN.....	6
14. KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN JA JATKON HAKEMINEN .....	6
15. OMIEN TIETOJEN MUUTTUMINEN JA SIITÄ ILMOITTAMINEN .....	6
16. YHTEYSTIEDOT KULJETUSPALVELUUN, NEUVONTA JA OHJAUS.....	6



## 1. TAKSIN TILAAMINEN JA PALAUTTEEN ANTAMINEN PALVELUSTA

**Voit valita kolmesta eri palveluntuottajasta.** Sekä henkilökuljetukset että esteettömät taksikuljetukset (*invataksit*) tilataan kunkin palveluntuottajan tilausvälityskeskuksesta.

Taksin tilaus on asiakkaalle maksuton.

Jos taksinkuljettajan toiminnassa, autoissa tai auton tilauksessa on ongelmia, anna palaute suoraan kyseiselle palveluntuottajalle. Yhteystiedot alla.

 <p>Puhelintilaus: <b>0800 555 111</b> Tekstiviestitilaus: <b>18116</b> Sähköpostitilaus: <a href="mailto:vantaakerava@fixutaxi.fi">vantaakerava@fixutaxi.fi</a> Palaute: <b>09 7001 8950</b></p>	 <p>Puhelintilaus: <b>0800 07333</b> Tekstiviestitilaus: <b>18373</b> Sähköpostitilaus: <a href="mailto:keravankaupunki@lahitaksi.fi">keravankaupunki@lahitaksi.fi</a> Palaute: <b>09 4778 0380</b></p>	 <p>Puhelintilaus: <b>0800 02121</b> Tekstiviesti- ja WhatsApp-tilaus: <b>18567</b> Sähköpostitilaus: <a href="mailto:verna@meneva.fi">verna@meneva.fi</a> Tilaussovelluksen lataus: <a href="http://www.meneva.fi/verna">www.meneva.fi/verna</a></p>
--	--	--

**HUOM:** 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 kuljetuksia eli esimerkiksi tilata seuraavan matkan toisesta tilausvälityskeskuksesta.

Kerro tilatessasi taksia:

- että maksu tapahtuu kuljetuspalvelukortilla
- nouto-aikaan ja -paikkaan liittyvät tiedot mahdollisimman tarkasti
- tieto kaikista mukana matkustavista henkilöistä
- tieto mukaan tulevista apuvälineistä ja tarve autotyypistä (henkilöauto, esteetön auto)
- avustamistarve
- avustajakoira
- muista erityistarpeista
- huomioithan, että vaikka tilaat henkilöauton, voit saada invataksin, jos sellainen on vapaana

Voit ottaa kuljetuksen myös ”tolpalta” lähimmältä taksiasemalta, varmista ennen matkan alkua, että Keravan kaupungin kuljetuspalvelukorttia on mahdollista käyttää autossa. Kuljettaja soittaa kuljetuksen aloituksesta tilausvälityskeskukseen. Samoin toimitaan, jos otat taksin ”lennosta”. **Kaikki kuljetukset toteutetaan siis tilausvälityskeskuksen kautta.**

## 2. KULJETUSPALVELUKORTTI ON HENKILÖKOHTAINEN MAKSUVÄLINE

Pidä kuljetuspalvelukortti aina taksissa mukana. Henkilöllisyys tulee todistaa pyydettyäessä. **Korttia voi käyttää vain, kun olet itse mukana matkalla.**

Kortilla on tiedot matkaoikeuksista, omavastuun suuruudesta sekä mahdollisesta inva- tai palvelulisästä.

Matkaoikeutesi on kuukausikohtainen, jolloin matkoja ei voi kerryttää tai siirtää seuraavalle kuukaudelle. **Aikaisemmin käytössä olleet liukumat poistuvat käytöstä.**

Vammaispalveluissa seurataan kuljetuspalveluiden käyttöä. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

**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 voimassaolon.

Matka maksetaan kortilla niin, että auton maksupäätte lukee kortin tiedot.

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

Voit hakea jälkikäteen korvauksen matkasta toimittamalla taksikuitin alla olevaan osoitteeseen. Kuitissa on oltava matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus. Kuitin lisäksi ilmoita nimesi, henkilötunnuksesi, tilinumerosi ja puhelinnumerosi.

**Keravan kaupungin vammaispalvelut**  
**Toimistos sihteeri**  
**p. 040 318 2227**  
**Metsolantie 2, 04200 Kerava**

### 4. POIKKEUSTILANTEET JA TEKNINEN VIKA TAKSIN MAKSULAITTEESSA

Mikäli kortilla maksaminen ei teknisistä syistä onnistu taksissa, kuljettaja ottaa kortilta seuraavat tiedot: kortin numeron, nimesi, syntymävuotesi ja kaupungin nimen. Lisäksi kuljettaja ottaa myös kotiosoitteen ja matkatiedot. Maksat tällöin matkasta vain omavastuuosuuden.

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 kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolon päättyminen. Tällöin asiakas maksaa matkan itse.** Päätöksen voimassaolo ilmoitetaan vain päätöksessä.

### 5. OMAVASTUUOSUUDEN MAKSAMINEN

- Taksamittarin osoittama omavastuuosuus maksetaan taksissa.
- Omavastuuosuus määräytyy Keravan sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen mukaan. Voimassa olevat omavastuuosuudet voit tarkistaa asiakasmaksutiedotteesta Keravan kaupungin verkkosivuilta.
- Vapauttamista omavastuuosuudesta voi anoa: asiakkaan alentunutta maksukykyä arvioidaan yksilökohtaisesti, ja vähävaraiseksi katsottu asiakas voidaan tarvittaessa vapauttaa omavastuumaksuista.
- Työ- ja opiskelumatkalaisten omavastuuosuus laskutetaan jälkikäteen, jolloin asiakas ei maksa autossa omavastuuosuutta.

## 6. NÄILLÄ PAIKKAKUNNILLA VOIT MATKUSTAA

Voit matkustaa vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalvelukortilla vapaa-ajanmatkoja Keravan lisäksi lähikunnissa: Tuusula, Sipoo, Järvenpää ja Vantaa. Työ- ja opiskelumatkojen alue määrittellään palvelupäätöksessä.

Sosiaalihuoltolain mukaisella kuljetuspalvelukortilla voit matkustaa Keravan alueella, johon luetaan kuuluvaksi Tuusulan puolella sijaitseva Keravan hautausmaa.

**Sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa asiakas maksaa itse 20 euroa ylittävän hinnan kuljettajalle.**

## 7. YHDENSUUNTAINEN MATKA

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

## 8. KULJETUKSEEN SISÄLTYVÄ PALVELU JA PALVELULISÄLLÄ SAATAVA PALVELU

- Kuljetuspalveluun kuuluu apuvälineiden ja tavaroiden nostaminen autoon sekä asiakkaan ja tämän tavaroiden 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 asunnon ovelle. Palvelulisänä myönnetty saattajapalvelu ei ole tarkoitettu avustamiseen asiointikohteessa, esim. kaupoissa. Kerro kuljettajalle palvelutarpeesta ennen matkan maksamista.
- Kun matka tehdään esteettömällä autolla ja matkasta peritään invalisä, palvelulisää ei peritä.

## 9. MATKOJA VOI YHDISTELLÄ TOISEN KULJETUSPALVELUN KÄYTTÄJÄN KANSSA

- Kerro kuljettajalle ennen matkan maksamista, että kyse on yhdistellystä matkasta muiden kuljetuspalveluun oikeutettujen matkustajien kesken.
- Yhdistellyllä matkalla sovi muiden matkustajien kanssa, kenen kortilta matka veloitetaan. Kaikilta kuljetuspalveluun oikeutetuilta matkustajilta veloitetaan omavastuuosuus.

Mukana matkustajat	Maksut
<ul style="list-style-type: none"> <li>VPL- ja SHL-asiakkaiden yhteiset matkat.</li> <li>Tilatesa ilmoitetaan matkalle osallistujien tiedot. Tilauskeskus tarkastaa, ovatko oikeutettuja VPL- tai SHL-matkoihin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yksi matkustaja: kuljetuspalvelumatka, sovitusti vuorotellen maksaja eri matkoilla vaihtuu.</li> <li>Usean asiakkaan yhteisellä matkalla, matka voi olla 5–10 km lyhyintä reittiä pidempi.</li> <li>Muut matkustajat: <b>omavastuu</b></li> <li>SHL-kortilla 20 euroa ylittävän matkan kustannuksen maksaa asiakas.</li> </ul>
<p>Asiakkaalla on mukana <b>saattaja</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitetaan saattajan mukana olo tilausta tehtäessä.</li> <li>Saattajia voi olla yksi, hän kulkee kokonaan saman matkan kuin avustettava.</li> </ul>	<p>Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka Saattaja: ei omavastuuta</p>
<p>Asiakkaalla on mukana <b>omia lapsia</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitetaan lasten mukana olo ja määrä tilausta tehtäessä.</li> </ul>	<p>Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka Lapset: Alle 7-vuotiaat maksutta, yli 7-vuotiaat maksavat lapsen omavastuun hinnan.</p>
<p>Asiakkaalla on <b>seuralainen</b> mukana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitetaan seuralaisten mukana olo ja määrä tilausta tehtäessä</li> </ul>	<p>Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka Seuralainen: seuralainen maksaa omavastuun.</p>

## 10. KUN TAKSISSA ON MUITA MATKUSTAJIA

Kuljetuspalvelukortilla voi maksaa vain oman ja mahdollisen saattajan tai avustajan matkan.

Jos kuljetuspalvelumatkalla on saattajan tai avustajan lisäksi muita henkilöitä, he maksavat matkasta asiakasmaksuohjeen mukaisen omavastuun kuljettajalle.

## 11. SAIRAANHOIDON MATKAT KUULUVAT KELAN KORVATTAVAKSI

Kuljetuspalvelukorttia ei saa käyttää Kelan korvauksen piiriin kuuluviin matkoihin.

Kelan korvaamia matkoja ovat kaikki sairausvakuutuslain mukaiset matkat: asiakkaan lääkärikäynnit sekä lääkärin määräämät hoidot, tutkimukset, käynnit ja terapiat sairaalassa, terveysasemalla tai yksityisessä terveydenhuollossa.

## 12. KUITIT MATKOISTA TULEE SÄILYTTÄÄ KOLME KUUKAUTTA

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

### 13. KULJETUSPALVELUKORTIN KATOAMINEN TAI VIOITTUMINEN

- Jos kortti katoaa tai vioittuu, ota yhteyttä vammaispalveluiden toimistosiihteeriin, p. 040 318 2227.
- Kortti suljetaan, jolloin se muuttuu käyttökeltvottomaksi.
- Uuden kortin odotusaikana matkat tulee maksaa itse. Ota matkoista kuitit ja laskuta Keravan kaupungin vammaispalveluja matkoista.

### 14. KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN JA JATKON HAKEMINEN

Kortin käyttöoikeus päättyy, jos muutat toiselle paikkakunnalle tai kuljetuspalvelun voimassaolo lakkaa. Käyttöoikeuden päättyttyä kortti suljetaan.

Säilytä kortti mahdollista jatkopäätöstä varten. Matkaoikeus lisätään kortillesi sähköisesti. Korttia ei tarvitse tuoda aktivoitavaksi kuljetuspalveluun.

Toimita jatkohakemus 3 kuukautta ennen määräajan päättymistä (ks. yhteystiedot ohjeen lopussa).

### 15. OMIEN TIETOJEN MUUTTUMINEN JA SIITÄ ILMOITTAMINEN

Jos palveluntarpeesi muuttuu (*apuvälineiden muuttuminen, esteettömän auton / invataksin tarve, tavallista suuremman palvelun tarve kuten saattaminen/hakeminen kohteesta = palvelulisä*) tai et enää tarvitse kuljetuspalvelua, ilmoita kuljetuspalvelun toteuttamiseen vaikuttavat tiedot vammaispalveluiden sosiaaliohjaajalle.

Jos osoitteesi muuttuu, ilmoita uusi osoite vammaispalveluiden toimistosiihteerille.

### 16. YHTEYSTIEDOT KULJETUSPALVELUUN, NEUVONTA JA OHJAUS

Muutokset palveluntarpeessa ja uudet hakemukset:

**Keravan kaupungin vammaispalvelut**  
**Kultasepänkatu 7, 04250 Kerava**  
**p. 040 318 2133**

Osoitteenmuutos, laskutus, kortin katoaminen / vioittuminen:

**Vammaispalvelujen toimistosiihteeri,**  
**p. 040 318 2227**

Palaute annetaan aina suoraan palveluntuottajalle (palautenumerot tilausnumeroiden yhteydessä). Palautetta saatetaan erikseen kerätä myös asiakaskyselyillä. Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, Keravan kaupungin sekä palveluntuottajien kanssa.

Lisätietoja myös kaupungin verkkosivuilta: [www.kerava.fi](http://www.kerava.fi)