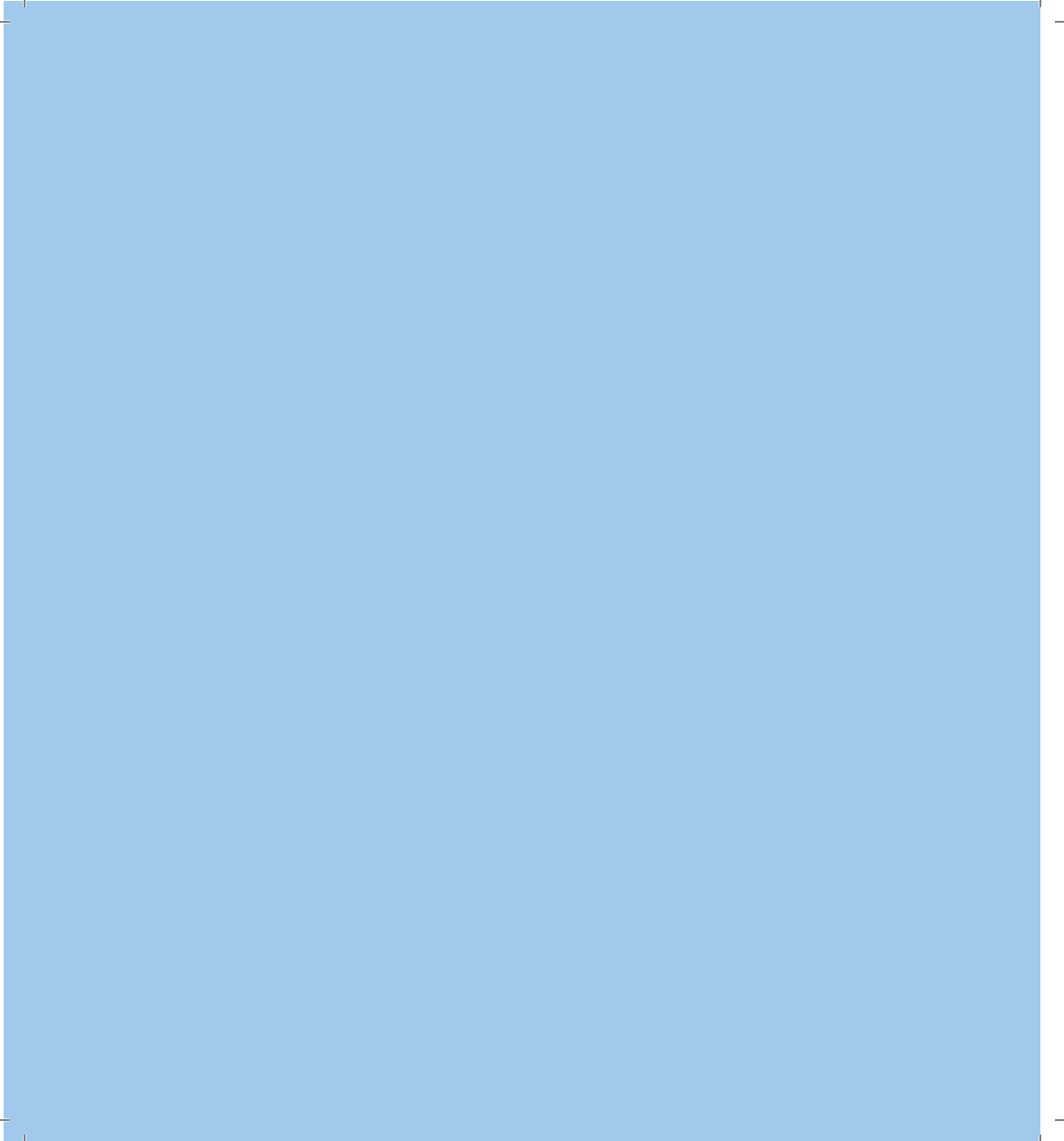




Helsingin Matkapalvelu
Kuljetukset

Asiakasopas

Helsinki



Sisällysluettelo

- 1 Matkustaminen 4
- 2 Tilaaminen 7
- 3 Tilausnumerot 10
- 4 Tilausajankohta ja pysähdykset 11
- 5 Pikatilausmatkat 15
- 6 Saattaja ja seuralaiset 16
- 7 Omavastuuosuudet 17
- 8 Henkilökohtainen maksukortti 19
- 9 Tolppalupa 22
- 10 Saattaja- ja invalisä 24
- 11 Matkojen yhdistely 26
- 12 Matkat hautausmaalle 27
- 13 Porrasavustus ja -kiipijä 28
- 14 Sähkömopo 29
- 15 Turvallisuus 30
- 16 Matkustaminen muualla Suomessa 31
- 17 Vammaisten sosiaalityön yhteystiedot 32
- 18 Asiakaspalaute 33
- 19 Lisätietoa 34

1

Matkustaminen

Helsingin Matkapalvelu järjestää kuljetuksia vaikeavammaisille ja ikääntyneille helsinkiläisille.

Helsingin Matkapalvelun kuljetukset järjestetään pääasiassa sosiaali- ja terveystoimialan kilpailuttamalla matkapalvelukeskuksen ohjauksessa olevilla liikennöitsijöiden ajoneuvoilla. Osa kuljetuksista järjestetään niin sanottuna täydentävänä liikenteenä, jona toimii kilpailutettu taksiliikenne. Täydentävän liikenteen kuljettajilla ei kaikilla ole paljon kokemusta vammaisten ja ikäihmisten kuljetuksista. Ongelmallisissa tilanteissa voi aina olla yhteydessä matkapalveluun.

Kuljetuspalvelusta vastaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala. Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos vastaa matkojen välityksestä ja asiakaspalautteiden vastaanottamisesta sekä kuljetusten seurannasta ja valvonnasta.

Kuljetuspalvelun tarve arvioidaan asiakkaan oman alueen vammaisten sosiaalityön toimipisteessä. Kuljetuspalvelu voidaan myöntää

vammaispalvelulain nojalla vaikeavammaisille henkilöille, joilla on kohtuuttomia vaikeuksia käyttää julkista joukkoliikennettä. Sosiaalihuoltolain nojalla järjestetään liikkumista tukevia palveluja henkilöille, joilla on vaikeuksia julkisten joukkoliikennevälineiden käyttämisessä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Liikkumista tukevina palveluina myönnettävä kuljetuspalvelu on tulo- ja varallisuussidonnainen ja harkinnanvarainen etuus.

Kuljetuspalveluista annetaan kirjallinen päätös, josta selviää asiakkaalle myönnettyjen yhdensuuntaisten matkojen lukumäärä kuukaudessa ja päätöksen voimassaoloaika.

Matkoja ei voi säästää tai siirtää toiselle kuukaudelle.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin sekä työ- ja opiskelumatkoihin. Työ- ja opiskelumatkoja voi käyttää pääsääntöisesti matkoihin työ- ja opiskelupaikan ja kodin välillä. Työ- ja opiskelumatkoilla on mahdollista matkustaa myös muihin osoitteisiin. Mikäli toiminta tapahtuu useammassa mahdollisessa osoitteessa, tulee asiakkaan tiedottaa asiasta vammaisten sosiaalityön kuljetuspalvelujen sosiaaliohjaajaa. Työ- ja opiskelumatkoihin liittyvistä ylimääräisistä pysähdyksistä, esimerkiksi lasten päivähoidon järjestämiseksi, tekee päätöksen sosiaali- ja terveystoimialan vammaisten sosiaalityön kuljetuspalvelun sosiaaliohjaaja.

Asiointi- ja vapaa-ajanmatkoilla tarkoitetaan matkustamista paikkoihin, joissa asiakas esimerkiksi osallistuu harrastuksiin tai muuhun sosiaaliseen toimintaan sekä jokapäiväiseen asioimiseen tarkoitettuja matkoja.

Terveystenhoitoon ja kuntoutukseen liittyvät matkat eivät kuulu kunnan järjestämien kuljetuspalvelujen piiriin.

Yhdensuuntaisella matkalla tulee olla alku- ja loppupiste eri osoitteissa. Kiertoajelut eivät kuulu kunnan järjestämiin kuljetuspalveluihin.

Kuljetuspalvelu on joukkoliikennettä korvaavaa palvelua eikä taksipalvelua. Kuljetuspalvelulla järjestetään mahdollisuus osallistumiseen ja liikkumiseen niille henkilöille, jotka eivät voi käyttää julkista joukkoliikennettä.

Kaikki matkat pyritään yhdistelemään muiden matkustajien matkojen kanssa, mikäli yhdistäminen on mahdollista kuljetuspalvelun tavoitteen vaarantumatta.

Kuljetuspalvelut on tarkoitettu henkilökuljetuksiin, ei esimerkiksi pelkästään tavaroiden tai esineiden kuljettamiseen. Asiakkaan mukana voi olla tavanomaiset jokapäiväiset tavarat.

Matkapalvelun asiakaspalvelukeskuksella on käytössään asiakkaan antamat tiedot henkilökohtaisista, matkustamiseen liittyvistä tarpeista. Kuljetukset järjestetään näiden sosiaali- ja terveys-

toimialan ylläpitämien tietojen perusteella. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että nämä tiedot ovat oikein ja ajan tasalla. Jos tiedot muuttuvat, asiakkaan tulee olla yhteydessä oman alueensa vammaisten sosiaalityön toimipisteeseen. Vammaisten sosiaalityön toimipisteestä asiakas voi pyytää tulosteen omista matkustamiseen liittyvistä tiedoista.



Tilaaminen

Asiakkaalle toimitetaan henkilökohtainen kuljetuspalvelujen maksukortti.

Maksukortin tulee olla aina mukana kuljetuspalvelua käytettäessä. Mikäli korttia ei ole mukana, täytyy varautua maksamaan matka itse. Tällaisessa tilanteessa asiakas voi hakea korvausta jälkikäteen toimittamalla kuitit sosiaali- ja terveystoimialan kuljetuspalveluihin.

Matkan tilaamisen yhteydessä asiakaspalvelukeskus kysyy aina matkaan liittyvät tiedot matkan onnistumisen varmistamiseksi.

Kuljetus perustuu asiakkaalle tehtyyn kuljetuspalvelupäätökseen, jossa on määritelty tarvittavat lisäpalvelut kuten esimerkiksi porrasavustus, saattaminen ja inva-varustellun ajoneuvon käyttöoikeus. Varsinaisessa avustamistilanteessa otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakkaan toiveet.

Pääsääntöisesti kuljetusta ei ole mahdollista tilata taksitolpalle, koska taksitolpalla voi asiakkaan ja auton olla vaikea kohdata.

Matkaa tilattaessa asiakkaan tai muun matkaa tilaavan henkilön tulee kertoa:

- asiakkaan nimi
- lähtöosoite (tarkat tiedot noutopaikasta)
- osoite, johon matkustetaan (tarkat tiedot osoitteesta)
- toivottu lähtöaika tai ehdoton perille saapumisaika
- matkustuspäivämäärä
- matkustaako mukana saattaja ja/tai seuralainen
- tarvitseeko asiakas kuljettajan avustamista tai saattamista
- onko asiakkaalla tai saattajalla apuvälineitä tai opas-, kuulo- tai avustajakoira
- matkustetaanko pyörätuolilla, onko inva-auto tarpeen tällä matkalla ja juuri tähän osoitteeseen
- mahdollinen pysähdyspaikka osoitteineen (max. pysähdys 10 min.)
- onko kyseessä asiointi- ja vapaa-ajanmatka, työmatka vai opiskelumatka

- onko lähtö- tai kohdeosoitteessa portaita, joita varten tarvitaan porraskiipijää tai avustavaa kuljettajaa.

Mikäli kuljetus tilataan tekstiviestillä, kuljetus vahvistetaan tekstiviestillä.

Alla on kaksi esimerkkiä tekstiviestitilauksesta:

Esimerkkiviesti:

”Meno Maija Maijanen Kisakatu 3 E 99 Helsinki, Kauppakatu 2 Vantaa. Lähtö 13.30. Pvm 20.1.2019. Muita 2. Vapaa. Koira.”

Esimerkkiviesti:

”Tiina Kulkija Mökkikatu 5 Helsinki, Helsingin Rautatieasema pääovi Kaivokatu 1. Perillä 8.00. Pvm 1.2.2019. 10 min. pys. pankkiautomaatti. Sähköpyörätuoli.”

Sähköpostitilaukset lähetetään osoitteeseen

helsinginmatkapalvelu@hel.fi

Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimitse tilaten. Tilausvahvistus lähetetään samaan sähköpostiin, josta matka on tilattu.

Muutos tai peruutus tulee aina tehdä puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä hyvissä ajoin ja viimeistään 20 minuuttia ennen lähtö-aikaa. Muussa tapauksessa asiakas menettää yhden matkaoikeuden.



Tilausnumerot

Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus palvelee läpi vuorokauden jokaisena vuoden päivänä (24/7).

Palvelunumerot

Tilaukset 24 h, p. 09 231 23 000

Neuvonta 24 h, p. 09 231 23 001

Palaute 24 h, p. 09 231 23 002

Tiedustelut autojen aikatauluista 24 h, p. 09 231 23 003

Työ- ja opiskelumatkat 24 h, p. 09 231 23 004

Ruotsinkieliset palvelunumerot

Tilaukset 24 h, p. 09 231 23 010

Neuvonta 24 h, p. 09 231 23 011

Palaute 24 h, p. 09 231 23 012

Tiedustelut autojen aikatauluista 24 h, p. 09 231 23 013

Tekstiviestitilaukset p. 046 851 0973

Kuljetuksia on mahdollista tilata myös chat-palvelulla. Palvelusta saa lisätietoja matkapalvelusta.

Asiakaspalvelukeskukseen soittaminen, mukaan lukien jonotus, maksaa normaalin paikallis- tai matkapuhelinmaksun. Maksun suuruus selviää omalta puhelinoperaattorilta.



Tilausajankohta ja pysähdykset

Matka voidaan tilata lähtöajan tai perille saapumisajan mukaan. Samalla kertaa voi tilata useita matkoja.

Mikäli asiakaspalvelukeskukseen ei saa yhteyttä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus ottaa auto tolpalta tai tilata se taksi-keskuksesta. Kohtuullisena aikana pidetään alle 15 minuutin aikaa. Kuljetuksesta on ilmoitettava pian sen toteutumisen jälkeen

asiakaspalvelukeskukseen. Matkan voi maksaa kuljetuspalvelun maksukortilla.

Lähtöajan mukaan tilattavassa matkassa asiakas ja matkapalvelukeskus sopivat asiakkaan lähtöajan. Tällöin ei perille saapumisaikaa voida taata.

Matkat tulee tilata hyvissä ajoin, vähintään 30 minuuttia ennen toivottua lähtöaikaa. Kun matka tilataan vähintään 30 minuuttia ennen toivottua lähtöaikaa, asiakaspalvelukeskus voi ilmoittaa lähtöajaksi ajan, joka poikkeaa 20 minuuttia toivotusta ajasta. Inva-autoa tarvitsevilla asiakkailla poikkeama saa olla enintään 10 minuuttia toivotusta ajasta.

Inva-autoa tarvitsevien asiakkaiden kohdalla saapumisaika perille voi olla enintään 10 minuuttia etuajassa sovitusta ajankohdasta, mikäli tilaus on tehty perillä oloajan mukaan. Muiden asiakkaiden kohdalla voidaan olla enintään 20 minuuttia etuajassa.

Muutokset saapumisaikoihin johtuvat useimmiten liikenne- tai keliolosuhteista.

Kun tilaus on vastaanotettu, matkojenvälittäjä vahvistaa lähtöajan. Asiakkaan tulee odottaa kuljetusta sovitussa paikassa sovittuna ajankohtana. Auton tulo voidaan varmistaa noin viisi (5) minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa automaattisena tekstiviestinä matkapuhelimeen, mikäli näin on sovittu.

Auto odottaa asiakasta viisi minuuttia sovitun lähtöajan jälkeen. Jos auto on vähintään 10 minuuttia myöhässä, tulee ottaa yhteyttä matkapalvelun puhelinnumeroon 09 231 23 003. Jos auto on merkittävästi myöhässä, on asiakkaalla oikeus ottaa auto tolpalta tai tilata se taksikeskuksesta. Merkittävänä myöhästymisenä pidetään yli 15 minuutin aikaa. Kuljetuksesta on ilmoitettava pian sen toteutumisen jälkeen asiakaspalvelukeskukseen.

Asiakkaan pyynnöstä kuljettajalle voidaan antaa asiakkaan puhelinnumero, jolloin kuljettaja voi soittaa suoraan asiakkaalle, jos noutoajan tai -paikan suhteen on jotain epäselvää tai jos kuljettaja ei löydä asiakasta sovitusta noutopaikasta.

Mikäli halutaan pysähtyä matkan varrella (max. 10 min), tulee pysähdysosoite kertoa jo matkaa tilattaessa. Matkojenvälittäjä arvioi onko pysähdys mahdollinen. Reitin poikkeama saa pidentää matkaa korkeintaan yhden kilometrin tai viisi minuuttia. Mikäli asiakkaan asioiminen pysähdyskohteessa kestää yli kymmenen minuuttia ei ajoneuvon tarvitse odottaa asiakasta. Tällaisessa tilanteessa asiakas menettää yhden matkaoikeuden ja joutuu tilaamaan uuden kuljetuksen. Mikäli kuljetus ei voi poistua paikalta, mutta asiakkaan pysähdys ylittää 10 minuuttia, menettää asiakas toisen matkan. Tällöin kuluu tähän matkaan siis kaksi matkaa. Kuljettaja ilmoittaa tällaisesta tilanteesta matkapalvelukeskukseen. Pysähdys matkan aikana ei voi olla matkan päässä.

Kun matka tilataan sen mukaan, milloin asiakkaan on ehdottomasti oltava perillä, kuljetus ei saa myöhästyä luvatussa saapumisajasta. Matkat on tilattava riittävän ajoissa, viimeistään kaksi tuntia ennen toivottua perillä oloaikaa. Asiakkaan tulee itse arvioida mahdollinen kohteessa tarvittava aika (esimerkiksi kuinka paljon ennen lento-koneen tai junan lähtöä on syytä olla perillä). Liikenne ruuhka saattaa aiheuttaa viivytyksiä myös Helsingin Matkapalvelun kuljetuksiin. Jos kyseessä on erityisen tärkeä meno, on syytä varata riittävästi aikaa matkaan.

Auton ollessa perillä ennen sovittua perille oloaikaa voi asiakas odottaa autossa sovittuun perillä oloaikaan. Asiakkaan ei tarvitse lähteä kuljetukseen ennen sovittua lähtöaikaa.

5

Pikatilausmatkat

Kalenterikuukaudessa voidaan tehdä kaksi pikatilausmatkaa. Kuljetuspalvelun sosiaaliohjaaja voi yksilöllisin perustein myöntää hakemuksesta enemmän pikatilausmatkoja. Päätöksessä pikatilausmatkojen lisäämisestä arvioidaan esimerkiksi työ- tai opiskelumatkojen sujuvuus tai erittäin tarkkaa aikataulutusta vaativat harrastusmatkat. Enimmillään pikatilausmatkoja voi olla kuusi yhdensuuntaista matkaa matkatyyppiä kohden kuukaudessa.

Pikatilausmatka tarkoittaa kuljetusta, jossa kuljetus saapuu 15 minuutin kuluessa tilauksesta, mikäli asiakas pystyy matkustamaan henkilöautolla.

Inva-autoja ei ole mahdollista tilata pikatilausmatkana autojen rajallisen saatavuuden vuoksi. Inva-auto voi saapua 30 minuutin kuluttua tilauksesta. Myös pikatilausmatkoihin voidaan yhdistellä muita matkustajia. Pikatilausmatkaa ei ole aina mahdollista toteuttaa. Matkapalvelukeskus arvioi onko pikatilausmatka mahdollinen.

6

Saattaja ja seuralaiset

Asiakkaan lisäksi kuljetuksessa voi matkustaa myös yksi saattaja ja yksi seuralainen sekä asiakkaan alle 13-vuotiaat lapset tai lapsenlapset. Sääntöön voi hakea mukautusta vammaisten sosiaalityön kuljetuspalvelujen sosiaaliohjaajalta.

Saattaja matkustaa maksutta. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta.

Lähtökohtaisesti kuljetuspalveluautolla saattajaa ei haeta eri osoitteesta vaan hänen on noustava kyytiin ja kyydistä pois samassa osoitteessa saatettavan kanssa. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin tai jättää kyydistä matkan varrella, mikäli tämä on mahdollista tehdä 10 minuutin pysähdyksen sallimissa puitteissa.

Jos saattajalla on mukanaan jokin apuväline, siitä on ilmoitettava kuljetusta tilattaessa. Kuljettajalla on velvollisuus tarvittaessa avustaa saattaja ainoastaan autoon ja sieltä pois.

Muu asiakkaan seurassa matkustava henkilö kuin saattaja maksaa matkasta kulloinkin voimassa olevaa asiakkaan omavastuuosuutta vastaavan summan. Alle 7-vuotiaat matkustavat maksutta. Saattajasta tai seuralaisesta on aina ilmoitettava tilausta tehtäessä, koska autoon mahtuu vain rajallinen määrä henkilöitä. Matkat välitetään aina asiakkaan tietojen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että auto valitaan asiakkaan tarpeen mukaan, joten esimerkiksi tilanteessa jossa saattaja käyttää sähköpyörätuolia ja asiakas voi matkustaa henkilöautolla, kuljetus toteutetaan henkilöautolla.



Omavastuuosuudet

Kuljetuspalvelusta peritään asiakkaalta omavastuuosuus (asiaksmaksu). Matkojen omavastuuosuus on Helsingissä julkisen liikenteen hinnoitteluun perustuva maksu.

Kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuudet muuttuvat HSL:n vastaavien lippujen hintojen muutosten mukaisesti vastaten aina

voimassaolevaa HSL:n vastaavan lipun hintaa. Omavastuuosuksista on tarkempaa tietoa Helsingin Matkapalvelun kotisivuilla.

Omavastuuosuus maksetaan lähtökohtaisesti autossa.

Omavastuun voi maksaa pankki- tai muulla maksukortilla tai käteisellä.

Mikäli asiakas maksaa omavastuun käteisenä, tulisi se maksaa mieluiten tasarahana. Yli 20 euron seteleitä ei kuljettajan tarvitse ottaa vastaan.

Työssäkäyvät ja opiskelijat maksavat omavastuuosuuden etukäteen pankkiin sosiaali- ja terveystoimialalta saamiensa ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada maksamastaan omavastuuosuudesta kuitti, joka voi olla myös käsin kirjoitettu. Kuitin tulee täyttää lain kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa (30.8.2013/658) vaatimukset.



Henkilökohtainen maksukortti

Maksukortilla maksetaan vain Helsingin Matkapalvelusta tilatut matkat. Kortin tulee olla aina mukana matkustettaessa Helsingin Matkapalvelulla.

Kortti on henkilökohtainen, sitä ei saa luovuttaa muille. Korttiin on painettu asiakkaan nimi. Kortilla ei voi maksaa lääkärissä käynteihin, sairaanhoitoon, kuntoutukseen tai apuvälineiden huoltamiseen liittyviä matkoja. Nämä matkat kuuluvat Kansaneläkelaitoksen vastuulle. Kansaneläkelaitos antaa tarkempia ohjeita näiden matkojen tilaamisesta.

Maksukortilla voi matkustaa Helsingissä, Helsingistä lähikuntiin ja lähikunnissa (Espoo, Kauniainen, Vantaa ja Sipoo sekä näkövammaisten henkilöiden osalta Onnela).

Jos matka ulottuu mainittujen lähikuntien ulkopuolelle, on asiakkaan itse maksettava aluerajojen yli menevä osuus matkan kustannuksista. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkasta Helsingin Matkapalveluun matkaa tilattaessa ja lisäksi kuljettajalle matkan alkaessa. Maksetuista matkakustannuksista on oikeus saada kuitti. Asiakkaan on hyvä sopia kustannus tai laskutusperuste etukäteen kuljettajan kanssa.

Matkan alussa asiakkaan tulee esittää maksukortti kuljettajalle ja samalla kertoa, mistä matkasta on kyse, mikäli se on asiakkaalle mahdollista. Kertominen on tärkeää etenkin silloin, jos käytössä on vapaa-ajan- ja asiointimatkojen lisäksi työ- tai opiskelumatkoja. Maksukortti tulee mahdollisesti esittää myös matkan päättyessä.

Mikäli asiakkaalla ei matkan alkaessa ole mukana maksukorttia, asiakkaan on maksettava kyseinen matka kokonaisuudessaan itse. Kohtuullisia matkakuluja on mahdollista hakea jälkikäteen sosiaali- ja terveystoimialalta alkuperäistä kuittia vastaan.

Jos maksukorttia käytetään ohjeiden vastaisesti, matka laskutetaan kokonaan asiakkaalta.

Jos kortin käyttöön liittyviä ohjeita ei noudateta, kortin käyttö estetään. Tällöin kohtuulliset matkakulut maksetaan asiakkaalle jälkikäteen kuitteja vastaan, mikäli matkat on toteutettu ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan muuttaessa, kortin kadotessa tai mennessä rikki, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä oman alueensa vammaisten sosiaalityön toimipisteeseen. Käytöstä poistunut kortti tulee hävittää esimerkiksi leikkaamalla se kahtia.

Käytössä olevan matkamäärän voi tarkistaa soittamalla Matkapalvelun neuvontanumeroon 09 231 23 001. Neuvontanumerosta vastataan myös muihin kyselyihin.



Tolppalupa

Tolppalupa tarkoittaa sitä, että asiakas saa ottaa asiakaspalvelukeskuksen antamalla luvalla taksi auton taksiasemalta tai tilata sen suoraan taksikeskuksesta. Tolppalupa voidaan myöntää ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa auton on muutoin vaikea noutaa asiakas. Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus arvioi tilanteen aina tapauskohtaisesti. Tolppaluvan voi antaa vain Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus ennen matkan alkua. Asiakkaan tulee hyvissä ajoin ennen matkan alkua ottaa yhteyttä Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskukseen tolppaluvan saamiseksi.

Mikäli asiakaspalvelukeskus on asiakkaan mielestä arvioinut tilanteen väärin, voi asiakaspalvelukeskuksen ratkaisusta tehdä asiakaspalautteen, joka käsitellään sosiaali- ja terveystoimialalla.

Asiakkaan tulee varmistaa ennen matkaa, että matka on mahdollista maksaa kuljetuspalvelun maksukortilla ja että matkan hinta on

kohtuullinen. Sosiaali- ja terveystoimiala antaa tarkempia ohjeita asiasta.

Maksukortilla voi maksaa vain ne matkat, joihin asiakas on saanut etukäteen tolppaluvan. Asiakkaan on ilmoitettava Helsingin Matkapalveluun käyttämänsä taksiauton tunnistenumero tai rekisterinumero (numero on auton taksikyltissä katolla), joka kirjataan Matkapalvelun tilausjärjestelmään. Tunniste- tai rekisterinumeron voi myös kysyä auton kuljettajalta. Numeron voi ilmoittaa myös jälkikäteen ja tekstiviestillä.

Mikäli asiakas matkustaa ilman tolppalupaa kuljetuksella, jota ei ole tilattu Helsingin Matkapalvelusta, joutuu asiakas maksamaan matkan itse. Mikäli tolppaluvallisen matkan hinta on kohtuuttoman suuri, se laskutetaan asiakkaalta jälkikäteen.

Mikäli asiakas ei saa kohtuullisessa ajassa puhelimitse yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee asiakkaalle lähtökohtaisesti myöntää tolppalupa. Myös mikäli tilattu matka on kohtuuttomasti myöhässä ilmoittamatta, eikä asiakas saa yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee tolppalupa myöntää. Kohtuullisena odotusaikana voidaan pitää alle 15 minuutin aikaa. Auton ottamisesta tolpalta tulee ilmoittaa matkapalveluun, heti kun se on mahdollista. Mikäli auto on otettu tolpalta ilman, että palvelussa on ollut ruuhkaa tai auto on ollut myöhässä, voidaan matkakustannus laskuttaa asiakkaalta takaisin.

10

Saattaja- ja invalidisä

Saattaja- tai invalidisä varmistaa, että asiakas saa aina välttämättömän avun. Avustamisesta on oltava päätös.

Saattajalisä oikeuttaa saamaan kuljettajalta apua siirryttäessä lähtökohteessa sisältä autoon ja määräpaikassa autosta sisälle.

Invalidisä myönnetään kaikille invavarusteista ajoneuvoa tarvitseville henkilöille ja se velvoittaa kuljettajaa tarvittaessa avustamaan asiakasta siirryttäessä autosta kohdeosoitteeseen tai päinvastoin. Avustamisen tarpeesta tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä, jotta avustamiseen voidaan varata riittävästi aikaa.

Kuljettajan tehtävänä on auttaa asiakasta vain kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa. Kuljettajan tehtäviä ei ole esimerkiksi vaatteiden pukeminen ja riisuminen tai lääkkeiden antaminen.

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat (esim. ostokassi,

matkalaukku, lastenrattaat). Esimerkiksi huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita tai muuttolaatikoita ei voi kuljetuspalvelulla kuljettaa. Kuljettaja kantaa autoon tai autosta sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle asiakasta saattaessaan. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös asiakkaan mukana olevat ylimääräiset apuvälineet.

Ylimääräisistä apuvälineistä tulee kertoa tilausta tehtäessä.

Mukana matkustavista eläimistä tulee ilmoittaa tilausta tehtäessä.



Matkojen yhdistely

Kaikki matkat pyritään yhdistelemään muiden kuljetuspalvelun asiakkaiden kanssa Helsingin Matkapalvelun toimesta.

Asiakas voi toivoa kuljetuksen yhdistämistä haluamiensa toisten kuljetuspalvelun asiakkaiden kanssa. Lähtöosoitteiden ja määrämpäiden tulee tällöin olla samalla suunnalla. Toivottu yhdistely ei aina ole mahdollista.

Yhdistetyissä kuljetuksissa matka-aika saa pidentyä yksittäiskuljetukseen verrattuna korkeintaan 30 minuuttia.

Lähtökohtaisesti kuljettaja ajaa reitin Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskuksen ohjeiden mukaisesti. Reitti perustuu matkojenvälitysjärjestelmän kartta-aineistoon.

12

Matkat hautausmaalle

Samaa autoa voi käyttää meno- ja paluumatkalla vain hautausmaakäynnillä. Auto voi odottaa hautausmaalla 20 minuuttia. Jos asiakas haluaa viettää haudalla pidemmän ajan, voi paluumatkan tilata erikseen. Tällöin auto ei odota asiakasta hautausmaalla eikä paluukuljetusta välttämättä toteuteta samalla autolla.

Meno-paluumatka vie matkaoikeudesta kaksi matkaa. Jos matkaan sisältyy odotusta hautausmaalla, matkalla ei ole mahdollista tehdä muita 10 minuutin pysähdyksiä.

13

Porrasavustus ja -kiipijä

Jos asiakas liikkuu pyörätuolilla ja lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaita, joita varten tarvitaan porraskiipijää tai porrasavustamisessa välttämätöntä avustavaa kuljettajaa, tulee matka tilata viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä. Näin varmistetaan tarvittava apu. Porrasavustusta ei ole mahdollista taata, mikäli kuljetusta ei tilata viimeistään edellisenä päivänä.

Porrasavustuksen tai porraskiipijän käyttö on välttämätöntä, kun lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaita enemmän kuin kolme. Porrasavustuksen myöntämisestä tehdään päätös asiakkaan alueen vammaisten sosiaalityön toimipisteessä.

14

Sähkömopo

Sähkömopoa voidaan kuljettaa Helsingin Matkapalvelun autoissa vain, jos sähkömopo pystytään kiinnittämään ajon ajaksi turvallisesti autoon. Pääsääntöisesti sähkömoposta tulee siirtyä ajoneuvon penkkiin, jos asiakkaan terveydentila sen sallii. Mikäli sähkömopo ja siinä matkustava henkilö voidaan kiinnittää kuljetuksen ajaksi luotettavasti ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai ISO 10542-1:2012 mukaisesti neljästä kiinnittämiseen tarkoitettusta pisteestä ja standardin mukaisesti ajoneuvon runkoon kiinnitettävällä turvavyöllä, voi sähkömopossa olla kuljetuksen aikana.

Kiinnittämistä varten sähkömopossa on oltava rungossa erityiset kiinnityspisteet. Tilausta tehdessä asiakkaan on syytä varmistaa, että sähkömopo voidaan nostaa ja kiinnittää ajoneuvoon turvallisesti. Viime kädessä kuljettaja arvioi aina voidaanko kuljetus toteuttaa turvallisesti. Mikäli sähkömopoa ei ole mahdollista kuljettaa turvallisesti, voi kuljettaja kieltäytyä kuljettamasta sähkömopoa. Tällaisessa tilanteessa kuljettajan on ilmoitettava asiasta matkapalvelukeskukseen.

15

Turvallisuus

Asiakkaan ja muiden mukana matkustavien tulee käyttää turvavyötä kuljetuksen aikana. Mikäli asiakkaan pyörätuolissa on oma turvavyö, on se hyvä pitää mukana kuljetuksessa.

Kuljettajan velvollisuus on huolehtia, että kaikilla matkustajilla on turvavyö kiinnitettynä. Asiakas voi aina pyytää kuljettajalta apua turvavyön kiinnittämisessä.

Kuljettajan on kiinnitettävä pyörätuoli tai sähkömopo neljästä erillisestä kiinnitykseen tarkoitettusta pisteestä. Myös muiden kuljetuksessa mukana olevien apuvälineiden tulee olla kiinnitettynä asianmukaisesti ja turvallisesti lain edellyttämällä tavalla. Turvallisuudesta on vastuussa auton kuljettaja.

Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvon standardin SFS 5912 tai ISO 10542-1:2012 mukaisesti neljästä kiinnittämisestä tarkoitettua pisteestä ja standardin mukaisesti ajoneuvon runkoon kiinnitettävällä turvavyöllä.

Mahdollisesti mukana matkustavien opas- ja avustajakoirien turvallisesta kuljettamisesta vastaa auton kuljettaja.



Matkustaminen muualla Suomessa

Mikäli asiakkaalle on myönnetty vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, on hänellä oikeus kuljetuspalveluun myös muualla Suomessa.

Matkaoikeutta pitää hakea etukäteen oman asuinalueen vammaisten sosiaalityön toimipisteestä. Hakemuksesta tulee ilmetä, miten kauan ja millä paikkakunnalla asiakkaan on tarkoitus oleskella ja miten pitkistä matkoista on kyse.

Maksukorttia ei voi käyttää Helsingin talousalueen ulkopuolella. Matkat korvataan asianmukaisesti täytettyjä kuitteja vastaan ja korvaussummasta vähennetään matkojen omavastuuosuus. Matkat vähennetään kuukausittaisesta matkamäärästä.



Vammaisten sosiaalityön yhteystiedot

Vammaisten sosiaalityön toimistosihteerit palvelevat puhelimitse numeroissa:
09 310 23100 (suomi)
09 310 44817 (ruotsi).

Matkakorvausta kuljetuspalvelumatkoista kuitteja vastaan haetaan:
Sosiaali- ja terveystoimiala
Talous- ja tukipalvelut
Kuljetuspalvelut
PL 6050
00099 Helsingin kaupunki



Asiakaspalaute

Kuljetuspalvelua koskevaa kirjallista palautetta voi antaa Helsingin Matkapalvelun internet-sivuilla osoitteessa www.helsinginmatkapalvelu.fi.

Palautetta voi lähettää myös sähköpostilla, helsinginmatkapalvelu@hel.fi tai soittamalla matkapalvelukeskukseen, p. 09 231 23 002.

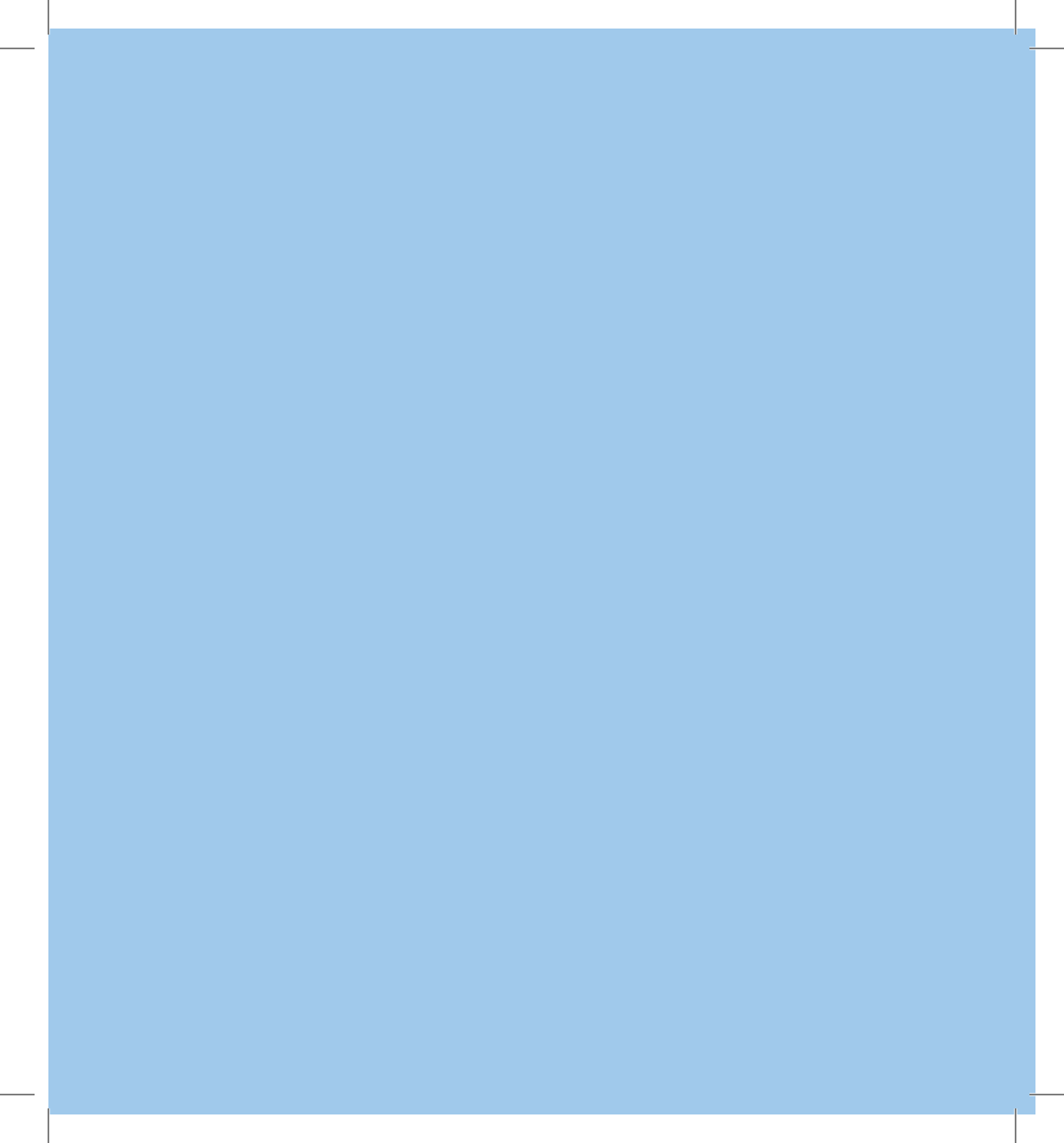
Palautteen vastaanottaa ja kirjaa Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus.

Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa asiakkaan asiakaspalautteeseen kirjallisesti.

19

Lisätietoa

Lisätietoja kuljetuspalveluasioista löytyy sosiaali- ja terveystoimialan internet-sivuilta www.hel.fi/vammaisten-palvelut tai Helsingin matkapalvelun sivuilta www.helsinginmatkapalvelu.fi





Helsinki