

Helsingfors



316 CDI

Helsingfors Resetjänst

Så här beställer du resor i Milja

Helsingfors

Helsingin
Matkapalvelu

2026

Innehåll

Så här beställer du resor	3
1. Allmänt	4
2. Ibruktagande och inloggning	4
3. Reseområde	5
4. Beställning av resa	5
5. Helsingfors Resetjänsts avgångsplatser och hållplatser	6
6. Tilläggsuppgifter om resan	6
7. Assistans under transporten	7
8. Kan inte lämnas ensam-anmärkning i klientuppgifterna	7
9. Ledsagare och sällskap	7
10. Hjälpmedel	7
11. Beställning av trappklättrare	8
12. Avbokningar och ändringar	8
13. Resans status	9
14. Avvisad beställning	9
15. Mina uppgifter-sidan	10
16. Begäran om ändring	10
17. Hur Milja-självbetjäningskanalen skiljer sig från andra beställningskanaler	10
18. Helsingfors Resetjänsts kundtjänst	11

Så här beställer du resor

Så här beställer du resor i självbetjäningsskanalen Milja



I självbetjäningsskanalen Milja kan du beställa och avboka resor med Helsingfors Resetjänst, följa bilens ankomst, kontrollera kommande och tidigare resor samt antalet kvarstående resor. Förutom självbetjäningsskanalen kan du även i fortsättningen använda alla våra andra servicekanaler.

Självbetjäningsskanalen Milja fungerar både i webbläsaren och mobilen. Du kan installera appen gratis på din egen mobila enhet, antingen i AppStore (iPhone, iPad) eller Play Store (Android). Du hittar självbetjäningsskanalen Milja även på: hel.fi/milja

Andra sätt att beställa resor



Beställ en resa via sms

Du kan beställa en resa via sms på nummer **046 851 0973**.
Ange all nödvändig information i samma sms-meddelande.



Beställ en resa per telefon

Du kan beställa en resa per telefon via vårt kundservicecenter på nummer **09 231 23000**.
Om du vill ha service på svenska, ring **09 231 23010**.



Beställ en resa via e-post

Du kan också beställa en resa via e-post på helsinginmatkapalvelu@hel.fi.
Ange **Beställning** som ämne för e-postmeddelandet. Ange all nödvändig information om beställningen i samma meddelande.

1. Allmänt

Som klient hos Helsingfors Resetjänst kan du beställa resor i självbetjäningskanalen Milja. I Milja kan du se dina kommande och tidigare beställningar, följa ankomsten av bilen och avboka kommande beställningar. Du kan också kontrollera antalet använda resor och kvarstående resor.

Varje beställning behandlas i Helsingfors Resetjänst genom en verifieringsprocess innan den bekräftas. En beställning kan avvisas om beställningsuppgifterna är ofullständiga eller om den inte uppfyller färdtjänstens villkor. Läs noggrant igenom bruksanvisningen för självbetjäningskanalen innan du gör en beställning.

Observera att resor som gäller hälsovård, rehabilitering eller underhåll av hjälpmedel inte omfattas av resor som ordnas genom Helsingfors Resetjänst.

När du bokar en resa till sjukhuset, hälsocentralen eller någon annan hälsovårdsdestination ska du anteckna orsaken till resan så noggrant som möjligt. På så sätt kan vi säkerställa om det är Helsingfors Resetjänsts uppgift att ordna resan.

2. Ibruktagande och inloggning

Självbetjäningskanalen Milja fungerar i webbläsaren, på adressen hel.fi/milja samt via en app som laddas ner till din mobila enhet.

Du kan använda självbetjäningskanalen Milja om du är klient hos Helsingfors Resetjänst och ditt telefonnummer och din e-postadress har sparats i klientuppgifterna. Om informationen saknas ska du i första hand kontakta Helsingfors Resetjänst eller din egen socialhandledare för färdtjänsten. Du kan registrera dig som användare i tjänsten när dina uppgifter har sparats i klientuppgifterna och Resetjänsten har aktiverat självbetjäningskanalen.

Du kan registrera dig via inloggningssidan i Miljas självbetjäningsportal på hel.fi/milja eller via Milja-appen som du laddar ner till din mobila enhet. Klicka på knappen Logga in med användarnamn, och i fönstret som öppnas hittar du en länk för att registrera dig i tjänsten. Då får du en länk till din e-post för att skapa ett lösenord. Ditt användarnamn är den e-postadress som du angav när du registrerade dig. Efter det kan du logga in i självbetjäningskanalen med de inloggningssuppgifter (användarnamn och lösenord) du skapat.

Det går inte att logga in om samma telefonnummer eller e-postadress har sparats för mer än en klient.



3. Reseområde

Via självbetjäningsskanalen Milja kan du beställa resor i Helsingfors, Esbo, Grankulla, Vanda och Sibbo eller i andra kommuner som anges i klientuppgifterna.

4. Beställning av resa

Du kan beställa de resor som du har reserättigheter till via självbetjäningsskanalen Milja. Du kan också söka dagverksamhetsresor, men du kan inte beställa eller avboka dem via självbetjäningsskanalen. Tilläggsuppgifter om de resor som beviljats dig får du av din egen socialhandedare för färdtjänsten. Det går inte att beställa snabbresor via Milja.

Beställ resan enligt avgångs- eller ankomsttid. Den tidigaste möjliga avgångstiden för resor som beställs via självbetjäningsskanalen är alltid en timme från aktuell tid. Resor som beställs enligt ankomsttid ska beställas minst två timmar före önskad ankomsttid. Planera din avgångstid så att du kommer fram till din destination i tid.

Om du behöver transport tidigare än det är möjligt att beställa via självbetjäningsskanalen, kan du beställa resan per telefon, via textmeddelande eller e-post från Helsingfors Resetjänst. Man kan beställa resor i förväg fram till slutet av följande månad.

[← Tillbaka till resor](#) Skapa ny beställning

Fält markerade med * är obligatoriska

Reserättighet

Välj reserätt *

Avfärd	Ankomst
Ange avgångsplatsens adress	Ange destinationsadress
<input type="text" value="Sök adressen genom att skriva och välj rätt adress bland"/>	<input type="text" value="Sök adressen genom att skriva och välj rätt adress bland"/>
Ange lägenhetens nummer eller trappa på avgångsplatsen (Ej obligatorisk)	Ange lägenhetens nummer eller trappa i destinationen (Ej obligatorisk)
<input type="text"/>	<input type="text"/>

5. Helsingfors Resetjänsts avgångsplatser och hållplatser

Använd i första hand förutbestämda avgångsplatser och hållplatser som Helsingfors Resetjänst har angett. De förutbestämda platserna har fastställts för att det är säkert och lagligt att stanna där. Det är platser där klienten och föraren lätt kan mötas. Du känner igen de angivna platserna när du söker efter en adress och utöver adressen visas ett alternativ, till exempel ”Köpcentret Kamppi Helsingfors, Fredriksgatan 63, RESETJÄNSTENS HÅLLPLATS”.

Din beställning kan komma att avvisas om den adress du har valt inte är lämplig som hållplats.

För stora offentliga evenemang, såsom musikfestivaler eller marknader, får Helsingfors Resetjänst en lämplig, anvisad hållplats av evenemangsarrangören, vilken du hittar genom att söka efter evenemangets namn. Helsingfors Resetjänst uppdaterar och redigerar aktivt hållplatserna.

Avfärd	Ankomst
Ange avgångsplatsens adress Muotoiljankatu 8 A, Helsingfors	Ange destinationsadress Fredrikinkatu 63
Ange lägenhetens nummer eller trappa på avgångsplatsen A	<ul style="list-style-type: none">Fredrikinkatu 63 Helsingfors KALIPPAKESKUS KAMPPI Fredrikinkatu 63 MATKAPALVELUN PYFredrikinkatu 63 Helsingfors Fredrikinkatu 63Fredrikinkatu 63 Helsingfors KALIPPAKESKUS KAMPPI Fredrikinkatu 63 MATKAPALVELUN PYFredrikinkatu 63, 00100 Helsingfors
Rutt	

6. Tilläggsuppgifter om resan

Vi rekommenderar att du antecknar tilläggsuppgifter om resan i din beställning. Dessa uppgifter förmedlas till chauffören för att göra resan smidigare. Exempel på sådana tilläggsuppgifter är: ”Hämta vid huvudingången. På destinationen kör man in på innergården via Vävaregården.”

<input type="checkbox"/> Välj ankomsttid	Bokningskrav
Avgångsdatum och -tid	<input type="checkbox"/> Lägg till assistent
01.06.2026 13:31	<input type="checkbox"/> Lägg till ledsagare
	Ange tilläggsuppgifter om resan *

7. Assistans under transporten

Förarens uppgift är att endast hjälpa klienten med sådant som direkt gäller transporten, t.ex. att stiga in i och ur bilen. Om du har rätt till ledsagartillägg, väljer det för din resa och vill att föraren ska hämta dig inifrån och följa dig in, rekommenderar vi att du antecknar det i tilläggsuppgifterna. Föraren måste få exakta uppgifter om den assistans som behövs (t.ex. dörrkod, dörren är öppen, summer, våning, kontaktuppgifter). Om tilläggsuppgifterna är ofullständiga eller saknas blir det svårare att hjälpa.

8. Kan inte lämnas ensam -anmärkning i klientuppgifterna

Om det av klientuppgifterna framgår att föraren inte får lämna klienten ensam, är det obligatoriskt att ge tilläggsuppgifter om ledsagningen och kontaktuppgifter för mottagaren. Om tilläggsuppgifterna är ofullständiga eller saknas avvisas resan. Klienten kan inte själv ändra eller ta bort anmärkningen **Kan inte lämnas ensam**.

9. Ledsagare och sällskap

När du bokar en resa via självbetjäningsskanalen Milja kan du ta med dig en ledsagare och en följeslagare. Om du reser med flera passagerare än detta ska du beställa din resa per telefon, via textmeddelande, chatt eller e-post från Helsingfors Resetjänst.

Ledsagare eller följeslagare kan ta med ett litet hjälpmedel.

The screenshot shows a booking interface with the following elements:

- Välj ankomsttid
- Bokningskrav**
- Lagg till assistent
- Lagg till ledsagare
- 0-6 år 7-17 år Vuxen
- Hjälpmedel för ledsagare
- Ange tilläggsuppgifter om resan -
- Avgångsdatum och -tid**
- 01.06.2026 [calendar icon]
- 19:00 [clock icon]

10. Hjälpmedel

The screenshot shows a form titled "Välj hjälpmedel och assistans" with the following content:

- Manuell rullstol
- Trappklättrare
- Rollator
- Föraren hämtar klienten inifrån
- Föraren hjälper klienten att ta sig inomhus i destinationen
- ÄNDRA VALEN** (button)

Klienten kan ha med sig nödvändiga hjälpmedel och andra föremål, t.ex. en shoppingväska, resväska eller barnvagn. När du gör din beställning ska du i urvalsrutorna välja alla hjälpmedel som ska ingå i din resa, så att vi kan ta beakta dem under transporten. Om det inte finns någon valmöjlighet för ditt hjälpmedel på beställningssidan, vänligen kontakta din socialhandledare för färdtjänsten för att uppdatera klientuppgifterna.

Information om medföljande ledar- eller assistanshundar samt sällskapsdjur måste antecknas i tilläggsuppgifterna om beställningen.

11. Beställning av trappklättrare

Du kan beställa transporter för trappklättrare via självbetjäningsskanalen Milja om du har beviljats användningsrätt för trappklättrare. I tilläggsuppgifterna om beställningen måste man ange kontaktuppgifter, dörrkod eller summer, antal trappor, och om trappklättraren behövs på avgångs- eller destinationsadressen, eller på båda. Beställningen kan inte bekräftas om tilläggsuppgifterna om resan är ofullständiga.

Du kan beställa en trappklättrare via självbetjäningsskanalen Milja tidigast för nästa dygn. På så sätt kan vi säkerställa att du får den hjälp du behöver. Du ser den slutliga ankomsttiden för trappklättraren som du beställt när dess status är Beställning bekräftad.

Det går inte att beställa trapptillägg via självbetjäningsskanalen Milja.

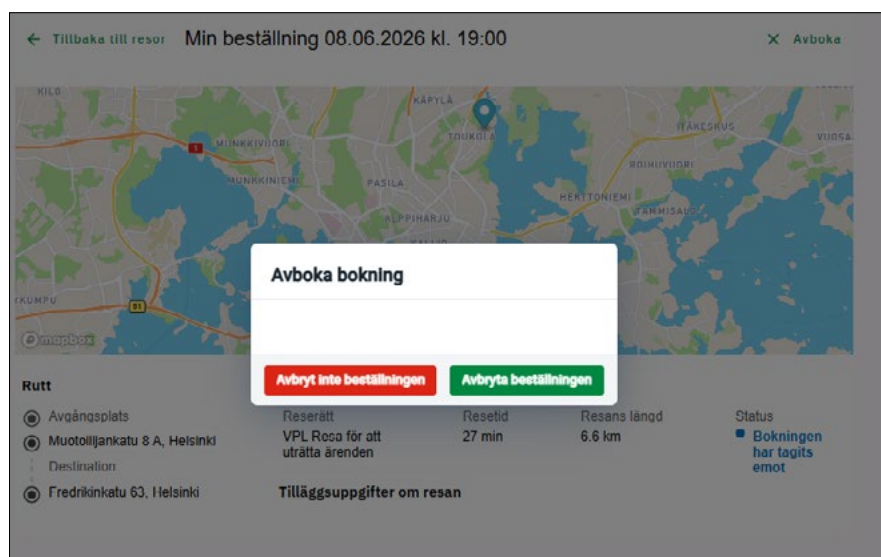
12. Avbokningar och ändringar

Du kan avboka din resa i självbetjäningsskanalen minst en timme före avgångstiden.

En sparad beställning kan inte redigeras via självbetjäningsskanalen. Om det är mer än en timme till avgångstiden eller mer än två timmar till ankomsttiden och du vill ändra din resa via självbetjäningsskanalen, måste du avboka den felaktiga beställningen och göra en ny med de uppdaterade uppgifterna. Ni kan också göra ändringar på resan i Helsingfors Resetjänstens andra beställningskanaler.

När det är mindre än en timme till avgångstiden eller om resan redan har vidarebefordrats till bilen, kan ändringar i resan endast göras via Helsingfors Resetjänst.

En avbokad resa kan inte återställas till en giltig beställning.



13. Resans status

Du kan följa hur beställningen framskrider i självbetjäningsskanalen under **Kommande resor**. När alla uppgifter har angetts korrekt ändras resans status till **Beställning bekräftad** senast på resdagen. Klienten ska själv följa med hur beställningen framskrider. Om beställningen inte har bekräftats 30 minuter före avgångstiden, vänligen kontakta Helsingfors Resetjänst.

Kommande och tidigare resor finns listade på sina egna sidor.

31.10.2025 16:41	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Oulunkyläntie 22 Esteetön hakuosoite Helsinki	● Beställning mottagen
25.10.2025 08:20	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Muotoilijankatu 8 A Helsinki	● Beställning mottagen
30.08.2025 10:00	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Muotoilijankatu 8 A Helsinki	● Beställning bekräftad

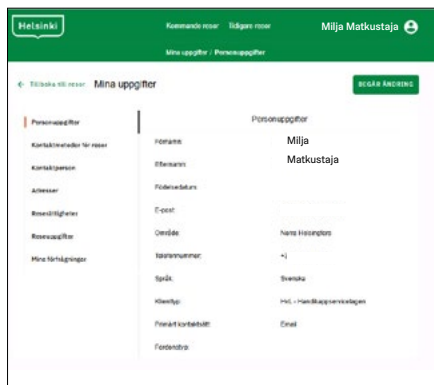
Beställningen framskrider så här:

- **Beställning mottagen:** Beställningen har skickats. Resan har ännu inte bekräftats i Helsingfors Resetjänst
- **Beställning bekräftad:** Beställningen har kontrollerats och bekräftats
- **Bilen är på väg:** Bilen är på väg till avgångsplatsen
- **Bilen har anlänt:** Bilen väntar på avgångsplatsen
- **Bilen är på väg:** Klienten är i bilen och man kör mot destinationen
- **Resan är färdig:** Resan är körd och färdig
- **Beställning avbokad:** Beställningen har avbokats eller klienten har inte kommit till bilen

14. Avvisad beställning

Helsingfors Resetjänst kan avvisa en beställning om den strider mot färdtjänstens regler eller om den inte kan genomföras. Helsingfors Resetjänst meddelar inte klienten separat om en beställning som avvisats. Den avvisade beställningen flyttas till fliken **Tidigare beställningar** och dess status är **Beställning avbokad**. Du kan se orsaken till avbokningen när du öppnar uppgifterna om den avbokade resan. Klienten är själv ansvarig för att följa med beställningens status.

15. Mina uppgifter-sidan



När du går in i självbetjäningsskanalen Milja via webbläsaren kommer du till fliken **Mina uppgifter** genom att klicka på ikonen bredvid ditt namn. Där kan du se dina reseuppgifter, till exempel angivna hjälpmedel, bilkrav och reserättigheter. Om du begär en ändring och en ändring görs i dina uppgifter, t.ex. ändring av Hjälpmedel, måste du logga in på nytt för att ändringen ska träda i kraft i Milja.

Under **Reserättigheter** kan du kontrollera antalet kvarstående resor för varje reserättighet.

Under Adresser i fliken **Mina uppgifter** kan du spara dina favoritadresser, vilket gör dina kommande beställningar smidigare. Observera att det antal resor som visas i Miljas självbetjäningsskanal endast visar

de återstående resorna för innevarande månad. Som kund bör du se till att antalet bokade resor inte överstiger det antal resor som du har beviljats för innevarande eller kommande månader.

Det är inte möjligt att tillägga favoritadresser i Milja-mobilappen, men adresser som är tillagda via webbläsaren är i bruk i appen.

16. Begäran om ändring

Via fliken **Mina uppgifter** kan du skicka en ändringsbegäran för att uppdatera ditt telefonnummer eller din e-postadress.

Självbetjäningsskanalerna finns på finska, svenska och engelska. Valet av språk bestäms av klientuppgifterna. Om du vill ändra språk, vänligen kontakta din egen socialhandedare för färdtjänsten.

17. Hur Milja-självbetjäningsskanalen skiljer sig från andra beställningskanaler

- Den tidigaste möjliga avgångstiden för resor som beställs via självbetjäningsskanalen är alltid en timme från aktuell tid.
- Du kan ta med er en ledsagare och en följeslagare, tillsammans max tre personer.
- Resan kan inte ändras.
- Det går inte att beställa snabbresor.
- Du kan inte beställa ett stopp längs vägen.
- Dagsverksamhetsresor kan inte beställas eller avbokas.

Helsingfors Resetjänsts kundtjänst

Vi står till tjänst 24 timmar om dygnet.

Bokningar och avbokningar, tfn 09 231 23 010

Rådgivning, tfn 09 231 23 011

Respons, tfn 09 231 23 012

Förfrågningar om bilarnas tidtabeller, tfn 09 231 23 013

Bokningar och avbokningar per sms, tfn 046 851 0973

Kostnaden för ett samtal till bokningsnumret är normal lokal- eller mobiltaxa. Du kan kontrollera avgiften med din telefonoperatör.

**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
*Best
together***

Helsingfors

**Palvelukeskus
Helsinki**

**Palvelukeskus Helsinki
Helsingfors Resetjänst**

Elimäгатan 15
00510 Helsingfors
PB 9500
00099 Helsingfors stad

palvelukeskus.hel.fi

   Palvelukeskus Helsinki