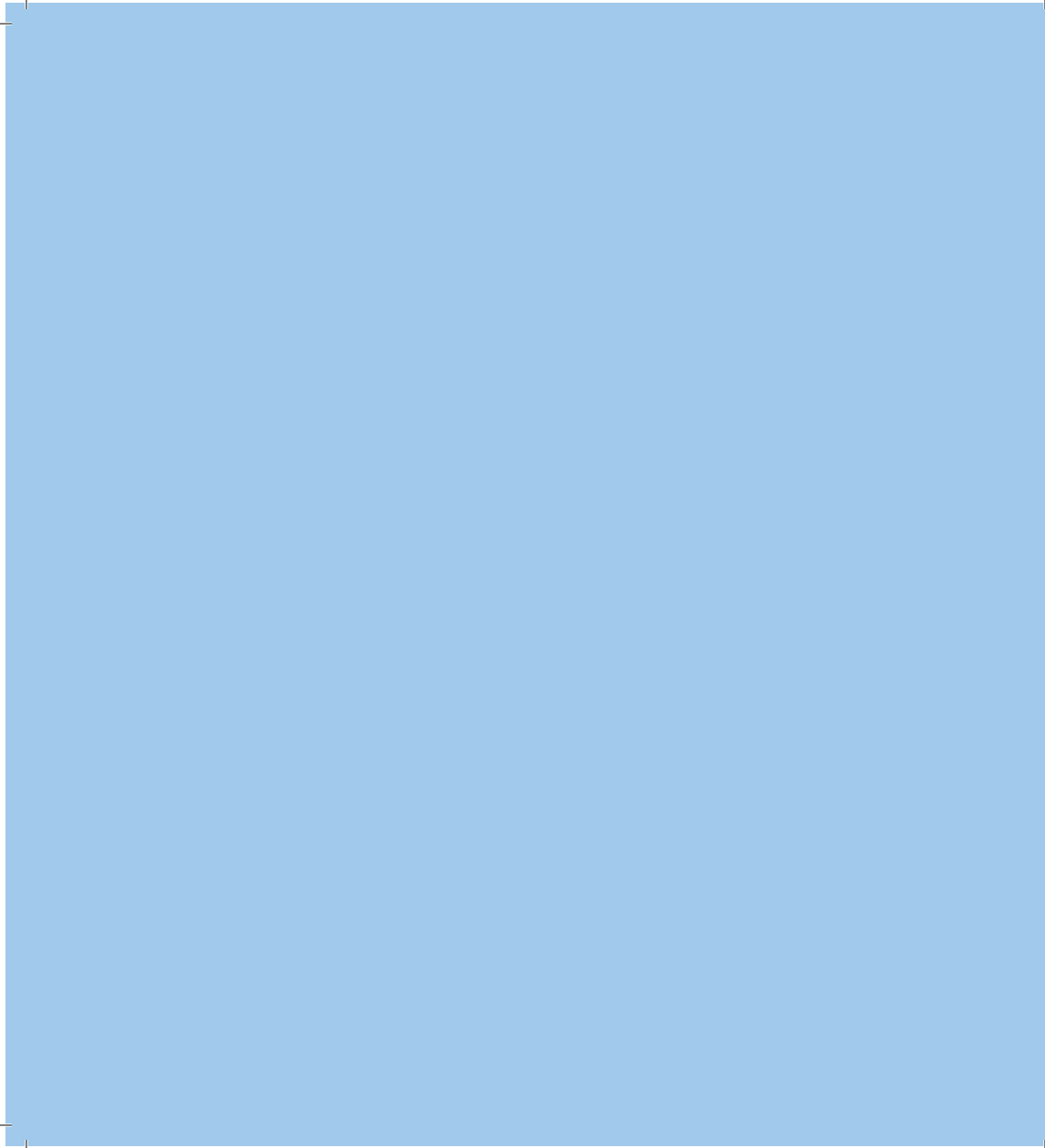




Helsingfors Resetjänst
Transporter

Klientguide

Helsingfors



Innehåll

- 1 Att resa 4
- 2 Beställning 7
- 3 Beställningsnummer 10
- 4 Beställningstidpunkt och uppehåll 11
- 5 Snabbresor 15
- 6 Ledsagare och sällskap 16
- 7 Självriskandelar 17
- 8 Personligt betalkort 19
- 9 Bil från taxistolpe 21
- 10 Ledsagar- och invatillägg 24
- 11 Samåkning 26
- 12 Resor till begravningsplatser 27
- 13 Trappassistans och -klättrare 28
- 14 Elmoped 29
- 15 Säkerhet 30
- 16 Resor i övriga Finland 31
- 17 Kontaktoppgifter till socialt arbete för handikappade 32
- 18 Klientrespons 33
- 19 Ytterligare information 34



Att resa

Helsingfors Resetjänst ordnar färdtjänster för gravt handikappade och äldre Helsingforsbor.

Helsingfors Resetjänsts resor ordnas huvudsakligen med fordon som tillhör trafikanter som konkurrensutsatts av social- och hälsovårdssektorn och som övervakas av färdtjänstcentralen. En del av resorna ordnas som så kallad kompletterande trafik med konkurrensutsatta taxitrafikanter. De förare som sköter den kompletterande trafiken har inte nödvändigtvis särskilt mycket erfarenhet av färdtjänster för handikappade och äldre. I fall av problem kan man alltid kontakta resetjänsten.

Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor ansvarar för färdtjänsterna. Affärsverket Servicecentralen Helsingfors ansvarar för att förmedla resorna och ta emot respons av klienter samt för att följa upp och övervaka färdtjänsterna.

Behovet av färdtjänst bedöms vid enheten för socialt arbete för handikappade i klientens eget område. Färdtjänst kan med stöd av handikappservicelagen beviljas gravt handikappade personer som har oskäligen svårigheter att använda den allmänna kollektivtrafiken. Med stöd av socialvårdslagen ordnas service som stöder rörligheten för personer som har svårigheter att använda allmänna trafikmedel på grund av sjukdom, skada eller av någon annan liknande funktionsnedsättande orsak och som behöver service för att kunna uträtta ärenden eller på grund av något annat behov som hör till det dagliga livet. Färdtjänster som beviljas som service som stöder rörligheten är en förmån som kan beviljas enligt övervägande med hänsyn till personens inkomster och tillgångar.

Det utfärdas ett skriftligt beslut om färdtjänster. Av beslutet framgår antalet enkelresor som klienten beviljats per månad och hur länge beslutet är giltigt.

Resor kan inte sparas eller överföras till en annan månad.

Färdtjänsterna är avsedda för resor för ärenden och på fritid samt för arbete och studier. Arbets- och studieresorna kan i regel användas för resor mellan arbets- eller studieplatsen och hemmet. Det går också att använda arbets- och studieresorna för att resa till andra adresser. Om verksamheten pågår vid flera olika adresser ska klienten informera socialhandledaren som ansvarar för färdtjänsterna inom det sociala arbetet för handikappade om saken.

Beslut om extra uppehåll i samband med arbets- och studieresor, till exempel för att ordna dagvård för barn, fattas av socialhandledaren som ansvarar för färdtjänsterna inom det sociala arbetet för handikappade inom social- och hälsovårdssektorn.

Med resor för fritid och ärenden avses resor till ställen där klienten till exempel deltar i hobbyer eller i annan social verksamhet samt resor för att uträtta dagliga ärenden.

Resor till hälso- och sjukvård och rehabilitering omfattas inte av de kommunala färdtjänsterna.

Start- och slutpunkten för en enkelresa ska finnas på olika adresser. Rundturer ingår inte i färdtjänsterna som kommunen ordnar.

Färdtjänsten är en tjänst som ersätter kollektivtrafiken och inte en taxitjänst. Genom färdtjänsten ordnas en möjlighet att delta och röra på sig för personer som inte kan använda den allmänna kollektivtrafiken.

Man strävar efter att kombinera alla resor med andra resenärers resor om det är möjligt utan att syftet med färdtjänsten äventyras.

Färdtjänsterna är avsedda för transport av personer, inte till exempel för transport av enbart varor eller föremål. Klienten kan ha med sig vanliga, dagliga varor.

Resetjänstens kundservicecentral har tillgång till de uppgifter om klientens personliga behov i anslutning till resor som klienten har uppgett. Transporterna ordnas utifrån dessa uppgifter, som upprätthålls av social- och hälsovårdssektorn. Därför är det synnerligen viktigt att uppgifterna är korrekta och uppdaterade. Om uppgifterna ändras ska klienten kontakta enheten för socialt arbete för handikappade i det egna området. Vid enheten för socialt arbete för handikappade kan klienten också be att få en utskrift av de egna uppgifterna med anknytning till resande.



Att beställa

Klienten får ett personligt betalkort för färdtjänster.

Betalkortet ska alltid finnas med när man utnyttjar färdtjänster. Om klienten inte har kortet med sig måste hen vara beredd på att betala resan själv. Då kan klienten ansöka om ersättning i efterhand genom att skicka in kvittona till social- och hälsovårdssektorns färdtjänster.

I samband med att klienten beställer en resa ber kundservice-centralen alltid om information kring resan för att säkerställa att den lyckas. Transporten baserar sig på ett beslut om färdtjänst som fattats för klienten, i vilket man definierar vilka tilläggstjänster som behövs, till exempel trappassistans, ledsagning och rätt att använda ett fordon med invautrustning. I egentliga assistanssituationer beaktas klientens önskemål i mån av möjlighet.

I regel är det inte möjligt att beställa färdtjänsten till en taxistolpe, eftersom det kan vara svårt för klienten att nå bilen vid taxistolpen.

Vid beställning av en resa ska klienten eller den som beställer uppge:

- klientens namn
- lavgångsadressen (exakta uppgifter om stället där ni ska hämtas)
- adressen dit ni ska resa (exakta adressuppgifter)
- önskad avgångstid eller bestämd ankomsttid
- resans datum
- om ni reser med en ledsagare och/eller annat sällskap
- om klienten behöver assistans eller ledsagning av föraren
- om klienten eller ledsagaren har hjälpmedel eller en ledar-, hörsel- eller assistanshund
- om ni rör er med rullstol ska ni ange om det behövs en invabil för denna resa och till denna adress
- om ni gör ett uppehåll (högst tio minuter) under resan och vid vilken adress uppehållet görs

- om det är fråga om en resa för fritid och ärenden, en arbetsresa eller en studieresa
- om det där resan inleds eller avslutas finns trappor som det behövs en trappklättrare eller en assisterande förare för.

Om transporten beställs med textmeddelande bekräftas den också med ett textmeddelande.

Nedan finns två exempel på hur du kan beställa en resa med ett textmeddelande:

Exempel på SMS:

"Enkelresa Majja Maijanen Tävlingsgatan 3 E 99 Helsingfors, Köpmansgatan 2 Vanda. Avgång 13.30. Datum 20.1.2019. Övriga 2. Fritid. Hund."

Exempel på SMS:

"Tiina Kulkija Stuggatan 5 Helsingfors, Helsingfors järnvägsstations huvuddörr Brunnsgratan 1. Framme 8.00. Datum 1.2.2019. Stanna i 10 minuter bankautomat. Elrullstol."

Beställningar via e-post skickas till adressen

helsinginmatkapalvelu@hel.fi

Ange samma uppgifter som vid beställning per telefon.

Beställningsbekräftelsen skickas till samma e-postadress som beställningen skickats från.

Ändringar eller avbeställningar ska alltid göras per telefon eller SMS i god tid, senast 20 minuter före avgångstiden.

Om en resa inte avbeställs förlorar klienten en resa.



Beställningsnummer

Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral betjänar alla dagar dygnet runt (24/7).

Service nummer

Beställningar 24 h, tfn 09 231 23 000

Information 24 h, tfn 09 231 23 001

Respons 24 h, tfn 09 231 23 002

Frågor om bilarnas tidtabeller 24 h, tfn 09 231 23 003

Arbets- och studieresor 24 h, tfn 09 231 23 004

Telefonnummer för service på svenska

Beställningar 24 h, tfn 09 231 23 010

Information 24 h, tfn 09 231 23 011

Respons 24 h, tfn 09 231 23 012

Frågor om bilarnas tidtabeller 24 h, tfn 09 231 23 013

Beställningar per SMS tfn 046 851 0973

Det är också möjligt att beställa resor via en chattjänst. Resetjänsten ger mer information om färdtjänsterna.

För samtal till kundservicecentralen debiteras vanlig lokal- eller mobilsamtalsavgift, även då man står i telefonkö. Kontakta den egna telefonoperatören för information om avgifter.



Beställningstidpunkt och uppehåll

Resan kan beställas enligt när man vill åka eller när man ska vara framme. Man kan också beställa flera resor på samma gång.

Om det inte går att få kontakt med kundservicecentralen inom rimlig tid har klienten rätt att ta en taxi från taxistolpen eller beställa en från taxicentralen. Väntetider på högst 15 minuter betraktas som rimliga. Resan ska meddelas till kundservicecentralen kort efter att den gjorts. Resan kan betalas med färdtjänstens betalkort.

Om klienten beställer en resa enligt när hen vill åka kommer klienten och resetjänstcentralen överens om klientens tid för avfärd. Då kan man inte garantera tiden då klienten är framme.

Resor ska beställas i god tid, minst 30 minuter före den önskade avgångstiden. När resan beställs minst 30 minuter före den önskade avgångstiden kan kundservicecentralen ge en avgångstid 20 minuter före eller efter den önskade avgångstiden. I fråga om klienter som behöver en invabil får avvikelserna vara högst 10 minuter från den önskade tiden.

För klienter som behöver en invabil kan ankomsttiden vara högst 10 minuter tidigare än den överenskomna ankomsttiden, om beställningen har gjorts enligt när klienten vill vara framme. För övriga klienter kan ankomsttiden underskridas med högst 20 minuter.

Förändringar i ankomsttiderna beror oftast på trafik- eller väderförhållandena.

När en beställning har mottagits bekräftar reseförmedlaren avgångstiden. Klienten ska vänta på skjutsen vid överenskommen plats och tidpunkt. Man kan enligt överenskommelse få bilens ankomst bekräftad cirka fem (5) minuter före den överenskomna avgångstiden med ett automatiskt textmeddelande.

Bilen väntar på klienten i fem minuter efter överenskommen avgångstid. Om bilen är mer än 10 minuter försenad ska man kontakta resetjänsten på telefonnumret 09 231 23 003.

Om bilen är väsentligt försenad har klienten rätt att ta en taxi från taxistolpen eller beställa en från taxicentralen. Förseningar på över 15 minuter ses som väsentliga. Resan ska meddelas till kundservicecentralen kort efter att den gjorts.

På klientens begäran kan också klientens telefonnummer ges till föraren som då kan ringa upp klienten direkt om det av någon anledning uppstår oklarheter med avgångstiden eller platsen eller om föraren inte hittar klienten på den överenskomna platsen.

Om klienten vill göra ett uppehåll under resan (max. 10 min), ska adressen för uppehållet meddelas redan då resan beställs. Reseförmedlaren avgör om uppehållet kan göras. Ruttavvikelser får förlänga resan med högst en kilometer eller fem minuter. Om det tar mer än tio minuter för klienten att uträtta ett ärende behöver bilen inte vänta på hen. I sådana situationer förlorar klienten en resa och måste beställa en ny resa. Om bilen inte kan lämna platsen, men klientens uppehåll överskrider tio minuter, förlorar klienten en extra resa. Det går alltså åt två resor för den aktuella resan. Föraren ska då meddela resetjänstcentralen om detta. Ett uppehåll under resan får inte vara vid destinationen.

När resan beställs enligt bestämd ankomsttid får skjutsen inte försenas från den överenskomna ankomsttiden. Resorna ska beställas i tillräckligt god tid, senast två timmar innan önskad ankomsttid. Klienten ska själv bedöma hur lång tid som behövs på ankomstplatsen (exempelvis hur mycket innan flygplanet eller tåget avgår man ska vara framme). Trafikrusningar kan också fördröja Helsingfors Resetjänsts transporter. Om det är fråga om en särskilt viktig resa bör man reservera tillräckligt med tid.

Om bilen är framme före den avtalade tiden kan klienten vänta i bilen till den avtalade tiden. Klienten behöver inte gå till bilen före den avtalade avgångstiden.



Snabbresor

Klienten kan göra två snabbresor per kalendermånad. Socialhandledaren för färdtjänsten kan på individuella grunder bevilja fler snabbresor enligt ansökan. I beslutet om en ökning av antalet snabbresor bedöms exempelvis arbets- eller studieresornas smidighet eller resor för hobbyer som kräver mycket exakta tidtabeller. Det högsta möjliga antalet snabbresor är sex enkelresor per resetyp och månad.

En snabbresa är en resa där bilen anländer inom 15 minuter efter beställningen, om klienten kan åka med personbil.

Invabilar kan inte beställas för snabbresor på grund av begränsad tillgänglighet. En invabil kan komma 30 minuter efter beställningen.

Också snabbresor kan samåkas med andra resenärer.

Det är inte alltid möjligt att genomföra en snabbresa. Resetjänstcentralen bedömer om en snabbresa är möjlig.



Ledsagare och sällskap

Utöver klienten kan en ledsagare och en person som följer med som sällskap samt klientens barn eller barnbarn under 13 år följa med i bilen. Det är möjligt att ansöka om ändring av regeln hos socialhandledaren för färdtjänsten inom det sociala arbetet för handikappade.

Ledsagare reser avgiftsfritt. Ledsagarens ålder och handlingsförmåga ska vara sådana att hen kan följa klienten utan att klientens eller ledsagarens säkerhet äventyras.

Utgångspunkten är att ledsagaren inte hämtas på en skild adress med resetjänstbilen utan hen ska stiga på och av vid samma adress som klienten. Ledsagaren kan dock stiga på och av under resan, om det är möjligt inom ramen av ett uppehåll på tio minuter.

Meddela om ledsagarens eventuella hjälpmedel vid beställning av skjutsen. Föraren är endast skyldig att vid behov hjälpa ledsagaren in i eller ut ur bilen.

En annan person förutom ledsagaren som reser med klienten i samma bil betalar den självriskandel som för tillfället gäller för klienten. Barn under 7 år åker gratis. Klienten ska vid beställning alltid meddela om hen reser med en ledsagare eller annat sällskap eftersom bilen endast rymmer ett begränsat antal personer. Resorna förmedlas alltid enligt den information som klienten uppgett. Det här innebär att bilen väljs enligt klientens behov, så i en situation där exempelvis ledsagaren använder elrullstol och klienten kan resa med personbil, genomförs transporten med personbil.



Självriskandelar

Klienten betalar en självriskandel (klientavgift) för resetjänsten. I Helsingfors baserar sig självriskandelen för resorna på den avgift som tas ut för en resa med kollektivtrafiken.

Självriskandelarna för resor med resetjänsten ändras i enlighet med ändringarna i HRT:s pris på motsvarande biljett så att priset för

resan alltid motsvarar priset på motsvarande biljett av HRT. Mer information om självriskandelarna finns på Helsingfors Resetjänsts webbplats.

Självriskandelen betalas i regel i bilen. Självrisken kan betalas med ett bank- eller annat betalkort eller med kontanter. Om klienten betalar självrisken kontant ska den helst betalas med jämna pengar. Föraren behöver inte ta emot sedlar med ett belopp på mer än 20 euro.

Yrkesverksamma klienter och studerande betalar självriskandelen på banken på förhand i enlighet med social- och hälsovårdssektorns anvisningar.

Klienten har rätt att få ett kvitto på den självriskandel hen har betalat. Kvittot kan också skrivas för hand. Kvittot ska uppfylla kraven i lagen om skyldighet att erbjuda kvitto vid kontantförsäljning (30.8.2013/658).



Personligt betalkort

Med betalkortet betalas endast resor som beställs via Helsingfors Resetjänst. Klienten ska alltid ha med sig kortet när hen reser med Helsingfors Resetjänst.

Kortet är personligt och får inte överlåtas till andra personer. Klientens namn är tryckt på kortet. Med kortet kan klienten inte betala resor i samband med läkarbesök, sjukvård, rehabilitering eller service av hjälpmedel. Dessa resor hör till Folkpensionsanstaltens ansvar. Folkpensionsanstalten ger närmare anvisningar om hur dessa resor beställs.

Med betalkortet kan man resa inom Helsingfors, från Helsingfors till närkommuner och inom närkommunerna (Esbo, Grankulla, Vanda och Sibbo samt i fråga om synskadade personer även inom Onnela).

Om resan sträcker sig utanför de nämnda närkommunerna ska klienten själv betala den andel för resekostnaderna som gäller för

resan utanför områdesgränserna. Klienten ska meddela sin destination då hen beställer resan av Helsingfors Resetjänst samt till föraren då resan inleds. Man har rätt att få ett kvitto på betalda resekostnader. Klienten kan gärna komma överens om kostnaden eller faktureringsgrunden med föraren i förväg.

Klienten ska uppvisa betalkortet till chauffören vid resans början och samtidigt också ange resans syfte, om detta är möjligt för klienten. Detta är viktigt i synnerhet om klienten utöver resorna på fritiden och för att uträtta ärenden även reser i arbetet eller med anledning av studier. Betalkortet ska eventuellt också visas upp då resan avslutas.

Om klienten inte har med sig sitt betalkort då resan inleds måste hen själv betala hela resan själv. Klienten kan i efterhand ansöka om ersättning för rimliga resekostnader från social- och hälsovårdssektorn mot uppvisande av det ursprungliga kvittot.

Om betalkortet missbrukas faktureras hela resekostnaden av klienten.

Om anvisningarna som gäller kortets användning inte iakttas, spärras kortet. Då betalas rimliga resekostnader till klienten i efterhand mot uppvisande av kvittot, såvida resorna har genomförts enligt anvisningarna.

Om klienten flyttar, tappar bort kortet eller kortet går sönder ska klienten kontakta enheten för socialt arbete för handikappade i det egna området. Ett kort som tagits ur bruk ska förstöras till exempel genom att klippas i två delar.

Man kan kontrollera hur många resor man har att använda genom att ringa Resetjänstens informationsnummer 09 231 23 001. På informationsnumret får man också svar på andra frågor.



Bil från taxistolpe

Tillstånd för skjuts från en taxistolpe innebär att klienten med tillstånd av kundservicecentralen får använda en taxibil på en taxistation eller beställa en bil direkt från taxicentralen. Tillstånd för skjuts från en taxistolpe kan endast beviljas i situationer där det annars kan vara svårt för bilen att avhämta klienten. Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral bedömer alltid situationen från fall till fall. Tillstånd för skjuts från en taxistolpe kan endast beviljas av Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral

innan resan inleds. För att få tillstånd till skjuts från en taxistolpe ska klienten kontakta Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral i god tid före resans början.

Om klienten anser att kundservicecentralen har bedömt situationen fel kan man lämna in en klientrespons om kundservicecentralens beslut, som behandlas av social- och hälsovårdssektorn.

Före resan ska klienten kontrollera att det är möjligt att betala för resan med betalkortet och att priset är rimligt. Social- och hälsovårdssektorn ger närmare anvisningar om detta.

Endast de resor för vilka klienten på förhand har fått tillstånd för skjuts från en taxistolpe kan betalas med betalkortet. Klienten ska ange identifikationsnumret (finns på taxiskylten på taket) eller registreringsnumret för den taxibil som används eller till Helsingfors Resetjänst, som registrerar det i Resetjänstens beställningssystem. Du kan också fråga föraren om taxibilens identifikationsnummer eller registreringsnummer. Numret kan också uppges i efterhand och via SMS.

Om klienten utan tillstånd till skjuts från en taxistolpe reser med en bil som inte har beställts via Helsingfors Resetjänst är klienten tvungen att själv betala resan. Om priset för en resa som gjorts med tillstånd till skjuts från en taxistolpe är oskäligt högt, faktureras klienten för den i efterhand.

Om klienten inte kan nå resetjänstcentralen inom rimlig tid ska klienten i regel beviljas tillstånd att ta en bil från en taxistolpe. Tillstånd att ta en bil från en taxistolpe ska också beviljas om en beställd resa är väsentligt försenad utan att detta meddelats eller om klienten inte får kontakt med resetjänstcentralen. Väntetider på högst 15 minuter kan betraktas som rimliga. Om klienten tar en taxi från en taxistolpe ska detta meddelas till resetjänsten så snart som möjligt. Om klienten tar en taxi från en taxistolpe fastän det inte varit kö till tjänsten eller fastän bilen inte är försenad, kan klienten faktureras för resekostnaderna.



Ledsagar- och invatillägg

Ledsagar- eller invatillägget säkerställer att klienten alltid får nödvändig assistans. Det ska finnas ett beslut om assistansen. Ledsagartillägget berättigar klienten att få hjälp av föraren då hen ska ta sig från avfärdsplatsen in i bilen och ut ur bilen in till ankomstplatsen.

Invatillägget beviljas alla som behöver en bil med invautrustning och tillägget förpliktar föraren att vid behov assistera klienten på sträckan mellan bilen och destinationsadressen eller tvärtom. Behovet av assistans ska meddelas i samband med beställningen så att det kan reserveras tillräckligt med tid.

Förarens uppgift är endast att hjälpa klienten med ärenden i omedelbar anslutning till transporten. Det hör till exempel inte till förarens uppgifter att klä på och av klienten eller att ge mediciner.

Klienten kan ha med sig nödvändiga hjälpmedel och annan nödvändig utrustning (till exempel butikskasse, resväska, barnvagn)

i bilen. Till exempel möbler, stora hushållsmaskiner eller byggnadsmaterial eller flyttlådor som tar stor plats får inte transporteras med resetjänsten. Föraren ska bära sådana föremål till och från bilen som hen klarar av att hantera samtidigt som hen ledsagar klienten. Dessutom ska föraren se till att klienten får med sig sina extra hjälpmedel.

Man ska meddela om extra hjälpmedel när man beställer resan.

Man ska också informera om husdjur som åker med när man beställer resan.



Samåkning

Helsingfors Resetjänst strävar efter att kombinera alla resor med andra klienter inom färdtjänsten. Klienten kan framföra önskemål om att få samåka med andra önskade resetjänstklienter. Avgångsadresserna och destinationerna ska i sådana fall ligga åt samma håll. Det är inte alltid möjligt att genomföra den samåkning som önskas.

Vid samåkning får resetiden förlängas med högst 30 minuter jämfört med enskild skjuts.

Utgångspunkten är att föraren kör rutten enligt Helsingfors Resetjänsts kundservicecentrals anvisningar. Rutten baserar sig på reseförmedlingssystemets kartmaterial.



Resor till begravningsplatser

Samma bil kan användas för både tur- och returresa vid besök på begravningsplatsen. Bilens väntetid vid begravningsplatsen är 20 minuter. Om klienten vill tillbringa mer tid på begravningsplatsen kan hen beställa en skild returresa. Då väntar bilen inte på klienten vid begravningsplatsen och returresan genomförs heller inte nödvändigtvis med samma bil.

För tur- och returresan debiteras två resor av reserätten. Om väntetid vid begravningsplatsen ingår i resan kan man inte göra andra uppehåll på tio minuter under resan.



Trappassistans och -klättrare

Om klienten rör sig med rullstol och det vid avgångs- eller ankomstadressen finns trappor som det behövs en trappklättrare eller en extra förare för assistans för ska klienten beställa resan dagen innan. På så sätt garanteras nödvändig assistans. Trappassistans kan inte garanteras om transporten inte har beställts senast föregående dag.

Assistans i trappor eller en trappklättrare är nödvändig om det finns fler än tre trappor på avgångs- eller ankomstadressen. Beslutet om beviljandet av trappassistans fattas vid enheten för socialt arbete för handikappade i klientens område.



Elmomed

Elmopeder kan transporteras i Helsingfors Resetjänsts bilar endast om de kan fästas tryggt i bilen under resan. I regel ska klienten förflytta sig från elmopeden till ett säte i fordonet, om klientens hälsotillstånd tillåter det. Om elmopeden och personen som färdas i den under transporten på ett säkert sätt kan fästas i fordonet i enlighet med standarden 5912 eller ISO 10542-1:2012 i fyra fästpunkter som är avsedda för ändamålet och i enlighet med standarden med ett säkerhetsbälte som är fäst vid fordonets chassi, kan klienten sitta i elmopeden under resan.

För att kunna fästas ska elmopeden ha speciella fästpunkter på ramen. Vid beställningen bör klienten kontrollera att elmopeden kan lyftas in och fästas i fordonet på ett säkert sätt. I sista hand är det alltid föraren som bedömer om transporten kan göras på ett säkert sätt. Om det inte är möjligt att transportera elmopeden säkert kan föraren neka till att transportera den. Då ska föraren meddela resetjänstcentralen om detta.



Säkerhet

Klienten och andra passagerare ska använda bilbälte under resan. Om klientens rullstol har ett eget säkerhetsbälte är det bra att ta det med under resan.

Föraren är skyldig att se till att alla passagerare har spänt fast sitt bilbälte. Vid behov kan klienten be föraren om hjälp med att spänna fast bilbältet.

Föraren ska fästa rullstolen eller elmopeden på fyra fästpunkter som är avsedda för ändamålet. Även andra hjälpmedel som transporteras ska vara fästa på ett lämpligt och säkert sätt i enlighet med vad lagen kräver. Bilens förare ansvarar för säkerheten.

Rullstolar och personer som färdas i dem ska fästas i fordonet i enlighet med standarden 5912 eller ISO 10542-1:2012 i fyra fästpunkter som är avsedda för ändamålet och i enlighet

med standarden med ett säkerhetsbälte som är fäst vid fordonets chassi.

Föraren ansvarar också för säkerheten för eventuella medresande ledar- eller assistanshundar.



Resor i övriga Finland

Om klienten har beviljats färdtjänst i enlighet med handikapp-servicelagen har hen också rätt till färdtjänst i övriga Finland.

Denna reserätt ska ansökas om på förhand vid enheten för socialt arbete för handikappade i det egna bostadsområdet. Av ansökan ska framgå vistelsens längd, vistelseort och resornas längd.

Betalkortet kan inte användas utanför Helsingfors ekonomiområde. Resan ersätts mot uppvisande av korrekt ifyllda kvitton och från ersättningssumman avdras resornas självriskandel. Resorna som använts avdras från den månatliga reserätten.



Kontaktuppgifter till socialt arbete för handikappade

Det sociala arbetet för handikappade betjänar

på telefonnummer:

09 310 23100 (finska)

09 310 44817 (svenska).

Reseersättning för färdtjänstresor söks mot kvitto:

Social- och hälsovårdssektorn

Ekonomi- och stödtjänster

Färdtjänst

PL 6050

00099 Helsingfors stad



Klientrespons

Man kan lämna skriftlig respons om färdtjänsten på Helsingfors Resetjänsts webbplats på adressen www.hel.fi/palvelukeskus/matkapalvelu-sv.

Man kan också lämna in respons per e-post på adressen helsinginmatkapalvelu@hel.fi eller genom att ringa resetjänstcentralen, tfn 09 231 23 002.

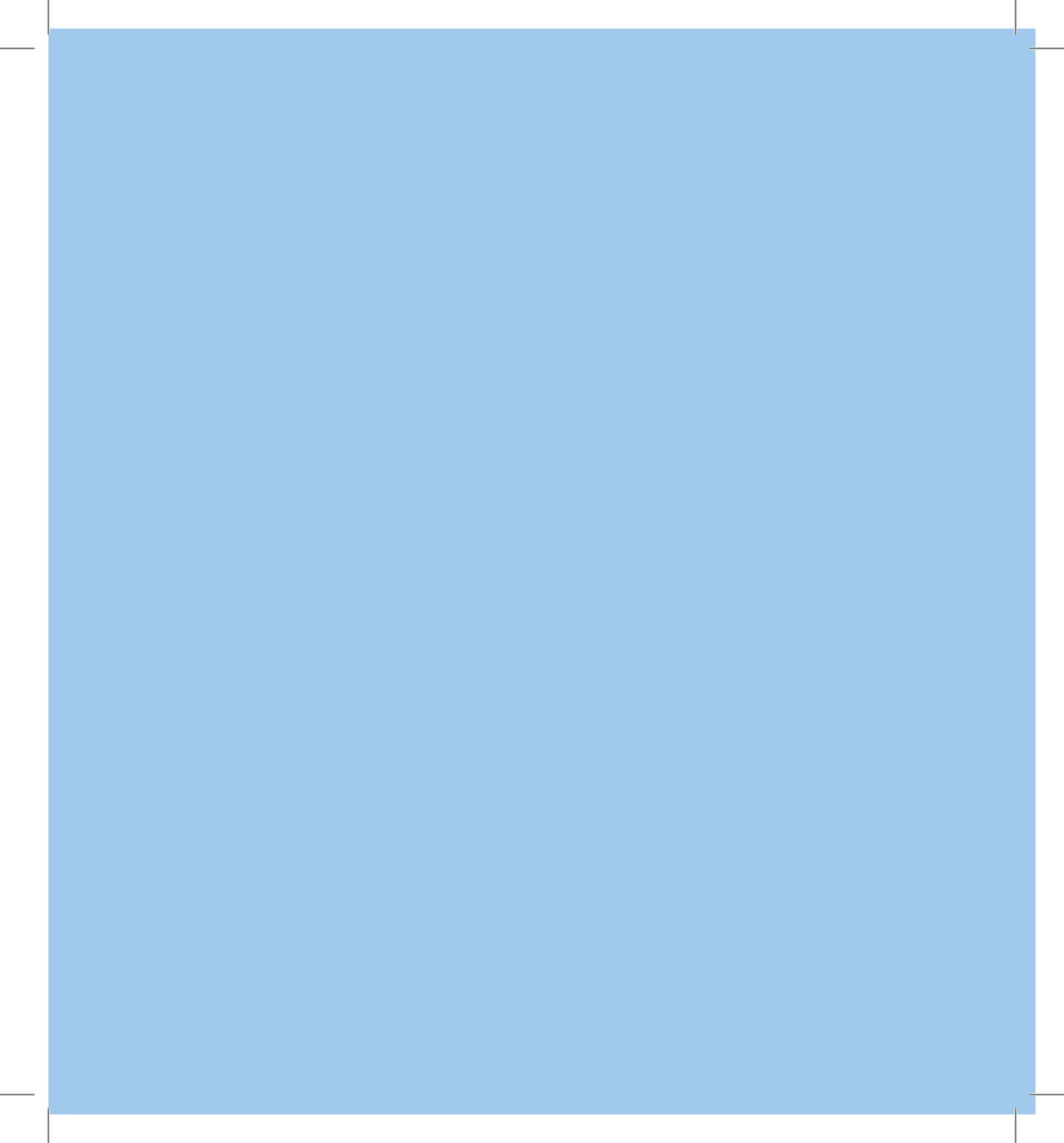
Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral tar emot och registrerar responsen.

Social- och hälsovårdssektorn ger kunden ett skriftligt svar på kundresponsen.



Mer information

Mer information om färdtjänsten finns på
social- och hälsovårdssektorns webbplats
www.hel.fi/vammaiset/sv
eller på Helsingfors Resetjänsts webbplats
www.hel.fi/palvelukeskus/matkapalvelu-sv





Helsingfors