KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUEEN KULJETUSPALVELUOHJE

Ohje sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen käyttäjälle
15.10.2025 alkaen

Taksi Helsinki puh. (03) 4108 1617

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

NÄIN TILAAT KYYDIN

Tilaa kyyti Taksi Helsingin kuljetuspalvelukeskuksesta puhelinnumerosta (03) 4108 1617.

Puhelun hinta on normaali paikallisverkko-/matkapuhelinmaksu. Jonotus puhelimessa on maksutonta, kun soitat suoraan kuljetuspalvelukeskuksen numeroon. Mikäli soitat numeropalveluun ja pyydät heitä yhdistämään puhelun, veloittaa numeropalveluntuottaja siitä lisämaksua, eikä jonottaminen ole enää maksutonta.

Puhelun sijaan voit tilata kyydin tekstiviestinä numerosta 045 73980156. Saat myös varmistuksen tilaukseesi tekstiviestinä. Huomiothan, että tekstiviesti on maksullinen oman puhelinliittymäsi hinnaston mukaisesti.

Voit tehdä tilauksen myös matkojen tilaussovelluksella. Asiakastilaussovellus on ladattavissa älylaitteelle IOS ja Android sovelluskaupasta nimellä SOTE Kyyti. Tarkemmat ohjeet sovelluksen käyttöön löydät Taksi Helsingin nettisivuilta osoitteesta https://taksihelsinki.fi/sote-taksi/omahame.

Tilaa matka hyvissä ajoin edellisenä päivänä klo 14:ään mennessä, kuitenkin viimeistään yhtä (1) tuntia ennen kuin tarvitset kyydin. Voit käyttää kuukausittain sinulle myönnetyistä matkoista neljä ns. pikamatkoina (katso tarkemmin sivu 6 Pikamatkat).

Voit tilata kyytejä kerralla yhden (1) kuukauden ajalle, kun tiedät varmuudella niiden ajankohdan.

Tilaamasi kyydin saapuminen voi poiketa tilatusta kellonajasta +/- 10 minuuttia. Mikäli sinulla on ehdoton tarve olla määränpäässä tiettyyn aikaan, ilmoita se tilausta tehdessäsi. Mikäli kyydin saapuminen viivästyy yli 10 minuuttia, siitä ilmoitetaan sinulle. Varmista, että puhelinnumerosi on kuljetuspalvelukeskuksen tiedossa.

Mikäli kyytitarpeesi peruuntuu, ilmoita siitä kuljetuspalvelukeskukseen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään yhtä (1) tuntia ennen sovittua kyytiä. Peruuttamaton tai liian myöhään peruutettu kyyti kuluttaa sinulle myönnettyjä matkoja.

NÄILLÄ TIEDOILLA MATKASI ONNISTUU

Kun sinulle on myönnetty kuljetuspalveluoikeus, on samalla selvitetty mahdolliset erityistarpeesi, jotta kuljetuksesi onnistuu ja on turvallista toteuttaa. Nimesi, osoitteesi, matkaoikeutesi ja kyyteihin liittyvät erityistarpeesi on kirjattu valmiiksi kuljetuspalvelukeskuksen asiakastieto-ohjelman asiakasprofiiliin. Tietoihisi voi kuitenkin tulla muutoksia, minkä vuoksi asiat on hyvä tilausta tehdessä tarkistaa.

Kerro kyytiä tilatessasi seuraavat tiedot:

- Jos sinulla on useita erilaisia matkaoikeuksia, kerro, mitä matkaoikeutta käytät (esim. vammaispalvelulain mukainen asiointimatka vai työmatka)
- Mistä ja minne haluat matkustaa
- Milloin haluat kyydin saapuvan tai milloin sinun pitää ehdottomasti olla perillä määränpäässä (esim. junan lähtöaika)
- Haluatko tilata samalla paluumatkan, ja jos haluat, mihin aikaan haluat, että sinua tullaan noutamaan
- Mitä apuvälineitä sinulla on mukanasi (rollaattori, pyörätuoli, valkoinen keppi, opaskoira tms.)
- Onko sinulla tarvetta lyhyelle pysähtymiselle (noin 10 minuuttia) tai poikkeamiselle (enintään 1000 metriä reitiltä) matkan aikana
- Onko sinulla mukanasi saattaja tai matkustaako seurassasi joku muu henkilö
- Puhelinnumero, josta sinut tavoittaa

HUOMIOI NÄMÄ KÄYTTÄESSÄSI KULJETUSPALVELUA

Ole valmiina lähtöön 10 minuuttia ennen tilaamaasi lähtöaikaa. Mikäli kuljettaja ei löydä sinua lähtöpaikalta sovittuna aikana, sinua yritetään tavoittaa puhelimitse ennen auton poistumista paikalta. Jos olet antanut luvan antaa puhelinnumerosi taksin kuljettajalle, hän soittaa sinulle. Muussa tapauksessa kuljetuspalvelukeskus koettaa tavoittaa sinua.

Näytä kuljettajalle kuvallinen henkilöllisyystodistus, jotta hän voi varmistua henkilöllisyydestäsi. Kukaan toinen henkilö ei voi käyttää sinulle myönnettyä kuljetuspalvelua puolestasi. Myöskään kuljettaja ei voi tehdä asiointimatkaa puolestasi niin, että et ole itse kyydissä.

Voit käyttää kuljetuspalvelumatkoja kuukauden aikana sen verran, kuin niitä on sinulle kuljetuspalvelupäätöksessä myönnetty. Mikäli sinulle on myönnetty vammaispalvelulain mukaisiin matkoihin kuukautta pidempi tasoitusjakso, voit käyttää matkoja sinulle määritellyn jakson puitteissa. Lisätietoja matkojen jaksottamisesta kuukautta pidemmälle ajalle saat vammaispalvelujen omatyöntekijältä tai Vammaispalvelujen Ensilinjalta (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle tai jaksolle. Käyttämättömät matkat eivät vähennä matkustusoikeutta seuraavilta kuukausilta. Voit seurata käyttämiesi matkojen määrää SOTE Kyyti -tilaussovelluksen avulla tai kysyä sitä keskukselta kyytiä tilatessasi.

Mikäli kuljetustarpeissasi tapahtuu muutoksia, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

Huomioi, että samaan kyytiin saattaa tulla myös muita kuljetuspalveluoikeuden omaavia matkustajia, ellei sinulle ole vammastasi tai sairaudestasi johtuen myönnetty erityistä yksinmatkustusoikeutta.

Muistathan, että sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää sairaanhoidon tai terveydenhuollon matkoihin. Tällaisia matkoja ovat mm. lääkäri-, sairaala-, kuntoutus- (esim. fysioterapia-), hammaslääkäri-, laboratorio-, röntgen- tai poliklinikkamatkat. Terveydenhuollon matkojen kustannuksiin voit saada korvausta Kelalta.

SAATTAJA TAI MUU MUKANASI KULKEVA MATKUSTAJA

Mukanasi kyydissä voi kulkea yksi saattaja/avustaja maksutta. Maksuttomana saattajana voi vain erityistapauksissa toimia henkilö, jolla on itsellään kuljetuspalveluoikeus. Erityistapauksen asiakaskohtaiset perusteet arvioi kuljetuspalvelun myöntäjä. Muussa tapauksessa myös saattajalta kuluu kuljetuspalvelumatka.

Saattajan lisäksi mukanasi voi matkustaa muitakin henkilöitä, esim. perheenjäsen tai läheinen, jos hänellä on sama lähtöpaikka ja määränpää kuin sinulla. Nämä henkilöt maksavat kyydistään linja-autotaksan mukaisen maksun suoraan kuljettajalle.

KULJETUSPALVELUMATKAN HINTA JA SEN MAKSAMINEN

Kuljetuspalvelumatkasta peritään asiakasmaksu, jonka suuruus vastaa julkisen liikenteen maksua. Maksua ei peritä matkan aikana, vaan kuljetuspalvelun järjestäjä Kanta-Hämeen hyvinvointialue lähettää sinulle laskun matkoista jälkikäteen kuukausittain. Mikäli laskun summa on vähemmän kuin 10 euroa kuukaudessa, lähetetään lasku vasta siinä kuussa, kun 10 euron raja ylittyy, tai viimeistään kyseisen vuosineljänneksen lopussa.

Kuljetuspalvelupäätöksessäsi ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohjeessa on määritelty, millä alueella voit kuljetuspalvelua käyttää. Mikäli haluat omalla kustannuksellasi matkustaa kuljetuspalvelualueen ulkopuolelle, mainitse siitä matkaa tilatessasi. Kuljettaja veloittaa sinulta matkan päätteeksi sen osan matkasta, jota kuljetuspalveluoikeutesi ei kata. Kuljettajan kanssa kannattaa sopia myös paluumatka ns. toivetaksi-

menettelyä käyttäen (ks. ohjeen sivu 5 Toivetaksi), jolloin paluumatka voidaan toteuttaa samalla periaatteella.

MIKÄ ON KULJETUSPALVELUMATKA

Kuljetuspalvelumatka tarkoittaa yhdensuuntaista matkaa lähtöosoitteesta määränpäähän, ja se päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut. Kuljettaja tekee matkan aina suorinta reittiä pitkin. Mikäli matkasi alkaa ja päättyy samaan osoitteeseen kuin mistä nousit autoon, on kyseessä kahdensuuntainen matka, ja siltä peritään kaksi omavastuuosuutta ja se kuluttaa kaksi matkaa.

Matkan aikana on mahdollista tehdä lyhyt pysähdys ja/tai poikkeama reitiltä. Pysähdys voi kestää enintään noin 10 minuuttia (esim. lyhyt asiointi, wc:ssä käynti tai lapsen vieminen päiväkotiin). Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten esim. apteekissa, kaupassa tai pankissa keskeyttää yhdensuuntaisen matkan, jolloin paluumatka on uusi kuljetuspalvelumatka. Asiakkaan vammaan liittyvästä erityisestä syystä pysähdysaika voidaan myöntää tarvittaessa kaksinkertaisena (noin 20 minuuttia). Erityinen syy voi olla esimerkiksi se, että asiakkaan liikkuminen tai asiointiin liittyvien toimien suorittaminen on toimintarajoitteesta tai siihen rinnastuvasta syystä johtuen poikkeuksellisen hidasta. Mikäli sinulla on tällainen tarve, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

Reitiltä poikkeama voi olla enintään noin 1000 metriä suoralta reitiltä. Muista ilmoittaa pysähdyksestä tai poikkeamisesta matkaa tilatessasi.

Mikäli sinulle on myönnetty kuljetuspalvelu työmatkoille, se kattaa asuntosi ja työpaikkasi väliset matkat. Mikäli työskentelet työpäivän aikana useammassa eri paikassa, kattaa kuljetuspalvelu vain matkan kotoa päivän ensimmäiseen työpisteeseen ja viimeisestä työpisteestä kotiin. Kuljetuspalvelu ei korvaa työnantajan määräyksestä tapahtuvia työn tekemiseen tai yritystoimintaan liittyviä matkoja.

SAATTAMIS- JA AVUSTAMISPALVELUT

Normaaliin taksipalveluun kuuluu, että kuljettaja saattaa sinut ja matkatavarasi tarvittaessa taksin ovelta kiinteistön ovelle ja päinvastoin.

Mikäli toimintakykysi heikentymisen takia tarvitset välttämättä kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän, eikä sinulla ole mukana omaa saattajaa, sinulle voidaan myöntää matkoille taksinkuljettajan saattamispalvelu. Saattamispalvelu sisältää avustamisen siirtymisessä sisältä asunnosta tai muusta kiinteistöstä ajoneuvoon ja päinvastoin. Autoilijalle korvataan matkasta saattamislisä. Oikeuden saattamispalveluun määrittelee kuljetuspalvelun myöntäjä. Jos sinulla on tarve saattamispalveluun, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

Sinulle voidaan myöntää invataksioikeus, jos terveydentilasi, vammasi tai sairautesi vuoksi et kykene matkustamaan henkilöautossa, vaan tarvitset välttämättä esteettömän ajoneuvon, paariauton tai muun vastaavan erityisvarustetun ajoneuvon. Invataksioikeuteen sisältyy tarvittaessa asiakkaan avustaminen sisältä lähtöpaikasta ajoneuvoon ja ajoneuvosta sisälle päätepisteeseen. Avustamispalveluun voi myös sisältyä porrasvetoapu, jos pyörätuolia käyttävä asiakas tarvitsee matkan yhteydessä käsivoimin tai porraskiipijän avulla tapahtuvaa vetämistä portaissa. Autoilijalle korvataan matkasta avustamislisä.

Inva-taksin, paarivarustuksen tai muun vaihtoehtoisvarustellun auton käyttöoikeus määritellään kuljetuspalvelupäätöksessä ja se tulee olla merkittynä kuljetuspalveluprofiiliisi. Jos sinulla ei tällaista merkintää ole, mutta tarvitset erikoisvarustellun auton, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

TOIVETAKSI

Toivetaksi tarkoittaa sitä, että sovit kyydistä toivomasi kuljettajan kanssa etukäteen ja tilaat sen jälkeen kyydin kyseiselle autolle kuljetuspalvelukeskuksesta.

Varmista kuljettajalta etukäteen, että toivomasi tilausajankohta sopii hänen autonsa aikatauluun. Kysy kuljettajalta myös kyseisen auton numero. Soita sen jälkeen tilauksesi kuljetuspalvelukeskukseen ja kerro toivomasi auton numero keskukselle. Keskus välittää tilauksen toivomallesi taksille. Jos toivottu taksi ei pääse sovittuna aikana paikalle, keskus hoitaa tilalle korvaavan auton.

VAKIOTAKSI

Vakiotaksi tarkoittaa sitä, että sinulla on vakituinen kuljettaja tai taksiyritys, jonka kyydissä matkustat. Sinulle voidaan myöntää vakiotaksioikeus, jos matkustamisesi ilman saattajaa voi vaarantaa terveytesi tai turvallisuutesi ja edellyttää taksinkuljettajalta erityisvalmiuksia ja henkilökohtaisen tilanteesi tuntemista.

Voit sopia kyytisi suoraan vakiotaksikuljettajan kanssa. Hän ilmoittaa kyydit puolestasi kuljetuspalvelukeskukseen.

Vakiotaksin käyttöoikeus määritellään kuljetuspalvelupäätöksessä ja se tulee olla merkittynä kuljetuspalveluprofiiliin. Jos sinulla ei tällaista merkintää ole, mutta tarvitset vakiotaksin, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

PIKAMATKA

Pikamatka tarkoittaa sitä, että voit tilata kyydin ilman etukäteistilausaikaa. Kuljetuksen voi tällöin saada hyvinkin nopeasti riippuen liikenteessä olevien taksien mahdollisuudesta vastata kyytitarpeeseen. Mikäli auton odotus pikamatkatilauksesta huolimatta kestää tunnin tai enemmän, ei sinulta kulu pikamatkaa, vaan kyyti lasketaan tavalliseksi kuljetuspalvelumatkaksi.

Voit tilata pikamatkoina neljä (4) matkaa kuukaudessa. Pikamatkat tilataan samasta numerosta kuin muutkin matkat.

KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

Kuljetuspalveluoikeutesi päättyy, jos muutat toiselle hyvinvointialueelle. Jos tarvitset kuljetuspalvelua edelleen, tee hakemus kuljetuspalvelusta sille hyvinvointialueelle, jonka alueelle muutat.

Kuljetuspalveluoikeus päättyy myös, jos siirryt pysyvään sairaala- tai laitoshoitoon. Palveluasumisyksikössä asuessasi sinulla on mahdollisuus jatkaa kuljetuspalvelun käyttöä.

Mikäli palvelu käy sinulle tarpeettomaksi tai toimintakyvyssäsi tapahtuu merkittäviä muutoksia, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s. 8).

ANNA PALAUTETTA

Palautteesi palvelusta on meille tärkeää ja arvokasta. Sen avulla voimme tarttua mahdollisiin epäkohtiin ja parantaa palvelun laatua.

Matkatilauksiin ja liikennöintiin liittyvän palautteen, reklamaatiot ja mahdolliset korvausvaatimukset pyydämme sinua antamaan:

- Taksi Helsingin internet-sivujen kautta osoitteessa https://taksihelsinki.fi/sote-taksi/omahame
- puhelimitse ma-to klo 9-11 numeroon (09) 8770 2470 tai
- postitse osoitteeseen Taksi Helsinki Oy, Ratamestarinkatu 7 B, 00520 Helsinki

Liitä korvausvaatimuksen mukaan tieto tapahtuma-ajasta, kuitit omakustanteisesta matkasta tai muista kustannuksista sekä tilinumero, jolle aiheutuneet kustannukset maksetaan.

Mikäli palautteesi koskee kuljetuspalvelupäätöstä ja matkaoikeuksia, ole yhteydessä palvelun myöntäjään (ks. Oma Hämeen yhteystiedot s.8).

Matkojen asianmukaista käyttöä seurataan. Tahalliset palvelun väärinkäytöt selvitetään ja niistä aiheutuneet kustannukset voidaan periä takaisin.

TIETOSUOJA

Kuljetuspalvelukeskus noudattaa ja edellyttää liikennöitsijöiden noudattavan rekisterinpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita.

OMA HÄMEEN YHTEYSTIEDOT

Mikäli asiasi koskee sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua, ole yhteydessä Ikäihmisten Ensilinjaan, joka palvelee maanantaista perjantaihin klo 9-15 puhelimitse numerossa 03 629 6620 ja sähköpostitse osoitteessa ensilinja.ikaihmiset@omahame.fi.

Mikäli asiasi koskee vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua, ole yhteydessä suoraan omatyöntekijääsi vammaissosiaalityössä. Mikäli et tiedä omatyöntekijäsi nimeä tai yhteystietoja, ole yhteydessä Vammaispalvelujen Ensilinjaan, joka palvelee maanantaista perjantaihin klo 9-12 puhelimitse numerossa 03 629 6578.

HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!