



# Opas kuljetuspalvelun käyttöön

## Sisällysluettelo

1. Taksin tilaus.....	2
2. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline.....	3
3. Kuljetuspalvelukortilla maksaminen .....	3
4. Poikkeustilanteet- tekninen vika taksin maksulaitteessa .....	4
5. Omavastuuosuuden maksaminen.....	4
6. Matkustusalue.....	5
7. Yhdensuuntainen matka .....	5
8. Kuljettajan antamat palvelu .....	5
9. Matkojen yhdistely.....	6

10. Sairaanhoidon matkat Kelan korvattavia.....	6
11. Kuitit matkoista säilytetään kolme kuukautta .....	7
12. Vakiotaksioikeus on vain työ- ja opiskelumatkoilla .....	7
13. Kuljetuspalvelukortin katoaminen tai vioittuminen .....	7
14. Kuljetuspalveluoikeuden päättyminen .....	7
15. Palautteen antaminen palvelusta .....	8
16. Omien tietojen muuttuminen ja siitä ilmoittaminen .....	8
Yhteystiedot.....	9

Julkaisija  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
12/2023  
Liikkumista tukevat palvelut

## 1. Taksin tilaus

Tavalliset taksinkuljetukset ja esteettömät taksikuljetukset (invataksit) tilataan kuljetuksen tilausvälityskeskuksesta. Voit valita kolmesta eri vaihtoehdosta

	<b>Fixutaxi</b> <b>www.fixutaxi.fi</b>  Puhelintilaus: 0800 555 111 Tekstiviestitilaus: 18 116 Sähköpostitilaus: vantaakerava@fixutaxi.fi
	<b>Lähitaksi</b> <b>www.lahitaksi.fi</b>  Puhelintilaus: 0800 07333 Tekstiviestitilaus: 18 373 Sähköpostitilaus: vantaankaupunki@lahitaksi.fi keravankaupunki@lahitaksi.fi
	<b>Menevä</b> <b>www.meneva.fi</b>  Puhelintilaus: 0800 02121 Tekstiviestitilaus: 18 567 Sähköpostitilaus: verna@meneva.fi

Taksin tilaus on asiakkaalle maksuton. Tilaus voidaan myös tehdä älypuhelimeen asennetulla applikaatiolla, josta löytyy tiedot taksiyrityksen kotisivuilta.

Huomioi, että 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 kyytejä eli esim. tilata seuraavan matkan toisesta tilausvälityskeskuksesta.

Voit ottaa kyydin myös ”tolpalta” lähimmältä taksiasemalta. Varmista ennen matkan alkua, että kuljetuspalvelukorttiasi on mahdollista käyttää autossa ja kuljettaja soittaa

tilausvälityskeskukseen. Samoin toimitaan, jos otat taksin ”lennosta”. Kaikki kyydit siis tilausvälityskeskuksen kautta.

Kerro taksia tilatessasi

- **että maksu tapahtuu kuljetuspalvelukortilla**
- **nouto-aikaan ja -paikkaan liittyvät tiedot mahdollisimman tarkasti**
- **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.**

## 2. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline

Pidä kuljetuspalvelukortti aina taksissa mukana. Henkilöllisyys todistetaan pyydettyäessä. Kuljetuspalvelukorttia voi käyttää vain, kun olet itse mukana matkalla. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen. Kortilla on tiedot matkaoikeuksista, omavastuun suuruudesta sekä mahdollisuudesta inva- tai palvelulisästä.

**Korttia ei saa luovuttaa toiselle henkilölle eikä jättää taksinkuljettajalle**

## 3. Kuljetuspalvelukortilla maksaminen

Kuljetuspalvelukortti annetaan kuljettajalle ennen matkan alkamista, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustus-oikeuden ja kortin voimassa olon.

Matka maksetaan kortilla niin, että auton maksupäätelukee kortin tiedot

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

*Voit hakea jälkikäteen korvauksen matkasta toimittamalla taksikuitin osoitteeseen: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Ostopalveluyksikkö (Vanhusten palveluiden järjestäminen ja ostopalvelut), kuljetuspalveluiden laadunvalvonta, PL 250, 01300 Vantaa tai sähköpostitse [laatu.kuljetuspalvelut@vakehyva.fi](mailto:laatu.kuljetuspalvelut@vakehyva.fi)*

*Kuitissa on oltava matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus. Kuitin lisäksi ilmoita oma nimesi, henkilötunnuksesi, puhelinnumerosi sekä tilinumerosi. Mikäli matkan on maksanut joku muu puolestasi, ilmoita myös hyvityksen saajan nimi, osoite, henkilötunnus ja tilinumero. Kuitit tulee lähettää 30 päivän kuluessa siitä, kun matkat on maksettu.*

#### **4.Poikkeustilanteet- tekninen vika taksin maksulaitteessa**

Vältä Mikäli kortilla maksaminen ei teknisistä syistä onnistu taksissa, kuljettaja ottaa kortilta seuraavat tiedot: kortin numero, nimesi, syntymävuotesi ja kaupungin nimen. Lisäksi 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 kuljetuspalvelun päättyminen. Tällöin asiakas maksaa matkan itse. Päätöksen päättymisaika ilmoitetaan vain päätöksessä.

#### **5.Omavastuuosuuden maksaminen**

- Taksamittarin osoittama omavastuuosuus maksetaan taksissa
- Omavastuu osuus vertautuu julkisen liikenteen maksuun
- Kuljetuspalvelun autoon maksettava omavastuu on **31.12.2023 asti**:
  - yli 17-vuotiailla 3,10 € / yhdensuuntainen matka
  - 7-17-vuotiailla 1,60 € / yhdensuuntainen matka

Kuljetuspalvelun autoon maksettava omavastuu on **1.1.2024 alkaen**:

- yli 17-vuotiailla 2,95 € / yhdensuuntainen matka
- 7-17-vuotiailla 1,48 € / yhdensuuntainen matka
- Omavastuuosuudesta voi anoa vapauttamista jos olet vähävarainen ja pitkäaikaisesti toimeentulotuen asiakas
- Työ- ja opiskelumatkalaisten omavastuuosuus voidaan laskuttaa kuukausilaskutuksella, tällöin asiakas ei maksa autossa omavastuuosuutta. Kuukausimaksu vertautuu julkisen liikenteen taksaan.
- Huom. Laajennettuun oppivelvollisuuteen kuuluvilta opiskelumatkoilta ei peritä omavastuuta.

## 6. Matkustusalue

Kuljetuspalvelukortilla voit matkustaa seuraavilla paikkakunnilla: Helsinki, Vantaa, Espoo, Kerava, Tuusula, Nurmijärvi, Kauniainen, Sipoo, Järvenpää alueella.

HUOM. Sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa asiakas maksaa itse 30 euron ylittävän hinnan kuljettajalle.

## 7. Yhdensuuntainen matka

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

**Kiertoajelu paikasta toiseen ei ole sallittu**

## 8. Kuljettajan antamat palvelu

- Normaaliin taksin palveluun kuuluu apuvälineiden ja tavaroiden nostaminen autoon sekä asiakkaan ja hänen tavaroidensa 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 ovelle
- Palvelulisänä myönnetty saattajapalvelu ei ole tarkoitettu avustamiseen asiointikohteessa esim. kaupoissa. Kerro kuljettajalle palvelutarpeesta ennen matkan maksamista.
- Silloin kun matka tehdään esteettömällä autolla ja matkasta peritään invalidisä, matkasta ei voida periä palvelulisää.

## 9. Matkojen yhdistely

Mukana matkustavat	Maksut
<ul style="list-style-type: none"> <li>VPL – ja SHL- asiakkaiden yhteiset matkat</li> <li>Tilatessa ilmoitetaan matkalla osallistujien tiedot. Tilauskeskus tarkistaa, 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: omavastuu, huom! SHL-kortilla 30 euroa ylittävän matkan kustannuksen asiakas maksaa.</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</p> <p>Saattaja: ei omavastuuta</p>
<p>Asiakkaalla on mukana omia <b>lapsia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitetaan lasten mukana olo ja määrä tilausta tehtäessä.</li> </ul>	<p>Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka</p> <p>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 tehdessä</li> </ul>	<p>Asiakas: omavastuu, kuljetuspalvelumatka</p> <p>Seuralainen: omavastuun hinta</p>

## 10. Sairaanhoidon matkat Kelan korvattavia

**Kuljetuspalvelukorttia ei saa käyttää Kelan korvauksen piiriin kuuluvilta matkoilta.**

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

## 11. Kuitit matkoista säilytetään kolme kuukautta

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

## 12. Vakiotaksioikeus on vain työ- ja opiskelumatkoilla

Työ- ja opiskelumatkat: voit sopia matkat etukäteen ja käyttää vakituista kuljettajaa.

Vakituista kuljettajaa asiointi- ja virkistysmatkoilla voi käyttää vain kuljetuspalvelun erityisellä kirjallisella päätöksellä

## 13. Kuljetuspalvelukortin katoaminen tai vioittuminen

- Jos kortti katoaa tai vioittuu, ota yhteyttä vammais- tai seniorineuvontaan (yhteystiedot takakannessa)
- Kortti suljetaan, jolloin se muuttuu käyttökelvottomaksi
- Kun uuden kortin odotusaikana maksat itse, ota niistä kuitit ja laskuta kuljetuspalveluyksikköä matkoista.

## 14. Kuljetuspalveluoikeuden päättymisen

Kortin käyttöoikeus päättyy, jos muuta toisella 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 3kk:tta ennen määräajan päättymistä.**

**Yhteystiedot ohien lopussa**



## 15. Palautteen antaminen palvelusta

**Mikäli taksinkuljettajan toiminnassa, autoissa tai auton tilauksessa on ongelmia, anna palaute suoraan palveluntuottajalle puhelimitse:**

Fixutaxi: 09 7001 8950

Lähitaksi: 09 4778 0380

Menevän: 0800 02121

Asiakaspalautetta voit antaa puhelimitse arkisin klo. 9-15.00:

**Jos olet yli 65-vuotias:**

Seniorineuvonta: 09 4191 6000

**Jos olet alle 65-vuotias:**

Vammaisneuvonta: 09 4191 7020

**Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä.**

**Voit antaa palautetta myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivujen kautta [www.vakehyva.fi](http://www.vakehyva.fi). Löydät palautteen antamisen kirjaamalla kohtaan "Etsi": Palaute.**

**Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ja palveluntuottajien kanssa.**

## 16. Omien tietojen muuttuminen ja siitä ilmoittaminen

Ilmoita vammaisneuvontaan tai seniorineuvontaan, jos osoitteesi muuttuu.

Ilmoita myös kuljetuspalvelun toteuttamiseen vaikuttavat tiedot, kuten apuvälineen muuttuminen, esteettömän auton (invataksin) tarve, tavallista suuremman palvelujen tarve kuten saattaminen/hakeminen kohteesta (palvelulisä).

Ilmoita jos palvelun tarpeesi muuttuu, etkä enää tarvitse kuljetuspalvelua.

## Yhteystiedot

### Postitse

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Neuvonta ja asiakasohjaus  
Liikkumista tukevat palvelut  
PL 250  
01301 Vantaa

### Puhelimitse

Vammaisneuvonta alle 65-vuotiaat 09 4191 7020  
Seniorineuvonta yli 65-vuotiaat 09 4191 6000

### Sähköpostitse

[kuljetuspalvelut@vakehyva.fi](mailto:kuljetuspalvelut@vakehyva.fi)

### Asioimalla

Hakemukset voit jättää myöskin Vantaa-infoon: Tikkurila  
Dixi Ratatie 11 (2krs)  
Korso: Lumo, Urpiaisentie 14  
Myyrmäki: Myyrmäkitalo, Paalutori 3  
Keravan Asiointipiste, Kultasepänkatu 7, 04250 Kerava

### Verkkosivuilta

[www.vakehyva.fi](http://www.vakehyva.fi)

### Maisa asiakasportaali

<https://maisafi.fi/maisafi/Authentication/Login?>



Vantaan ja Keravan  
hyvinvointialue