Klientanvisning om färdtjänsten

Östra Nylands välfärdsområde 22.9.2026

Lag om funktionshinderservice 675/2023

Stöd för rörlighet 28–31 §

Itä-Uusimaa Östra Nyland Hyvinvointialue Välfärdsområde

Detta är klientanvisning om färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice inom för Östra Nylands välfärdsområde. Bekanta dig omsorgsfullt med anvisningarna.

1. Färdtjänst 2
2. Den regionala omfattningen och mängden av färdtjänst 2
3. Färdtjänstresa 2
4. Assistans som ingår i färdtjänsten 3
5 Beställning av resor 3
6. Ändring och avbokning av beställning 4
7. Försenad transport 5
8. Resande 5
9. Kombination av resor 5
10. Betalning av resa 5
11. Om din situation förändras 6
12. Beställningscentralens kontaktuppgifter och servicetider 6
13. Klienthandledning och rådgivning vid funktionshinderservice 6
Bilaga 1: Så här beställer du en färdtjänstresa 8
Bilaga 2: Så här beställer du en bekant taxi 9

1. Färdtjänst

Färdtjänsten som är beviljad till dig är personlig. Du måste vara med i varje transport. Färdtjänstresor kan inte överföras till en annan person.
Du kan endast använda resorna för det ändamål för vilket de har beviljats, till exempel

- resor för uträttande av ärenden och för rekreation
- arbets- och studieresor
- övriga resor enligt lagen om funktionshinderservice

Resor kan inte användas för resor till hälso- och sjukvården som ersätts av FPA. Beställ resor till hälso- och sjukvården enligt FPA:s anvisningar.
Resor till hälso- och sjukvården som ersätts av FPA är till exempel:

- besök hos läkare, tandläkare, hälsovårdare, fysioterapeut, laboratorieskötare eller psykologmottagning
- provning av hjälpmedel
- av läkare förordnade besök för undersökningar, rehabilitering eller vård.

2. Den regionala omfattningen och mängden av färdtjänst

Omfattningen av din färdtjänst samt din rätt att resa syns i ditt servicebeslut.
Antalet resor som beviljats dig syns i ditt servicebeslut. Antalet beviljade resor får inte överskridas.
Du behöver inte använda alla resor. Du kan kontrollera antalet resor du har till ditt förfogande genom att ringa beställningscentral, tfn 09 231 216 63 eller med applikationen Rideit om du har tillgång till applikationen.
Du kan periodisera beviljade färdtjänstresor för fyra (4) månader åt gången. Du kan ansöka om periodiseringsrätt vid funktionshinderservicen Tjänster för personer med funktionsnedsättning - Östra Nylands välfärdsområde

3. Färdtjänstresa

En resa är en enkelresa. En enkelresa är en resa som börjar och slutar på olika adresser. Resan görs på den rakaste rutten.

Du har rätt att göra ett kort uppehåll (mellanstopp) under en enkel resa. Uppehåll får ta högst 15 minuter. Du måste lämna bilen för att uträtta ärenden. Föraren eller personen som reser med dig kan inte uträtta ärenden åt dig.

Om uppehåll varar längre än 15 minuter, avbryts resan och därefter börjar en ny enkel färdtjänstresa. Meddela om uppehåll när du beställer resan. Ett uppehåll kan inte läggas till i beställningen i efterhand. Chauffören kan inte beställa uppehåll åt dig.

Om du har behov under en enkel resa göra en kort omväg till den beställda rutten, kan du göra så. En kort omväg från rutten kan vara högst 2 000 meter.

4. Assistans som ingår i färdtjänsten

I färdtjänsten för dig ingår att föraren vid behov bistår dig och förvissar sig om att du stiger på, reser och kliver av på ett tryggt sätt. Föraren måste vid behov avhämta dig och ditt bagage från startplatsen. Föraren måste ledsaga dig och ditt bagage till destinationen på ett tryggt sätt. Förarens uppgift är att hjälpa till med att lasta in och lasta ut sedvanligt bagage som du har med dig. Till assistansen hör också att överlåta klienten endast till en viss mottagare.

Rätten till tillgänglig fordon (rätt till invataxi)

Om du har beviljats rätt till invataxi och behöver ett tillgängligt fordon för dina resor, anges detta i ditt servicebeslut (rätt till invataxi och tillgänglig fordon). Då hjälper chauffören dig från inomhus vid avreseplatsen till bilen, säkerställer att ditt hjälpmedel är tryggt fastsatt och följer dig från bilen in till destinationen.

Rätten till särskild ledsagarhjälp

Om du har beviljats rätt till ledsagarhjälp av chauffören, anges detta i ditt servicebeslut (rätt till särskild ledsagarhjälp). Då hjälper chauffören dig från inomhus vid avreseplatsen till bilen och följer dig från bilen in till destinationen.

Rätten till assistans i reseskedjan

Om du har beviljats rätt till assistans av chauffören i resekedjan, anges detta i ditt servicebeslut (rätt till assistans i reseskedjan). Då hjälper chauffören dig från bilen till nästa färdmedel i reseskedjan till din egen plats eller till terminalens mötesplats enligt reseinformationen.

5 Beställning av resor

Du eller någon som agerar på din vägnar ska beställa **alla resor från** beställningscentralen. Personen som agerar på din vägnar kan vara antingen en anhörig, en närstående eller en

assistent. Kontaktuppgifter till den person som agerar på din vägnar ska anmälas till funktionshinderservicen och de antecknas i dina klientuppgifter. **Taxiföraren kan inte göra en beställning på din vägnar**. Du kan boka din resa på följande sätt

- Genom att ringa 09 231 216 63. Priset för samtalet är lokalsamtalsavgift eller mobiltelefonavgift. Priset för samtalet är operatörsspecifikt. Kontrollera priset med din operatör.
- Per textmeddelande 045 739 501 87. Priset för ett textmeddelande är operatörsspecifikt.
- Per e-post kuljetuspalvelu.itauusimaa@020202.fi
- Med Rideit-applikation. Rideit en lättanvänd och tillgänglig applikation för klienterna. I appen får du också information om transportens ankomst, tidigare resor och antalet resor som du har tillgång till. Du kan be om inloggningsanvisningar från beställningscentralen.

Beställ din resa från beställningscentralen **senast 60 minuter** före resans början. Du kan också beställa din resa redan dagen innan. Du kan göra förhandsbeställningar för innevarande kalendermånad och för följande månad. Observera att även förhandsbeställningar skickas till chaufförerna först närmare tidpunkten för resans början, även om du har gjort beställningen i förväg. Närmare anvisningar om beställningarna finns i bilaga 1. Om du är beviljad rätt för bekant taxi, hittar du närmare anvisningar om beställningar i bilaga 2.
Välfärdsområdet är inte skyldigt att ersätta resor som inte har beställts enligt dessa klientanvisningar.

Snabbeställning

Du kan göra fyra (4) enkelriktade snabbeställningar per månad. Snabbeställning innebär att transporten anländer till dig så fort som möjligt. Snabbeställningar kan endast göras genom att ringa, tfn 09 231 216 63 eller med applikationen.

6. Ändring och avbokning av beställning

Anmäl ändringar och avbokningar så snart som möjligt till beställningscentralen, senast 60 minuter före resans början, tfn 09 231 216 63. Om du avbokar resan senare än 60 minuter före resans början dras en (1) resa av från din resekvot. Du debiteras ingen självrisk. För resor som inte avbokas, dras en (1) resa av från din resekvot samt självrisken debiteras enligt den planerade rutten. Vid upprepade tillfällen där resan inte avbokas utan giltig orsak, du kan debiteras kostnaderna i sin helhet för den planerade rutten.

7. Försenad transport

Om den transport du har beställt är **över 15 minuter försenad**, kontakta beställningscentralen, tfn 09 231 216 63. Beställningscentralen tar reda på var bilen är eller skickar en ny bil till dig. Kom överens med beställningscentralen om du vill avboka resan eller vänta på transporten. Om din resa ställs in av orsaker som inte beror på dig, dras inga enklaresor av och ingen självrisk debiteras.

8. Resande

Håll dig redo i god tid före avgång. Identifiera dig med ditt namn till föraren.
En ledsagare, en tolk och någon annan extra resenär, såsom en familjemedlem kan delta i resan med dig. Ange antalet andra personer som deltar i resan med dig när du beställer resan. För personer som deltar i resan med dig tas ingen avgift ut för resan. Avhämtningsadressen och destinationen för de personer som deltar i resan med dig ska vara samma som din. Du kan ha med dig vanliga saker, till exempel en shoppingkasse eller en resväska. Färdtjänst **får inte användas** för att transportera varor, till exempel som upphämtningsservice eller för transport av hushållsapparater, möbler eller flyttgods.

9. Kombination av resor

Beställningscentralen kombinerar resor. Kombinationen innebär att även andra passagerare kan komma med i samma skjuts. Vid kombinationsresor kan din upphämtningstid ändras med +/-15 minuter. Din restid får öka med högst 30 minuter på en enkelresa. Du kan också själv be om en kombination av resor. Anmäl en kombinationsresa när du gör beställningen.

10. Betalning av resa

Välfärdsområdet fakturerar dig i efterhand för självriskandelarna för genomförda resor.
Självriskandelarna baseras på den gällande kundavgiftsprislistan som du hitta på välfärdsområdets webbplats Klientavgifter och fakturering - Östra Nylands välfärdsområde
Föraren kan inte ta ut någon avgift eller självrisk för din transport.
Resor för ledsagare, assistent, tolk, annan extra resenär och färdtjänstklientens minderåriga barn är avgiftsfria.

11. Om din situation förändras

Anmäl ändringar i dina kontaktuppgifter eller hemkommun till funktionshinderservice via e-post vammaispalvelut@itauusimaa.fi

Om det sker ändringar i ditt servicebehov, fyll i en ansökan där du beskriver din nuvarande situation. Därefter görs en ny bedömning av ditt servicebehov och ett nytt beslut om stöd rörlighet.

Du kan skicka ansökan

- Elektroniskt Elektroniska blanketter - Östra Nylands välfärdsområde
- Via posten till adressen Östra Nylands välfärdsområde, Funktionshinderservice, Teknikbågen 1, 06100 Borgå Blanketter att skriva ut - Östra Nylands välfärdsområde

12. Beställningscentralens kontaktuppgifter och servicetider

- Klienthandledning och transportbeställningar kl. 7–21, tfn 09 231 216 63
- Respons på transporter och utvärdering av resor palaute.itauusimaa@02020.fi

Nattetid, kl. 21–7, tar klienthandledning vid beställningscentralen emot beställningar endast för brådskande situationer, till exempel oförutsedda returresor.

13. Klienthandledning och rådgivning vid funktionshinderservice

Klienthandledning ger allmän handledning och rådgivning om färdtjänsten

- tfn 019 5600 145
- måndagar, tisdagar och torsdagar kl. 10–12
- onsdagar kl. 13–15
- vammaispalvelut@itauusimaa.fi

Du kan ge respons på färdtjänsten via den elektroniska kanalen på välfärdsområdets webbplats under Respons - Östra Nylands välfärdsområde

Om din respons gäller enskilda transporter eller utvärdering av resor, lämna responsen direkt till beställningscentralen.

Iakttagande av anvisningarna

Välfärdsområdet följer upp att de givna anvisningarna följs. Om anvisningarna avsiktligt inte följs, kan klienten få en anmärkning om detta och förmånen kan återkrävas.

Bilaga 1: Så här beställer du en färdtjänstresa

Beställ dina resor från beställningscentralen **senast 60 minuter före** resans början.

- **Genom att ringa** till numret 09 231 216 63
- **Per textmeddelande** till numret 045 739 501 87. För en resa som beställs med textmeddelande skickas inget separat bekräftelsemeddelande till dig.
- **Per e-post** till adressen kuljetuspalvelu.itauusimaa@020202.fi
  Du får ett automatiskt meddelande när din beställning har mottagits.
- **Med Rideit-applikationen**

Obs! Snabbeställningar endast genom att ringa, tfn 09 231 216 63 eller med applikationen.

När du gör en beställning, berätta följande:

- Ditt namn
- Avhämtningsadress och destination samt ort
- Önskad avgångstid eller ankomsttid till destinationen
- Hjälpmedel som du har med dig, assistanthund eller ledarhund
- Assistent eller annan person som reser med dig
- Eventuellt behov av ett kort uppehåll (mellanstopp) och adressen för uppehållet

Du får ett textmeddelande från beställningscentralen före bilens beräknade ankomsttid till det telefonnummer som sparats i dina klientuppgifter. För transporter som beställs med applikationen skickas inget separat ankomstmeddelande. **Håll dig redo på avhämtningsadressen i god tid före avhämtningstid.** Identifiera dig till föraren med ditt namn.

Anmäl ändringar och avbokningar senast 60 minuter före resans början till beställningscentralen, tfn 09 231 216 63.

Om du behöver transport sent på kvällen eller på natten (kl. 18-07), beställ resan i förväg enligt anvisningar för kl. 18. Vid behov kan du beställa en tur-och retur-resa (2 resor). Observera att en tur-och-retur-beställning inte garanterar samma förare för båda resorna.

Du kan ge respons på beställningen eller transporten direkt till beställningscentralen till e-postadressen palaute.itauusimaa@020202.fi

Bilaga 2: Så här beställer du en bekant taxi

Om ditt servicebeslut innehåller rätt till bekant taxi gör så här

- Kom överens om resorna med din chaufför
- Be chaufförен om registreringsnumret på den bil som kan köra de resor du önskar
- Gör din beställning till beställningscentralen genom att ringa tfn 09 231 216 63, per textmeddelande tfn 045 739 501 87 eller via e-post kuljetuspalvelu.itauusimaa@020202.fi
  Observera att beställningar ska göras från det telefonnummer eller e-postadress som finns registrerad i dina kunduppgifter
- Du kan i förväg komma överens med din bekanta taxi om transporter och göra förhandsbeställningar till beställningscentralen
- När du gör beställningen, kom alltid ihåg att ange registreringsnumret på den bil som beställningen gäller

När du gör en beställning, berätta följande

- Ditt namn
- Registreringsnumret på den bil som beställningen görs för
- Avhämtningsadress och destination samt ort
- Önskad avgångstid eller ankomsttid till destinationen
- Hjälpmedel som du har med dig, assistanthund eller ledarhund
- Assistent eller annan person som reser med dig
- Eventuellt behov av ett kort uppehåll (mellanstopp) och adressen för uppehållet

Kom ihåg att kontrollera att dina kunduppgifter innehåller ett aktuellt telefonnummer och aktuell e-postadress, om du gör beställningar via e-post. Om dina uppgifter förändras, meddela funktionshinderservicen per e-post på adressen vammaispalvelut@itauusimaa.fi
Du ska beställa alla dina resor från beställningscentralen. Bekant taxi kan inte göra beställningar åt dig. Din anhörig eller en närstående person kan inte fungera som din bekanta taxi.

Anmäl ändringar och avbokningen senast 60 minuter före resans början till beställningscentralen, tfn 09 231 216 63.

Du kan ge respons på beställningen eller transporten direkt till beställningscentralen till e-postadressen palaute.itauusimaa@020202.fi