Kuljetuspalvelun asiakasohje

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 22.9.2026

Vammaispalvelulaki 675/2023 Liikkumisen tuki §28-31

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Tämä on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasohje. Tutustuhan ohjeisiin huolella.

1. Kuljetuspalvelu 2
2. Kuljetuspalvelun laajuus ja määrä 2
3. Kuljetuspalvelumatka 2
4. Kuljetuspalveluun sisältyvä avustaminen 3
5. Matkan tilaaminen 4
6. Tilauksen muuttaminen ja peruuttaminen 4
7. Kuljetuksen myöhästyminen 5
8. Matkustaminen 5
9. Matkojen yhdistely 5
10. Matkan maksaminen 5
11. Mikäli tilanteesi muuttuu 6
12. Ohjauskeskuksen yhteystiedot ja palveluajat 6
13. Vammaispalveluiden ohjaus neuvonta 6
Liite 1: Näin tilaat kuljetuspalvelumatkan 8
Liite 2: Näin tilaat vakiotaksin 9

1. Kuljetuspalvelu

Sinulle myönnetty kuljetuspalvelu on henkilökohtainen. Sinun tulee olla mukana jokaisessa kuljetuksessa. Kuljetuspalvelumatkoja ei voi siirtää toiselle henkilölle.
Voit käyttää matkoja vain siihen tarkoitukseen, johon ne on myönnetty, esimerkiksi

- asiointi- ja virkistysmatkat
- työ- ja opiskelumatkat
- muut vammaispalvelulain määrittämät matkat

Matkoja ei voi käyttää Kelan korvaamiin terveydenhuollon matkoihin. Tilaa terveydenhuollon matkat Kelan ohjeiden mukaisesti.
Kelan korvaamia terveydenhuollon matkoja ovat esimerkiksi:

- Lääkärin, hammaslääkärin, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan tai psykologin vastaanotolla käynnit
- Apuvälineiden sovitus
- Lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus-, ja hoitokäynnit

2. Kuljetuspalvelun laajuus ja määrä

Kuljetuspalvelusi laajuus ja matkustusoikeus näkyy palvelupäätöksessäsi.
Sinulle myönnettyjen matkojen määrä näkyy palvelupäätöksessäsi. Myönnettyjen matkojen määrää ei voi ylittää. Sinun ei tarvitse käyttää kaikkia matkoja. Käytössäsi olevien matkojen määrän voit tarkistaa soittamalla ohjauskeskukseen, puh. 09 231 216 63 tai Rideit-sovelluksesta, mikäli sinulla on sovellus käytössäsi.
Sinun on mahdollista jaksottaa myönnetyt kuljetuspalvelumatkat neljän (4) kuukauden ajalle kerrallaan. Voit hakea jaksottamisoikeutta vammaispalveluista Palvelut vammaisille - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

3. Kuljetuspalvelumatka

Yksi kuljetuspalvelumatka tarkoittaa yhdensuuntaista matkaa. Yhdensuuntainen matka alkaa eri paikasta kuin mihin se päättyy. Matka tehdään suorinta reittiä.

Yhdensuuntaisen matkan aikana on mahdollista tehdä yksi enintään 15 minuuttia kestävä pysähdys. Sinun tulee poistua autosta asiointia varten. Kuljettaja tai mukanasi matkustava henkilö ei voi asioida puolestasi.

Mikäli pysähdys kestää kauemmin kuin 15 minuuttia, katsotaan matkan päättyneen, ja pysähdyksen jälkeen tehtävä matka katsotaan uudeksi yhdensuuntaiseksi matkaksi. Ilmoita välipysähdyksestä, kun tilaat matkan. Välipysähdystä ei voi lisätä tilaukseen jälkikäteen. Kuljettaja ei voi tilata välipysähdystä puolestasi.

Mikäli yhdensuuntaisen matkan aikana ilmenee tarve tehdä vähäinen poikkeama tilattuun reittiin, se on mahdollista. Vähäisellä poikkeamalla tarkoitetaan enintään 2 000 metrin poikkeamaa tilatulta reitiltä.

4. Kuljetuspalveluun sisältyvä avustaminen

Kuljetuspalveluusi kuuluu, että kuljettaja tarvittaessa avustaa sinua ja varmistaa turvallisen kyytiin nousun, matkustamisen ja kyydistä poistumisen. Kuljettajan on tarvittaessa noudettava sinut ja matkatavarasi kohteesta. Kuljettajan on saatettava sinut ja matkatavarasi turvallisesti perille kohteeseen. Kuljettajan tehtävänä on antaa apua mukanasi olevien tavanomaisten matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa. Avustamiseen kuuluu myös asiakkaan luovuttaminen vain tietylle vastaanottajalle.

Oikeus esteettömään autoon (invataksi oikeus)

Jos sinulle on myönnetty invataksi oikeus ja tarvitset kuljetuksissasi esteettömän ajoneuvon, on oikeus merkitty palvelupäätökseesi (invaoikeus ja esteetön auto). Tällöin kuljettaja avustaa sinut sisältä lähtöpaikasta autoon, varmistaa turvallisen apuvälineesi kiinnityksen ja saattaa sinut autosta sisälle perille kohteeseen.

Oikeus erityiseen saattaja-apuun

Jos sinulle on myönnetty kuljettajan antamaa saattaja-apua, on oikeus merkitty palvelupäätökseesi (oikeus erityiseen saattaja-apuun). Tällöin kuljettaja avustaa sinut sisältä lähtöpaikasta autoon ja saattaa sinut autosta perille kohteeseen.

Oikeus avustamiseen matkaketjussa

Jos sinulle on myönnetty kuljettajan antamaa avustamista matkaketjussa, on oikeus merkitty palvelupäätökseesi (oikeus avustamiseen matkaketjussa). Tällöin kuljettaja avustaa sinut autosta matkaketjun seuraavaan liikennevälineeseen perille omalle paikallesi tai terminaalin kohtaamispaikkaan matkatiedon mukaisesti.

5. Matkan tilaaminen

Sinun tai puolestasi asioivan henkilön tulee tilata **kaikki matkat** ohjauskeskuksesta. Puolestasi asioiva henkilö voi olla joko omainen, läheinen tai avustaja. Puolestasi asioivan henkilön yhteystiedot tulee ilmoittaa vammaispalveluihin ja ne kirjataan asiakastietoihisi.
Taksinkuljettaja ei voi tehdä tilausta puolestasi. Voit tilata matkasi seuraavilla tavoilla

- Soittamalla numeroon 09 231 216 63. Puhelun hinta on paikallispuhelumaksu tai matkapuhelin maksu. Puhelun hinta on operaattorikohtainen. Tarkista hinta operaattoriltasi.
- Tekstiviestillä numeroon 045 739 501 87. Tekstiviestin hinta on operaattorikohtainen.
- Sähköpostilla osoitteeseen kuljetuspalvelu.itauusimaa@020202.fi
- Rideit-sovelluksella. Rideit on helppokäyttöinen ja saavutettava asiakassovellus. Sovelluksesta saat myös tietoa kuljetuksen saapumisesta, menneistä matkoista sekä käytössäsi olevien matkojen määrästä. Kirjautumisohjeet voit pyytää ohjauskeskuksesta.

Tilaa matkasi ohjauskeskuksesta **viimeistään 60 minuuttia ennen** matkan alkua. Voit myös tilata matkasi jo edellisenä päivänä. Voit tehdä ennakkotilauksia kuluvalle kalenterikuukaudelle sekä seuraavalle kuukaudelle. Huomioithan, että ennakkotilauksetkin välitetään autoilijoille vasta lähempänä matkan alkua, vaikka tilaukset olisikin tehty jo hyvissä ajoin etukäteen.
Tarkemmat ohjeet tilauksille löydät liitteestä 1. Mikäli sinulle on myönnetty vakiotaksioikeus, löydät tarkemmat ohjeet tilauksille liitteestä 2.
Hyvinvointialue ei korvaa matkoja, joita ei ole tilattu tämän asiakasohjeen mukaisesti.

Pikatilaus

Voit tehdä neljä (4) yhdensuuntaista pikatilausta kuukaudessa. Pikatilaus tarkoittaa, että kuljetus saapuu sinulle mahdollisimman nopeasti. Pikatilaukset voi tehdä ainoastaan soittamalla, puh. 09 231 216 63 tai sovelluksella.

6. Tilauksen muuttaminen ja peruuttaminen

Ilmoita muutokset ja peruutukset mahdollisimman pian ohjauskeskukseen, viimeistään 60 minuuttia ennen matkan alkua, puh. 09 231 216 63. Jos peruutat matkan myöhemmin kuin 60 minuuttia ennen matkan alkua, sinulta vähenee yksi (1) matka. Sinulta ei peritä omavastuuta. Mikäli jätät matkan perumatta, sinulta vähenee yksi (1) matka ja sinulta peritään omavastuuosuus suunnitellun reitin mukaisesti. Mikäli matkoja jätetään toistuvasti perumatta ilman perusteltua syytä, voidaan sinulta periä koko suunnitellun reitin kustannukset.

7. Kuljetuksen myöhästyminen

Mikäli tilaamasi kuljetus on **yli 15 minuuttia myöhässä**, ota yhteys ohjauskeskukseen, puh. 09 231 216 63. Ohjauskeskus selvittää missä auto on tai lähettää sinulle uuden auton. Sovi ohjauskeskuksen kanssa haluatko perua matkan vai jäätkö odottamaan kuljetusta. Mikäli kuljetuksesi peruuntuu sinusta riippumattomista syistä, sinulta ei vähennetä yhdensuuntaisia matkoja, eikä peritä omavastuuosuutta.

8. Matkustaminen

Ole valmiina hyvissä ajoin ennen lähtöaikaa. Tunnistaudu nimelläsi kuljettajalle.
Mukanasi voi matkustaa saattaja, tulkki ja muu lisämatkustaja, kuten perheenjäsen. Ilmoita mukanasi matkustavien henkilöiden lukumäärä matkaa tilatessasi. Mukana matkustavilta henkilöiltä ei peritä maksua matkasta. Mukana matkustavien henkilöiden lähtöosoite ja määränpää tulee olla sama kuin sinun. Mukanasi voi olla tavanomaisia tavaroita, esimerkiksi ostoskassi tai matkalaukku. Kuljetuspalvelua **ei voi käyttää** tavarakuljetukseen, kuten esimerkiksi tavaroiden noutopalveluna, kodinkoneiden tai huonekalujen kuljettamiseen tai muuttokuljetuksena.

9. Matkojen yhdistely

Ohjauskeskus yhdistelee matkoja. Yhdistely tarkoittaa, että samaan kyytiin voi tulla myös muita matkustajia. Yhdistelymatkoissa noutoaikasi voi muuttua +/-15 minuutilla. Matkustusaikasi saa kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään noin 30 minuuttia. Voit myös itse pyytää matkojen yhdistelyä. Ilmoita yhdistelymatka tilausta tehdessäsi.

10. Matkan maksaminen

Hyvinvointialue laskuttaa sinulta jälkikäteen toteutuneiden matkojen omavastuuosuudet. Omavastuuosuudet perustuvat voimassa olevaan asiakasmaksuhinnastoon, jonka löydät hyvinvointialueen verkkosivulta Asiakasmaksut ja laskutus - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
Kuljettaja ei voi periä maksua tai omavastuuta kuljetuksestasi.
Saattajan, avustajan, tulkin, muun lisämatkustajan ja kuljetuspalveluasiakkaan alaikäisten lasten matkat ovat maksuttomia.

11. Mikäli tilanteesi muuttuu

Ilmoita yhteystietojesi tai kotikunnan muutokset vammaispalveluihin sähköpostilla osoitteeseen vammaispalvelut@itauusimaa.fi
Mikäli palvelun tarpeessasi tapahtuu muutoksia, täytä hakemus, jossa kerrot ajankohtaisesta tilanteestasi. Sinulle tehdään uusi palvelutarpeen arvio ja päätös liikkumisen tuesta.
Voit toimittaa hakemuksen

- Sähköisesti Sähköiset lomakkeet - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
- Postitse osoitteeseen Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Vammaispalvelut, Tekniikankaari 1, 06100 Porvoo Tulostettavat lomakkeet - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

12. Ohjauskeskuksen yhteystiedot ja palveluajat

- Asiakaspalvelu ja kuljetustilaukset, klo 7-21, puh. 09 231 216 63
- Kuljetuksiin ja matkan sujumiseen liittyvät palautteet: palaute.itauusimaa@02020.fi

Yöaikaan, klo 21-7, ohjauskeskuksen asiakaspalvelu vastaanottaa tilauksia ainoastaan kiireellisiin tilanteisiin, esimerkiksi ennakoimattomat paluukyydit.

13. Vammaispalveluiden ohjaus neuvonta

Vammaispalveluiden asiakasohjaus antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa kuljetuspalveluista

- Puh. 019 5600 145
- maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 10-12
- keskiviikkoisin klo 13-15
- vammaispalvelut@itauusimaa.fi

Voit antaa palautetta kuljetuspalvelusta hyvinvointialueen verkkosivuilla sähköisen asiointikanavan kautta hyvinvointialueen verkkosivuilla kohdasta Palaute - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Mikäli palautteesi koskee yksittäisiä kuljetuksia tai matkan sujumista, toimita palaute suoraan ohjauskeskukselle palaute.itauusimaa@020202.fi

Ohjeiden noudattaminen

Hyvinvointialue seuraa annettujen ohjeiden noudattamista. Jos ohjeita jätetään tahallisesti noudattamatta, asiakas voi saada siitä huomautuksen ja etuus voidaan periä takaisin.

Liite 1: Näin tilaat kuljetuspalvelumatkan

Tilaa matkasi ohjauskeskuksesta **viimeistään 60 minuuttia ennen** matkan alkua.

- **Soittamalla** numeroon 09 231 216 63
- **Tekstiviestillä** numeroon 045 739 501 87. Tekstiviestillä tilatusta matkasta sinulle ei lähetetä erillistä vahvistusviestiä.
- **Sähköpostilla** osoitteeseen kuljetuspalvelu.itauusimaa@020202.fi
  Saat automaattisen viestin, kun tilauksesi on vastaanotettu
- **Ride it-sovelluksella**

Huom! Pikamatka tilaukset ainoastaan soittamalla, puh. 09 231 216 63 tai sovelluksella.

Kerro nämä tilatessasi:

- Oma nimi
- Matkan lähtöosoite ja määränpää sekä paikkakunta
- Haluttu lähtöaika tai saapumisaika määränpäähän
- Mukanasi olevat apuvälineet, avustajakoira tai opaskoira
- Avustaja tai muu mukanasi matkustava henkilö
- Mahdollinen välipysähdyksen tarve ja pysähtymisosoite

Saat ohjauskeskuksesta tekstiviestin ennen auton arvioitua saapumisaikaa asiakastietoihinne tallennettuun puhelinnumeroon. Sovelluksen kautta tilatuista kuljetuksista ei lähetetä erillistä saapumisviestiä. **Ole lähtöpaikalla hyvissä ajoin ennen noutoaikaa.** Tunnistaudu nimellä kuljettajalle.

Tilauksen muutokset ja peruutukset tulee tehdä viimeistään 60 minuuttia ennen matkan alkua ohjauskeskukseen, puh. 09 231 216 63.

Mikäli kuljetustarpeesi on myöhään illalla tai yöaikaan (klo 18-07), tee tilaus ennakkoon tilausohjeiden mukaisesti ennen klo 18. Tarvittaessa tee tilaus meno-paluu kuljetuksena (2 matkaa). Huomioithan, että meno-paluu tilaus ei takaa sinulle samaa kuljettajaa.

Voit antaa palautetta tilaukseen tai kuljetukseen liittyen suoraan ohjauskeskukselle sähköpostiosoitteeseen palaute.itauusimaa@020202.fi

Liite 2: Näin tilaat vakiotaksin

Mikäli palvelupäätökseesi on merkitty oikeus vakiotaksiin, toimi näin

- Sovi matkoista kuljettajasi kanssa
- Pyydä autoilijalta auton rekisterinumero, jonka on mahdollista ajaa toivomasi matkat
- Tee kuljetustilauksesi ohjauskeskukseen joko soittamalla puh. 09 231 216 63, tekstiviestillä puh. 045 739 501 87 tai sähköpostilla kuljetuspalvelu.itauusimaa@020202.fi. Huomioithan, että tilaukset tulee tehdä siitä numerosta tai sähköpostiosoitteesta, mikä on kirjattuna asiakastietoihisi.
- Voit sopia vakiotaksisi kanssa jo etukäteen tiedossasi olevat kuljetukset, ja tehdä ennakkotilauksia ohjauskeskukseen.
- Muista aina tilauksesi yhteydessä ilmoittaa auton rekisterinumero, jolle tilaus tehdään.

Kerro nämä tilatessasi

- Oma nimi
- Auton rekisterinumero, jolle tilaus tehdään
- Matkan lähtöosoite ja määränpää sekä paikkakunta
- Haluttu lähtöaika tai saapumisaika määränpäähän
- Mukanasi olevat apuvälineet, avustajakoira tai opaskoira
- Avustaja tai muu mukanasi matkustava henkilö
- Mahdollinen välipysähdyksen tarve ja pysähtymisosoite

Muistathan tarkistaa, että asiakastietoihisi on kirjattuna ajantasainen puhelinnumero sekä sähköpostiosoite, mikäli teet sähköpostitilauksia. Mikäli tiedoissasi tapahtuu muutoksia, ilmoita niistä vammaispalveluihin sähköpostilla osoitteeseen vammaispalvelut@itauusimaa.fi

Sinun tulee tilata kaikki kuljetuksesi ohjauskeskuksesta. Vakiotaksin kuljettaja ei voi tehdä tilausta puolestasi. Vakiotaksin kuljettajana ei voi toimia omaisesi tai läheisesi.

Tilauksen muutokset ja peruutukset tulee tehdä viimeistään 60 minuuttia ennen matkan alkua ohjauskeskukseen, puh. 09 231 216 63.

Voit antaa palautetta tilaukseen tai kuljetukseen liittyen suoraan ohjauskeskukselle sähköpostiosoitteeseen palaute.itauusimaa@020202.fi