

Klientanvisning för service som stöder rörlighet med stöd av handikappservicelagen och socialvårdslagen

Beställningscentralens telefonnummer: 09 231 216 63

Innehåll för service som stöder rörligheten

Du har fått ett beslut om service som stöder rörligheten. Det exakta innehållet för din service finns i beslutet.

Reserättigheten är personlig. Den kan inte överföras till en annan person.

Resorna får endast användas för ändamålet för vilket de beviljats.

Resorna kan inte användas för hälso- och sjukvårdsresor som ersätts av FPA. Beställ hälso- och sjukvårdsresor enligt FPA:s anvisningar.

Hälso- och sjukvårdsresor som ersätts av FPA är till exempel:

- Besök på mottagningen hos läkare, tandläkare, hälsovårdare, fysioterapeut, laboratorieskötare eller psykolog.
- Provning av hjälpmedel.
- Undersöknings-, rehabiliterings- och vårdbesök som har ordinerats av läkare.

Antal resor och reseområde

Reseområdet för färdtjänsten (bilaga 1) syns i ditt servicebeslut.

Antalet beviljade resor syns i ditt servicebeslut. Antalet beviljade resor får inte överskridas.

Man behöver inte använda alla resor. Du kan fråga beställningscentralen hur många resor du har kvar. Du kan även se antalet återstående resor i appen.

I servicebeslutet kan individuella arrangemang i anknytning till dina resor fastställas.

Om du är klient hos handikapptjänster, har du rätt att dela in de färdtjänstresor som beviljats dig under fyra (4) månader. Du kan ansöka om rätten att dela in resorna med blanketten för handikappservice hos handikapptjänster (bilaga 3).

Oanvända resor enligt socialvårdslagen kan inte överföras.

Färdtjänstresa

En (1) resa är en enkel resa.

En enkel resa börjar på en annan plats än där den slutar.

Resan görs den mest direkta vägen. Man kan stanna kort under resan och göra en mindre avvikelse från rutten.

En mindre avvikelse från rutten kan vara högst 2 000 meter. Stoppet får vara högst 15 minuter. Ett stopp som är längre än 15 minuter avbryter resan och efteråt börjar en ny resa.

Meddela om stopp när du bokar resan.

I servicebeslutet kan individuella arrangemang i anknytning till dina resor fastställas.

Särskilda behov i anknytning till färdtjänsten

Vanlig assistans som färdtjänsten omfattar är att föraren vid behov hjälper resenären och säkerställer att resenären stiger på, reser och stiger av tryggt. Vid behov ska föraren hämta resenären och bagaget från objektet samt följa passageraren och ta bagaget fram till resmålet på ett tryggt sätt. Det är förarens uppgift att hjälpa till med att lasta in och ur vanligt bagage som resenären har med sig. Vid behov ska föraren hjälpa resenären att bära bagaget ända till destinationen.

Om du har särskilda behov som avviker från vanlig assistans, kan särskilda rättigheter beviljas för din färdtjänst. De beviljas enligt ansökan samt bedömning av servicebehov.

Taxiförarens följeslagarservice

Du kan beviljas rätt till taxiförarens följeslagarservice om du på grund av din skada eller sjukdom behöver följeslagarservice av föraren för att komma in i bilen och komma fram till destinationen. Ditt behov för hjälp är betydligt tidskrävande och är jämförbart med hjälpen som ingår i rätten Tillgänglig bil och assistanstjänst. Rätten anges i ditt beslut.

Tillgänglig bil och assistanstjänst

Du kan beviljas rätt att använda en tillgänglig bil (s.k. rullstolstaxi) om du på grund av din skada eller sjukdom inte kan använda en vanlig taxi. Du har med dig hjälpmedel som behövs under resan. Taxiföraren hjälper dig från avreseplatsen inomhus till bilen och från bilen till destinationen inomhus. Rätten anges i ditt beslut.

Rätt till ordinarie taxi

Du kan beviljas rätt till ordinarie taxi om du på grund av din skada eller sjukdom eller av någon annan motsvarande särskild orsak inte kan resa med en förare som inte är ordinarie och bekant för dig. Rätten anges i ditt beslut.

Särskilda orsaker för beviljande av rätt till ordinarie taxi kan vara till exempel:

- omfattande kommunikationssvårigheter
- fobi eller funktionella utmaningar
- om du har en ledarhund

Rätt att resa ensam

Du kan beviljas rätt att resa ensam om du på grund av din skada, sjukdom eller någon annan motsvarande särskild orsak inte kan resa i en transport med andra klienter. Rätten anges i ditt beslut.

Särskilda orsaker för rätten att resa ensam kan vara till exempel:

- omfattande funktionella utmaningar
- svåra rädslor eller fobier
- särskild hälsorelaterad orsak

Assistans i resekedjan

Du kan beviljas assistans i resekedjan 1–4 gånger i månaden om du nödvändigtvis behöver taxiförarens hjälp att förflytta dig från taxin in till nästa fordon. Föraren tar hand om assistansen som krävs. Rätten anges i ditt beslut.

Ärendehjälp av taxiföraren

Du kan beviljas rätt till ärendehjälp av taxiföraren om det absolut krävs att du får hjälp med att sköta ärenden. Ärendehjälpen ska ha anknytning till anskaffning av matvaror eller andra dagligvaror. Rätten anges i ditt beslut.

Kombination av resor

Beställningscentralen kombinerar resor. Med kombination avses att även andra passagerare kan komma med i samma skjuts. Du kan även själv begära att resorna kombineras.

Vid en kombinerad resa debiteras ingen självrisk.

Om din resa kombineras får din restid öka med högst 30 minuter under en enkel resa.

Beställning av resa från beställningscentralen

Alla resor beställs från beställningscentralen.

Beställningscentralen förmedlar beställningarna till de taxiföretagare som har avtal med Östra-Nylands välfärdsområde.

En resa som beställs från ett företag utanför avtalet ingår inte i den beviljade färdtjänsten och är därför självkostnadsbelagd för klienten. Välfärdsområde är inte skyldig att ersätta dessa resor.

Beställningen görs antingen av klienten själv eller av en person som uträttar ärenden för klientens räkning. En person som uträttar ärenden för klientens räkning kan vara en anhörig, annan närstående eller assistent. En taxiförare anses inte vara en sådan person, med undantag en ordinarie taxiförare.

Beställ din resa från beställningscentralen **senast 60 minuter innan** resan börjar.

Beställningscentralen förmedlar en lämplig bil åt dig enligt de uppgifter som finns i förmedlingssystemet.

Beställningscentralens öppettider

Beställningscentralen tar emot telefonbeställningar, förhandsbeställningar och elektroniska beställningar och ger allmän rådgivning kl. 7–21.

Natttid kl. 21–7 tar beställningscentralen emot beställningar för brådskande situationer och oförutsedda returtransporter och liknande.

Beställningscentralen tar inte emot förhandsbeställningar och har inte allmän rådgivning på natten.

Beställning i förväg

Du kan beställa din resa redan dagen innan.

Du kan göra förhandsbeställningar för den innevarande kalendermånaden och för följande månad.

Snabb beställning

Du kan göra en snabb beställning fyra (4) gånger i månaden.

Med snabb beställning avses att transporten anländer till dig så snart en lämplig bil hittats.

Snabb beställning kan endast göras per telefon (09 231 216 63) eller via appen.

Så här beställer du transport

Berätta dessa uppgifter när du beställer:

- Ditt namn.
- Resans avfärdsadress och destination samt ort.
- Önskad avfärdstid eller ankomsttid till destinationen.

- Hjälpmedel, assistenthund eller ledarhund som är med.
- Assistent eller annan medföljande person.
- Behov av stopp och adress för stoppet.

Ring numret **09 231 216 63**. Priset för samtalet är lokalsamtalsavgift eller mobiltelefonavgift. Priset för samtalet är operatörsspecifikt. Kontrollera priset hos din operatör.

Skicka sms till numret **045 739 501 87**. Priset för sms är operatörsspecifikt. Beställningscentralen skickar inget skilt bekräftelse om mottagen beställning.

- Till exempel:
 - Raija Resenär
 - Avfärdsadress: Skepparegatan 5 A, Borgå.
 - Destination: Montörsvägen 5, Borgå. Butiken Lidl.
 - Avfärd: ons. 20.10.2021 kl. 15.00.
 - Rullstol är med
 - Reser utan assistent/Reser med assistent

Skicka e-post till adressen kuljetuspalvelu.itausimaa@020202.fi

Du får ett automatiskt meddelande när din beställning har mottagits.

- Till exempel:
 - Raija Resenär
 - Avfärdsadress: Skepparegatan 5 A, Borgå.
 - Destination: Montörsvägen 5, Borgå. Butiken Lidl.
 - Avfärd: ons. 20.10.2021 kl. 15.00.
 - Rullstol är med
 - Reser utan assistent/Reser med assistent

Beställ via appen Rideit

Du får inloggningsanvisningar och en länk till appen av beställningscentralen.

Du får ett sms från beställningscentralen före bilens beräknade ankomsttid till det telefonnummer som är sparat i dina klientuppgifter. Meddelande skickas inte för transporter som är beställda via appen.

Ändring och avbokning av beställd resa

Meddela om ändringsbehov till beställningscentralen så snart som möjligt, tfn 09 231 216 63.

Meddela avbokningen minst 60 minuter före resans början till beställningscentralen, tfn 09 231 216 63.

Om du avbokar senare dras en resa av för dig. Du debiteras ingen självrisk.

Om bilen kommer mer än 15 minuter för sent behöver du inte använda resan. Resan dras inte av för dig. Du debiteras ingen självrisk. Beställningscentralen meddelar inte ifall bilen är

försenad. Ring till beställningscentralen (tfn 09 231 216 63) och kom överens med centralen ifall du vill avboka resan eller väntar du på bilen.

Resor

Bilens ankomst

Var klar vid avfärdsplatsen fem (5) minuter före avtalad tid.

Identifiera dig till föraren med ditt namn.

Personer som följer med på resan

Meddela antalet andra resenärer när du beställer resan. De medföljande personer behöver inte betala för resan. De med följande personernas avfärdsadress och destination ska vara samma som din. Med undantag personer som också är beviljade färdtjänst, då är det frågan om en kombinerad resa. Kombinerad resa ska meddelas vid beställningen. Vid en kombinerad resa debiteras ingen självrisk.

Transport av varor

Du kan ha med dig vanliga varor, till exempel en shoppingväska eller resväska.

Färdtjänsten omfattar inte till exempel transport av hushållsapparater, transport av möbler eller flytt.

Betalning av resan

Välkärsområdet skickar dig en faktura på självriskan för de resor du använt.

Resan för följeslagare, assistenter, tolkar, andra extra resenärer och minderåriga barn till en klient inom färdtjänsten är gratis.

Om du inte har beviljats rätt att resa utanför reseområdet betalar du själv den överskridande resan direkt till föraren. Kom överens med föraren om den del av resan som överskrider reseområdet.

Ändring av uppgifter

Meddela välkärsområdet om dina uppgifter ändras.

- Meddela om dina kontaktuppgifter ändras.
- Meddela om din hemadress eller hemkommun ändras.
- Meddela om dina omständigheter eller behovet av färdtjänst ändras.

Du kan meddela ändringarna till din egen arbetare.

Respons och rådgivning

Du kan ge respons på färdtjänsten till beställningscentralen och välfärdsområdet.

Kontakta beställningscentralen om taxin inte kommer till platsen eller om det uppstår andra problem med resan (bilaga 4).

Beställningscentralen ger dig även råd och hjälp med att göra färdbeställningar.

- Beställningscentralens kundtjänst, tfn 09 231 216 63
- Respons kan skickas via e-post: palaute.itausimaa@020202.fi

Du kan ge respons på handikapptjänster i Östra Nylands välfärdsområde om du är klient inom handikapptjänsterna.

- per telefon: 019 560 0146, måndag till onsdag kl. 9–11 (under sommartid på onsdagar kl. 9-11)
- per e-post: kuljetuspalvelut@itausimaa.fi

Du kan också ge respons på tjänster för äldre i Östra Nylands välfärdsområde om du är klient inom tjänsterna för äldre.

- per telefon: 019 560 0152, vardagar kl. 9–14.30
- per e-post: ikaantyneiden.asiakasohjaus@itausimaa.fi

Bilaga 1: Reseområden

Reseområde för resor som beviljas enligt handikappservicelagen

De reseområden där klienten kan röra sig med hjälp av färdtjänst enligt handikappservicelagen fastställs på basis av klientens boendekommun enligt följande:

Klientens hemkommun	Reseområde enligt hemkommunen
Askola	Askola, Mörskom, Mäntsälä, Pukkila, Borgnäs, Borgå
Lapträsk	Lapträsk, Itis, Kouvola, Lovisa, Mörskom, Orimattila och som funktionell närkommun dessutom Borgå
Lovisa	Lovisa, Kouvola, Lapträsk, Mörskom, Borgå, Pyttis och som funktionell närkommun dessutom Kotka
Mörskom	Mörskom, Askola, Pukkila, Orimattila, Lapträsk, Lovisa och som funktionell närkommun dessutom Borgå eller Lahtis
Borgå	Borgå, Askola, Sibbo, Mörskom, Borgnäs, Lovisa
Pukkila	Pukkila, Askola, Orimattila, Mörskom, Mäntsälä och som funktionell närkommun dessutom Borgå eller Lahtis
Sibbo	Sibbo, Helsingfors, Kervo, Vanda, Borgå, Tusby, Träskända, Borgnäs, Mäntsälä

Reseområde för resor som beviljas enligt socialvårdslagen

De reseområden där klienten kan röra sig med hjälp av färdtjänst som beviljas enligt socialvårdslagen fastställs på basis av klientens boendekommun på följande sätt:

Klientens hemkommun	Reseområde enligt hemkommunen
Askola	Askola, Lovisa, Lapträsk, Mörskom, Pukkila, Borgå, Sibbo
Lapträsk	Lapträsk, Askola, Lovisa, Mörskom, Pukkila, Borgå, Sibbo
Lovisa	Lovisa, Askola, Lapträsk, Mörskom, Pukkila, Borgå, Sibbo
Mörskom	Mörskom, Askola, Lovisa, Lapträsk, Pukkila, Borgå, Sibbo
Borgå	Borgå, Askola, Lovisa, Lapträsk, Mörskom, Pukkila, Sibbo
Pukkila	Pukkila, Askola, Lovisa, Lapträsk, Mörskom, Borgå, Sibbo
Sibbo	Sibbo, Askola, Lovisa, Lapträsk, Mörskom, Pukkila, Borgå

Bilaga 2: Inkomst- och förmögenhetsgränser för färdtjänst enligt socialvårdslagen i Östra Nylands välfärdsområde

Vid beviljande av färdtjänst enligt socialvårdslagen iakttas utöver grunderna för beviljande även inkomst- och förmögenhetsgränserna. Inkomsterna och förmögenheterna för en sökande som bor ensam, eller de gemensamma inkomsterna eller förmögenheterna för en sökande och hans sambo eller maka/make som bor i ett gemensamt hushåll får inte överskrida inkomst- och förmögenhetsgränserna. **Den sökande ska lämna in verifikat över sina inkomster och förmögenheter som bilaga till sin ansökan.**

Inkomstgräns

Inkomstgränsen för enpersonshushåll är 1 300 euro/månad.

Gränsen för tvåpersonershushåll är sammanlagt 2 400 euro/månad.

Som inkomster beaktas (brutto, på basis av de senast fastställda skatteuppgifterna):

- skattepliktiga och skattefria inkomster före skatteavdrag för den sökande och för hans sambo eller maka/make som bor med den sökande i ett gemensamt hushåll
- inkomst- och kapitalinkomster
- inkomst av skog.

Som inkomster beaktas inte följande förmåner och understöd:

- bostadsbidrag, stöd för närståendevård, vårdbidrag för pensionstagare, handikappbidrag, militärunderstöd, fronttillägg, sjukvårds- och undersökningskostnader som betalas på basis av olycksfallsförsäkring, studiepenning, vuxenstudiepenning, studiestödets bostadstillägg, verksamhetsbidrag och reseersättning som betalas som utkomststöd, ersättning för uppehälle enligt lagen om rehabiliteringspenning, stipendier som betalas på grund av studier och andra motsvarande understöd, ersättningar för kostnader för familjevård, stöd för hemvård av barn, barnbidrag, vårdbidrag för barn, barnförhöjning, underhållsbidrag eller underhållsstöd, höjningar av pensioner och motsvarande inkomster på grund av barn som är beroende av vård, sytning.

Förmögenhetsgräns

Förmögenhetsgränsen för enpersonshushåll är 5 000 euro.

Förmögenhetsgränsen för tvåpersonershushåll är 8 000 euro.

Som förmögenhet beaktas förmögenheten för den sökande som bor ensam eller den gemensamma förmögenheten för den sökande och den person som bor med hen i ett gemensamt hushåll. Som förmögenhet beaktas bankmedel, aktier och fonder.

Som förmögenhet beaktas inte en stadigvarande bostad som är i klientens eget bruk.

Bilaga 3: Kontaktuppgifter

Handikapptjänster

Ansökningar skickas till Handikapptjänster, Teknikbågen 1, 06100 Borgå

Klienthandledning tisdagar kl. 10-12, tfn 019 560 0145.

Respons angående färdtjänst, mån-ons kl. 9-11 (under sommartid på onsdagar kl. 9-11), tfn 019 560 0146. E-post: kuljetuspalvelut@itauusimaa.fi

Tjänster för äldre

Ansökningar skickas till Äppelbackens servicecenter, Tullportsgatan 4, 06100 Borgå

Klienthandledningen för äldre på vardagar kl. 9–14.30, tfn 019 560 0152.

E-post: ikaantyneiden.asiakasohjaus@itauusimaa.fi

Tjänster för personer i arbetsför ålder

Ansökningar skickas till Servicepunkt för socialtjänster för personer i arbetsför ålder, Mannerheimgatan 20 E, 06100 Borgå

Servicepunkten är öppen mån-tors kl. 12-14, fre kl. 10-12. Telefontider på vardagar kl. 9-11 och 12-15, tfn 019 560 0155.

Vuxensocialarbetets klienthandledning för personer i arbetsför ålder, tfn 019 560 0154.

Bilaga 4: Vid problemsituationer

Om det uppstår problem med din beställning eller transport, kontakta alltid först beställningscentralen, tfn 09 231 216 63.

Vid problemsituationer är det viktigt att lämna respons så att saken kan granskas närmare och situationen kan utredas för vidare åtgärder.

Respons behandlas alltid från fall till fall.

Respons kan ges direkt till beställningscentralen eller till välfärdsområdet, varifrån den vidarebefordras till centralen för utredning.

I responsen ska följande ges:

- klientens och/eller förarens namn
- tidpunkten för händelse: datum och tid
- beskrivning vad som har hänt
- kontaktuppgifter vart svaret kan skickas

Vid behov kan ytterligare information begäras av dig för behandling av respons.