



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Ohje vammaispalvelujen kuljetuspalvelun käyttäjälle 1.1.2023 alkaen

Tilaukset



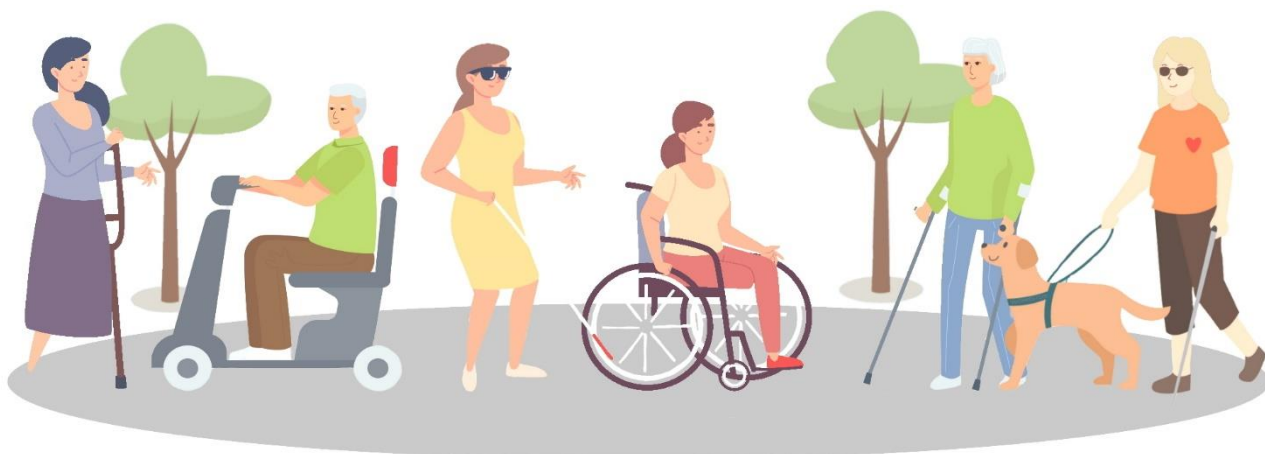
032 100 500



hykykyyti@lahdenaluetaksi.fi



Tekstiviestillä: 044 7700 790



Kuljetuspalvelun käyttö

Kuljetuspalvelumatkat tilataan Lahden Aluetaksi Oy:n välityskeskuksesta.

Palvelu kattaa vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten lisäksi sosiaalihuolto- ja erityishuoltolain matkojen välitys- ja kuljetuspalvelut Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toiminta-alueella. Heinolan kaupungissa ja Sysmän kunnassa asuvien asiakkaiden osalta nämä sosiaalihuollon kuljetuspalvelut tuotetaan toistaiseksi muulla tavoin.

Kuljetuspalveluna korvataan asuinkunnassa, lähikunnassa tai toiminnallisessa lähikunnassa tapahtuvat kohtuulliset matkat. Kuljetuspalvelu perustuu asiakkaalle myönnettyyn matkaoikeuteen, josta asiakkaalla on kirjallinen viranhaltijapäätös.

Kuljetuspalvelupäätöksestä näet

- myönnettyjen matkojen määrän
- kuljetuspalveluoikeuden voimassaoloajan
- mitä tarkoitusta varten matkat on myönnetty
- mahdolliset erillisoikeudet

Matkustusoikeutesi tiedot voit tarkistaa tilaussovelluksesta tai kysymällä asiaa välityskeskuksesta.

Mikäli olosuhteissasi tapahtuu kuljetuspalvelun käyttöön vaikuttavia muutoksia, sinun tulee ilmoittaa asiasta vammaispalveluiden työntekijälle. Jos sinulle on myönnetty kuljetuspalvelu määräaikaisena ja tarvitset palvelulle jatkoa, tee tarvitsemistasi matkoista jatkohakemus vammaispalveluun hyvissä ajoin ennen määräajan loppua.

Matkustamiseen ei käytetä erillistä matkakorttia. Välityskeskus ylläpitää asiakkaasta kuljetuksen kannalta välttämättömiä

asiakastietoja (myönnetty matkaoikeus, matkojen määrä, apuvälineet yms.)

Kuljetuspalveluoikeus on henkilökohtainen. Matkalla sinulla tulee olla mukana henkilöllisyystodistus, joka esitetään kuljettajalle pyydettyä. Henkilöllisyystodistuksena hyväksytään mm. passi, henkilökortti, kuvallinen tai kuvaton KELA-kortti, ajokortti. Jos sinulla ei ole mukana henkilötodistusta eikä henkilöllisyyttä voida todentaa, varaudu maksamaan matka itse.

Tilaaminen

Kuljetukset tilataan välityspalvelukeskuksesta



puhelimitse 032 100 500



sähköpostilla hykykyyti@lahdenaluetaksi.fi



tekstiviestillä 044 7700 790



tilaussovelluksen kautta

Kuljetus tulee tilata viimeistään tuntia ennen matkan alkua. Suosittelemme tilaamaan säännöllisesti toistuvat matkat hyvissä ajoin etukäteen. Voit tilata kuukauden kaikki matkat ennakkoon, mikäli aikataulut ovat tiedossasi.

Välityskeskus vahvistaa tilauksen matkasta vastaavalla tavalla kuin tilaus on tehty (puhelu, tekstiviesti, sähköposti tai tilaussovellus).

Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen välityskeskuksesta maksaa lankaliittymästä soitettaessa normaalin paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta soitettaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puhelun hinnan. Tekstiviestin hinta määräytyy puhelinoperaattorikohtaisesti. Erillistä palvelumaksua ei ole. Välityspalveluun saapuvat puhelut nauhoitetaan palvelun laadun varmistamiseksi.

Kun tilaat matkan, ilmoita

- Nimesi
- Matkatyyppi (virkistys-, opiskelu-, tai työmatka)
- Lähtöosoite
- Osoite, jonne olet matkalla
- Toivottu lähtöaika tai ehdoton saapumisaika perille (mikäli sinun on ehdittävä esimerkiksi junaan tai ajanvaraukselle)
- Välipysähdyksen tarve matkan varrella
- Käyttämäsi apuvälineet matkan aikana ja mahdolliset avustustarpeet
- Ajoneuvotyyppi, mikäli tarvitset ehdottomasti tietynlaisen auton
- Tuleeko matkalle mukaan saattaja / avustaja / koira / muita matkustajia
- Mahdollinen oma yhdistelytoive toisen asiakkaan kanssa
- Paluukyydin ajankohta

Kysymykset tilaamiseen ja matkaan liittyen voi esittää välityskeskukseen henkilökunnalle.

Saat tilausvahvistuksen, jossa suunniteltu noutoaika vahvistetaan. Noutoaika saattaa poiketa 15 minuuttia toivotusta ajasta. Vastaavasti kuljettaja odottaa korkeintaan 15 minuuttia yli vahvistetun noutoajan lähtöosoitteessa.

Tilauksen peruuttaminen tai muuttaminen

Voit perua tai muuttaa tilaustasi ilmoittamalla siitä välityskeskukseen **viimeistään 45 minuuttia ennen noutoaikaa**. Myöhässä perutusta tilauksesta sinulta vähennetään yksi kuljetuspalvelumatka.

Kuljetuspalvelualueet oman asuinkunnan lisäksi

Lahti	Asikkala, Heinola, Hollola, Iitti ja Orimattila
Asikkala	Heinola, Hollola, Lahti, Hämeenlinnan Lammi, Padasjoki ja Sysmä
Hartola	Heinola, Joutsa, Luhanka, Pertunmaa ja Sysmä
Hollola	Asikkala, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Hausjärvi ja Hämeenlinnan Lammi
Iitti	Heinola, Kouvola, Lahti ja Orimattila
Kärkölä	Hausjärvi, Hollola, Lahti, Hämeenlinnan Lammi, Mäntsälä ja Orimattila
Orimattila	Hollola, Iitti, Kouvola, Elimäki, Kärkölä, Lahti, Lapinjärvi, Myrskylä, Mäntsälä ja Pukkila
Padasjoki	Asikkala, Kangasalan Kuhmalampi, Kuhmoinen, Lahti, Hämeenlinnan Lammi, Pälkäneen Luopioinen, Sysmä

Ilmoita kyytiä tilatessasi, mikäli kuljetuspalvelumatkasi suuntautuu päätöksessäsi myönnetyn alueen ulkopuolelle. Tällaisessa tapauksessa pystyt matkustamaan asuin- tai lähikuntasi alueella omavastuun hinnalla, mutta kuljetuspalvelualueen rajan ylittävistä matkoista kuljettaja veloittaa sinulta hinnastonsa mukaisen maksun kuljetuksen yhteydessä.

Kuljetuspalvelumatkan järjestäminen

Korvattava matka on yhdensuuntainen ja matka ajetaan edullisinta reittiä asiointikohteeseen.

Matkat toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhdistelymatkoina. Välityskeskus toteuttaa matkojen yhdistelyn asiakkaan kuljetuspäätöksen sekä kohtuullisen matka-ajan toteutumisen huomioiden.

Kuljetuspalvelumatkan aikana on mahdollisuus yhteen enintään 15 minuutin pituiseen **välipysähdykseen** (esim. pankkiautomaatilla

käynti). Pysähdys saa lisätä reitin pituutta enintään 2 kilometrin verran. Tarve tulee mainita kuljetusmatkaa tilattaessa. Paluu asiointikohteesta kotiin tai muualle on aina uusi matka.

Kuljettaja avustaa asiakasta kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa sekä on vastuussa asiakkaan turvallisesta pääsystä ajoneuvoon ja ajoneuvosta määränpäähän.

Matkojen määrä

Välityskeskuksen asiakastietorekisteriin on ilmoitettu asiakkaan matkustusosoikeuden mukaiset kuukausikohtaiset matkat päätöksen voimassaoloajalla. Käyttämättä jääneet matkat eivät lisää seuraavan kuukauden käyttöoikeuden määrää. Jäljellä olevien matkojen määrän voit tarkistaa välityskeskuksesta tai tilaussovelluksesta.

Terveydenhuoltomatkat

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää terveydenhuollon matkoihin. Tällaisia ovat esimerkiksi lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit, sekä apuvälineisiin ja kuntoutukseen liittyvät matkat. Näihin matkoihin korvaus on haettavissa Kansaneläkelaitokselta. Lisätietoja KELAsta.

Matkojen yhdistely

Välityskeskus voi yhdistellä matkasi muiden matkustajien matkojen kanssa. Jos olet tilauksessa ilmoittanut ehdottoman perille saapumisajan, se huomioidaan matkoja yhdistellessä.

Pääsääntöisesti yhdistelyn takia asiakkaille luvatut noutoajat eivät saa muuttua enempää kuin 30 minuuttia suunnitellusta.

Välityskeskuksesta ollaan sinuun yhteydessä, mikäli kuljetuksen ennalta sovittu lähtöaika poikkeaa sovitusta yli 15 minuuttia.

Voit myös omatoimisesti pyytää yhdistelemään matkasi toisen asiakkaan matkaan. Yhdistellyn reitin lähtöosoitteiden ja

määränpään tulee olla samansuuntaisia. **Omatoimisesti yhdistellystä** matkasta ei laskuteta omavastuuta, mutta matkaoikeudesta vähennetään yksi matka käytetyksi.

Yksinkulkuoikeus

Matkojasi ei yhdistellä muiden matkustajien kanssa, mikäli sinulla on viranhaltijan myöntämä kirjallinen päätös **yksinkulkuoikeudesta**.

Yksinkulkuoikeus voidaan myöntää asiakkaalle yksilöllisen harkinnan perusteella, mikäli asiakkaan terveydentila estää hänen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen muiden asiakkaiden kanssa.

Vakiotaksioikeus

Mikäli sinulla on viranhaltijan tekemä kirjallinen päätös vakiotaksioikeudesta, voit valita itsellesi tietyn vakiotaksin välityspalvelun piirissä olevista autoilijoista. Välityskeskus voi tallentaa matkaprofiilisi tietoihin valitsemasi vakiotaksiyrityksen, jolloin matkasi ohjautuvat automaattisesti vakiotaksillesi.

Voit sopia matkoista suoraan vakiotaksisi kanssa, jolloin kuljettaja tilaa matkat puolestasi välityskeskuksesta. Vakiotaksilla kuljettavissa matkoissa ei sovelleta ennakkotilausaikaa, mutta suosittelimme olemaan vakiotaksiisi hyvissä ajoin yhteyksissä, jos matkasi saapumisaika on ehdoton (*esimerkiksi junaan ehtiminen*).

Vakiotaksilla ajettavia matkoja voidaan yhdistellä, mikäli sinulle ei vakiotaksioikeuden lisäksi ole erikseen myönnetty yksinkulkuoikeutta.

Vakiotaksioikeus voidaan myöntää yksilöllisen harkinnan perusteella asiakkaalle, joka tarvitsee vammansa tai sairautensa vuoksi tietyn vakiotaksin suorittamaan kuljetuksen.

Nousukyyti ja pikatilaus

Voit tilata myönnettyistä matkoistasi neljä (4) matkaa kuukaudessa pikatilauksena tai nousukyytinä. *Voit siis esimerkiksi tilata kuukauden aikana kolme pikatilausta ja ottaa yhden matkan nousukyytinä.* Nousukyyti ja pikatilaus tarkemmin kuvattuna alla:

Nousukyyti

Nousukyydin voit ottaa nousemalla suoraan taksiin (*esimerkiksi Torilla taksiparkissa olevaan taksiin*). Varmista kuljettajalta, että hänen ajoneuvonsa kuuluu välityspalvelun piiriin. Kuljettaja ilmoittaa puolestasi matkan nousukyytinä välityskeskukseen. Välityskeskus varmistaa jäljellä olevien matkojesi määrän ennen matkan alkua.

Pikatilaus

Pikatilaus on tarkoitettu matkoja varten, joita et ole voinut tilata etukäteen ja tarvitset kuljetuksen mahdollisimman pian. Pikatilaus tilataan välityskeskuksesta ilman ennakkotilausaikaa. Välityskeskus välittää pikatilauksen heti sinua lähimpänä sijaitsevaan, varustukseltaan soveltuvaan ajoneuvoon.

Pikatilaukset järjestetään niin nopeasti kuin mahdollista. Huomioithan, että alueella vapaana olevien ajoneuvojen määrä voi vaihdella, mikä voi aiheuttaa viivettä pikatilauksissa.

Pikatilausmatkoihin voidaan yhdistellä muita matkustajia.

Saattaja ja muut matkustajat

Matkalla saa olla yksi saattaja maksutta mukana. Saattajan on tultava kyytiin kuljetuspalvelumatkan alkaessa. Pääsääntöisesti saattajana ei voi toimia toinen vammaispalvelun kuljetuspalveluasiakas. Saattajan toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta.

Muut matkustajat nousevat kyytiin sekä jäävät kyydistä asiakkaan

kanssa samoissa kohteissa. Matkan kokonaiskustannus jaetaan kyydissä olevien henkilöiden kesken.

Alle 7-vuotiaat matkustavat aina maksutta.

Aikuisen kuljetuspalveluasiakkaan perheenjäsenistä 16-vuotias tai nuorempi lapsi matkustaa veloituksetta. Lapsen on matkustettava kuljetuspalveluasiakkaan kanssa samanaikaisesti.

Omavastuuosuudet

Päijät-Hämeen hyvinvointialue laskuttaa omavastuun kuukausittain jälkikäteen käyttämiesi matkojen mukaan. Omavastuuta ei makseta kuljettajalle taksissa.

Kuljetuspalvelun yksittäisen matkan omavastuuosuus perustuu voimassa olevaan Lahden seudun liikenteen Waltti -arvolipun hinnoitteluun, joka on yksittäisen matkan pituuden mukaan vähintään 2,50 € ja enintään 11,05 €.

Opiskelu- tai työmatkoihin oikeutettu maksaa omavastuuna kuljetustarpeensa mukaisen LSL:n Walttikausilipun hinnan. Omavastuu sisältää myös asiointi- ja virkistysmatkat. Omavastuu laskutetaan palvelun käyttäjältä kuukausittain.

Ohjeet

Muutokset ohjeisiin ovat mahdollisia.

Ajantasaiset kuljetuspalveluohjeet sekä tarkemmat ohjeet asiakasportaalien ja sovelluksen käytöstä löydät Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta:

<https://paijat-sote.fi/apua-ja-tukea-arkeen/vammaisille/liikkuminen/vaikeavammaisten-kuljetuspalvelu/>

Neuvonta

Ota yhteys välityskeskukseen p. 032 100 500 (24 / 7) tai sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontanumeroon p. 03 819 4850 (arkisin klo 9–15)

Asiakaspalautteet

- lomakkeella lahdenaluetaksi.fi/yk/hykykyyti
- puhelimitse 032 100 500 (yhteydenotot arkisin klo 9–15 välillä)



Laskutus

Ajantasaiset laskutuksen yhteystiedot löydät laskultasi sekä osoitteesta <https://paijat-sote.fi/yhtyma/talous/asiakasmaksut-ja-kuntalaskutus/>

Kuljetuspalvelua käytettäessä on noudatettava annettuja ohjeita. Vastoin ohjeita tehdyn matkan hinta peritään takaisin matkapalvelun käyttäjältä.

Liite 1 omavastuuosuudet

Omavastuuosuudet

Jokainen käyttämäsi yhdensuuntainen **asiointi- tai virkistysmatka** kerryttää kuukausittain laskutettavaa omavastuuosuutta matkan pituuden mukaan.

Huomioithan, että kuljetuspalveluiden omavastuuosuudet **eivät kerrytä terveydenhuollon maksukattoa.**

Matkan pituus enintään	Aikuisen Omavastuuosuus	Lapsi (7–16 v.) Omavastuuosuus
15 km	2,50 €	1,70 €
25 km	3,40 €	2,00 €
35 km	4,80 €	3,10 €
45 km	5,40 €	3,40 €
55 km	6,80 €	4,30 €
65 km	7,90 €	5,00 €
75 km	10,30 €	6,50 €
yli 75 km	11,05 €	7,00 €

Esimerkki asiointi- ja virkistysmatkojen omavastuun veloituksesta:

- Kuljet tammikuun aikana 12 yhdensuuntaista asiointi- tai virkistysmatkaa, joista 10 matkaa on alle 15 kilometrin pituisia ja kaksi 30 kilometrin pituisia.
- Sinulle toimitetaan helmikuussa lasku, joka sisältää tammikuussa käyttämäsi matkojen omavastuun. Tämän esimerkin mukaisesti sinulta veloitettaisiin laskulla yhteensä 34,6 € omavastuuta ((10 matkaa * 2,5 €) + (2 matkaa * 4,8 €)).
- Maksat kuukauden omavastuuosuuden laskun maksuehtojen mukaisesti suoraan Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Kuljettaja ei veloita sinulta autoon noustessa erikseen omavastuuosuutta.

Työ- ja opiskelumatkojen omavastuuosuus

Mikäli olet oikeutettu **opiskelu- tai työmatkoihin**, maksat kuljetuspalvelumatkoista kuukausittain **julkisen liikenteen kausilippua** vastaavan kiinteän omavastuuosuuden.

Työ- ja opiskelumatkoista laskutettava kuukausittainen omavastuuosuus **sisältää myös asiointi- ja virkistysmatkojen omavastuun**, jos sinulle on asiointimatkat myönnetty samanaikaisesti.

Päijät-Hämeen alueella työ- ja opiskelumatkojen kuukausihintana sovelletaan **Lahden Seudun Liikenteen Walti** -kausilipun hintaa vyöhykkeittäin:

Lahden seudun Vyöhykkeet	A-B	A-F1 <i>(Lahti - Kärkölä, Hämeenkoski)</i>	A-G <i>(Lahti - Heinola, Heinolan kirkonkylä, Asikkalan kirkonkylä)</i>	A-I <i>(Lahti - Hartola, Sysmä)</i>
Työmatkat	58,00 €	80,00 €	90,00 €	100,00 €
Opiskelumatkat	40,60 €	56,00 €	63,00 €	70,00 €

(Lahden seudun liikenteen kausilipun hinnat ja vyöhykkeet voitte tarkistaa täältä: <https://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/hinnasto/>)

Työ- ja opiskelumatkojen omavastuuosuudessa vyöhykeperusteinen hinta määräytyy **kotiosoitteenne ja työ- tai opiskelupaikan** osoitteen perusteella, sekä mahdollisten asiointi- ja virkistysmatkojen kuljetuspalvelualueiden käytön mukaan.

Esimerkki työ- ja opiskelumatkojen omavastuusta:

- Sinulle on myönnetty vammaispalvelulain mukaiset opiskelumatkat Kausalasta Lahden keskusta (matka sijoittuu Lahden seudun liikenteen vyöhykkeille A - G) ja asioit usein Heinolassa. Sinulta laskutetaan tällöin kuukausittainen omavastuuosuus **63 €**.

Kuljettaja ei veloita sinulta autossa erikseen omavastuuosuutta.

Liite 2 Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tunniste

Tunnistat kuljetuspalvelumatkojen välityksessä ja ajovuorossa olevat autot oheisesta auton sisätiloihin sijoitetusta kyltistä tai tarrasta.



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

p. 032 100 500

Liite 3 Tilaussovelluksen käyttö

Asiakasportaali pikaohjeet (mobiililaite ja selain)

- <https://hykykyyti.attracs.com/>
- Kirjaudu sisään joko tekstiviestillä tai luo käyttäjätunnus/tili
- Mikäli et onnistu kirjautumaan sisään, ole yhteydessä välityskeskukseen
- Valitse Tilaukset-sivu ja luo Uusi
- Valitse oikea matkustusryhmä
- Valitse lähtöpaikka ja päämäärä
- Valitse lähtöaika tai saapumisaika perille
- Mikäli tilaat paluumatkan, aktivoi paluumatka -painike
- Täytä halutessasi ajoneuvotyypin tarkenne ja mahdolliset lisätiedot, esimerkiksi ”haku sisäpihalta” tai ”porttikoodi 4567”
- Vahvista tilaus painamalla Tallenna, tämän jälkeen saat tilausvahvistuksen

- Voit käyttää apunasi VoiceOver- tai TalkBack-ruudunlukuohjelmia
- Sovelluslinkki kannattaa tallentaa selaimen kirjanmerkkeihin tai lisätä puhelimen aloitusnäytölle

Tilaussovellus pikaohjeet

- Lataa **Sote-kyyti** sovellus sovelluskaupastasi
- Kirjaudu sisään joko tekstiviestillä tai luo käyttäjätunnus/tili
- Valitse Tilaa painike
- Valitse oikea matkustusryhmä, jos useita
- Valitse lähtöpaikka ja päämäärä
- Valitse lähtöaika tai saapumisaika perille
- Mikäli tilaat paluumatkan, aktivoi paluumatka -painike
- Valitse Tee tilaus, ja näet yhteenvedon
- Yhteenvedossa voit lisätä halutessasi ajoneuvotyypin tarkenteen ja mahdolliset lisätiedot, esimerkiksi ”haku sisäpihalta” tai ”porttikoodi 4567”
- Vahvista tilaus, tämän jälkeen saat tilausvahvistuksen
- Voit seurata sovelluksessa auton sijaintia



