

# KANTA-HÄMEEN MAAKUNNALLINEN KULJETUSPALVELU (MAKUPA)

Ohje sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain  
mukaisten kuljetuspalvelujen käyttäjälle

Taksi Helsinki puh. (03) 4108 1617



Tervetuloa käyttämään Kanta-Hämeen maakunnallista kuljetuspalvelua!

#### NÄIN TILAAT KYVDIN

**Tilaa kyyti Taksi Helsingin kuljetuspalvelukeskuksen numerosta (03) 4108 1617.**

Puhelun hinta on normaali paikallisverkko-/matkapuhelinmaksu. Jonotus puhelimessa on maksutonta, kun soitat suoraan kuljetuspalvelukeskuksen numeroon. Mikäli soitat numeropalveluun ja pyydät heitä yhdistämään puhelun, veloittaa numeropalveluntuottaja siitä lisämaksua, eikä jonottaminen ole enää maksutonta.

Jos sinulla on kuulo- tai puhevamma, voit tilata kyydin tekstiviestinä numerosta 045 73980156. Saat myös varmistuksen tilaukseesi tekstiviestinä.

Voit tehdä tilauksen myös Taksi Helsingin RIDEIT - makupa-matkojen tilaussovelluksella (katso lisää <https://www.taksihelsinki.fi/tilaa-taksi/sote-taksi/makupa/>).

**Tilaa matka hyvissä ajoin edellisenä päivänä klo 14:ään mennessä, kuitenkin viimeistään 1 tuntia ennen kuin tarvitset kyydin.** Voit käyttää kuukausittain sinulle myönnettyistä matkoista neljä ns. pikamatkoina (katso tarkemmin sivu 6 Pikamatkat).

Voit tilata kyytejä kerralla 1 kuukauden ajalle, kun tiedät varmuudella niiden ajankohdan.

Tilaamasi kyydin saapuminen voi poiketa tilatusta kellonajasta +/- 10 minuuttia. Mikäli sinulla on ehdoton tarve olla määränpäässä tiettyyn aikaan, ilmoita se tilausta tehdessäsi. Mikäli kyydin saapuminen viivästyy yli 10 minuuttia, siitä ilmoitetaan sinulle.

Mikäli kyytitarpeesi peruuntuu, ilmoita siitä kuljetuspalvelukeskukseen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 1 tuntia ennen sovittua kyytiä. Peruuttamaton tai liian myöhään peruutettu kyyti kuluttaa sinulle myönnettyjä matkoja.

#### NÄILLÄ TIEDOILLA MATKASI ONNISTUU

Kun sinulle on myönnetty kuljetuspalveluoikeus, on samalla selvitetty mahdolliset erityistarpeesi, jotta kuljetuksesi onnistuu ja on turvallista toteuttaa. Nimesi, osoitteesi, matkaoikeutesi ja kyyteihin liittyvät erityistarpeesi on kirjattu valmiiksi kuljetuspalvelukeskuksen asiakastietojärjestelmään ns. asiakasprofiiliisi. Tietoihisi voi kuitenkin tulla muutoksia, minkä vuoksi asiat on hyvä tilausta tehdessä tarkistaa.

Kerro kyytiä tilatessasi seuraavat tiedot:

- Jos sinulla on useita erilaisia matkaoikeuksia, kerro, mitä matkaoikeutta käytät (esim. vammaispalvelulain mukainen asiointimatka vai työmatka)
- Mistä ja minne haluat matkustaa
- Milloin haluat kyydin saapuvan tai milloin sinun pitää ehdottomasti olla perillä määränpäässä (esim. junan lähtöaika)
- Haluatko tilata samalla paluumatkan, ja jos haluat, mihin aikaan haluat että sinua tullaan noutamaan
- Mitä apuvälineitä sinulla on mukanas (rollaattori, pyörätuoli, valkoinen keppi, opaskoira tms.)
- Onko sinulla tarvetta lyhyelle pysähtymiselle (noin 10 minuuttia) tai poikkeamiselle (noin 200 metrin reitistä) matkan aikana
- Onko sinulla mukanas saattaja tai matkustaako seurassasi joku muu henkilö
- Puhelinnumero, josta sinut tavoittaa

#### HUOMIOI NÄMÄ KÄYTTÄESSÄSI KULJETUSPALVELUA

Ole valmiina lähtöön 10 minuuttia ennen tilattua lähtöaikaa. Mikäli kuljettaja ei löydä sinua lähtöpaikalta sovittuna aikana, sinua yritetään tavoittaa puhelimitse ennen auton poistumista paikalta. Jos olet antanut luvan antaa puhelinnumerosi taksin kuljettajalle, hän soittaa sinulle. Muussa tapauksessa kuljetuspalvelukeskus koettaa tavoittaa sinua.

Näytä kuljettajalle kuvallinen henkilöllisyystodistus, jotta hän voi varmistua henkilöllisyydestäsi. Kukaan toinen henkilö ei voi käyttää sinulle myönnettyä kuljetuspalvelua puolestasi. Myöskään kuljettaja ei voi tehdä asiointimatkaa puolestasi niin, että et ole itse kyydissä.

Voit käyttää kuljetuspalvelumatkoja kuukauden aikana sen verran, kuin niitä on sinulle kuljetuspalvelupäätöksessä myönnetty. Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Käyttämättömät matkat eivät vähennä matkustusoikeutta seuraavilta kuukausilta. Voit seurata käyttämiesi matkojen määrää Taksi Helsingin RIDEIT - makupa-matkojen tilaussovelluksen avulla tai kysyä sitä keskukselta kyytiä tilatessasi.

Mikäli kuljetustarpeissasi tapahtuu muutoksia, ota yhteys palvelun myöntäjään.

Samalla kyydillä saattaa matkustaa myös muita kuljetuspalveluoikeiden omaavia matkustajia (ellei sinulle ole vammastasi tai sairaudestasi johtuen myönnetty yksinmatkustusoikeutta).

Huomioithan, että sairaanhoidon ja terveydenhuollon matkat eivät kuulu sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulakien mukaisten kuljetuspalvelujen piiriin. Tällaisia matkoja ovat mm. lääkäri-, sairaala-, kuntoutus- (esim. fysioterapia-), hammaslääkäri-, laboratorio-, röntgen- tai poliklinikkamatkat. Terveydenhuollon matkojen kustannuksiin voit saada korvausta Kelasta.

## SAATTAJA TAI MUU MUKANASI KULKEVA MATKUSTAJA

Mukanasi kyydissä voi kulkea yksi saattaja/avustaja maksutta. Maksuttomana saattajana voi vain erityistapauksissa toimia henkilö, jolla on itsellään kuljetuspalveluoikeus. Erityistapauksen asiakaskohtaiset perusteet arvioi kuljetuspalvelun myöntäjä. Muussa tapauksessa myös saattajalta kuluu kuljetuspalvelumatka.

Saattajan lisäksi mukanasi voi matkustaa muitakin henkilöitä, esim. perheenjäsen tai läheinen, jos hänellä on sama lähtöpaikka ja määränpää kuin sinulla. Nämä henkilöt maksavat kyydistä kuljettajalle linja-autotaksan mukaisen maksun. Yksi alle 12-vuotias lapsi matkustaa huoltajansa mukana maksutta.

## KULJETUSPALVELUMATKAN HINTA JA SEN MAKSAMINEN

Kuljetuspalvelumatkasta peritään asiakasmaksuna omavastuuosuus, jonka suuruus vastaa julkisen liikenteen maksua. Maksua ei peritä matkan aikana, vaan kuljetuspalvelun järjestäjä (kunta/kuntayhtymä) lähettää siitä sinulle laskun jälkikäteen kuukausittain. Mikäli lasku on alle 10 euroa kuukaudessa, lähetetään lasku vasta siinä kuussa, kun 10 euron raja ylittyy. Mikäli 10 euron raja ei täyty kalenterivuoden aikana, laskutetaan kertyneet omavastuut joka tapauksessa vuoden lopussa.

Voit seurata sinulle kertyneitä kuljetuspalvelumaksuja Taksi Helsingin RIDEIT - makupa-matkojen tilaussovelluksesta.

Kuljetuspalvelupäätöksessäsi on määritelty, millä alueella voit kuljetuspalvelua käyttää. Mikäli haluat omalla kustannuksellasi matkustaa kuljetuspalvelualueen ulkopuolelle, mainitse siitä matkaa tilatessasi. Kuljettaja veloittaa sinulta matkan päätteeksi sen osan matkasta, jota kuljetuspalveluoikeutesi ei kata.

## MIKÄ ON KULJETUSPALVELUMATKA

Kuljetuspalvelumatka tarkoittaa yhdensuuntaista matkaa lähtöosoitteesta määränpäähän, ja se päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut. Kuljettaja tekee matkan aina suorinta reittiä pitkin. Mikäli matkasi alkaa ja päättyy samaan osoitteeseen kuin mistä nousit autoon, on kyseessä kahdensuuntainen matka, ja siltä peritään kaksi omavastuuosuutta ja se kuluttaa kaksi matkaa.

Matkan aikana on mahdollista tehdä lyhyt pysähdys ja poikkeama reitiltä. Pysähdys voi kestää enintään 10 minuuttia. Poikkeama voi olla noin 200 metrin alkuperäisestä reitistä. Pysähdys ja/tai poikkeama voi olla esim. postilaatikolla tai pankkiautomaatilla käynti. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten esim. apteekissa, kaupassa tai pankissa keskeyttää yhdensuuntaisen matkan. Tällöin matkan jatkuminen aloittaa uuden kuljetuspalvelumatkan. Muista ilmoittaa pysähdyksestä tai poikkeamisesta matkaa tilatessasi.

Mikäli sinulle on myönnetty kuljetuspalvelu työmatkoille, se kattaa asuntosi ja työpaikkasi väliset matkat. Mikäli työskentelet työpäivän aikana useammassa eri paikassa, kattaa kuljetuspalvelu vain matkan kotoa päivän ensimmäiseen työpisteeseen ja viimeisestä työpisteestä kotiin. Kuljetuspalvelu ei korvaa työnantajan määräyksestä tapahtuvia työn tekemiseen tai yritystoimintaan liittyviä matkoja.

#### SAATTAMIS- JA AVUSTAMISLISÄT

Normaaliin taksipalveluun kuuluu, että kuljettaja saattaa sinut ja matkatavarasi tarvittaessa taksin ovelta kiinteistön ovelle ja päinvastoin.

Mikäli kuitenkin matkustat yksin ja tarvitset säännöllisesti kuljettajan apua siirtymisessä sisältä asunnostasi/muusta kiinteistöstä autoon ja päinvastoin, korvataan autoilijalle matkasta saattamislisä. Oikeuden saattamislisään määrittelee kuljetuspalvelun myöntäjä. Jos sinulla on tällainen tarve, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään.

Mikäli et kykene vammasi tai sairautesi vuoksi matkustamaan henkilöautossa, vaan tarvitset matkustamiseen inva-taksin, paarivarustuksen tai muunlaisen vaihtoehtoisvarustetun auton, korvataan autoilijalle matkasta avustamislisä.

Inva-taksin, paarivarustuksen tai muun vaihtoehtoisvarustellun auton käyttöoikeus määritellään kuljetuspalvelupäätöksessä ja se tulee olla merkittynä kuljetuspalveluprofiiliisi. Jos sinulla ei tällaista merkintää ole, mutta tarvitset erikoisvarustellun auton, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään.

#### TOIVETAKSI

Toivetaksi tarkoittaa sitä, että sovit kyydistä toivomasi kuljettajan kanssa etukäteen ja tilaat sen jälkeen kyydin kyseiselle autolle kuljetuspalvelukeskuksesta.

Varmista kuljettajalta etukäteen, että toivomasi tilausajankohta sopii hänen autonsa aikatauluun. Kysy kuljettajalta myös kyseisen auton numero. Soita sen jälkeen tilauksesi kuljetuspalvelukeskukseen ja kerro toivomasi auton numero keskukselle. Keskus välittää tilauksen toivomillesi taksille osoitettuna. Jos toivottu taksi ei pääse sovittuna aikana paikalle, keskus hoitaa tilalle korvaavan auton.

#### VAKIOTAKSI

Vakiotaksi tarkoittaa sitä, että sinulla on määrätty kuljettaja, jonka kyydissä matkustat. Sinulle voidaan myöntää vakiotaksioikeus, jos et vammasi tai sairautesi vuoksi muutoin kykene käyttämään kuljetuspalvelua.

Voit sopia kyytisi suoraan vakiotaksikuljettajan kanssa. Hän ilmoittaa kyydit puolestasi kuljetuspalvelukeskukseen.

Vakiotaksin käyttöoikeus määritellään kuljetuspalvelupäätöksessä ja se tulee olla merkittynä kuljetuspalveluprofiiliin. Jos sinulla ei tällaista merkintää ole, mutta tarvitset vakiotaksin, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään.

#### PIKAMATKA

Pikamatka tarkoittaa sitä, että voit tilata kyydin ilman etukäteistilauksia. Kuljetuksen voi tällöin saada hyvinkin nopeasti riippuen liikenteessä olevien taksien mahdollisuudesta vastata kyytitarpeeseen. Mikäli auton odotus pikamatkatilauksesta huolimatta kestää tunnin tai enemmän, ei sinulta kulu pikamatkaa, vaan kyyti lasketaan tavalliseksi kuljetuspalvelumatkaksi.

Voit tilata pikamatkoina neljä (4) matkaa kuukaudessa. Pikamatkat tilataan samasta numerosta kuin muutkin matkat.

#### KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

Kuljetuspalveluoikeutesi päättyy, jos muutat toiselle paikkakunnalle. Jos tarvitset kuljetuspalvelua edelleen, tee hakemus kuljetuspalvelusta uudelle kotikunnallesi.

Kuljetuspalveluoikeus päättyy myös, jos siirryt pysyvään sairaala- tai laitoshoittoon. Palveluasumisyksikössä asuessasi sinulla on mahdollisuus jatkaa kuljetuspalvelun käyttöä.

Mikäli palvelu käy sinulle tarpeettomaksi tai toimintakyvystäsi tapahtuu merkittäviä muutoksia, ole yhteydessä kuljetuspalvelun myöntäjään.

#### ANNA PALAUTETTA

Palautteesi palvelusta on meille tärkeää ja arvokasta. Sen avulla voimme tarttua mahdollisiin epäkohtiin ja parantaa palvelun laatua.

Matkatilauksiin ja liikennöintiin liittyvän palautteen, reklamaatiot ja mahdolliset korvausvaatimukset pyydämme sinua antamaan:

- Taksi Helsingin internet-sivujen kautta osoitteessa <https://www.taksihelsinki.fi/tilaa-taksi/sote-taksi/makupa/>
- puhelimitse numeroon (09) 8770 2470 tai
- postitse osoitteeseen Taksi Helsinki Oy, Ratamestarinkatu 7 B, 00520 Helsinki

Liitä korvausvaatimuksen mukaan tieto tapahtuma-ajasta, kuitit omakustanteisesta matkasta tai muista kustannuksista sekä tilinumero, jolle aiheutuneet kustannukset maksetaan.

Mikäli asiasi koskee kuljetuspalvelupäätöstä ja matkaoikeuksia, ole yhteydessä palvelun myöntäjään.

Matkojen asianmukaista käyttöä seurataan. Tahalliset palvelun väärinkäytöt selvitetään ja niistä aiheutuneet kustannukset voidaan periä takaisin.

## TIETOSUOJA

Kuljetuspalvelukeskus noudattaa ja edellyttää liikennöitsijöiden noudattavan rekisterinpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita.

**HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!**