



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

5.5.2025
luvn.fi

Klientanvisning – Färdtjänst enligt socialvårdslagen och funktionshindersservicelagen

Innehåll

1	Att använda tjänsten.....	2
2	Att beställa.....	2
3	Beställningsbekräftelse.....	4
4	Att avbeställa en transport.....	4
5	Att åka och betala för resan	5
6	Utvärdera resan och ge respons.....	5
7	Chaufförens uppgifter och andra resande	6
8	Samåkning	6
9	Att stanna under resan.....	7
10	Att överföra resor.....	7
11	LFHS-resor i övriga Finland	8
12	Störningssituationer och skador	8
13	Ansökan om ersättning	9
14	Användning av tjänsten som strider mot anvisningarna.....	9
15	Klientprofil och dataskydd.....	10

1 Att använda tjänsten

Användningen av tjänsten grundar sig på det beslut om färdtjänst som beslutsfattaren fattat för dig. Det har fastställts ett reseområde, en självrisk för resan och ett visst antal resor för dig. Resorna är enkelriktade, med andra ord slutar varje resa på en annan adress än där den började. Att återvända hem eller förflytta sig till ett annat besöksmål räknas som en ny enkelresa. Ett nödvändigt, snabbt, högst 10 minuter långt stopp längs rutten kan göras vid behov. Resan får till följd av detta förlängas med högst 2 kilometer. Ett sådant stopp kan till exempel göras vid en bankautomat eller vid en postlåda för att posta ett brev. Meddela om mellanstoppet när du beställer resan. Om stoppet tar mer än 10 minuter måste du använda en ny resa.

Du kan följa upp antalet resor med hjälp av kvitton från transporterna, i förmedlingsoperatörens applikation eller genom att fråga förmedlingsoperatörens kundtjänst, där du kan kontrollera hur många resor du använt och hur många resor du har kvar.

OBS! Resor som beviljats i beslutet om färdtjänst får inte användas för besök inom hälso- och sjukvården: till exempel för hälsocentrals-, sjukhus- eller rehabiliteringsresor, som FPA ansvarar för.

2 Att beställa

Beställ transporten minst 60 minuter före önskad avhämtningstid.

Du kan också beställa resan enligt när du vill anlända till ditt besöksmål. På så sätt strävar man efter att säkerställa att du är framme senast vid önskad tidpunkt.

Observera att avhämtningstiden kan avvika 10 minuter från den tid du önskat. Det här innebär att bilen kan anlända lite tidigare eller senare än den avhämtningstid du önskat.

Om du beställer resan enligt när du vill komma fram kan den önskade ankomsttiden vid behov tidigareläggas med 10 minuter. Din skjuts kan alltså anlända till platsen tidigare än önskat, men inte senare.

Du har tillgång till två icke-kombinerade resor per månad. Vi strävar efter att ordna dessa resor så snabbt som möjligt, dock senast 60 minuter efter beställningen. Du kan beställa en icke-kombinerad resa genom att ringa eller via applikationen.

Beställ transport

- genom att ringa (lokalnätssavgift/mobiltelefonavgift)
 - **tfn 029 151 3230** (finska och engelska)
 - **tfn 029 151 3250** (svenska)
- med applikationen eller på nätet
 - be om en personlig länk till applikationen på adressen matkatilaus@luvn.fi
- per e-post
 - **matkatilaus@luvn.fi**
- per sms
 - tfn +358 45 490 0688 (finska och engelska)
 - tfn +358 45 490 4587 (svenska)
 - Till exempel "Enkelresa Karin Klient Hemvägen 1 A 2 Esbo, Målvägen 2 A 3, Helsingfors. Start 5.5.2023 kl. 12.30 Arbete Övriga 1. Hund."

Du kan beställa transporter dygnet runt, varje dag året om.

Vid beställning ska du uppge:

- eget namn eller klientnummer
- avhämtnings- och måladresser (vid behov uppgifter om returavhämtning)
- avhämtningstid eller tiden då du önskar att du är framme (ankomsttid)
- typ av resa, t.ex. arbetsresa eller fritidsresa

- om du vill stanna under resan, adressen där du vill stanna
- antalet medpassagerare
- hjälpmedel, djur eller bagage som åker med

Obs!

Du kan inte beställa transporten direkt av chauffören om du inte har ett separat beslut om bekant taxi. På utresan kan du emellertid beställa returtransport direkt av chauffören utan beslut om bekant taxi.

Returresan ska börja från utresans destinationsadress och den ska kommas överens om enligt chaufförens tidtabell.

I ärenden som gäller beslutet, kontakta funktionshindersservicen (LFHS) eller Seniorinfo (SVL).

Välfärdsområdet ersätter inte resor som gjorts med andra tjänsteleverantörers bilar.

3 Beställningsbekräftelse

Du får en beställningsbekräftelse på din transportbeställning per sms, e-post eller i applikationen. I beställningsbekräftelsen ser du den beräknade avhämtningstiden för transporten, transportens beräknade längd, chaufförens namn och början på bilens registernummer.

Om transporten inte anländer under den avhämtningstid som förmedlingscentralen meddelat, kontakta kundtjänsten. Kundtjänsten utreder situationen och beställer vid behov en ny bil.

4 Att avbeställa en transport

Du måste avboka en transport du beställt senast 60 minuter före den överenskomna avhämtningstiden. Om du inte avbeställer resan i tid, kostar det dig en färdtjänstresa. Om du har en grundad anledning, till exempel ett sjukdomsanfall, kan du avboka resan mindre än 60 minuter före avgångstiden. I detta fall dras resan inte av från de resor du har till ditt förfogande. Om transporten försenas med mer än 30 minuter från

den angivna avhämtningstiden eller om transporten inte kan ordnas, kan du avboka resan utan att gå miste om den.

5 Att åka och betala för resan

När resan börjar, visa chauffören ett fotoförsett identitetskort, funktionshinderkort, pass eller något annat bevis som innehåller bild, namn och födelseår. På det här sättet kan chauffören försäkra sig om att det är klienten som är berättigad till servicen som åker.

Om du fortsätter din resa utanför det reseområde som beviljats dig betalar du själv priset för den resa som överskrider ditt reseområde till chauffören. Priset för resan du beställt kommer från förmedlingsoperatören och du får information om priset av chauffören.

Du betalar alltid självrisk för din resa. Självriskandelarna debiteras i efterhand per månad. Du kan ansöka om efterskänkning av självriskandelen hos Västra Nylands välfärdsområde. Om du har beviljats betalningsbefrielse behöver du inte betala någon självriskandel. Betalningsbefrielsen dokumenteras i din klientprofil. Information om de gällande självriskerna finns på webbplatsen luvn.fi, du hittar dem genom att söka på webbplatsen med ordet "självrisk".

6 Utvärdera resan och ge respons

Efter resan kan du utvärdera resan i applikationen eller med ett textmeddelande. De är frivilligt att göra en utvärdering. Västra Nylands välfärdsområde använder responsen för att utveckla färdtjänsten.

Din utvärdering påverkar också hur chaufförerna får transporter. Förmedlingscentralen belönar bra chaufförer genom att ge dem fler transporter.

Du kan ge respons

- på webbplatsen luvn.fi, söka "Responstjänsten"
- per e-post kuljetuspalautteet@luvn.fi
- per textmeddelande +358 45 739 59250 (För hörselskadade)

- genom att ringa (lokalnätssavgift/mobiltelefonavgift)
 - tfn 029 151 2000 Luvn Kundtjänst

Uppge följande information när du ger respons:

- ditt namn och dina kontaktuppgifter
- vilken resa responsen gäller, datum och klockslag
- vad som har hänt

7 Chaufförens uppgifter och andra resande

Producenten av färdtjänst ska hjälpa klienten i frågor som gäller resan, till exempel att stiga in i och ut ur bilen, flytta varor och hjälpmedel samt fästa säkerhetsbältet. I regel hämtar chauffören dig från byggnadens ytterdörr och för dig till ytterdörren.

Du kan ta med dig en ledsagare eller assistent utan extra kostnad. Med ledsagning avses att du får assistans före, under och genast efter resan. Meddela att en ledsagare eller assistent följer med när du beställer resan. Ledsagaren eller assistenten stiger på och av på samma plats som du.

I undantagsfall kan din assistent hämtas på en annan adress, men detta får förlänga resan med högst två kilometer. Meddela om mellanstoppet när du beställer resan. Du kan också ha med dig familjemedlemmar eller andra närstående utöver ledsagaren eller assistenten:

- Ledsagaren eller assistenten reser avgiftsfritt, men de övriga resenärerna betalar priset för en kollektivtrafikbiljett direkt till chauffören.
- Högst fyra personer utöver chauffören kan resa i en bil.
- Ange antalet medresenärer när du beställer resan.

8 Samåkning

Resor kombineras när det är möjligt och förnuftigt med tanke på restiden och kostnaderna. Om du har rätt att resa ensam kombineras inte dina resor.

Du kan ansöka om rätt att resa ensam:

- via **funktionshindersservicen**, om det är fråga om färdtjänst enligt lagen om funktionshindersservice
- via **Seniorinfo**, om det är fråga om färdtjänst enligt socialvårdslagen.

Då resor kombineras utnyttjas alla transportformer som är tillgängliga för färdtjänsten. Vid en kombinerad resa får klientens restid förlängas med högst 30 minuter jämfört med en direkt resa. Den ankomsttid som anges i samband med beställningen ändras inte på grund av att transporten kombineras. Alla passagerare använder en resa. Klienten betalar en självrisk för alla resor. Arbets- och studieresor kombineras om det är möjligt att komma till arbets- eller studieplatsen enligt tidpunkten då arbetet eller studierna börjar. Arbets- och studieresor börjar kombineras då kilometer- och eurobudgetmodellen används.

Krigsinvaliders och krigsveteraners resor kombineras inte.

9 Att stanna under resan

En klient har rätt att under en resa i en riktning göra ett skäligt uppehåll eller ta en skälig omväg för att uträtta ärenden. Detta mellanstopp nämns inte i beslutet om färdtjänst. Ett nödvändigt, snabbt, högst 10 minuter långt stopp längs rutten kan göras vid behov. Resan får till följd av detta förlängas med högst 2 kilometer. Ett sådant stopp kan till exempel göras vid en bankautomat eller vid en postlåda för att posta ett brev. Meddela om mellanstoppet när du beställer resan. Om stoppet tar mer än 10 minuter måste du använda en ny resa.

Du har rätt att följa ett barn till och hämta ett barn från daghemmet under en enkelresa, om detta nämns i beslutet om färdtjänst. Det får ta över 10 minuter att följa barnet till och hämta barnet från daghemmet. Meddela att du kommer att följa ett barn till eller hämta ett barn från daghemmet när du beställer resan och ange dagvårdsplatsens adress.

10 Att överföra resor

Om du har oanvända resor överförs högst två enkelresor automatiskt till följande månad.

11 LFHS-resor i övriga Finland

Om du har fått ett beslut om färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice kan vi i särskilda fall mot kvitto ersätta dig även för resor som du gjort på andra håll i Finland. Du kan ansöka om ersättning när du tillfälligt vistas i en kommun utanför reseområdet.

Det är inte tillåtet att sammankedja resor. Du kan resa utanför det beviljade reseområdet på egen bekostnad. Du kan inte ansöka om ersättning genom att uppvisa kvitto för den del av resan som överskrider det reseområde som du beviljats.

Du ska ha ett gällande beslut om färdtjänst och kvarstående resor för månaden i fråga för att resan ska kunna ersättas. Reseersättningen kostar dig alltid en resa. Klienten kan i efterhand få högst 41 euro i ersättning mot kvitto för tillfälliga resor som företas någon annanstans i Finland än i den kommun där hen är bosatt eller i den närmaste tjänstetillhandahållande kommunen. Då förbrukar resorna reserätten enligt samma principer som resor i hemkommunen. En självriskandel dras av från reseersättningarna. Självrisken bestäms enligt klientavgifterna inom social- och hälsovården i Västra Nylands välfärdsområde.

När reser på en annan ort beställer du transporten hos en lokal taxi och betalar resan själv. Anvisningar för ansökan om ersättning finns i kapitel 13. Ansökningar om ersättning behandlas från fall till fall.

12 Störningssituationer och skador

Västra Nylands välfärdsområde informerar om störningar i första hand på webbplatsen luvn.fi. Om du inte får kontakt med kundtjänsten per telefon med 15 minuters kötid kan du beställa transporten någon annanstans och ansöka om ersättning mot kvitto. Om transporten inte anländer under den avhämtningstid som förmedlingscentralen meddelat, kontakta kundtjänsten. Kundtjänsten utreder situationen och beställer vid behov en ny bil.

13 Ansökan om ersättning

Till ansökan om ersättning ska du bifoga:

- kvittot i original eller en kopia av kvittot
- en fritt formulerad redogörelse för varför du söker ersättning
- resans uppgifter, adresser och klockslag
- klientens namn
- betalningsmottagarens namn
- betalningsmottagarens kontonummer

I störningssituationer dessutom:

- beställningsdatum och -tidpunkt
- telefonnummer från vilket man försökt ringa till förmedlingscentralen

Skicka ansökan om ersättning till adressen

- henkilokuljetukset@luvn.fi eller
- Västra Nylands välfärdsområde
Persontransporter
Teknikvägen 15
02150 Esbo

Fyll i ansökan om ersättning direkt på webbplatsen luvn.fi

- du hittar blanketten genom att söka på webbplatsen med orden "ansökan om kvittoersättning".

Ansökningarna om ersättning handläggs från fall till fall med beaktande av situationen som helhet. Också samtalsuppgifterna kontrolleras.

14 Användning av tjänsten som strider mot anvisningarna

Rätten till färdtjänst är personlig och får inte överlåtas till någon annan. Servicen får inte användas för resor för hälso- och sjukvård som ersätts av FPA.

Välfärdsområdet följer upp hur servicen används. Om du använder tjänsten i strid med anvisningarna eller på ett bedrägligt sätt, återkrävs

kostnaderna av dig. Välfärdsområdet utreder eventuell användning som strider mot anvisningarna från fall till fall. Efter att du använt tjänsten i strid med anvisningarna eller på ett bedrägligt sätt betalar du först själv resorna och ansöker sedan om ersättning för kostnaderna i efterhand mot kvitton enligt beslutsfattarens anvisningar.

15 Klientprofil och dataskydd

För resorna har man grundat en klientprofil för dig, som innehåller dina personuppgifter och uppgifterna om transporten.

Enligt din klientprofil får du:

- rätt slags transportmateriel: personbil eller en tillgänglig bil och vid behov trappassistans eller -klättrare.
- den assistans du behöver: till exempel med att fästa ditt säkerhetsbälte
- beställningsbekräftelsen på det sätt du vill

Förmedlingscentralen behandlar endast nödvändiga personuppgifter för att förverkliga tjänsten och klientprofilens uppgifter används endast för att ordna färdtjänsten.

Mer information om transporttjänsterna: henkilokuljetukset@luvn.fi