



**Helsingfors Resetjänsts  
färdtjänster för Helsingforsbor**

# **Klientguide**



# Innehåll

- 1 Att resa 3
- 2 Att beställa 7
- 3 Beställningstidpunkt och uppehåll 10
- 4 Snabbresor 13
- 5 Beställningsnummer 14
- 6 Följeslagare och sällskap 15
- 7 Självriskandelar 16
- 8 Personligt betalkort 18
- 9 Bil från taxistolpe 20
- 10 Assistans- och invatillägg 22
- 11 Samåkning 24
- 12 Resor till begravningsplatser 25
- 13 Trappassistans och -klättrare 26
- 14 Elmoped 27
- 15 Säkerhet 28
- 16 Resor i övriga Finland 29
- 17 Kontaktuppgifter till socialt arbete för handikappade 30
- 18 Klientrespons 33
- 19 Ytterligare information 34

# 1

## Att resa

Helsingfors Resetjänst ordnar färdtjänster för gravt handikappade och äldre Helsingforsbor.

Ansvar för färdtjänsten ligger hos social- och hälsovårdsverket. Helsingfors stads servicecentral ansvarar för att förmedla resorna och ta emot respons av klienter samt för att följa upp och övervaka färdtjänsterna. Trafikeringen konkurrensutsätts av social- och hälsovårdsverket och sköts av privata trafikföretag och taxibilar.

Behovet av färdtjänst bedöms vid enheten för socialt arbete för handikappade i klientens eget område eller vid det svenska teamet. Färdtjänst kan med stöd av handikappservicelagen

beviljas gravt handikappade personer som har oskäligen svårigheter att använda den allmänna kollektivtrafiken. Med stöd av socialvårdslagen ordnas service som stöder rörligheten för personer som inte klarar av att självständigt använda allmänna trafikmedel på grund av sjukdom, skada eller av någon annan liknande funktionsnedsättande orsak och som behöver service för att kunna uträtta ärenden eller på grund av något annat behov som hör till det dagliga livet.

Det utfärdas ett skriftligt beslut om färdtjänster. Av beslutet framgår antalet enkelresor som klienten beviljats per månad och hur länge beslutet är giltigt.

Resor kan inte sparas eller överföras till en annan månad.

Färdtjänsten är avsedd för resor på fritiden, för att uträtta ärenden samt för arbets- och studieresor. Arbets- och studieresorna kan i regel användas för resor mellan arbets- eller studieplatsen och hemmet. Det går också att använda arbets- och studieresorna för att resa till andra adresser, såvida det är nödvändigt med tanke på arbetet eller studierna. Om verksamheten pågår vid flera olika adresser ska klienten informera socialhandledaren som ansvarar för färdtjänsterna inom det sociala arbetet för

handikappade om saken. Beslut om extra uppehåll i samband med arbets- och studieresor, till exempel för att ordna dagvård för barn, fattas av socialhandledaren som ansvarar för färdtjänsterna inom det sociala arbetet för handikappade vid social- och hälsovårdsverket.

Med resor för fritid och ärenden avses resor till ställen där klienten till exempel deltar i hobbyer eller i annan social verksamhet samt resor för att utträtta dagliga ärenden. Resor till hälso- och sjukvård och rehabilitering omfattas inte av färdtjänsterna. Start- och slutpunkten för en enkelresa ska finnas på olika adresser. Rundturer ingår inte i färdtjänsterna som kommunen ordnar.

Färdtjänsten är en tjänst som ersätter kollektivtrafiken och inte en taxitjänst. Genom färdtjänsten ordnas en möjlighet att delta och röra på sig för personer som inte kan använda den allmänna kollektivtrafiken.

Man strävar efter att kombinera alla resor med andra resenärers resor om det är möjligt utan att målet för färdtjänsten äventyras.

Färdtjänsterna är avsedda för transport av personer, inte till exempel för transport av enbart varor eller föremål.

Klienten kan ha med sig vanliga, dagliga varor.

Resetjänstens kundservicecentral har tillgång till de uppgifter om klientens personliga behov i anslutning till resor som klienten har uppgett. Transporterna ordnas utifrån dessa uppgifter, som upprätthålls av social- och hälsovårdsverket. Därför är det synnerligen viktigt att uppgifterna är korrekta och uppdaterade.

Om uppgifterna ändras ska klienten kontakta socialhandledaren som sköter färdtjänstären. Vid enheten för socialt arbete för handikappade kan klienten också be att få en utskrift av de egna uppgifterna med anknytning till resande.

## 2

# Att beställa

Klienten får ett personligt betalkort för färdtjänster.

Betalkortet ska alltid finnas med när man utnyttjar färdtjänster. Om klienten inte har kortet med sig måste han eller hon vara beredd på att betala resan själv. I en sådan situation kan klienten ansöka om ersättning i efterhand genom att skicka in kvittona till social- och hälsovårdsverkets färdtjänster.

I samband med att klienten beställer en resa ber kundservicecentralen alltid om information kring resan för att säkerställa att den lyckas. Transporten baserar sig på ett beslut om färdtjänst som fattats för klienten, i vilket man definierar vilka tilläggstjänster som behövs, till exempel trappassistans, följeslagning och rätt att använda ett fordon med invautrustning.

## **Då ni beställer en resa ska ni uppge:**

- klientens namn
- avgångsadressen (exakta uppgifter om stället där ni ska hämtas)
- adressen dit ni ska resa (exakta adressuppgifter)
- önskad avgångstid eller bestämd ankomsttid
- resans datum
- om ni reser med en följeslagare och/eller annat sällskap
- om klienten eller följeslagaren har hjälpmedel eller en ledar- eller assistenthund
- om ni rör er med rullstol ska ni ange om det behövs en invabil för den här bestämda resan och till den här bestämda adressen
- om ni gör ett uppehåll (högst tio minuter) under resan och vid vilken adress uppehållet görs
- om det är fråga om en fritidsresa eller en resa för att uträtta ett ärende, en arbetsresa eller en studieresa
- om det där resan inleds eller avslutas finns trappor som det behövs en trappklättrare eller en assisterande chaufför för.

Om transporten beställs med ett sms, bekräftas den också med ett sms.



## **Nedan finns två exempel på hur man kan göra en beställning genom ett sms:**

### **Exempel på SMS:**

”Enkelresa Maija Maijanen Tävlingsgatan 3 E 99 Helsingfors, Köpmansgatan 2 Vanda. Avgång 13.30. Datum 20.1.2006. Antal 2. Fritid. Hund.”

### **Exempel på SMS:**

”Tiina Kulkija Stuggatan 5 Helsingfors, Helsingfors järnvägsstation huvudentré Brunngatan 1. Framme 8.00. Datum 1.2.2016. 10 min. uppehåll bankautomat. Elrullstol.”

### **Beställningar via e-post** skickas till adressen

[helsinginmatkapalvelu@hel.fi](mailto:helsinginmatkapalvelu@hel.fi)

Ange samma uppgifter som vid beställning per telefon.

Ni får en bekräftelse per e-post.

### **Internetbeställningar** görs på adressen

[www.helsinginmatkapalvelu.fi](http://www.helsinginmatkapalvelu.fi).

För beställningar via Internet behöver ni ett användarnamn och ett lösenord som ni kan ansöka om elektroniskt på webbplatsen.

Ändringar eller avbeställningar **ska alltid göras per telefon**

eller med ett sms senast 20 minuter före avgångstiden.

Om en resa inte avbeställs förlorar klienten en resa.

# 3

## Beställningstidpunkt och uppehåll

Resan kan beställas enligt när man vill åka eller när man ska vara framme. Man kan också beställa flera resor på samma gång.

Om klienten beställer en resa enligt när han eller hon vill åka kommer klienten och resetjänstcentralen överens om klientens tid för avfärd. Då kan man inte garantera vilken tid klienten kommer att vara framme.

Resor ska beställas i god tid, minst 40 minuter före den önskade avgångstiden. När resan beställs minst 40 minuter före den önskade avgångstiden kan kundservicecentralen ge en avgångstid 20 minuter före eller efter den önskade avgångstiden. I fråga om klienter som behöver en invabil får avvikelserna vara högst 10 minuter från den önskade tiden.

Bilen väntar på klienten högst fem minuter efter överenskommen avgångstid. Om bilen är mer än 10 minuter försenad ska man kontakta resetjänsten på telefonnumret 09 231 23 013.

För klienter som behöver en invabil kan ankomsttiden vara högst 10 minuter tidigare än den överenskomna ankomsttiden, om beställningen har gjorts enligt när klienten vill vara framme. För övriga klienter kan ankomsttiden underskridas med högst 20 minuter. Om väntetiden är längre än vad som anges ovan får klienten vänta i bilen.

Förändringar i ankomsttiderna beror oftast på trafik- eller väderförhållandena.

När en beställning har mottagits bekräftar reseförmedlaren avgångstiden. Klienten ska vänta på skjutsen vid överenskommen plats och tidpunkt. Man kan enligt överenskommelse få bilens ankomst bekräftad cirka fem (5) minuter före den överenskomna avgångstiden med ett automatiskt sms.

På klientens begäran kan också klientens telefonnummer ges till chauffören som då kan ringa upp klienten direkt om det av någon anledning uppstår oklarheter med avgångstiden eller platsen.

Om klienten vill göra ett uppehåll under resan (max. 10 min), ska adressen för uppehållet meddelas redan då resan beställs. Reseförmedlaren avgör om uppehållet kan göras.

Ruttavvikelser får förlänga resan med högst en kilometer eller fem minuter. Om uppehållet är längre än tio minuter kan det hända att bilen inte kan vänta. I detta fall måste klienten själv betala en avgift för den tid av uppehållet som överskrider tio minuter. När resan beställs enligt bestämd ankomsttid får skjutsen inte försenas från den överenskomna ankomsttiden.

Resorna ska beställas i tillräckligt god tid, senast två timmar innan önskad ankomsttid. Klienten ska själv bedöma hur lång tid som behövs på ankomstplatsen. Trafikrusningar kan också fördröja Helsingfors Resetjänsts transporter.

# 4

## Snabbresor

Man får göra två s.k. snabbresor per kalendermånad. Snabbresa innebär att bilen anländer inom 15 minuter efter beställning om ni kan åka med en vanlig personbil.

En invabil anländer senast 45 minuter efter att den beställts.

Också snabbresor kan samåkas med andra resenärer.

Det är inte alltid möjligt att genomföra en snabbresa. Kundservicecentralen bedömer om en snabbresa är möjlig.

# 5

## Beställningsnummer

**Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral  
betjänar alla dagar dygnet runt (24/7).**

### **Svensk service**

Beställningar 24 h, tfn 09 231 23 010

Information 24 h, tfn 09 231 23 011

Respons 24 h, tfn 09 231 23 012

Frågor om bilarnas tidtabeller 24 h, tfn 09 231 23 013

### **Finsk service**

Beställningar 24 h, tfn 09 231 23 000

Information 24 h, tfn 09 231 23 001

Respons 24 h, tfn 09 231 23 002

Frågor om bilarnas tidtabeller 24 h, tfn 09 231 23 003

Arbets- och studieresor 24 h, tfn 09 231 23 004

**Beställning via texttelefon för hörselskadade** tfn 09 231 23 073

**Beställningar per SMS** tfn 046 851 0973.

För samtal till kundservicecentralen debiteras vanlig lokal- eller mobilsamtalsavgift, även för den tid man köar. Kontakta den egna telefonoperatören för information om avgifter.

# 6

## Följeslagare och sällskap

Klienten har rätt att avgiftsfritt ta med sig en följeslagare. Följeslagarens ålder och handlingsförmåga ska vara sådana att han eller hon kan följa klienten utan att klientens eller följeslagarens säkerhet äventyras.

Utgångspunkten är att följeslagaren inte hämtas på en skild adress med resetjänstbilen utan han eller hon ska stiga på och av vid samma adress som klienten. Följeslagaren kan dock stiga på och av under resan, om det är möjligt inom ramen av ett uppehåll på tio minuter.

Meddela om följeslagarens eventuella hjälpmedel vid beställning av skjutsen. Chauffören är skyldig att vid behov endast hjälpa följeslagaren in i eller ut ur bilen.

En annan person förutom följeslagaren som reser med klienten i samma bil betalar den självriskandel som för tillfället gäller för klienten. Barn under 7 år åker gratis. Klienten ska vid beställning alltid meddela om han eller hon reser med en följeslagare eller annat sällskap eftersom bilen endast rymmer

ett begränsat antal personer. Resorna förmedlas alltid enligt den information som klienten uppgett. Det här innebär att bilen väljs enligt klientens behov, så i en situation där exempelvis följeslagaren använder elrullstol och klienten kan resa med personbil, genomförs transporten med personbil.

## 7

# Självriskandelar

Klienten betalar en självriskandel (klientavgift) för resetjänsten. I Helsingfors baserar sig självriskandelen för resorna på den avgift som tas ut för en resa med kollektivtrafiken.

Självriskandelarna för resor med resetjänsten ändrar i enlighet med ändringarna i HRT:s pris på motsvarande biljett så att priset för resan alltid motsvarar priset på motsvarande biljett av HRT.

Självriskandelen betalas i regel i bilen. Klienten ska betala självrisken med kontanter, helst med jämna pengar. Föraren behöver inte ta emot sedlar med ett belopp på mer än 20 euro. I en del av resetjänstens bilar kan självrisken



också betalas med bankkort. Möjligheten att betala med bankkort kan dock inte garanteras.

Yrkesverksamma klienter och studerande betalar självriskandelen på banken på förhand i enlighet med social- och hälsovårdsverkets anvisningar. Om klienten som självriskandel betalar den summa som motsvarar priset på en månadsbiljett för resor inom Helsingfors ska han eller hon för resor som överskrider kommungränsen betala engångsavgiften för en regionbiljett i bilen.

Klienten har rätt att få ett kvitto på den självriskandel han eller hon har betalat. Kvittot kan också skrivas för hand.

# 8

## Personligt betalkort

Med betalkortet betalas endast resor som beställs via Helsingfors Resetjänst. Klienten ska alltid ha med sig kortet när han eller hon reser med Helsingfors Resetjänst.

Kortet är personligt och får inte överlåtas till andra personer. Med kortet kan klienten inte betala resor i samband med läkarbesök, sjukvård, rehabilitering eller service av hjälpmedel. Dessa resor hör till Folkpensionsanstaltens ansvar. Folkpensionsanstalten ger närmare anvisningar om hur dessa resor beställs.

Med resekortet kan man resa inom Helsingfors, från Helsingfors till närkommuner och inom närkommunerna (Esbo, Grankulla, Vanda och Sibbo samt i fråga om synskadade personer även inom Onnela).

Om resan sträcker sig utanför de nämnda närkommunerna ska klienten själv betala den andel för resekostnaderna som gäller för resan utanför områdesgränserna. Klienten ska meddela sin destination då han eller hon beställer resan av Helsingfors

Resetjänst samt till föraren då resan inleds. Man har rätt att få ett kvitto på betalda resekostnader.

Klienten ska uppvisa betalkortet till chauffören vid resans början och samtidigt också ange resans syfte. Detta är viktigt i synnerhet om klienten utöver resorna på fritiden och för att uträtta ärenden även reser i arbetet eller med anledning av studier. Betalkortet ska eventuellt också visas upp då resan avslutas.

Om klienten inte har med sig sitt betalkort då resan inleds måste han eller hon själv betala hela ifrågavarande resa själv. Klienten kan i efterhand ansöka om ersättning för rimliga resekostnader från social- och hälsovårdsverket mot uppvisande av det ursprungliga kvittot.

Om betalkortet missbrukas faktureras hela resekostnaden av klienten.

Om anvisningarna som gäller kortets användning inte iakttas, spärras kortet. Då betalas rimliga resekostnader till klienten i efterhand mot uppvisade av kvitton, såvida resorna har genomförts enligt anvisningarna.

Om klienten flyttar, tappar bort kortet eller kortet går sönder ska klienten kontakta socialhandledaren för resetjänstärenden. Ett kort som tagits ur bruk ska förstöras till exempel genom att klippas i två delar.

Man kan kontrollera hur många resor man har att använda genom att ringa Resetjänsten svenska informationsnummer 09 231 23 011. På informationsnumret får man också svar på andra frågor.

## 9

# Bil från taxistolpe

Tillstånd för skjuts från en taxistolpe innebär att klienten med tillstånd av kundservicecentralen får använda en taxibil på en taxistation eller beställa en bil direkt från taxicentralen. Tillstånd för skjuts från en taxistolpe kan endast beviljas i situationer där det annars kan vara svårt för bilen att avhämta klienten. Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral bedömer alltid situationen från fall till fall. Tillstånd för skjuts från en taxistolpe kan endast beviljas av Helsingfors Resetjänsts

kundservicecentral innan resan inleds. För att få tillstånd till skjuts från en taxistolpe ska klienten kontakta Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral i god tid före resans början.

Endast de resor för vilka klienten på förhand har fått tillstånd för skjuts från en taxistolpe kan betalas med resekortet. Klienten ska ange identifikationsnumret för den taxibil som används (numret finns på taxiskylten på taket) till Helsingfors Resetjänst, som registrerar det i Resetjänstens beställningssystem. Man kan också fråga föraren om identifikationsnumret. Numret kan också uppges i efterhand och via sms.

Innan resan inleds bör klienten genom att fråga föraren försäkra sig om att det går att betala med betalkort i taxin.

Om klienten utan tillstånd till skjuts från en taxistolpe reser med en bil som inte har beställts via Helsingfors Resetjänst är klienten tvungen att själv betala resan eller så faktureras resan av klienten i efterhand.

Om klienten anser att kundservicecentralen har bedömt situationen fel kan man lämna in en klientrespons om kundservicecentralens beslut, som behandlas av social- och hälsovårdsverket.

# 10

## Assistans- och invatillägg

Assistans- eller invatillägget säkerställer att klienten alltid får nödvändig assistans. Det ska finnas ett beslut om assistansen.

Assistanstillägget berättigar klienten att få hjälp av föraren då han eller hon ska ta sig från avfärdsplatsen in i bilen och ut ur bilen in till ankomstplatsen.

Invatillägget beviljas alla som behöver en bil med invautrustning och tillägget förpliktar chauffören att vid behov assistera klienten på sträckan mellan bilen och destinationsadressen eller tvärtom. Behovet av assistans ska meddelas i samband med beställningen så att det kan reserveras tillräckligt med tid.

Förarens uppgift är endast att hjälpa klienten med ärenden i omedelbar anslutning till transporten. Det hör till exempel inte till förarens uppgifter att klä på och av klienten eller att ge mediciner.

Klienten kan ha med sig nödvändiga hjälpmedel och annan nödvändig utrustning (till exempel butikskasse, resväska, barnvagn) i bilen. Till exempel möbler, stora hushållsmaskiner eller byggnadsmaterial eller flyttlådor som tar stor plats får inte transporteras med resetjänsten. Chauffören ska bära sådana föremål till och från bilen som han eller hon klarar av att hantera samtidigt som han eller hon ledsagar klienten. Dessutom ska chauffören se till att klienten får med sig sina extra hjälpmedel.

Man ska meddela om extra hjälpmedel när man beställer resan.

Man ska också informera om husdjur som åker med när man beställer resan.

# 11

## Samåkning

Helsingfors Resetjänst strävar efter att kombinera alla resor med andra klienter inom färdtjänsten. Klienten kan framföra önskemål om att få samåka med vissa andra resetjänstklienter. Avgångsadresserna och destinationerna ska i sådana fall ligga åt samma håll.

Vid samåkning får resetiden förlängas med högst 30 minuter jämfört med enskild skjuts.

Utgångspunkten är att föraren kör rutten enligt Helsingfors Resetjänsts anvisningar. Rutten baserar sig på reseförmedlingssystemets kartmaterial.



# 12

## Resor till begravningsplatser

Samma bil kan användas för både tur- och returresa vid besök på begravningsplatsen. Bilens väntetid vid begravningsplatsen är 20 minuter. Om klienten vill tillbringa mer tid på begravningsplatsen kan han eller hon beställa en skild returresa. Då väntar bilen inte på klienten vid begravningsplatsen och returresan genomförs heller inte nödvändigtvis med samma bil.

För tur- och returresan debiteras två resor av reserätten. Om en resa inbegriper väntan vid en begravningsplats kan klienten inte göra andra uppehåll på tio minuter under resan.

# 13

## Trpassistans och -klättrare

Om klienten rör sig med rullstol och det vid avgångs- eller ankomstadressen finns trappor som det behövs en trappklättrare eller en extra chaufför för assistans för ska klienten beställa resan dagen innan. På så sätt garanteras nödvändig assistans. Trpassistans kan inte garanteras om transporten inte har beställts senast föregående dag.

Assistans i trappor eller en trappklättrare är nödvändig om det finns fler än tre trappor på avgångs- eller ankomstadressen. Beslutet om beviljandet av trpassistans fattas vid enheten för socialt arbete för handikappade i klientens område.

# 14

## Elmoped

Elmopeder kan transporteras i Helsingfors Resetjänsts bilar endast om de kan fästas tryggt i bilen under resan.

För att kunna fästas ska elmopeden ha speciella fästpunkter på ramen. Transporten förutsätter också att mopeden får plats på bilens lyftanordning. Enligt den gällande EU-standarden är minimilängden för en personlyftanordning som placeras vid bilens bakdörr 120 cm. Det är i regel förbjudet att sitta på elmopeden under resan.

# 15

## Säkerhet

Klienten och andra passagerare ska använda bilbälte under resan. Om klientens rullstol har ett eget säkerhetsbälte är det bra att ta det med under resan.

Föraren är skyldig att se till att alla passagerare har spänt fast sitt bilbälte. Vid behov kan klienten be chauffören om hjälp med att spänna fast bilbältet.

Chauffören ska fästa rullstolen eller elmopeden på fyra fästpunkter som är avsedda för ändamålet. Även andra hjälpmedel som transporteras ska vara ordentligt fästa. Bilens chaufför ansvarar för säkerheten.

Chauffören ansvarar också för säkerheten för eventuella ledar- eller assistenthundar som reser med.

# 16

## Resor i övriga Finland

Om klienten har beviljats färdtjänst i enlighet med handikappservicelagen har han eller hon också rätt till färdtjänst i övriga Finland.

Denna reserätt ska ansökas om på förhand vid enheten för socialt arbete för handikappade i det egna bostadsområdet. Av ansökan ska framgå vistelsens längd, vistelseort och resornas längd.

Betalkortet kan inte användas utanför Helsingfors ekonomiområde. Resan ersätts mot uppvisande av korrekt ifyllda kvitton och från ersättningssumman avdras resornas självriskandel. Resorna som använts avdras från den månatliga reserätten.

# 17

## Kontaktuppgifter till socialt arbete för handikappade

Enheterna betjänar enligt bostadsortens postnummer.

Byråsekreterarnas telefontid är mån–fre kl. 9–11.

Svenskspråkiga klienter har egna servicenummer.

Svenskspråkiga klienter betjänas vid östra enheten.

### **Norra enheten för socialt arbete för handikappade (H:fors 00560, 00620–00790)**

PB 7980, 00099 Helsingfors stad

Nedre Malms torg 2, 7:e vån., 00700 Helsingfors

A–Kh, tfn 09 310 58274

Ki–O, tfn 09 310 69568

P–Ö, tfn 09 310 58265

**Södra enheten för socialt arbete för handikappade  
(H:fors 00100–00260, 00450–00560, 00580, 00600, 00610)**

PB 7115, 00099 Helsingfors stad  
Andra linjen 4 A, 3:e vån., 00530 Helsingfors

A–Kar, tfn 09 310 43806  
Kas–Nop, tfn 09 310 44653  
Nor–S, tfn 09 310 44330  
T–Ö, tfn 09 310 41839

**Västra enheten för socialt arbete för handikappade  
(H:fors 00270–00440)**

PB 8160, 00099 Helsingfors stad  
Silvervägen 6, 4:e vån., 00440 Helsingfors

A–K, tfn 09 310 41115  
L–Q, tfn 09 310 41113  
R–Ö, tfn 09 310 41110

## **Östra enheten för socialt arbete för handikappade (H:fors 00570, 00590, 00800–00990)**

PB 7380, 00099 Helsingfors stad  
Svetsargatan 9 A, 6:e vån., 00810 Helsingfors

A–Ju, tfn 09 310 62886

Jv–L, tfn 09 310 56232

M–R, tfn 09 310 62887

S–Ö, tfn 09 310 62877

## **Socialt arbete för handikappade för svenskspråkiga klienter**

PB 7380, 00099 Helsingfors stad  
Svetsargatan 9 A, 6:e vån., 00810 Helsingfors

tfn 09 310 44817

Reseersättning mot uppvisande av kvitton söks hos:

Social- och hälsovårdsverket

Färdtjänster

PB 6020

00099 Helsingfors stad



# 18 Klientrespons

Social- och hälsovårdsverket ger klienten ett skriftligt svar på klientresponsen.

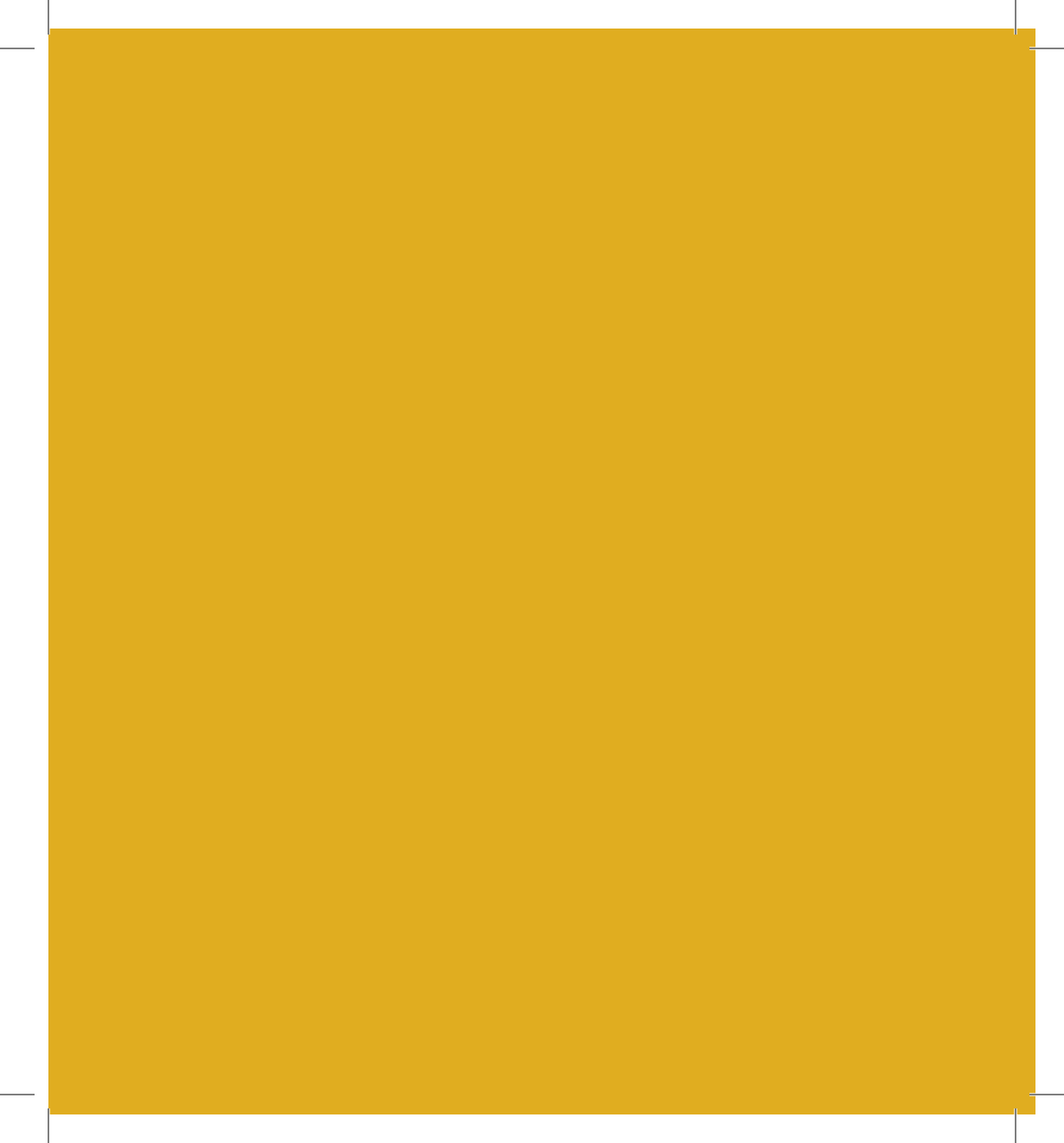
Helsingfors Resetjänsts kundservicecentral tar emot och registrerar responsen.

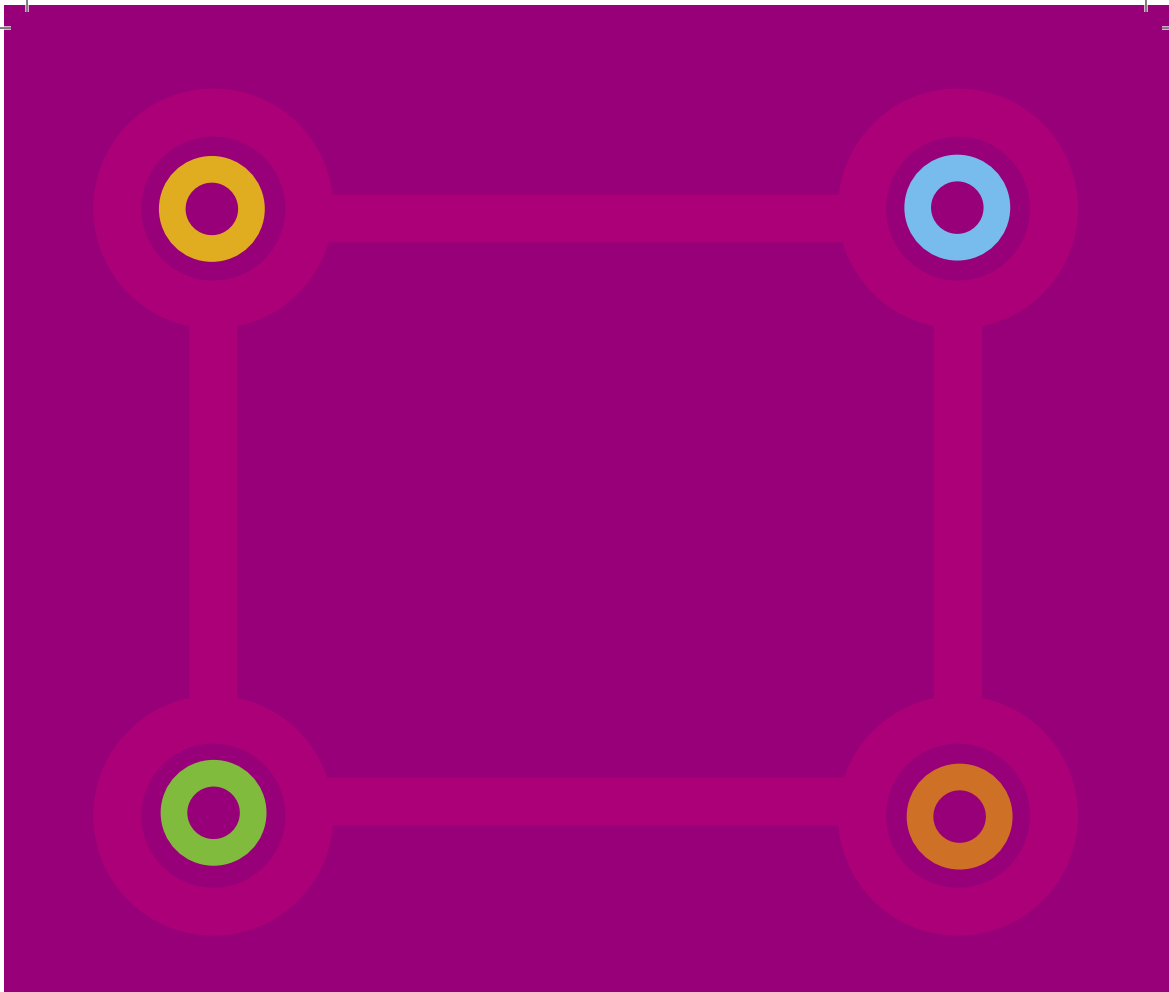
Man kan lämna skriftlig respons om färdtjänsten på Helsingfors Resetjänsts webbplats på adressen. [www.helsinginmatkapalvelu.fi](http://www.helsinginmatkapalvelu.fi).

Man kan också lämna in respons per e-post på adressen [helsinginmatkapalvelu@hel.fi](mailto:helsinginmatkapalvelu@hel.fi) eller genom att ringa resetjänstcentralen, tfn 09 231 23 002.

# 19 Ytterligare information

Mer information om färdtjänsten finns på  
social- och hälsovårdsverkets webbplats  
[www.hel.fi/vammaisten-palvelut](http://www.hel.fi/vammaisten-palvelut)  
eller på Helsingfors Resetjänsts webbplats  
[www.helsinginmatkapalvelu.fi](http://www.helsinginmatkapalvelu.fi)





**Helsingfors stad**  
Social- och hälsovårdsverket