

**Helsingin Matkapalvelun  
kuljetukset helsinkiläisille**

# **Asiakasopas**



# Sisällysluettelo

- 1 Matkustaminen 3
- 2 Tilaaminen 7
- 3 Tilausajankohta ja pysähdykset 10
- 4 Pikatilausmatkat 12
- 5 Tilausnumerot 13
- 6 Saattaja ja seuralaiset 14
- 7 Omavastuuosuudet 15
- 8 Henkilökohtainen maksukortti 17
- 9 Tolppalupa 20
- 10 Saattaja- ja invalisä 22
- 11 Matkojen yhdistely 24
- 12 Matkat hautausmaalle 25
- 13 Porrasavustus ja -kiipijä 26
- 14 Sähkömopo 27
- 15 Turvallisuus 28
- 16 Matkustaminen muualla Suomessa 29
- 17 Vammaisten sosiaalityön yhteystiedot 30
- 18 Asiakaspalaute 33
- 19 Lisätietoa 34

# 1

## Matkustaminen

Helsingin Matkapalvelu järjestää kuljetuksia vaikeavammaisille ja ikääntyneille helsinkiläisille.

Kuljetuspalvelusta vastaa sosiaali- ja terveysvirasto.

Helsingin kaupungin palvelukeskus vastaa matkojen välityksestä ja asiakaspalautteiden vastaanottamisesta sekä kuljetusten seurannasta ja valvonnasta. Liikennöinnistä huolehtivat sosiaali- ja terveysviraston kilpailuttamat yksityiset liikennöitsijät ja taksiautot.

Kuljetuspalvelun tarve arvioidaan asiakkaan oman alueen vammaisten sosiaalityön toimipisteessä. Kuljetuspalvelu voidaan

myöntää vammaispalvelulain nojalla vaikeavammaisille henkilöille, joilla on kohtuuttomia vaikeuksia käyttää julkista joukko-liikennettä. Sosiaalihuoltolain nojalla järjestetään liikkumista tukevia palveluja henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Kuljetuspalveluista annetaan kirjallinen päätös, josta selviää asiakkaalle myönnettyjen yhdensuuntaisten matkojen lukumäärä kuukaudessa ja päätöksen voimassaoloaika.

Matkoja ei voi säästää tai siirtää toiselle kuukaudelle.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vapaa-ajan matkoihin, asiointiin sekä työ- ja opiskelumatkoihin. Työ- ja opiskelumatkoja voi käyttää pääsääntöisesti matkoihin työ- ja opiskelupaikan ja kodin välillä. Työ- ja opiskelumatkoilla on mahdollista matkustaa myös muihin osoitteisiin, jos se on työn tai opiskelun kannalta välttämätöntä. Mikäli toiminta tapahtuu useammassa mahdollisessa osoitteessa, tulee asiakkaan tiedottaa asiasta vammaisten sosiaalityön kuljetuspalvelujen sosiaalihojaajaa.

Työ- ja opiskelumatkoihin liittyvistä ylimääräisistä pysähdyksistä, esimerkiksi lasten päivähoidon järjestämiseksi, tekee päätöksen sosiaali- ja terveysviraston vammaisten sosiaalityön kuljetuspalvelun sosiaalihojaaja.

Vapaa-ajan- ja asiointimatkoilla tarkoitetaan matkustamista paikkoihin, joissa asiakas esimerkiksi osallistuu harrastuksiin tai muuhun sosiaaliseen toimintaan sekä jokapäiväiseen asioimiseen tarkoitettuja matkoja. Terveystuhoon ja kuntoutukseen liittyvät matkat eivät kuulu kuljetuspalvelujen piiriin. Yhdensuuntaisella matkalla tulee olla alku- ja loppupiste eri osoitteissa. Kiertoajelut eivät kuulu kunnan järjestämiin kuljetuspalveluihin.

Kuljetuspalvelu on joukkoliikennettä korvaavaa palvelua eikä taksipalvelua. Kuljetuspalvelulla järjestetään mahdollisuus osallistumiseen ja liikkumiseen niille henkilöille, jotka eivät voi käyttää julkista joukkoliikennettä.

Kaikki matkat pyritään yhdistelemään muiden matkustajien matkojen kanssa, mikäli yhdistäminen on mahdollista kuljetuspalvelun tavoitteen vaarantumatta.

Kuljetuspalvelut on tarkoitettu henkilökuljetuksiin, ei esimerkiksi pelkästään tavaroiden tai esineiden kuljettamiseen. Asiakkaan mukana voi olla tavanomaiset jokapäiväiset tavarat.

Matkapalvelun asiakaspalvelukeskuksella on käytössään asiakkaan antamat tiedot henkilökohtaisista, matkustamiseen liittyvistä tarpeista. Kuljetukset järjestetään näiden sosiaali- ja terveystieteiden ylläpitämien tietojen perusteella. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että nämä tiedot ovat oikein ja ajan tasalla. Jos tiedot muuttuvat, asiakkaan tulee olla yhteydessä oman alueensa vammaisten sosiaalityön toimipisteeseen. Vammaisten sosiaalityön toimipisteestä asiakas voi pyytää tulosteen omista matkustamiseen liittyvistä tiedoista.

# 2

## Tilaaminen

Asiakkaalle toimitetaan henkilökohtainen kuljetuspalvelujen maksukortti.

Maksukortin tulee olla aina mukana kuljetuspalvelua käytettäessä. Mikäli korttia ei ole mukana, täytyy varautua maksamaan matka itse. Tällaisessa tilanteessa asiakas voi hakea korvausta jälkikäteen toimittamalla kuitit sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen kuljetuspalveluihin.

Matkan tilaamisen yhteydessä asiakaspalvelukeskus kysyy aina matkaan liittyvät tiedot matkan onnistumisen varmistamiseksi. Kuljetustapahtuma perustuu asiakkaalle tehtyyn kuljetuspalvelupäätökseen, jossa on määritelty tarvittavat lisäpalvelut kuten esimerkiksi porrasavustus, saattaminen ja inva-varustellun ajoneuvon käyttöoikeus.

## **Matkaa tilattaessa tulee kertoa:**

- asiakkaan nimi
- lähtöosoite (tarkat tiedot noutopaikasta)
- osoite, johon matkustetaan (tarkat tiedot osoitteesta)
- toivottu lähtöaika tai ehdoton perille saapumisaika
- matkustuspäivämäärä
- matkustaako mukana saattaja ja/tai seuralainen
- onko asiakkaalla tai saattajalla apuvälineitä tai opas- tai avustajakoira
- matkustetaanko pyörätuolilla, onko inva-auto tarpeen juuri tällä matkalla ja juuri tähän osoitteeseen
- mahdollinen pysähdyspaikka osoitteineen (max. pysähdys 10 min.)
- onko kyseessä vapaa-ajan- tai asiointimatka, työmatka vai opiskelumatka
- onko lähtö- tai kohdeosoitteessa portaita, joita varten tarvitaan porraskiipijää tai avustavaa kuljettajaa.

Mikäli kuljetus tilataan tekstiviestillä, kuljetus vahvistetaan tekstiviestillä.



## **Alla on kaksi esimerkkiä tekstiviestitilauksesta:**

### **Esimerkkiviesti:**

”Meno Maija Maijanen Kisakatu 3 E 99 Helsinki, Kauppakatu 2 Vantaa.  
Lähtö 13.30. Pvm 20.1.2015. Muita 2. Vapaa. Koira.”

### **Esimerkkiviesti:**

”Tiina Kulkija Mökkikatu 5 Helsinki, Helsingin Rautatieasema pääovi  
Kaivokatu 1. Perillä 8.00. Pvm 1.2.2016. 10 min. pys. pankkiautomaatti.  
Sähköpyörätuoli.”

**Sähköpostitilaukset** lähetetään osoitteeseen

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

Viestiin laitetaan samat tiedot kuin puhelimella tilaten.

Saatte tilausvahvistuksen sähköpostiinne.

**Internet-tilaukset** tehdään osoitteessa

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

Internet-tilausta varten tarvitaan käyttäjätunnus ja salasana,

joita voi anoa sähköisesti yllä olevasta linkistä avautuvalla

www-sivulla.

Muutos tai peruutus tulee **aina tehdä puhelimitse** soittamalla  
tai tekstiviestillä viimeistään 20 minuuttia ennen lähtöaikaa.

Muussa tapauksessa asiakas menettää yhden matkaoikeuden.

# 3

## Tilausajankohta ja pysähdykset

Matka voidaan tilata lähtöajan tai perille saapumisajan mukaan. Samalla kertaa voi tilata useita matkoja.

Lähtöajan mukaan tilattavassa matkassa asiakas ja matkapalvelukeskus sopivat asiakkaan lähtöajan. Tällöin ei perille saapumisaikaa voida taata.

Matkat tulee tilata hyvissä ajoin, vähintään 40 minuuttia ennen toivottua lähtöaikaa. Kun matka tilataan vähintään 40 minuuttia ennen toivottua lähtöaikaa, asiakaspalvelukeskus voi ilmoittaa lähtöajaksi ajan, joka poikkeaa 20 minuuttia toivotusta ajasta. Inva-autoa tarvitsevilla asiakkailla poikkeama saa olla enintään 10 minuuttia toivotusta ajasta.

Auto odottaa asiakasta enintään viisi minuuttia sovitun lähtöajan jälkeen. Jos auto on vähintään 10 minuuttia myöhässä, tulee ottaa yhteyttä matkapalvelun puhelinnumeroon 09 231 23 003.

Inva-autoa tarvitsevien asiakkaiden kohdalla saapumisaika perille voi olla enintään 10 minuuttia etuajassa sovitusta ajankohdasta,

mikäli tilaus on tehty perillä oloajan mukaan. Muiden asiakkaiden kohdalla voidaan olla enintään 20 minuuttia etuajassa. Edellä mainittua suuremmat odotusajat asiakas saa odottaa autossa.

Muutokset saapumisaikoihin johtuvat useimmiten liikenne- tai keliolosuhteista.

Kun tilaus on vastaanotettu, matkojenvälittäjä vahvistaa lähtöajan. Asiakkaan tulee odottaa kuljetusta sovituksessa paikassa sovittuna ajankohtana. Auton tulo voidaan varmistaa noin viisi (5) minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa automaattisena tekstiviestinä matkapuhelimeen, mikäli näin on sovittu.

Asiakkaan pyynnöstä kuljettajalle voidaan antaa asiakkaan puhelinnumero, jolloin kuljettaja voi soittaa suoraan asiakkaalle, jos noutoajan tai -paikan suhteen on jotain epäselvää.

Mikäli halutaan pysähtyä matkan varrella (max. 10 min), tulee pysähdysosoite kertoa jo matkaa tilattaessa. Matkojenvälittäjä arvioi onko pysähdys mahdollinen. Reitin poikkeama saa pidentää matkaa korkeintaan yhden kilometrin tai viisi minuuttia. Jos pysähdykseen kuluva aika ylittää 10 minuuttia, auto ei välttämättä voi odottaa. Tämän lisäksi asiakas itse maksaa

ylimenevän osuuden. Kun matka tilataan sen mukaan, milloin asiakkaan on ehdottomasti oltava perillä, kuljetus ei saa myöhästyä luvatussa saapumisajasta.

Matkat on tilattava riittävän ajoissa, viimeistään kaksi tuntia ennen toivottua perilläoloaikaa. Asiakkaan tulee itse arvioida mahdollinen kohteessa tarvittava aika. Liikennesuuhka saattaa aiheuttaa viivytyksiä myös Helsingin Matkapalvelun kuljetuksiin.

## 4

# Pikatilausmatkat

Kalenterikuukaudessa voidaan tehdä kaksi pikatilausmatkaa, jolloin kuljetus saapuu 15 minuutin kuluessa tilauksesta, mikäli asiakas pystyy matkustamaan tavallisella henkilöautolla.

Inva-auto saapuu viimeistään 45 minuutin kuluessa tilauksesta.

Myös pikatilausmatkoihin voidaan yhdistellä muita matkustajia.

Pikatilausmatkaa ei ole aina mahdollista toteuttaa.

Asiakaspalvelukeskus arvioi onko pikatilausmatka mahdollinen.

# 5

## Tilausnumerot

**Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus palvelee läpi vuorokauden jokaisena vuoden päivänä (24/7).**

### **Palvelunumerot**

Tilaukset 24 h, p. 09 231 23 000

Neuvonta 24 h, p. 09 231 23 001

Palaute 24 h, p. 09 231 23 002

Tiedustelut autojen aikatauluista 24 h, p. 09 231 23 003

Työ- ja opiskelumatkat 24 h, p. 09 231 23 004

### **Ruotsinkieliset palvelunumerot**

Tilaukset 24 h, p. 09 231 23 010

Neuvonta 24 h, p. 09 231 23 011

Palaute 24 h, p. 09 231 23 012

Tiedustelut autojen aikatauluista 24 h, p. 09 231 23 013

**Kuulovammaisten tekstipuhelintilaus p. 09 231 23 073**

**Tekstiviestitilaukset p. 046 851 0973.**

Asiakaspalvelukeskukseen soittaminen, mukaan lukien jonotus, maksaa normaalin paikallis- tai matkapuhelinmaksun. Maksun suuruus selviää omalta puhelinoperaattorilta.

# 6

## Saattaja ja seuralaiset

Asiakkaalla on oikeus ottaa mukaan yksi maksuton saattaja. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta.

Lähtökohtaisesti kuljetuspalveluautolla saattajaa ei haeta eri osoitteesta vaan hänen on noustava kyytiin ja kyydistä pois samassa osoitteessa saatettavan kanssa. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin tai jättää kyydistä matkan varrella, mikäli tämä on mahdollista tehdä 10 minuutin pysähdyksen sallimissa puitteissa.

Mikäli saattajalla on mukanaan jokin apuväline, siitä on ilmoitettava kuljetusta tilattaessa. Kuljettajalla on velvollisuus tarvittaessa avustaa saattaja ainoastaan autoon ja sieltä pois.

Muu asiakkaan seurassa matkustava henkilö kuin saattaja maksaa matkasta kulloinkin voimassa olevaa asiakkaan omavastuusuosua vastaavan summan. Alle 7-vuotiaat matkustavat maksutta. Saattajasta tai seuralaisesta on aina ilmoitettava tilausta tehtäessä, koska autoon mahtuu vain

rajallinen määrä henkilöitä. Matkat välitetään aina asiakkaan tietojen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että auto valitaan asiakkaan tarpeen mukaan, joten esimerkiksi tilanteessa jossa saattaja käyttää sähköpyörätuolia ja asiakas voi matkustaa henkilöautolla, kuljetus toteutetaan henkilöautolla.

## 7

# Omavastuuosuudet

Kuljetuspalvelusta peritään asiakkaalta omavastuuosuus (asiakasmaksu). Matkojen omavastuuosuus on Helsingissä julkisen liikenteen hinnoitteluun perustuva maksu.

Kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuudet muuttuvat HSL:n vastaavien lippujen hintojen muutosten mukaisesti vastaten aina voimassaolevaa HSL:n vastaavan lipun hintaa.

Omavastuuosuus maksetaan lähtökohtaisesti autossa. Asiakkaalla tulee olla omavastuu käteisenä, mieluiten tasarahana. Yli 20 euron seteleitä ei kuljettajan tarvitse ottaa vastaan.

Osassa matkapalvelun autoja voi omavastuun maksaa myös pankkikortilla. Pankkikortilla maksamista ei kuitenkaan voida taata.

Työssäkäyvät ja opiskelijat maksavat omavastuuosuuden etukäteen pankkiin sosiaali- ja terveystieteiden osastosta saamiensa ohjeiden mukaisesti. Mikäli asiakas maksaa omavastuuosuutena Helsingin sisäisen kuukausilipun hintaa vastaavan summan, tulee hänen maksaa kuntarajat ylittäviltä matkoilta seutulippua vastaava kertamaksu autossa.

Asiakkaalla on oikeus saada maksamastaan omavastuuosuudesta kuitti, joka voi olla myös käsinkirjoitettu.



# 8

## Henkilökohtainen maksukortti

Maksukortilla maksetaan vain Helsingin Matkapalvelusta tilatut matkat. Kortin tulee olla aina mukana matkustettaessa Helsingin Matkapalvelulla.

Kortti on henkilökohtainen, sitä ei saa luovuttaa muille. Kortilla ei voi maksaa lääkärissä käynteihin, sairaanhoitoon, kuntoutukseen tai apuvälineiden huoltamiseen liittyviä matkoja. Nämä matkat kuuluvat Kansaneläkelaitoksen vastuulle. Kansaneläkelaitos antaa tarkempia ohjeita näiden matkojen tilaamisesta.

Matkakortilla voi matkustaa Helsingissä, Helsingistä lähikuntiin ja lähikunnissa (Espoo, Kauniainen, Vantaa ja Sipoo sekä näkövammaisten henkilöiden osalta Onnela).

Jos matka ulottuu mainittujen lähikuntien ulkopuolelle, on asiakkaan itse maksettava aluerajojen yli menevä osuus matkan kustannuksista. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkasta

Helsingin Matkapalveluun matkaa tilattaessa ja lisäksi kuljettajalle matkan alkaessa. Maksetuista matkakustannuksista on oikeus saada kuitti.

Matkan alussa asiakkaan tulee esittää maksukortti kuljettajalle ja samalla kertoa, mistä matkasta on kyse. Kertominen on tärkeää etenkin silloin, jos käytössä on asiointi- ja vapaa-ajan matkojen lisäksi työ- tai opiskelumatkoja. Maksukortti tulee mahdollisesti esittää myös matkan päättyessä.

Mikäli asiakkaalla ei matkan alkaessa ole mukana maksukorttia, asiakkaan on maksettava kyseinen matka kokonaisuudessaan itse. Kohtuullisia matkakuluja on mahdollista hakea jälkikäteen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta alkuperäistä kuittia vastaan.

Jos maksukorttia käytetään ohjeiden vastaisesti, matka laskutetaan kokonaan asiakkaalta.

Jos kortin käyttöön liittyviä ohjeita ei noudateta, kortin käyttö estetään. Tällöin kohtuulliset matkakulut maksetaan asiakkaalle jälkikäteen kuitteja vastaan, mikäli matkat on toteutettu ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan muuttaessa, kortin kadotessa tai mennessä rikki, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä oman alueensa vammaisten sosiaalityön toimipisteeseen. Käytöstä poistunut kortti tulee hävittää esimerkiksi leikkaamalla se kahtia.

Käytössä olevan matkamäärän voi tarkistaa soittamalla Matkapalvelun neuvontanumeroon 09 231 23 001. Neuvontanumerosta vastataan myös muihin kyselyihin.

# 9

## Tolppalupa

Tolppalupa tarkoittaa sitä, että asiakas saa ottaa asiakaspalvelukeskuksen antamalla luvalla taksiauton taksiasemalta tai tilata sen suoraan taksikeskuksesta. Tolppalupa voidaan myöntää ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa auton on muutoin vaikea noutaa asiakas. Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus arvioi tilanteen aina tapauskohtaisesti. Tolppaluvan voi antaa vain Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus ennen matkan alkua. Asiakkaan tulee hyvissä ajoin ennen matkan alkua ottaa yhteyttä Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskukseen tolppaluvan saamiseksi.

Matkakortilla voi maksaa vain ne matkat, joihin asiakas on saanut etukäteen tolppaluvan. Asiakkaan on ilmoitettava Helsingin Matkapalveluun käyttämänsä taksiauton tunnistenumero (numero on auton taksikyltissä katolla), joka kirjataan Matkapalvelun tilausjärjestelmään. Tunnistenumeron voi myös kysyä auton kuljettajalta. Numeron voi ilmoittaa myös jälkikäteen ja tekstiviestillä.

Ennen matkan alkua asiakkaan tulee varmistaa kuljettajalta, että maksukortti toimii maksuvälineenä taksissa.

Mikäli asiakas matkustaa ilman tolppalupaa kuljetuksella, jota ei ole tilattu Helsingin Matkapalvelusta, joutuu asiakas maksamaan matkan itse tai matka laskutetaan jälkikäteen asiakkaalta.

Mikäli asiakaspalvelukeskus on asiakkaan mielestä arvioinut tilanteen väärin, voi asiakaspalvelukeskuksen ratkaisusta tehdä asiakaspalautteen, joka käsitellään sosiaali- ja terveystieteiden osastossa.

# 10

## Saattaja- ja invalidisä

Saattaja- tai invalidisä varmistaa, että asiakas saa aina välttämättömän avun. Avustamisesta on oltava päätös. Saattajalisä oikeuttaa saamaan kuljettajalta apua siirryttäessä lähtökohteessa sisältä autoon ja määräpaikassa autosta sisälle.

Invalidisä myönnetään kaikille invavarusteista ajoneuvoa tarvitseville henkilöille ja se velvoittaa kuljettajaa tarvittaessa avustamaan asiakasta siirryttäessä autosta kohdeosoitteeseen tai päinvastoin. Avustamisen tarpeesta tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä, jotta avustamiseen voidaan varata riittävästi aikaa.

Kuljettajan tehtävänä on auttaa asiakasta vain kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa. Kuljettajan tehtäviä ei ole esimerkiksi vaatteiden pukeminen ja riisuminen tai lääkkeiden antaminen.

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat). Esimerkiksi huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita

tai muuttolaatikoita ei voi kuljetuspalvelulla kuljettaa. Kuljettaja kantaa autoon tai autosta sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle asiakasta saattaessaan. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös asiakkaan mukana olevat ylimääräiset apuvälineet.

Ylimääräisistä apuvälineistä tulee kertoa tilausta tehtäessä.

Mukana matkustavista eläimistä tulee ilmoittaa tilausta tehtäessä.

# 11

## Matkojen yhdistely

Kaikki matkat pyritään yhdistelemään muiden kuljetuspalvelun asiakkaiden kanssa Helsingin Matkapalvelun toimesta.

Asiakas voi toivoa kuljetuksen yhdistämistä haluamiensa toisten kuljetuspalvelun asiakkaiden kanssa. Lähtöosoitteiden ja määränpäiden tulee tällöin olla samalla suunnalla.

Yhdistetyissä kuljetuksissa matka-aika saa pidentyä yksittäiskuljetukseen verrattuna korkeintaan 30 minuuttia.

Lähtökohtaisesti kuljettaja ajaa reitin Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskuksen ohjeiden mukaisesti. Reitti perustuu matkojenvälitysjärjestelmän kartta-aineistoon.



# 12

## Matkat hautausmaalle

Samaa autoa voi käyttää meno- ja paluumatkalla vain hautausmaakäynnillä. Auto voi odottaa hautausmaalla 20 minuuttia. Mikäli asiakas haluaa viettää haudalla pidemmän ajan, voi paluumatkan tilata erikseen. Tällöin auto ei odota asiakasta hautausmaalla eikä paluukuljetusta välttämättä toteuteta samalla autolla.

Meno-paluumatka vie matkaoikeudesta kaksi matkaa. Mikäli matkaan sisältyy odotusta hautausmaalla, matkalla ei ole mahdollista tehdä muita 10 minuutin pysähdyksiä.

# 13

## Porrasavustus ja -kiipijä

Jos asiakas liikkuu pyörätuolilla ja lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaita, joita varten tarvitaan porraskiipijää tai porrasavustamisessa välttämätöntä avustavaa kuljettajaa, tulee matka tilata viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä, näin varmistetaan tarvittava apu. Porrasavustusta ei ole mahdollista taata, mikäli kuljetusta ei tilata viimeistään edellisenä päivänä.

Porrasavustuksen tai porraskiipijän käyttö on välttämätöntä, kun lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaita enemmän kuin kolme. Porrasavustuksen myöntämisestä tehdään päätös asiakkaan alueen vammaisten sosiaalityön toimipisteessä.

# 14

## Sähkömopo

Sähkömopoa voidaan kuljettaa Helsingin Matkapalvelun autoissa vain, jos sähkömopo pystytään kiinnittämään ajon ajaksi turvallisesti autoon. Kiinnittämistä varten sähkömopossa on oltava rungossa erityiset kiinnityspisteet. Kuljettamisen edellytyksenä on myös, että sähkömopo mahtuu auton nostimelle. Voimassa olevan EU-standardin mukaan auton takaovelle sijoitetun henkilönostimen minimipituus on 120 cm. Pääsääntöisesti sähkömopossa ei saa istua kuljetuksen aikana.

# 15

## Turvallisuus

Asiakkaan ja muiden mukana matkustavien tulee käyttää turvavyötä kuljetuksen aikana. Mikäli asiakkaan pyörätuolissa on oma turvavyö, on se hyvä pitää mukana kuljetuksessa.

Kuljettajan velvollisuus on huolehtia, että kaikilla matkustajilla on turvavyö kiinnitettynä. Asiakas voi aina pyytää kuljettajalta apua turvavyön kiinnittämisessä.

Kuljettajan on kiinnitettävä pyörätuoli tai sähkömopo neljästä erillisestä kiinnitykseen tarkoitettusta pisteestä. Myös muiden kuljetuksessa mukana olevien apuvälineiden tulee olla kiinnitettynä asianmukaisesti. Turvallisuudesta on vastuussa auton kuljettaja.

Mahdollisesti mukana matkustavien opas- ja avustajakoirien turvallisesta kuljettamisesta vastaa auton kuljettaja.

# 16

## Matkustaminen muualla Suomessa

Mikäli asiakkaalle on myönnetty vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, on hänellä oikeus kuljetuspalveluun myös muualla Suomessa.

Matkaoikeutta pitää hakea etukäteen oman asuinalueen vammaisten sosiaalityön toimipisteestä. Hakemuksesta tulee ilmetä, miten kauan ja millä paikkakunnalla asiakkaan on tarkoitus oleskella ja miten pitkistä matkoista on kyse.

Maksukorttia ei voi käyttää Helsingin talousalueen ulkopuolella. Matkat korvataan asianmukaisesti täytettyjä kuitteja vastaan ja korvaussummasta vähennetään matkojen omavastuuosuus. Matkat vähennetään kuukausittaisesta matkamäärästä.

# 17

## Vammaisten sosiaalityön yhteystiedot

Toimipisteet palvelevat asuinpaikan postinumeron mukaisesti. Toimistosihhteereiden puhelinaika on ma–pe klo 9–11. Ruotsinkielisille asiakkaille on omat palvelunumeronsa. Ruotsinkielisiä asiakkaita palvellaan itäisessä toimipisteessä.

### **Vammaisten sosiaalityön eteläinen toimipiste (Hki 00100–00260, 00450–00560, 00580, 00600, 00610)**

PL 7115, 00099 Helsingin kaupunki  
Toinen linja 4 A, 3. krs, 00530 Helsinki  
A–Kar, p. 09 310 43806  
Kas–Nop, p. 09 310 44653  
Nor–S, p. 09 310 44330  
T–Ö, p. 09 310 41839

## **Vammaisten sosiaalityön itäinen toimipiste (Hki 00570, 00590, 00800–00990)**

PL 7380, 00099 Helsingin kaupunki  
Hitsaajankatu 9 A, 6. krs, 00810 Helsinki

A–Ju, p. 09 310 62886

Jv–L, p. 09 310 56232

M–R, p. 09 310 62887

S–Ö, p. 09 310 62877

## **Vammaisten sosiaalityön ruotsinkieliset asiakkaat**

PL 7380, 00099 Helsingin kaupunki  
Hitsaajankatu 9 A, 6. krs, 00810 Helsinki

p. 09 310 44817

## **Vammaisten sosiaalityön läntinen toimipiste (Hki 00270–00440)**

PL 8160, 00099 Helsingin kaupunki  
Hopeatie 6, 4. krs, 00440 Helsinki

A–K, p. 09 310 41115

L–Q, p. 09 310 41113

R–Ö, p. 09 310 41110

## **Vammaisten sosiaalityön pohjoinen toimipiste (Hki 00560, 00620–00790)**

PL 7980, 00099 Helsingin kaupunki  
Ala-Malmin tori 2, 7. krs, 00700 Helsinki

A–Kh, p. 09 310 58274

Ki–O, p. 09 310 69568

P–Ö, p. 09 310 58265

Matkakorvausta kuitteja vastaan haetaan:

Sosiaali- ja terveystoimisto

Kuljetuspalvelut

PL 6020

00099 Helsingin kaupunki



# 18

## Asiakaspalaute

Asiakaspalautteeseen vastaa asiakkaalle sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus kirjallisesti.

Palautteen vastaanottaa ja kirjaa Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelukeskus.

Kuljetuspalvelua koskevaa kirjallista palautetta voi antaa Helsingin Matkapalvelun internet-sivuilla osoitteessa [www.helsinginmatkapalvelu.fi](http://www.helsinginmatkapalvelu.fi).

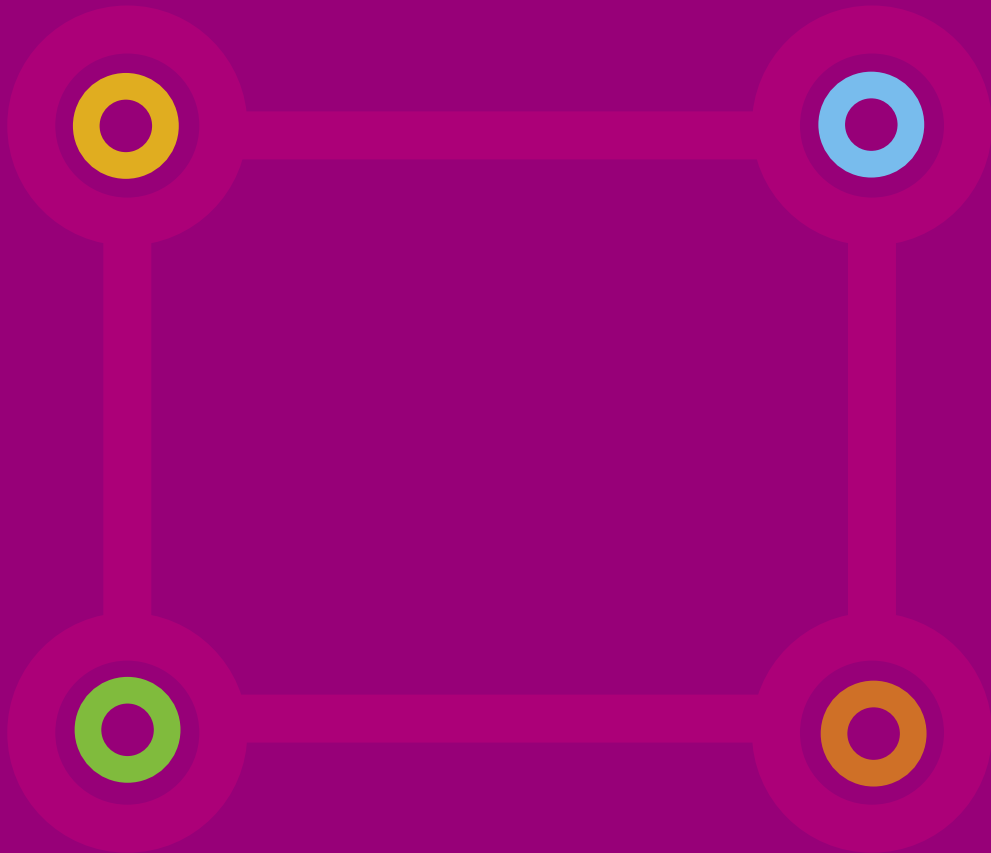
Palautetta voi lähettää myös sähköpostilla, [helsinginmatkapalvelu@hel.fi](mailto:helsinginmatkapalvelu@hel.fi), tai soittamalla matkapalvelukeskukseen, p. 09 231 23 002.

# 19

## Lisätietoa

Lisätietoja kuljetuspalveluasioista löytyy sosiaali- ja terveysviraston Internet-sivuilta [www.hel.fi/vammaisten-palvelut](http://www.hel.fi/vammaisten-palvelut) tai Helsingin matkapalvelun sivuilta [www.helsinginmatkapalvelu.fi](http://www.helsinginmatkapalvelu.fi)





**Helsingin kaupunki**  
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto