

Mellersta Österbottens vårdsområde

## Anvisning för beställning av färdtjänster

### Att beställa transport

Transport kan beställas dygnet runt alla dagar i veckan (24/7):

- **per telefon på numret: 06 557 0060.** Priset för samtalet är din operatörs lokalsamtals- eller mobiltelefonavgift.
- **via sms på numret: 045 7396 0337.**
- **med mobilapplikationen Sote Kyyti.** Applikationen finns i applikationsbutiken på din smarttelefon under namnet *Sote Kyyti*. Närmare anvisningar om användning av mobilapplikationen finns på Soites webbplats: <https://soite.fi/sv/service-och-kontakt/fardtjanster/>
- **elektroniskt med en webblankett på adressen: <https://tms-booking.attracs.com/customer-portal>.** Anvisningar för användning av den elektroniska blanketten finns på Soites webbplats: <https://soite.fi/sv/service-och-kontakt/fardtjanster/>

Elektroniska beställningar och beställningar via sms bekräftas via sms när en bil tagit emot beställningen. De elektroniska beställningskanalerna (applikationen Sote Kyyti och webblanketten) visar dessutom ett beställningsnummer på sin sida när en klient skickat sin beställning.

De av Soites färdtjänstklienter som använder servicetrafik beställer sin resa i huvudsak dagen innan resan ska göras.

### Allmänna anvisningar för beställning av transport

1. En resa ska beställas **minst 1,5 timmar** före resan
  - om Reseservicecentralen redan fått beställningar för din rutt och din resa kan samordnas med dessa beställningar, kan din transport ordnas redan tidigare om du vill
  - ute i landsorten bör det beaktas att genomförandet av den beställda resan kan på en del av orterna ta längre om ortens alla bilar är bokade.
  - beställning kan göras genast när man vet om ett resebehov
  - flera resor kan beställas under ett och samma telefonsamtal
2. Det rekommenderas att **tillbakaresan** beställs samtidigt med ditresan Om tillbakaresan beställs separat, försöker Reseservicecentralen ordna en lämplig tillbakaresa inom Stamkarleby **inom 30 minuter** efter att beställningen gjorts och i landsorten på basis av tillgången på bilar.
3. Klienten ska vara redo för transport på det överenskomna stället vid den överenskomna tidpunkten. Tiden som meddelats i samband med färdstjänstbeställningen kan ändras +/- 15 minuter från det som meddelats.

#### 4. **Absolut tidtabell för transport**

Om en klient har med sig en personlig assistent som beviljats hen med stöd av handikappservicelagen, kan klienten ange en absolut tidtabell för transporten för Reseservicecentralen. Då får tidtabellen inte avvika från det man kommer överens om i samband med beställningen.

En klient kan meddela om absolut tidtabell också om hen behöver absolut vara framme vid en bestämd tidpunkt (t.ex. om resan fortsätter med tåg eller buss eller om klienten ska till något evenemang).

Transporter med absolut tidtabell ska beställas i god tid, senast föregående dag. Klienten ska meddela om absolut tidtabell för transporten när hen beställer transport.

## **Uppgifter som behövs vid beställning**

När man beställer transport ska man uppge följande uppgifter:

1. **Klientens namn**
2. **Startadress och destinationens adress** (husets nummer, trappa, andra nödvändiga uppgifter)

3. **Önskad starttid** eller **absolut hämtningstid eller ankomsttid** (t.ex. start- eller ankomsttid för ett tåg eller tiden när ett evenemang börjar eller slutar)
4. **Om klienten har en personlig assistent med på resan** (som beviljats med stöd av handikappservicelagen/det finns ett beslut om detta)
5. **Om en ledsagare är med på resan** (som beviljats/det finns ett beslut om detta) Om ingen ledsagare är med, informera vid beställningen hurudan hjälp du behöver av föraren vid startpunkten eller vid resans slutmål
6. Eventuell assistanshund eller husdjur som är med på resan
7. Eventuellt **stopp** under resan (max. 10 min.).

## Ändring av en bokning

1. Ändring eller avbokning av en transport:

Om tidtabellen för en beställd transport eller något dylikt ändras eller om resan blir inställd, ring Reseservicecentralen utan dröjsmål, **dock senast 30 minuter** före resans överenskomna starttid. Om ändring görs senare än så eller om transporten inte avbokas drar man av en resa av klienten.

- Om en resa avbokats mindre än 30 minuter före resan av en orsak som inte beror på klienten (t.ex. av en orsak som beror på klientens hälsotillstånd), ska klienten kontakta den som beviljat färdtjänster. Denna bedömer om det finns en godtagbar orsak till att resan inte avbokats minst 30 minuter före resan. Om tjänsteinnehavaren bedömer att det funnits en godtagbar orsak till detta, förlorar klienten inte en resa utan får tillbaka den förlorade resan.

2. Ändring av tidtabell:

Om den beställda transporten riskerar att bli försenad med över 15 minuter, meddelar föraren eller Reseservicecentralen klienten om förseningen ifall de fått tillåtelse att använda klientens telefonnummer.