

17,6,2014

Anvisningar för synskadade Helsingforsbor, som har lämnat Resetjänsten i Helsingfors

Ändringar i Helsingforsbornas färdtjänst

Helsingfors social- och hälsovårdsverk kommer under de närmaste månaderna att per brev eller telefon vara i kontakt med de kunder, som har lämnat Resetjänsten i Helsingfors. Syftet är att utreda ifall de färdtjänstkunder, som lämnat Resetjänsten, har orsaker till varför de vill fortsätta att stå utanför den, eller ifall de igen vill börja bli användare av Resetjänsten och Palmias förmedlingscentral.

Socialarbetaren kan inte ensidigt ändra på hur färdtjänsten ska ordnas utan att du har blivit hörd. Efter att socialarbetaren har utrett din situation, gör man i ärendet ett skriftligt beslut som kan överklagas. Med tanke på din rörlighet, är det viktigt att du redan i utredningsskedet får möjlighet att lägga fram alla behov, som funktionsnedsättningen, hälsotillståndet och livssituationen förorsakar dig.

De här anvisningarna är avsedda som ett stöd för dig när du besvarar frågor, som gäller ordnandet av din färdtjänst.

Vad förändras om du blir kund vid Resetjänsten i Helsingfors?

Du kan inte längre beställa din färdtjänstresa på det sätt som du tidigare har gjort och få skjuts med en vanlig taxiservice. När du beställer din resa, kan du komma med önskemål om vissa klockslag för din avfärd och ankomst. Resan bör beställas minst 40 minuter före det önskade klockslaget för din avfärd. Skjutsens ankomst kan avvika 20 minuter i båda riktningarna från det önskade klockslaget. Ifall bilen utöver dessa tidsgränser är mera än tio minuter försenad, kan kunden på nytt kontakta Resetjänsten. Du kan också kombinera din taxiresa med andra kunders resor. I praktiken kombineras ca 30 % av resorna. En kombinerad taxiresa betraktas fortfarande som en hel resa, för vilken full självriskandel uppbärs.

Den största förändringen för dig som kund är att du måste vara beredd att vänta på din skjuts längre än om du hade beställt en vanlig taxi. Men Resetjänstens användare har dock rätt till två ”snabbresor” i månaden, du får sin skjuts inom 15 minuter efter att de har beställt den. En kombinerad taxiresa får vara högst 30 minuter längre än en enskild färdtjänstresa.

En positiv förändring är att det blir billigare för dig att beställa skjutsen. Personer, som inte hör till systemet, betalar 1,17 euro/samtal + 0,25 euro/10 sekund utöver operatörens grundavgift när de beställer en vanlig taxi. Av den som beställer en invataxi upp bärs ingen särskild sekundavgift. Från Helsingfors Resetjänst kan du beställa din resa per telefon eller på internet. För samtalet betalar kunden endast telefonoperatörens grundavgift. Att göra sin beställning på internet är gratis, hemsidorna är tillgängliga och man kan lyssna på den information som finns där.

Gör så här om socialarbetaren kontaktar dig:

Ge en skriftlig utredning över din situation

Om man ringer dig från socialverket, och avser att göra intervjun om hur färdtjänsten ska ordnas muntligt per telefon, kan du be att den som har ringt dig skickar enkäten skriftligt. Sålunda får du mera tid att fundera på alla faktorer som inverkar på ärendet och hinner bättre motivera din sak.

Om man håller på att utarbeta en serviceplan åt dig eller uppdatera den till exempel med anledning av något annat servicebehov, kan du ta upp saken med socialarbetaren. Då försäkras du dig om att sättet, på vilket du önskar att färdtjänsten ska ordnas, och de skäl som du har angivit, också antecknas i serviceplanen.

Kom ihåg att du har rätt att få ett skriftligt beslut som kan överklagas. Det myndighetsbeslut, som socialarbetaren har fattat, bör överklagas skriftligt inom 14 dygn efter att beslutet delgetts dig per post.

Exempel på orsaker till varför du väljer att stå utanför Resetjänsten eller kan bli beviljad till detta

## Hälsotillstånd och funktionsförmåga:

- Lider du, utöver din synskada, även av smärtor, balansproblem, förändringar i blodssockret, urininkontinens, är känslig för illamående och olika paniktillstånd? Hur inverkar dessa på genomförandet av din färdtjänst?

- Lider du av en hörselskada eller nedsatt hörsel, och hur inverkar detta när du ska beställa taxi, kommunicera med förmedlaren eller chauffören övriga och på övriga kontakter i anknytning till din färdtjänst?

- Klarar du av att stå eller sitta långa stunder?

- Har du på grund av ditt hälsotillstånd eller din synskada svårt att från gatan ta dig hem och senare komma ut tillbaka dit, ifall skjutsen dröjer?

- Kan du på ett tillförlitligt sätt kontrollera tiden exakt på minuten, om man vid Resetjänsten uppger att bilen anländer kl 10.08?

- Kan du komma ihåg eller anteckna den exakta tiden för din avfärd, som Resetjänsten har uppgett?

## Säkerhet:

- Kan du, trots din synskada och dina övriga funktionsnedsättningar, iaktta vad som händer omkring dig? Kan du se andra människor och cyklister? Kan du urskilja taxin bland andra bilar?

- Skapar ovan nämnda faktorer en Känsla av otrygghet hos dig när du måste vänta ensam på skjuts i en bekant eller obekant miljö?

- Hur försäkrar du dig om att du är på rätt plats?

- Kan du söka skydd undan regn och kyla, ifall du måste vänta en stund?
- Kan du skydda dig mot eventuella hot, som andra människor förorsakar dig?
- Gör ditt syntillstånd det möjligt för dig att be om hjälp av andra människor?
- Kan du använda mobiltelefon i alla situationer?
- Kan du i telefonen tala om var du befinner dig?
- Hur klarar du av att röra dig i en främmande miljö, om man till exempel har fört dig till fel trappa eller oriktig adress?
- Kan du hitta tillbaka till den plats där man lämnat dig, om du har gått vilse?

#### Arbete och studier:

- Hur inverkar skjutsens varierande ankomsttider på ditt arbete, dina studier eller din företagsverksamhet?
- Hur bör arbetet eller studierna i övrigt beaktas när det gäller sättet, på vilket din färdtjänst ska ordnas? Har du exempelvis ett arbete, där du exakt vet när du kan åka iväg till arbetsplatsen (regelbunden förhandsbeställning)?
- Är det möjligt för dig att till exempel utgående från arbetsuppgifter och flexibla arbetstider förutspå när din arbetsdag är slut?
- Har du barn i dagvårdsåldern? Måste du åka via daghemmet i samband med dina arbetsresor?

Övriga orsaker som beror på livssituationen:

- Är det möjligt för dig att utgående från ditt och din familjs utträttande av ärenden, barnens vård och transport till olika hobbyn och dina egna förtroendeuppdrag och hobbyn, beställa din skjuts på förhand (taxin anländer inom ½-1 timme)?

- Hur ofta eller enligt vilka tidtabeller kan du med hjälp av kollektiva transportmedel färdas de rutter du har behov av? Resetiderna vid Helsingfors Resetjänst är bundna till tider, som är jämförbara med kollektivtrafiken.

Behovet av hjälp och hur det passar ihop med ledsagarens tidtabeller:

- Hurdan hjälp behöver du när du rör dig utanför hemmet?

- Behöver du chaufförens hjälp att komma in i bilen vid avfärd eller att hitta in genom dörren vid destinationen för din resa?

- Vilka tider på dygnet har du behov av att förflytta dig?

- Ökar ditt behov av personlig assistans i samband med väntetider eller kombinerade taxiresor?

- Inverkar ovan nämnda faktorer på tillgängliga ledsagare?

Vilka orsaker räcker inte?

- En föreställning, som inte grundar sig på erfarenhet, om att Helsingfors Resetjänst inte fungerar.

- Att motivera sitt beslut endast med synskadan.

Hjälp, anvisningar och råd

Denna fråga berör enligt vår uppskattning ca 700 synskadade personer i Helsingfors. Om du behöver hjälp eller handledning, kan du ta kontakt med någon av följande aktörer:

Synskadades Centralförbund rf, enheten för bevakning av rättigheter

I första hand assistent Elisa Montonen

tfn 09-3960 4666,

e-post [elisa.montonen@nkl.fi](mailto:elisa.montonen@nkl.fi)

Distriktssekreterare Päivi Ritvanen

tfn 09 3960 4662 och 050 596 7730,

e-post [paivi.ritvanen@nkl.fi](mailto:paivi.ritvanen@nkl.fi)

Distriktssekreterare Minna Ågrén

tfn 09 3960 4661 och 050 3521907,

e-post [minna.agren@nkl.fi](mailto:minna.agren@nkl.fi)

Även: distriktssekreteraren för barn Riitta Laakso

tfn 09 3960 4538 och 050 352 1645,

e-post [riitta.laakso@nkl.fi](mailto:riitta.laakso@nkl.fi)

Helsingin ja Uudenmaan Näkövammaiset ry

Verksamhetspunkten i Pengertupa (speciellt skrivhjälp, beställ tid på förhand)

tfn 044 066 2249 (må-to kl 9-12),

e-post pengertupa@hun.fi

HUN:s medlemstjänst, Iris

Sekreterare för medlemstjänsten Maarit Salonranta,

tfn 09 3960 5601 (må, on kl 10-12 och ti, to, fr kl 10-15),

e-post jasenpalvelu@hun.fi

ordförande Timo Lehtonen

tfn 040 520 3177,

e-post timo.lehtonen@hun.fi

Finlands Svenska Synskadade rf

rehabiliteringsrådgivare Ann-Catrin Tylli

tfn 040 5113345,

e-post ann-catrin.tylli@fss.fi

Finlands Dövblinda rf (personer med syn- och hörselskada samt dövblinda)

Distriktssekreterare Heli Lappalainen

tfn 040 553 9069,

e-post heli.lappalainen@kuurosokeat.fi