



Riktlinjer enligt funktionshinderlagen för service som stöder rörligheten

Östra Nylands välfärdsområde 2023

Nämnden för ordnande av tjänster 15.02.2023 § 4 och
24.05.2023 § 59

Innehåll

1	Syfte med anvisningen.....	3
2	Socialektorns persontransporter	3
3	Färdtjänst enligt lagen om funktionshinderlagen	3
3.1	Användningsområde för resorna.....	3
3.2	Grunder för beviljande	5
3.3	Antal resor som beviljas.....	6
4	Transporter inom specialomsorgen.....	7
5.	Ansökan om färdtjänst och beslutsfattande.....	7
5.1.	Ansökan om tjänsten och bedömning av servicebehov.....	7
5.2	Servicebeslut.....	8
6.	Uppgifter som är nödvändiga för att genomföra transporten.....	8
7.	Beställning av transport	9
8.	Avbokning av beställd transport	9
9.	Resor	9
10.	Resor och stopp.....	10
11.	Självrisk.....	10
12.	Kombination av resor	11
13.	Specialbehov.....	11
13.1	Rullstolstaxi	11
13.2	Ledsagartjänst	12
13.3	Rätt till ordinarie taxi	12
14	Klientrespons.....	12

1 Syfte med anvisningen

Service som stöder rörlighet kan ordnas både enligt socialvårdslagen och lagen om service och stöd på grund av handikapp. I anvisningen definieras innehållet i och villkoren för Östra Nylands välfärdsområdes service som stöder rörlighet.

Den här anvisningen gäller

- service som stöder rörlighet som anordnas på grundval av 23 § i socialvårdslagen
- färdtjänster som anordnas på grundval av 8 § i lagen om service och stöd på grund av handikapp. För anordnandet av färdtjänsten tillämpas dessutom 4–6 § i förordningen om service och stöd på grund av handikapp.

2 Socialsektorns persontransporter

Socialsektorns ansvar för anordnande av persontransporter omfattar bland annat tjänsterna för äldre och personer med funktionsnedsättning samt barnskyddet. Socialvårdens anordnande av persontransporter grundar sig på socialvårdslagen (1301/2014), lagen om service och stöd på grund av handikapp (380/1987), nedan lagen om funktionshinderservice, förordningen om service och stöd på grund av handikapp (759/1987), nedan förordningen om funktionshinderservice, eller lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (519/1977).

Tillgänglig och fungerande kollektivtrafik, inklusive anropsstyrd trafik och servicetrafik, är det primära sättet att anordna mobilitet som anpassas för alla.

Service enligt socialvårdslagen är primär. Om service som anordnas på grundval av den primära lagen inte är tillräcklig, lämplig och till fördel för en enskild klient inom socialvården, och hen har rätt att få färdtjänst enligt lagen om funktionshinderservice, beviljas servicen enligt lagen om funktionshinderservice. Färdtjänsten enligt lagen om funktionshinderservice får inte användas för resor till sjukhus, hälsovårdscentral, poliklinik, läkare eller rehabilitering. De ersätts i enlighet med annan lagstiftning (t.ex. FPA, försäkringsbolag).

3 Färdtjänst enligt lagen om funktionshinderlagen

3.1 Användningsområde för resorna

Färdtjänsterna beviljas i klientens hemkommun samt i hemkommunens geografiska närliggande kommuner enligt följande.

Kommun	Askola	Lapträsk	Lovisa	Sibbo	Borgå	Pukkila	Mörskom
Lagen om funktionshinderservice (område där tjänsten får användas)	Askola, Mörskom, Mäntsälä, Pukkila, Borgnäs, Borgå	Itis, Kouvola, Lovisa, Mörskom, Orimattila	Kouvola, Lovisa, Lapträsk, Mörskom, Borgå, Pyttis	Sibbo, Helsingfors, Kervo, Vanda, Borgå, Tusby, Traskända, Borgnäs, Mäntsälä	Borgå, Askola, Sibbo, Mörskom, Borgnäs, Lovisa	Askola, Orimattila, Mörskom, Mäntsälä	Askola, Borgå, Pukkila, Orimattila, Lapträsk, Lovisa

Dessutom beviljas färdtjänster enligt lagen om funktionshinderservice enligt följande:

- En klient med svår funktionsnedsättning som bor utanför hemkommunen på grund av heltidsstudier har rätt att använda färdtjänsten för ärende- och fritidsresor på studieorten.
- En klient med svår funktionsnedsättning som bor utanför hemkommunen beviljas färdtjänster i bostadsorten och dess närliggande kommuner, samt vid behov efter individuellt omdöme för transporter i hemkommunen.
- Färdtjänsten kan också användas på annan ort i Finland efter individuellt omdöme.
- Färdtjänsten kan beviljas utifrån ett individuellt behov till en funktionell närkommun, som kan vara annan än hemkommunens närliggande kommun, om tjänsterna som klienten behöver endast finns tillgängliga där. Resan ska dock alltid vara rimlig.
- Arbetsresor enligt lagen om funktionshinderservice kan göras i hemkommunen och i kommunens närliggande kommuner, samt inom sysselsättningsområdet som bestämts av arbets- och näringsministeriet.
- Serviceboende likställs med boende i eget hem.

3.2 Grunder för beviljande

Tjänster och stödåtgärder enligt lagstiftningen om funktionshinder anordnas när en person med funktionsnedsättning inte får tillräckliga och lämpliga tjänster eller förmåner enligt annan lag. Tjänster enligt lagen om funktionshinderviservice är primära i förhållande till specialomsorgens tjänster.

Tillgänglig och fungerande kollektivtrafik, inklusive anropsstyrd trafik och servicetrafik, är det primära sättet att anordna mobilitet som anpassas för alla. Färdtjänsten enligt lagen om funktionshinderviservice är en tjänst som ersätter kollektivtrafiken för en person med svår funktionsnedsättning.

Målet med färdtjänsten enligt lagen om funktionshinderviservice är att för en kommuninvånare med svår funktionsnedsättning främja jämlikhet, verksamhetsmöjligheter, självständiga prestationer och förutsättningar att leva och arbeta som en jämställd medlem i samhället.

Om en person med svår funktionsnedsättning befinner sig i institutionsvård, hör det även till institutionsvården att anordna nödvändiga färdtjänster. Institutionsvård som anordnas enligt lagen om specialiserad sjukvård och folkhälsolagen omfattar inte resor för patientens rekreation eller andra fritidsaktiviteter. En tjänst enligt lagen om funktionshinderviservice kan tillämpas som en kompletterande tjänst om tjänsterna för en person i institutionsvård inte räcker till eller om hen inte alls får några.

Behovet av färdtjänst ska bero på skada eller sjukdom. Skadan eller sjukdomen ska vara bestående eller långvarig. Med långvarig avses i regel ett funktionshinder på grund av en skada eller sjukdom som varar över ett år och leder till begränsningar i funktionsförmågan.

Tjänsterna och stödåtgärderna som ordnas ska stödja den funktionshindrades självständiga utförande av vanliga aktiviteter i livet.

Östra Nylands välfärdsområdes tjänster för personer med funktionsnedsättning beviljar färdtjänst till en klient med svår funktionsnedsättning utgående från bedömningen av behovet av tjänsten. Tjänsten kan beviljas till klienter

- som inte får tjänsten på grundval av någon annan lag (t.ex. FPA-ersättningar)
- som har särskilda svårigheter i rörligheten

OCH

- som på grund av sin skada eller sjukdom inte kan använda kollektivtrafikmedel utan orimligt stora svårigheter.

Frånvaro av kollektivtrafik är inte en grund för att bevilja färdtjänst.

Resor till sjukhus, poliklinik, hälsovårdscentral eller rehabilitering på grund av en persons sjukdom eller skada ersätts via FPA:s sjukförsäkring eller annan rehabiliteringslagstiftning. Skoltransporter för ett barn med svår funktionsnedsättning ordnas enligt lagen om grundläggande utbildning.

Möjligheten att använda egen bil enligt lagen om funktionshinderservice begränsar inte en funktionshindrad person från färdtjänsten. Användandet av egen bil kan ha betydelse på antalet resor som beviljas.

3.3 Antal resor som beviljas

En person med svår funktionsnedsättning har rätt till minst arton (18) enkelresor per månad. Resorna är avsedda för ärenden och rekreativ verksamhet som hör till det dagliga livet. Utöver dessa ska nödvändiga resor till arbete och studier anordnas.

Klienten kan beviljas fler än 18 resor, beroende på hans individuella situation och behov. Behovet av extra resor ska vara nödvändigt på grund av klientens skada eller sjukdom och ska avse vanlig verksamhet i livet enligt 8 § i lagen om funktionshinderservice.

Om personen med svår funktionsnedsättning har bil till förfogande för vars anskaffning hen fått bidrag enligt lagen om funktionshinderservice eller bilskatteåterbäring enligt bilskattelagen, får antalet färdtjänstresor minskas på grundval av individuellt omdöme.

Enligt lagen fastställs färdtjänsten per månad. En person med funktionsnedsättning har dock möjlighet att dela upp beviljade resor på tre månader. Rätten att dela upp resor antecknas i klientens servicebeslut.

Färdtjänst beviljas för nödvändiga arbetsresor. Med arbetsresa avses i allmänhet en resa från hemmet till arbetet och tillbaka hem. Färdtjänst beviljas normalt för två enkelresor per arbetsdag, om det inte finns särskilda skäl för att bevilja fler resor. I klientens servicebeslut tar man hänsyn till kraven i så kallat mobilt arbete. Arbetsdagen kan också börja eller sluta på olika platser olika dagar, beroende på arbetets karaktär.

I klientens servicebeslut tar man hänsyn till kraven i så kallat mobilt arbete. Färdtjänsten kan användas för arbetsresor endast i enlighet med servicebeslutet, till platser som nämns i beslutet. Arbetsrelaterade resor som sker under arbetstid ersätts av arbetsgivaren.

Färdtjänst beviljas för nödvändiga studieresor. Med studieresa avses i allmänhet en resa från hemmet till studieplatsen och hem igen, dock med hänsyn till varierande studieplatser. För nödvändiga studieresor beviljas färdtjänst i allmänhet för två enkelresor per studiedag.

Med studier avses studier efter den grundläggande utbildningen som syftar till en examen eller att uppnå en yrkeskvalifikation eller att stärka yrkesfärdigheten för en person med svår funktionsnedsättning, samt samtidigt förbättra hans möjligheter till anställning och trygga hans egen försörjning.

För fritidsverksamhet, frivilligarbete och utförande av förtroendeuppdrag beviljas inte resor avsedda för arbete, utan för dessa beviljas ärende- och fritidsresor. Resor kan beviljas på grundval av individuellt behov. Nödvändiga resor relaterade till klientens föreningsverksamhet eller utförande av andra förtroendeuppdrag beaktas vid den individuella behovsbedömningen. Välfärdsområdet ersätter resor relaterade till utförande av kommunal förtroendeverksamhet på det sätt som kommunen bestämmer. Resor som ersätts separat av kommunen eller annat organ ordnas inte på grundval av lagen om funktionshinderservice.

4 Transporter inom specialomsorgen

Om tjänster inom specialomsorgen anordnas för klienten, har hen rätt till transporter som är nödvändiga för att få specialomsorg, till exempel resor relaterade till arbets- och dagverksamhet, daghem eller kortvarig vård.

Specialomsorgens tjänster och tillhörande transporter registreras i programmet för specialomsorg som görs för klienten.

Specialomsorgens resor är avgiftsfria för klienten. Ingen självrisk debiteras för dem.

5. Ansökan om färdtjänst och beslutsfattande

5.1. Ansökan om tjänsten och bedömning av servicebehov

Färdtjänsterna ansöks hos Östra Nylands välfärdsområdes tjänster för personer med funktionsnedsättning. Ansökan görs av sökanden själv, en av hen befullmäktigad person eller hens lagliga representant.

Till följd av ansökan görs en bedömning av servicebehovet enligt socialvårdslagen och vid behov enligt lagen om funktionshinderservice. Bedömningen grundar sig på en kartläggning av klientens livssituation, livsmiljö och funktionsnedsättning som orsakas av hens skada eller sjukdom.

Bedömningen av behovet av färdtjänst görs av den anställda som ansvarar för klientens ärenden, och bedömningen grundar sig bland annat på följande utredningar beroende på klientens individuella situation:

- hembesök
- läkarutlåtande/epikris
- andra utredningar (exempelvis en utredning/ett utlåtande av fysio- eller ergoterapeut, utredning om den ekonomiska situationen för resor enligt socialvårdslagen)
- provresa med kollektivtrafikmedel (möjligt när det gäller bedömning enligt lagen om funktionshinderservice).

Den anställda uppskattar hur omfattande utredning som behövs i varje enskilt fall. Enligt 12 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården är klienten skyldig att lämna all information som behövs för att ordna och genomföra tjänsten.

I klientens utredning av behov av färdtjänst bedöms om den sökande har särskilda svårigheter i rörligheten, och om den sökande har möjlighet att använda kollektivtrafik

(till exempel låggolvsbussar) och servicelinjer som kompletterar dem. Även den sökandes förmåga att använda kollektivtrafik med ledsagare eller personlig assistent beaktas. Vid utredningen av klientens rätt till färdtjänst enligt socialvårdslagen krävs en utredning om den sökandes ekonomiska situation.

Dessutom beaktas de olägenheter som sjukdomen eller funktionsnedsättningen orsakar i förhållande till årstiderna (till exempel färdtjänst vintertid) och tid på dygnet (till exempel synskadade).

5.2 Servicebeslut

Beslut om färdtjänst fattas av kommunens tjänsteinnehavare. Klienten får ett skriftligt beslut med motiveringar och anvisningar för sökande av ändring.

Om behovet av tjänsten är bestående, gäller beslutet som fattas om färdtjänst i regel tills vidare och för viss tid med särskilda motiveringar. Beslutet om färdtjänst gäller från och med beslutsdagen. Resorna för den första månaden är tillgängliga för klienten i sin helhet, oberoende av beslutsdatum. Om klienten till exempel får beslutet den 15 februari, får hen tillgång till resorna för hela februari kalendermånad.

Klienten är skyldig att meddela kommunen om hens behov av färdtjänst ändras efter att beslutet fattats. Behovet av tjänsten omvärderas då. Behovet av tjänsten omvärderas också om det har skett ändringar i klientens omständigheter. Vid behov fattas ett nytt beslut för att möta klientens tjänstebehov.

Specialomsorgens transporter avser klientens tjänster inom specialomsorgen, som nämns i programmet för specialomsorg som gjorts för klienten enligt lagen om specialomsorg.

6. Uppgifter som är nödvändiga för att genomföra transporten

För att genomföra färdtjänsten samlar man in behövliga uppgifter om klienten. Uppgifterna uppdateras när klientens tjänstebehov ändras.

Beställningscentralen för transporter upprätthåller klientuppgifterna. Genomföraren av transporten får från beställningscentralen de uppgifter som behövs för att genomföra en enskild resa. Vid behandlingen och lagringen av uppgifterna följs EU:s allmänna dataskyddsförordning och den nationella dataskyddslagen (1050/2018).

I klientprofilen lagras uppgifter som behövs för genomförandet av färdtjänsten. Dessa är till exempel personuppgifter, specialbehov avseende transporten samt uppgifter som rör transportbeslutet.

Klientens uppgifter raderas från systemet när tjänsten upphör.

7. Beställning av transport

Transporterna beställs från beställningscentralen genom att ringa, skicka sms, e-post eller via en applikation. Klienten får kvittering från beställningscentralen på att beställningen gått fram samt transportens ankomsttid.

Vid beställningen ska klienten uppge hämtnings- och destinationsadresser. Klienten kan meddela en fast hämtnings- eller ankomsttid. En fast tid med en noggrannhet på femton (15) minuter följs för transporten. Den exakta tidpunkten anges för klienten när bilen närmar sig.

Vid beställning ska eventuellt behov av stopp, ledsagning och antal övriga medföljande personer meddelas. Vid beställning ska medföljande hjälpmedel, ledar- eller assistenthund eller annat behov av assistans meddelas.

Alla transporter ska beställas via beställningscentralen. Klienterna får separata anvisningar i fall av eventuella störningar på beställningscentralen.

8. Avbokning av beställd transport

Klienten måste avboka beställd transport senast en och en halv (1½) timme före avtalad hämtningstid.

Om klienten inte avbokar resan i tid dras en (1) resa av för hen. Självrisken debiteras inte då.

Av giltig anledning kan resan avbokas senare än en och en halv (1½) timme före resan utan att förlora en (1) färdtjänstresa. En giltig anledning anses vara till exempel akut sjukdom eller annan allvarlig anledning som klienten inte själv kunnat påverka.

Om den beställda transporten är försenad i mer än 15 minuter har klienten rätt att avboka beställningen utan att förlora rätten till resa.

9. Resor

Klienten ska vara klar fem (5) minuter före avtalad tid vid överenskommen avfärdsplats. Om det krävs av klientens individuella behov och nämns i klientens profil, hämtar föraren klienten från angiven avfärdsplats och ledsagar hen ända fram.

Vid behov verifierar klienten sin reserättighet med till exempel telefonnummer, namn eller kort (t.ex. EU:s funktionshinderkort eller dylikt).

Resan utförs enligt klientens beställning och uppgifterna i rutt- och klientprofilen som beställningscentralen tillhandahåller.

Klienten får ha med sig vanliga varor som ska transporteras på resan. Dessa är till exempel shoppingväska, resväska, barnvagn och motsvarande. Transport av stora varor, såsom stora hushållsapparater, tunga säckar eller större byggnadsmaterial, ingår inte i persontransport.

Klienten kan ha med sig hjälpmedel i enlighet med transporten och ledar- eller assistenthund.

Klientens assistent eller annan person som agerar som ledsagare får resa med färdtjänstens klient. Om klienten behöver flera assistenter nämns detta i hans servicebeslut. Dessutom kan andra följeslagare resa med klienten. Det får finnas högst tre (3) medföljande passagerare utöver klienten, om inte annat anges i klientens beslut om färdtjänst. Medföljande av andra personer ska anges vid beställningen av transport.

10. Resor och stopp

Antalet beviljade resor framkommer i servicebeslutet som ges till klienten och klientprofilen som upprättats utgående från beslutet.

Resorna som beviljas till klienten är enkelresor. Resan startar från avfärdsplatsen enligt beställningen, där klienten sätter sig i bilen. Resan slutar vid ankomstplatsen enligt beställningen, där klienten stiger ur bilen. Resan kan vara en kombinerad resa, där klienter hämtas från olika adresser och lämnas på olika adresser. En enkelresa är en resa som börjar och slutar på olika adresser. En returresa hem eller att fortsätta resan från en ärendedestination till en annan, är en ytterligare enkelriktad resa. Ärendetiden, såsom butiksbesök, ingår inte i tur- eller returresan.

Klienten får stanna och avvika från rutten i liten utsträckning under resan. Stoppet ska meddelas i förväg vid beställningen av transport. Ett nödvändigt, snabbt stopp på upp till femton (15) minuter längs rutten är möjligt vid behov. Ett sådant stopp kan till exempel vara hämtning av post från postlådan, ärende vid bankautomat eller att föra ett brev till postlådan för utgående post. Transporttjänsten omfattar inte till exempel utförandet av bank- eller butiksärenden eller förflyttning från en plats till en annan för att ta hand om orelaterade ärenden.

En vårdnadshavare har rätt att stanna för att lämna eller hämta ett barn från dagvårdsplatsen. Stoppet ska anges vid beställningen av resan och samtidigt ska adressen till dagvårdsplatsen anges. Rätten att stanna för att lämna barnet till dagvården antecknas i beslutet om färdtjänst.

11. Självrisk

Klienten betalar en självriskandel för resan. Valfärdsområdet fakturerar klienten för självriskandelen enligt uppgifterna i beställningssystemet. En medföljande person som agerar som assistent eller ledsagare får resa med utan självriskandel. Klientens minderåriga barn får resa med utan självriskandel. Övriga följeslagare debiteras sin egen andel av resans pris.

Om resan är en kombinerad resa tas ingen självrisk ut. För frontveteraner debiteras ingen självrisk för resorna.

Klienten har rätt att ansöka om hävning eller sänkning av självriskan enligt § 11 i lagen om klientavgifter. Avgiften får enligt lagen hävas eller sänkas i den mån debiteringen av avgiften äventyrar personens eller familjens förutsättningar till utkomst, eller uppfyllandet av personens lagstadgade underhållsskyldighet, eller om det är motiverat med hänsyn till omsorgsaspekter. Om klienten är befriad från självrisk antecknas detta i klientprofilen.

12. Kombination av resor

En kombinerad resa är en resa där flera av färdtjänstens klienter åker i samma transportfordon. Klienterna kan stiga på och stiga av skjutsen längs rutten.

Beställningscentralen kombinerar i mån av möjlighet flera passagerare i samma skjuts. Klienternas specialbehov beaktas när resorna kombineras.

Till exempel kan man kombinera resor till studier, dagverksamhet, gemensamma evenemang samt andra resor i samma riktning och vid samma tidpunkt.

Restiden för en kombinerad resa får inte bli orimligt lång för klienten. Om restiden till exempel fördubblas är det orimligt och ingen kombination görs då. Resor för en minderårig klient som reser ensam eller en klient som reser med ledar- eller assistenthund kombineras inte.

Om klienten till följd av kombinationen av resor inte skulle kunna använda resorna som beviljats till hen, kan hen uteslutas från kombinationen. Sådana skäl kan vara till exempel

- allvarligt beteendeproblem som förhindrar resor med andra passagerare
- allvarlig fobi som förhindrar resor med andra passagerare
- särskilt hälsoskäl

Om klientens individuella behov kräver det, kan beslut fattas om att inte kombinera resor. Förbudet mot kombination antecknas i klientens servicebeslut.

13. Specialbehov

13.1 Rullstolstaxi

Klienten har rätt att använda rullstolstaxi (tillgängligt fordon) om hen på grund av sin skada inte kan använda vanlig taxi. Rätten att använda rullstolstaxi inkluderar assistans vid resans avfärd och ankomst, till exempel ut ur bostaden och till bilen samt ut ur bilen och till bostaden. Rätten att använda rullstolstaxi antecknas i klientens servicebeslut..

13.2 Ledsagartjänst

Om klienten behöver ledsagarhjälp av föraren på avfärdsplatsen för att ta sig till bilen, och på ankomstplatsen för att ta sig från bilen till destinationen, kan hen beviljas ledsagartjänst för färdtjänsten. Rätten till ledsagartjänst antecknas i klientens servicebeslut.

13.3 Rätt till ordinarie taxi

På grundval av klientens individuella situation kan hen beviljas rätt till en eller flera ordinarie taxibilar eller en ordinarie chaufför, om personen absolut behöver detta på grund av skada eller sjukdom. Rätt till ordinarie taxi kan beviljas på grundval av en personlig orsak, om den är sådan att klienten inte kan utnyttja färdtjänsten som beviljats till hen utan rätt till ordinarie taxi.

Särskilda orsaker för beviljande av ordinarie taxi kan vara till exempel

- allvarligt beteendeproblem som förutsätter en bekant förare
- allvarlig fobi som förutsätter en bekant förare
- allvarliga kommunikationsproblem relaterade till skadan eller sjukdomen som gör det svårt för klienten att uttrycka sina önskemål verbalt, och hen reser ensam och behöver en bekant förare som förstår hens kommunikation
- något annat särskilt hälsoskäl
- klientens situation under transporten kräver särskilt kunnande av föraren och till exempel en felaktig förflyttning kan orsaka frakturer eller andra olägenheter
- någon annan speciell motivering

Rätten till ordinarie taxi antecknas i klientens servicebeslut.

Andra transporter får kombineras med ordinarie taxiresor, om inte kombination uttryckligen är förbjuden.

När klienten har beviljats rätt till ordinarie taxi, väljer klienten tjänsteleverantören bland de tjänsteleverantörer som valts ut i upphandlingen. Klienten kan välja i första hand en sådan bil vars hemkommun är klientens hemkommun, och i andra hand en sådan bil vars hemkommun är en kommun som geografiskt ligger närmast klientens hemkommun.

14 Klientrespons

Klienten har möjlighet att ge respons på tjänsten. Beställningscentralen agerar som mottagare av klient- och passagerarrespons och som koordinator av behandlingen. Klientrespons på beställningscentralens service och transporter är möjlig per e-post, telefon och som mobiltjänst, samt via webbläsare eller per brev. Beställningscentralen sparar all mottagen passagerar- och klientrespons och svaren som getts på dem i ett elektroniskt system, så att responsen även kan användas av beställaren.

Vid behov begär beställningscentralen utredningar avseende klientrespons på andra tjänsteleverantörer som deltar i genomförandet av tjänsten och lämnar svar till

responsgivaren, om inte ärendets karaktär kräver överenskommelse med beställaren. Svar ges omgående, vanligtvis senast den tredje arbetsdagen efter mottagandet av responsen.

Utöver ovanstående kan kunden ge feedback till Östra Nylands handikapptjänster.

Handikapptjänsterna behandlar kundfeedbacken regelbundet och i den utsträckning som feedbacken kräver. Ett kundråd inrättas i Östra Nyland för utveckling och uppföljning av färdtjänsten.