



12.12.2025

Vastaus valtuustokyselyyn 15.12.2025

Aluevaltuutettu Joni Meriläisen 10.11.2025 jättämä valtuustokysely:

Kuljetuspalveluiden osalta on ollut uudistuksessa paljon haasteita. Olemme saaneet useaan kertaan lukea mediasta, kun vammaisasiakkaiden tilaamat kuljetukset eivät olet saapuneet lainkaan tai ovat tulleet reilusti myöhässä/etuajassa. Haavoittuvassa asemassa olevien kuljetuspalveluihin tulee voida luottaa.

Haluaisin kysyä Minna Mikkolalta:

1. Kuinka paljon määrällisesti palautteita kuljetuspalveluista on tullut vuoden 2025 aikana?

Palautteita on Pohteen kuljetuspalveluista asiakkailta saapunut 691 kappaletta.

2. Mistä nämä haasteet johtuu?

Kuukausittain Pohteen alueella järjestetään reilu 26 000 matkaa kesä- ja heinäkuuta lukuun ottamatta. Taustalla ei ole yhtä yksittäistä syytä. Osin haasteet johtuvat ajoittaisista tilauspiikeistä, jolloin autoja ei ole saatavilla hetkellisesti. Kuljetusten aikataulut elävät riippuen edellisestä matkasta. Välillä tämä aiheuttaa tahatonta viivästystä tai jopa ennakoitua aiemman saapumisen noutopaikkaan.

Kuljetuspalvelutilaukset otetaan vastaan vielä suurelta osin puhelimitse. Manuaalisessa työssä on virheen mahdollisuus tilausta vastaanottaessa ja kuljetuksia järjestettäessä.

3. Mitä toimenpiteitä näiden asioiden korjaamiseksi on tehty ja tullaan tekemään?

Tilauspiikkeihin pyritään tekemään kuljetusten järjestelyä ennakoiden, jotta kaikkiin tilauksiin saadaan järjestettyä tarpeen mukaisesti autot ajallaan. Kuljetuspalvelumatkoja yhdistellään mahdollisuuksien mukaan. Tämä osaltaan tukee autojen saatavuutta myös tilauspiikeissä.

Tervia Logistiikan matkapalvelukeskuksessa on otettu käyttöön yhtenäinen välitysjärjestelmä, jonka automaatio minimoi manuaalisen työn riskejä. Matkapalvelukeskuksen oma henkilöstö ja ulkoinen toimija koulutetaan säännöllisesti, sekä päivittäistyössä on aktiivinen tuki, jotta varmistetaan, että kaikilla on yhtenäiset toimintatavat ja osaaminen.

Palautteisiin reagoidaan ja niiden pohjalta kehitetään jatkuvasti toimintaa.

Tervian verkkosivuilta löytyy palautelomake. Marraskuussa on avattu myös palautepuhelin 08 227 4304, joka palvelee arkisin klo 9–15.

Minna Mikkola vastuualuepäällikkö Tervia Logistiikka