

20.3.2026

Vastaus Kuusamon vammaisneuvoston 13.1.2026 esittämään kysymykseen kuljetuspalvelujen kehittämistarpeista ja korvauskäytännöistä

Esitätte kehittämisehdotuksen siitä, että Tervia Logistiikan järjestelmää kehitettäisiin siten, että peruuntuneen kuljetuksen jälkeen asiakkaalle lähetettäisiin automaattinen viesti, jossa kerrotaan jatkotoimenpiteet ja ohjeistus korvaushakemuksen tekemiseen.

Matkapalvelukeskuksesta ohjeistetaan asiakasta mahdollisen korvauksen hakemisessa jo tälläkin hetkellä. Tarkastelemme yhdessä Tervia Logistiikka Oy:n kanssa olisiko mahdollista muotoilla yhtenäinen viesti erilaisiin korvaustilanteisiin.

Kysyitte myös kuljetuspalvelujen epäämisen yleisimmistä syistä. Vammaispalvelulain mukaista liikkumisen tuen palvelua myönnetään vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle henkilölle ja mikäli henkilö ei täytä niitä, kuljetuspalvelua ei voida myöntää. Liikkumisen tuen järjestämiseen on myös muita tapoja kuin taksilla toteutuneet kuljetuspalvelumatkat. Tarkempaa tietoa liikkumisen tuen palveluista ja kuljetuspalvelusta sekä palvelun myöntämisen perusteet löytyvät Pohteen nettisivulta [Liikkumisen tuki vammaiselle henkilölle - Pohde](#).

Esitätte lisäksi kysymyksen siitä, tarjotaanko asiakkaalle vaihtoehtoisia kuljetuksia silloin, kun varsinainen kuljetuspalvelu evätään. Mikäli perusteita myöntää vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain mukaista liikkumisen tukea ei ole, ei Pohde vastaa kuljetusten järjestämisestä muilla tavoilla. Joukko- ja palveluliikenteen järjestämisestä vastaa kunta.

Nostatte esiin tilanteita, joissa kyyti ei saavu tai se myöhästyy huomattavasti. Näissä tapauksissa asiakkaalle voi syntyä ylimääräisiä kustannuksia.

Korvauksen hakemiseksi asiakkaan tulee toimittaa kuitit itse maksetuista matkoista sekä lyhyt selvitys tilanteesta osoitteeseen korvausvaatimukset@tervia.fi. Tervia selvittää tapahtuneen ja joko korvaa kustannukset suoraan asiakkaalle silloin, kun kyseessä on välityksestä johtuva virhe, tai toimittaa asian Pohteen kirjaamoon vahingonkorvausasiانا käsiteltäväksi. Korvauksen edellytyksenä on, että matka on tilattu matkapalvelukeskuksesta eikä sitä ole voitu sieltä välittää.

Marja Salo

Palvelualuejohtaja

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue