

Kannanotto taksipalveluiden toimimattomuudesta ikäihmisille

Viime aikoina taksipalveluiden toimivuudessa on ilmennyt merkittäviä ongelmia, jotka vaikuttavat erityisesti ikäihmisten ja hoivapalveluiden asiakkaiden arkeen. Keskeiset haasteet ovat seuraavat:

1. Invataksien viivästykset

Invataksien saapumisessa on toistuvasti pitkiä viiveitä. Tämä aiheuttaa sen, että hoitajat joutuvat odottamaan kuljetusta, mikä kuormittaa hoitohenkilökuntaa ja viivästyttää muiden asiakkaiden palvelua.

2. Hoitajien oma kuljetusvastuu

Useissa tapauksissa hoitajat ovat joutuneet itse kuljettamaan asiakkaita, koska tilattu taksi ei ole saapunut ajoissa. Tämä ei ole tarkoituksenmukaista eikä turvallista.

3. Taksilappujen saatavuuden rajoitukset

Taksilappujen saamista on tiukennettu, mikä hankaloittaa kuljetusten järjestämistä erityisesti hoivapalveluissa.

4. Kelan yhdistelyvaatimukset

Kela edellyttää potilaskuljetusten yhdistelyä, mikä on käytännössä haastavaa esimerkiksi muistisairaiden kohdalla. Kuljettaja ei voi turvallisesti saattaa useita asiakkaita yhtä aikaa.

5. Matkojen mittaamisen epäselvyydet

Matkojen pituuden mittaamisessa on ilmennyt epäkohtia, eikä käytetty mittaustapa ole aina läpinäkyvä tai asiakkaan kannalta oikeudenmukainen.

6. Matkapalvelukeskuksen järjestelmäongelmat

Järjestelmä ei toimi luotettavasti, mikä aiheuttaa virheitä ja viivästyksiä kuljetusten koordinoinnissa.

7. Asiakslähtöisyyden puute

Palvelun kehittämisessä asiakslähtöisyys on käytännössä hävinnyt. Nykyinen toimintamalli ei huomioi ikäihmisten erityistarpeita, kuten turvallisuutta, selkeyttä ja ennakoitavuutta.

Autoilijan näkökulma

- **Kyytien liian aikainen tarjonta:** Tilaukset näkyvät järjestelmässä jopa 2–3 tuntia ennen, mikä tekee suunnittelusta mahdotonta.
- **Ilta-ajan päivystys:** Ennakkokyytejä ei näy missään, mikä lisää epävarmuutta.
- **Kyytien ketjutuksen puute:** Sama auto ei saa koko reitin kyytejä kerralla, joka on tehotonta ja epäkäytännöllistä.
- **Hinnoitteluvirheet:** Väärät kilometrit ja puuttuvat lisät aiheuttavat laskujen korjaustarvetta.
- **Puuttuva tiedonkulku Matkapalvelukeskuksesta**
Kuljettajille ei välity riittävästi ennakkotietoa asiakkaista tai kuljetuksista.

Asiakkaan näkökulma

- **Puhelinyhteys Matkapalvelukeskukseen:** Hankala päästä läpi, pitkät odotusajat.
- **Etukäteen tilatun kyydin epävarmuus:** Vaikka tilaus on tehty ohjeiden mukaan, ei ole varmuutta toteutumisesta.
- **Paluukyydin epävarmuus:** Menomatkan aikana ei voi varmistaa, että pääsee takaisin kotiin.
- **Kysymys vanhasta järjestelmästä:** Miksi luovuttiin toimivasta mallista, joka oli ennakoitavampi ja luotettavampi?

Yhteenveto

Nykyinen toimintamalli ei ole luotettava eikä asiakaslähtöinen. Viivästykset, tiedonkulun puutteet, hinnoitteluvirheet ja järjestelmäongelmat vaarantavat asiakkaiden turvallisuuden ja kuormittavat hoitajia sekä kuljettajia. Tarvitaan pikaisia toimenpiteitä järjestelmän korjaamiseksi, asiakaslähtöisyyden palauttamiseksi ja luottamuksen rakentamiseksi.

18.11.2025

Kuusamon kaupungin vanhusneuvosto