

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.

Vastaus

Valitettavasti ajoittain on alueellisia tai aikataulullisia haasteita esteettömien autojen osalta Kuusamossa (erityisesti sesonkiaikana), jos kaikki esteettömät autot ovat samaan aikaan ajossa tai pitkän matkan ajossa, jolloin autojen vapautuminen kestää. Jotta päästään tilanteisiin kiinni, olisi hyvä olla tapauskohtaisesti tilanteet tiedossa. Pääsääntöisesti palautteiden kautta on löydetty ratkaisuja tilanteisiin, että kuljetukset toteutuvat tarpeen mukaan.

Säännöllisenä toteutuvat ryhmäkuljetukset esim. päivätoimintaan ajetaan lähtökohtaisesti samoin reitein. Jos näiden ajoaikataulut eivät pidä, on hyvä antaa palautetta, jotta kuljettajien kanssa katsotaan reittejä. Välillä yksittäisen asiakkaan myöhässä olo reitiltä, myöhästyttää koko aikataulun.

Pohteen puolella työntekijöillä on yhteystiedot Tervia Logistiikan matkapalvelukeskukseen kuljetustilauksiin. Tarvittaessa tilauksia tarkastellaan ja tarkennetaan palautteen/yhteydenoton perusteella, jotta vastaavat tarpeeseen ja toteutuvat aikataulussa.

On tärkeää, että kuljetuspalvelu toteutuu luotettavasti asiakkaalle myönnetyn palvelun ja tarpeen mukaan.

Tervia Logistiikan palautelomake löytyy Tervian verkkosivuilta; <https://tervia.fi> ja palautepuhelin 08 227 4304 palvelee arkisin klo 9-15

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.

Vastaus

Ikäihmisten palveluissa ei ole tätä toimintatapaa käytössä

3. Taksilappujen saatavuuden rajoitukset

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

Vastaus

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalveluita myönnetään Pohteen yhtenäisten myöntämisperusteiden mukaisesti.

- https://pohde.fi/wp-content/uploads/2023/01/pohjois-pohjanmaan_hyvinvointialueen_sosiaalihuoltolain_mukaisen_liikkumisen_tue_n_palvelun_soveltami_575096.pdf

Kela-kyyteihin voi saada matkakorvausta terveydentilan tai puutteellisten liikenneolosuhteiden vuoksi terveydenhuoltoon, sairauteen tai esimerkiksi Kelan kuntoutukseen liittyen. Kela-taksiin on oikeutettu asiakas, joka ei terveydentilansa vuoksi pysty käyttämään julkista joukkoliikennettä tai alueella, jossa asiakas asuu, ei ole joukkoliikennettä käytettävissä.

Todistus matkakorvausta varten, myönnetään Kelan ohjeiden mukaisesti.

<https://seniori.info/kela-taksi-opas/>

4. Kelan yhdistelyvaatimukset

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

Vastaus

Pohde tai Tervia ei voi tältä osin vaikuttaa vaatimukseen

5. Matkojen mittaamisen epäselvyydet

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

Vastaus

Kuljetuspalvelun asiakasmaksu eli omavastuu määräytyy Pohteen aluehallituksen päätöksen mukaisesti.

Kuusamossa asiakasmaksu perustuu kuljetuspalvelumatkan pituuteen. Tervia Logistiikan matkapalvelukeskuksen käyttämä välitysjärjestelmä laskee tilatun kuljetuspalvelumatkan pituuden sekä auton kuljettama ajoreitti piiryy välitysjärjestelmän tietoihin. Kuljetuspalvelumatkasta on faktatiedot tarvittaessa tarkastusta varten.

6. Matkapalvelukeskuksen järjestelmäongelmat

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

Vastaus

Tervia Logistiikka on ottanut uuden välitysjärjestelmän käyttöön 11.6.2025 Pohteen kuljetusten osalta. Välitysjärjestelmä on ollut luotettava alusta alkaen. Välitysjärjestelmän käyttöön on annettu ennen käyttöönottoa infoja ja koulutuksia kaikille käyttäjille tarvittavilta osin. Kuljetuspalveluyrittäjille ja kuljettajille on tarjolla viikoittain säännölliset tukitunnit, jotta kaikilla on riittävä osaaminen.

Tervia Logistiikan matkapalvelukeskuksessa kuljetusjärjestelijät koordinoivat ajojärjestelyä. Sen osalta tehdään tiivistä yhteistyötä kuljettajien kanssa.

7. Asiakslähtöisyyden puute

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

Vastaus

Jotta tähän palautteeseen voidaan vastata ja kehittää yhdessä lisää, olisi hyvä avata tarkemmin tilannetta.

Aiemmin kuntien ja kuntayhtymien aikaan on ollut hyvin erilaisia kuljetuspalvelujen toteuttamistapoja. Jokaisella on ollut omat myöntämisen perusteet. Hyvinvointialueella Pohteella on yhtenäiset myöntämisen perusteet kuljetuspalveluissa kaikille, joiden mukaan myönnetty palvelu järjestetään. Kuljetuspalvelut järjestetään asiakkaalle myönnetyn palvelun ja tarpeen mukaisesti hankintalain mukaisten kuljetuspalvelusopimusten mukaan.

Autoilijan näkökulma

Kyytien liian aikainen tarjonta: Tilaukset näkyvät järjestelmässä jopa 2–3 tuntia ennen, mikä tekee suunnittelusta mahdotonta.

Vastaus

Kuljetuksia tarjotaan alueellisesti sovitun mukaan. Osalla alueista ei voida tarjota kuljetuksia vasta lähellä noutoaikaa, koska usein on ollut haasteita saada tilattuihin kuljetuksiin auto. Matkapalvelukeskuksen pitää varmistaa, että jokainen kuljetus toteutuisi tilauksen mukaan ja tilanteen mukaan tarvittaessa järjestellä kuljetusta riittävän ajoissa.

Ilta-ajan päivystys: Ennakkokyytejä ei näy missään, mikä lisää epävarmuutta.

Vastaus

Kuljetukset järjestetään kuljetuspalvelusopimuksen mukaisessa järjestyksessä. Ilta-ajan kuljetuspalvelumatkat pyritään järjestämään tarvittaessa ennakoiden, jotta varmistetaan kuljetusten toteutuminen. Asiakkaan on mahdollista tilata matka vasta illallakin. Kuljetuspalvelujen myöntämisen perusteiden mukaan;

Asiakkaan tulee varata matkaan riittävästi aikaa. Kuljetus suositellaan tilattavan jo edellisenä päivänä tai kun matkan tarve on jo tiedossa, mutta viimeistään 90 minuuttia ennen tarvittavan kyydin tuloaikaa. Jos matka tilataan myöhemmin, asiakkaan tulee varautua siihen, että kuljetusta ei välttämättä pystytä toteuttamaan asiakkaan toivomassa aikataulussa.

Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen myöntämisen perusteet 1.11.2025 alkaen, Pohde

Kyytien ketjutuksen puute: Sama auto ei saa koko reitin kyytejä kerralla, joka on tehotonta ja epäkäytännöllistä.

Vastaus

Käytössä oleva välitysjärjestelmä yhdistelee kuljetuspalvelumatkat mahdollisuuksien mukaan.

Hinnoitteluvirheet: Väärät kilometrit ja puuttuvat lisät aiheuttavat laskujen korjaustarvetta.

Vastaus

Välitysjärjestelmän taustoihin on rakennettu jokainen yrittäjä sekä yrittäjän autot sopimustietoineen. Kuljetuspalveluyrittäjillä on tiedossa, kuinka toimia, jos haluaa, että ajetusta kuljetuspalvelumatkasta maksettavaa korvausta tarkastetaan. Jokaisesta tilauksesta ajetusta kuljetuksesta maksetaan korvaus täsmälleen kuljetuspalvelusopimuksen mukaisesti.

Puuttuva tiedonkulku Matkapalvelukeskuksesta

Kuljettajille ei välity riittävästi ennakotietoa asiakkaista tai kuljetuksista.

Vastaus

Kuljettajille välittyvät täsmälliset tiedot välitysjärjestelmän Tervia Viperin kautta tilaus kohtaisesti. Tärkeää kuljettajien käyttää Tervia Viperiä. Lisätiedot kuljettajalle kentässä on matkaa koskevia tarkentavia tietoja. Tervia Logistiikan matkapalvelukeskukseen on kuljettajille oma puhelinlinja, jos kysyttävää matkan osalta. Matkapalvelukeskus voi myös tiedottaa kuljettajia suoraan Tervia Viperin kautta, joko autokohtaisesti tai yleisellä tiedotteella, jos on tarvetta.

Asiakkaan näkökulma

Puhelinyhteys Matkapalvelukeskukseen: Hankala päästä läpi, pitkät odotusajat

Vastaus

Puhelimen jonotusaikoihin on kiinnitetty erityistä huomiota, jotta tavoitettavuus säilyy. Jonotusaikaa seurataan päivittäin reaaliaikaisesti. Tarvittaessa resurssia on mahdollista lisätä vastaamaan pikaisesti. Ennakoinnista huolimatta ajoittain muodostuu ruuhkapiikkejä.

Pohteen asiakaslinjalle on otettu käyttöön tekoäly puhebotti, jolle voi jättää kuljetuspalvelutilauksen täysin jonottamatta. Puhebottia on säädetty saapuneen palautteen johdosta, jotta se vastaisi entistä paremmin. Puhebotti voi ottaa samanaikaisesti kaikki linjalle saapuvat tilaukset.

Asiakassovellus OmaTervia on pilottikäytössä ja pian saatavilla kaikille kuljetuspalveluasiakkaille vahvan tunnistautumisen kautta. Asiakassovelluksen kautta voi tilata matkoja, mutta myös perua niin puhelimitse kuin asiakassovelluksen kautta tilattuja matkoja. Asiakassovelluksesta näkee auton saapumisen, sekä jäljellä olevien matkojen määrän kuin menneet ajatut matkat.

Etukäteen tilatun kyydin epävarmuus: Vaikka tilaus on tehty ohjeiden mukaan, ei ole varmuutta toteutumisesta.

Vastaus

Luotettavuus kuljetuspalvelumatkojen toteutumisen osalta on tärkeää. Jos tilatussa kuljetuksessa on ollut epäselvää, kannattaa antaa palautetta. Katso yllä aiemmin palautelomake ja palautepuhelin. Näin toimintaa saadaan tarkasteltua ja kehitettyä, ettei vastaavaa jatkossa tapahtuisi.

Paluukyydin epävarmuus: Menomatkan aikana ei voi varmistaa, että pääsee takaisin kotiin.

Vastaus

Katso yllä. Matkapalvelukeskuksessa kuljetusjärjestelijät tekevät ajojärjestelyä. On erityisesti huomiona nostettu tilanteissa, kun autojen saatavuudessa haastetta; Huolehditaan, että asiakas pääsee kotiinkin. On hyvä, jos on mahdollista tehdä tilaus ennakoon.

Kysymys vanhasta järjestelmästä: Miksi luovuttiin toimivasta mallista, joka oli ennakoitavampi ja luotettavampi?

Vastaus

Tässä ja aiemmin ei ole erikseen eritelty toimivaa mallia. Yllä aiemmista malleista ja nykyisestä koko hyvinvointialueen yhtenäisestä toimintatavasta.

Kuljetuspalvelujen myöntäminen ja järjestäminen on yhtenäistä. Myönnetyt kuljetuspalvelut tilataan Tervia Logistiikan matkapalvelukeskuksesta. Käytössä oleva välitysjärjestelmä on luotettava; sen kautta on mahdollista varmistaa jokaisen tilatun kuljetuspalvelumatkan tilanne, sekä kuljetuspalvelusopimusten mukainen toiminta. Kuljetuspalveluyrittäjät ja kuljettajat toimivat Pohteen kuljetuspalvelusopimusten mukaisesti ja toimintaa valvotaan.

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.

Lisäksi seuraavat kysymykset nousseet esille:

- 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.

Vastaus

Käymme tarpeen mukaan myönnetyt shl-mukaiset kuljetuspäätökset ja siihen liittyvät mahdolliset lisäykset läpi, sekä päivitämme näiltä osin asiakasprofiilit tilaukseen liittyen. Vahvistamme tältä osin osaamista, sekä tiedotamme asiasta ikäihmisten palveluiden yksiköitä.

- Puuttuva tiedonkulku Matkapalvelukeskuksesta. Kuljettajille ei välity riittävästi ennakkotietoa asiakkaista tai kuljetuksista.

Vastaus

Välitysjärjestelmän kuljettajilla olevan Tervia Viperin kautta kuljettajille välitetään kaikki kuljetuksen toteutumisen osalta oleellinen tieto. On tärkeää, että välitysjärjestelmän Tervia Viperiä käytetään oikein. Tarvittaessa kuljettaja saa apua kuljettajien puhelinlinjan kautta (24/7 vuoden jokaisena päivänä) tai esimerkiksi tukitunnilla, joka on viikoittain. Kuljetuspalveluyrittäjillä on kaikki nämä tiedot kuljettajilleen.

Tietosuojankin näkökulmasta on tärkeää, että tietoja on vain tarvittava määrä ja kuljetukset eivät ole ns. vapaasti tarjolla vaan järjestetään sopimuksen mukaisesti. Kuljettajalle annetaan kuljetuspalvelumatkan tarkentavat tiedot vasta hänen otettuaan matkan ajoon.

Virpi Rääpysjärvi

Minna Mikkola

palvelualuejohtaja

vastuualuepäällikkö

Pohde

Tervia logistiikka