

## Huolenilmaus aluehallitukselle toimimattomista kuljetuspalveluista

Pohteen vammaisneuvosto esittää Pohteen aluehallitukselle syvän huolensa pitkittyneistä ongelmista kuljetuspalveluiden välitystoimintaan liittyen. Vammaisneuvosto pitää Pohjoisen yt-alueen hyvinvointialuejohtajien kokoontumista Tervia Logistiikka Oy:n ongelmiin liittyen perjantaina 30.1.2026 tarpeellisena ja oikeana, mutta jää kaipaamaan konkreettisempia ja jämäkempiä toimia hyvinvointialueilta, jotka ovat järjestämisvastuullisia ja omistavat Tervia Logistiikka Oy:n. Kuljetuspalvelu on lakisääteinen palvelu, sen toteutus ei ole määrärahasidonnaista.

Kuljetuspalvelun toimimattomuus on alueittain niin ongelmallista, että perus- ja ihmisoikeudet ovat vaarantuneet, pahimmat tilanteet ovat vastanneet asiakkaiden heitteillejättöä. Taloudellisia menetyksiä on korvattu, mutta luottamus mahdollisuuteen liikkua omasta kodista ja päästä takaisin kotiin on murentunut. Osalla vammaisista on työpaikka, jossa on velvoittavaa käydä. Menon velvoittavuudella ei kuitenkaan ole merkitystä, sillä liikkumisvapaus on perustuslaintasoinen asia ja kaikkien osallisuutta on tuettava mm. YK:n vammaissopimuksen, yhdenvertaisuus- ja vammaispalvelulain perusteella.

Pohteen vammaisneuvosto haluaa muistuttaa Pohteen aluehallitusta ja -valtuustoa siitä, että Tervia Oy: omistajilla on julkisten palvelujen järjestämisroolissa lakisääteinen velvollisuus varmistaa yhtiön toimintaedellytykset. On eettisesti kestämätöntä, että eri alueilla eri ikäiset vammaiset kärsivät kuljetuspalvelun ongelmista, milloin pakkasessa, milloin kuumuudessa, ilman saattajaa tai tietoa siitä, milloin auto tulee.

Monen vammaisen lapsen, nuoren ja aikuisen arjen toimivuus ja turvallisuus ketjuuntuu avustavien henkilöiden aikatauluihin ja näin myös kuljetuspalveluiden toimimattomuus on paljon isomman kokonaisuuden osa. Jos taksi ei tule pyydettyyn aikaan, voi olla, että omaishoitajana toimiva puoliso ei itse pääse lähtemään töihin tai henkilökohtaisen avustajan työaika loppuu jo kaupassa ollessa. Ketjujen rikkoontumiset aiheuttavat tunnistamattomia piilokustannuksia, kuluttaa rajallisia avustajan työtunteja, joita ei myönnetä lisää siltä varalta, että kuljetuspalvelu ei toimi, ja on tosiasiallinen este osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumiselle.

Tosiasialliseksi esteeksi kuljetuspalvelun tilaamiselle on muodostumassa palveluun soittamisesta aiheutuvat kustannukset. Useat puhelinoperaattorit ovat muuttaneet 08-alkuiset numerot puhepakettihinnoittelun ulkopuolelle ja soittaminen tilauspalveluun on muuttunut maksulliseksi. KHO:n päätöksen mukaan kustannukset eivät saa ylittää kohtuullisuutta (KHO:2013:63). Tervia Logistiikka ei ole muuttanut käytäntöä Pohteen vammaisneuvoston pyynnöstä, eikä asiakaspalautteen myötä. Vammaisneuvosto esittää, että Pohteen aluehallitus tai -valtuusto ottaa kantaa tähän ja samalla edistää sen järjestämisvastuulle kuuluvan lakisääteisen palvelun tosiasiallista käytettävyyttä.

Erityisesti haja-asutusalueilla, pitkien välimatkojen alueilla ja epämukaviin aikoihin kuljetuksen kokonaisuuteen tulisi löytää luotettavuutta ja turvallisuutta parantavia ratkaisuja. Tämä tarkoittaa alueellisen erityisyyden huomioimista jo kuljetuspalveluiden kilpailutuksessa. Vammaisneuvosto ehdottaa esimerkiksi paluumatkan sitomista menomatkan hoitaneelle autoilijalle pitkien välimatkojen alueilla.

Vammaisneuvosto näkee vammaisten henkilöiden roolin olemattomana Tervian Logistiikka Oy:n kehittämisessä ja ongelmien ratkaisussa. Asiakaspalautteella ei ole koettu olevan vaikutusta, eikä asiakkaita opasteta palvelun käyttöön. Uuden tilausrobotin pilottiryhmässä olleiden asiakkaiden tekemät havainnot puutteista eivät johtaneet korjaustoimiin, vaan se avattiin keskeneräisenä käyttöön. Myös vammaisilla henkilöillä voi olla näkemyksiä taloudellisten säästöjen toteutusmahdollisuuksista, mutta niitä ei ole kysytty eikä ole selkeää kanavaa niiden antamiseen. Viestintää on parannettava paitsi taksin saatavuuden ja aikataulun suhteen, myös palvelun käyttöön liittyvää selkokielistä ja saavutettavaa tiedottamista tarvitaan. Palautekanavaa ja asiakaspalautteen käyttötarkoitusta tulee parantaa. Ratkaisujen on oltava saavutettavia.

Vammaisneuvosto vaatii aluehallitukselta, että Pohde ryhtyy aiempaa konkreettisempiin ja vaikuttavampiin toimiin kuljetuspalvelun välitystoiminnan laadun ja palvelukokonaisuuden saamiseksi lain ja YK:n vammaissopimuksen vaatimalle tasolle. Vammaisneuvosto seuraa tilannetta aktiivisesti ja edellyttää yhteistyötä epäkohtien korjaamisessa.

Palvelujen toimivuus edellyttää paitsi onnistunutta kilpailutusta ja hyvin toimivia tietojärjestelmiä myös riittävää rahoitusta. Kuljetuspalvelu on lakisääteinen palvelu, jonka tosiasiallinen estyminen on YK:n vammaissopimuksen vastaista.

Pohteen vammaisneuvoston kokous 11.2.2026

puolesta

Maija Koistinen

puheenjohtaja