

Vastine
31.8.2026

**Tervia Logistiikka Oy:n vastine Vaalan vanhus- ja vammaisneuvoston kannanottoon
Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimimattomuus 10.4.2026**

Vaalan vanhus- ja vammaisneuvosto on esittänyt huolensa vanhusten ja vammaisten kuljetuspalveluiden toiminnasta.

Taksin saatavuus

Tervia Logistiikan kuljetusten järjestämisen näkökulmasta Vaalan autojen saatavuus on hyvä suhteessa tilattuihin matkoihin. Ajoittaisia haasteita autojen saatavuudessa on silloin kun alueen autot ovat samanaikaisesti toisaalla kauempana muiden kuljetusten ajossa, esim. Kela kyydit. Ajojärjestelyn ennakoinnilla pyritään huomioimaan tilanteet, mutta valitettavasti ajoittain on piikkejä, joissa on useita kuljetuksia samaan aikaan. Alueen sopimusyrittäjillä on vahva tahtotila ajaa kuljetuksia ja yhteistyö on tiivistä Tervia Logistiikan kanssa. Jos auton saatavuuden haasteet ovat toistuvia, haetaan ratkaisuja tilanteisiin yhdessä Pohteen kanssa.

Matkapalvelukeskuksen toiminta

Tervia Logistiikan matkapalvelukeskus ottaa vastaan tilaukset ja järjestää tilauksiin sopimuksen mukaisesti autot. Työ vaatii täsmällisyyttä. Matkapalvelukeskuksessa työn käytänteitä käydään säännöllisesti yhdessä läpi, jotta kaikilla tarvittava osaaminen. Kuljettajat ottavat kuljetukset vastaan ajettavaksi välitysjärjestelmän kautta. Kuljetusta koskevat tarkentavat tiedot ovat kuljettajalle nähtävillä välitysjärjestelmässä, kuten myös muutokset kuljetuksissa. Kuljettajalta kuljetusten ajaminen vaatii täsmällistä ohjeen mukaista välitysjärjestelmän käyttöä. Välitysjärjestelmän käyttöön on kuljettajille koulutusta ja jatkuva tuki tarjolla.

Palautteiden johdosta yksittäisten kuljetusten osalta on otettu käyttöön huhtikuun 2026 puoli välissä tekstiviesti vahvistus. Tekstiviesti lähetetään, jos asiakasprofiilissa on ilmoitettu puhelinnumero ja tekstiviestilähetystä ei ole kielletty. Tekstiviestissä asiakas saa tiedon kuljetuksen ajavasta autosta ja noutoajasta.

Asiakkaan on mahdollista ottaa käyttöön OmaTervia vahvantunnistautumisen kautta, <https://tervia.fi/logistiikka/omatervia/>, jonka kautta voi tehdä tilauksia sähköisesti, sekä perua niin OmaTervian kautta kuin puhelimitse tilattuja kuljetuksia. OmaTerviasta asiakkaalle on nähtävillä ajatut matkat, sekä jäljellä olevien matkojen määrä. Jos asiakkaalla on käytössä OmaTervia, tekstiviestivahvistusta ei lähde vaan kuljetuksen saapuminen on seurattavissa OmaTervian kautta.

Palautteet

Tervia Logistiikka toivoo aina palautteen asiakkaalta, mikäli kuljetuksessa on ollut

ongelmia, jotta tilanne voidaan selvittää niin ettei vastaavaa tapahtuisi jatkossa. Yleiseen palautteeseen on vaikea tarttua korjaavin toimenpitein. Konkreettiset palautteet ovat tärkeitä palvelun laadun parantamiseksi ja kehittämisen kannalta.

Tervia Logistiikalle voi jättää palautetta verkkosivun kautta palautelomakkeella <https://tervia.fi/logistiikka/asiakkaille/#palautteet> tai puhelimitse numeroon 08 227 4304 arkisin klo 9-15.

Jos asiakas on esim. myöhästynyt junasta tai hänellä on tullut muu taloudellinen menetys kyydin myöhästymisen vuoksi, ohjataan asiakasta tekemään tästä korvausvaatimus Tervia Logistiikalle.

Korvausvaatimukset tulee toimittaa sähköpostitse korvausvaatimukset@tervia.fi tai postitse Tervia Logistiikka Oy, Elekroniikkatie 8, 90590 Oulu.

Lopuksi

Tervia Logistiikka Oy kerää palautetta toiminnastaan ja pyrkii aktiivisesti hakemaan ratkaisuja ongelmatilanteissa sekä kehittämään palvelua. On tärkeää, että tilatut kuljetukset toteutuvat luotettavasti ajallaan. Tervia Logistiikka Oy ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue seuraavat tiiviissä yhteistyössä palvelun tilannetta. Autojen saatavuuden haasteisiin haetaan aina tarvittaessa yhdessä ratkaisuja.

Minna Mikkola

Vastuualuepäällikkö/tilaus- ja välitystoiminta ja kuljetuspalvelut
Tervia Logistiikka Oy

Yhteystiedot:

Tervia Logistiikka Oy
Elekroniikkatie 8
90590 Oulu
www.tervia.fi