Valtuustoaloite Tervian kuljetuspalveluiden toiminnasta, annettu AV 3.11.2025 § 57

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 21.09.2026 § 197

Valmistelija

Palvelualuejohtaja Sari Valkama, sari.valkama(at)soite.fi,
ostopalvelupäällikkö Vivan Nyman, vivan.nyman(at)soite.fi,
sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, t.oikarinen-nybacka(at)soite.fi

Perussuomalaisten aluevaltuustoryhmä on tehnyt 3.11.2025 aloitteen Tervian kuljetuspalvelujen toiminnasta. Aloitteen mukaan kentältä tulee todella paljon huolestuttavaa viestiä, etteivät kuljetuspalvelut meidän alueellamme ole toimivia sekä hyvin organisoituja. Kuljetusyrittäjien yritystoiminnasta on tehty kannattamatonta ja epävakaata. Tieto ei kulje ja jos se kulkee, se on väärää. Kyydeistä ei saa hintoja, ne luvataan korjata mutta jossain vaiheessa koko ajettu kyyti häviää järjestelmästä. Erittelyt puuttuu ja hinnat muuttuvat sen jälkeen, kun olet tietyillä ehdoilla hyväksynyt kyydin.

Ongelmia on välityksessä, hinnoissa, aamuisin välityskeskukseen ei pääse puhelimellä läpi, luokse ajokorvausta ei makseta, invalisät puuttuvat tai kilometrikorvaus puuttuu, tilitykset ovat viikkoja myöhässä. Taksien kirjanpito on sekaisin ja työntekijöiden palkkoja on mahdoton maksaa oikein.

Korjauksia tilanteeseen on luvattu, mutta mitään ei ole tapahtunut. Palautteita on tullut paljon. Toisen hyvinvointialueen vaikutusalueella on yrittäjiä, joilla on monen kuukauden tulot saamatta. Meidän alueella tilanne ei vielä ole niin huolestuttava mutta sinne suuntaan ollaan menossa. Valtuustoryhmä vaatii, että viranhaltijat ottavat pikaisesti kuljetusyrittäjät kasaan, kartoittavat esille tulleet ongelmat ja yhdessä lähtevät miettimään niihin ratkaisua.

Vastaus

Tervia Logistiikka Oy vastaa Kainuun, Keski-Pohjanmaan, Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueiden sosiaalihuolto ja vammais-palvelulain mukaisten lakisääteisten kuljetuspalvelujen sekä terveydenhuollon mukaisten kiireettömien siirtokuljetusten tilaus- ja välitystoiminnasta. Siirtymävaiheessa vuonna 2025 Tervia Logistiikka Oy:n toiminnassa oli monia valtuustoaloitteessa mainittuja ongelmia ja puutteita. Soiten toimesta puututtiin erilaisiin esiintulleisiin asiakkaiden kuljetuksiin liittyviin ongelmiin. Näitä edellämainittuja asioita käsiteltiin ja käsitellään säännöllisissä palavereissa Tervian ja Soiten tasolla sekä myös Tervian ja Pohjoisen YTA- alueen tasolla. Tervian kanssa on lisäksi pidetty useita neuvotteluita eri kokoonpanoissa ja tehty tiivistä seurantaa koko talven 2026 ajan ja seuranta jatkuu edelleen. Palvelun toimivuutta on seurattu erityisesti asiakasnäkökulmasta ja eri

tasoilla. Osa erimielisyyksistä liittyi Tervian ja taksiyrittäjien väliseen hankintaan ja sopimukseen, johon Soitella ei ole päätäntävaltaa mutta palvelun ostajana Soite teki monia toimia ja ennen kaikkea vaati Terviaa hoitamaan asiat kuntoon. Tahtotila on kaikilla, että tämä toimisi parhaalla mahdollisella tavalla.

Aloitteessa esiin nostettu taksiyrittäjän näkökulma on myös huomioitu ja palvelun kilpailuttaja Tervia on järjestänyt neuvotteluita taksiyrittäjien kanssa ja selvittänyt asioita heille. Kilpailutukset, hinnat, sopimusasiat, maksatukset jne. ovat Tervian ja taksiyrityksien välisiä asioita ja he ovat selvittäneet niitä yhteistyössä. Soiten käsityksen mukaan aloitteessa esiin tuotuja asioita on saatu kehitettyä ja ne ovat nykyään hallinnassa.

Soite on neuvonut sovitun käytännön mukaisesti asiakkaita, omaisia ja omia työntekijöitään antamaan Tervialle mahdollisimman pian ja suoraan palautetta. Tervia on kehittänyt palautekanavia ja yhteydensaanti Tervian palveluihin on parantunut jo kevään 2026 aikana niin, että palautteet ovat vähentyneet huomattavasti. Lisäksi Soiten työntekijöitä on ohjeistettu antamaan palautetta Tervian ohjeen mukaisesti, jotta haasteisiin/ongelmiin on päästy nopeasti kiinni ja sitä kautta toiminta on parantunut.

Tervia on alkuvaikeuksien jälkeen tehnyt paljon toimenpiteitä palvelun parantamiseksi ja myös selkiinnyttänyt toimintatapojaan taksiyrittäjiin päin. Tervian käyttöönottama tietojärjestelmä on saatu toimimaan ja myös nykyaikaiset tilausmahdollisuudet on tuotu puhelinasioinnin rinnalle. Palautekanavia on kehitetty ja sovittu yhteisistä neuvotteluista toimijoiden kanssa. Asiakaspalautteet virheellisistä ajoista tai myöhästymisistä ovat selkeästi vähentyneet ja palvelun kokonaisuudessaan on parantunut loppuvuoteen 2025 verrattuna.

Yhteenvetona todetaan, että aloitteessa esiin tuodut huolenaiheet on käsitelty taksiyrittäjien osalta Tervian toimesta. Soite on yhteistyössä Tervian kanssa kehittänyt asiakaskuljetuspalvelujen toimivuutta, läpikäymällä palvelun käytänteissä esiintyneitä haasteita. Soiten rooli palveluntilaajana on tuoda kuljetuspalvelujen käytänteissä esiintyviä haasteita Tervialle tietoon ja ratkaistavaksi. Palautteet ovat merkittävässä roolissa palvelun oikeassa kohdentumisessa ja sen kehittämisessä. Tervian vastuulla on saada palvelu toimimaan kokonaisuudessaan siten, että palvelu vastaa asiakkaille myönnettyihin kuljetuksen tarpeisiin.

Liite Valtuusaloite Tervian kuljetuspalveluiden toiminnasta

Päätösehdotus

Aluehallitus päättää
1. merkitä tiedoksi aloitteeseen annettavan vastauksen;
2. lähettää aloitteeseen annettavan vastuksen aloitteen tekijälle;
3. saattaa aloitteen ja aloitteeseen annettavan vastauksen tiedoksi aluevaltuustolle; ja
4. että aloite katsotaan tällä päätöksellä loppuun käsitellyksi.

Päätös

Aluehallitus päätti kohdat 1.-4. esityksen mukaan.

Keski-Pohjanmaan aluevaltuusto 05.10.2026 § 57
1051/00.02.01/2025

	Liite	Valtuusaloite Tervian kuljetuspalveluiden toiminnasta
Päätösehdotus	Aluehallituksen ehdotuksen mukaisesti aluevaltuustolle saatetaan aloite ja aloitteeseen annettu vastaus tiedoksi.	
Päätös	Aluehallituksen ehdotuksen mukaisesti aluevaltuustolle saatettiin aloite ja aloitteeseen annettu vastaus tiedoksi.	