

VALTUUSTOALOITE
SOTE-KYYTIEN PALVELUN PARANTAMINEN SATAKUNNAN
HYVINVOINTIALUEELLA

Me allekirjoittaneet valtuutetut esitämme, että Satakunnan hyvinvointialue ryhtyy toimenpiteisiin sosiaali- ja terveydenhuollon kuljetuspalvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi, turvallisemmiksi ja alueellisesti yhdenvertaisemmiksi.

Saadun tiedon perusteella kuljetuspalveluissa esiintyy toistuvia ongelmia, jotka heikentävät palvelun luotettavuutta ja asiakkaiden turvallisuuden tunnetta. Kyydit myöhästyvät usein, mikä johtaa asiakkaiden myöhästymisiin. Lisäksi asiakkaat joutuvat ajoittain odottamaan pitkiä aikoja ilman tietoa kyydin saapumisesta, ja myös tilanteita, joissa kyyti ei ole saapunut lainkaan, on esiintynyt.

Kuljetuspalvelun toimivuus vaihtelee merkittävästi, sillä osa kuljetuksista toimii hyvin, mutta osa epäonnistuu, minkä seurauksena asiakkaiden kokemus palvelun laadusta ja onnistumisesta jää epätasaiseksi.

Turvallisuuskulmasta kuljetuspalvelu ei ole pelkkä logistinen palvelu, vaan olennainen osa asiakkaan turvallisuutta ja hoitoketjun toimivuutta. Erityisesti iäkkäille, vammaisille ja muistisairaille asiakkaille kuljettajan tuttuus on merkittävä turvallisuustekijä.

Tutkimusten mukaan vakiotaksia käyttävät asiakkaat kokevat matkustamisen turvalliseksi tutun kuljettajan kanssa, sillä tuttu kuljettaja tuntee asiakkaan tarpeet, toimintakyvyn ja mahdolliset erityisjärjestelyt. Tämä vähentää virheitä ja lisää sekä fyysistä että psyykkistä turvallisuutta. Samalla on havaittu, että vakiotaksia käyttävät asiakkaat kokevat kuljetusten olevan täsmällisempiä ja luotettavampia, ja kuljetukset saapuvat useammin ajallaan verrattuna nykyiseen hajautettuun järjestelmään.

Edellä kuvatut havainnot osoittavat, että nykyinen järjestelmä ei kaikilta osin tue turvallista, laadukasta ja ennakoitavaa palvelua.

Palvelun parantamista tukisivat mm. seuraavat toimenpiteet. Toivetaksijärjestelmän käyttöön otolla asiakkaalle tarjottaisiin mahdollisuus valita tuttu ja luotettava kuljettaja, niin sanottu toivetaksi.

Tämä parantaisi turvallisuuden tunnetta ja asiakasturvallisuutta, vähentäisi virheitä kuljetustilanteissa, lisäisi täsmällisyyttä ja luotettavuutta sekä kasvattaisi asiakastyytyväisyyttä.

Alueperusteiseen kyytien ohjaukseen siirtyminen tarkoittaisi luopumista lähimmän vapaan taksin mallista ja siirtymistä järjestelmään, jossa kyydit ohjataan ensisijaisesti alueen takseille sijoittumisen perusteella.

Kuljettajalle annettava oikeus tilata asiakkaan puolesta kyyti tai jatkokyyti vähentäisi tilanteita, joissa asiakas jää ilman kuljetusta. Samalla se parantaisi turvallisuutta erityisesti

heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla, sujuvoittaisi palveluketjua sekä vähentäisi epävarmuutta ja odotusaikoja.

Kokonaisuutena arvioiden ehdotettujen toimenpiteiden kustannusvaikutukset olisivat lyhyellä aikavälillä vähäisiä tai lievästi kustannuksia lisääviä, sillä ne edellyttäisivät muun muassa käyttöönottoon, koulutukseen ja järjestelmämuutoksiin liittyviä alkuvaiheen panostuksia. Pitkällä aikavälillä toimenpiteiden arvioidaan kuitenkin tuottavan säästöjä virhekuljetusten vähenemisen, myöhästymisistä aiheutuvien lisäkustannusten pienentymisen, tyhjänä ajon vähentymisen, resurssien tehokkaamman käytön sekä oikea-aikaisemman toteutumisen kautta.

Yleisen kustannus- ja vaikutusarvion perusteella nykyjärjestelmän ongelmat, erityisesti myöhästymiset, toteutumattomat kyydit ja palvelun vaihteleva laatu, aiheuttavat lisäkustannuksia sekä asiakkaiden turvattomuuden tunnetta.

Kehittämistoimien kokonaisvaikutuksena voidaan pitää parempaa täsmällisyyttä ja luotettavuutta, myöhästymisten ja toteutumattomien kuljetusten vähenemistä, asiakasturvallisuuden merkittävää paranemista sekä tasalaatuisempaa palvelukokemusta.

Taloudellisesti kokonaisarviona voidaan todeta, että vaikutukset olisivat lyhyellä aikavälillä kustannusneutraaleja tai lievästi kustannuksia lisääviä, mutta pitkällä aikavälillä kustannuksia alentavia ja samalla palvelun laatua parantavia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että nykyisen kuljetuspalvelujärjestelmän ongelmat, kuten myöhästymiset, toteutumattomat kyydit, turvallisuuspuutteet ja palvelun vaihteleva laatu, heikentävät asiakkaiden yhdenvertaisuutta, palvelun luotettavuutta ja toteutumista ajallaan.

Ehdotetut toimenpiteet parantaisivat turvallisuutta ja luotettavuutta, vähentäisivät myöhästymisiä, varmistaisivat hoitoon pääsyn ajallaan sekä tukisivat kustannustehokasta toimintaa.

Edellä esitetyn perusteella esitämme, että Satakunnan hyvinvointialue selvittää ja valmistelee seuraavat toimenpiteet sote-kuljetuspalvelujen parantamiseksi:

1. Teettää asiakkaille asiakastytyväisyyskyselyn, jonka avulla selvitetään mm. asiakkaiden halukkuutta ja kiinnostusta toivetaksijärjestelmän käyttöönottoon sekä sen koettua tarvetta.
2. Selvittää toivetaksijärjestelmän käyttöönottoa osana sosiaali- ja terveydenhuollon kuljetuspalvelujen tilausjärjestelmää.
3. Selvittää mahdollisuuden siirtyä alueperusteiseen kyytien ohjaukseen sijoittumisen perusteella sekä luopua lähimmän vapaan taksin mallista.

4. Mahdollistaa sen, että kuljettaja voi tarvittaessa tilata asiakkaan puolesta kyydin.

MARIKA UIMALUOTO

Porissa 8.6.2026

Allekirjoittaneet:

Mark Uimaluoto

Katja Leino-Muhojoki

Päivi

Jarkko Wärelä

Juho Lahti

Sanna-Liisa (Sanna) Lehtinen

Niina (Niina) Immonen

Simo Korpelä

Pentti Aalto