

Vammaisneuvosto Kuljetuspalvelut

18.8.2026 klo 12 - 13

Pohjois-Savon sote-henkilökuljetusten välitys- ja kuljetuspalvelu

Taksi Helsinki lyhyesti

Taksi Helsinki

Taksi Helsinki Oy on Suomen suurin taksien tilausvälitysyhtiö.

Taksi Helsinki haluaa aidosti palvella, olla turvallinen ja luottamuksesi arvoinen, tarvitsetpa kyydin heti tai myöhemmin, lähelle tai kauas.

Numeroina

- Liikevaihto 25 M€
- Matkoja vuodessa 4 M
- Autoja 3500
- Kuljettajia 6500
- Henkilökuntaa 106

Osa yhteiskunnan palveluita

Uskomme hyvän kokemuksen voimaan luottamuksen ja ihmisten välisten suhteiden rakentajana. Jokainen matka on yhtä tärkeä kuin sen määränpää.

Välitämme julkisen sektorin tarjoamia

- SOTE-kuljetuksia Pohjois-Savon, Keski-Suomen, Etelä-Karjalan ja Kanta-Hämeen alueella
- Kela-kuljetuksia Uudenmaan, Kanta-Hämeen, Varsinais-Suomen, Pirkanmaan, Satakunnan, Keski-Suomen, Pohjois-Savon ja Lapin maakunnissa. Vuodelle 2027 on tulossa muutoksia Kela-alueissa



Pohjois-Savon hyvinvointialueen kuljetuspalvelut

- Sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja erityishuoltolain mukaisia kuljetuspalveluja tuottavan Pohjois-Savon hyvinvointialueen kokonaisvastuullisten kuljetusten palveluntuottajana toimii Taksi Helsinki Oy.
- Välitettäviä kuljetuksia ovat muun muassa ikääntyneiden ja vammaisten asiointi- ja virkistysmatkat sekä säännölliset kuljetukset päivätoimintaan.

Pohjois-Savon sote-kuljetukset käynnistyivät Taksi Helsingin välityksessä 1.2.2026

Katsaus ja kokonaisnäköymä perustuen toteutuneisiin matkoihin (elokuu)

- 📍 Matkojen kokonaismäärä elokuun alkuun saakka noin 1 40 000 kpl
 - 📍 Päivittäiset matkamäärät vaihtelevat 200-1 500 välitetyn matkan välillä
 - 📍 Toimintatarkkuus noin 99% matkoista toteutuu ajallaan
- 📍 Tilauspuhelut yhteensä noin 1 00 000 kpl (päivätasolla noin 500 puhelua)
 - 📍 Lisäksi sovellustilaukset, tekstiviesti- ja muut kanavat
 - 📍 Jonotusaika puhelinpalvelussa keskimäärin noin 30 sek

Ennakkokysymykset

TAKSIHELSINKI

Yleensä ottaen kuljetukset alkaneet toimia paremmin. Välityspalveluista plussaa 👍

Voisiko ns. "hiekkatieajot" saada pois reiteiltä? Joskus lyhin reitti on vain kymmeniä metriä lyhyempi kuin parempi tie, mutta se kulkee esim. pyörätuoliasiakkaalle soveltumatonta reittiä (huono, kuoppainen hiekkatie). Joskus reitit kulkevat jopa yksityispihojen läpi.

- Reitit lasketaan karttapalvelusta lähtökohtaisesti lyhyintä ajokelpoista reittiä pitkin. Erityistapauksissa kuljettaja voi olla yhteydessä Taksi Helsingin ajovälitykseen ja sopia poikkeusreitistä.

Voisiko 10 min. lisäaikaa pidentää, koska usein jo asiakkaan laittaminen kyytiin kestää yli 10 min.? Voisiko aika olla joustava?

- Sopimus sisältää ainoastaan välipysähdyksestä aiheutuvan odotusajan korvauksen.

**Invataksien puute näkyy jokapäiväisessä toiminnassa.
Fysioterapia käynnit jääneet väliin. Kuka korvaa
kelalle/asiakkaalle/terapiapalvelulle aiheutuneet kulut?**

- Mikäli sote-kuljetuksen myöhästymisestä aiheutuu asiakkaalle kuluja tulee näistä tehdä palaute ja korvausanomus Taksi Helsingin palautelomakkeen kautta. (käydään lopussa prosessi läpi)

Miksi kaikkia tilauksia ei ole kirjattu, vaikka tilaus on tehty ajoissa puhelimitse?

Kyydit myöhässä, odotettu 1,5 tuntia, kuljettajat eivät ole saaneet tietoa kyydin tarpeesta.

- Näistä tilanteista tulisi saada hieman tarkempi selvitys, jotta voidaan selvittää mitä on tapahtunut ja missä vaiheessa tilausta on tapahtunut virhe.

Asiakkaan tilaus syötetty väärin ja asiakas viedään väärään paikkaan, tästä autistiselle henkilölle aiheutuu paniikkia. Eikö osoitetta tarkisteta, koska on samannimisiä paikkoja tai kuljettaja ei tunne paikkakuntaa?

- Kuljettajien edellytetään toimivan aina tilauksen mukaisesti ja lisätiedot huomioiden.

Miksi työtoiminnasta asiakkaita ei haeta sisältä vaikka se on kirjattu tietoihin. Kuljettajat perustelevat, että eivät hae sisältä yksitellen, koska saattorahaa ei makseta. Ohjaajien on pidettävä asiakkaat sisällä ja avattava ovi vasta kun taksi on pysähtynyt jolloin kaikki ryntäävät yhtä aikaa taksiin, kilpaillaan etupenkille pääsystä jolloin syntyy vaaratilanteita.

- Tässä on toimittu kuljettajan osalta yksiselitteisesti väärin ja nouto- ja saatto ohjeiden noudattamisen tärkeyttä on painotettu kuljettajille.

Miksi lyhyitä kyytejä ei huomioida, jolloin asiakas ei saa kuljetusta?

- Taksi Helsingin välityksen ja hyvinvointialueen näkökulmasta kaikki kyydit välitetään samanarvoisina.

Miksi kuljetusyhtiö ilmoittaa, ettei taksia ole saatavilla vaikka varmaan sopimukseen on kirjattu riittävästi autoja?

- Pohjois-Savon hyvinvointialueella on riittävä määrä kalustoa, mutta kyseessä on suuri alue ja välillä sopivaa kuljetuskalustoa ei ole valitettavasti oikeassa paikassa juuri oikeaan aikaan.

Eikö tieto kulje taksien ja palvelukeskuksen välillä, kun kyyti on peruttu ajoissa niin taksi mennyt hakemaan asiakasta kotoa ja taas vastaavasti iltapäivällä päivätoiminnasta. Kenelle kirjataan kulut?

- Taksi Helsinki vastaa virheellisistä tilauksista aiheutuvista kustannuksista.

Päätöksiin ei ole kirjattu lähikunnissa käyntejä jolloin asiakas ei pääse jossakin tapahtumassa käymään vaikka aikaisemmin on päässyt.

- Uuden vammaispalvelulain mukaan lähikunnat eivät automaattisesti kuulu matkustusalueeseen vaan asiakkaan oman elämän kannalta merkittävien kuntien osalta tehdään päätökset erikseen kuljetuspäätöksen tekijän kanssa.

Onko omavastuut ja laskutus toimineet oikein ?

Onko viiveitä laskutuksesta?

- Olemme havainneet virheitä omavastuulaskutuksessa ja osa omavastuista on mennyt virheellisellä hinnastolla (2025 vuoden hinnasto) ja tästä on tulossa tai tullut jo tiedote kaikille asiakkaille.
- Viiveitä ei pitäisi tällä hetkellä juurikaan olla.

Kuljetuspalveluiden tarkoituksena on toimia joukkoliikenteen korvikkeena toimintarajoitteisille henkilöille, joten miksi taksi pitää tilata 1,5h etukäteen, vaikka busseja kulkee jopa useasti tunnissa? Toimintarajoitteinen henkilö ei tällöin ole yhdenvertainen vaikkapa naapurinsa kanssa.

- Ennakkotilauksen yksityiskohdat on määriteltävä käyttöönötönteudessa ja ennakkotilauksilla pyritään varmistamaan kaluston saatavuutta sekä palvelun toimintavarmuutta. Käytössäsi on myös kuukausittain neljä pikamatkaa, joissa ennakkotilausaika ei noudateta.

Olisi mukava saada ilmoitus, mikäli taksia ei ole saatu tai taksi on myöhässä.

- Taksi Helsinki pyrkii aina ilmoittamaan myöhästymisistä tai saatavuushaasteista asiakkaille edellyttäen että asiakastiedot ovat ajan tasalla.

Onko tarkoitus ottaa käyttöön luoksetulokorvaus? (koska varsinkin syrjäseudulle on haasteellista taksia saada, ei ole kannattavaa yrittäjille)

Miten turvataan kuljetukset maaseutualueilla?

- Tähän sopimukseen ei kuulu niin sanottua luokseajokorvausta ja meillä täytyy olla samat yhteneväiset pelisäännöt käytössä olla koko hyvinvointialueella. Taksi tekee tiivistä yhteistyötä sekä hyvinvointialueen että paikallisten autoilijoiden kanssa ja hakee toimivia ratkaisuja alueellisiin haasteisiin.

Kaikki eivät tee reklamaatiota (ei ole tietoa, voimavaroja tai hoksaa, että kannattaisi reklamoida aina kun aiheutta on). Näkyykö myöhässä olleet tai saapumatta jääneet kyydit siitä huolimatta järjestelmässä?

- Kaikki kyydit, sekä ajoissa ajetut että myöhästyneet ja peruuntuneet raportoidaan hyvinvointialueelle ja näitä seurataan aktiivisesti myös aluekohtaisesti.

Kuinka aiotte saada toimimaan kuljetusten luotettavuuden (liittyen siihen, että taksit ovat joko myöhässä tai eivät tule ollenkaan)?

Kuinka voitatte asiakkaiden luottamuksen kuljetuspalveluihin takaisin?

- Kuljetusten toimintatarkkuuden varmistaminen ja parantaminen ovat Taksi Helsingin ydintoimintaa. Pääsääntöisesti kuljetukset toteutuvat noin 99% toimintatarkkuudella, jota voidaan pitää erittäin hyvänä tasona. Alueellisia haasteita on toki tunnistettu ja näiden osalta on tehty jo korjauksia ja pyritään jatkossakin yhteistyössä parantamaan kuljetusten luotettavuutta.

Mikä on pikakyytien tilanne tällä hetkellä?

- Asiakkaalle myönnettyistä matkoista neljä (4) voi tilata pikamatkoina. Pikatilausmatka tarkoittaa, että auton voi tilata heti (ilman ennakkotilausaikaa) ja se saapuu paikalle niin pian kuin sopiva auto on saatavilla.

Eikö asiakkaiden yhteiskuljetusten käyttö tulisi halvemmaksi myös hyvinvointialueelle? Näihin pitäisi saada selkeät ohjeistukset.

- Kaikkia kuljetuksia niin yksilö kuin reittimatkoja yhdistellään mahdollisuuksien mukaan huomioiden reittien ja aikataulujen toimivuus sekä esim. mahdolliset yksinmatkustusoikeudet. Yhdistelystä syntyy kustannushyötyä ja yhdistelyastetta seurataan yhdessä hyvinvointialueen kanssa.

- **Onko harrastusmatkoja mahdollista saada lisää?**
- **Onko mahdollista ottaa huomioon eri potilas- ja vammaisjärjestöjen asiantuntijoiden kokemusta suunnittelussa?**

Yhteystiedot ja tiedustelut

Tilaukset

- Tilauspalvelut ovat käytössäsi ympäri vuorokauden
- Puhelintilaukset ja asiakaspalvelu **0177783590**
- internet-tilauslomake: <https://tms-booking.attracs.com/customer-portal/login>
- Tekstiviestitilaukset **04573980492**
- Tilaukset **Sote kyyti** –sovelluksen kautta

Kaikki lisätiedot ja palautekanava:

<https://taksihelsinki.fi/sote-taksi/pshyvinvointialue>

**Luottamuksesi
arvoinen.**

Kutsu uuden Sote Taksi sovelluksen testiryhmään.

- 📍 Olemme pilotoineet uuden Sote Taksi sovelluksen käyttöä ja osa teistä onkin ollut mukana testiryhmässä ja antanut palautetta liittyen sovelluksen toiminnallisuuksiin.
- 📍 Haemme lisää testaajia uuden sovelluksen käyttäjiksi, jotta saamme sovelluksesta entistä enemmän käyttökokemuksia ennen virallista julkaisua. Sovellus on Taksi Helsingin kehittämä ja hallinnoima, ja sen on tarkoitus korvata nykyinen Sote Kyyti -sovellus tulevaisuudessa.
- 📍 Testaajana pääset kokeilemaan uutta sovellusta ennakoon ja vaikuttamaan sen kehitykseen antamalla palautetta. Kokemuksesi ja näkemyksesi ovat meille erittäin tärkeitä, jotta voimme varmistaa sovelluksen toimivuuden ja sujuvan käyttökokemuksen.
- 📍 Mikäli olet kiinnostunut toimimaan testaajana, olethan yhteydessä jonna.lehessalo@taksihelsinki.fi

**Luottamuksesi
arvoinen.**

Kiitos kaikille osallistumisesta!