

Kuntalaistutkimus 2020:
**Kuntalaiset ja sote-palvelut
2020**

Kuntapalvelujen kokonaistuloksista tiedotettu 8.12.2020:

<https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2020/kuntalaiset-ovat-edelleen-hyvin-tyytyvaisia-kunnallisiin-palveluihin-parhaat-arviot>

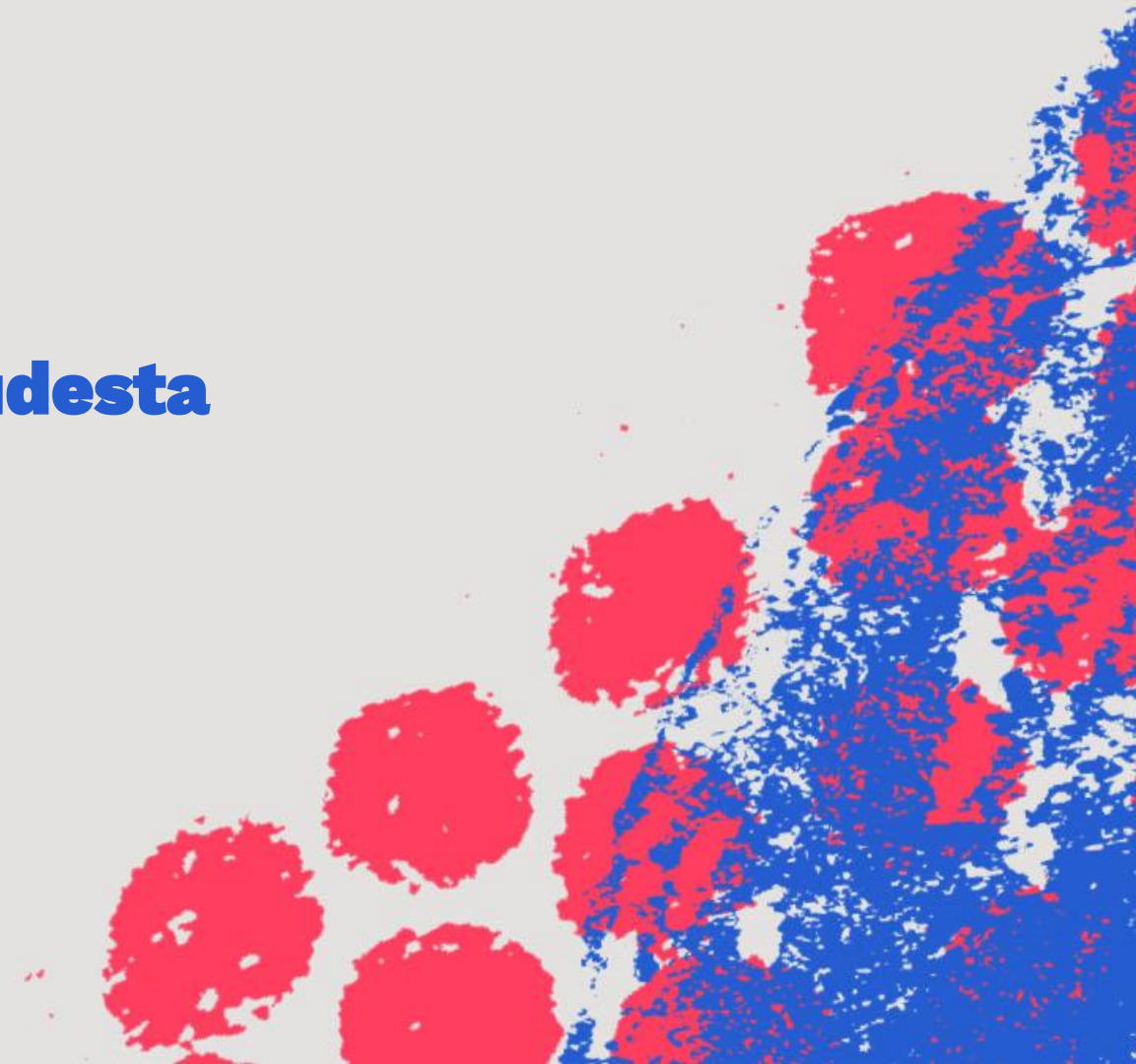
26.1.2021

Marianne Pekola-Sjöblom, tutkimuspäällikkö, Kuntaliitto



Kuntalaistutkimus 2020:

**Keskeiset havainnot
sote-palvelujen hoidosta sekä
saatavuudesta ja/saavutettavuudesta**



Keskeisiä havaintoja sote-palvelujen käytöstä

Sosiaali- ja terveystalveluja käyttäneiden osuudet vaihtelevat suuresti.

- **Terveystalveluja** käytetään lähes kautta linjan enemmän kuin sosiaalitalveluja.
- **Sosiaalitalvelujen** käyttö on pääosin vähäistä. Kaikissa tarkastelluissa sosiaalitalveluissa omakohtaista käyttökokemusta omaavia on korkeintaan viisi prosenttia kyselyyn vastanneista.
- Kuntalaisilla on eniten omakohtaista käyttökokemusta *terveysaseman lääkärivastaanottopalveluista* (74% kyselyyn vastanneista), *sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottopalveluista* (68%) ja *hammashoidosta* (56%).
- Kuntalaisilla on vähiten omakohtaista käyttökokemusta *päihdepalveluista* (1 %) ja *lapsiperheiden kotitalvelusta* (1 %).



Keskeisiä havaintoja sote-palvelujen hoidosta

Kuntalaiset ovat pääosin varsin tyytyväisiä kuntansa sosiaali- ja terveystalvelujen hoitoon.

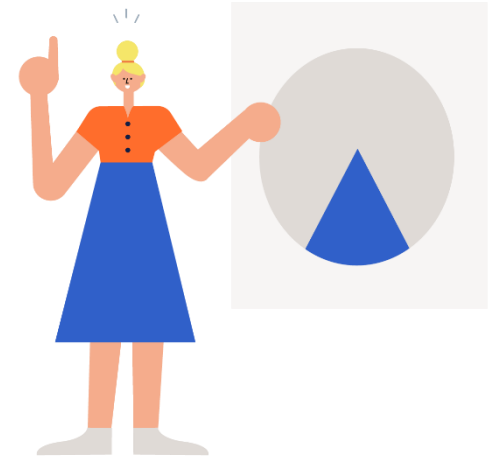
- Kaikkia tarkasteltuja sosiaali- ja terveystalveluja pidetään pikemmin hyvin kuin huonosti hoidettuina.
- Sote-palvelujen hoitoon kantaa ottamattomien määrät ovat suuria varsinkin vähän käytetyissä sosiaalipalveluissa. -> näkyvät heikompina arvioina palvelujen hoidosta.
- Tyytyväisyys on suurinta *sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanottoon* sekä *äitiys- ja lastenneuvolaan*. (keskiarvot > 4 asteikolla 1-5)
- Tyytyväisyys on korkeata myös *sairaalahoittoon, hammashoittoon, terveystalvelun lääkärivastaanottoon* ja *kouluterveydenhuoltoon*. (keskiarvot > 3,8 asteikolla 1-5).
- Kaikissa sosiaali- ja terveystalveluissa, myös vähän käytetyissä palveluissa, tyytyväisyysarviot ovat > 3,0 asteikolla 1-5.



Keskeisiä havaintoja sote-palvelujen saavutettavuudesta

Hyvin hoidettuja sote-palveluja pidetään myös hyvin saatavana/saavutettavana.

- Kaikissa tarkastelluissa sosiaali- ja terveystalvueluissa kuntalaisten arviot palvelun saatavuudesta ja/tai saavutettavuudesta ovat pikemmin positiivisia kuin kriittisiä.
- Kanta ottamattomien määrät ovat suuria (kuten myös palvelujen hoitoa koskevissa arvioissa) varsinkin vähän käytetyissä sosiaalipalveluissa. -> näkyvät heikompina arvioina palvelujen saatavuudessa/saavutettavuudessa.
- Parhaiten saavutettavissa olevia sote-palveluita ovat *äitiys- ja lastenneuvolat, kouluterveydenhuolto, sairaalahoito sekä sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto*. (keskiarvot > 3,7 asteikolla 1-5).
- Kaikissa sosiaali- ja terveystalvueluissa, myös vähän käytetyissä palveluissa, saatavuus-/saavutettavuusarviot ovat > 3,0 asteikolla 1-5.
- Suurimmat erot palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusarvioiden välillä on nähtävissä lähinnä *terveysaseman lääkärivastaanoton ja hammashoidon* palveluissa. (-> saavutettavuushaasteita)



Keskeisiä havaintoja sote-palvelujen hoidosta / Käyttäjät vs. ei-käyttäjät

Sosiaali- ja terveysterveysten käyttäneet ovat pääsääntöisesti merkittävästi tyytyväisempiä palvelujen hoitoon kuin ne, joilla ei ole omakohtaista käyttökokemusta.

Terveysterveysten:

- Terveysterveysten käyttäneet ovat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä palvelujen hoitoon.
- Myös ei-käyttäjät ovat pikemmin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä terveysterveysten hoitoon.
- *Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut* saavat parhaat arviot sekä käyttäjiltä että ei-käyttäjiltä. Myös sairaalahoitoon ja kouluterveydenhuoltoon ollaan varsin tyytyväisiä riippumatta siitä onko omakohtaista käyttökokemusta vaiko ei.
- Erityisesti mielenterveysterveysten palveluissa, hammashoidossa ja terveysterveysten lääkärivastaanottopalvelussa nähdään ei-käyttäjien selvästi vähäisempi tyytyväisyys kuin käyttäjillä.

Sosiaalipalvelut:

- Sosiaalipalveluja käyttäneet ovat pääsääntöisesti paljon tyytyväisempiä palvelujen hoitoon kuin ei-käyttäjät ja käyttäjätyytyväisyys on useimmissa sosiaalipalveluissa varsin hyvällä tasolla.
- Ei-käyttäjillä arviot sosiaalipalvelujen hoidosta on pikemmin positiivisia kuin kriittisiä, mutta lähes kaikissa arvio lähellä kriittistä arvoa 3 (asteikolla 1-5).
- Käyttäjätyytyväisyys on suurinta perheneuvolapalveluihin. myös ei-käyttäjät pitävät perheneuvolapalveluja varsin hyvin hoidettuina.



Keskeisiä havaintoja sote-palvelujen saatavuudesta ja/tai saavutettavuudesta / Käyttäjät vs. ei-käyttäjät

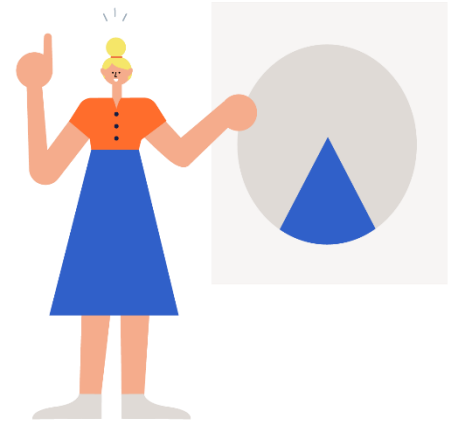
Sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäneet ovat pääsääntöisesti merkittävästi tyytyväisempiä palvelujen saatavuuteen/saavutettavuuteen kuin ne, joilla ei ole omakohtaista käyttökokemusta.

Terveyspalvelut:

- *Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut* saavat selvästi parhaat saatavuus- ja saavutettavuusarviot sekä käyttäjiltä että ei-käyttäjiltä.
- *Hammashoidossa* nähtävissä eniten ongelmia saavutettavuudessa. Ei-käyttäjät suhtautuvat kriittisesti, mutta käyttäjät varsin positiivisesti hammashoidon saatavuuteen ja saavutettavuuteen.
- Ei-käyttäjillä kriittisyyttä myös mielenterveyspalvelujen ja terveyskeskuksen lääkärivastaanottopalvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen. (keskiarvot 3,00–3,01 asteikolla 1–5).

Sosiaalipalvelut:

- *Perheneuvolat* saavat selvästi parhaat saatavuus- ja saavutettavuusarviot sekä käyttäjiltä että ei-käyttäjiltä.
- Ei-käyttäjillä heikoimmat saatavuus- ja saavutettavuusarviot *päihdepalveluista* ja *lapsiperheiden kotipalvelusta*.
- *Toimeentulotuessa* (pääosin Kelan vastuulla) ja *ikäntyneiden tehostetussa palveluasumisessa* sekä käyttäjien että ei-käyttäjien saavutettavuusarviot ovat vain lievästi positiivisia.



Keskeisiä havaintoja suhtautumisesta sote-palvelujen hoitoon – ajallinen kehitys

Terveyspalvelut:

- **Kuntalaisten palvelutyytyväisyys on kasvanut selvästi ajanjaksolla 1996–2020.**
 - Tyytyväisyys on vuonna 2020 korkeammalla tasolla kuin kertaakaan tarkastelujaksolla. Heikoin tyytyväisyysarvio vuonna 2000.
 - Palvelutyytyväisyys on kasvanut myös yksittäisissä terveyspalveluissa kuten esimerkiksi terveysaseman lääkärin ja sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottopalveluissa ja hammashoidossa, ja näkyy näissä palveluissa tyytyväisyyden kasvuna sekä käyttäjien että ei-käyttäjien keskuudessa.
 - Käyttäjätyytyväisyys on kaikissa terveyspalveluissa suurempaa kuin niillä, joilla ei ole ollut omakohtaista palvelukokemusta. Monissa terveyspalveluissa käyttäjätyytyväisyys on ollut varsin korkealla tasolla lähes koko tarkastelukauden ajan.

Sosiaalipalvelut:

- **Kuntalaisten palvelutyytyväisyys on kasvanut hieman ajanjakson 1996–2020 viimeisinä tarkasteluvuosina.**
 - Palvelutyytyväisyys on korkeimmillaan vuonna 2020, heikoin arvio vuonna 2000.
 - Terveyspalvelujen tapaan palvelutyytyväisyys on kasvanut viime vuosina monissa sosiaalipalveluissa ja on saavuttamassa samaa tasoa kuin tarkastelujakson alussa.
 - Käyttäjien tyytyväisyys on useimmissa palveluissa ja koko tarkastelujakson ajan ollut suurempaa kuin niillä, joilla ei ole ollut omakohtaista palvelukokemusta.



Keskeisiä havaintoja suhtautumisesta sote-palveluihin vastaajan iän, sukupuolen ja äidinkielen mukaan

Ikäluokka:

- Tyytyväisyys terveystalvelujen hoitoon erittäin suurta ja saatavuuteen/saavutettavuuteen suhteellisen hyvää kaikissa ikäluokissa. Vanhimmalla ikäluokalla parhaat arviot sekä terveystalvelujen hoidosta että saatavuudesta/saavutettavuudesta.
- Tyytyväisyys sosiaalipalvelujen hoitoon kohtuullisella tasolla ja sosiaalipalvelujen saatavuuteen/saavutettavuuteen vähintään tyydyttävällä tasolla kaikissa ikäluokissa. Tyytyväisimpiä 30-39- ja 70+-vuotiaat, paras saatavuus-/saavutettavuusarvio 30-39-vuotiailla.

Sukupuoli:

- Naiset ovat miehiä hieman tyytyväisempiä sekä sosiaali- että terveystalvelujen hoitoon. Miehillä on hieman naisia positiivisempi arvio sote-palvelujen saatavuudesta / saavutettavuudesta.

Äidinkieli:

- Ruotsinkieliset ovat suomenkielisiä merkittävästi tyytyväisempiä sekä sote-palvelujen hoitoon että saatavuuteen/saavutettavuuteen.

Kodin sijainti kunnassa:

- Tyytyväisyys terveystalvelujen hoitoon korkeata kodin sijainnista riippumatonta. Terveystpalvelujen saatavuus-/saavutettavuusarvio hieman heikompi kunnan reuna-alueella asuvilla. Myös tyytyväisyydessä sosiaalipalvelujen hoitoon ja saatavuuteen/saavutettavuuteen kohtuullisella tasolla kunnan eri osissa asuvilla. Kunnan reuna-alueella asuvilla arviot sosiaalipalvelujen hoidosta ja saatavuudesta/saavutettavuudesta hieman heikompi kuin muilla alueilla asuvilla.



Keskeisiä havaintoja suhtautumisesta sote-palveluihin vastaajan kuntataustan mukaan

Kuntakoko:

- Tyytyväisyys terveystalvelujen hoitoon hyvin suurta ja arviot saatavuudesta/saavutettavuudesta vähintään kohtuullisella tasolla kaikenkokoisissa kunnissa. Parhaat tyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot 5 000 – 20 000 asukkaan kunnissa asuvilla, heikoimmat arviot yli 100 000 asukkaan kaupungeissa asuvilla.
- Tyytyväisyys sosiaalipalvelujen hoitoon kohtuullisella tasolla ja saavutettavuusarviot vähintään tyydyttävällä tasolla kaikenkokoisissa kunnissa. Parhaat arviot 5 000 – 10 000 asukkaan kunnissa asuvilla, heikoimmat arviot yli 100 000 asukkaan kaupungeissa asuvilla.

Kunnan kielisuhde:

- Tyytyväisyys sekä sosiaali- että terveystalvelujen hoitoon ja saavutettavuuteen suurinta kaksikielisissä, ruotsinkielienemmistöissä kunnissa.

Sote-järjestämistapa kunnassa:

- Tyytyväisyys terveystalvelujen hoitoon hyvin suurta ja arviot saatavuudesta / saavutettavuudesta kohtuullisella tasolla kaikissa kunnissa riippumatta sote-palvelujen järjestämistavasta. Hieman muita paremmat tyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot sote-palvelut vastuukuntamallilla järjestävissä kunnissa.
- Tyytyväisyys sosiaalipalvelujen hoitoon ja saatavuuteen/saavutettavuuteen vähintään tyydyttävällä tasolla kaikissa kunnissa riippumatta sote-palvelujen järjestämistavasta. Hieman muita parempi tyytyväisyysarvio sote-palvelut vastuukuntamallilla järjestävissä kunnissa. Myös sosiaalipalvelujen saavutettavuusarvio parempi kuin useimmissa muissa järjestämistavoissa (pl yhteisyritys –muodossa toteuttavat kunnat, joissa korkein saavutettavuusarvio.)



Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten mielipiteet sote-palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta

Täsmälliset kysymysmuotoilut:

- **Mitä kuntasi järjestämiä palveluja tai toimia olet käyttänyt?**
- **Miten kuntasi järjestämiä palveluja on mielestäsi hoidettu?**
- Arvioi palvelujen/toimien hoitamista asteikolla 1 (erittäin huonosti) – 5 (erittäin hyvin). Esitä arviosi kaikista palveluista, vaikkeet olisi käyttänyt sitä viimeisen 12 kuukauden aikana.
- **Miten arvioit kuntasi järjestämien palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta?** Arvioi asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä).



Kuntalaistutkimuksessa 2020 tarkastellut sosiaali- ja terveyspalvelut

(yht. 18 palvelua)

Terveyspalvelut (9 kpl):

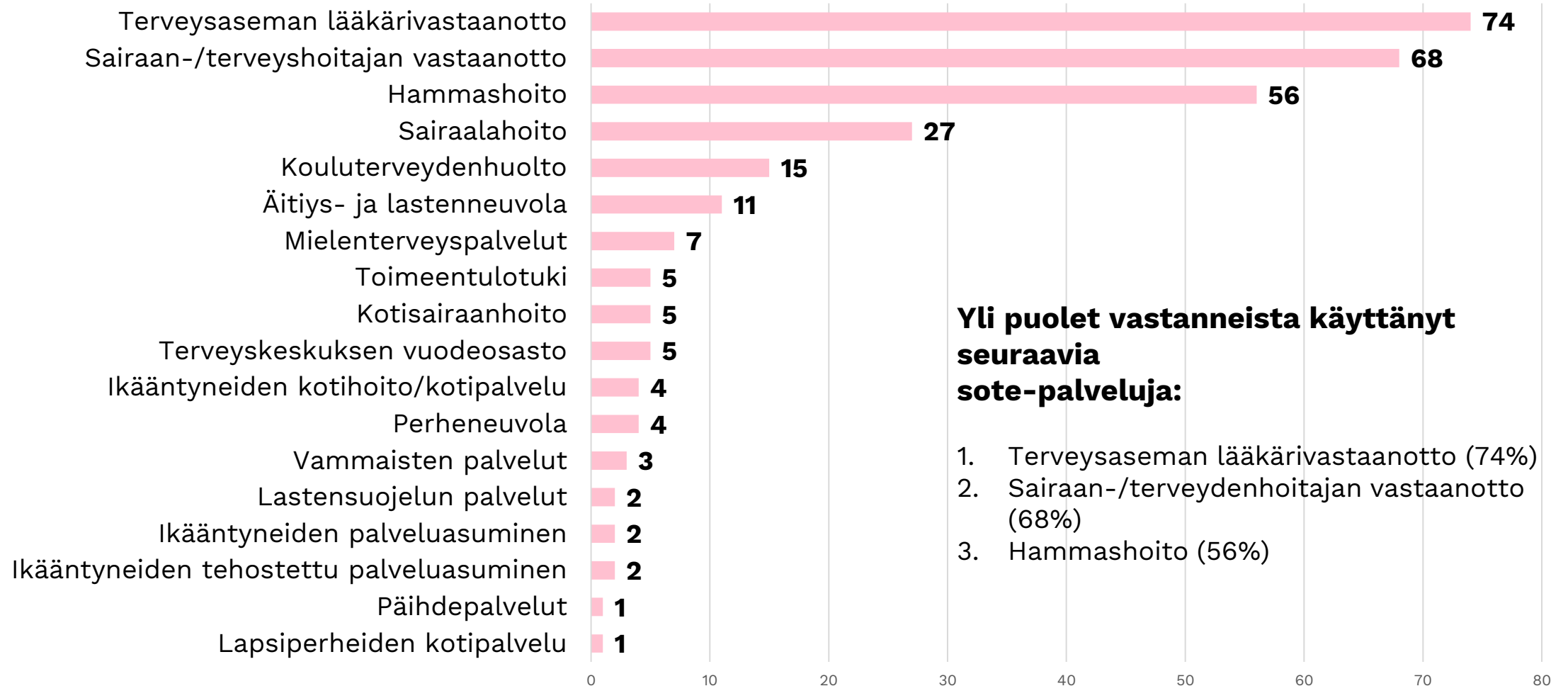
1. Terveysaseman lääkärivastaanotto
2. Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotto
3. Hammashoito
4. Äitiys- ja lastenneuvola
5. Kouluterveydenhuolto
6. Sairaalahoido
7. Kotisairaanhoido
8. Terveyskeskuksen vuodeosasto
9. Mielenterveyspalvelut

Sosiaalipalvelut (9 kpl):

1. Ikääntyneiden palveluasuminen
2. Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen
3. Ikääntyneiden kotihoito/kotipalvelu
4. Lapsiperheiden kotipalvelu
5. Perheneuvola
6. Lastensuojelun palvelut
7. Vammaisten palvelut
8. Päihdepalvelut
9. Toimeentulotuki

Sote-palvelujen käytössä suuria eroja

% vastanneista käyttänyt viimeisen 12 kuukauden aikana. (N= 10 812)

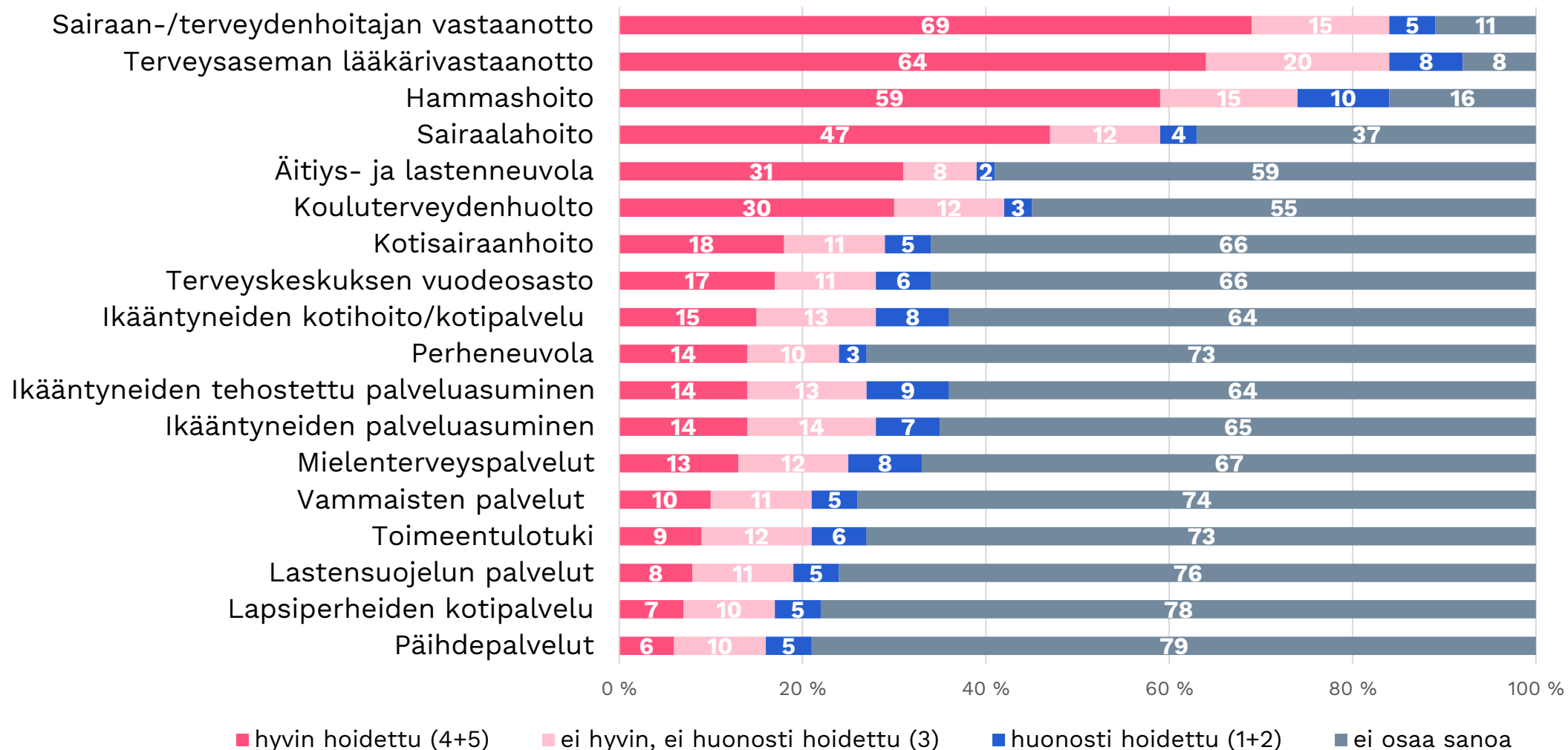


Yli puolet vastanneista käyttänyt seuraavia sote-palveluja:

1. Terveysaseman lääkärivastaanotto (74%)
2. Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotto (68%)
3. Hammashoito (56%)

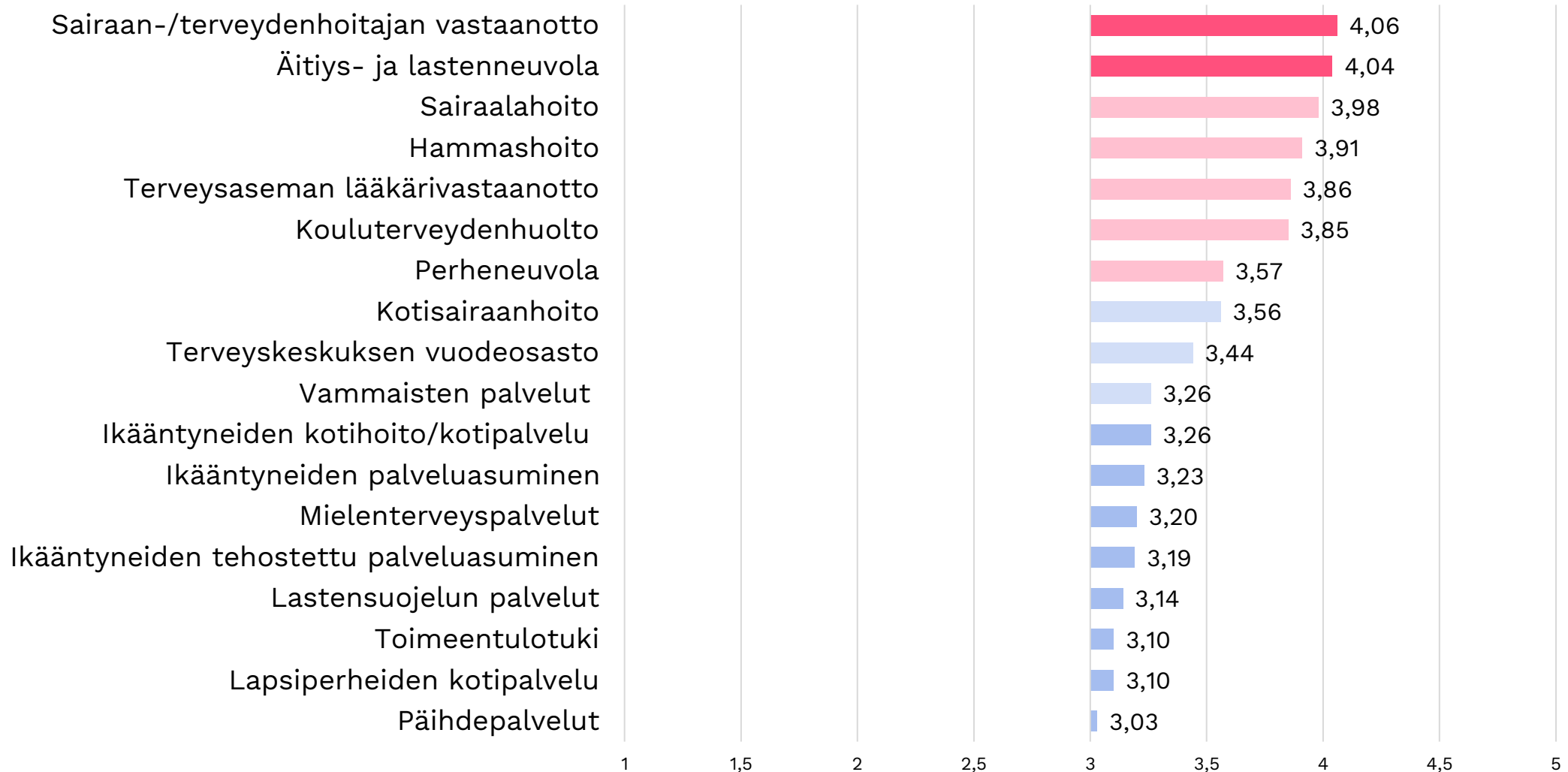
Kuntalaiset tyytyväisimpiä sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottoon

Arviot yksittäisten sote-palvelujen hoidosta. Vastausten %-jakaumat (N= 5632–9680).



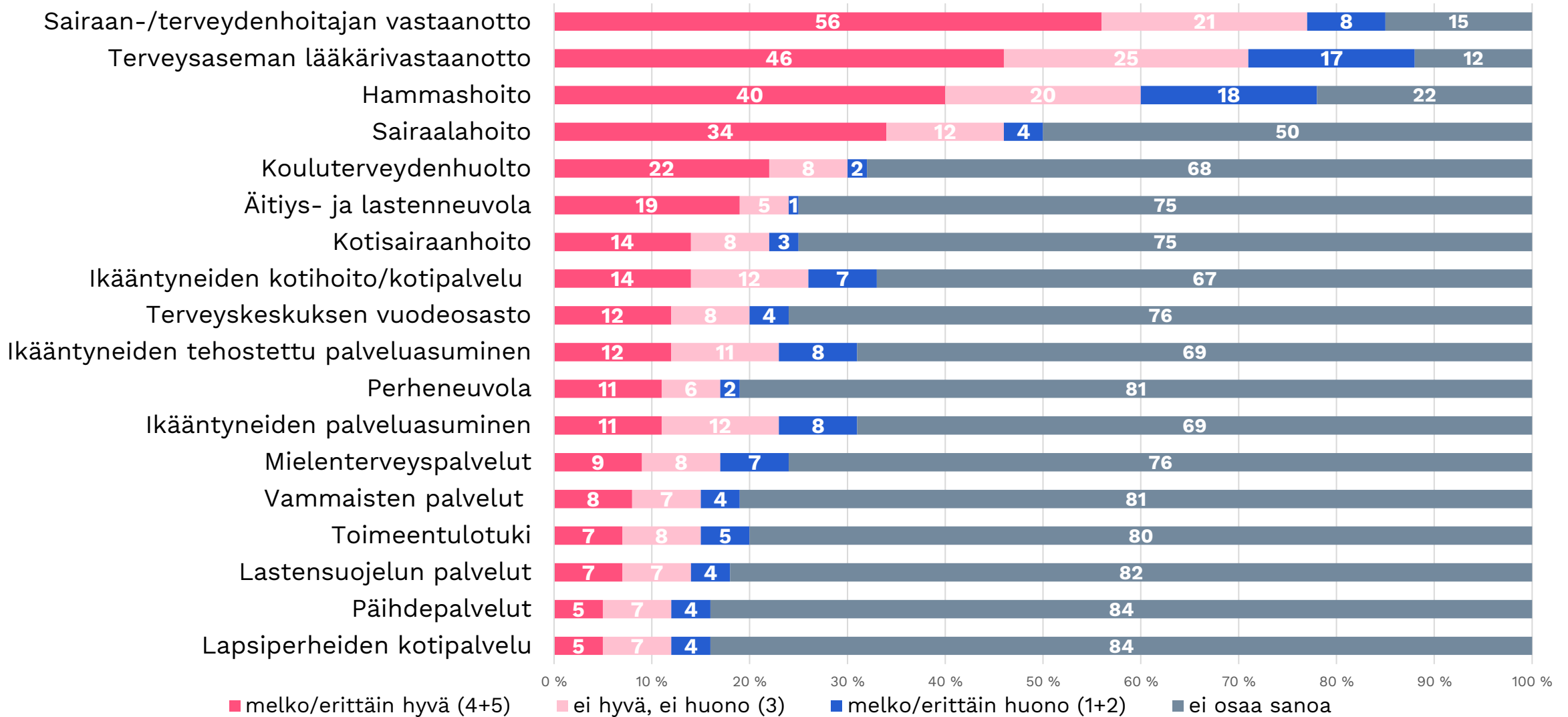
Kaikkien sote-palvelujen hoitoon suhtaudutaan vähintään lievän positiivisesti

Arviot yksittäisten sote-palvelujen hoidosta. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=1228-8832)



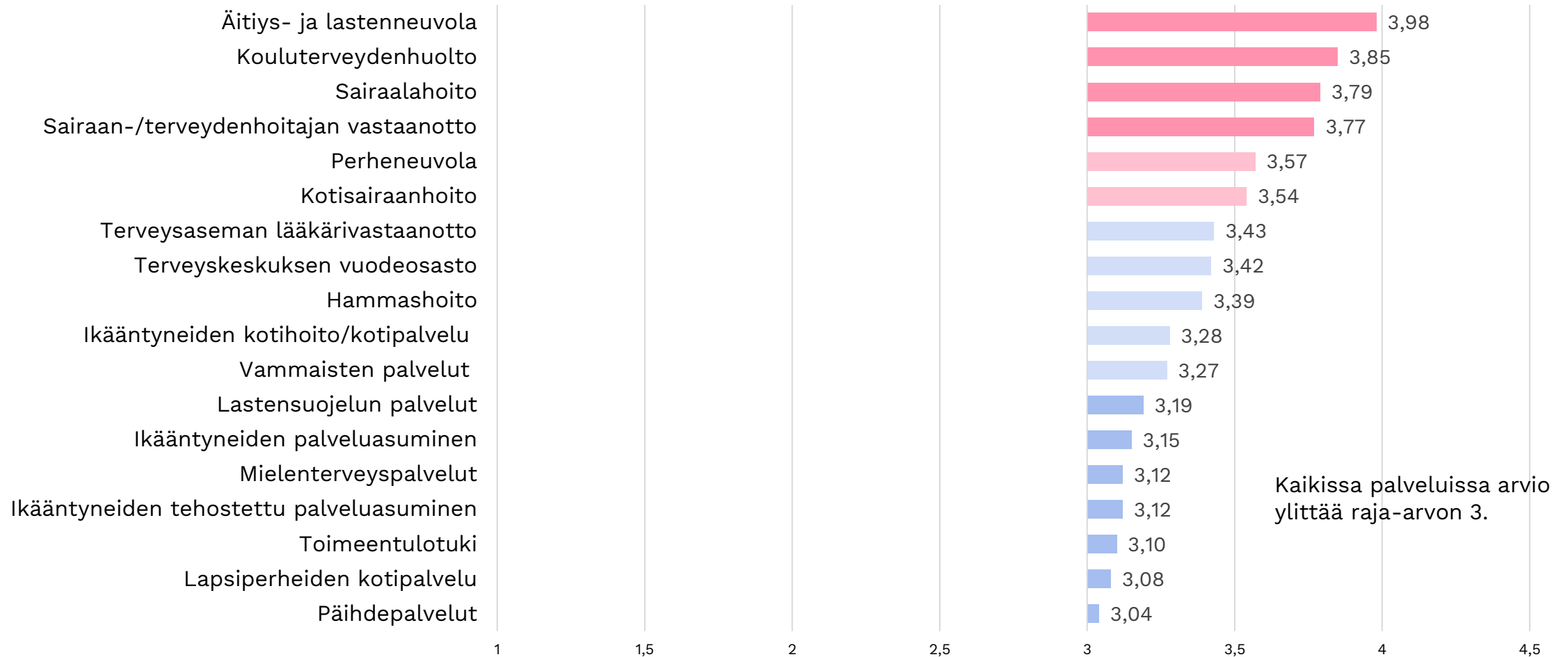
Hyvin hoidettuja sote-palveluja pidetään myös hyvin saatavana/saavutettavana

Yksittäisten sote-palvelujen vastausjakaumat, % (N=5869-9617)



Kaikkien sote-palvelujen saatavuutta/saavutettavuutta pidetään pikemmin hyvänä kuin huonona

Saatavuus-/saavutettavuusarvioiden keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=1539-9339)



Kuntalaisten arviot sote-palvelujen hoidosta (palvelutyytyväisyys) sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta tutkimuskunnissa 2020.

TOP3: Parhaiten ja heikoimmin sijoittuneet sote-palvelut.

Asteikolla 1-5 suurimmat ja pienimmät keskiarvot saaneet palvelut ('kriittinen piste' arvo 3).

Palvelujen hoitoa koskevissa arvioissa vaihtoehto 'ei osaa sanoa' rajattu tarkastelun ulkopuolelle.

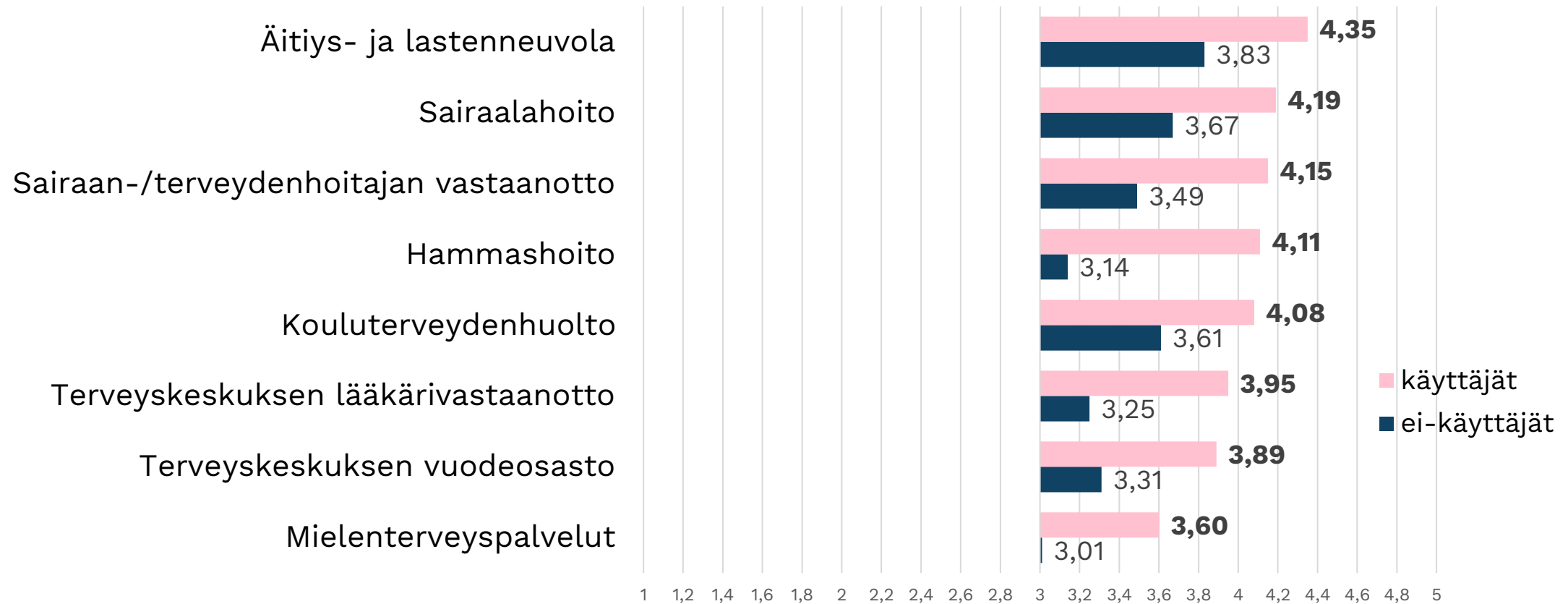
Palvelutyytyväisyys korkeinta asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettuna pidetään.	k-a	% pitää hyvin hoidettuna (pl eos-vastaukset)	Palvelua käyttäneitä, %	Palvelutyytyväisyys matalinta asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonommin hoidettuna pidetään.	k-a	% pitää hyvin hoidettuna (pl eos-vastaukset)	Palvelua käyttäneitä, %
Sairaanhoidon/terveydenhoitajan vastaanotto	4,06	77	68	Päihdepalvelut	3,03	27	1
Äitiys- ja lastenneuvola	4,04	77	11	Lapsiperheiden kotipalvelu	3,10	31	1
Sairaalahoito	3,95	75	27	Toimeentulotuki	3,10	33	5
Parhaiten saatavissa ja saavutettavissa olevat palvelut asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä parempana saavutettavuutta pidetään.	k-a	% pitää hyvin saatavana / saavutettavana (pl eos-vastaukset)		Heikoiten saavutettavissa olevat palvelut asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonompaa saavutettavuutta pidetään.	k-a	% pitää hyvin saatavana / saavutettavana a (pl eos-vastaukset)	
Äitiys- ja lastenneuvola	3,98	75	11	Päihdepalvelut	3,04	31	1
Kouluterveydenhuolto	3,85	70	15	Lapsiperheiden kotipalvelu	3,08	33	1
Sairaalahoito	3,79	68	27	Toimeentulotuki	3,10	35	5

Kuntalaistutkimus 2020:

**Käyttökokemukseen perustuvat arviot
kunnallisten palvelujen hoidosta sekä
saatavuudesta ja saavutettavuudesta**

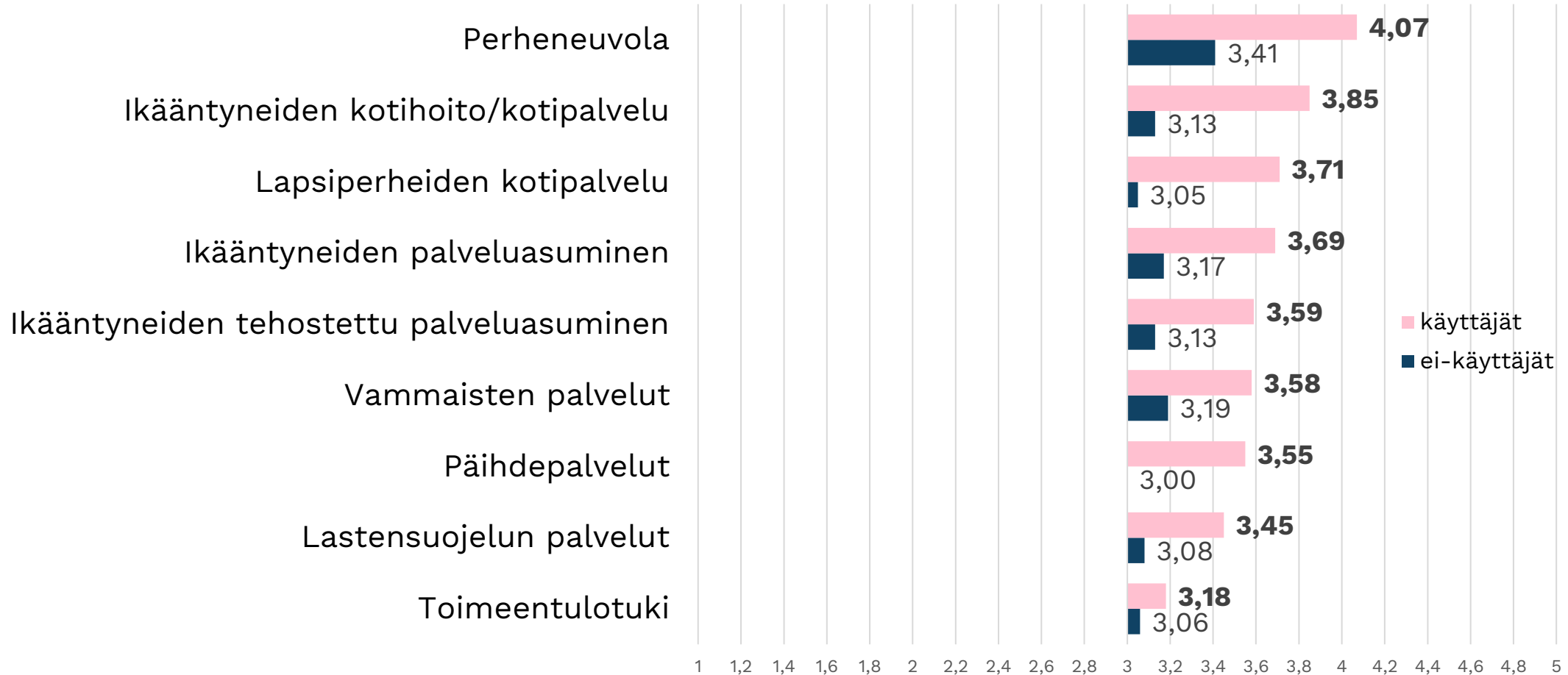
Terveyspalveluja käyttäneet ovat tyytyväisempiä palvelujen hoitoon kuin ne, joilla ei ole omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä.

Terveyspalvelujen hoitoa koskevat arviot. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä. (N=1954-8712)



Sosiaalipalveluja käyttäneet ovat tyytyväisempiä palvelujen hoitoon kuin ne, joilla ei omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä.

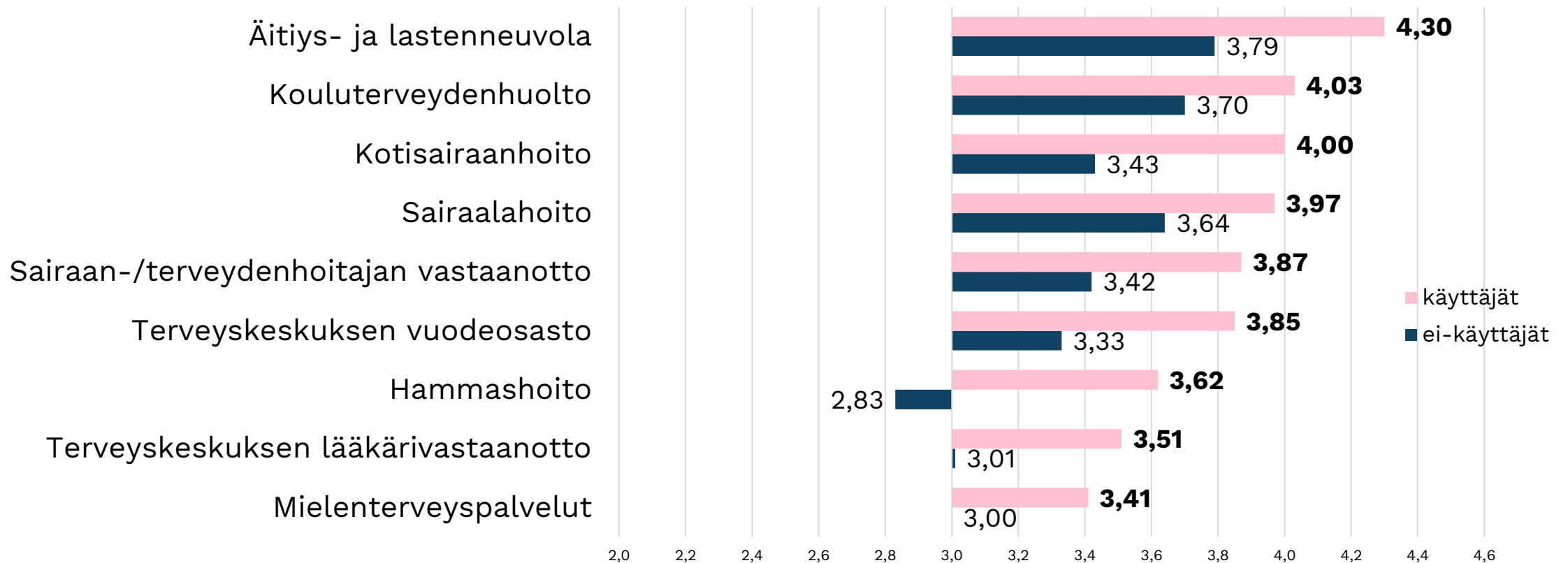
Sosiaalipalvelujen hoitoa koskevat arviot. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä. (N=1174-2082)



Terveyspalveluja käyttäneet pääosin hyvin tyytyväisiä palvelujen saatavuuteen.

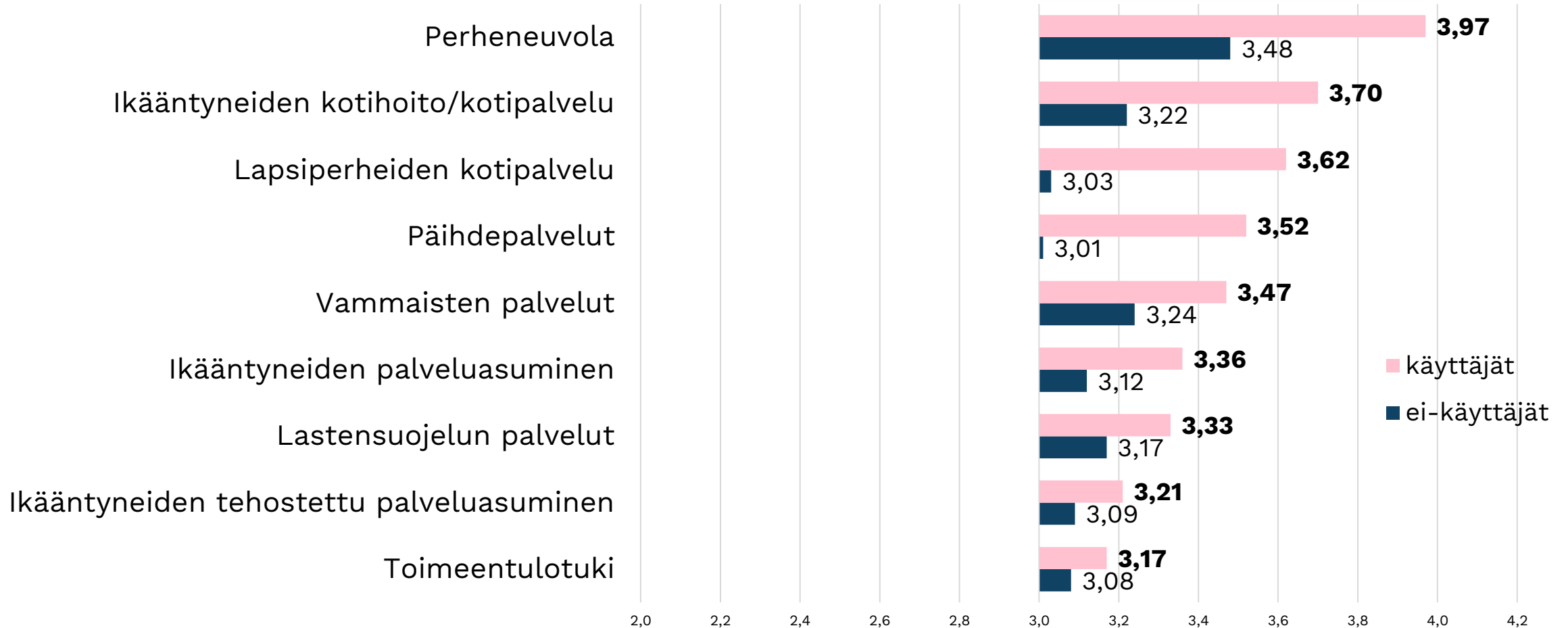
- Käyttäjät ja ei-käyttäjät selvästi tyytyväisimpiä äitiys- ja lastenneuvolaan.
- Hammashoidossa nähtävissä eniten ongelmia saavutettavuudessa.

Terveyspalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koskevat arviot. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä. (N=2208-9181)



Sosiaalipalveluja käyttäneet kohtuullisen tyytyväisiä palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Paras arvio vanheneuvolan palveluista.

Sosiaalipalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koskevat arviot. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä. (N=1473-2996)

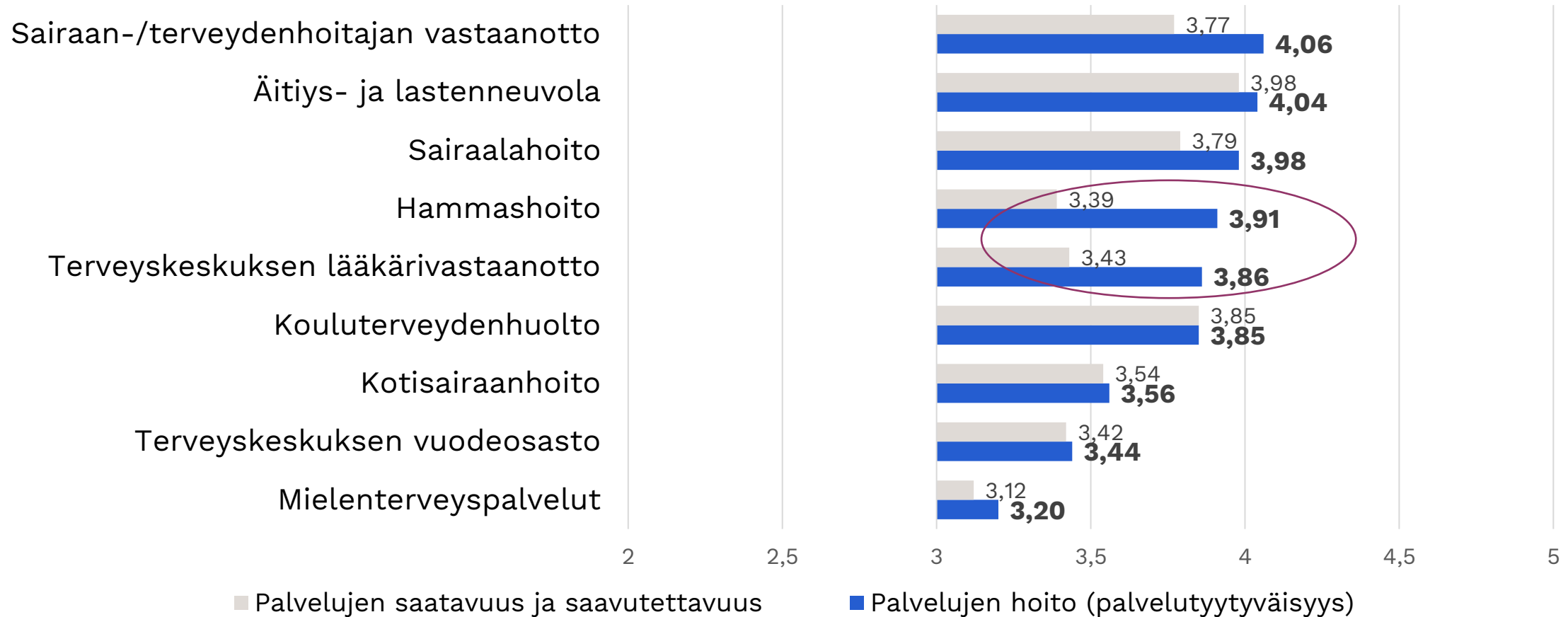


Kuntalaistutkimus 2020:

**Arviot sote-palvelujen hoidosta vs.
saatavuudesta ja saavutettavuudesta**

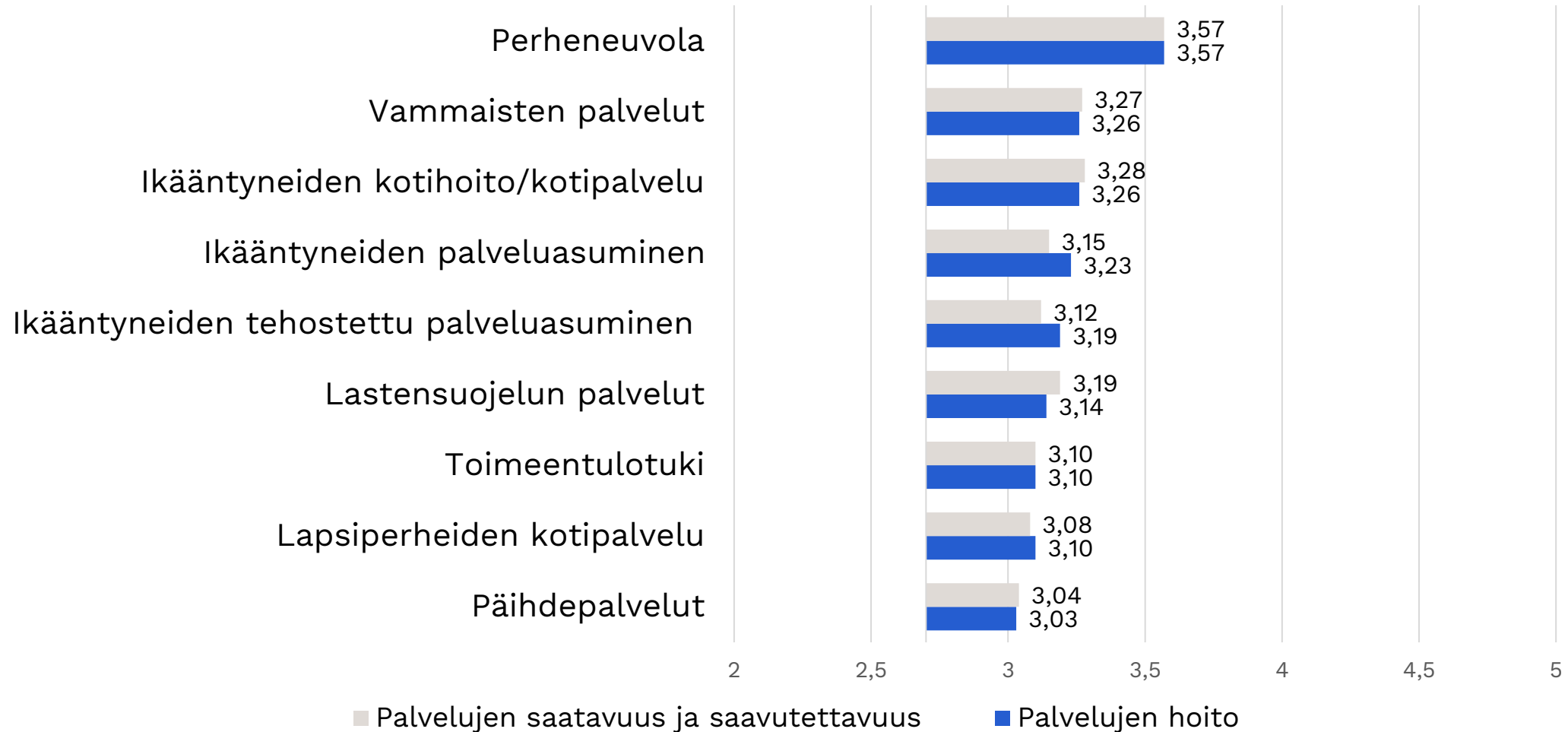
Terveyspalvelut: Sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottopalvelut parhaiten hoidettuja, äitiys- ja lastenneuvolapalvelut parhaiten saavutettavissa olevia terveyspalveluja

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset). (N=2006-9339)



Sosiaalipalvelut: Vähän käytetyistä sosiaalipalveluista perheneuvolan palveluille paras arvio sekä palvelun hoidosta että saavutettavuudesta.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa -vastaukset). (N=1228-3173)



Kuntalaistutkimus 2020:

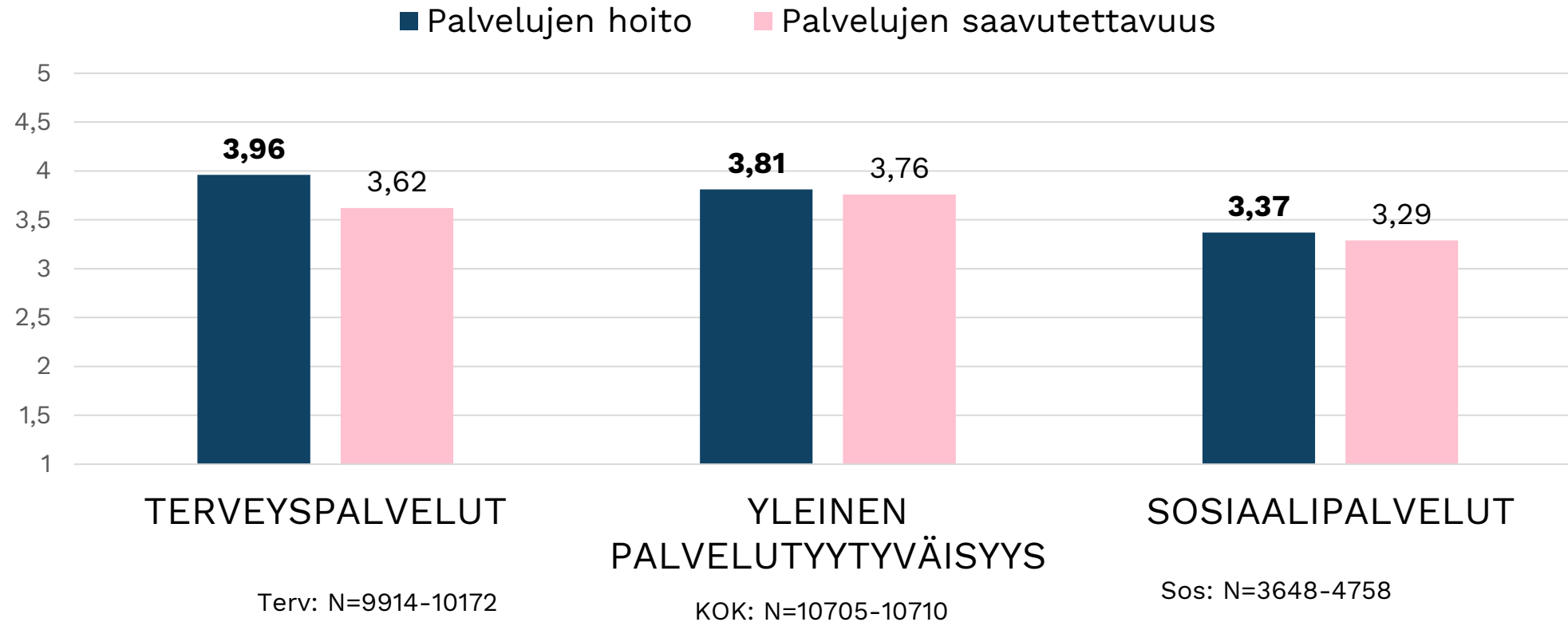
**Sote-palvelut:
Palvelutyytyväisyys ja
saatavuus/saavutettavuus 2020
sekä ajanjaksolla 1996–2020**

Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten arviot kunnallisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta

Kokonais- ja sektorikohtaisten indeksien arvot tutkimuskunnissa.

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Eri tutkimusvuosina tarkastellut terveystalvelut

1996-2004 (6 palvelua):

1. Terveyskeskuksen vastaanotto/poliklinikka ->
2. Hammashoito
3. Mielen terveystalvelut
4. Kotisairaanhoido
5. Terveyskeskuksen vuodeosastot
6. Keskus-/aluesairaalat ->

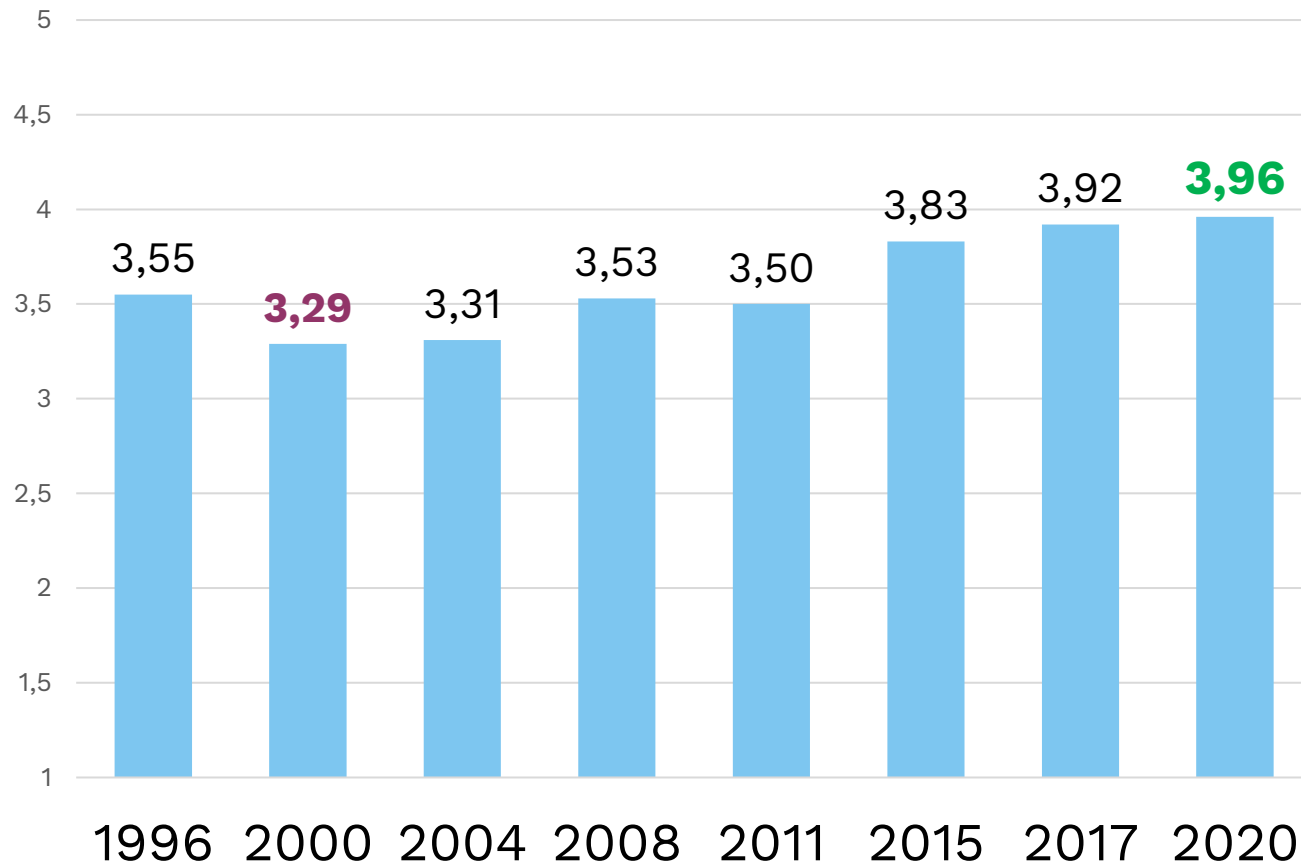
2008-2020 (9 palvelua):

1. Terveyskeskuksen lääkäri vastaanotto
2. Sairaanhoidajan/terveydenhoitajan vastaanotto
3. Hammashoito
4. Mielen terveystalvelut
5. Kotisairaanhoido
6. Terveyskeskuksen vuodeosastot
7. Sairaala
8. Äitiys- ja lastenneuvola*
9. Kouluterveydenhuolto*

Kuntaliiton kuntalaistutkimukset 1996-2020:

Kuntalaisten tyytyväisyys terveyspalvelujen hoitoon

kasvanut selvästi ajanjakson 1996-2020 aikana. (N= 9914-13813)



- **Terveyspalveluista muodostetun terveyspalveluindeksin saamat arvot tutkimukseen kunakin tarkasteluvuonna sisältyvissä kunnissa.**
- Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.
- **Terveysindeksiin kunakin tutkimusvuonna sisältyneiden terveyspalvelujen lkm:t:**
 - 1996: 6 palvelua
 - 2000: 6
 - 2004: 6
 - 2008: 9
 - 2011: 9
 - 2015: 9
 - 2017: 9
 - 2020: 9

Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Eri tutkimusvuosina tarkastellut sosiaalipalvelut

1996-2004 (7 palvelua):

1. Lasten päivähoito
2. Palveluasuminen/palvelutalo
3. Kotipalvelu
4. Vanhainkoti
5. Vammaisten palvelut
6. Päihdehuolto
7. Muu sosiaalihuolto (esim. toimeentulotuki)

2008 -2011 (9 palvelua):

1. Lasten päivähoito
2. Vanhusten palveluasuminen (esim. palvelutalo)
3. Vanhusten kotipalvelu
4. Vanhusten laitoshoido (esim. vanhainkoti)
5. Vammaisten palvelut
6. Päihdehuolto
7. ~~Muu sosiaalihuolto (esim. Toimeentulotuki)~~
8. Perheneuvola*
9. Lapsiperheiden kotipalvelu*

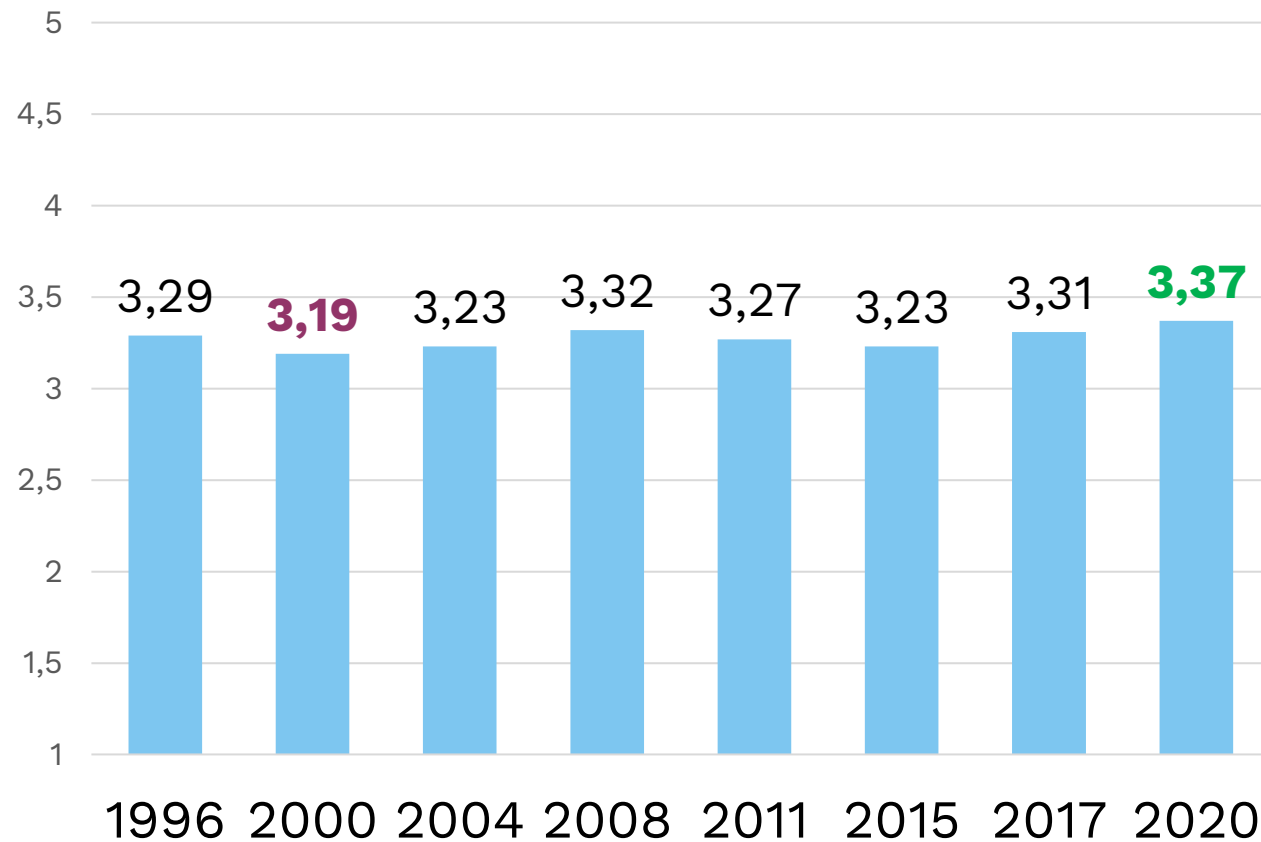
2015 - (9 palvelua):

~~Lasten päivähoito~~ (-> koulutuspalveluihin)

1. Vanhusten palveluasuminen (esim. palvelutalo)
2. Vanhusten kotipalvelu
3. Vanhusten laitoshoido (esim. vanhainkoti)
4. Vammaisten palvelut
5. Päihdehuolto
6. Toimeentulotuki
7. Perheneuvola
8. Lapsiperheiden kotipalvelu
9. Lastensuojelun palvelut*

Kuntaliiton kuntalaistutkimukset 1996-2020:

Kuntalaisten tyytyväisyys sosiaalipalvelujen hoitoon kasvanut hieman viimeisimpinä tarkasteluvuosina. (N= 3648-12150)



- **Sosiaalipalveluista muodostetun sosiaalipalveluindeksin saamat arvot tutkimukseen kunakin tarkasteluvuonna sisältyvissä kunnissa.**
- Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.
- **Sosiaali-indeksiin kunakin tutkimusvuonna sisältyneiden sosiaalipalvelujen lkm:t:**
 - 1996: 7 palvelua
 - 2000: 7
 - 2004: 7
 - 2008: 9
 - 2011: 9
 - 2015: 9*
 - 2017: 9*
 - 2020: 9*

Kuntalaistutkimus 2020:

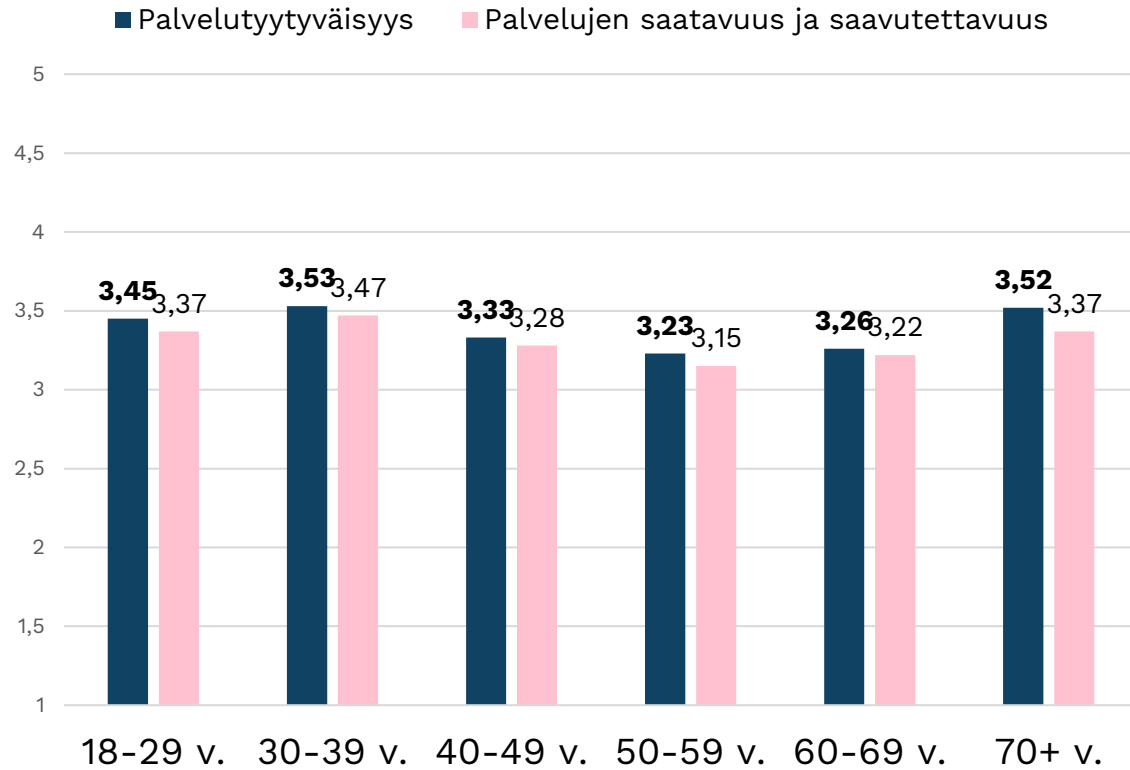
**Sosiaali- ja terveystalveluarviot ikäluokan,
sukupuolen, äidinkielen ja kodin sijainnin
mukaan tarkasteltuna 2020**

Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten arviot sosiaali- ja terveystalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta ikäluokittain tarkasteltuna.

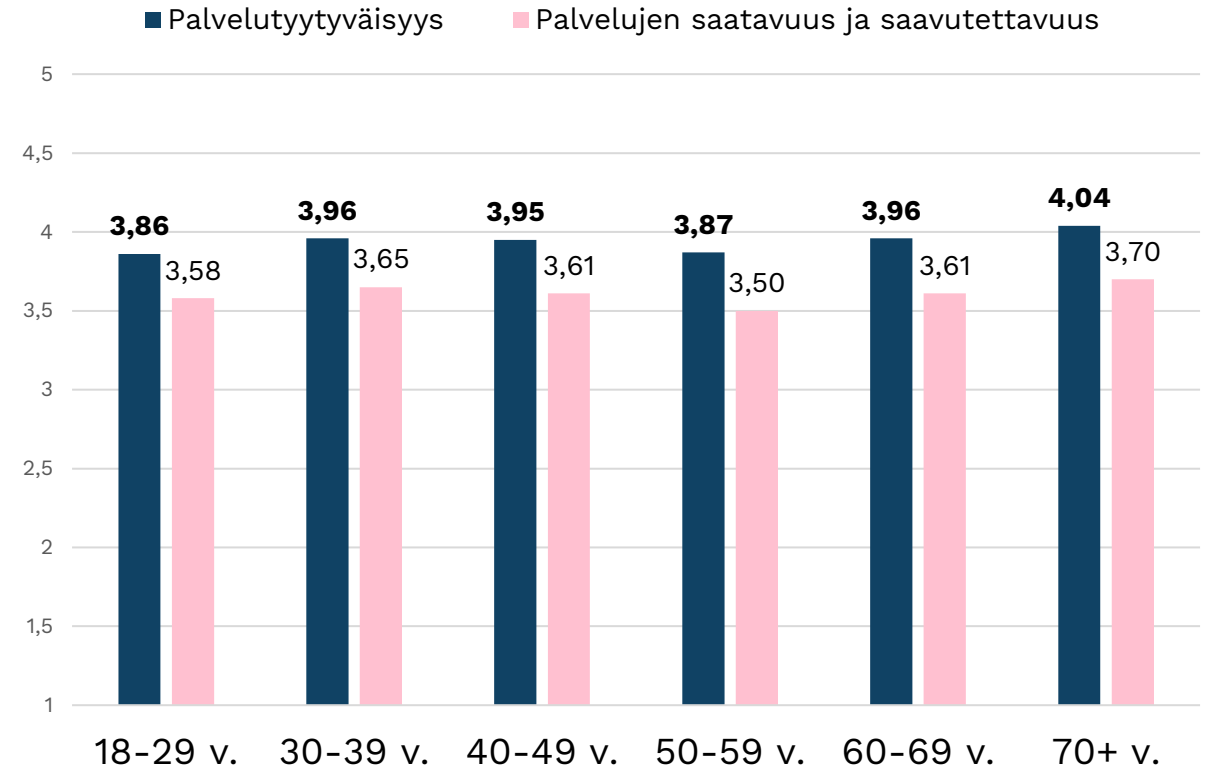
Sosiaalipalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3648-4758)



Terveystalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

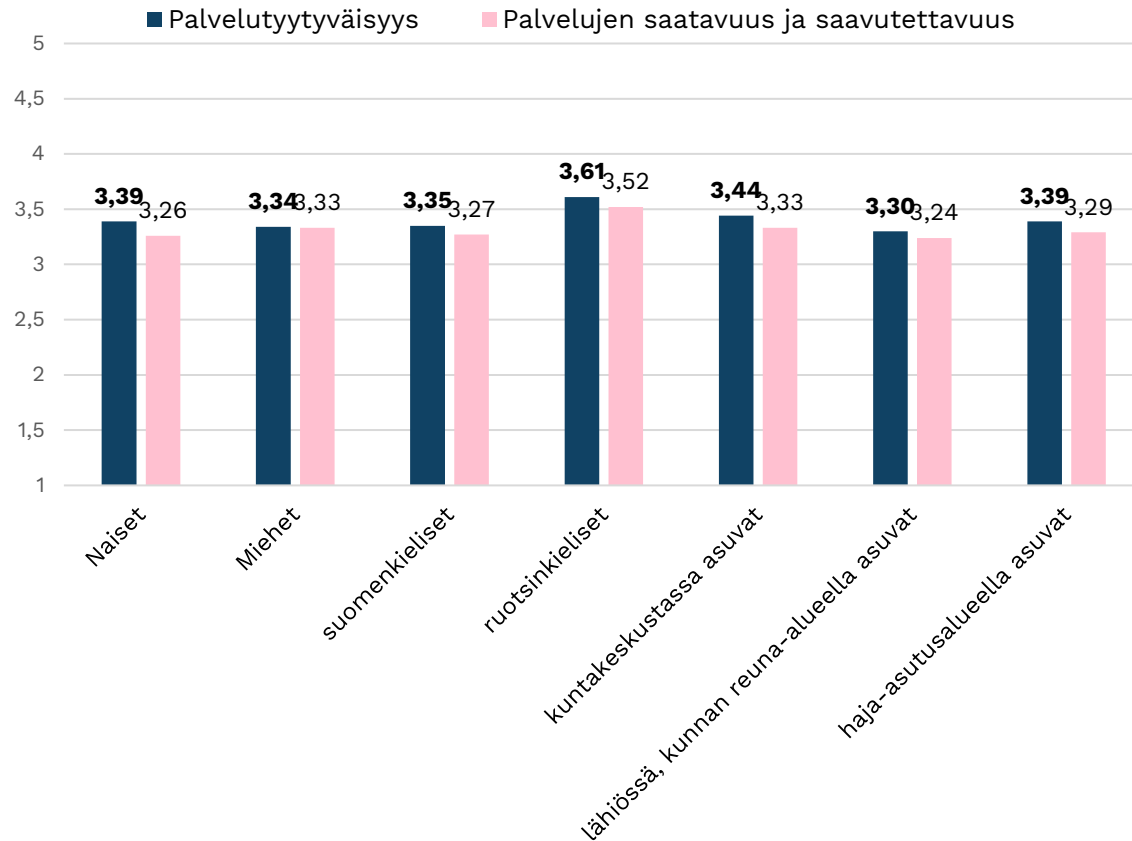
Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=9913-10171)



Kuntalaisten arviot sosiaali- ja terveystalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta sukupuolen, äidinkielen ja kodin sijainnin mukaan tarkasteltuna.

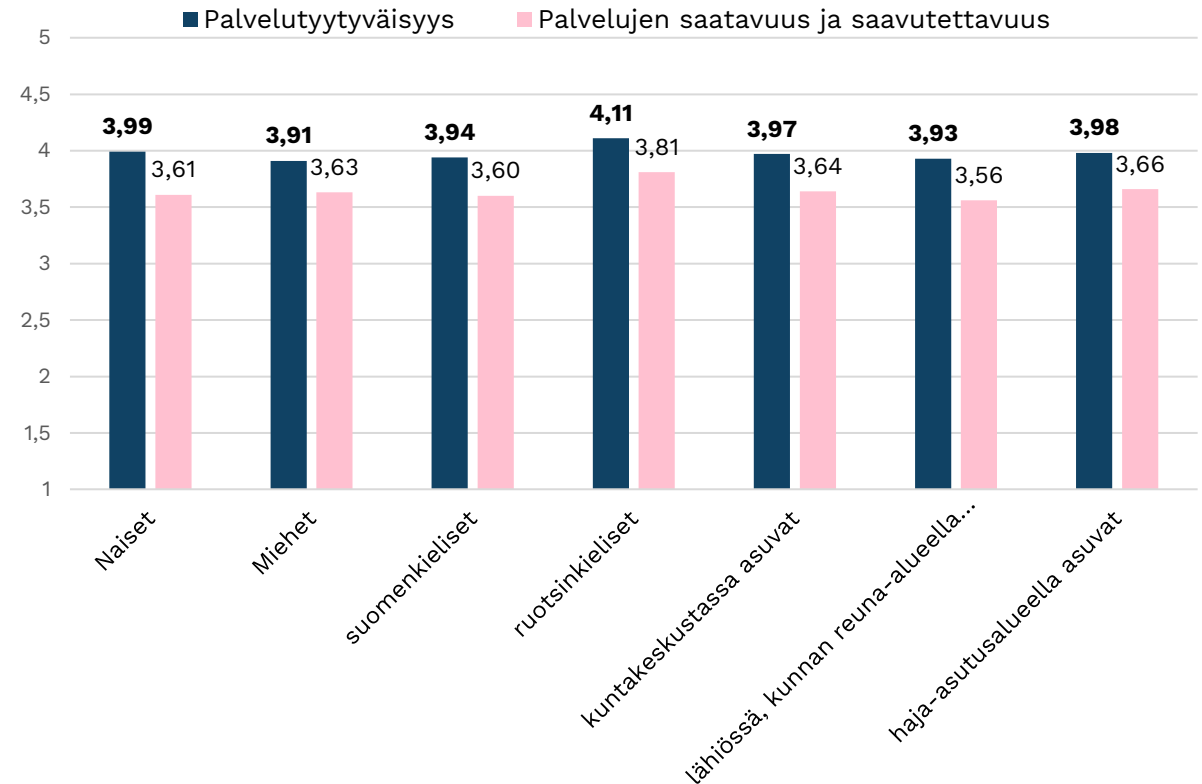
Sosiaalipalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3599-3648)



Terveystalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=9756-9914)



Kuntalaistutkimus 2020:

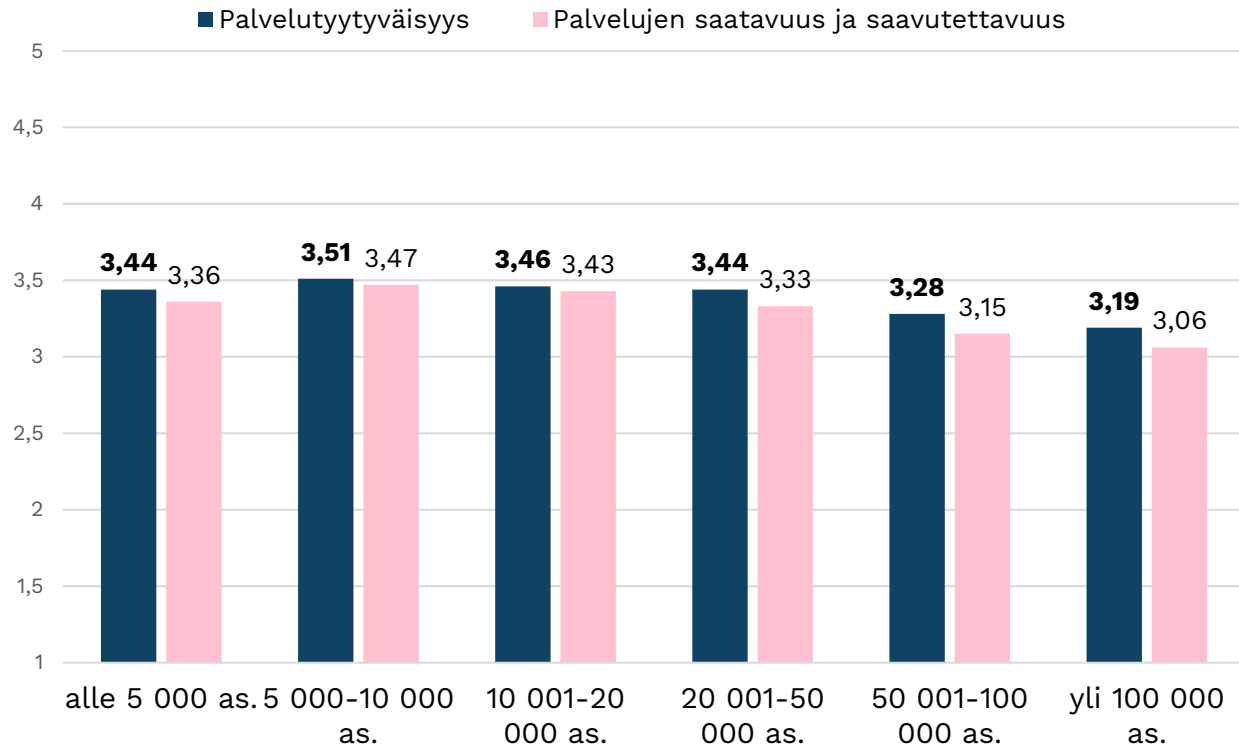
**Sosiaali- ja terveystalveluarviot
erikokoisissa ja erityyppisissä
kunnissa 2020**

Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten arviot sosiaali- ja terveystalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta kuntakokoluokittain tarkasteltuna.

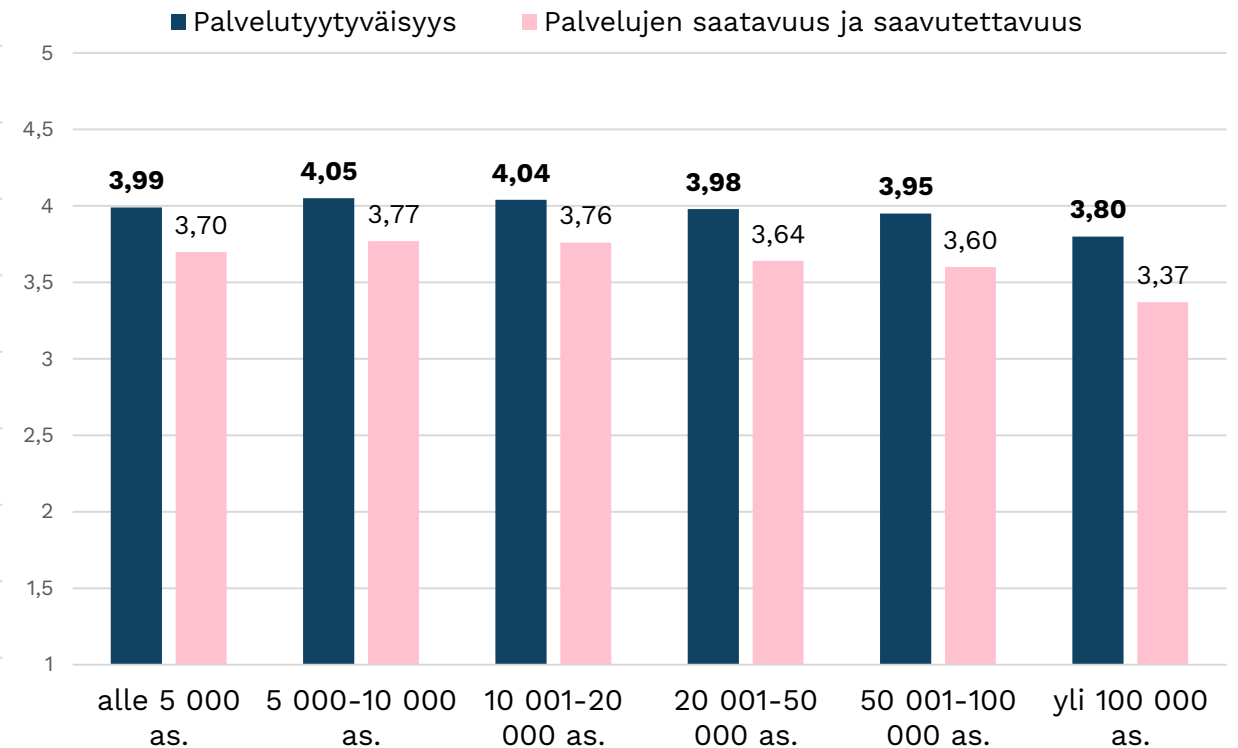
Sosiaalipalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3648-4758)



Terveystalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=9911-10170)

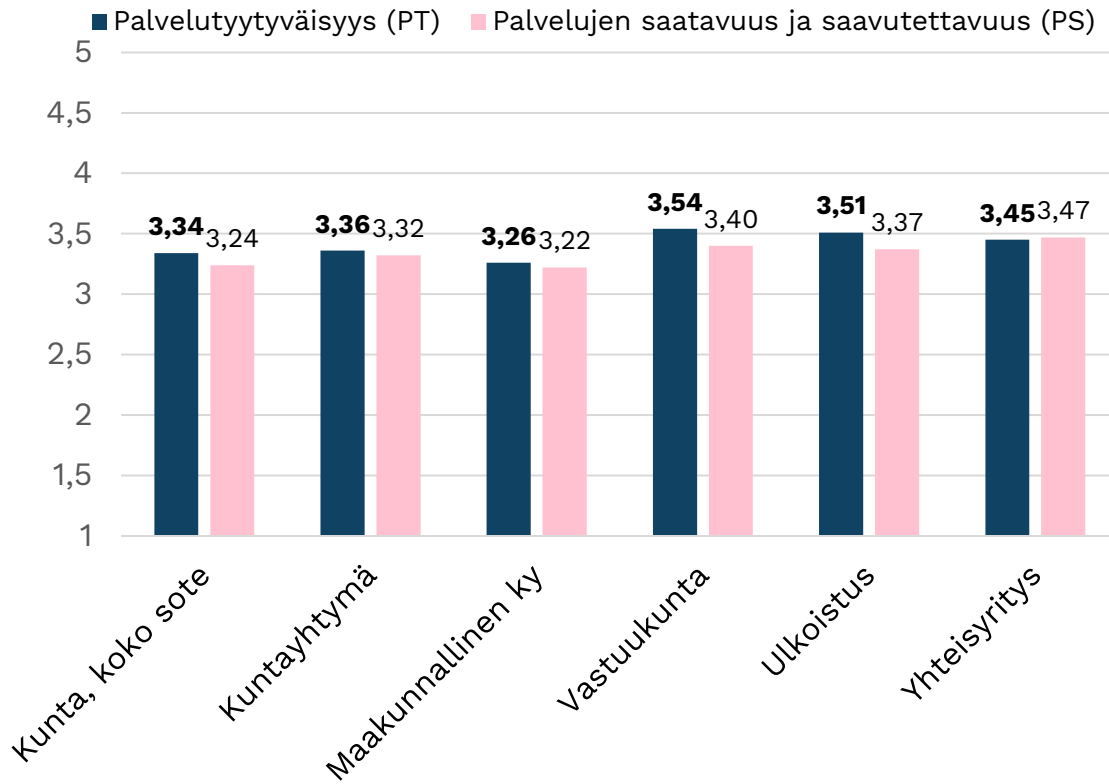


Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten arviot sosiaali- ja terveystalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta sote-järjestämistavan mukaan tarkasteltuna.

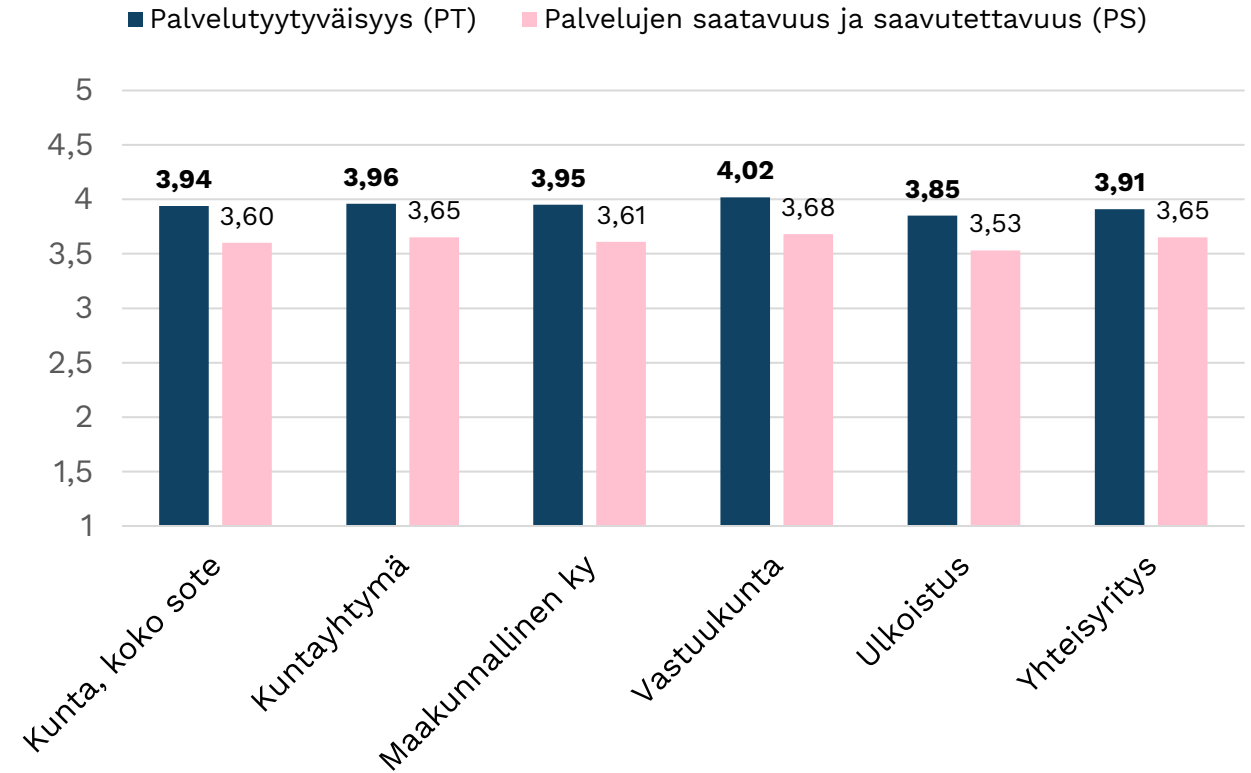
Sosiaalipalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3648-4758)



Terveystalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N= 9 911-10 170)

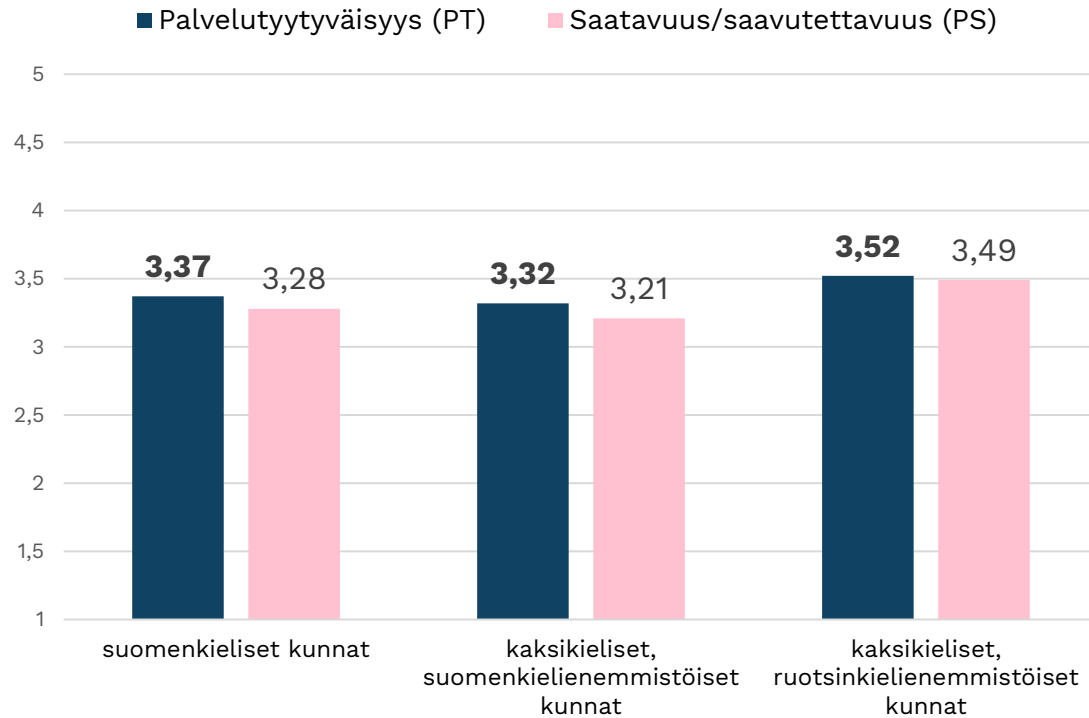


Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten arviot sosiaali- ja terveystalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta kunnan kielisuhteen mukaan tarkasteltuna.

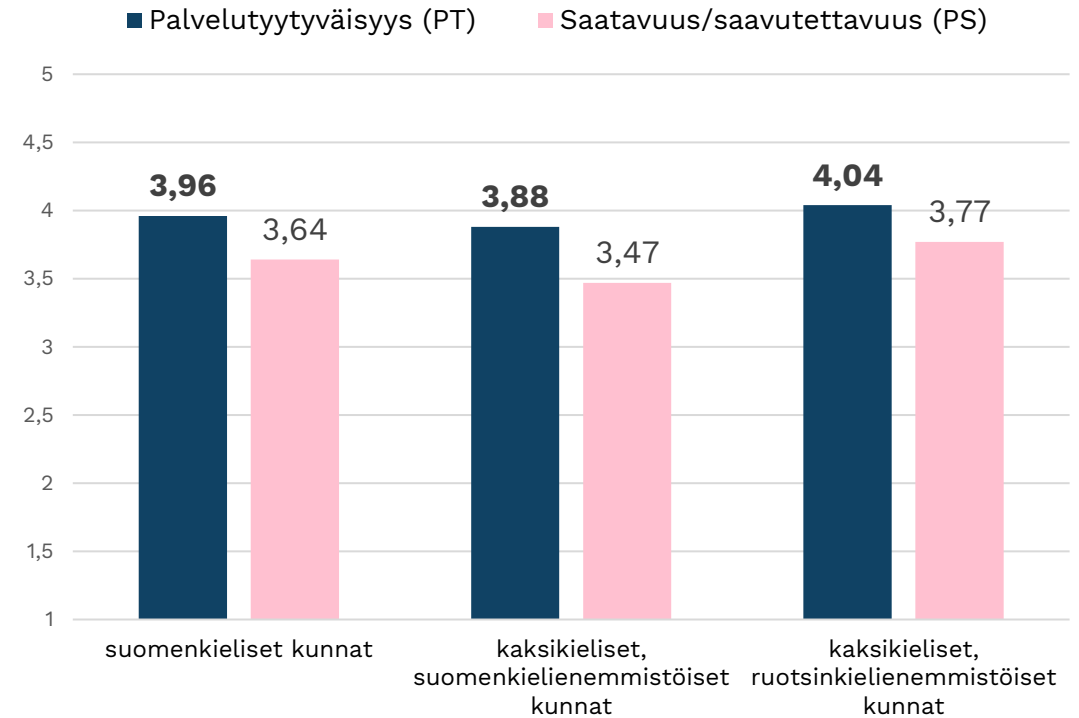
Sosiaalipalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3648-4758)



Terveystalveluindeksin arvot tutkimuskunnissa.

Indeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=9911-10170)



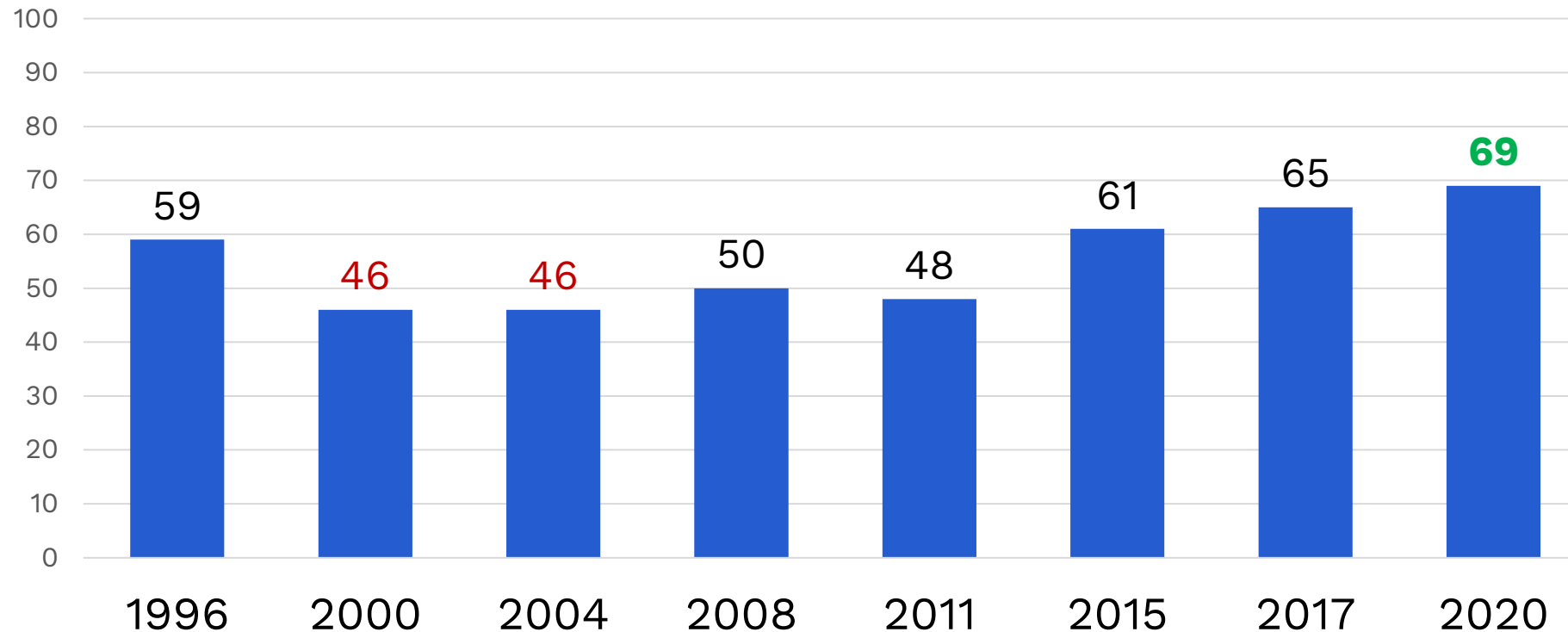
Kuntalaistutkimus 2020:

**Yksittäisten terveystalvelujen
palveluarviot 1996-2020
käyttökokemuksen mukaan**

Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Tyytyväisyys terveysaseman lääkärivastaanottoon* 1996-2020.

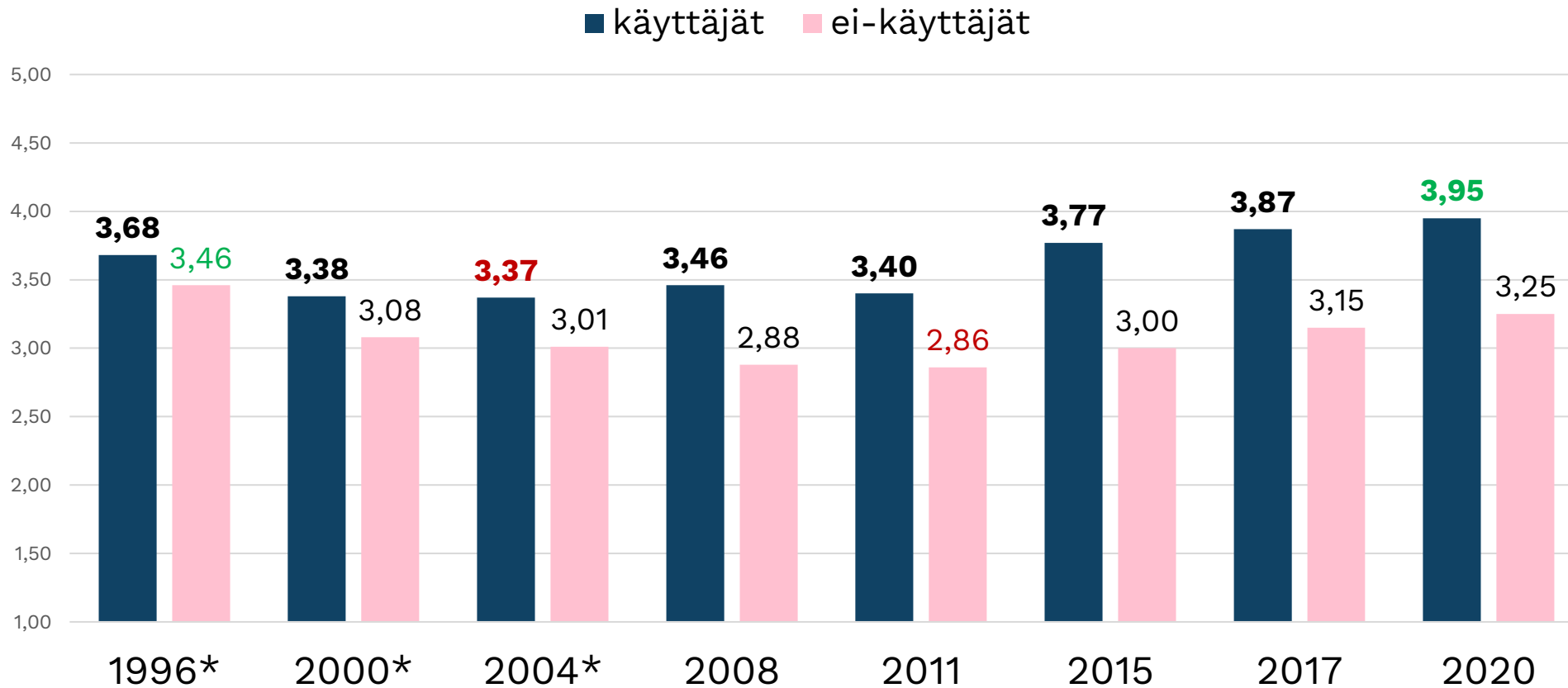
% vastanneista melko tai erittäin tyytyväinen (pl. eos-vastaukset)



* Huom. Vuosina 1996, 2000 ja 2004 kysytty arviota terveyskeskuksen vastaanotosta yleisesti

Tyytyväisyys terveysaseman lääkärivastaanotto - palveluun 1996-2020*. Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

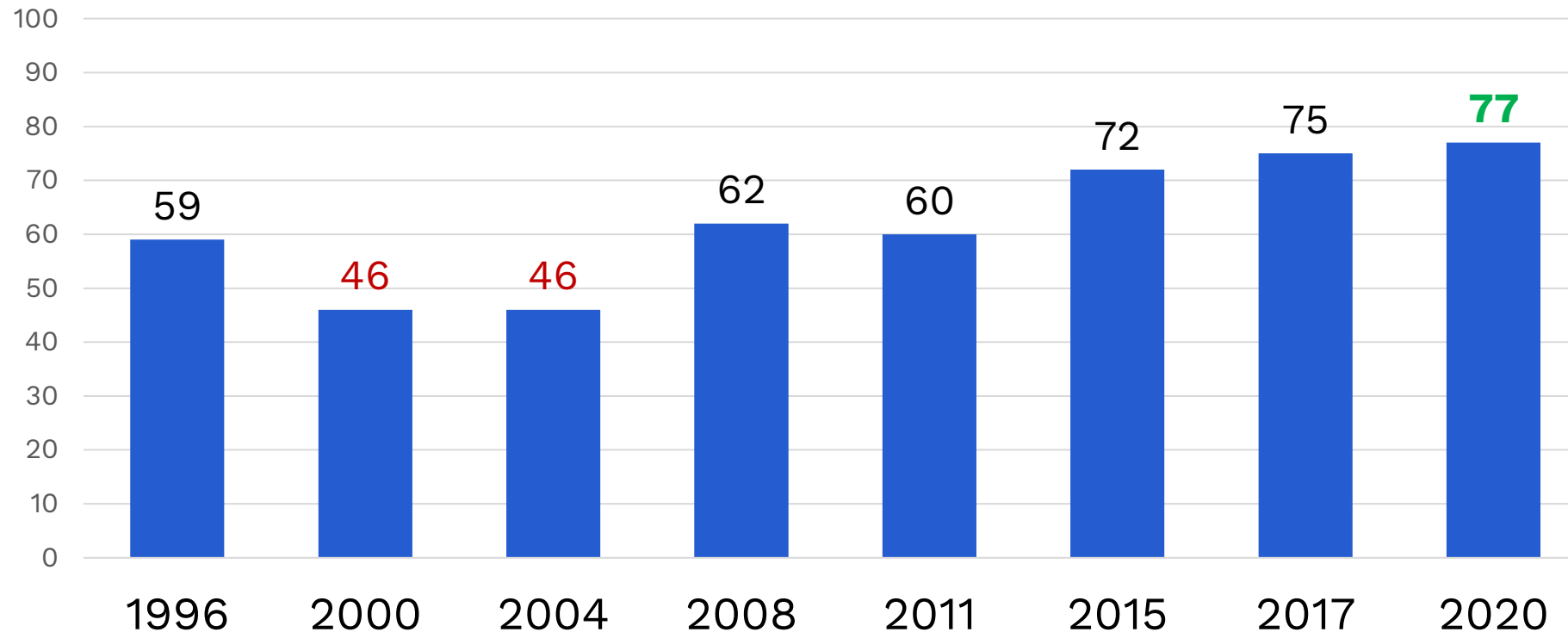
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Tyytyväisyys sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottoon* 1996-2020.

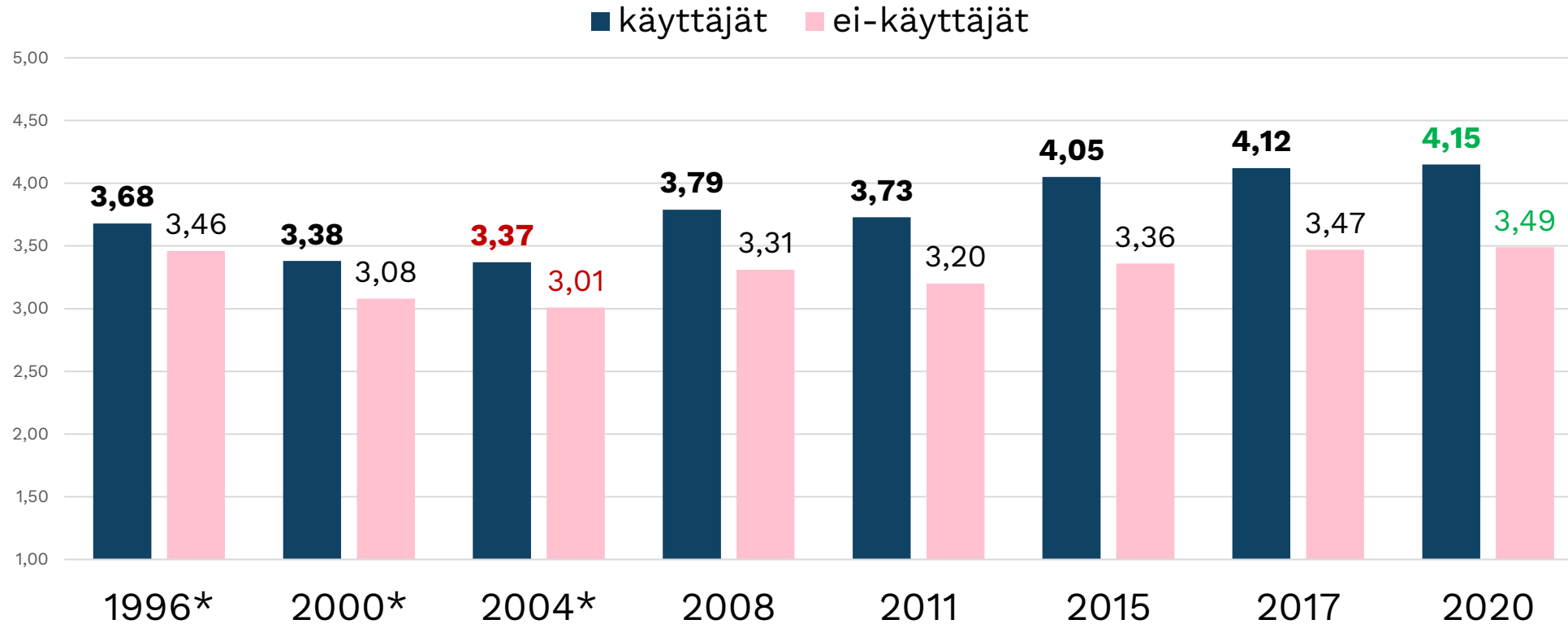
% vastanneista melko tai erittäin tyytyväinen (pl eos-vastaukset)



* Huom. Vuosina 1996, 2000 ja 2004 kysytty arviota terveyskeskuksen vastaanotosta yleisesti

Tyytyväisyys sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto - palveluun 1996-2020*. Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

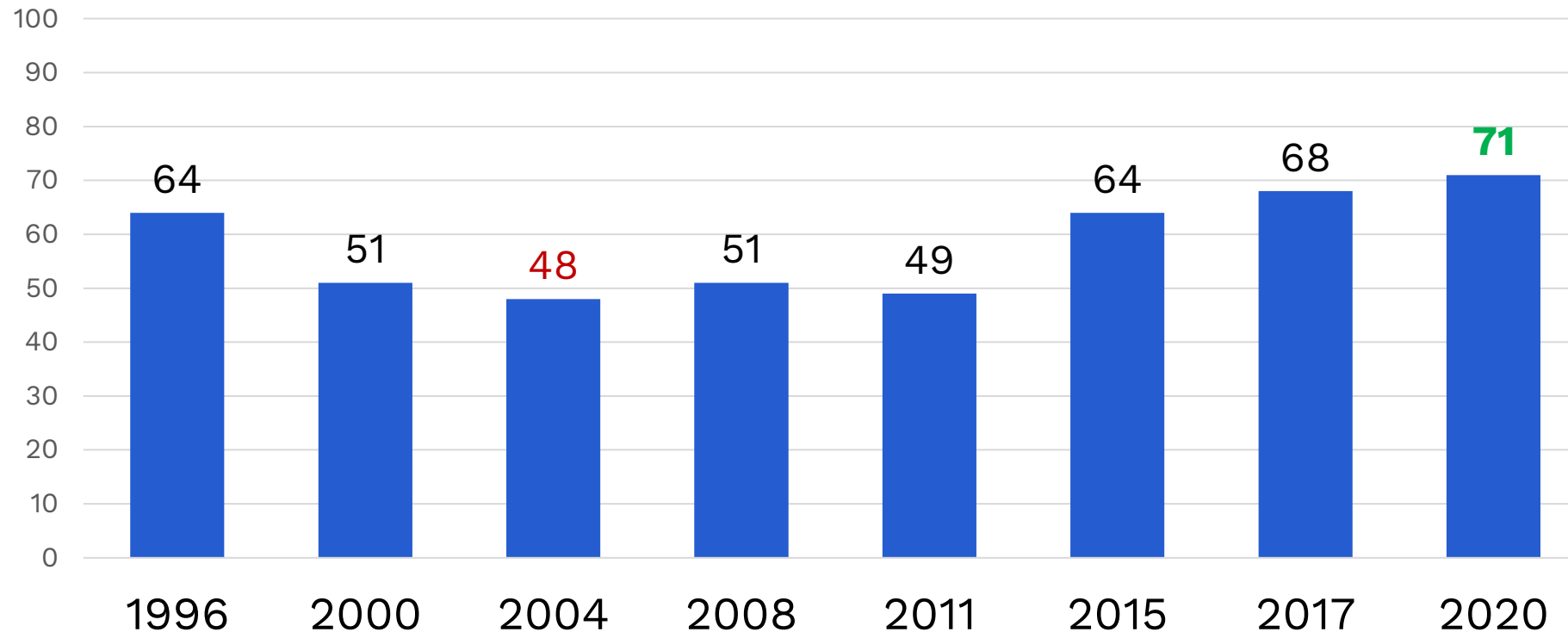


* Huom. Vuosina 1996, 2000 ja 2004 kysytty arviota terveyskeskuksen vastaanotosta yleisesti

Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Tyytyväisyys hammashoittoon 1996-2020.

% vastanneista melko tai erittäin tyytyväinen (pl eos-vastaukset)

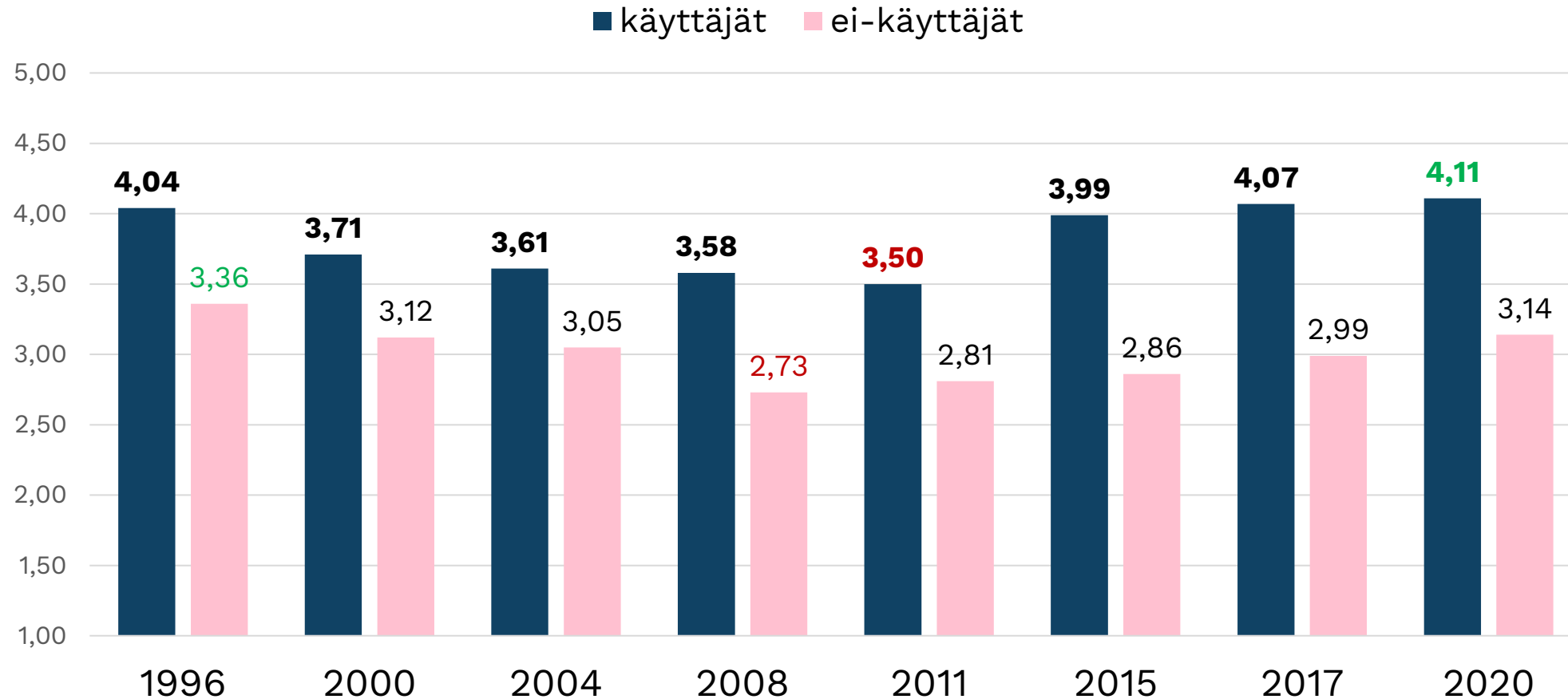


Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Tyytyväisyys hammashoittoon 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

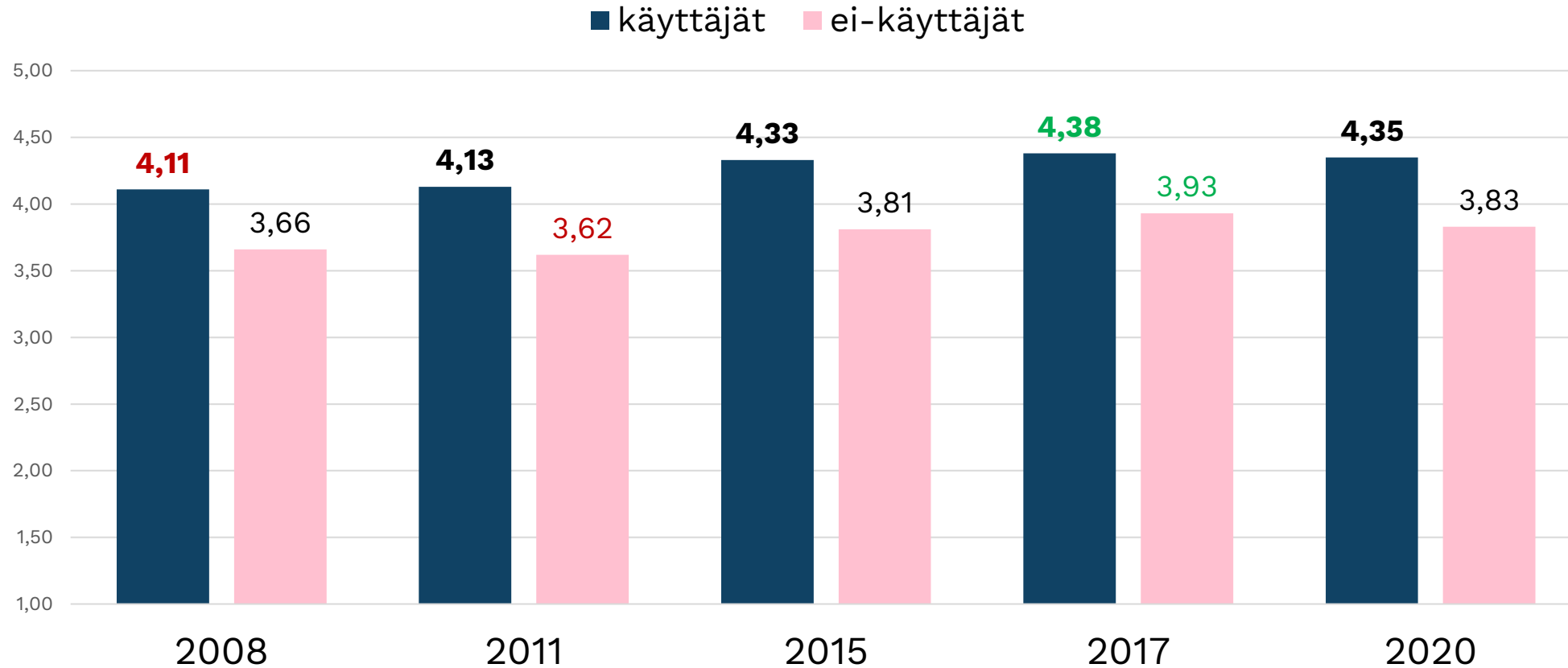
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys äitiys- ja lastenneuvolapalveluun

2008-2020. Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

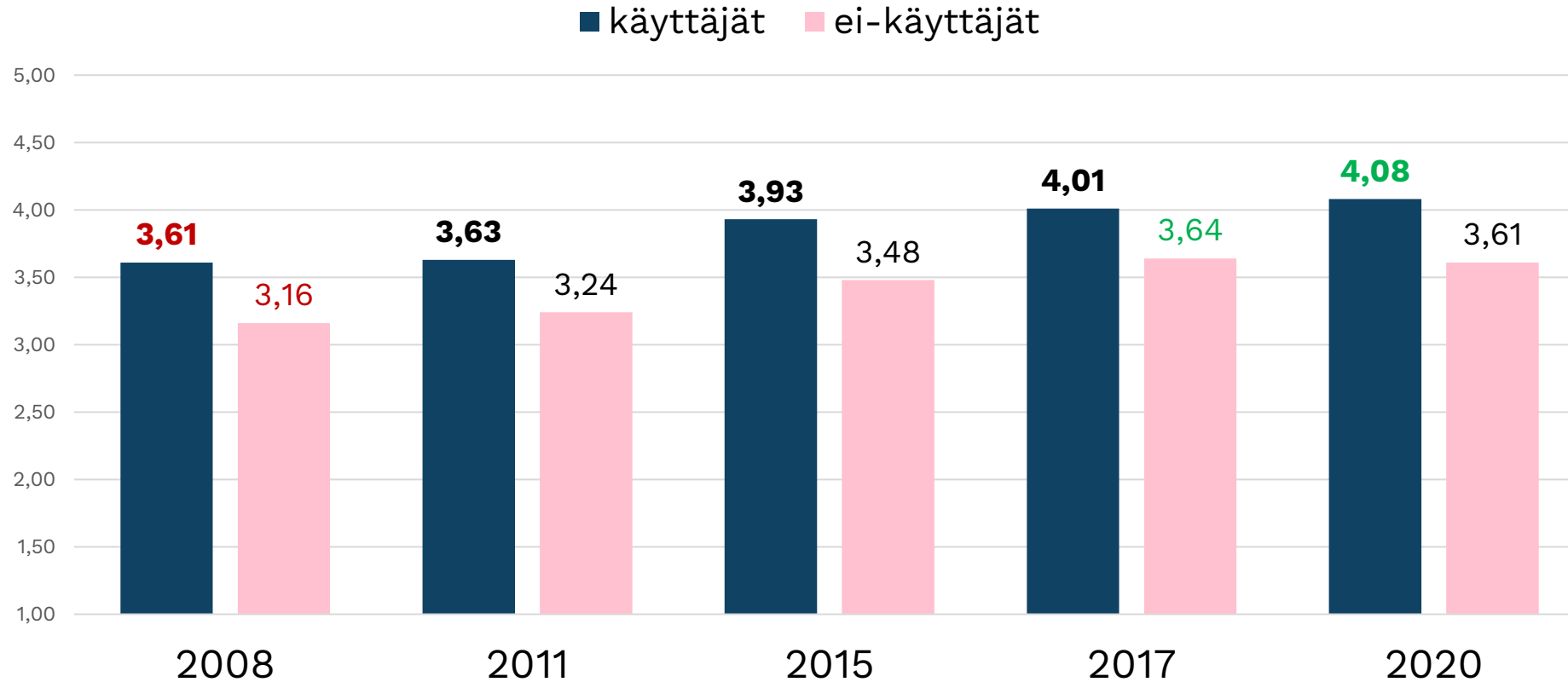
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys kouluterveydenhuoltoon 2008-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

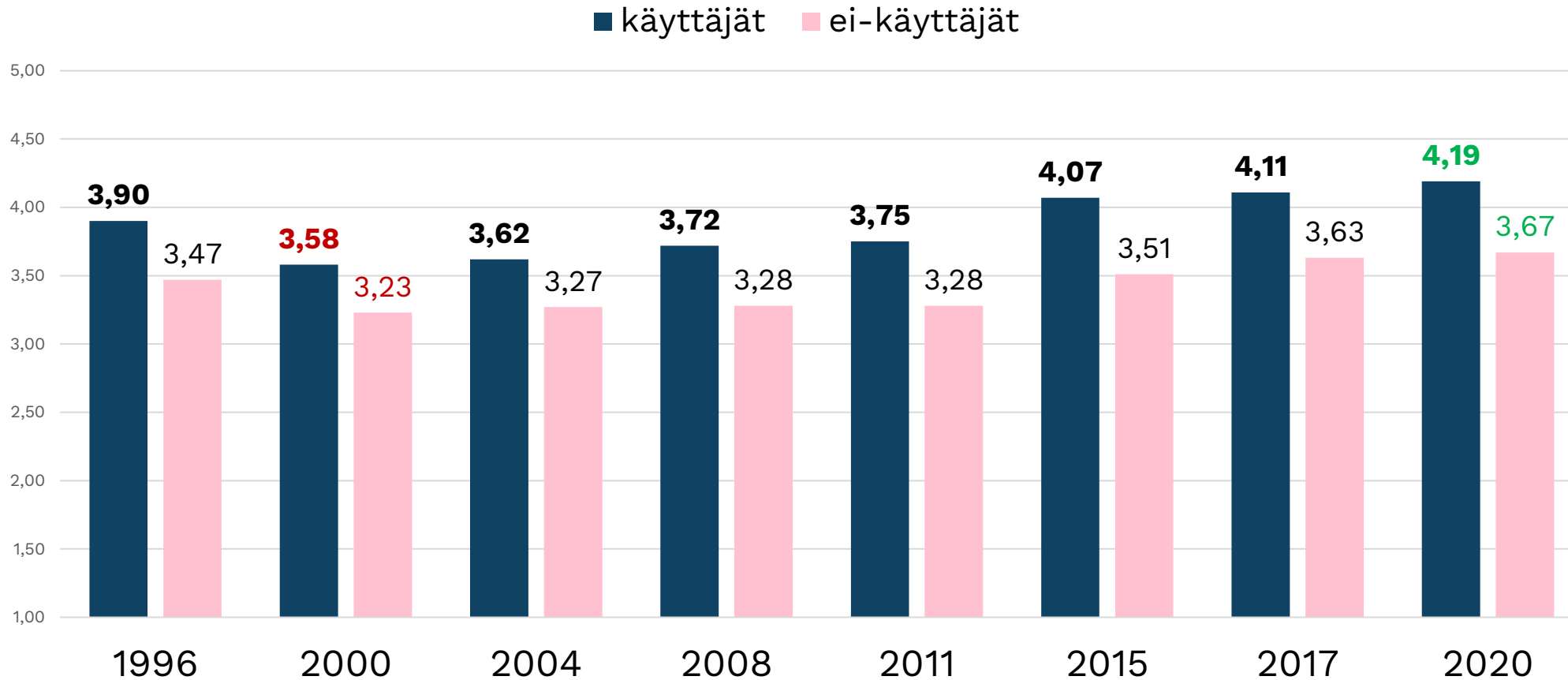
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys sairaalahoitoon 1996-2020*.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

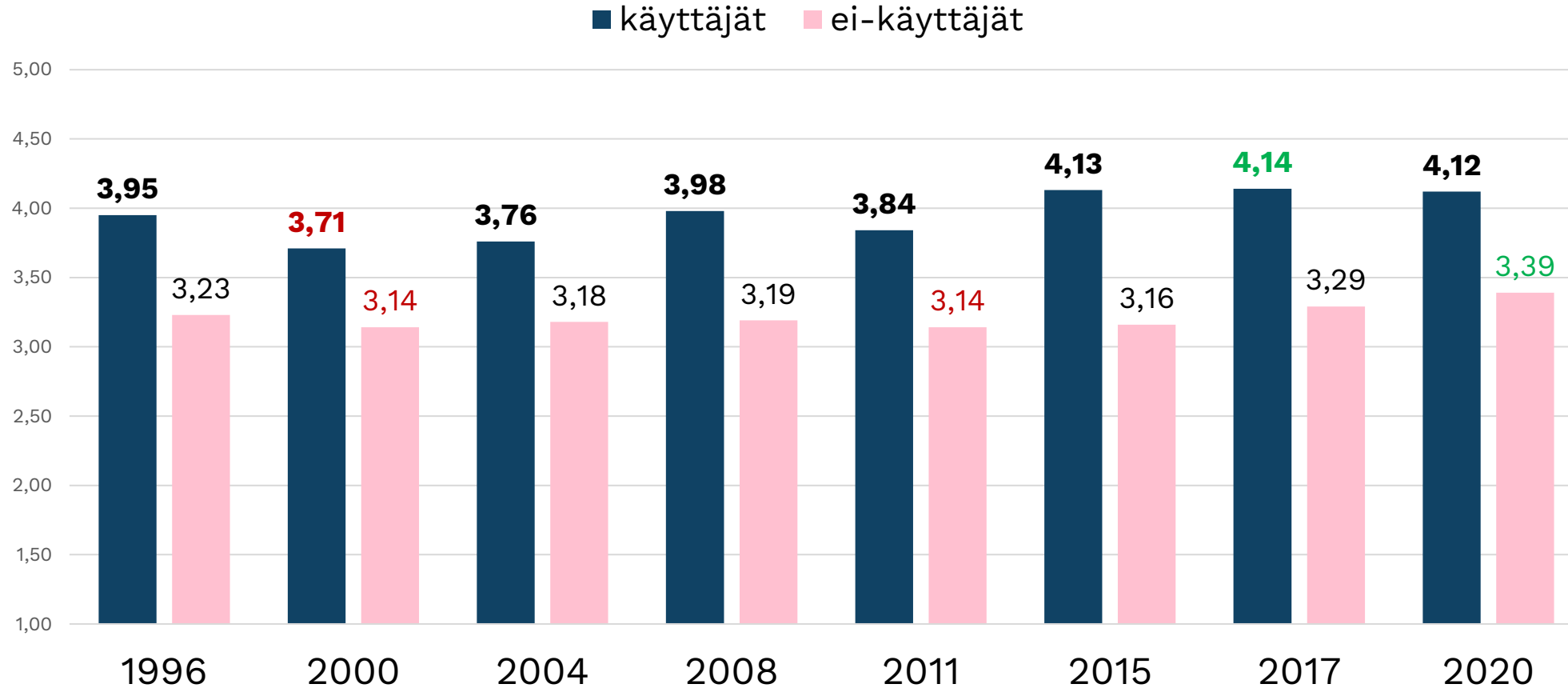


*Vuosien 2008-2011 kyselyissä muodossa 'sairaala', 1996-2004: keskus-/aluesairaala'.

Tyytyväisyys kotisairaanhoidon 1996-2020.

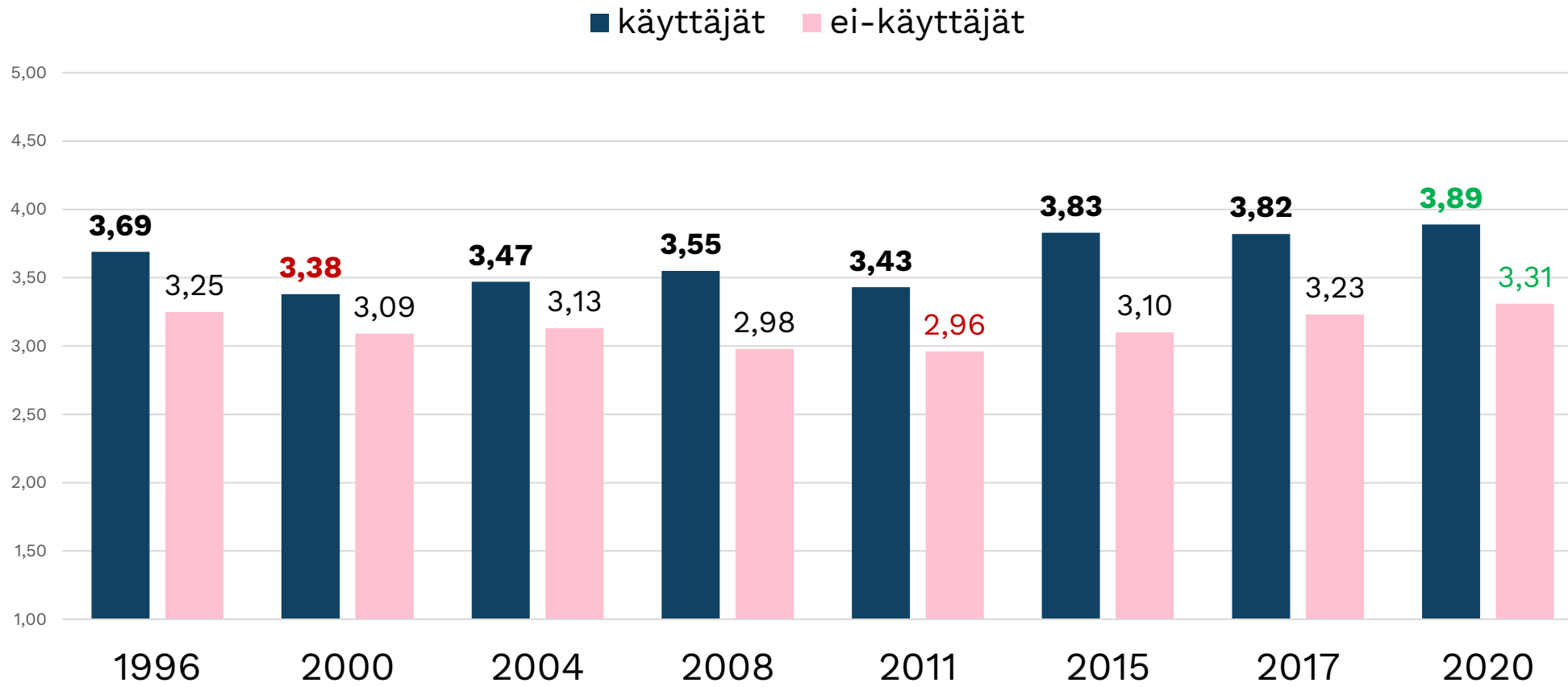
Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys terveyskeskuksen vuodeosastoon 1996-2020*. Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

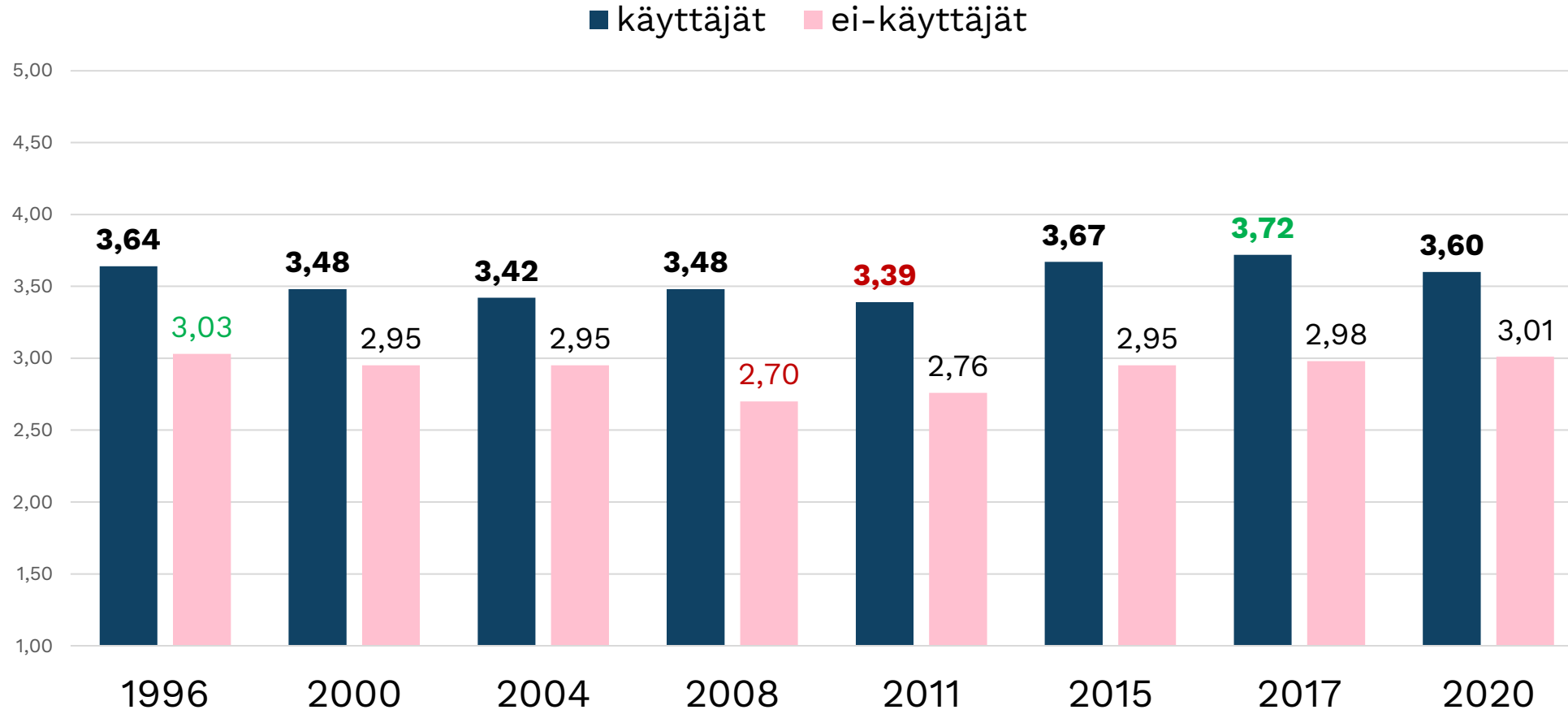
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys mielenterveyspalveluihin 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



**ERILAISTUVA
KUNTASUOMI
2025**

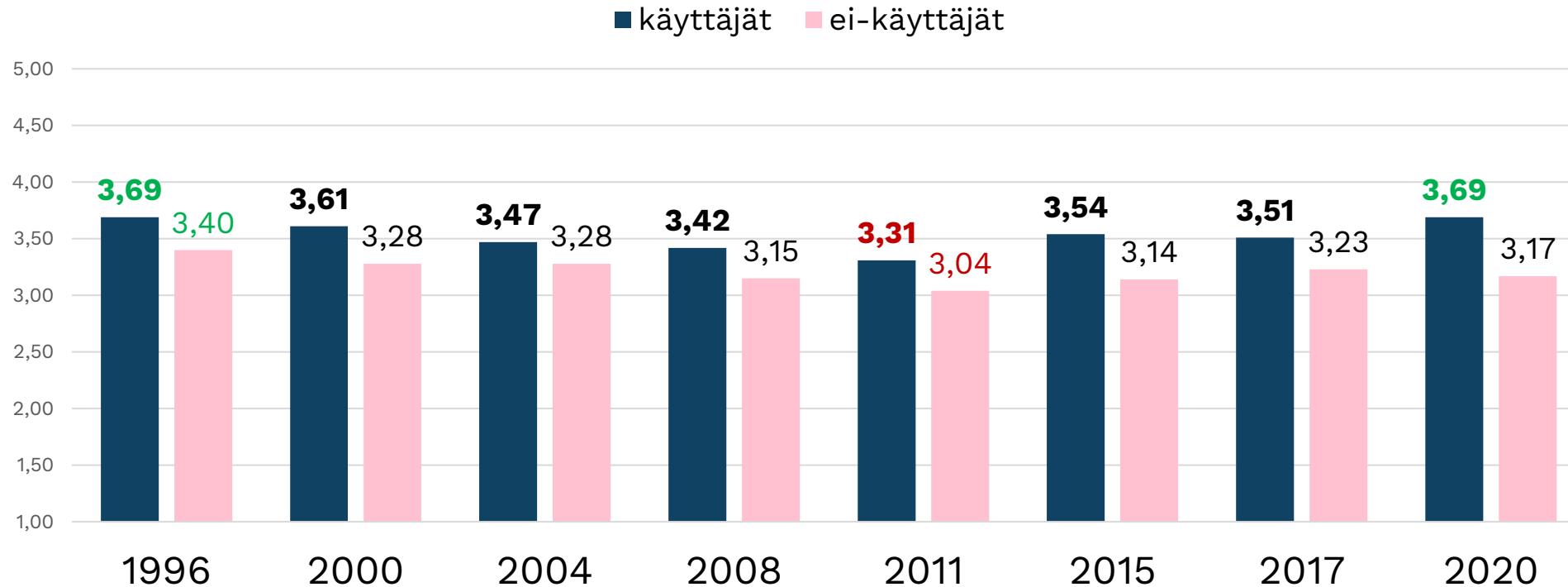
Kuntalaistutkimus 2020:

**Yksittäisten sosiaalipalvelujen
palveluarviot 1996-2020
käyttökokemuksen mukaan**

Tyytyväisyys ikääntyneiden palveluasumiseen* 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

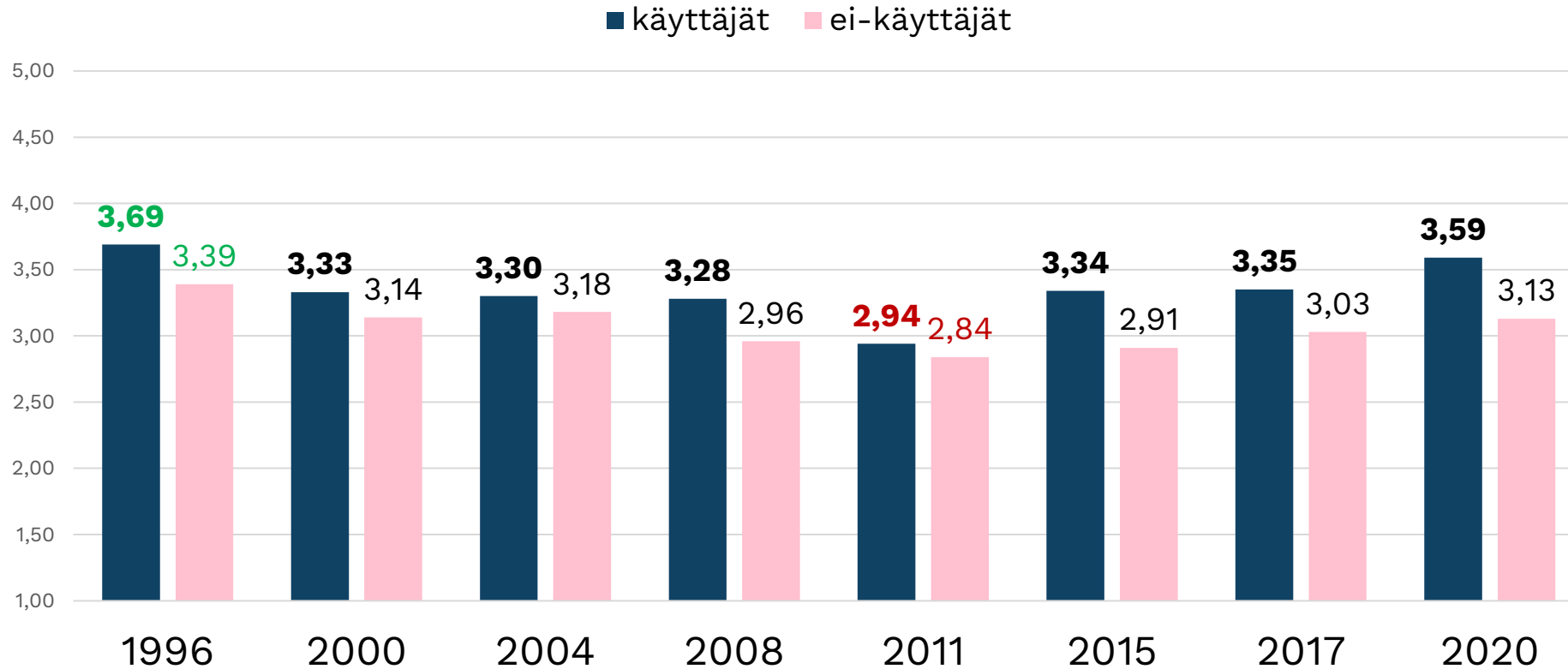
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



*Vuosien 2008-2017 kyselyissä muodossa 'vanhusten palveluasuminen (esim. palvelutalo)', 1996-2004: palveluasuminen/palvelutalo'.

Tyytyväisyys ikääntyneiden tehostettuun palveluasumiseen* 1996-2020. Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

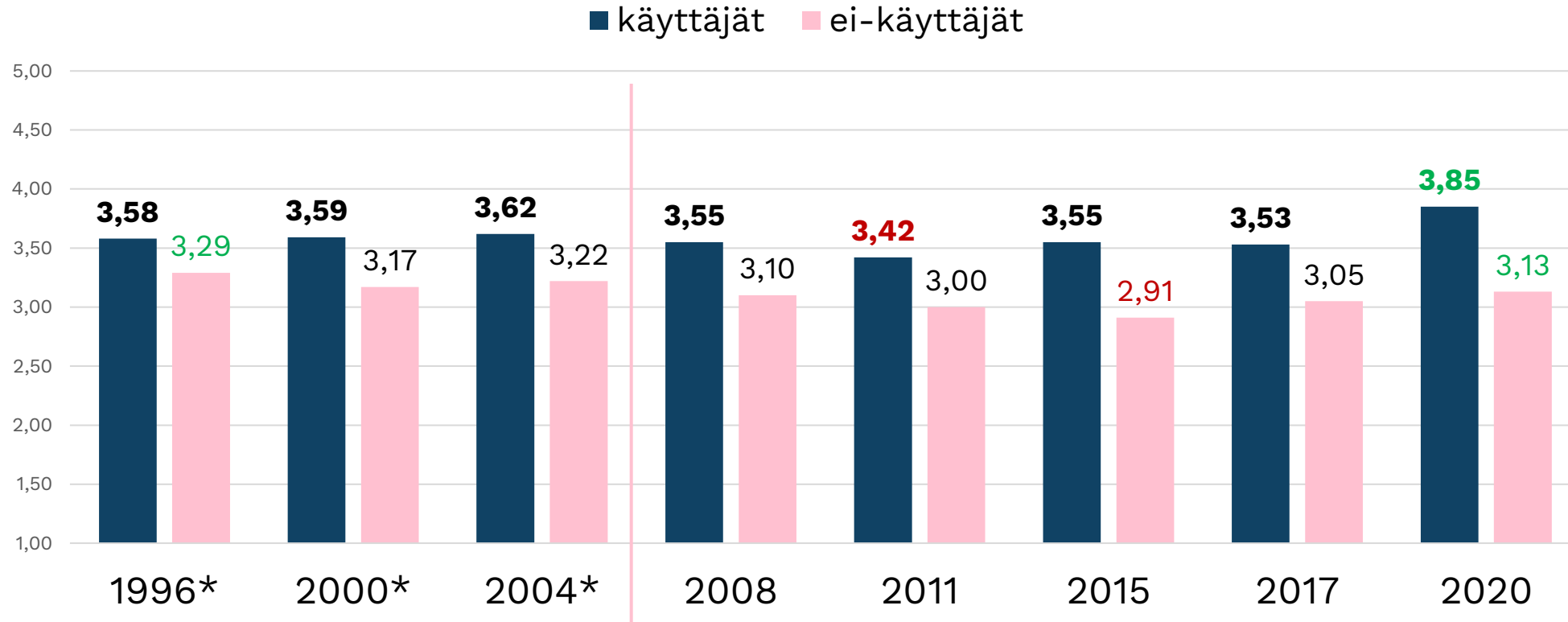


*Vuosien 2008-2017 kyselyissä muodossa 'vanhusten laitoshoido (esim. vanhainkoti)', 1996-2004: 'vanhainkoti'.

Tyytyväisyys ikääntyneiden kotihoitoon/kotipalveluun*

1996-2020. Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

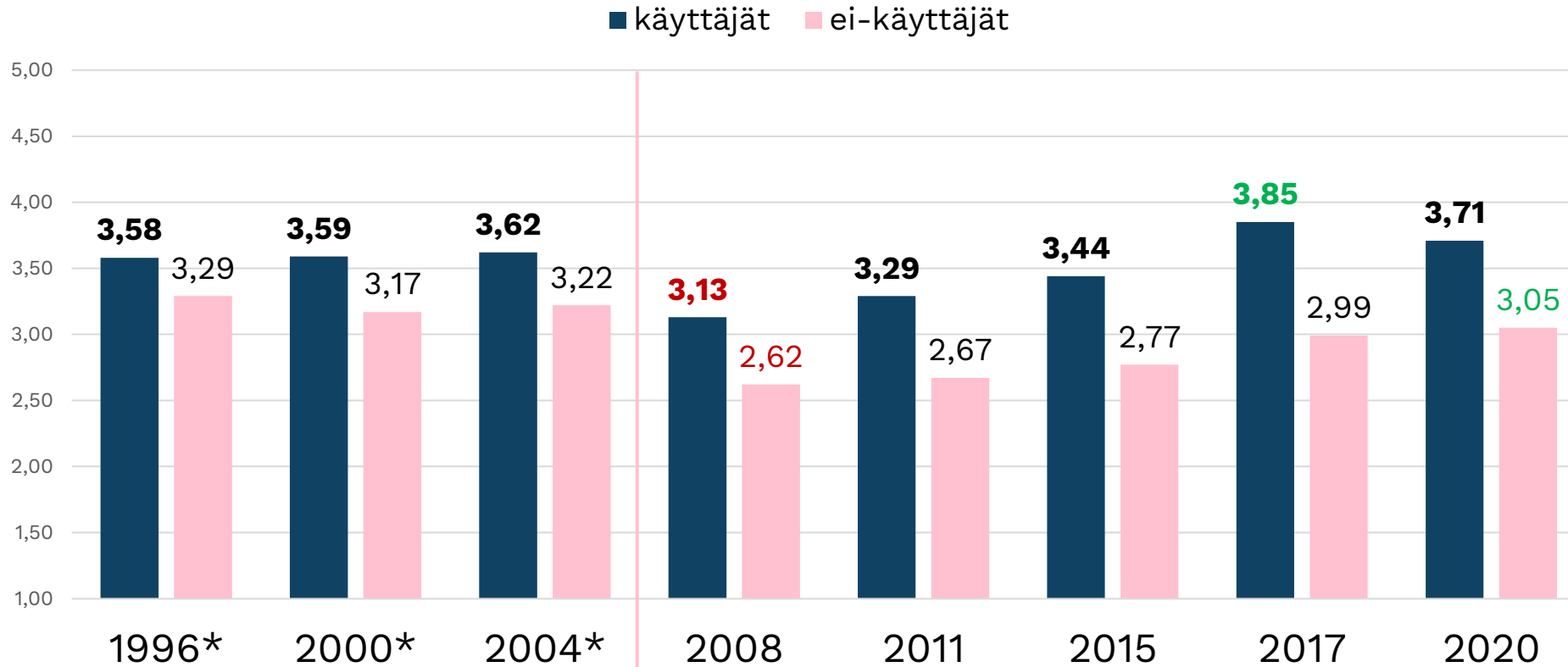


* Vuosien 2008-2017 kyselyissä muodossa 'vanhusten kotipalvelu'. 1996-2004 pelkästään 'kotipalvelu'.

Tyytyväisyys lapsiperheiden kotipalveluun* 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

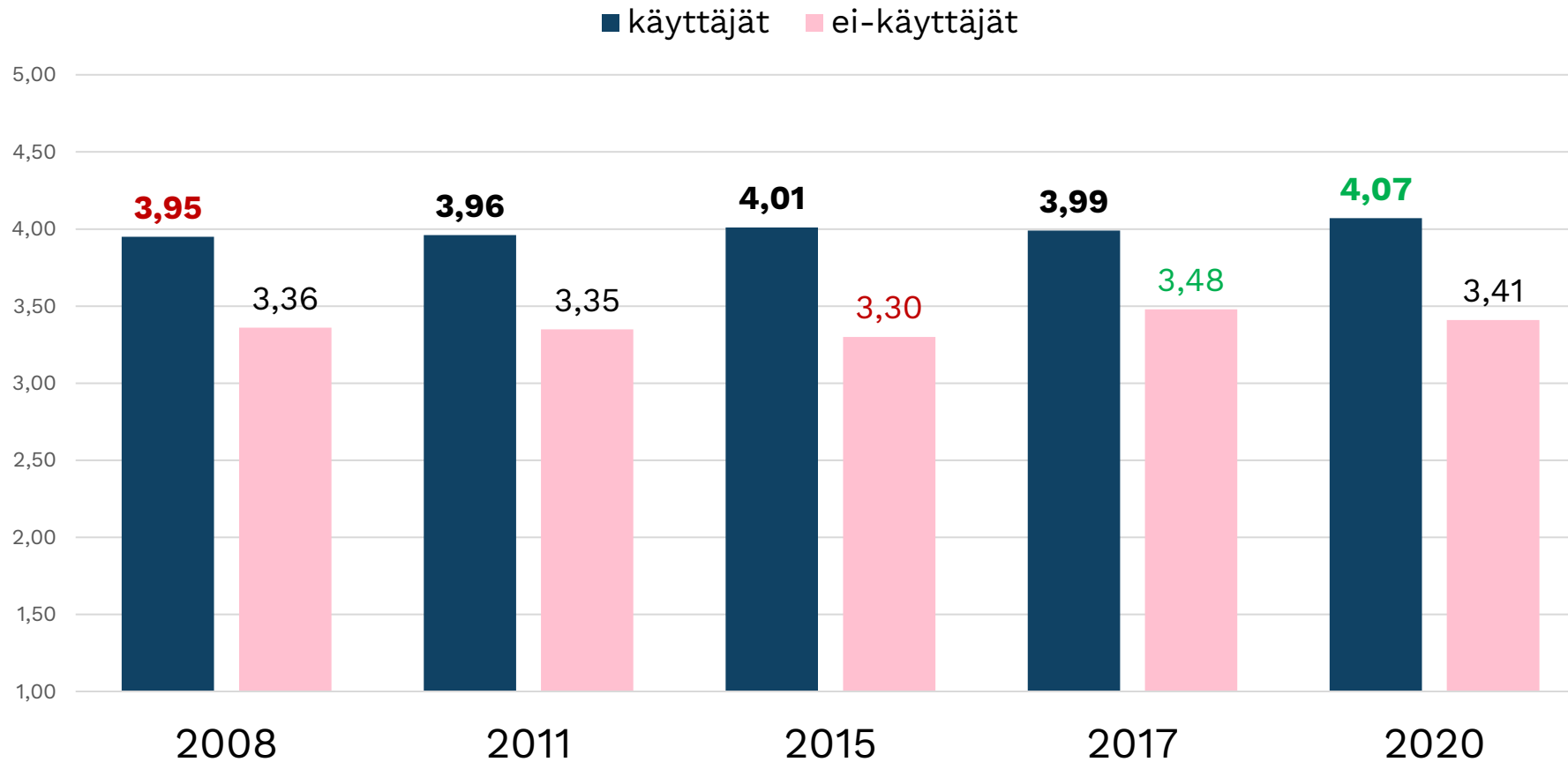


*vuosien 1996-2004 kyselyssä pelkästään 'kotipalvelu' (vrt ikääntyneiden kotihoito/kotipalvelu).

Tyytyväisyys perheneuvolan palveluihin 2008-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

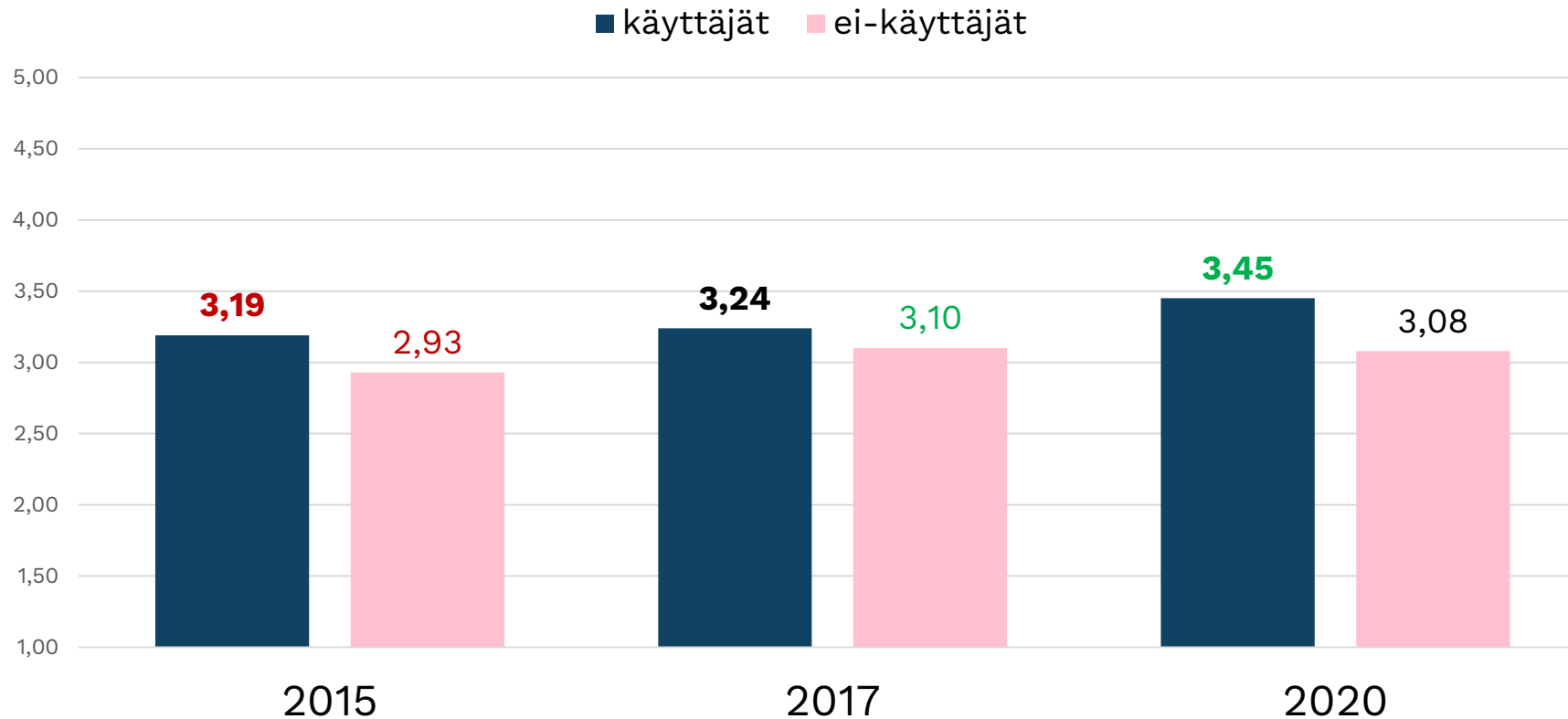
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys lastensuojelun palveluihin 2015-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

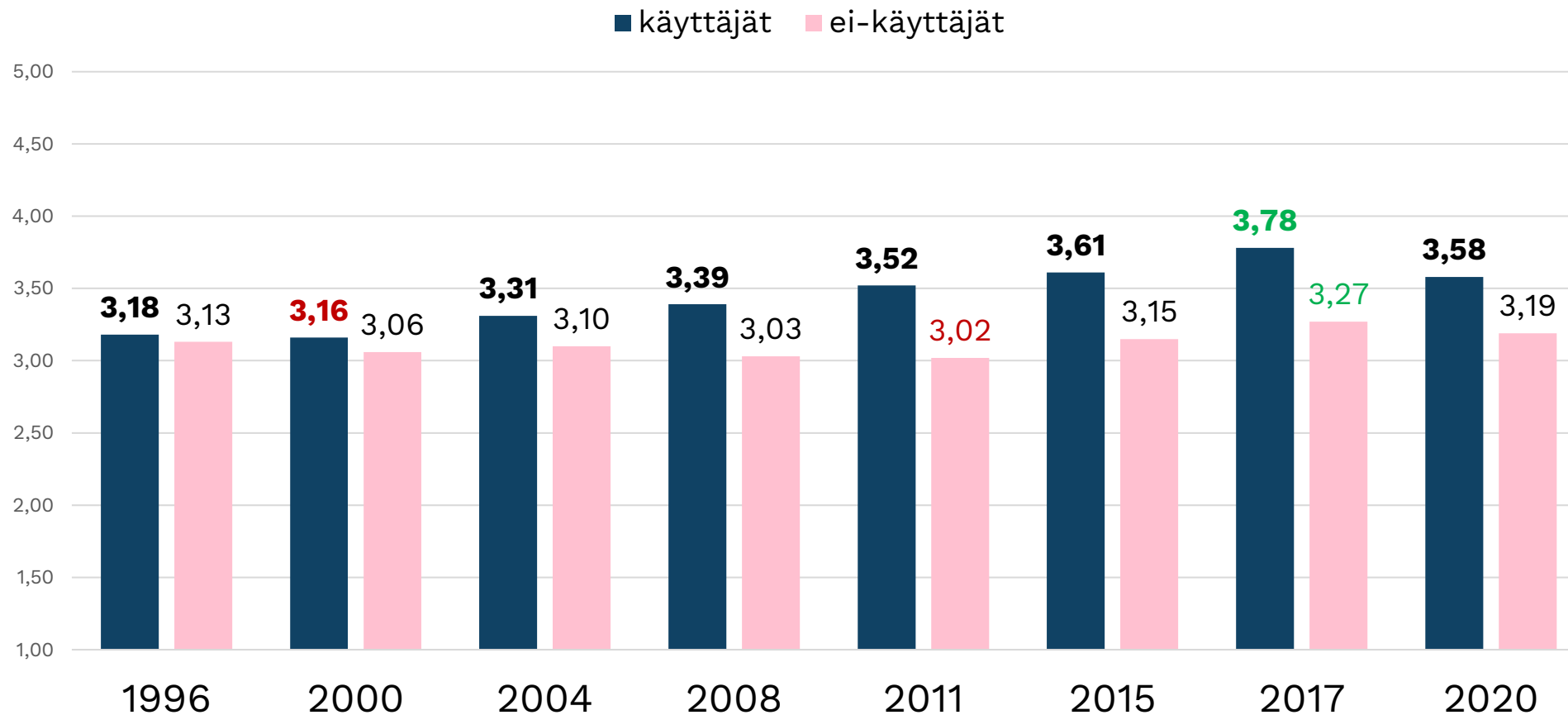
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Tyytyväisyys vammaisten palveluihin 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

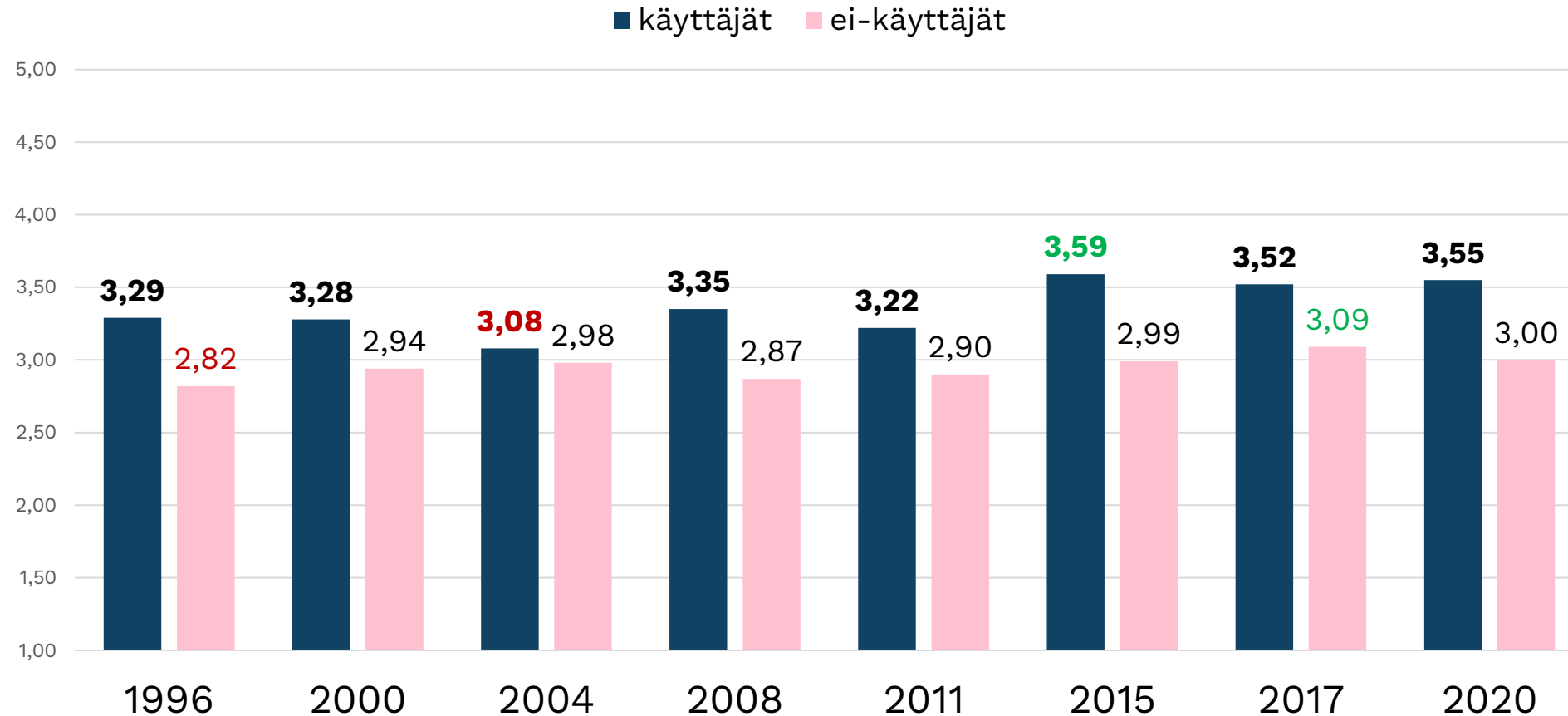


Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Tyytyväisyys päihdepalveluihin* 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



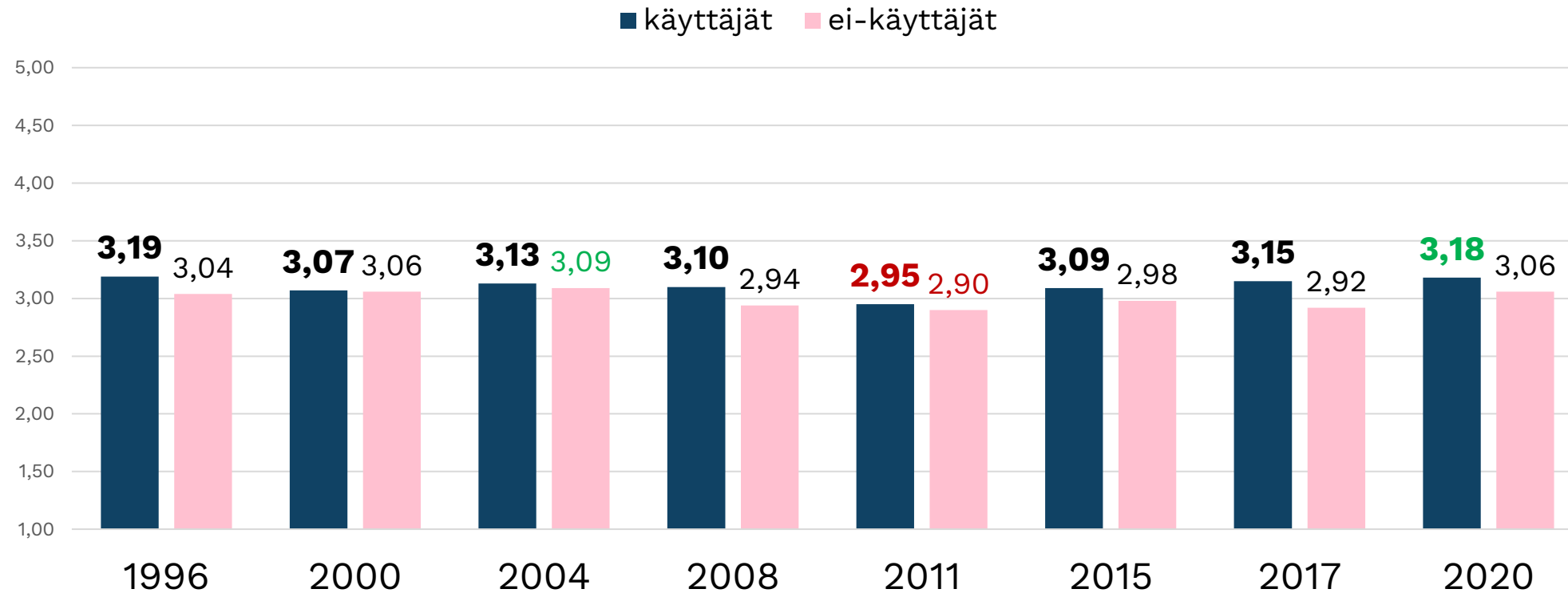
*vuosien 1996-2011 kyselyissä 'päihdehuolto'.

Kuntaliiton kuntalaiskyselyt 1996-2020:

Tyytyväisyys toimeentulotukeen* 1996-2020.

Käyttäjät vs. ei-käyttäjät.

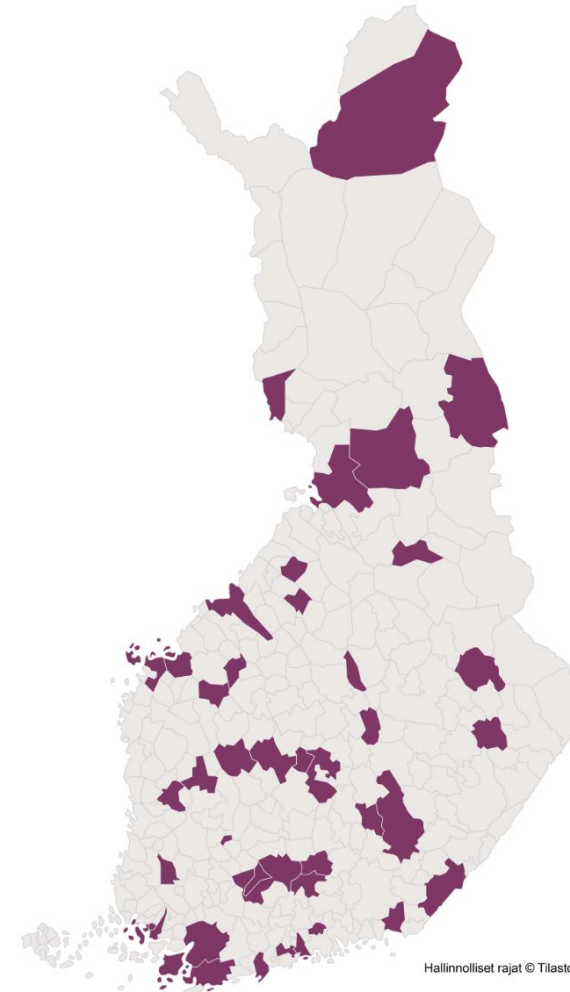
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



*vuosina 1996-2004 muodossa 'Muu sosiaalihuolto, esim. toimeentulotuki'.

Kuntalaistutkimuksen tutkimuskunnat 2020

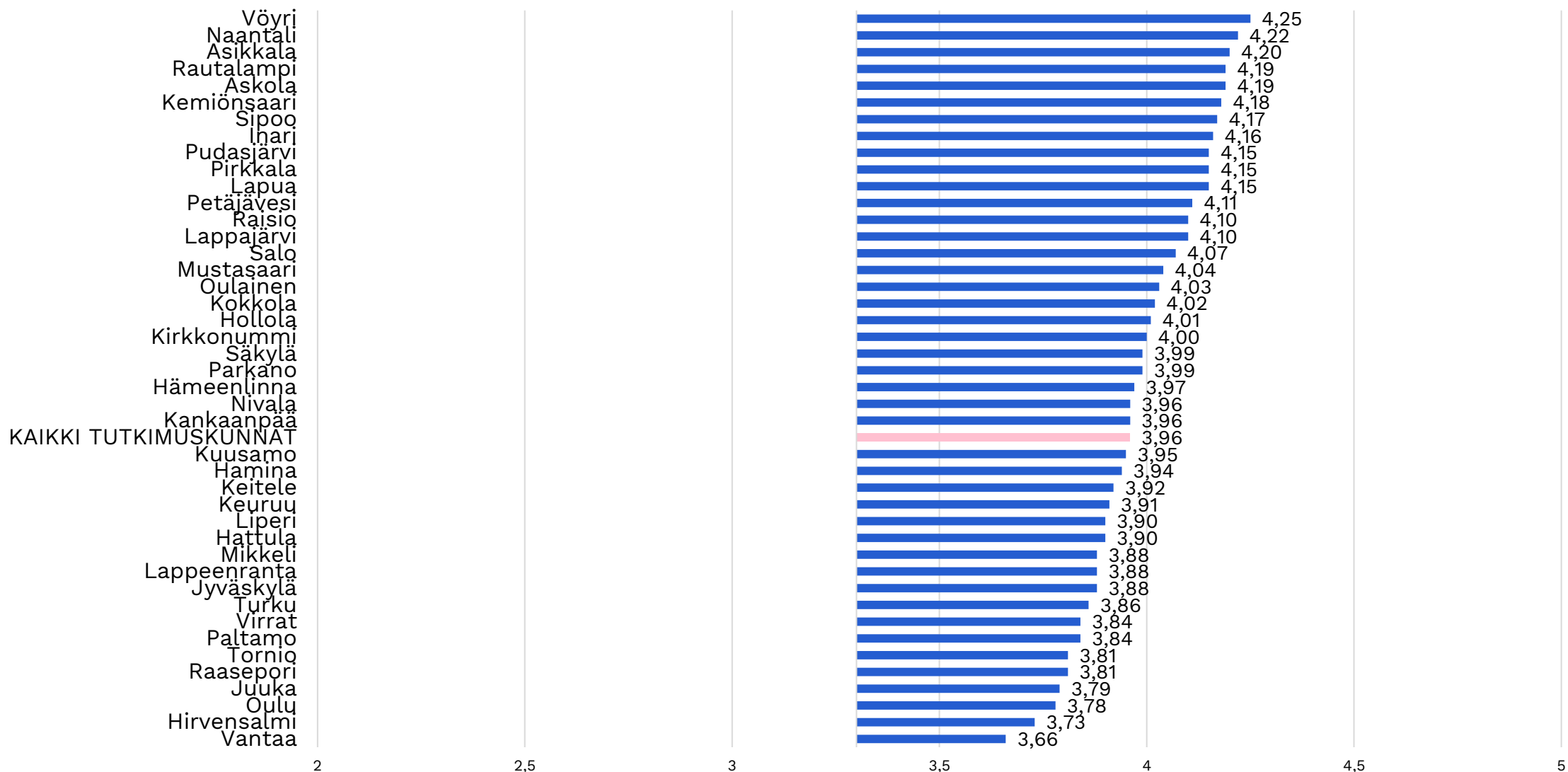
- Hirvensalmi
- Asikkala
- Askola
- Hamina
- Hattula
- Hollola
- Hämeenlinna
- Inari
- Juuka
- Jyväskylä
- Kankaanpää
- Keitele
- Kemiönsaari*
- Keuruu
- Kirkkonummi*
- Kokkola*
- Kuusamo
- Lappajärvi
- Lappeenranta
- Lapua
- Liperi
- Mikkeli
- Mustasaari*
- Naantali
- Nivala
- Oulainen
- Oulu
- Paltamo
- Parkano
- Petäjävesi
- Pirkkala
- Pudasjärvi
- Raasepori*
- Raisio
- Rautalampi
- Salo
- Sipoo*
- Säkylä
- Tornio
- Turku*
- Vantaa*
- Virrat
- Vöyri*



Hallinnolliset rajat © Tilastokeskus 2020

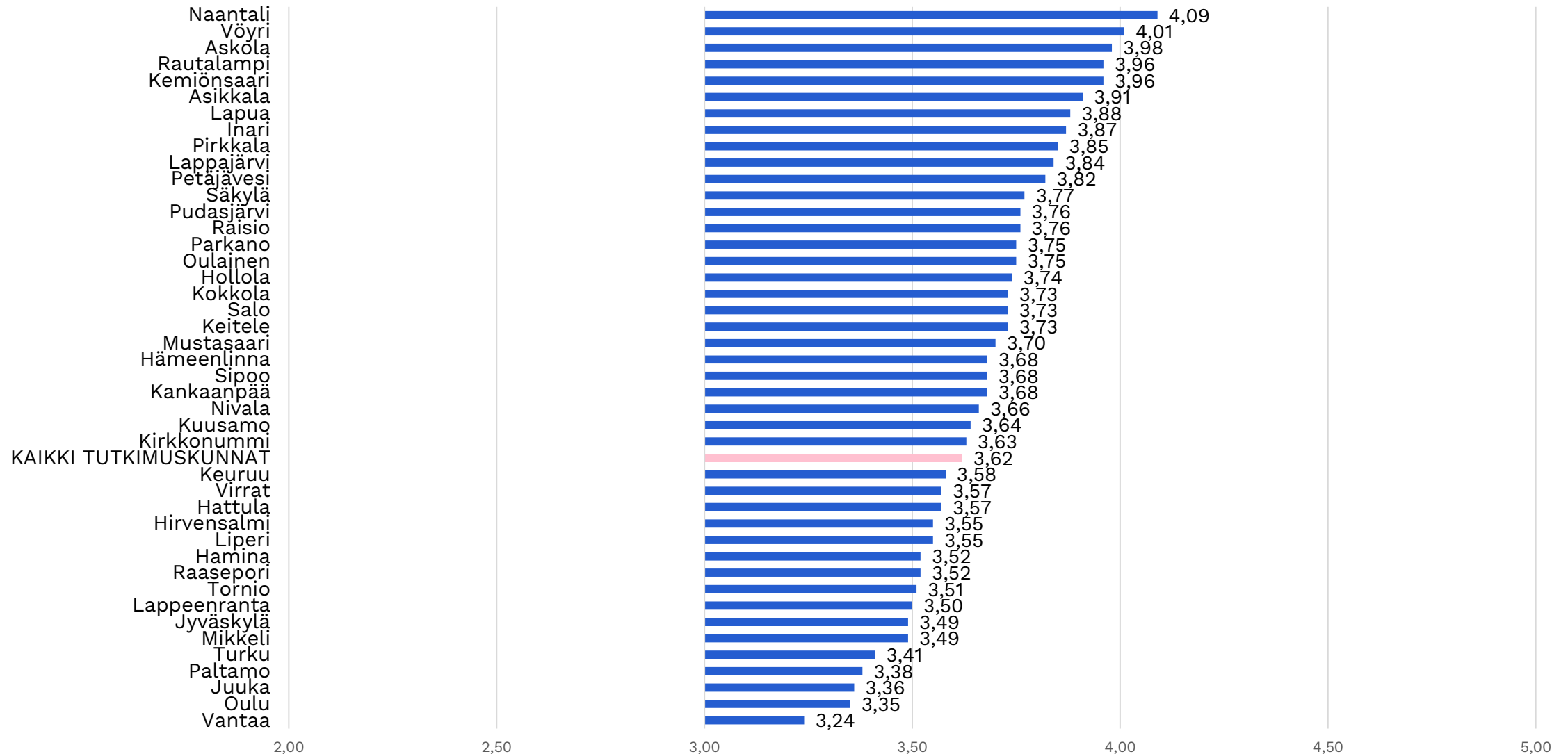
Kuntalaistutkimus 2020: Tyytyväisyys terveystalvelujen hoitoon tutkimuskunnissa.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



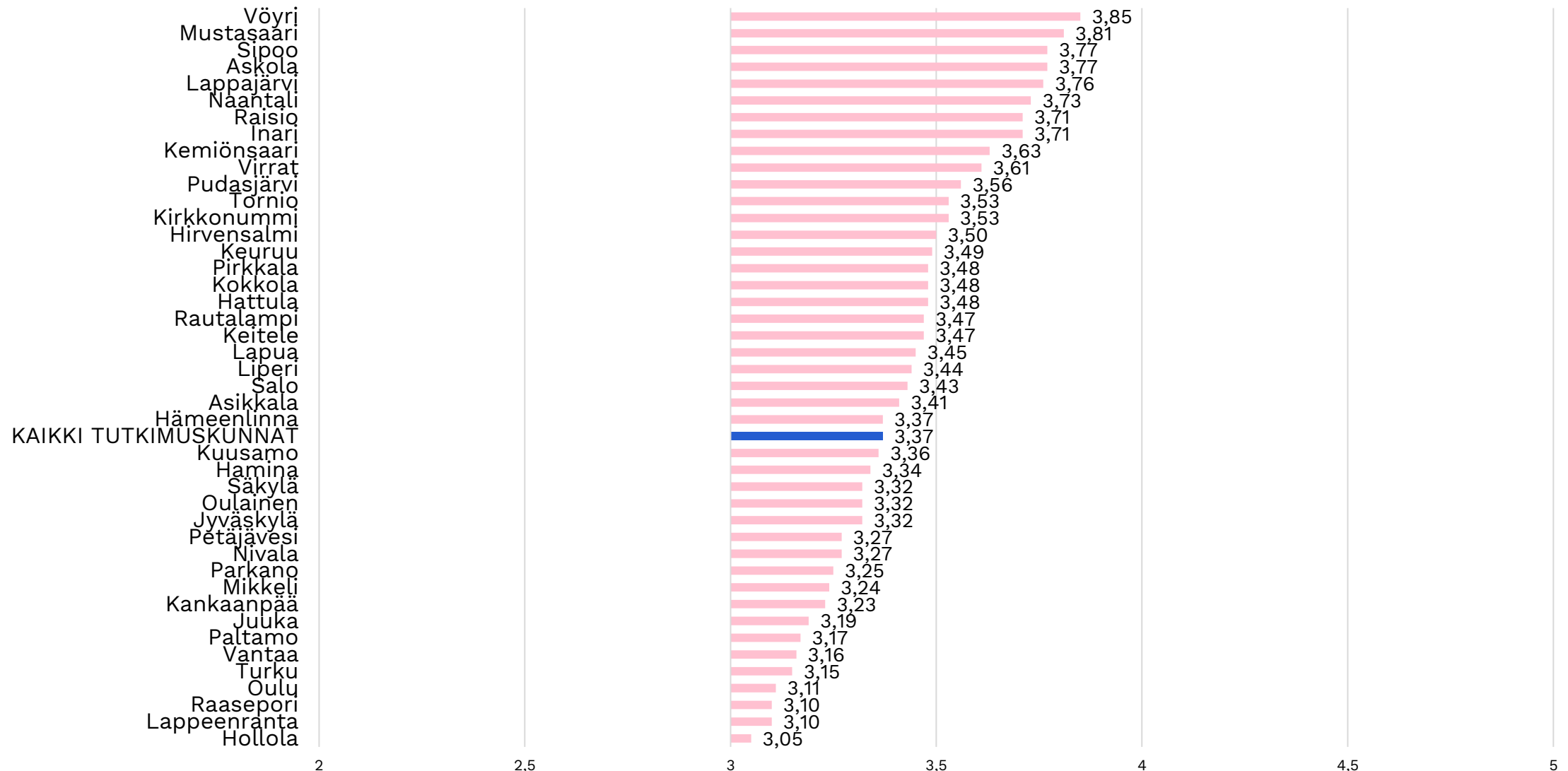
Kuntalaistutkimus 2020: Terveyspalvelujen saatavuus ja saavutettavuus tutkimuskunnissa.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



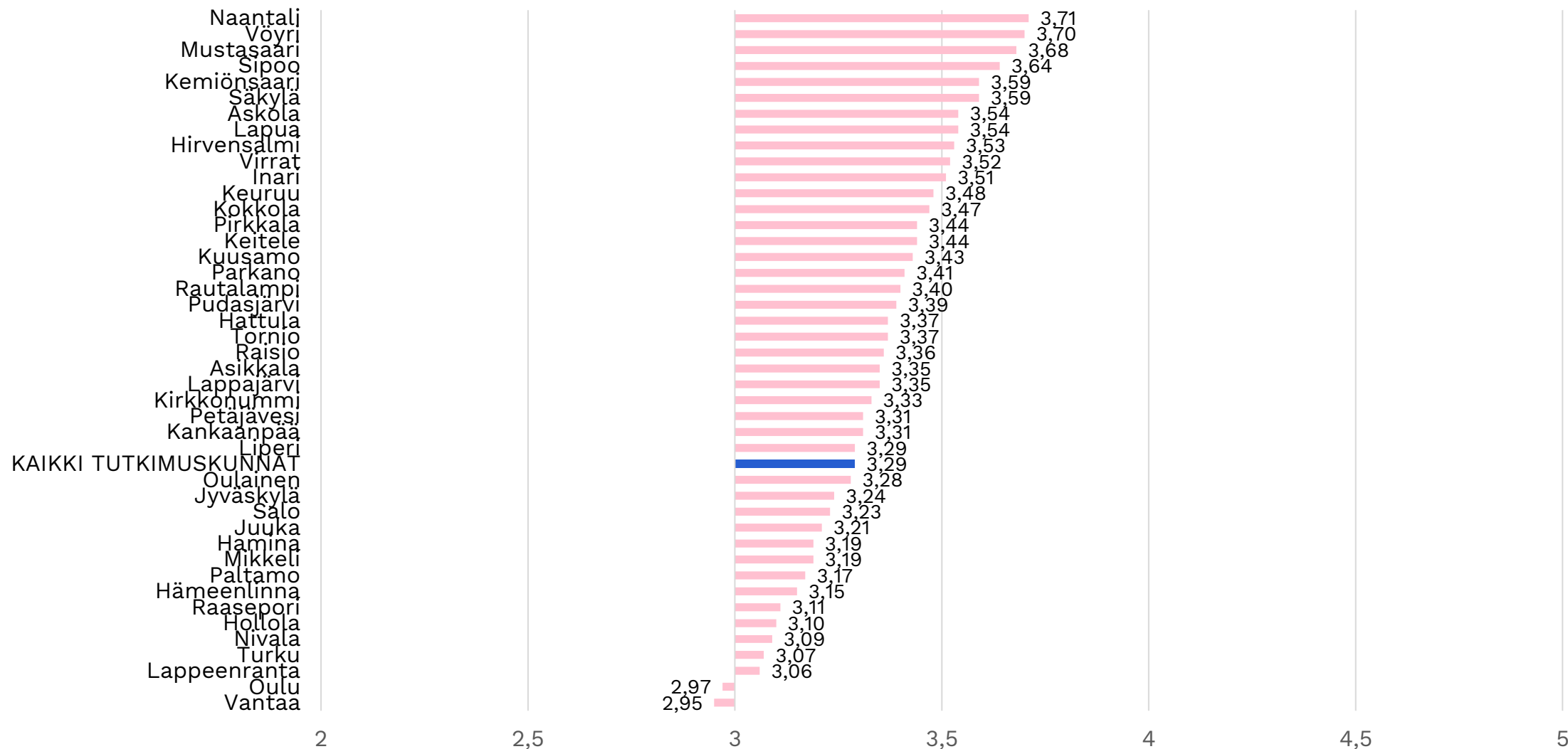
Kuntalaistutkimus 2020: Tyytyväisyys sosiaalipalvelujen hoitoon tutkimuskunnissa.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



Kuntalaistutkimus 2020: Sosiaalipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus tutkimuskunnissa.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



**ERILAISTUVA
KUNTASUOMI
2025**

**FÖRÄNDRINGARNAS
KOMMUNFINLAND
2025**

Lisätietoja – Ytterligare information:

- www.kuntaliitto.fi/kuntalaistutkimus2020
- www.kommunforbundet.fi/invanarundersokning2020
- www.kuntaliitto.fi/erilaistuvakuntasuomi2025
- <https://www.kommunforbundet.fi/kuntaliitto/tutkimustoiminta/erilaistuvakuntasuomi>

Marianne Pekola-Sjöblom

Tutkimuspäällikkö – Forskningschef

Marianne.pekola-sjoblom@kuntaliitto.fi

[@M_PekolaSjoblom](#)



www.kuntaliitto.fi

ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025