

HYVINVOINTI VAALASSA

KANSALAIS- JA PALVELUTUOTTAJAKYSELYN TULOKSIA

Sisällysluettelo

TAUSTA JA TARKOITUS	2
1. KANSALAISKYSELY	3
1.1. Vastaajien taustatiedot	3
1.2. Kuntalaisten hyvinvointi ja terveys.....	5
2. PALVELUTYYTYVÄISYYS JA HYVINVOINTIPALVELUJEN TOIMIVUUS	7
2.1 Tyytyväisyys palveluihin – toimivuus ja merkittävyys	7
2.1.1. Sosiaalipalvelut	7
2.1.2. Terveyspalvelut.....	9
2.1.3. Opetus-, kulttuuri ja vapaa-ajan palvelut	12
2.1.4. Työvoimapalvelut ja Kelan palvelut.....	14
2.1.5. Muut palvelut	16
2.1.6. Tiedottaminen ja neuvonta palveluissa.....	18
3. PALVELUTARVE JA TUEN TUOTTAMINEN.....	20
3.1. Eri tahojen merkitys hyvinvoinnin turvaamisessa	20
3.2. Palvelutarve	21
4. PALVELUTUOTTAJAKYSELY	22
4.1. Vastaajien taustatiedot	22
4.2. Hyvinvoinnin edistämisen yhteistyö.....	22
5. TARKASTELUA IKÄRYHMITÄIN KANSALAISKYSELYSSÄ.....	24
5.1. Taustaa	24
5.1.1. Alle 18-vuotiaat vastaajat	24
5.1.2. Ikäryhmät 18 – 29 & 30 – 44.....	25
5.1.3. Ikäryhmä 45 – 64-vuotiaat.....	27
5.1.4. Ikäryhmät 65 – 75 & yli 75 –vuotiaat	28
6. MUUTOKSET VUOSIEN 2011 JA 2017 VÄLILLÄ	31
7. YHTEENVETO	33

TAUSTA JA TARKOITUS

Kuntalain 1 §:n mukaan, lain tarkoituksena on luoda edellytykset kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien sekä itsehallinnon toteutumiselle kunnassa ja kunnan toiminnassa. Lain 1 §:n mukaan kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Laki edistää myös kunnan mahdollisuutta toiminnan suunnitelmallisuuteen ja toteuttamiseen taloudellisesti kestäväällä tavalla.

Vaalan kunta toteutti hyvinvointikyselyn kuntalaisille ja alueen palvelutuottajille aikavälillä 30.6. – 9.8.2017. Kyselyn tehtävänä oli kartoittaa kuntalaisten kokemaa arkielämän hyvinvointia, mihin kuuluu kokemus omasta hyvinvoinnista, palvelutarpeen selvittäminen sekä hyvinvointipalveluiden toimivuuden ja merkityksen arvioiminen. Palvelutuottajakyselyssä palvelutuottajat arvioivat oman näkemykseensä nojaten edellä mainittuja asioita kuntalaisten puolesta ja antoivat kantansa hyvinvoinnin kehittämisen yhteistyöstä alueella ja alueen organisaatioissa. Hyvinvointikyselyn avulla oli mahdollista osallistaa kuntalaisia ja alueen toimijoita Vaalan kunnan tulevaisuuden suunnitteluun ja saada ruohonjuuritason tietoa hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, kuntalaisten hyvinvoinnin tilasta sekä alueen palveluista.

Hyvinvointikyselyn tuloksia hyödynnetään osana Vaalan kunnan laajaa hyvinvointikertomusta. Laaja hyvinvointikertomus on kerran valtuustokaudessa valmisteltava asiakirja, joka päivitetään osana kuntasuunnittelua. Kertomus kokoaa olemassa olevan hyvinvointitiedon yhteen asiakirjaan ja se sisältää esimerkiksi katsauksen kuntalaisten hyvinvointiin ja siihen vaikuttaviin tekijöihin sekä suunnitelman kuntalaisten hyvinvoinnin edistämisestä ja arvioinnin toteutuneesta hyvinvoinnin edistämistoiminnasta.

Hyvinvointikysely on toteutettu Vaalan kunnassa aikaisemmin vuonna 2011. Tutkimus kohdennettiin silloin postitse 800:lle satunnaisotannalla valikoituneelle Vaalan kunnan aikuisväestön asukkaalle ja 200:lle palvelutuottajalle. Vuonna 2011 kansalaiskyselyn otannasta poistettiin laitoksissa asuvat ja puutteelliset osoitetiedot omaavat henkilöt, jolloin lopullinen lähetettyjen kansalaiskyselyjen määrä oli 778 kappaletta. Kansalaiskyselyyn vastasi 325 kuntalaista ja palvelutuottajakyselyyn 105 henkilöä. Kansalaiskysely toteutettiin paperiversiona ja palvelutuottajakysely sähköisenä kyselyinä.

Vuonna 2017 toteutettu hyvinvointikysely toteutettiin pääasiassa sähköisesti niin asukkaille kuin palvelutuottajillekin. Kansalaiskyselyitä ei lähetetty erikseen postitse, mutta lomakkeita oli saatavissa koko kyselyn ajan Vaalan kunnan kirjastolta. Lisäksi lomakkeita jaettiin kunnan tapahtumissa ja elokuun alussa

myös kunnantalolle sijoitettiin hyvinvointikyselyn paperisia lomakkeita. Sähköisestä kyselystä tiedotettiin kunnan nettisivuilla, Facebookissa ja Tervareitti –lehdessä sekä kunnan tapahtumissa. Palvelutuottajakysely toteutettiin kokonaan sähköisesti ja kohdennettiin sähköpostilistojen avulla noin parille sadalle palvelutuottajalle. Kansalaiskyselyyn vastasi 182 henkilöä ja palvelutuottajakyselyyn 82 henkilöä.

1. KANSALAISKYSELY

1.1. Vastaajien taustatiedot

Hyvinvointikyselyn vastaajien ikäluokitteluun lisättiin vuoteen 2011 verrattaessa yksi ikäluokka lisää: alle 18-vuotiaat. Alle 18 –vuotiaiden vastauksia kerättiin sähköisesti Vaalan yläkoululla ja lukiossa. Nuorille kohdennettiin vastattavaksi ainoastaan taustatietoja kartoittavat kysymykset 1 – 14, opetus-, kulttuuri ja vapaa-ajan toimivuutta ja merkitsevyyttä koskevat kysymykset 27 – 28, muiden palvelujen toimivuutta ja merkitsevyyttä kartoittavat kysymykset 41 – 42 sekä kysymys 47, jossa kartoitettiin millaisena vastaajat näkevät eri tahojen merkityksen hyvinvointinsa turvaamisessa tulevaisuudessa ja kysymys 48 teknologian käytöstä eri palveluissa.

Yli 75-vuotiaiden vastauksia kerättiin jakamalla lomakkeita Vaalassa sijaitsevaan palvelutaloon ja muuhun asumisyksikköön. Vastauksia ei kuitenkaan palautunut merkittävästi.

		Sukupuoli			
		Mies	Nainen	Muu	Yhteensä
Ikäryhmä	Alle 18 vuotiaat	17 kpl 29,31%	23 kpl 17,69%	0	40
	18-29 -vuotiaat	0 kpl 0%	9 kpl 6,92%	0	9
	30-44 -vuotiaat	5 kpl 8,62%	18 kpl 13,85%	0	23
	45-64 -vuotiaat	22 kpl 37,93%	52 kpl 40%	0	74
	65-75 -vuotiaat	10 kpl 17,24%	22 kpl 16,92%	0	32
	Yli 75 vuotiaat	4 kpl 6,90%	6 kpl 4,62%	0	10
Yhteensä		58 kpl 30,85%	130 kpl 69,15%	0 kpl 0%	188 kpl 99,47%
Ohitettuja	1kpl				189 kpl 100%

Kuva 1. Kansalaiskyselyyn vastanneiden ikä- ja sukupuolijakauma

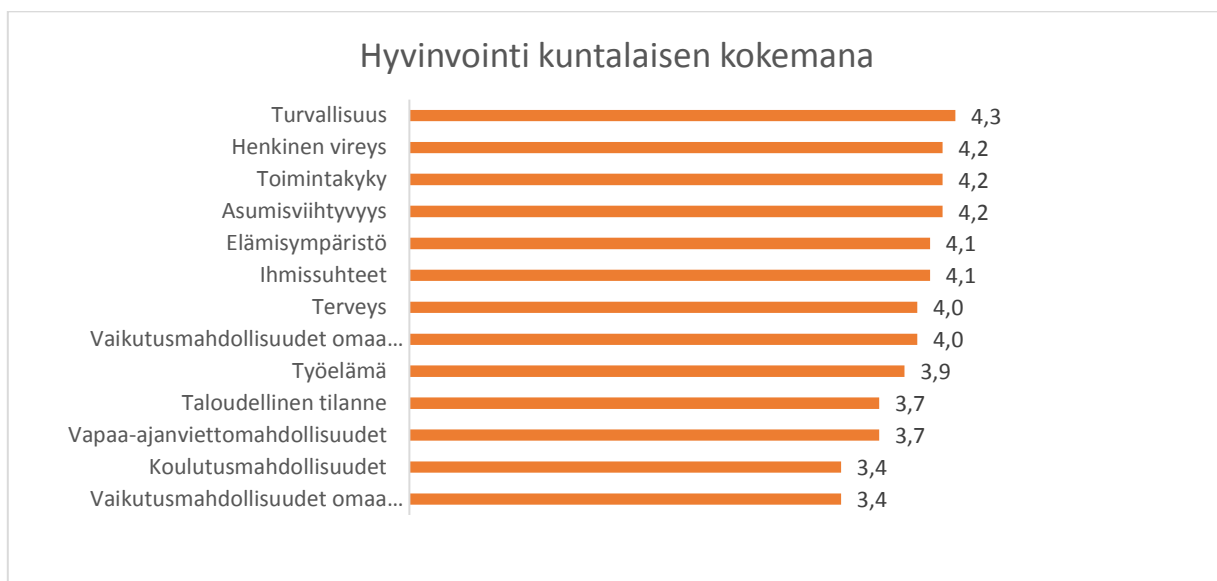
Suurin osa kansalaiskyselyn vastaajista oli kokopäivätoisissa, eläkkeellä tai opiskelijana. Koulutustaustaltaan enemmistö vastaajista oli opistotasaisen ammatillisen koulutuksen omaava, ammattikoulu- tai korkeakoulutaustainen. Moni vastaajista oli myös yhä edelleen koulussa (kohdennettu kysely koulukeskukselle). Valtaosa vastaajista asui avo- tai aviopuolison kanssa, avo- tai aviopuolison ja lapsen/lasten kanssa, vanhempien kanssa tai yksin. Enemmistö vastaajista asui 2 – 4 –hengen talouksissa. Jos taloudessa oli alle 7-vuotiaita lapsia ja/tai 7-17 –vuotiaita, heitä oli keskimäärin 1 – 2 henkilöä taloudessa. Suurin osa vastaajista asui keskustaajama-alueella.

Suurin osa vastaajista ei nähnyt elintapamuutoksia välttämättöminä elämässään. Arviointi tapahtui kysymyksessä (k 13), jossa arvioitiin vastaajan valmiutta elintapamuutoksiin. Välttämätöntä tarvetta ei vastaajien keskuudessa siis nähty ja enemmistö vastaajista koki omat elintapansa jo riittävän terveelliseksi. Noin kolmannes vastaajista (n. 30%) arvioi, ettei koe tarvetta elintapamuutukseen, sillä siihen ei ole voimia. Mitattaessa vastaajien pystyvyyttä elintapojen muutoksiin, suurin osa vastaajista koki onnistuvansa muutoksessa seuraavan puolen vuoden aikana tai ettei heillä ole tarvetta muutokseen.

Kansalaiskyselyssä selvitettiin myös taustatietona kuntalaisten näkökulmaa kunnan tilanteeseen. Vastaajien täytyi arvioida, onko kunta heidän mielestään etenijä kunta, tienhaarakunta, pulmakunta vai kriisikunta. Valtaosa vastaajista koki, että Vaalan kunta on tienhaarakunta. Tienhaarakunta määritellään kunnaksi, jonka sosiaalisessa ja taloudellisessa tilanteessa on sekä selviä ongelmia, mutta myös ratkaisun mahdollisuuksia. Toiseksi eniten vastaajat kokivat Vaalan kunnan pulmakuntana, eli kuntana, jonka sosiaalisiin ja taloudellisiin ongelmiin on vaikea löytää ratkaisua. Vaihtoehtoista kriisikunta sai vähiten kannatusta.

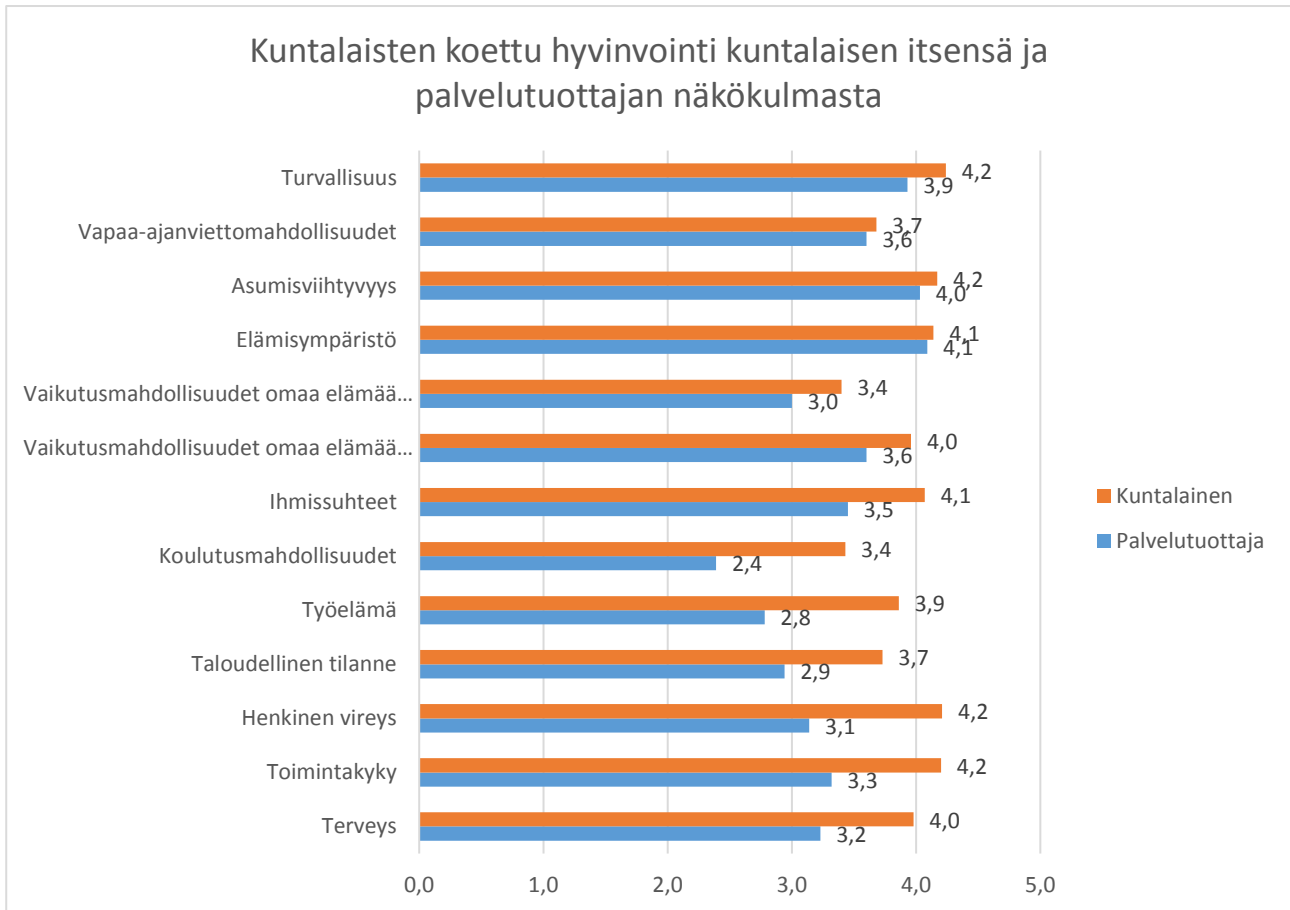
1.2. Kuntalaisten hyvinvointi ja terveys

Kuntalaiset arvioivat hyvinvointikyselyssä omaan koettua hyvinvointiaan niin, että vastaajat antoivat arvot asteikolla 1 – 5 hyvinvoinnin eri osa-alueille. Eryteisesti turvallisuus, henkinen vireys, toimintakyky, asumisviihtyvyys, elämysympäristö ja ihmissuhteet koettiin hyväksi ja ne saivatkin kaikki arvoksi yli 4. Alimmat arvot saivat osa-alueet: vaikutusmahdollisuudet omaa elämää koskevissa palveluissa sekä koulutus- ja vapaa-ajanviettomahdollisuudet. Sukupuolen mukaan tarkasteltaessa vastaajien sukupuoli ei aiheuttanut merkittäviä muutoksia tuloksiin.



Kuva 1. Hyvinvointi kuntalaisten kokemana asteikolla 1 – 5. (vastattuja 170 – 182)

Palvelutuottajat arvioivat kuntalaisten kokeman hyvinvoinnin huonommaksi kaikilla osa-alueilla kuin kuntalaiset itse. Korkeimmat arvot saivat elämysympäristö (4,1) ja asumisviihtyvyys (4,0). Seuraavaksi korkeimmat olivat turvallisuus (3,9), vaikutusmahdollisuudet omaa elämää koskevissa asioissa (3,6) ja vapaa-ajanviettomahdollisuudet (3,6). Palvelutuottajat arvioivat huonoimmiksi osa-alueiksi kuntalaisten henkisen vireyden, vaikutusmahdollisuudet omaa elämää koskevissa palveluissa, kuntalaisten taloudellisen tilanteen, työelämän ja koulutusmahdollisuudet. Huomattavimmat erot palvelutuottajien ja kuntalaisten vastauksien välillä olivat osa-alueella henkinen vireys.



Kuva 3. Vertailu kansalaiskyselyn vastausten ja palvelutuottajakyselyn vastausten välillä kuntalaisten kokeman hyvinvoinnin arvioinnista.

Vuonna 2011 hyvinvointikyselyssä kuntalaiset arvioivat elämäntilanteensa hyväksi ihmissuhteiden, asumisviihtyvyyden, turvallisuuden ja henkisen vireyden osa-alueilla, jossa vastaajista puolet antoivat arvon neljä tai viisi asteikolla yhdestä viiteen. Verrattaessa vuoden 2011 vastauksia tähän kyselyyn, on nähtävissä, että samat osa-alueet ovat yhä edelleen arvioitu korkeimmiksi, vaikkakin järjestys on vaihtuva. Huonoimmiksi osa-alueiksi vuonna 2011 on arvioitu vaikutusmahdollisuudet palveluissa, koulutusmahdollisuudet sekä vapaa-ajanviettomahdollisuudet, mitkä ovat samat kuin nyt uusitussa kyselyssä. Palvelutuottajakyselyssä vastaajat arvioivat samoin kuin nyt, myös vuonna 2011 kuntalaisten hyvinvoinnin huonommaksi kysytyillä osa-alueilla kuin kuntalaiset itse. Samoin merkittäviä eroja oli esimerkiksi henkisen vireyden osa-alueen kohdalla, jonka palvelutuottajat arvioivat myös silloin heikommaksi kuin kuntalaiset itse.

2. PALVELUTYYTYVÄISYYS JA HYVINVOINTIPALVELUJEN TOIMIVUUS

2.1 Tyytyväisyys palveluihin – toimivuus ja merkittävyys

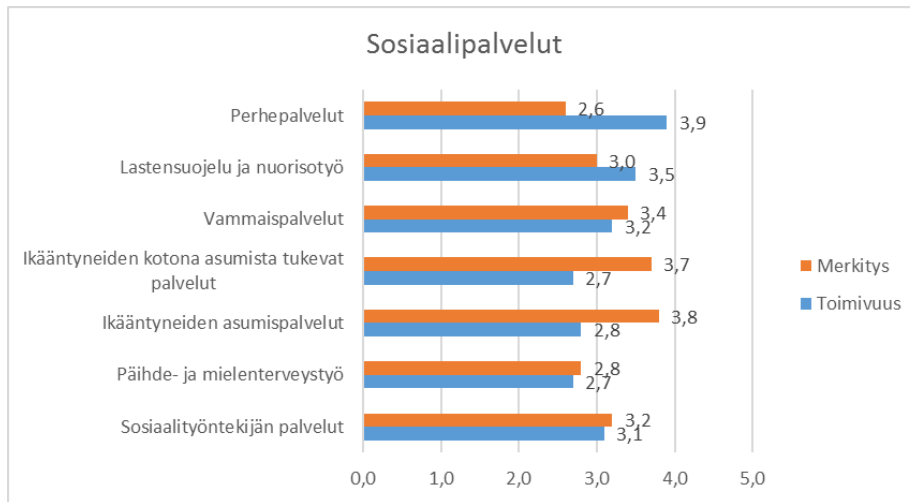
Hyvinvointikyselyssä on lueteltuna tavallisimpia kunnan tarjoamia ja kunnassa tarjolla olevia palveluja. Kuntalaisten arvioitavana oli palvelujen toimivuus ja merkitsevyys. Jokaisesta palvelusta oli myös mahdollista vastata erikseen avoimeen kysymykseen, jossa arvioitiin tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä palveluun.

Palvelutuottajakyselyssä vastaajat arvioivat palvelujen toimivuutta ja merkitsevyyttä kuntalaisille. Seuraavissa kappaleissa tullaan vertailemaan myös palvelutuottajien vastauksia kuntalaisten vastauksiin. Palvelutuottajilla oli kuntalaisten tavoin mahdollisuus jättää avovastaus palveluiden tyytyväisyyteen tai niiden tyytymättömyyteen liittyen. Palvelutuottajien ja kuntalaisten antamia avovastauksia on myös vertaitu seuraavissa kappaleissa keskenään.

2.1.1. Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalvelut ovat yhdistetty kansalaiskyselyssä

- **perhepalveluihin;** lasten päivähoito, lapsiperheiden kotipalvelut, esiopetus,
- **lapsi- ja nuorisotyöhön;** lastensuojelutyö ja nuorisotyö
- **vammaispalveluihin;** vammaispalvelut
- **ikäntyneiden kotona asumista tukeviin palveluihin;** vanhusten kotihoito, omaishoidon tuki, päivätoiminta
- **ikäntyneiden asumispalveluihin;** vanhusten asumispalvelut
- **päihde- ja mielenterveystyöhön;** päihdehuolto
- **sosiaalityöntekijän palveluihin;** sosiaalityöntekijän palvelut ja sosiaalipäivystys



Kuva 2. Kuntalaisten arvio sosiaalipalvelujen merkityksestä ja toimivuudesta. (vastattuja 117 – ohitettuja 72).

Kuntalaiset arvioivat useammin palvelujen merkityksen paremmaksi kuin palvelujen toimivuuden. Poikkeuksena on perhepalvelut ja lastensuojelu ja nuorisotyö. Perhepalvelut saivat parhaimmat arviot toimivuudesta (ka 3.9) kun taas niiden merkitys sai alimman arvon (ka 2.6). Parhaimmat arviot saivat perhepalveluiden, lastensuojelun ja nuorisotyön lisäksi toimivuuden osa-alueella vammaispalvelut ja sosiaalityöntekijän palvelut. Alhaisimmat arviot (alle ka 3) toimivuudessa saivat ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut, ikääntyneiden asumispalvelut sekä päihde- ja mielenterveystyö. Merkitykseltään tärkeimmiksi kuntalaiset arvioivat ikääntyneiden asumispalvelut (ka 3.8) ja ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut (ka 3.7). Suurin vaihtelu merkityksen ja toimivuuden välillä on perhepalveluissa.

Palvelutuottajakyselyssä arvioitiin kaikkien sosiaalipalvelujen merkitys kansalaisille paremmaksi kuin toimivuus. Palvelutuottajat ovat arvioineet myös jokaisen sosiaalipalvelun toimivuuden paremmaksi kuin kuntalaiset, paitsi päihde- ja mielenterveystyössä, jossa on myös suurin vaihtelu palvelun merkityksen (ka 4.7) ja toimivuuden (ka 2.6) välillä. Parhaimmat arvot toimivuudessa saivat perhepalvelut, vammaispalvelut, lastensuojelu ja nuorisotyö sekä sosiaalityöntekijän palvelut. Huonoimmat arviot saivat päihde- ja mielenterveystyö, ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut ja ikääntyneiden asumispalvelut. Merkitykseltään suurimmiksi palveluiksi palvelutuottajat arvioivat ikääntyneiden kotona asumista tukevat palvelut (ka. 4.9), ikääntyneiden asumispalvelut (ka 4.9) ja perhepalvelut (ka 4.8).

Sosiaalipalveluiden arvioissa vastaajien vastaukset mukailevat toisiaan ja samat palvelut arvioitiin merkitykseltään ja toimivuudeltaan korkeimpien joukkoon. Palvelutuottajakyselyssä vastaajat kuitenkin antoivat suurempia arvoja palveluiden merkitykseen ja toimivuuteen kuin kuntalaiset. Esimerkiksi

palveluiden merkitys arvioitiin jokaisen palvelun kohdalla lähemmäs erittäin merkittävää (5), kun taas kansalaiskyselyssä kuntalaiset arvioivat sosiaalipalveluiden toimivuuden ja merkityksen keskimääräisesti välillä ei hyvä eikä huono – hyvä (3 – 4).

Vuoteen 2011 verrattaessa vuoden 2017 arviot koskien sosiaalipalveluita vastaavat toisiaan. Molemmissa esimerkiksi perhepalveluiden toimivuus on arvioitu hyväksi, mutta merkitys on arvioitu yhdeksi sosiaalipalveluiden alimmista. Tätä voi kuitenkin selittää esimerkiksi vastaajien ikä- ja perhejakaumalla, sillä vastaajat arvioivat palveluiden merkitystä itselleen. Vanhusten palveluissa vastaukset vastaavat myös toisiaan ja esimerkiksi ikääntyneiden asumispalvelut ovat molemmissa kyselyissä arvioitu toimivuudeltaan asteikon alimmiksi. Vuoteen 2011 verratessa, uusitussa kyselyssä on huomattavissa merkityksen kasvu sosiaalipalveluissa.

Avoimet kysymykset

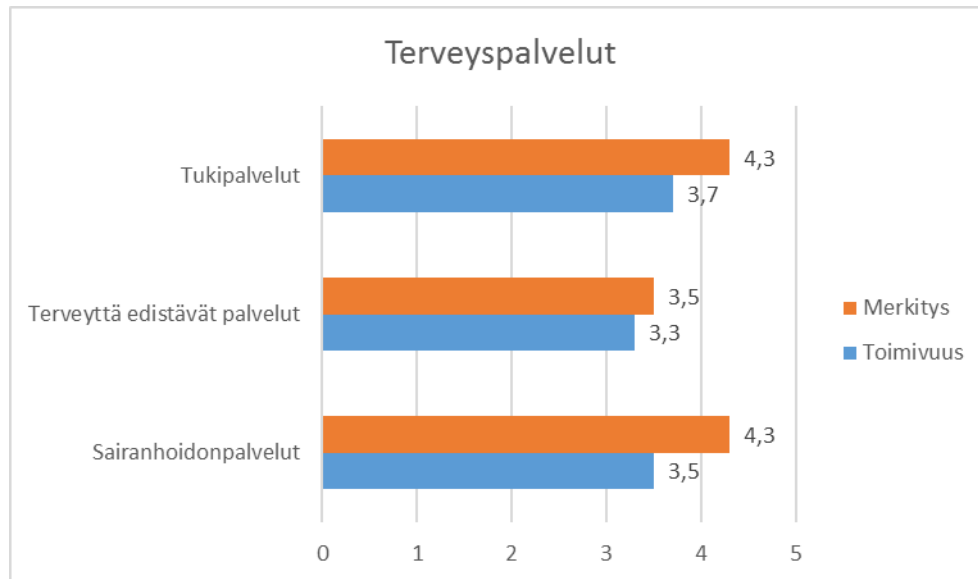
Kansalaiskyselyssä, että palvelutuottajakyselyssä etenkin perhepalveluihin luettavat sosiaalipalvelut saivat kiitosta. Lasten päivähoitopalvelut ja lapsiperheiden palveluiden kaiken kaikkiaan koettiin toimivan hyvin. Lisäksi vastaanottoaikojen nopeus ja avun tarpeen täyttyminen nopeasti nousivat esiin kansalaiskyselyn arvovastauksista.

Tyytymättömyyttä vastaajissa sekä kansalais-, että palvelutuottajakyselyssä herätti vanhusten palvelut, joista etenkin kotihoito ja työntekijöiden kiire nousivat esille molemmissa kyselyissä. Myös päihdepalvelujen ja nuorisotyön puutteellisuus herättivät vastaajissa huolta etenkin palvelutuottajakyselyssä.

2.1.2. Terveyspalvelut

Terveyspalvelut ovat yhdistetty kansalaiskyselyssä:

- ***sairaanhoidon palveluihin;*** yleislääkäri, erikoislääkäri, sairaanhoitaja, työterveyslääkäri, suun terveydenhuolto, fysioterapia, vuodeosasto ja mielenterveyspalvelut
- ***terveyttä edistäviin palveluihin;*** terveystarkastukset, työttömien terveystarkastukset, ravitsemusneuvonta, seulontatutkimukset, tuki tupakoinnin lopettamiseen, liikuntaneuvontapalvelut, äitiys- ja lastenneuvola, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto ja hammashuolto
- ***tukipalveluihin;*** laboratorio- ja röntgentutkimukset, apuvälineet ja hoitojakelu



Kuva 3. Terveyspalvelujen merkitys ja toimivuus kuntalaisten kokemana. (Vastattuja sairaanhoidonpalvelut 107 – ohitettuja 82, terveyttä edistävät palvelut 102 – ohitettuja 87).

Terveyspalveluissa kuntalaiset arvioivat merkitykseltään suurimmiksi tukipalvelut ja sairaanhoidon palvelut, jotka molemmat saivat keskiarvoksi arvon 4,3. Tukipalvelut arvioitiin myös parhaiten toimivimmiksi, kun taas sairaanhoidon palvelut arvioitiin niiden toimivuuden perusteella asteikolla alimmaksi (ka 3.5). Palvelutuottajakyselyssä tukipalvelut saivat korkeimmat arvot sekä toimivuudessa, että merkityksellisyydessä. Merkityksellisyydessä toiseksi suurimmaksi arvioitiin kansalaiskyselyn tavoin sairaanhoidon palvelut. Toimivuudessa sairaanhoidonpalvelut ja terveyttä edistävät palvelut arvioitiin välille ei hyvä eikä huono – hyvä (ka 3.6). Terveyspalveluissa kansalaiskyselyn ja palvelutuottajien vastaukset ovat pitkälti yhteneviä, mutta kuten sosiaalipalveluissa, palvelutuottajat ovat ylipäänsä arvioineet kuntalaiselle sekä palveluiden toimivuuden, että merkittävyyden korkeammiksi jokaisessa palvelussa kuin kuntalaiset itse.

Sairanhoidonpalveluissa merkittävimmiksi palveluiksi vastaajat arvioivat kyselyssä yleislääkäripalvelut, laboratorio- ja röntgentutkimukset (tukipalvelu), suun terveydenhuollon lääkäripalvelut sekä sairaala- ja vuodeosastohoidon. Kokonaisuudessaan palvelut nähtiin ylipäänsä merkittävinä vastaajien keskuudessa, eikä yhdenkään palvelun merkitystä arvioitu alle arvon 3.5. Toimivuutta arvioitaessa laboratorio- ja röntgenpalvelut on arvioitu parhaiten toimiviksi sekä suun terveydenhuollon lääkäripalvelut. Alimmat arvot toimivuudessa ovat saaneet kuntoutuksen palvelut, potilasasiamiespalvelut ja erikoislääkäripalvelut.

Terveyttä edistävissä palveluissa seulontatutkimukset, työterveystarkastukset ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto on arvioitu merkittävimmiksi palveluiksi. Heikoiten toimivaksi on arvioitu

ehkäisevät päihdepalvelut ja tuki tupakoinnin lopettamiseen. Toimivimmiksi palveluiksi terveyttä edistävissä palveluissa on arvioitu äitiys- ja lastenneuvola, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto sekä työterveystarkastukset. Päihdepalvelut ovat arvioitu heikoiten toimivimmiksi.

Vuoden 2011 kyselyyn verratessa nyt uusitussa kyselyssä toimivuus on laskenut hieman tukipalveluissa ja terveyttä edistävissä palveluissa, mutta noussut inan verran sairaanhoidon palveluissa (+0.1). Palvelujen merkitys on kasvanut verrattuna vuoteen 2011 sairaanhoidon palveluissa ja tukipalveluissa, mutta vastaavasti laskenut terveyttä edistävissä palveluissa. Arvot eivät ole kuitenkaan muuttuneet merkittävästi. Vastaajat ovat myös ilmaisseet vuonna 2011 tyytymättömyyttään esimerkiksi lääkäripalveluihin ja erityisesti asiakaspalveluun sekä lääkäreiden vaihtuvuuteen. Lääkäreiden vaihtuvuus on myös vuonna 2017 herättänyt tyytymättömyyttä vastaajissa.

Avoimet kysymykset

Sairanhoidon palveluissa vastaajat olivat kansalaiskyselyssä tyytyväisiä erityisesti hammashoidon palveluihin. Lisäksi tyytyväisyyttä ilmaistiin laboratoriopalveluita kohtaan ja sitä, että hoitoon pääsee suhteellisen nopeasti ja jonot eivät ole pitkiä. Palvelutuottajakyselyn vastaukset mukailevat kansalaiskyselyssä esille tulleita nostoja erityisesti hammashoidon osalta ja sen, että asiakas saa palvelua kohtuullisessa ajassa. Tyytymättömyyttä kansalaiskyselyssä ilmaistiin lääkäripalveluihin ja toisinaan lääkäripalvelut, niin erikois-, kuin yleislääkäripalvelutkin koettiin vaikeasti saavutettavissa oleviksi. Lisäksi tyytymättömyyttä ilmaistiin lääkäreiden suurta vaihtuvuutta kohtaan. Palvelutuottajien vastaukset myötäilevät suurimmaksi osaksi kansalaiskyselyn vastauksia.

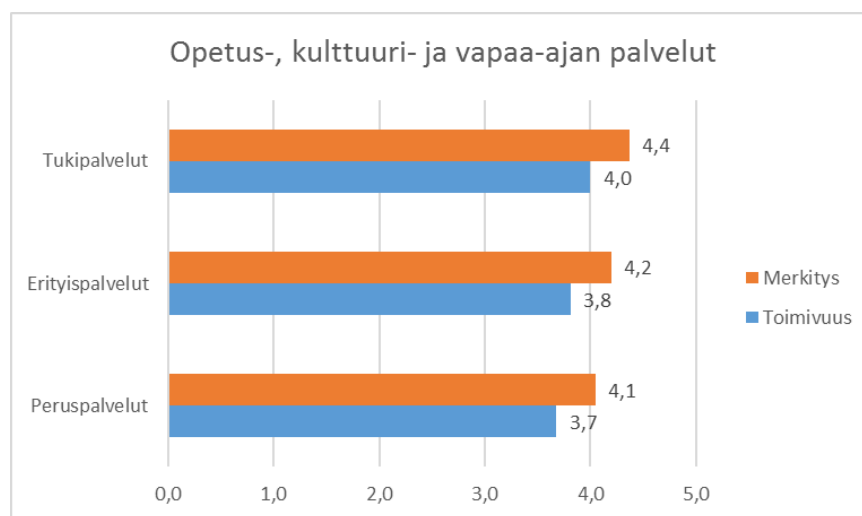
Terveyttä edistävissä palveluissa vastaajat olivat kansalaiskyselyssä, että palvelutuottajakyselyssä tyytyväisiä erityisesti seulontatutkimuksiin, niiden järjestämiseen, työterveystarkastuksiin ja liikuntapalveluihin. Palvelutuottajakyselyn vastauksissa tyytymättömyyttä ja huolta terveyttä edistävissä palveluissa herätti erityisesti mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuus. Muutama vastaaja nosti erityisesti esille huolensa nuorten mt- ja päihdepalveluista sekä niiden saatavuudesta. Kansalaiskyselyssä vastaajien keskuudessa on havaittavissa pientä hajaumaa ilmaistaessa tyytymättömyyttä terveyttä edistäviä palveluja kohtaan. Nostot ovat kuitenkin tehtävissä esimerkiksi päihdepalveluista ja ravitsemusneuvonnan palveluista.

2.1.3. Opetus-, kulttuuri ja vapaa-ajan palvelut

Opetus-, kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluihin kerättiin erikseen kansalaiskyselyssä vastauksia käymällä Vaalan kunnan koulukeskuksessa, jossa lukioikäisiä vastasi kaksi luokallista ja yläkouluikäisiä yhden luokan verran. Kohdennetut kysymykset olivat kysymykset 1 – 14 taustatiedot, 27 – 28 opetus, kulttuuri- ja vapaa-ajanpalvelut, 41 – 42 muut palvelut ja 47 – 48 eri tahojen merkityksestä hyvinvointiin ja teknologian käytöstä eri palveluissa.

Opetus-, kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut ovat yhdistetty kansalaiskyselyssä:

- **peruspalveluihin;** peruskoulu, lukio, ammattiopisto, nuorisopalvelut, taidekasvatus, liikunta- ja kulttuuri- ja sivistyspalvelut
- **erityispalveluihin;** erityisopetus, oppilashuolto eli kouluterveydenhuolto, koulukuraattori ja koulupsykologi
- **tukipalveluihin;** kouluruokailu, koulukuljetus ja kerhotoiminta



Kuva 4. Sivistyspalveluiden merkitys ja toimivuus kuntalaisten kokemana. (Vastattuja 131 – ohitettuja 58).

Opetus-, -kulttuuri ja sivistyspalveluissa kaikkien palvelujen merkitys ja toimivuus arvioitiin hyvälle tasolle (välille ka. 3.7 – 4.4). Palveluiden merkitys arvioitiin korkeammaksi jokaisessa palvelussa kuin toimivuus. Merkittävin muutos on tukipalveluissa, jossa vuonna 2011 toimivuus on saanut arvon 3.5 ja nyt se on saanut arvon 4. Yksittäisissä palveluissa suurin merkitys on vastaajien antamien arvojen perustella kouluruokailulla, joka on jaetulla sijalla peruskoulun arvion kanssa (ka 4.4). Toimivuudessa kouluruokailun arvo on tippunut hieman ja se on saanut arviokseen hyvän (ka 3.9).

Alimman arvon merkitystä laskettaessa sai ammattiopisto (3.5). Kaikki arvot kuitenkin sijoittuvat asteikolla välille 3.5 – 4.4, joten palvelujen merkityksellisyys vastaajille on jokseenkin merkittävä. Toimivuutta arvioitaessa, alimman arvon on saanut ammattiopisto arvolla 2.1, eli huono. Vaalan kunnassa ei ole ammattiopistoa, mikä vaikuttaa vastaajien arvioon palvelun toimivuudesta. Lisäksi vastaajissa esimerkiksi nuorten alle 18- vuotiaiden vastaukset ovat kerättyinä pääasiassa Vaalan koulukeskukselta, jolloin vastaajat ovat yläkoululaisia tai lukiolaisia. Loput arvot ovat välillä 3.3 – 4.3, joista suurin arvo eli paras toimivuus on arvioituna lukiopalveluille ja peruskoululle. Alimmat arvot välillä 3.3 – 3.6 ovat henkilökohtaisella neuvonnalla, tiedottamisella ja nuorisopalveluilla. Kuitenkin palvelut ovat arvioitu toimivan kohtalaisen hyvin – aika hyvin.

Palvelutuottajien vastaukset myötäilevät kansalaiskyselyn tuloksia. Molemmassa on myös arvioitu merkitys suuremmaksi kuin toimivuus.

Vuonna 2011 opetus-, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden merkitykset arvioitiin alhaisemmaksi kuin toimivuus. Nyt uusitussa kyselyssä palveluiden merkitys on kasvanut vastaajien keskuudessa ja se on arvioitu korkeammalle tasolle kuin toimivuus. Toimivuutta ei kuitenkaan ole arvioitu huonoksi palveluissa, päinvastoin.

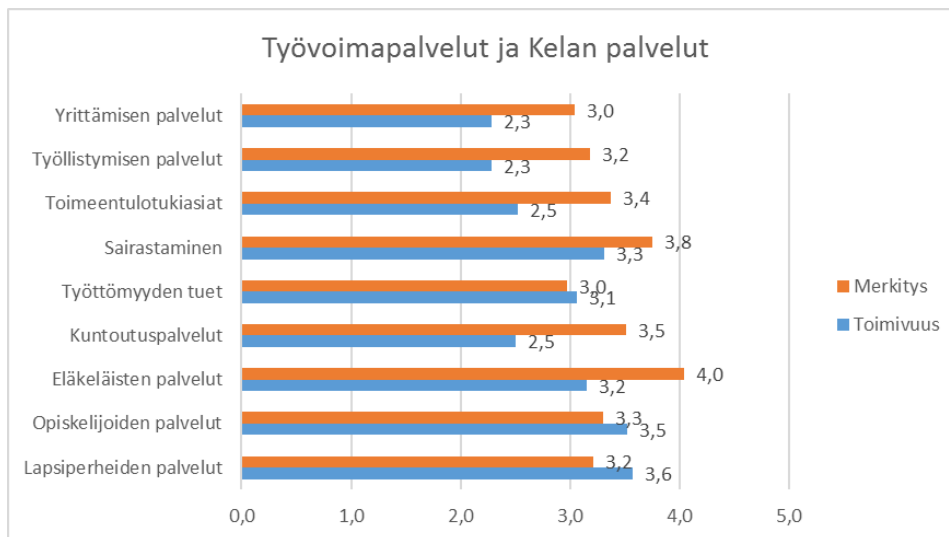
Avoimet vastaukset

Sivistyspalveluissa tyytyväisyyttä herätti molemmissa vastaajaryhmissä kansalaisopistonpalvelut, kirjasto sekä koulu. Kansalaiskyselyssä nostoja tuli myös liikuntapalveluista ja kulttuurista. Tyytymättömyyttä kuntalaisissa aiheutti sivistyspalveluissa esimerkiksi tapahtumien järjestyksen ajoitus; talveksi ja ilta-aikaan sijoittuvia tapahtumia toivottiin lisää. Muutama vastaaja toivoi myös parempaa tiedottamista ja palvelujen jakautumista myös sivukylien alueelle. Palvelutuottajat eivät olleet tyytyväisiä nuorisopalveluihin ja nuorten oppilashuollon tukipalveluihin. Oppilashuollonpalvelut kuitenkin jakavat mielipiteitä, sillä osa oli arvioinut palvelut hyväksi, kun taas osa suhtautuu niihin kriittisesti. Palvelutuottajien vastauksissa nostettiin kansalaiskyselyä mukaillen muutaman kerran myös esille tyytymättömyyttä tiedottamiseen ja palvelujen jakautumiseen kunnan alueella.

2.1.4. Työvoimapalvelut ja Kelan palvelut

Työvoimatoimiston ja Kelan palvelut ovat yhdistetty kansalaiskyselyssä:

- ***lapsiperheiden palveluihin***; vanhempainetuusasiat
- ***opiskelijoiden palveluihin***; opintoetuedet
- ***eläkeläisten palveluihin***; eläkeasiat
- ***kuntoutuksen palveluihin***; kuntoutuspalvelut, ammatillinen kuntoutus
- ***työttömien palveluihin***; työttömyyskorvausasiat
- ***sairastumiseen liittyviin palveluihin***; sairauspäiväraha ja -korvaus
- ***toimeentulotukiasioihin***; Asumisen tuet, toimeentulotukiasiat
- ***työllistymisen palveluihin***; työnantajapalvelut, työllistämistuen hakeminen, työvoimapolitiittinen koulutus, ammatinvalinnan ohjaus, työnvälitys
- ***yrittämisen palveluihin***; starttirahan hakeminen



Kuva 4. Kuntalaisten kokemus työvoimapalveluista ja kelan palveluista kunnassa. (Vastattuja työvoimakysymykset 88 – ohi 101 & Kela vastattuja 90 – ohi 99).

Vaalan kuntalaiset ovat suurimassa osassa työvoima- ja Kelan palveluissa arvioineet merkityksen suuremmaksi kuin toimivuuden. Eläkeläisten palvelut ovat arvioitu merkitykseltään suurimmaksi (ka 4.0), mutta myös työllistämisen tukemisella on merkitystä vastaajille. Parhaimmaksi palveluksi toimivuudeltaan on arvioitu lapsiperheiden palvelut (ka 3.6), opiskelijoiden palvelut (ka 3.5) ja sairastamisen tuet (ka 3.3). Toimivuus on kuitenkin arvioitu työvoima- ja Kelan palveluissa heikoimmaksi kaikista hyvinvointipalveluista kokonaisuutena katsottaessa. Vastauksista on kuitenkin otettava huomioon se, että useampi vastaajista

vastasi vaihtoehdon ei kokemusta palvelusta. Vastaajien ikä vaikuttaa myös vahvasti vastauksiin työvoima palveluista ja Kelan palveluista, sillä esimerkiksi monikaan opiskelija ei hae eläkkeen tai työttömyyden tukia.

Palvelutuottajien vastauksissa kaikkien palvelujen merkitys oli arvioitu suuremmaksi kuin toimivuus. Palvelutuottajat arvioivat, että suurin merkitys kuntalaisten kannalta on lapsiperheiden palveluilla (ka 4.9), toimeentulotukiasioilla (ka 4.8), sairastamisen tuilla (ka 4.8) ja työttömyyden tuilla (ka 4.8). Vähiten merkitystä on palvelutuottajien näkemyksen mukaan yrittämisen palveluilla, mutta senkin keskiarvoksi on laskettu 4 (jokseenkin merkitsevä asteikolla 1 – 5). Toimivimmaksi palveluiksi palvelutuottajat arvioivat lapsiperheiden palvelut ja sairastamisen tuet. Vähiten toimivimmaksi palveluksi arvioitiin yrittämisen palvelut (ka 2.3), työllistymisen palvelut (ka 2.5) ja kuntoutuspalvelut (ka 2.8). Palvelutuottajat arvioivat työvoima- ja Kelan palveluiden merkityksen ja toimivuuden molemmat korkeammalle arvoasteikolla kuin kuntalaiset itse.

Työvoimapalveluiden osa-alueella vastaajilta kysyttiin myös sitä, ovatko he tietoisia kunnan tarjoamista työvoimapalveluista. Kysymyksessä esillä olivat Nuorten starttipaja Amppari, Valmennuspaja Lokki ja TyöTakomo –hanke. Vastaajille (60kpl/ohitettuja 129kpl) tunnetuin oli Valmennuspaja Lokki (93.3% vastaajista tunti palvelun), seuraavana Starttipaja Amppari (48.3%) ja viimeisenä TyöTakomo –hanke (35.5%). Vastaajia pyydettiin arvioimaan myös edellä mainittujen palvelujen toimivuutta. Usea vastasi, ettei ole kokemusta toimivuudesta, mutta muutama vastaaja totesi palveluiden toimineen suhteellisen hyvin, mutta nykytilanteessa toiminta voisi olla näkyvämpää ja aktiivisempaa. Palvelut nähtiin hyvänä olla kunnassa.

Avoimet vastaukset

Työvoima- ja Kelan palveluissa tyytyväisyyttä kuntalaisissa herätti Kelan henkilökohtaisen neuvonnan/ palvelun mahdollisuus ja hyvä palvelu. Puutteiksi vastaajat moittivat tiedottamisen puutetta ja aukioloaikojen rajallisuutta. Risuja sai myös yhä enemmän palvelujen sähköiseksi siirtyminen. Työvoimatoimiston palveluissa tyytyväisyyttä on avoimena kysymyksenä vaikea mitata, sillä Vaalassa ei ole Työvoimatoimistoa ja lisäksi monet vastaajat olivat ilmoittaneet, etteivät käytä/ ei ole kokemusta ko. palvelusta. Muutama vastaaja kuitenkin ilmaisi tyytyväisyytensä siihen, että palvelua saa kunnassa kuitenkin jonkinlaisella tasolla. Tyytymättömyyttä herätti odotetusti henkilökohtaisen palvelun puute ja se, että sitä kuitenkin kaivattaisiin Vaalassa.

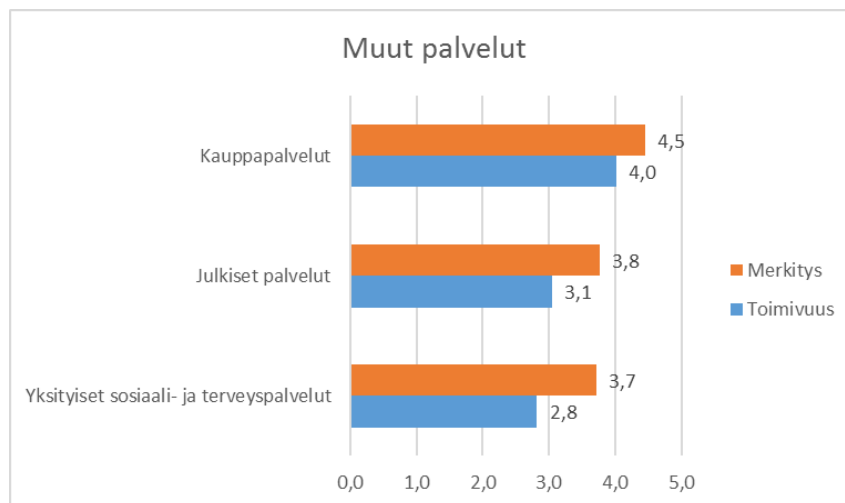
Palvelutuottajien ja kuntalaisten vastaukset olivat Työvoimapalveluita ja Kelaa koskevissa avoimissa kysymyksissä toistensa kaltaisia. Palvelutuottajien vastauksissa tyytyväisyydessä Kelan palveluihin nousi esiin

myös mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun. Tyytymättömyyttä vastaajissa herätti toimiston palveluajat ja palveluista tiedottaminen.

2.1.5. Muut palvelut

Muut palvelut ovat kansalaiskyselyssä yhdistetty:

- **kauppapalveluihin;** kauppapalvelut, pankkipalvelut, postipalvelut, apteekkipalvelut
- **julkisiin palveluihin;** julkinen liikene, asuminen ja rakentaminen, ympäristönsuojelu, maahanmuuttajapalvelut, sosiaaliamies palvelut ja potilasiamiespalvelut
- **yksityisiin sosiaali- ja terveystalveluihin**



Kuva 6. Kuntalaisten kokemus muiden palvelujen merkityksestä ja toimivuudesta kunnassa. (Vastattuja 131 – ohitettuja 58).

Muissa palveluissa kuntalaiset kokivat kauppapalvelut sekä merkityksellisimmiksi (ka 4.5), että toimivuudeltaan (ka 4) parhaimmaksi. Julkiset palvelut ja yksityiset sosiaali- ja terveystalvelut ovat vastaajien mukaan merkitykseltään lähes saman suuruisia (3.7 – 3.8), mutta toimivuudeltaan julkiset palvelut (ka 3.1) ohittavat kuitenkin yksityiset palvelut (ka 2.8). Verrattuna vuoteen 2011 kuntalaiset ovat samaa mieltä kauppapalveluista, sillä nyt uusitun kyselyn vastaukset ja vuoden 2011 vastaukset myötäilevät toisiaan. Eroa on kuitenkin erityisesti julkisissa palveluissa, joiden merkitys on arvioitu uusitussa kyselyssä suuremmaksi (ka. 3.8) kuin aikaisemmin (ka 2.9). Yksityisissä sosiaali- ja terveystalveluissa merkitys on kasvanut, mutta

palvelujen toimivuus laskenut vuoteen 2011 verraten. Julkisissa palveluissa tyytymättömyyttä herättää edelleen erityisesti julkinen liikenne.

Palvelutuottajakyselyssä vastaukset vastaavat hyvin pitkälti kuntalaisten antamia vastauksia. Suurin eroavaisuus on julkisten palvelujen merkityksellisyyden arvioinnissa, jossa palvelutuottajat arvioivat merkityksen kuntalaisille erittäin suureksi (ka 4.5), kun taas kuntalaiset itse arvioivat merkitykset melko suureksi (3.8). Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen toimivuuden palvelutuottajat arvioivat heikommaksi (2.4) kuin kuntalaiset (ka 2.8)

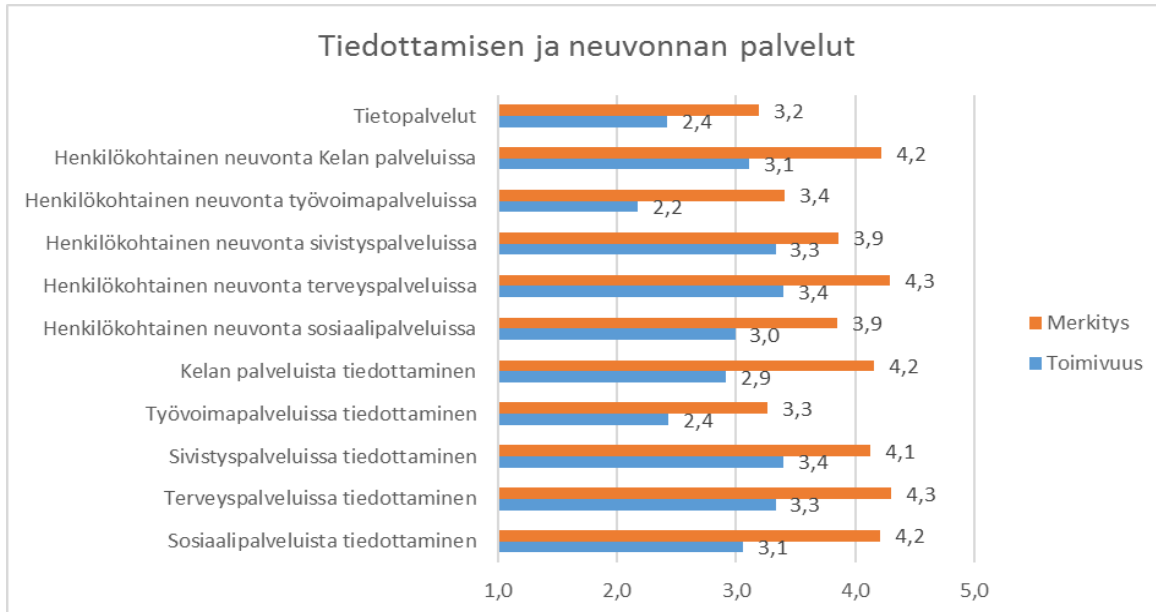
Avoimet vastaukset

Kuntalaiset olivat muissa palveluissa erityisen tyytyväisiä kauppapalveluihin. Kauppapalveluja löytyi vastaajien mielestä riittävän monipuolisesti ja kunnasta löytyy tarvittavat peruspalvelut, jolloin ei ole pakotetta käyttää arjen asioissa toisen kunnan/ kaupungin palveluja. Apteekin palvelut saivat myös erityistä kiitosta. Palvelutuottajien vastaukset ja kuntalaisten vastaukset tyytyväisyydestä muita palveluita kohtaan olivat toistensa kaltaisia. Kauppapalvelut koetaan siis erityisen toimiviksi Vaalan kunnan alueella.

Tyytymättömyyttä muissa palveluissa kuntalaisissa herätti julkisen liikenteen palvelut, palvelut ja tarjonta sivukylien/ haja-asutus alueella sekä yksityisten terveyspalveluiden saatavuus. Palvelutuottajakyselyssä tyytymättömyyttä ilmaistiin myös julkisia palveluja kohtaan, mutta kuntalaiskyselystä poiketen tyytymättömyyttä ilmeni myös ympäristöasioiden hoitoa kohtaan.

2.1.6. Tiedottaminen ja neuvonta palveluissa

Tiedottamisen ja neuvonnan palveluilla tarkoitetaan kyselyssä arvioitavien palvelujen tarjoamaa henkilökohtaista neuvontaa ja tiedottamista. Vastaajat ovat arvioineet tiedottamista ja neuvontaa samalla tavalla muiden palvelujen kanssa, niiden merkityksellisyyden ja toimivuuden kautta. Tietopalvelulla tarkoitetaan työvoimapalvelujen tarjoamaa palvelua.



Kuva 5. Tiedottamisen ja neuvonnan palvelut koottuna yhteen. Merkitys ja toimivuus kuntalaisten kokemana.

Kansalaiskyselyssä vastaajat ovat arvioineet tiedottamisen merkityksen terveystalv palveluissa, sivistyspalveluissa (ka 4.1), sosiaalipalveluissa (ka 4.2) ja Kelan palveluissa (4.2) suurimmaksi. Toimivuus tiedottamisessa on arvioitu parhaimmaksi sivistyspalveluissa (ka 3.4) ja terveystalv palveluissa (ka 3.3). Neuvonnan palveluissa merkityksellisimmiksi palveluiksi on arvioitu terveystalv palveluissa (ka 4.3) ja Kelassa (ka 4.2) tapahtuva henkilökohtainen neuvonta. Toimivuus neuvontapalveluissa on arvioitu parhaimmaksi terveystalv palveluissa (ka 3.4), sivistyspalveluissa (ka 3.3) ja Kelan palveluissa (ka 3.1). Merkitys on arvioitu jokaisen palvelun kohdalla suuremmaksi kuin toimivuus. Suurin heitto merkityksen ja toimivuuden välillä on Kelan palveluista tiedottamisessa, joissa merkitys on arvioitu suureksi (ka. 4.2) ja toimivuus ei hyväksi eikä huonoksi (ka 2.9).

Alimmat arvot ovat saaneet tietopalvelut, joissa merkitys sai arvoksi 3.2 ja toimivuus 2.4 sekä työvoimapalveluista tiedottaminen, jonka merkitys on ei suuri eikä pieni (ka 3.3) ja toimivuus lähemmäs melko huonoa (ka 2.4).

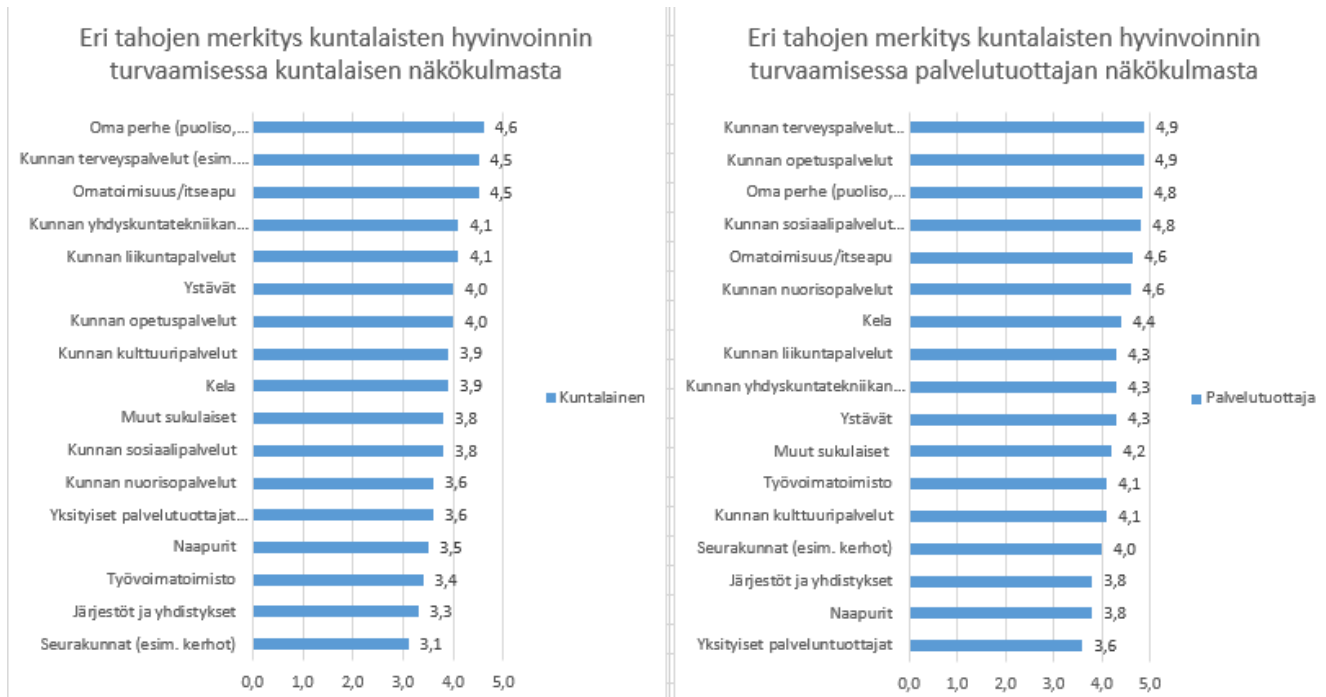
Palvelutuottajat ovat arvioineet neuvonnan ja tiedottamisen palveluiden merkityksen kuntalaisille todella suureksi (välillä 4.3 – 4.8). Merkitys on arvioitu jokaisella osa-alueella suuremmaksi kuin toimivuus. Sivistyspalvelut ovat arvioitu korkealle myös palvelutuottajakyselyssä sekä merkitykseltään, että toimivuudeltaan. Työvoimapalvelut sekä neuvonnan, että tiedottamisen osalta ovat arvioitu kuntalaisille merkittäviksi, mutta toimivuudessa ne ovat saaneet alimmat arvot myös palvelutuottajakyselyssä.

Nyt uusitun kyselyn tulokset vastaavat vuoden 2011 tuloksia myös tiedottamiseen ja neuvontaan liittyissä palveluissa. Vuonna 2011 sivistyspalvelujen tiedottaminen arvioitiin yhdeksi parhaimmin toimivimmiksi ja terveyspalveluissa merkitys suureksi. Tiedottamisessa on yhä parannettavaa Kelan ja Työvoimapalvelujen osalta.

3. PALVELUTARVE JA TUEN TUOTTAMINEN

3.1. Eri tahojen merkitys hyvinvoinnin turvaamisessa

Kuvassa 6 on esitetty vierekkäin kuntalaisten itsensä arvio eri tahojen merkityksestä heidän hyvinvointinsa turvaamisessa ja palvelutuottajien näkemys eri tahojen merkityksestä kuntalaisten hyvinvoinnin turvaamisessa.



Kuva 7. Vertailussa kuntalaisten (vastaajat 128 – ohitettuja 61) ja palvelutuottajien (vastaajat 43 – ohitettuja 39) kokemus eri tahojen merkityksestä kuntalaisten hyvinvoinnin turvaajana.

Kansalaisykselyssä tärkeimmiksi osa-alueiksi (ka yli 4) nousivat oma perhe, kunnan terveystalvet, omatoimisuus, kunnan yhdyskuntateknikan palvelut ja kunnalliset liikuntapalvelut. Vähemmän merkityksellisiksi kuntalaiset kokivat seurakunnat (ka 3.1), järjestöt ja yhdistykset (ka 3.3) sekä työvoimatoimiston (ka 3.4). Kun vastauksia verrataan vuoden 2011 hyvinvointikyselyn vastauksiin, huomataan, että ne myötäilevät toisiaan, vaikka järjestys onkin parilla muuttujalla vaihtuva.

Palvelutuottajakyselyssä tärkeimmiksi kuntalaisten hyvinvointia turvaaviksi tahoiksi arvioitiin kunnan terveystalvet, kunnan opetuspalvelut, oma perhe ja kunnan sosiaalipalvelut (ka välillä 4.8 – 4.9). Vähiten merkitystä kuntalaisille arvioitiin olevan yksityisillä palvelutuottajilla (ka 3.6), naapureilla (ka 3.8) sekä järjestöillä ja yhdistyksillä (ka 3.8). Vuoden 2011 hyvinvointikyselyssä palvelutuottajat olivat myös arvioineet

opetuspalvelut ja kunnan terveystalvelut tärkeimmiksi osa-alueiksi. Vähiten merkitystä vuonna 2011 arvioitiin olevan muilla sukulaisilla ja seurakunnilla.

Sekä kansalais-, että palvelutuottajakyselyssä vaihtoehtona oli ehdottaa myös muuta palvelua, jota ei ollut esillä annetuissa vaihtoehtoisissa. Kansalaiskyselyssä muut palvelut olivat saaneet keskiarvon 3.3 ja palvelutuottajakyselyssä keskiarvo on 3. Muiksi tahoiksi vastaajat mainitsivat muun muassa: kuljetuspalvelut, ympäristön viihtyisyyden ja tiestön kunnossapidon. Vanhuspalveluista oli mainittu vielä erikseen sekä yhteistyöstä eri kuntien välillä. Palvelutuottajakyselyssä avovastauksia ei ollut tarpeeksi yhteenvetoa ja vertailua varten.

3.2. Palvelutarve

Sekä kuntalaisille, että palvelutuottajille kohdennetuissa kyselyissä selvitettiin, kokevatko vastaajat, että kuntalaisilla on sellaisen tuen ja avun tarpeita, johon palvelujärjestelmä vastaa huonosti tai joihin apua ei saa. Vastauksista nousi esille erityisesti vanhuspalvelut sekä avun tarve kotona arkipäivän askareisiin ja kodin sekä kodin alueen kunnossapitoon (kodin tukipalvelut). Palvelutuottajakyselyssä esille nousi yksinäisyys, työttömien palvelut ja aktivointi sekä edelleen vanhusten kotipalvelut. Palvelutuottajat näkivät avovastausten perusteella erityisesti yksityisten tahojen, kolmannen sektorin sekä oman perheen merkityksen kasvavan tulevaisuudessa.

Vuoden 2011 kyselyyn verrattessa palvelutarve on vastaajien taholta esitetty samanlaiseksi. Myös vuonna 2011 vastaajat kokivat eniten palvelutarvetta kotona niin sanottuihin arkipäivän askareisiin, joilla tarkoitetaan esimerkiksi siivousapua ja pihan kunnossapidon töitä (kodin tukipalvelut). Vuonna 2011 esille tuotiin myös nuorten ja muiden syrjäytymisvaarassa olevien kuntalaisten kannalta tärkeät syrjäytymisen ehkäisemiseen liittyvät palvelut. Nyt uusitussa kyselyssä esille tuotiin yksinäisyyttä ja myös työttömien palveluita.

Teknologiaan, internetin käyttöön liittyvässä kysymyksessä suurin osa vastaajista vastasi olevansa kiinnostunut käyttämään hyvinvointipalveluja internetin välityksellä. Kuitenkin osa vastaajista myös koki, että asiointi on mieluisampaa hoitaa kasvokkain asioiden, eikä kaikkea tarvitsisi siirtää koneelle. Internetin käytön esteenä koettiin osaamisen puutteellisuus, epäluottamus, lomakkeiden vaikeaselkoisuus, henkilökohtaisen asioinnin jouhevuus ja luotettavuus. Henkilökohtaisessa palvelussa kaikki tapahtuu asiointihetkessä ja ongelman ilmetessä virkailija on heti tavoitettavissa, mikä lisää henkilökohtaisen palvelun suosittavuutta internet-palveluihin verrattuna.

4. PALVELUTUOTTAJAKYSELY

4.1. Vastaajien taustatiedot

Palvelutuottajakyselyyn vastauksia saatiin yhteensä 82 kappaletta, joista 40 vastaajaa on vastannut kyselyn loppuun asti. Vastaajia oli eniten Oulunkaaren kuntayhtymästä 48 kpl. Seuraavaksi eniten vastaajia oli Vaalan kunnasta 33 kpl ja kolmanneksi vastaajia oli muut vaihtoehdossa (1kpl). Kelan ja työhallinnon vastauksia ei saatu yhtään kappaletta kyselyyn. Eniten vastaajia oli alle 5 vuotta tehtävässään työskennelleissä ja vähiten yli 30 vuotta työskennelleissä.

Palvelutuottajien arviointia palvelujen merkittävydestä ja toimivuudesta on käyty läpi luvussa 2 yhdessä kuntalaiskyselyn tulosten kanssa. Seuraavassa kappaleessa keskitytäänkin purkamaan palvelutuottajakyselyn osaa, jossa vastaajat vastasivat avokysymyksiin hyvinvoinnin edistämisen yhteistyöstä ja hyvinvointipalveluiden parissa työskentelystä, toimitavoista sekä työyhteisöstä.

4.2. Hyvinvoinnin edistämisen yhteistyö

Palvelutuottajille esitettiin kyselyn viimeisessä osiossa kysymyksiä liittyen hyvinvoinnin tuottajiin, järjestelmään ja hyvinvoinnin edistämisen yhteistyöhön. Kysymykset olivat esitetty avokysymyksinä, joten vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa näkökulmansa annettuun kysymykseen.

Ensimmäisessä kysymyksessä (kyselyssä *kysymys 39*) pyydettiin vastaajia arvioimaan hyvinvointipalveluja tuottavan henkilöstön osaamisen tällä hetkellä. Vastaajat arvioivat henkilöstön osaamisen pääasiassa hyväksi. Hajontaa vastauksissa aiheutti kuitenkin alakohtaisuus ja työntekijöiden korkeat keski-iat.

Kysymyksessä 40 vastaajia pyydettiin arvioimaan osaavan henkilöstön saatavuutta lähitulevaisuudessa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että osaavan henkilöstön saatavuus vaikeutuu ja/tai heikkenee tulevaisuudessa. Perusteluina olivat odotus palvelujen vähenemisestä kunnassa, kunnan sijainti sekä odotukset palvelujen keskittymisestä muualle. Seuraavaksi eniten vastaajia oli sitä mieltä, että osaavaa henkilöstöä on saatavilla kohtalaisesti. Vastaajat, jotka näkivät henkilöstön saatavuuden tulevaisuudessakin hyväksi, perustelivat vastaustaan sillä, että Vaalassa täytyy osata etsiä keinot, joilla ihmiset saadaan houkuteltua paikkakunnalle. Lisäksi vastaajat kommentoivat, että työn vakituisuus voi mahdollisesti vaikuttaa osaavan henkilöstön saatavuuteen. Pienin osa vastanneista uskoi näkymät huonoksi.

Kysymyksessä 41 vastaajat arvioivat yhteistyömahdollisuuksia ja uhkia kunnallisten toimijoiden ja muiden kuntayhtymien/yhteistoiminta-alueiden välillä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Uhkana vastaajat näkivät palvelujen karkaamisen alueelta, mikä vaikuttaisi heikentävästi palvelujen saatavuuteen. Lisäksi vastaajat pitivät uhkana sitä, että pienemmät toimijat jäävät isompien jalkoihin ja näin ollen esimerkiksi Vaala jäisi syrjään päättävistä pöydistä. Yhteistyön nähtiin kuitenkin lisääntyvän ja tiivistyvän. Uhkia yhteistyössä nähtiin siinä, ettei muutostilassa osata toimia ja että pienempänä kuntana, kuten aiempaan on mainittu, Vaala ei olisi vahvoilla päätöksillä tehtävissä. Yhteistyön mahdollisuudet nähtiin siis hyvänä, kunhan osataan toimia fiksusti ja ei jäädä kenenkään jalkoihin. Uhkana nähtiin palvelujen karkaaminen liian laajalle alueelle.

Kysymyksessä 42 vastaajat arvioivat vallitseeko eri toimijoiden välillä avoin tiedonkulku ja vuorovaikutus kunnassa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ei vallitse. Perusteluiksi vastaajat antoivat kokemukset tiedonkulun ja vuorovaikutuksen puutteellisuudesta. Seuraavaksi eniten vastaajia oli sitä mieltä, että avoin tiedonkulku ja vuorovaikutus vallitsevat eri toimijoiden välillä kohtuullisesti/ ihan hyvin.

Kysymyksessä 43 palvelutuottajat vastasivat kysymykseen siitä, miten yhteistyötä ja työnjakoa eri toimijoiden välillä pitäisi kehittää. Vastaajat kokivat, että kehitettävää löytyy tiedonkulussa ja luottamuksessa, yhteisöllisyydessä ja avoimuudessa. Vastaajat myös kokivat, että tarvetta olisi enemmän yhdessä tekemiseen, suunnittelemiseen ja sopimiseen. Myös työnjaosta oli annettu palautetta ja siihen kaivattiin selkeät ohjenuorat työnkuvaan kuuluvista ja kuulumattomista asioista.

Kysymyksessä 44 vastaajien oli mahdollista kertoa muita esille tulevia asioita. Muutama vastaaja (9 kpl) oli jättänyt vastauksensa ja niistä korostui toive palveluiden säilymiseen kunnassa ja elinvoimaisuuden ylläpitoon/kehittämiseen kunnassa sekä tulevaisuuden yhteistyökuvien suunnittelun tärkeys.

Palvelutuottajat uskoivat yhteistyöhön ja sen kasvuun tulevaisuudessa. Pelkoa kuitenkin herätti palvelujen karkaaminen kunnan alueelta muualle tai Vaalan jääminen pienenä kuntana ulkopuolelle yhteisestä päätöksenteosta. Palvelutuottajista osa kokee myös, ettei avoimuus työyhteisössä toteudu niin hyvin kuin mahdollista ja esimerkiksi tiedonkulkua ja vuorovaikutustaitoja kuvailtiin puutteelliseksi. Pääasiassa vastaajat olivat kuitenkin kohtuullisen tyytyväisiä tiedonkulkuun sekä kokevat luottamuksen toteutuvan hyvin työyhteisössä.

Palvelutuottajat arvioivat henkilöstön osaamisen pääasiassa hyväksi, mutta uskoivat osaavan työvoiman saannin heikkenevän ja vaikeutuvan tulevaisuudessa. Ratkaisuina nähtiin vakituiset työsuhteet sekä mahdollisuus alueen kehittämisestä houkuttelevaksi.

5. TARKASTELUA IKÄRYHMITTÄIN KANSALAISKYSELYSSÄ

5.1. Taustaa

Seuraavissa kohdissa vastauksia tarkastellaan hyvinvointipalvelujen osalta ikäryhmittäin. Ikäryhmä 18 – 29 ja 30 – 44 –vuotiaat ovat yhdistetty yhdeksi ryhmäksi samoin kuin ikäryhmät 65 – 75 ja yli 75 –vuotiaat vastaajat. Ikäryhmien yhdistäminen johtuu yhden tai useamman ikäryhmän vähäisistä vastaajamääristä, jolloin ikäryhmät yhdessä muodostavat paremman mahdollisuuden arvioon palvelujen kokonaisuudesta.

5.1.1. Alle 18-vuotiaat vastaajat

Alle 18-vuotiailta vastaajilta kerättiin vastauksia Vaalan koulukeskuksessa kohdennetusti kysymyksiin 1 – 14 taustakysymykset, opetus-, kulttuuri ja vapaa-ajan toimivuutta ja merkitysevyyttä koskevat kysymykset 27 – 28, muiden palvelujen toimivuutta ja merkitysevyyttä kartoittavat kysymykset 41 – 42 sekä kysymys 47, jossa kartoitettiin millaisena vastaajat näkevät eri tahojen merkityksen hyvinvointinsa turvaamisessa tulevaisuudessa ja kysymys 48 teknologian käytöstä eri palveluissa. Alle 18-vuotiaita vastaajia kyselyssä on 40 kappaletta.

Arvioitaessa koettua hyvinvointiaan alle 18-vuotiaat vastaajat kokevat toimintakykynsä ja terveytensä hyväksi. Alimmat arvot saivat osa-alueet työelämä ja vaikutusmahdollisuudet omaa elämää koskevissa palveluissa. Kokonaisuudessaan oma koettu hyvinvointi on arvioitu vastaajien keskuudessa hyväksi ja enemmistö arvoista sijoittuu arvoasteikolla arvojen 3 – 4 välille.

Toimivuus opetus, kulttuuri- ja sivistyspalveluissa on arvioitu pääasiassa melko hyväksi ja suurin osa vastauksista sijoittuu arvojen 3 – 5 välille, mikä tarkoittaa vastaajaryhmässä vallitsevaa tyytyväisyyttä kyseisiin palveluihin. Merkityksellisimmät palvelut alle 18-vuotiaiden vastausten perusteella heille ovat peruskoulu, kouluruokailu, koulukuljetus sekä oppilashuolto. Toimivuudeltaan parhaimmaksi vastaajat arvioivat peruskoulun, lukion ja oppilashuollon palvelut. Heikoimmaksi vastaajat arvioivat ammattiopiston toimivuuden, joista ammattiopisto selittyy pitkälti sillä, että paikkakunnalla ei ole ammattiopistoa ja vastaajilla ei ollut kokemusta palvelusta ylipäätään, sillä vastaajat olivat pääasiassa yläkoululaisia ja lukiolaisia.

Muissa palveluissa luokiteltavissa kauppa- ja julkisissa palveluissa sekä yksityisissä sosiaalipalveluissa alle 18-vuotiaat kokivat erityisesti kauppapalveluiden olevan merkityksellisiä. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut koettiin tässä vastaajaryhmässä vähiten merkityksellisiksi. Myös toimivuutta arvioitaessa kauppapalvelut

olivat ensimmäisellä sijalla. Julkisissa palveluissa erityisesti julkinen liikenne koettiin heikommaksi kuin muut palvelut. Muihin ikäryhmiin verrattessa alle 18-vuotiaiden vastaukset vastaavat muiden ikäluokkien arvioimaa kokemusta muihin palveluihin luokiteltavissa palveluissa.

Alle 18-vuotiaat kokivat oman perheen merkityksen tärkeimmäksi hyvinvoinnin turvaamisessa. Teknologian käytöstä palveluissa tämä ikäluokka oli kiinnostunut kokonaisuudessaan jonkin verran, mutta kuitenkin vähemmän kuin osa ikäryhmistä (18 – 44 & 45 – 64). Tässä täytyy ottaa huomioon kuitenkin se, että vastaajista moni koki, ettei osannut vastata kysymykseen.

5.1.2. Ikäryhmät 18 – 29 & 30 – 44

Ikäryhmässä 18 – 29 vastaajia oli 9 kappaletta ja 30 – 44 –vuotiaissa 23 kappaletta. Näiden kahden ikäryhmän vastaukset tullaan siis yhdistämään analysoitaessa ikäryhmittäisiä vastauksia, vastaajien vähäisyydestä johtuen, jolloin vastaajia ikäryhmässä 18 – 44 on yhteensä 32 kappaletta.

Omaa kokemusta hyvinvoinnista arvioitaessa ikäryhmä koki toimintakyvyn, turvallisuuden ja terveyden parhaimmiksi osa-alueiksi. Hänille jäivät koulutusmahdollisuudet, vapaa-ajanviettomahdollisuudet sekä edellisen ryhmän tavoin kokemus vaikutusmahdollisuuksista omaa elämää koskeviin palveluihin.

Sosiaali- ja terveystieteiden ikäryhmä on arvioinut sekä merkitsevän, että toimivan suhteellisen hyvin (asteikolla 3-5). Muihin vastaajiin verrattuna 18 – 44 –vuotiaat ovat arvioineet erityisesti lapsiperheiden palvelut merkityksellisimmiksi, kuin seuraavat ikäryhmät (45 – 64 ja 65 – yli 75-vuotiaat). Palvelujen toimivuudessa vastaajat ovat tyytyväisimpiä perhepalveluihin, mutta myös palveluista tiedottamiseen ja neuvontaan oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Avoimien kysymysten vastaukset palvelutyytyväisyydestä vastasivat edellistä. Toimivuutta arvioidessa vastaajat kommentoivat, että palvelut voisivat toimia paremmin ja vanhusten palveluihin ilmaistiin tyytymättömyyttä.

Terveyshuollon vastaajat kokevat merkittäviksi (ka 3-4). Sairaanhoidon palvelut vastaajat olivat arvioineet merkitsevän ja toimivan jonkin verran/hyvin, niiltä osin, kun vastaajilla oli kokemusta palvelusta. Merkityksellisimmiksi palveluiksi vastaajat olivat arvioineet neuvonnan ja tiedottamisen palvelut sekä työterveyslääkäripalvelut ja suun terveydenhuollon lääkäripalvelut. Työterveyslääkärin toimivuus oli arvioitu suun terveydenhuollon palvelujen kanssa yhdeksi toimivimmiksi. Kuitenkin verrattaessa vastaajien kokemusta palveluiden toimivuudesta ja merkityksestä keskenään, on havaittavissa, että merkitys saa

paremmat arviot kuin palvelujen toimivuus. Avoimiin kysymyksiin vastaajat olivat maininneet tyytyväisyyden nopeaan palveluun ja palveluihin kokonaisvaltaisesti.

Siltä osin, kun vastaajilta oli kokemusta palveluista, terveyttä edistävissä palveluissa vastaajat olivat arvioineet merkitykselliseksi työterveystarkastukset, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon sekä äitiys- ja lastenneuvolan. Toimivuudeltaan korkeimmalle oli arvioitu työterveystarkastukset ja äitiys- sekä lastenneuvola. Avoimissa vastauksissa oltiin tyytyväisiä liikunta- ja neuvolapalveluihin.

Vastaajat kokivat *opetus-, kulttuuri- ja sivistyspalveluiden* merkityksen tärkeäksi sekä toimivuuden pääasiassa hyväksi. Vastaajien vastaukset vastaavat hyvin pitkälle alle 18-vuotiaden vastauksia, mikä voi selittyä sillä, että ikäryhmään kuuluu perheellisiä ja palveluita käyttäviä ihmisiä, jolloin opetus-, kulttuuri ja vapaa-aika palvelujen merkitys on suuri. Palveluista myös liikuntapalveluiden merkitsevyys nousi esiin tässä ikäryhmässä. Palvelujen toimivuus opetus-, kulttuuri ja sivistyspalveluissa oli arvioitu kokonaisvaltaisesti hyväksi ja ikäluokan arviot seuraavat näin kaikkien vastaajien näkökulmaa. Avoimissa vastauksissa ilmeni tyytyväisyys koulupalveluihin ja vapaa-ajan toimintaan sekä harrastusmahdollisuuksiin.

Työvoima- ja Kelan palveluissa vastaajat olivat arvioineet palveluiden merkitsevän heille jokseenkin paljon. Erityisesti tiedottamisen ja neuvonnan palvelut nähtiin merkittävänä. Vastaajien kokemuksen perusteella palvelujen toimivuus on merkitykseen nähden esimerkiksi tiedottamisessa arvioitu alemmaksi. Lisäksi merkityksellisinä tässä ikäryhmässä koettiin työllistämisen palvelut, vanhempainetusasiat sekä tiedottamisen ja henkilökohtaisen neuvonnan palvelut.

Muissa palveluissa vastaajat kokivat erityisesti kauppa- ja julkisten palveluiden olevan heille hyvin merkittäviä ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden arvioitiin merkitsevän jonkin verran. Vastaajat kokivat muut palvelut kaiken kaikkiaan merkitsevinä. Toimivuutta arvioitaessa vastaajat kokivat muiden palveluiden kokonaisuudessaan toimivan melko hyvin, mutta erityisesti julkisessa liikenteessä nähtiin muiden ikäryhmien tavoin parannettavan varaa. Vastaajat ilmaisivat tyytyväisyyttään erityisesti sitä kohtaan, että kaupat ovat lähellä ja valikoimista löytyy sen, mitä tarvitsee. Tyytymättömyyttä ilmaistiin ikäryhmässä yksityisten terveyspalveluiden saatavuutta kohtaan.

Tässä ikäryhmässä vastaajat kokevat pääsääntöisesti kiinnostusta palvelujen käyttöön internetin kautta ja enemmän kuin muissa ikäryhmissä keskimäärin.

5.1.3. Ikäryhmä 45 – 64-vuotiaat

45-64 –vuotiaita vastaajia kyselyssä oli 74 kappaletta, mikä tarkoittaa, että tässä ikäryhmässä vastaajia on kaikista eniten.

Omaa hyvinvointia ja sen osa-alueita arvioitaessa 45 – 64 –vuotiaat arvioivat toimintakyvyn, henkisen vireyden, asumisviihtyvyyden ja turvallisuuden parhaimmiksi. Alimmat arvot saivat koulutusmahdollisuudet sekä vaikutusvalta omaa elämää koskevissa palveluissa. Kokonaisuudessaan hyvinvointi ja sen osa-alueet sekä kokemus niistä on arvioitu tässäkin ikäryhmässä hyväksi.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa ikäryhmä koki merkittävimpinä vanhuspalvelut, kuten vanhusten asumispalvelut ja kotipalvelun sekä kuntoutuksen. Vähiten merkittävimpinä nähtiin perhepalvelut. Esimerkiksi verratessa edellisen ikäryhmän (18 – 44 –vuotiaiden) vastauksiin, on niissä selkeä ero perhepalveluiksi laskettavien palveluitten kohdalla. Palvelujen toimivuuden vastaajat arvioivat kohtuullisen hyväksi, pääasiassa arvojen 3 – 4 välille, mutta erityisesti vanhusten kuntoutuksen nähtiin toimineen melko huonosti. Tyytymättömyys vanhusten hoitoon nousi erityisesti esille kysyttäessä vastaajilta, mihin he ovat tyytymättömiä sosiaalipalveluissa, missä mainittiin erityisesti kotihoito ja hoitajien niukkuus.

Terveyspalvelut vastaajat näkivät suhteellisen merkittäviksi. Erityisesti äitiysneuvola, laboratorio- ja röntgentutkimukset, seulantatutkimukset sekä suun terveydenhuollonpalvelut nähtiin merkittävinä. Suun terveydenhuollon tärkeys vastaajille näkyikin kaikissa ikäryhmissä. Terveyspalvelujen toimivuuden vastaajat kokivat pääasiassa ihan hyväksi ja palveluihin ilmaistiin olevan suhteellisen tyytyväisiä myös avoimissa kysymyksissä. Erityisesti seulantatutkimuksiin ja lyhyehkön jonotusaikaan oltiin tyytyväisiä. Tyytymättömyyttä herättivät lääkäripalvelut.

Opetus-, kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluissa esimerkiksi liikuntapalvelujen merkitys ja hyväksi arvioitu toimivuus nousivat esille vastauksissa. Palveluissa oltiin tyytyväisiä liikuntapalveluiden lisäksi kirjastoon ja kansalaisopiston palveluihin. Tyytymättömyyttä vastaajissa herätti esimerkiksi tapahtumien ja palveluiden ajankohdat (kesä vs. talvi, päivä vs. ilta).

Työvoima- ja Kelan palvelut vastaajat kokivat jokseenkin merkittävinä. Kuitenkin hajontaa palveluissa oli jonkin verran ja monilla ei ollut palveluista kokemusta. Kuitenkin merkittävänä nähtiin erityisesti palveluista tiedottaminen ja henkilökohtainen neuvonta palveluissa, mikä vastaa myös muiden vastaajaryhmien kokemusta työvoima- ja Kelan palvelujen merkityksen kokemuksesta. Tyytymättömyyttä palveluissa koettiin

aukioloajoissa ja Työvoimatoimiston uupumisessa. Tyytyväisyyttä ilmaistiin asiakaspalvelua ja sen mahdollisuutta kohtaan.

Muissa palveluissa ikäryhmän vastaukset vastasivat muiden ikäryhmien vastauksia. Merkittävin ero on kuitenkin yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokemuksessa, sillä 45 – 64 –vuotiaat kokevat muita ryhmiä merkittävämmiksi. Vastaavasti yksityisten palvelujen toimivuus arvioitiin ei hyväksi eikä huonoksi (ka 3). Tyytyväisiä muissa palveluissa oltiin kauppapalveluihin ja siihen, että kunnan kauppapalveluista löytää kaiken tarpeellisen – peruspalvelut saadaan kunnasta. Tyytymättömyyttä herätti muiden ikäryhmien vastaajien tavoin julkinen liikenne, joka arvioitiin hyvin vähäiseksi.

Palvelujen käyttöä internetin avulla ikäryhmä piti kiinnostavana. Ikäryhmän 18 – 44 lisäksi, tämä ikäryhmä oli eniten kiinnostunut hyödyntämään internetin käytön mahdollisuuksia palveluasiointissa muihin ikäryhmiin verraten.

5.1.4. Ikäryhmät 65 – 75 & yli 75 –vuotiaat

Ikäryhmässä 65 – 75 vastaajia oli 32 kappaletta ja yli 75 –vuotiaissa 10 kappaletta. Yli 75-vuotiaiden vastauksia kerättiin kohdennetusti kahdesta Vaalassa sijaitsevasta palvelukodista, mutta vastaajien kunnosta johtuen vastauksia saatiin keräämällä kokonaisuudessaan alle 10. Näiden kahden ikäryhmän vastaukset tullaan siis yhdistämään analysoitaessa ikäryhmittäisiä vastauksia, jolloin vastaajia ikäryhmässä 65 – yli 75-vuotiaat ovat yhteensä 42 kappaletta.

Vastaajat kokivat omaa elämäänsä koskevista hyvinvoinnin osa-alueista parhaimmaksi turvallisuuden, elämysympäristön ja ihmissuhteet. Häntäpäähän oli arvioitu vaikutusmahdollisuudet omaa elämää koskevissa palveluissa ja koulutusmahdollisuudet.

Sosiaalipalveluissa perhepalveluita arvioitaessa vastaajat tässä ikäryhmässä olivat monesti valinneet vaihtoehdon ”ei kokemusta”. Vanhuspalveluiden merkitys kuitenkin korostui ja vanhusten kotihoito, asumispalvelut, päivätoiminta ja kuntoutus nähtiin merkittävimpinä. Perhepalveluiden toimivuutta arvioitaessa toistui sama kuin merkittävyyttä arvioitaessa, monet vastaajat olivat valinneet vaihtoehdon ei kokemusta. Vanhuspalveluissa toimivuus on arvioitu välille 3 – 4, mikä tarkoittaa ihan hyvää toimivuutta palveluissa. Muutamit vastaajat ovat kommentoineet, että he ovat tyytyväisiä sosiaalipalveluissa siihen, että apua saa aikarajojen sisällä, kun sitä tarvitsee. Monet olivat myös kommentoineet avokysymyksiin, ettei heillä ole

kokemusta palveluista. Tyytymättömyyttä vastaajissa herätti vanhuspalvelut ja erityisesti kotihoito sekä hoitopaikkojen pitkät jonot. Kotihoidossa tyytymättömyyttä nostatti resurssien ja hoitajien ajan puute.

Terveyspalveluissa sairaanhoidon palveluiksi luokiteltavat palvelut koettiin pääasiassa merkittävänä. Terveyttä edistävillä palveluilla ei ollut niin suurta merkitystä vastaajille tai heillä ei ollut kokemusta palveluista. Erityisesti lääkäripalvelut koettiin merkittävänä, sekä vuodeosaston ja kuntoutuksen palvelut. Toimivuutta arvioitaessa vastaajat arvioivat sairaanhoidon palvelut pääasiallisesti melko hyväksi. Terveyttä edistävissä palveluissa vastaajilla ei ollut kokemusta palveluista tai ne arvioitiin melko hyväksi. Terveyspalvelut kokonaisuudessaan arvioitiin toimiviksi tässä ikäryhmässä melko hyvin. Avokysymyksissä tyytyväisyyttä ilmaistiin vastaanottoon ja siihen, että vastaanotolle pääsee useimmiten silloin kuin tarvitsee, hammashuoltoon sekä tukipalveluihin. Tyytymättömyyttä vastaajat kokivat lääkäripalveluissa. Erityisesti lääkärin vaihtuvuus, lääkärin vastaanotolle ja jatkotutkimuksiin pääsy herättivät tyytymättömyyttä vastaajissa.

Opetus-, kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluissa useammalla vastaajalla ei ollut kokemusta palveluista. Kuitenkin esimerkiksi kulttuuripalvelut arvioitiin merkitykseltään ja toimivuudeltaan melko hyväksi, kun taas liikuntapalveluita näin esimerkkinä, ei arvioitu merkitseviksi vastaajien keskuudessa. Sivistyspalveluiden avokysymyksessä tyytyväisyyttä vastaajat kokivat kirjastopalveluissa, kansalaisopiston toiminnassa, mutta myös koulu ja koulukeskus nostettiin esille avokysymyksissä. Tyytymättömyyttä palveluihin kartoittaessa vastaukset olivat erilaisia, mutta nostoina voi mainita kulttuuripalvelujen lisäkaipuun kunnan ulkopuolella ja esimerkiksi teatteritapahtumat ja teatteriharrastus oli nostettu esille muutamassa vastauksessa.

Työvoima- ja Kelan palveluissa työvoimatoimiston tarjoamat palvelut koettiin merkityksettömiksi tai niistä ei ollut kokemusta. Ottaen huomioon vastaajaryhmän iän, on ymmärrettävää, että näillä palveluilla ei ole heille itselleen kovin merkittävää roolia. Kelan tarjoamissa palveluissa vastaajat kokivat erityisesti henkilökohtaisen neuvonnan, tiedottamisen palveluista ja eläkeasiat sekä kuntoutuksen merkityksellisiksi. Toimivuutta verratessa edellä mainittuihin palveluihin, vastaajat arvioivat niiden toimivan pääasiassa ihan hyvin. Työvoima- ja Kelan palveluihin tulleita ikäryhmien vastauksia tulkittaessa on huomattava se, että vastaajien ikäryhmä vaikuttaa vastauksiin. 18 – 44 -vuotiaille eläkkeen palveluilla/ tuilla ei ole niin suurta merkitystä kuin esimerkiksi eläkeikäisten vastauksissa.

Avovastauksissa työvoimapalveluissa pääasiassa todettiin, ettei niistä ole kokemusta, kun kartoitettiin vastaajien tyytyväisyyttä palveluun. Tyytymättömyyttä ilmaistiin kuitenkin siihen, että palvelu ei oikein toimi. Kelan palveluissa vastaajat olivat avokysymyksien vastausten perusteella tyytyväisiä tässä ikäryhmässä

palveluun. Tyytymättömyyttä herätti palvelun huono tavoitettavuus (aukioloajat toimistoajat) sekä siihen, että odotettavissa on henkilökohtaisen palvelun väheneminen.

Muissa palveluissa ikäryhmän arviot palveluiden merkityksellisyydessä vastasivat muiden ikäryhmien vastauksia, ne koettiin merkityksellisiksi. Toimivuudessa vastaajat kokivat parhaiten toimivammaksi kauppapalvelut ja heikoiten toimivammaksi julkisen liikenteen, mikä vastaa muiden ikäryhmien vastauksia. Yksityisten palveluiden toimivuudesta vastaajilla ei enimmäkseen ollut kokemusta. Avovastauksissa kauppapalvelut ja erityisesti apteekkipalvelut saivat kiitosta. Tyytymättömyyttä ikäryhmä koki julkiseen liikenteeseen ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuteen.

Tämä ikäryhmä koki vähiten kiinnostavaksi käyttää ja hyödyntää internetiä palvelujen käytössä. Ja useampi vastaaja myös kommentoi, ettei osaa, halua tai luota internettiin asiointivälineenä. Ylipäättään henkilökohtaisen neuvonnan arvostus ikäryhmässä 65 – yli 75-vuotiaat on suuri.

6. MUUTOKSET VUOSIEN 2011 JA 2017 VÄLILLÄ

Hyvinvointikysely toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2011. Silloin kansalaiskysely toteutettiin postitse ja kyselyn vastaanotti 800 kuntalaista. Palvelutuottajakysely toteutettiin sähköisenä ja se kohdennettiin 200 palvelutuottajalle. Nyt uusittu kysely toteutettiin molemmille vastaajaryhmille pääasiassa sähköisesti. Kuntalaisille kohdistetun kyselyn lomakeversioita oli kuitenkin saatavissa kunnan kirjastolta sekä kunnantalolta.

Vuonna 2017 vastaajat olivat arvioineet hyvinvoinnin kokemuksensa sen eri osa-alueilta hyväksi ja muuttajat ovat pysyneet suurin piirtein samoilla sijoilla verrattuna vuoteen 2011. Esimerkiksi henkinen vireys, turvallisuus ja asumisviihtyvyys ovat arvioitu korkeimmalle molempina vuosina. Samoin häntäpään osa-alueet; vaikutusmahdollisuudet palveluissa sekä koulutus- ja vapaa-ajanviettomahdollisuudet ovat arvioituna samoin molemmissa kyselyissä. Merkittäviä muutoksia vuoteen 2011 verraten ei ole siis tapahtunut.

Hyvinvointipalveluissa merkitys oli useimmissa palveluissa arvioitu toimivuutta korkeammalle tasolle ja erityisesti merkittävyden kasvu hyvinvointipalveluissa on selkeimpiä eroja verrattaessa vastauksia vuoden 2011 kyselyyn. Palvelujen toimivuus on arvioitu uusitussa kyselyssä suurin piirtein samalle tasolle kuin vuonna 2011, vaikkakin muutamassa palvelussa toimivuus on parantunut (perhepalvelut). Jossain palveluissa toimivuus on laskenut, mutta ei merkittävästi (alle yksikön verran), joista esimerkkinä terveystieteiden toimivuuden muutos. Vuonna 2011 toimivuus tukipalveluissa oli keskiarvoltaan 3.9 ja vuonna 2017 toimivuuden keskiarvoksi on arvioitu 3.7. Terveystieteiden palveluissa vuonna 2017 arvo on 3.3. kun vuoden 2011 kyselyssä saatu arvo oli 3.6. Muutos ei näin ollen ole kuin keskiarvoltaan välillä -0.2 tai -0.3 – yksikköä.

Vuonna 2011 kuntalaiset kokivat palvelutarpeita vanhusten tukipalveluissa, joista erityisesti mainittiin kotona asumiseen liittyvät tukipalvelut. Lisäksi palvelutuottajat toivat esiin syrjäytymisen ehkäisemiseen liittyvän palvelutarpeen. Vuoden 2017 kyselyssä tuotiin esille jälleen palvelutarvetta erityisesti kodin tukipalveluihin (apu niin sanottuihin arjen askareisiin). Myös työttömille suunnatut palvelut ja näin syrjäytymisen ehkäisemisen palvelut nousivat esille palvelutuottajien vastauksissa. Palvelutuottajat näkivät myös lähipiirin, kolmannen sektorin ja yksityisten palvelujen merkityksen kasvun tulevaisuudessa. Vuonna 2011 palvelutuottajat kokivat, että työllistymistilanteen kohoamisella, työpaikkojen säilymisessä ja palvelujen säilymisellä omassa kunnassa on tärkein merkitys hyvinvoinnin turvaamisessa. Vuonna 2017 hyvinvoinnin turvaamisen avovastauksissa keskityttiin siis toimijoihin, jotka vaikuttavat hyvinvoinnin turvaamiseen kunnassa, kun taas 2011 keskityttiin niihin toimiin (esim. työllisyyden lisääminen/ylläpito), joilla hyvinvointi turvataan kunnassa.

Internet nähtiin uusitussa kyselyssä pääosin kiinnostavaksi vaihtoehdoksi hoitaa asioiminen, mutta mukana on myös niitä vastaajia, jotka kokevat, etteivät välitä internetin käytöstä, osaa tai halua käyttää internetiä.

Vaalalaisten kokemus hyvinvoinnistaan ei ole merkittävästi muuttunut vuoteen 2011 verrattuna. Palveluiden merkityksen kasvu on yksi suurimmista muutoksista, jonka tuloksista voi havaita. Onkin tärkeää, että kyselyn tulokset eivät ole laskeneet vuoteen 2011 verrattuna, vaikkakin esimerkiksi kunnan taloudessa on tapahtunut ja tulee tulevaisuudessakin tapahtumaan merkittäviä muutoksia. Hyvinvointikysely kuitenkin osoittaa, että kunnan investoinnit, palveluiden kehittäminen ja niihin investoiminen on kannattanut esimerkiksi opetus-, kulttuuri- ja sivistyspalveluihin sekä liikuntapalveluihin tulleiden vastausten perusteella. Esimerkiksi tulevaisuutta ajatellessa, kunnan sivistysrooli tulee kasvamaan merkittävästi, jolloin on tärkeää, että myös kuntalaiset arvostavat, käyttävät ja ovat aktiivisia näiden palvelujen parissa. Opetus-, kulttuuri- ja sivistyspalvelut arvioitiinkin kokonaisuudessaan merkittäviksi ja toimiviksi palveluiksi kunnassa ja niillä on siis asemansa kuntalaisten hyvinvoinnin kokemuksessa ja hyvinvoinnin kokonaisuuden muodostumisessa.

Kyselystä on kuitenkin huomattavissa myös se nurjapuoli, että osa samoista kehityskohteista ja tyytymättömyyden aiheista on seurannut vuodesta 2011 aina vuoteen 2017 asti. Esimerkiksi vanhuspalveluissa koettiin olevan parannettavaa ja tyytymättömyyttä herätti edelleen vanhusten kotipalvelut, asumispalvelut sekä esimerkiksi kuntoutus. Palvelutarvetta taas koettiin yhä edelleen olevan ikäihmisten kodin tukipalveluissa. Vuoden 2011 kyselyn mukaan, palvelutarvetta koettiin olevan myös päihdepalveluissa ja syrjäytymistä ehkäisevissä palveluissa. Uusitussa kyselyssä ei kuitenkaan esimerkiksi nähty merkittävää muutosta mielenterveys-, päihde tai muiden tähän palvelutarpeeseen liittyvien palvelujen merkityksen tunteessa tai toimivuudessa. Esimerkiksi päihdepalveluita arvioitiin yhä toimimattomiksi. Kunnan tulevaisuutta ja kunnan sekä kuntalaisten hyvinvointia mietittäessä on tärkeä ottaa huomioon asiat, joissa nähdään kehitettävää ja parannettavaa. Konkreettisten toimien mahdollisuuksien selvittäminen on tällöin avainasemassa.

Palveluista tiedottaminen ja henkilökohtainen neuvonta palveluissa koetaan vastaajien keskuudessa merkittäväksi. Toimivuudessa nähtiin parannettavaa erityisesti työvoimapalveluissa. Vaalassa ei ole työvoimatoimistoa, mikä herätti vastaajissa tyytymättömyyttä, sillä henkilökohtaisen palvelun mahdollisuus on lähes olematon työvoimapalveluihin kunnassa. Vastaajilla oli kuitenkin suhteellisen myönteinen näkemys internetin käyttöön palveluissa, jolloin konkreettisia ratkaisuja henkilökohtaiseen neuvontaan on haettavissa sitä kautta, esimerkiksi videoneuvottelupisteen tai verkkoneuvottelumahdollisuuksia tarjoamalla kunnan tiloissa, mikä mahdollisesti laskee kynnystä internetin käyttöön palveluissa, kun oma kone tai nettiyhteys ei ole välttämätön.

7. YHTEENVETO

Vaalan kunnassa hyvinvoinnin kokemus sen eri osa-alueilla on arvioitu vastaajien toimesta kokonaisuutena hyväksi. Vaalalaiset kokivat erityisesti turvallisuuden, omatoimisuuden ja lähipiirin merkityksen sekä henkisen vireyden tärkeimpinä osa-alueina hyvinvoinnin kokemuksessa. Hyvinvointipalveluihin Vaalalaiset olivat myös suhteellisen tyytyväisiä kokonaisuudessaan.

Sosiaalipalvelut voidaan arvioida toimivan suhteellisen hyvin kuntalaisten vastausten perusteella. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat perhepalvelujen toimivuuteen, joista nostoina esiopetuksen ja päivähoidon palvelut kunnassa. Merkitykseltään tärkeimmiksi vastaajat kokivat tiedottamisen ja neuvonnan sosiaalipalveluissa sekä vanhuspalvelut. Kuitenkin toimivuudeltaan, edellä mainitut palvelut ovat alimmaksi arvioitujen joukossa. Tulevaisuudessa toimet vanhuspalveluiden suhteen ovat välttämättömiä, sillä Vaalan väestö ikääntyy. Lisäksi sote-uudistus aiheuttaa muutoksia palveluihin. Kun vuonna 2011 samat palvelut ovat arvioitu samoin tavoin, on hyvä miettiä, mitkä konkreettiset toimet voisivat tosiasiallisesti parantaa kuntalaisten kokemusta vanhuspalvelujen toimivuudesta. Vastaajien mukaan, esimerkiksi työntekijöiden kiire ja vähäiset resurssit herättävät tyytymättömyyttä palveluja kohtaan.

Terveyspalvelut oltiin arvioitu kokonaisuudessaan hyväksi. Erityisesti seulontatutkimukset, suunterveydenhuolto ja lääkäripalvelut nähtiin merkittävinä. Myös perhepalvelut arvioitiin merkittäviksi ja erityisesti lapsiperheiden palvelut toimiviksi. Tyytymättömyyttä vastaajissa herätti erityisesti vanhuspalvelut ja lääkäripalvelut.

Opetus-, kulttuuri ja sivistyspalveluihin vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä. Erityisesti tyytyväisyyttä herätti kirjaston ja kansalaisopiston toiminta kyselyn avovastauksiin perustuen. Tilastoaineistosta on nähtävissä tyytyväisyys erityisesti koulukeskuksen palveluihin sekä liikuntapalveluihin suurimman osan vastaajien joukossa (pois lukion ikäryhmä 65 – yli 75 –vuotiaat). Opetus-, kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden vastauksista on mahdollista nähdä se, että investoinnit niin koulukeskukseen kuin muuhun toimintaan, kuten liikuntapaikkoihin ovat kannattaneet. Palvelut koetaan kuntalaisten keskuudessa merkittävänä ja niiden toimivuuskin on arvioitu kokonaisuudessaan hyväksi.

Tulevaisuudessa kunnan roolia täytyy lähteä suunnittelemaan uudella tavalla maakuntauudistuksen johdosta. Hyvinvointikyselyn mukaan palvelujen merkitys kuntalaisten keskuudessa on kasvanut lähes kaikissa palveluissa. Esimerkiksi juurikin opetus-, kulttuuri- ja sivistyspalvelujen merkitys on suurelta osin kasvanut. Nämä palvelut myös toimivat kuntalaisten mukaan Vaalassa. Onkin syytä varmistaa, että niin on jatkossakin, sillä näissä palveluissa kunnan tehtävä tulee korostumaan tulevaisuudessa. Esimerkiksi

liikuntapaikkojen käyttöaste tulee varmistaa ja pohdintaan kannattaa myös asettaa se, onko olemassa olvien palvelujen mahdollista kehittää toimintaansa jotain uutta tarjottavaa.

Työvoima- ja Kelan palveluissa henkilökohtainen neuvonta ja tiedottaminen palveluissa koettiin merkittävänä, mutta niiden toimivuus arvioitiin kohtalaiseksi. Työvoimapalveluista työllistämistuen hakeminen ja työnvälitys koettiin merkittäviksi vastaajien keskuudessa, kun taas Kelan palveluissa vanhempain-, opinto- ja eläke-etuudet koettiin merkittävimpinä. Vastauksia tulkittaessa on mahdollista huomata se, että Kelan ja työvoimapalveluiden merkittävyyteen vaikuttaa vastaajan ikä. Useamminhan työikäiset käyttävät työvoimapalveluita kuin eläkeläiset. Työvoimapalvelut ja Kelan palvelut koettiin hankalasti saavutettaviksi, mihin vaikuttaa toki merkittävästi se, ettei Vaalan kunnassa ole Työkkäriä. Kelan aukioaloajat ovat kunnassa myös rajalliset ja vastaajat toivoivatkin joustavuutta virastoaikoihin. Tulevaisuudessa kunnalla on kuitenkin mahdollisuus miettiä sitä, onko se kykeneväinen tarjoamaan palveluja omista tiloistaan esimerkiksi teknologian avulla. Kunnalla on nyt jo käytössään työvoimapalvelujen ja Oulunkaaren omahoidon palveluihin yhteispalvelupiste, eli yhteiskäyttöinen tietokone kuntalaisille. On kuitenkin mahdollista miettiä, olisiko esimerkiksi verkkoneuvottelutilan järjestäminen mahdollista? Teknologia ja internet tuovat mahdollisuuksia palvelujen järjestämiseen, mikä tulee ottaa huomioon erityisesti tulevaisuutta suunniteltaessa. Vastaajat kokivat myös, että ovat suhteellisen kiinnostuneita käyttämään internetiä asiointivälineenä, vaikka joukosta toki löytyi vastaajia, joita internetin käyttö ei houkuta ollenkaan.

Muihin palveluihin luokiteltavat palvelut vastaajat arvioivat pääasiallisesti sekä merkityksellisiksi, että toimiviksi. Erityisesti kauppapalveluihin oltiin tyytyväisiä ja koettiin, että kunnasta saa kaiken tarvittavan arkielämää varten. Julkisiin palveluihin oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta julkisen liikenteen toimivuuteen vastaajat eivät olleet tyytyväisiä. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden merkityksellisyys arvioitiin korkeammaksi kuin toimivuus ja avovastauksissa tuotiin esille tyytymättömyyttä palvelujen saatavuuteen Vaalassa.

Yhtä kaikki; Hyvinvointikysely 2017 osoittaa, että tilanne Vaalassa on kokonaisuutena tarkasteltaessa suhteellisen hyvällä tasolla. Kun verrataan tuloksia vuoteen 2011, on huomattavissa, ettei ainakaan huonompaan suuntaan ole menty. Palvelujen merkityksellisyys on kasvanut verrattuna aiempaan kyselyyn, mihin voi mahdollisesti vaikuttaa tuleva maakuntaudistus. Maakuntaudistus pakottaa kunnat miettimään roolinsa uudelleen ja se herättää myös kysymyksiä niin kuntalaisissa kuin palveluttajissakin, kun mietitään, mitkä palvelut lopulta tulevat hoitumaan ja miten. Tämä voi nostattaa tunnetta palvelujen merkittävyyden kasvusta kuntalaisten keskuudessa, kun tiedetään, että muuttuvassa tilanteessa mikään ennen itsestään selvältä tuntunut palvelu ja toiminto ei välttämättä enää tulevaisuudessa olekaan niin itsestään selvä.

Vastaajat olivat suhteellisen kiinnostuneita käyttämään hyvinvointipalveluita internetissä. Vuonna 2011 digitalisaation käsite ei vielä ollut niin pinnalla kuin tällä hetkellä, joten tilanne ei ehkä ollut samanlainen. Kuitenkin kun internetin käyttöön liittyvässä kysymyksessä vastaajista yli 70 prosenttia vastaa, että on kiinnostunut hyvinvointipalveluiden käytöstä internetin avulla, on todennäköistä, että vastaukset seuraavat aikaansa. Etäneuvottelut, istunnot, anonyymit juttelutuokiot sekä chattaaminen terveyteen ja hyvinvointiin liittyen on yleistynyt. Myös monia muitakin hyvinvointiin liittyviä palveluita kuin terveystalvaeluita voi jo käyttää internetissä. Esimerkiksi e-kirjojen ja äänikirjojen kirjastosta lainaaminen on yleistynyt. Olisiko mahdollista, että kirjasto lainasi esimerkiksi valtavassa suosiossa olevia erilaisia suoratoistopalveluita tai äänikirja -palveluja asiakkailensa viikon ajaksi? Ideoiden kanssa kannattaa olla avoin ja vastaanottava sekä laatikon ulkopuolelta ajatteleva. Uudet toimintatavat voivat onnistuessaan laajentaa esimerkiksi palvelujen asiakaskuntaa ja lisätä käyttöastetta.

Vaalan kunnan täytyy yhä edelleen kuitenkin miettiä palvelutarpeiden täyttymistä. Verrattuna vuotta 2017 on esille nostettu samat asiat kuin vuonna 2011. Kunnan ikärakenne on vinoutunut ja väestö ikäänntyy kovaa vauhtia, mikä tarkoittaa, että kunnan on siis sula mahdottomuus sivuuttaa vanhusten huoltoon liittyviä asioita. Palvelutarvetta erityisesti kodin tukipalveluihin ja syrjäytymistä ehkäiseviin palveluihin kommentoitiin molempina vuosina toteutetussa kyselyssä. Kun lähdemme miettimään ratkaisuja tilanteeseen, on mahdollista, että monialainen yhteistyö tulisi kyseeseen. Onko asukkailla innostusta päivätoiminnan vetämiseen tai halukkuutta kouluttautua esimerkiksi kodintukipalveluihin. Onko Vaalassa kotona asuvilla vanhuksilla tarvetta henkilökohtaiselle avustajalle kotitöissä tai olisiko kodin tukipalveluihin erikoistuneen yrityksen perustaminen Vaalan mahdollista? Vaihtoehtoja voi miettiä realistisesti innovoiden, mutta tärkeintä on reagoida tehokkaasti ja ennakoiden tilanteeseen. Esimerkiksi kunnan strategiakyselyssä ilmaistiinkin kiinnostusta ystävätoimintaa kohtaan.

Loppu sanoiksi voisi todeta, että kunta on tehnyt työnsä hyvin ja voi olla tyytyväinen hyvinvointikyselyn tuloksiin. Vaikka kuuteen vuoteen mahtuu esimerkiksi talouden puolella nyörien kiristämistä ja vaikeita ratkaisuja, ei palvelutyytyväisyys kuitenkaan ole kokonaisuudessaan laskenut, vaan pysynyt samana taikka vaihtoehtoisesti noussut hyvinvointipalveluissa. Palvelutarpeeseen vastaamisessa on kyllä kehitettävää, mutta tilanne on kuitenkin hallinnassa, eikä ole katastrofaalinen. Hyvinvointikyselyn antamien tietojen pohjalta onkin hyvä lähteä rakentamaan tulevaisuutta yhdessä uuden strategian kanssa ja vastata uusiin haasteisiin ja tuleviin muutoksiin.