

Osallisuus- ja viestintäkysely 2025

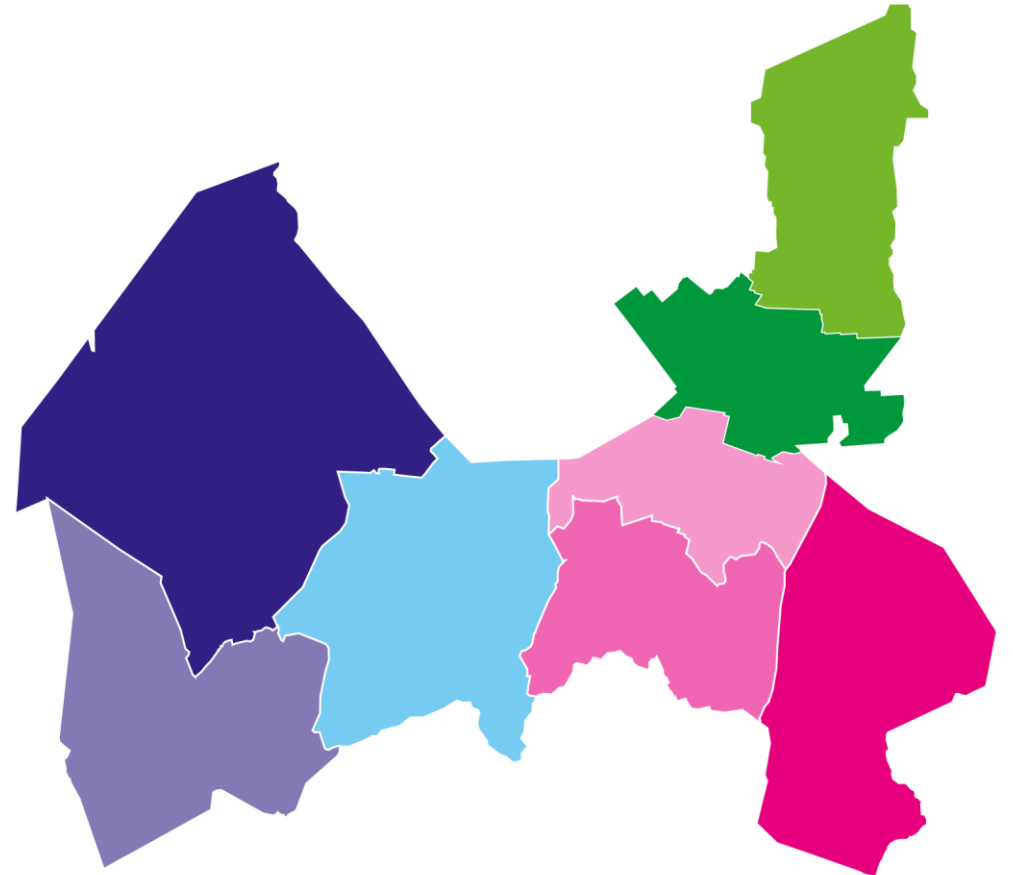
Tuloksia asukaskyselystä





Kyselyn taustaa

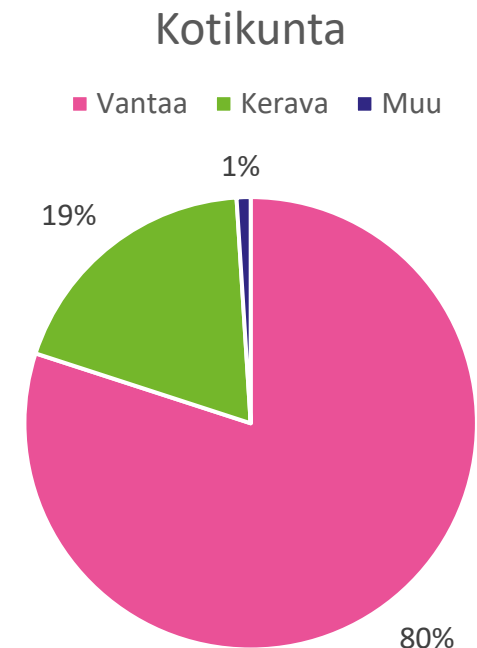
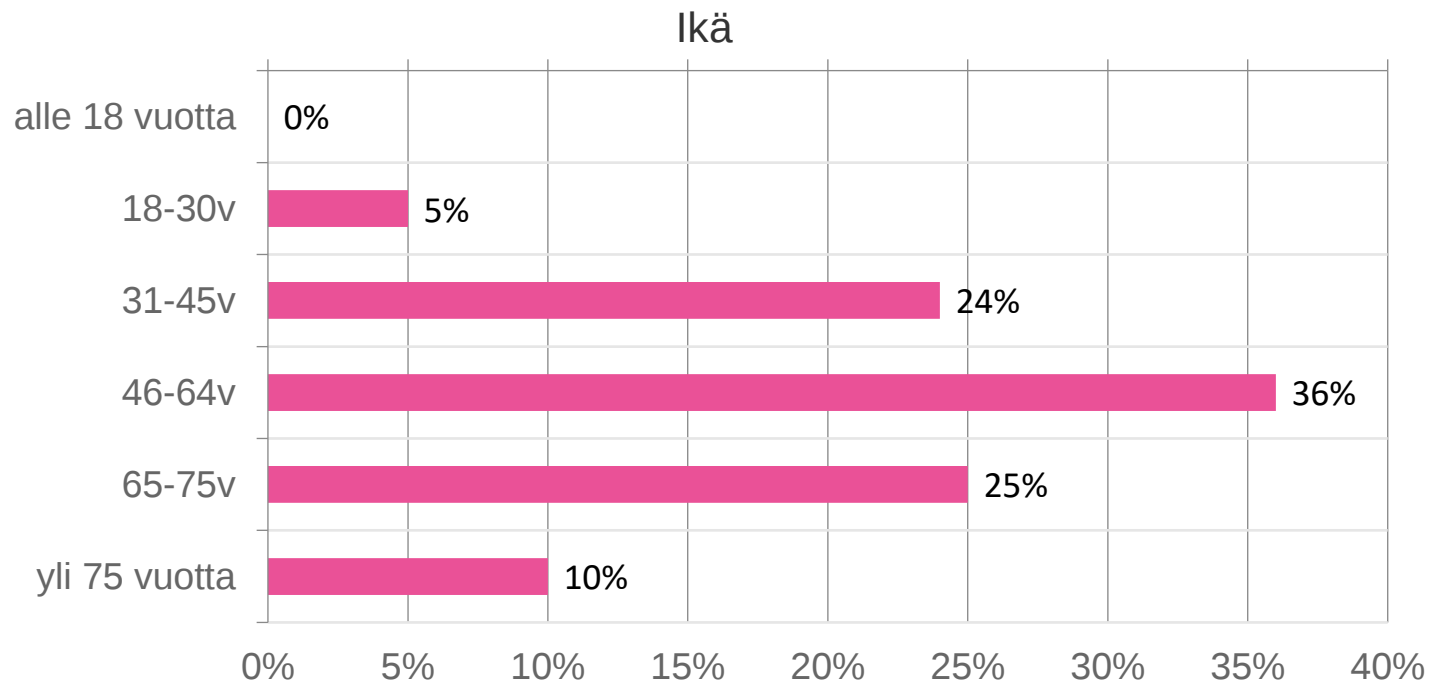
- Osallisuus- ja viestintäkysely järjestettiin ensimmäistä kertaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella 24.2.-31.3.2025
- Kyselyä markkinoitiin laajasti VAKEn viestintäkanavissa
 - Verkkosivut, Facebook, Instagram, LinkedIn
 - Sydämellä-lehti
- Vastaaminen tapahtui sähköisellä Webropol-lomakkeella
 - Vantaan järjestörinki keräsi vastauksia myös paperisella lomakkeella



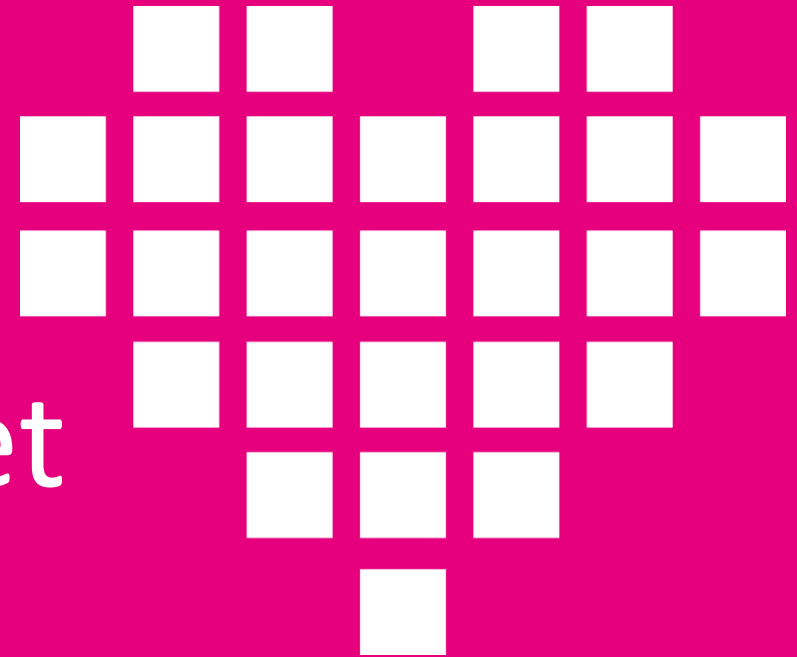


Vastaajien taustatiedot

- Kyselyyn vastasi yhteensä 733 henkilöä
- Noin 80 % vastaajista ilmoitti kotikunnaksi Vantaan, 20 % Keravan
- Ikäryhmistä eniten vastauksia tuli 46-64 –vuotiailta (36 %)
- Valtaosa (90 %) vastaajista ilmoitti käyttäneensä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluja



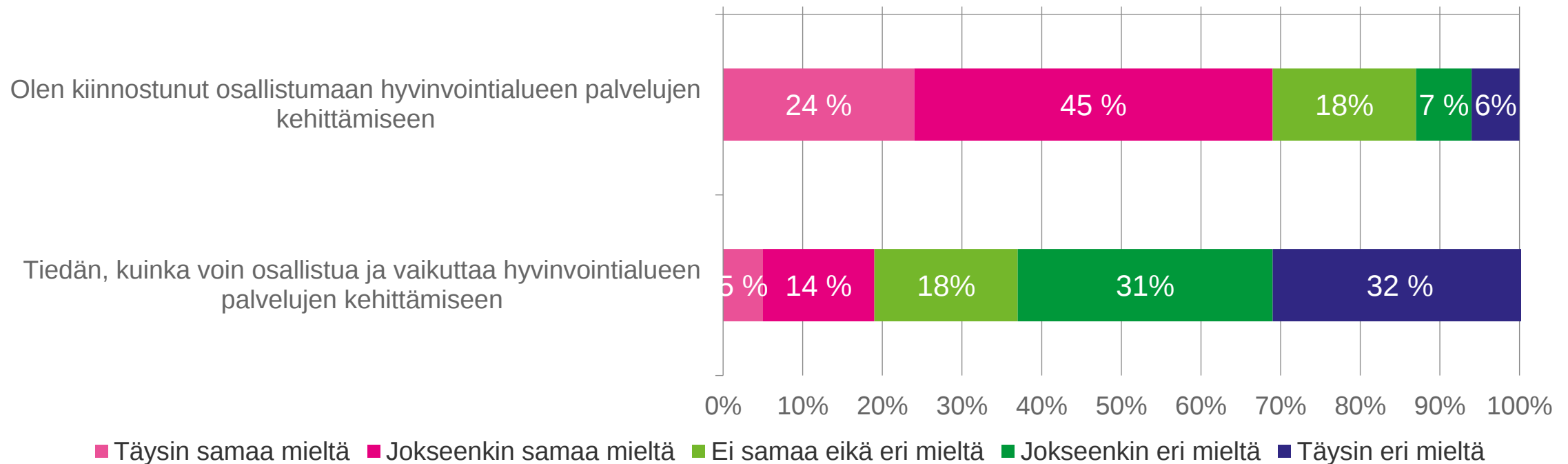
Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet





Kiinnostus osallistumiseen

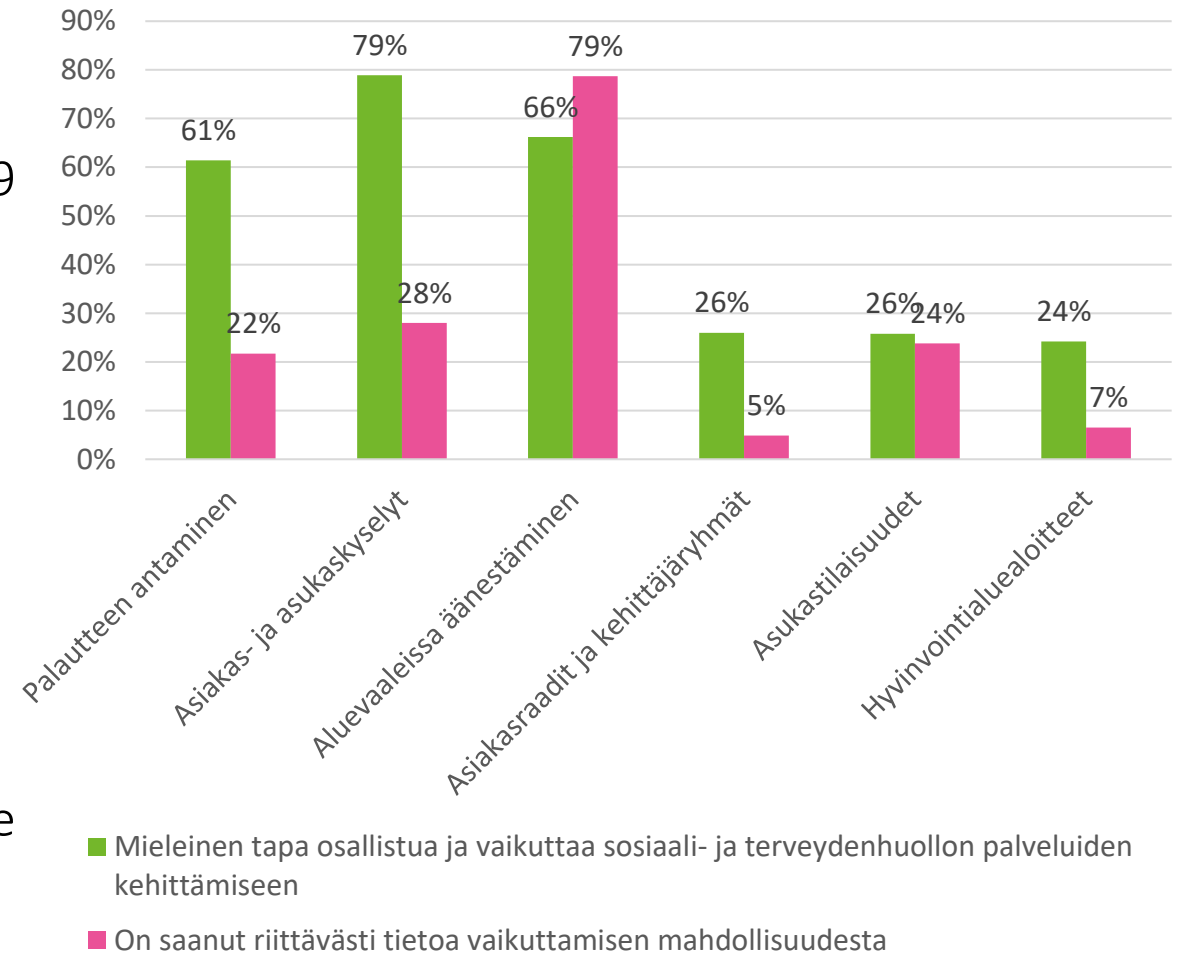
- Lähes 70 % vastaajista oli kiinnostuneita osallistumaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen, mutta alle 20 % tiesi, miten voisi osallistua
- Yli 60 % vastaajista oli eri mieltä väitteen *Tiedän, kuinka voin osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen* kanssa



Osallistumisen ja vaikuttamisen tavat



- Vastausten perusteella mielekkäimmät osallistumisen tavat olivat
 - Asiakas- ja asukaskyselyihin vastaaminen (79 %)
 - Aluevaaleissa äänestäminen (66 %)
 - Ja palautteen antaminen (61 %)
- Valtaosa vastaajista (79 %) koki saaneensa riittävästi tietoa aluevaaleista, mutta muiden tapojen osalta suurin osa vastaajista ei ollut saanut riittävästi tietoa
 - Esimerkiksi asiakasraadeista ja kehittämisryhmistä oli saanut riittävästi tietoa n. 5 % ja hyvinvointialuealoitteista alle 7 % vastaajista





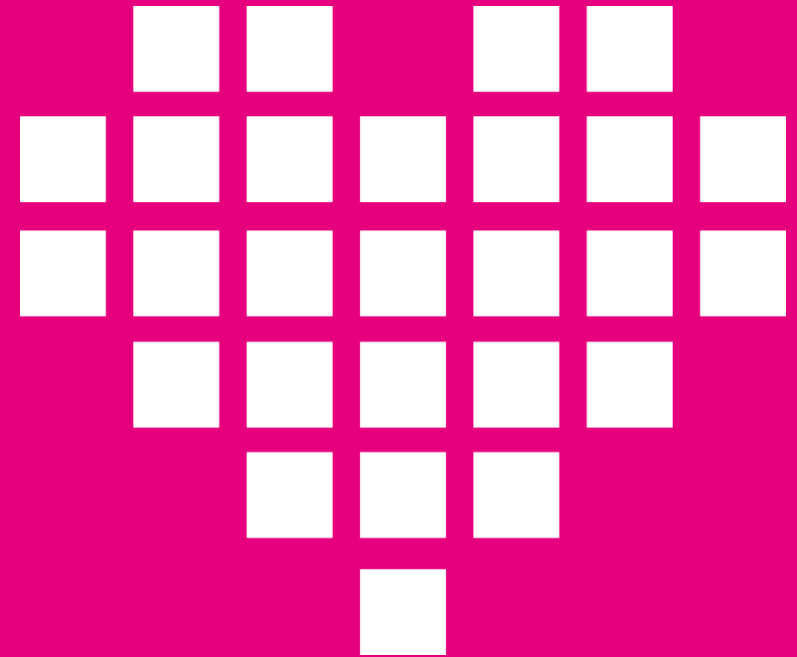
Tyytyväisyys osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin – koonti avoimista vastauksista

- **Vaikuttamismahdollisuudet:** Monet vastaajat kokevat, etteivät tiedä, miten voisivat vaikuttaa palveluihin tai päätöksentekoon ja useat mainitsevat, että tietoa osallistumismahdollisuuksista on jaettu hyvin vähän. Äänestämisen aluevaaleissa nähdään yhtenä harvoista vaikuttamiskeinoista, mutta senkin tehokkuus kyseenalaistetaan.
- **Palveluiden laatu ja saatavuus:** Hammashoidon ja terveystalveluiden saatavuus koetaan huonoksi, ja jonotusajat ovat pitkät. Palveluiden pirstaleisuus ja vaikeus saada yhteyttä terveydenhuollon ammattilaisiin mainitaan usein. Moni kokee, että palvelut ovat heikentyneet ja että päätöksenteossa ei huomioida asukkaiden mielipiteitä.
- **Palautteen antaminen:** Palautteen antaminen koetaan vaikeaksi, eikä sen vaikutusta pidetä merkittävänä. Joissakin vastauksissa mainitaan, että palautetta voi antaa verkkosivuilla ja palvelupisteissä, mutta sen vaikutus jää epäselväksi.
- **Yleinen tyytymättömyys:** Vastaajat ilmaisevat tyytymättömyyttä päätöksentekoon ja kokevat, että asukkaiden mielipiteitä ei kuunnella. Useat vastaajat kokevat, että palvelut ovat huonontuneet ja että päätöksenteossa keskitytään liikaa säästöihin.

Avointen vastausten koonnissa on hyödynnetty tekoälyä



Hyvinvointialueen strategiavalmisteluun liittyvät kysymykset



Hyvinvointialueen palvelujen onnistumisen kannalta tärkeimmät asiat



- Vastaajien mielestä tärkeimmät asiat palvelujen onnistumisen kannalta ovat
 - Asiakas pääsee tarvitsemaansa palveluun nopeasti (80 % vastaajista)
 - Asiakas saa yhteyden palveluihin helposti ja nopeasti (75 %)
 - Henkilöstö on osaavaa ja ammattitaitoista (53 %)
 - Tärkeinä koettiin myös että Asiakas kokee tulleen autetuksi palvelutilanteessa (40 %) ja Palvelut sijaitsevat lähellä asukkaan asuinpaikkaa (40 %).
- Vähiten kannatusta saivat Asiakkaan asiat hoidetaan kustannustehokkaasti (8 %) ja Palvelut on keskitetty lähelle toisiaan (5 %)

Mitkä ovat mielestäsi sosiaali- ja terveysten palvelujen onnistumisen kannalta tärkeimmät asiat? (Valitse enintään 5)





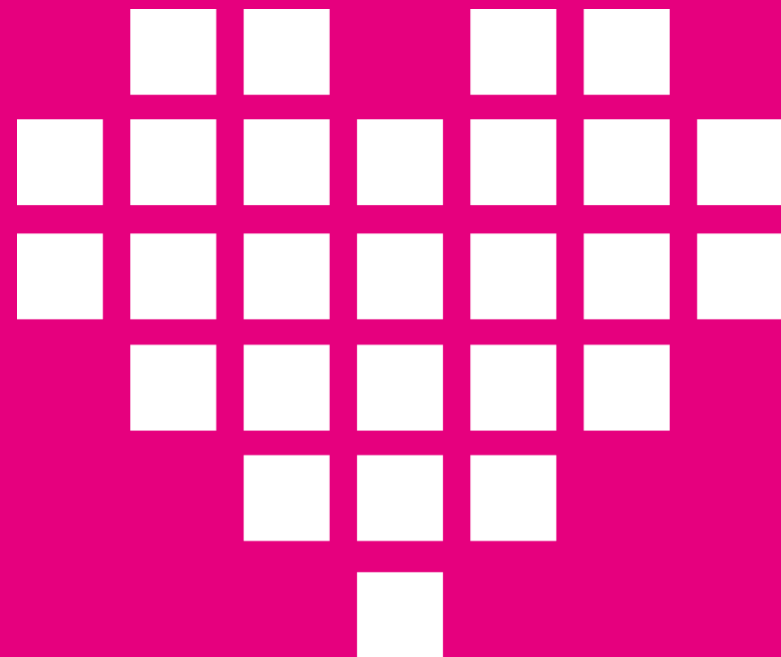
Odotuksia ja toiveita hyvinvointialueen palveluille – koonti avoimista vastauksista

- **Nopea ja helppo pääsy hoitoon:** Vastaajat korostivat, että hoitoon pääsyn tulisi olla nopeaa ja helppoa. He toivoivat, että ajanvaraus olisi sujuvaa ja että palvelut olisivat saatavilla lähellä kotia.
- **Lähipalvelut ja saavutettavuus:** Monet vastaajat painottivat lähipalveluiden tärkeyttä ja toivoivat, että palvelut olisivat helposti saavutettavissa, erityisesti ikäihmisille ja liikuntarajoitteisille.
- **Hammashoito:** Hammashoidon saatavuus ja nopeus olivat monien vastaajien huolenaiheena. He toivoivat, että hammashoito olisi saatavilla omassa kunnassa ilman pitkiä odotusaikoja.
- **Ennaltaehkäisevä hoito:** Ennaltaehkäisevän hoidon merkitystä korostettiin useissa vastauksissa. Vastaajat toivoivat, että terveyspalvelut keskittyisivät enemmän ennaltaehkäisyyn ja terveyden ylläpitoon.
- **Henkilöstön riittävyys ja ammattitaito:** Vastaajat olivat huolissaan terveydenhuollon henkilöstön riittävydestä ja ammattitaidosta. He toivoivat, että henkilöstöä olisi tarpeeksi ja että he olisivat hyvin koulutettuja ja ammattitaitoisia.
- **Palveluiden selkeys ja tiedonkulku:** Palveluiden selkeys ja tiedonkulku olivat monien vastaajien toiveissa. He toivoivat, että palveluista tiedotettaisiin selkeästi ja että tieto kulkisi sujuvasti eri toimijoiden välillä.
- **Mielenterveyspalvelut:** Mielenterveyspalveluiden saatavuus ja saavutettavuus olivat monien vastaajien huolenaiheena. He toivoivat, että mielenterveyspalvelut olisivat helposti saatavilla ja että niihin pääsisi nopeasti.
- **Pelastustoimen palvelut:** Pelastustoimen palveluiden osalta vastaajat toivoivat, että palvelut olisivat nopeasti saatavilla ja että pelastustoimen resurssit olisivat riittävät.

Avointen vastausten koonnissa on hyödynnetty tekoälyä



Viestintään liittyvät kysymykset



Tiedon saanti hyvinvointialueen palveluista

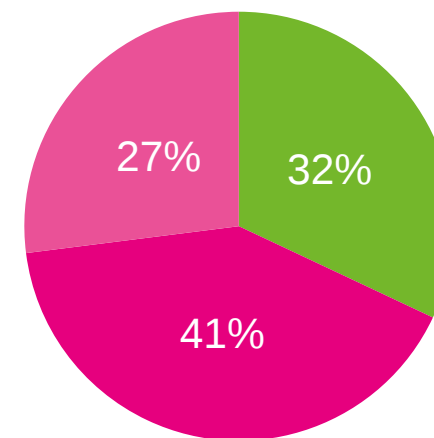


- 41 % vastaajista ei ollut saanut riittävästi tietoa sotepe-palveluista Vantaan ja Keravan alueella. Noin kolmasosa ilmoitti saaneensa riittävästi tietoa.
- Avoimella kysymyksellä selvitettiin, miltä osin palveluista ei ole saanut riittävästi tietoa
 - **Lääkariin pääsy:** Monet vastaajat eivät tiedä, miten toimia, jos tarvitsisivat lääkäriä. Kiireettömien aikojen saatavuus on epäselvää.
 - **Yhteystietojen löytäminen** on haastavaa. Moni ei ole saanut tietoa omalääkäristä tai muista palveluista muuton jälkeen.
 - **Pelastustoimen palvelut:** Pelastustoimen säästöistä ei ole tiedotettu etukäteen. Yleisesti pelastuslaitoksen palveluista ei ole saatu riittävästi tietoa.
 - **Yleinen tiedonkulku:** Tiedonkulku eri organisaatioiden välillä, kuten terveyskeskuksen ja kotihoidon välillä, koetaan epäselväksi.

Avointen vastausten koonnissa on hyödynnetty tekoälyä

Oletko saanut riittävästi tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastuslaitoksen palveluista Vantaan ja Keravan alueella?

■ Kyllä ■ Ei ■ En osaa sanoa

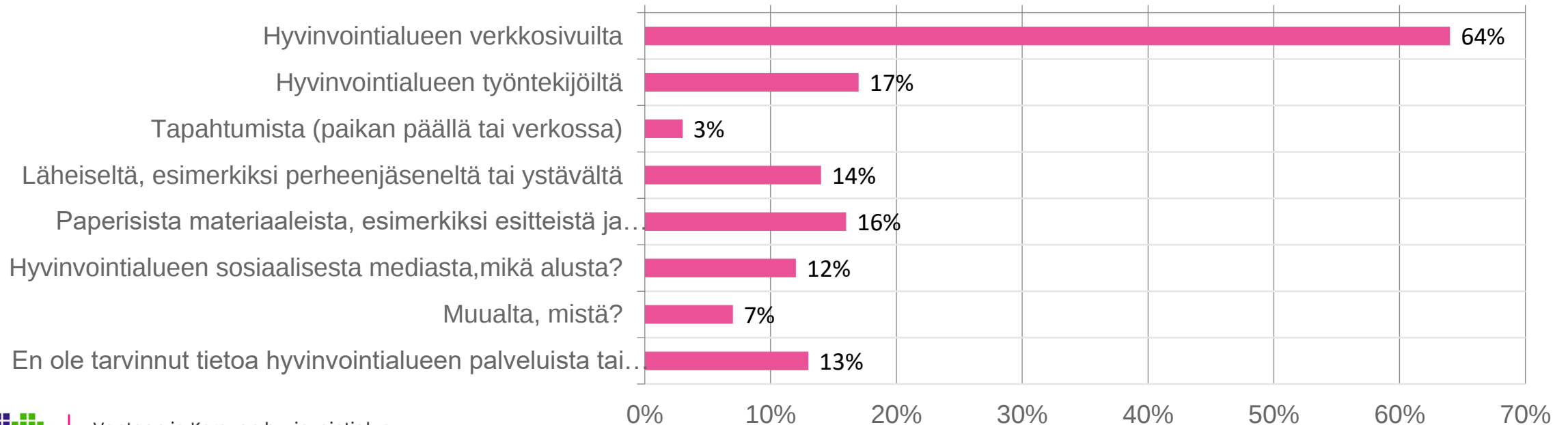


Tiedonsaantikanavat



- Suuri osa vastaajista (64 %) oli saanut tietoa tarvitsemistaan palveluista hyvinvointialueen verkkosivuilta
- Pienempi osa vastaajista oli saanut tietoa myös hyvinvointialueen työntekijöiltä (17 %), paperisista materiaaleista (15 %) ja läheisiltä (14 %)
- Sosiaalisen median kanavien kautta tietoa oli saanut 12 % vastaajista. Alustoista mainittiin Facebook ja Instagram.
- 13 % vastaajista ilmoitti, ettei ole tarvinnut tietoa VAKEn palveluista

Mitä kautta olet saanut tietoa tarvitsemistasi VAKEn palveluista?

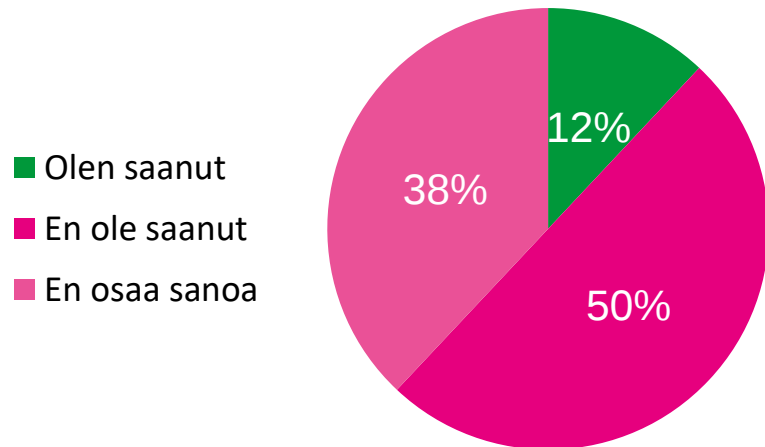




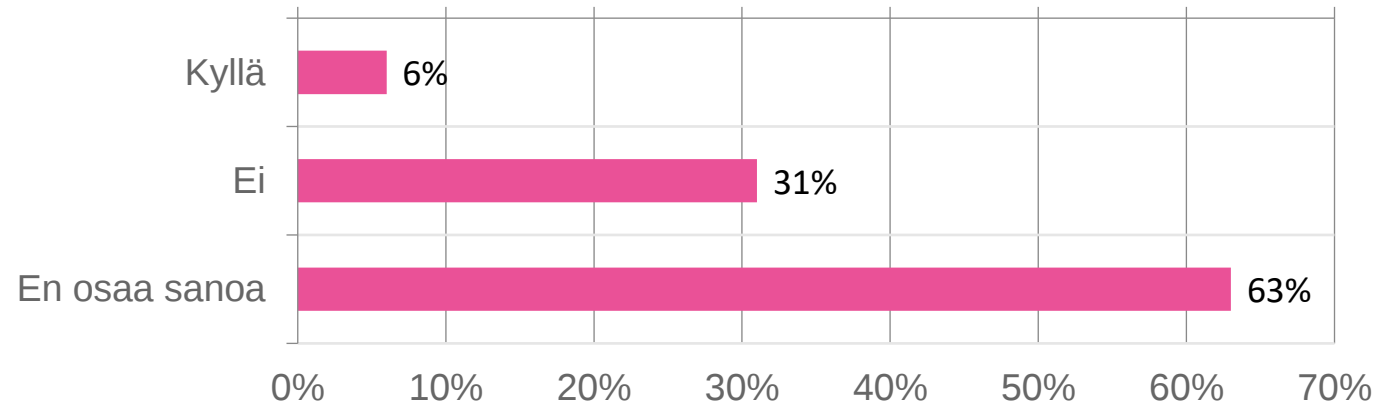
Sydämellä-lehti

- Kyselyssä selvitettiin vastaajien kokemusta kotitalouksiin jaettavasta Sydämellä-lehdestä
- Noin puolet vastaajista ei osannut sanoa, onko saanut hyödyllistä tietoa Sydämellä-lehdestä ja 63 % ei osannut sanoa onko lehden sisältö lisännyt luottamusta siihen, että saa hyvinvointialueelta palveluita tarvittaessa.
- Huomioitavaa, että kevään 2025 Sydämellä-lehti jaettiin kotitalouksiin siinä vaiheessa, kun kysely oli jo auki.

Oletko saanut hyödyllistä tietoa Sydämellä-lehdestä?



Onko lehden sisältö lisännyt luottamustasi siihen, että saat hyvinvointialueelta palveluita, kun niitä tarvitset?





Avoin palaute VAKEn viestinnästä

- **Sydämellä-lehti:** Monet vastaajat eivät ole saaneet lehteä tai eivät ole kuulleet siitä. Useat mainitsivat, että lehti ei ole tullut postilaatikkoon, mahdollisesti mainoskiellon vuoksi. Jotkut ehdottivat, että lehti tulisi jakaa nimellä, jotta se tavoittaisi myös ikäihmiset.
- **Verkkosivut:** Useat vastaajat kokivat VAKEn verkkosivut sekaviksi ja vaikeasti navigoitaviksi. He ehdottivat, että sivustoa tulisi selkeyttää ja parantaa hakutoimintoa. Myös yhteystietojen löytäminen koettiin haastavaksi.
- **Viestinnän selkeys ja ajantasaisuus:** Vastaajat toivoivat selkeämpää ja ajantasaisempaa viestintää. Moni koki, että viestintä on ollut heikkoa ja muutoksista on saatu tietoa sattumalta. Ehdotettiin myös, että viestintää tulisi lisätä sosiaaliseen mediaan.
- **Palveluiden saatavuus:** Useat vastaajat olivat huolissaan palveluiden saatavuudesta ja ajanvarauksen toimivuudesta. He toivoivat nopeampaa asioiden hoitoa ja parempaa tiedotusta palveluista.
- **Ikäihmisten asema:** Ikäihmisten asema koettiin heikoksi, ja heidän mahdollisuutensa saada tietoa ja palveluita verkossa nähtiin haasteellisena. Ehdotettiin, että ikäihmisille tulisi tarjota selkeämpiä ohjeita ja palvelupolkuja.
- **Yleinen palaute:** Vastaajat antoivat yleistä palautetta VAKEn toiminnasta ja viestinnästä. Monet toivoivat parannuksia ja selkeyttä viestintään sekä parempaa resursointia palveluihin.

Avointen vastausten koonnissa on hyödynnetty tekoälyä

