

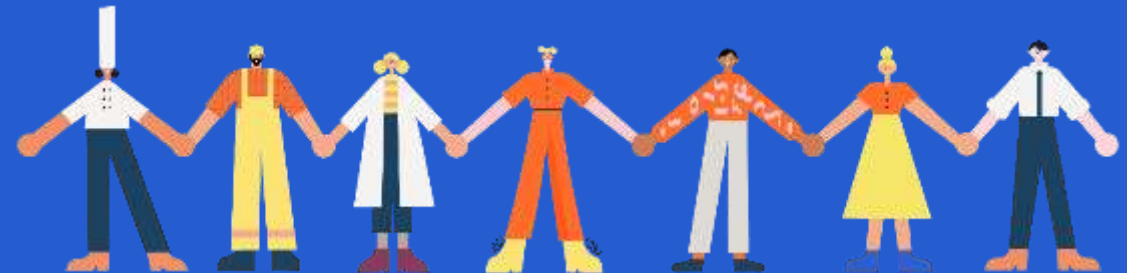
Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaiset ja kunnalliset palvelut 2020

Kunnittaisia tuloksia palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvoista sekä yksittäisistä palveluista

Joulukuu 2020

Marianne Pekola-Sjöblom, tutkimuspäällikkö, Kuntaliitto



Kuntalaistutkimus 2020:

Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten 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, vaikket 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 kunnalliset palvelut (yht. 44 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

Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut (10 kpl):

(kyselyssä ”**koulutuspalvelut**”)

1. Varhaiskasvatus (lasten päivähoito)
2. Esiopetus
3. Perusopetus, lk 1-6
4. Perusopetus, lk 7-9
5. Erytisopetus
6. Aamu- tai iltapäivätoiminta
7. Oppilaiden koulukuljetus
8. Lukiokoulutus
9. Ammatillinen koulutus
10. Oppilas-/opiskelijahuolto

Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut (6 kpl):

(kyselyssä ”**muut sivistyspalvelut**”)

1. Kansalais- ja työväenopistot
2. Kirjastopalvelut
3. Kulttuuripalvelut
4. Taiteen perusopetus*
5. Liikuntapalvelut
6. Nuorisopalvelut

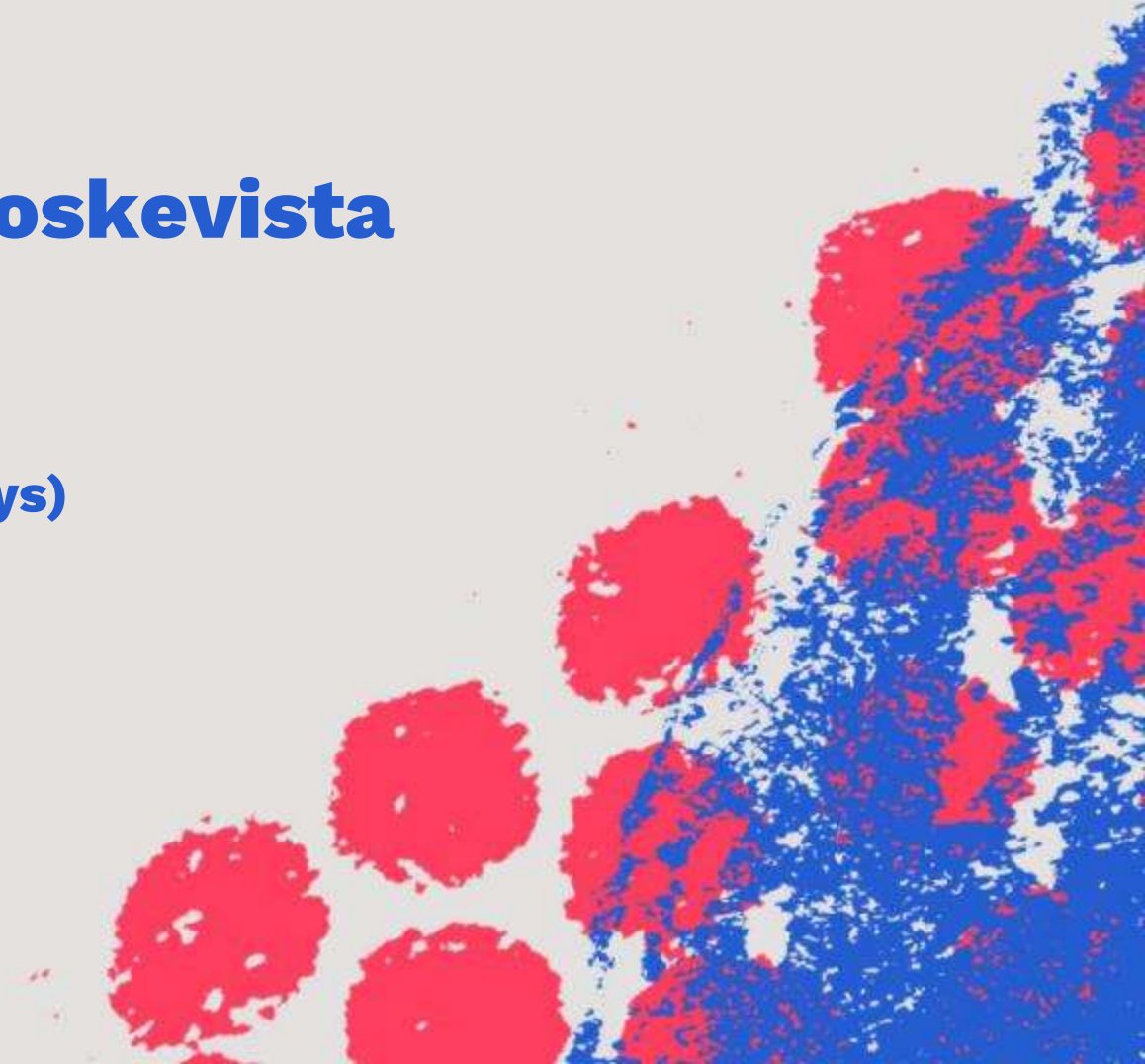
Tekniset palvelut (10 kpl):

1. Kunnallinen asuntotarjonta
2. Kunnallinen tonttitarjonta
3. Joukkoliikennepalvelut
4. Rakennusvalvonta
5. Jätehuolto
6. Kierrätystoiminta
7. Teiden ja katujen hoito
8. Kunnallistekniikka
9. Kaavoitus
10. Viheralueet, ympäristön siisteys

*uusi, mukana ensi kertaa vuoden 2020 kyselyssä

Kunnittaisia tuloksia yksittäisiä kuntapalveluja koskevista palveluarvioista

(arviot palvelun hoidosta = palvelutyytyväisyys)

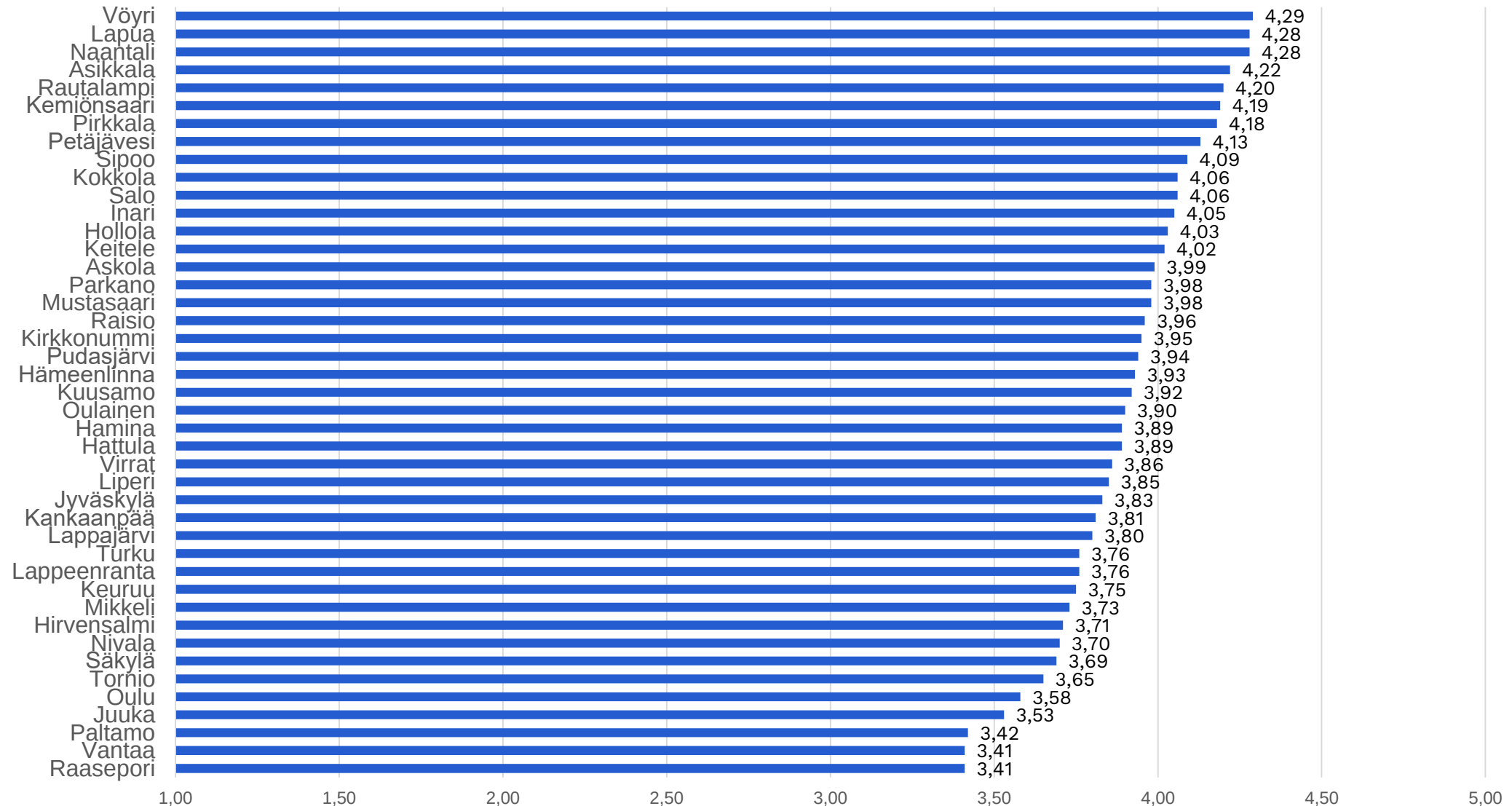


**Kuntalaisten arviot
terveyspalvelujen hoidosta 2020
(palvelutyytyväisyys)**

Kuntalaisten tyytyväisyys terveysaseman lääkärivastaanottoon 2020.

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

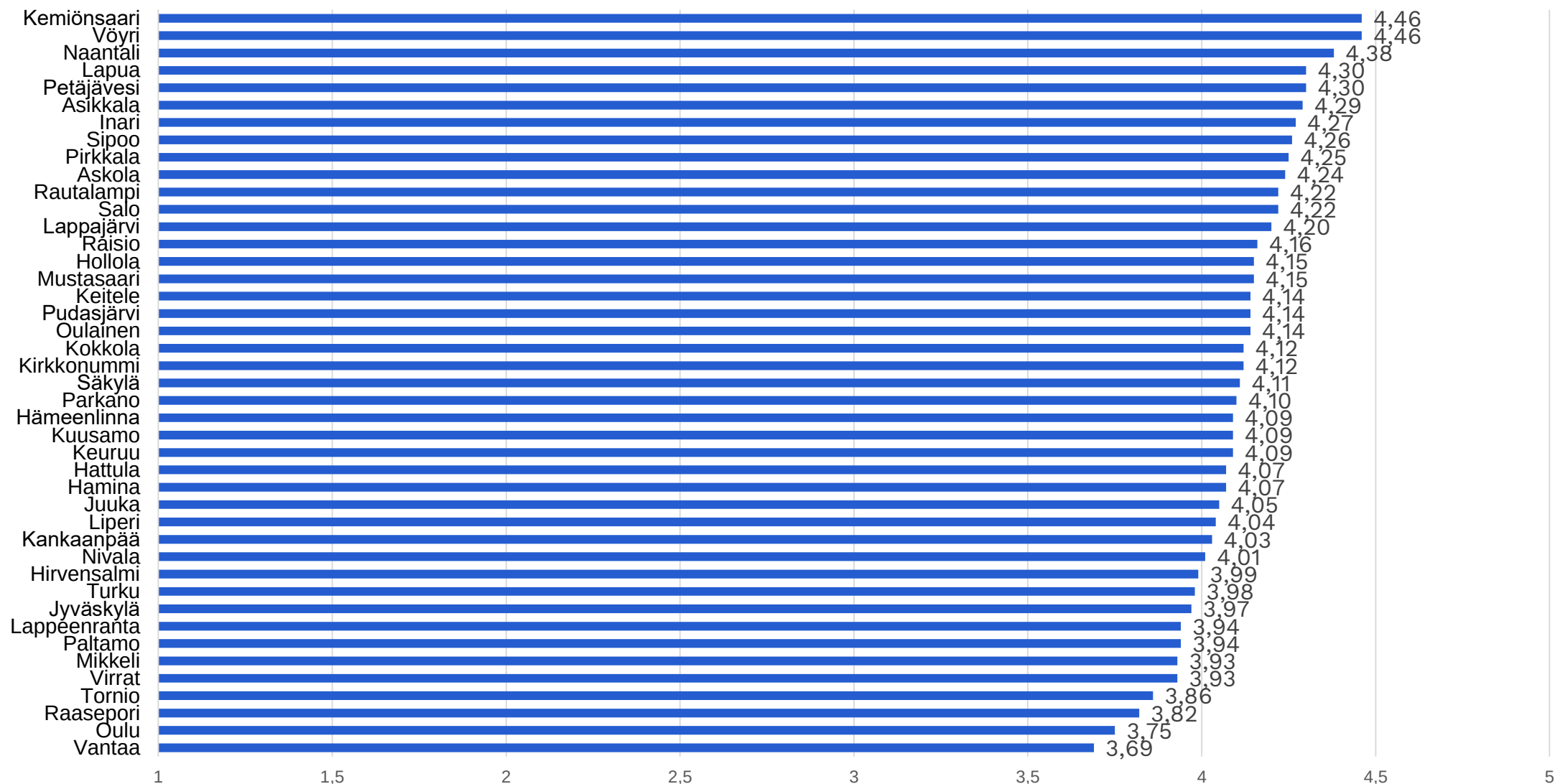
(Vastanneista 74% ilmoittanut käyttäneensä palvelua -> pitkälti käyttäjämielepide.)



Kuntalaisten tyytyväisyys sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottoon 2020.

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

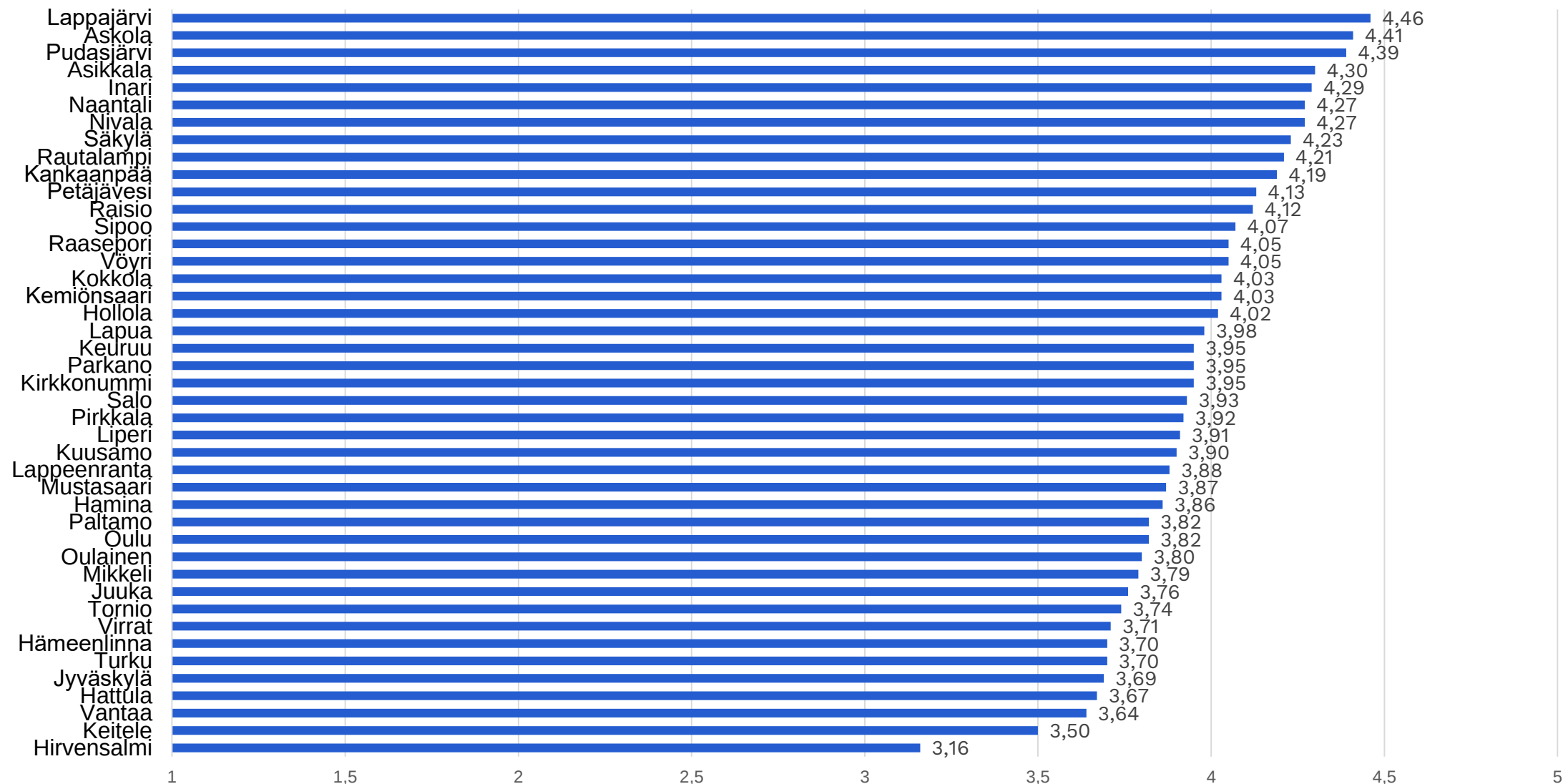
(Vastanneista 68 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua -> pitkälti käyttäjämielepide.)



Kuntalaisten tyytyväisyys hammashoitoon 2020.

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

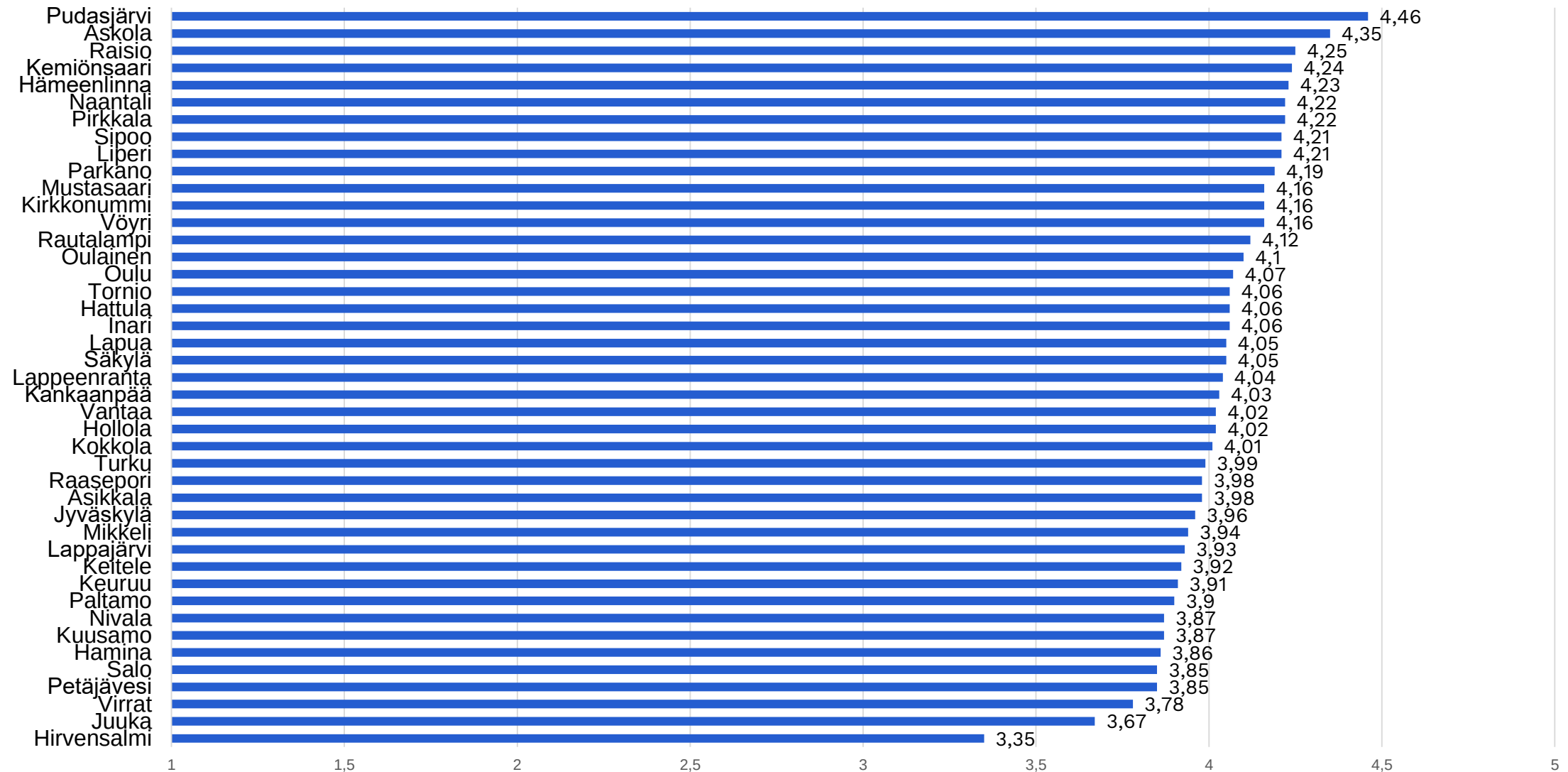
(Vastanneista 56 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua -> yli puolella vastanneista käyttäjämielipide.)



Kuntalaisten tyytyväisyys äitiys- ja lastenneuvoloihin 2020.

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

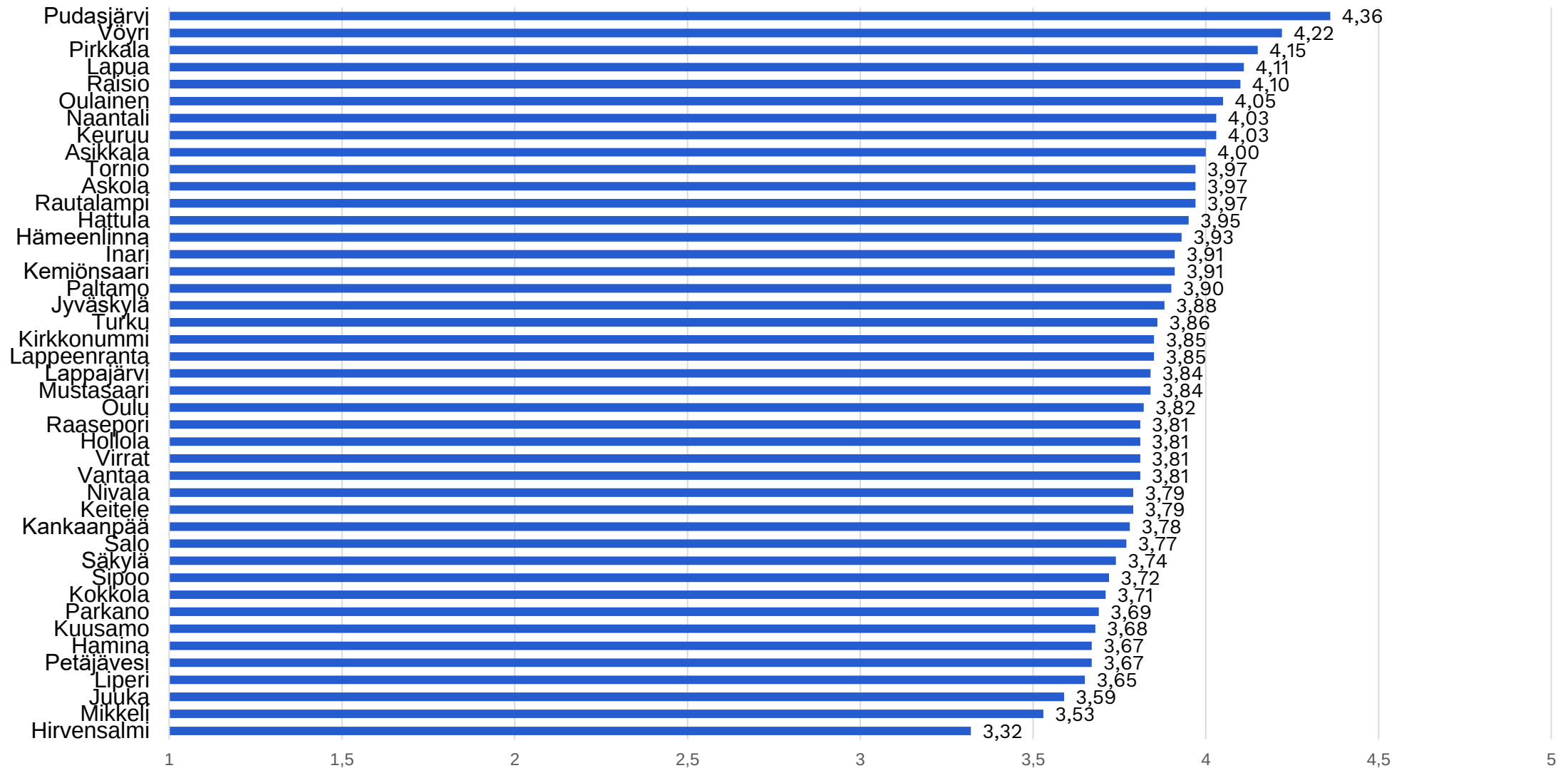
(Vastanneista 11 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys kouluterveydenhuoltoon 2020.

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

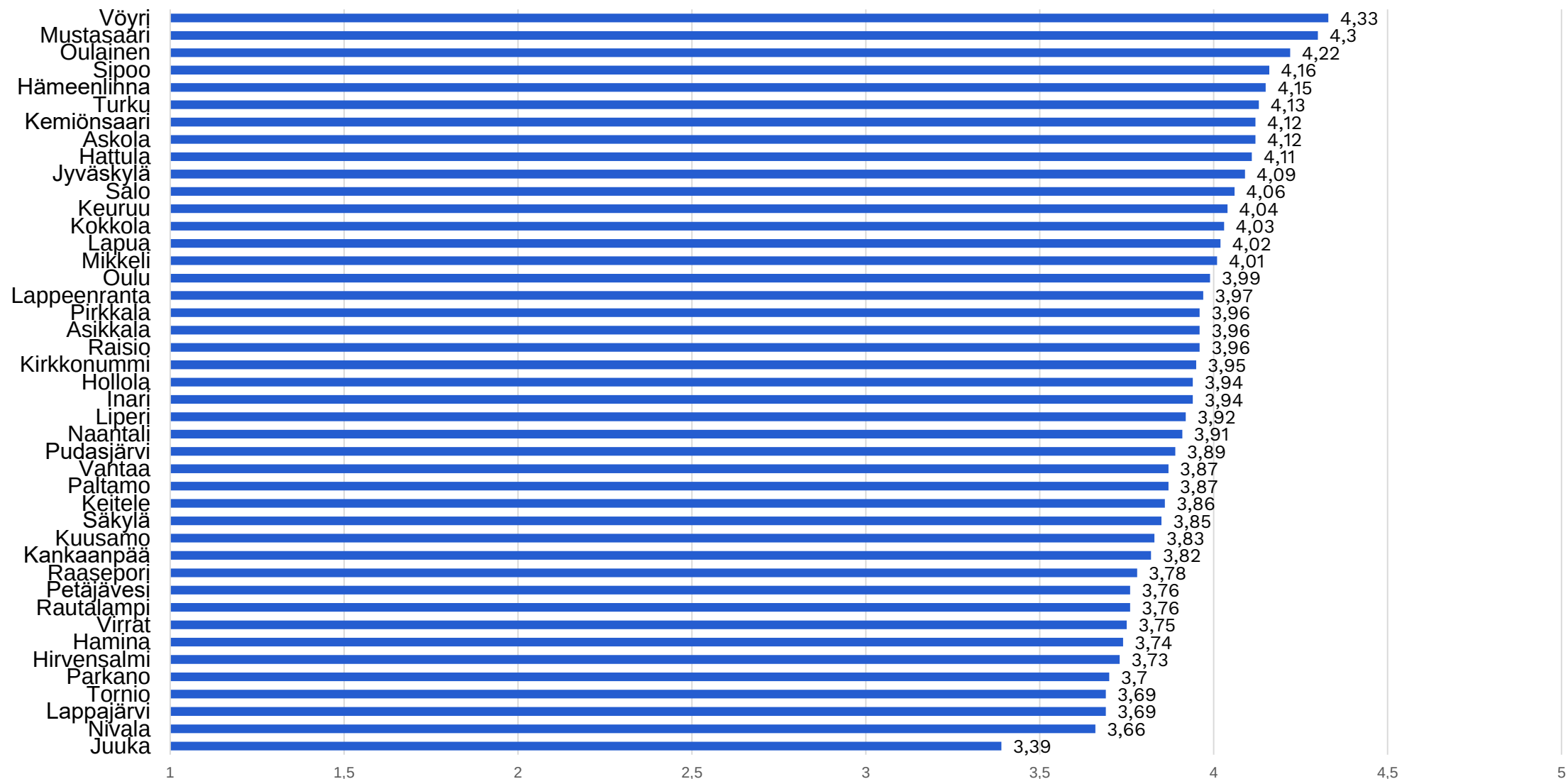
(Vastanneista 15 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys sairaalahoitoon 2020.

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

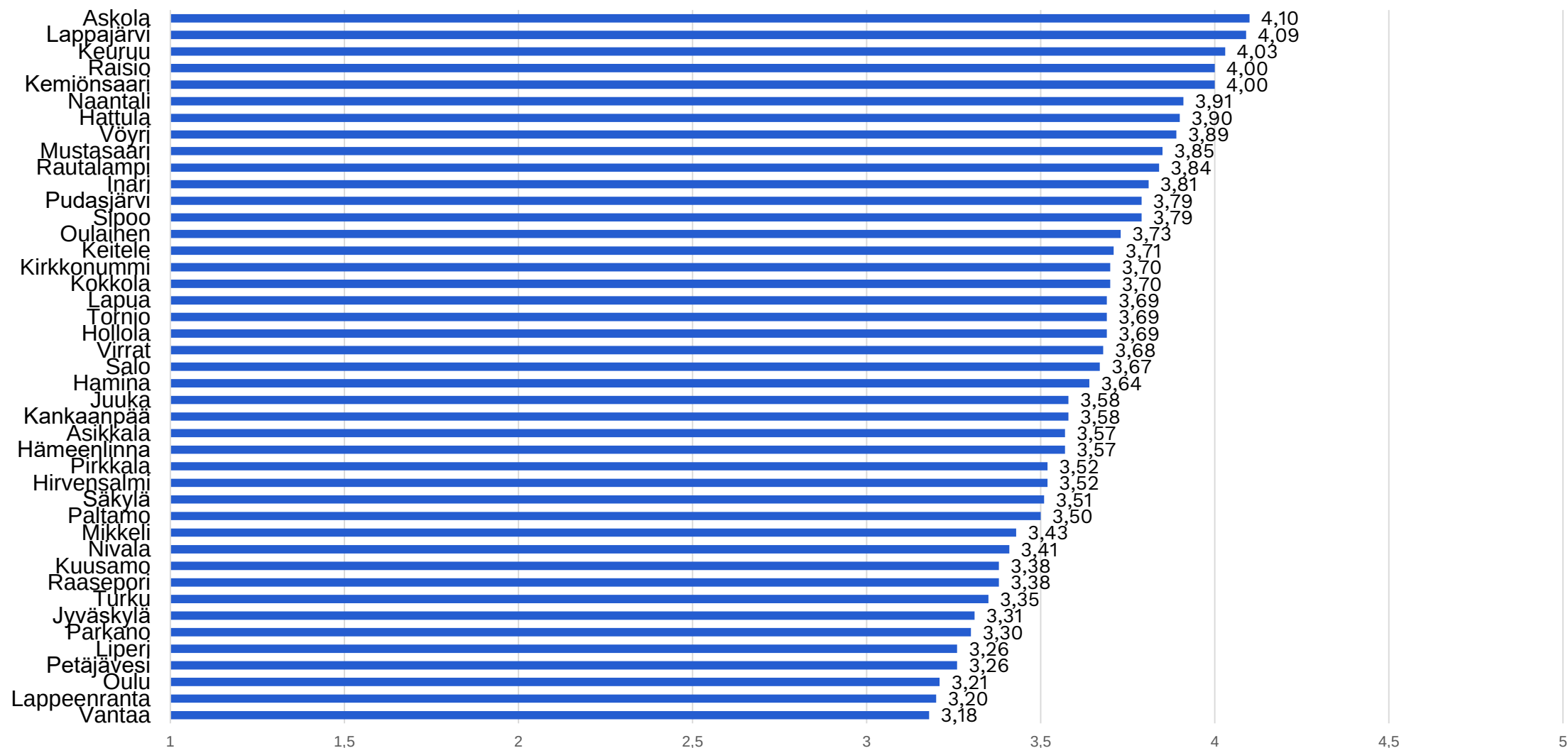
(Vastanneista 27 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys kotisairaanhoidon 2020.

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

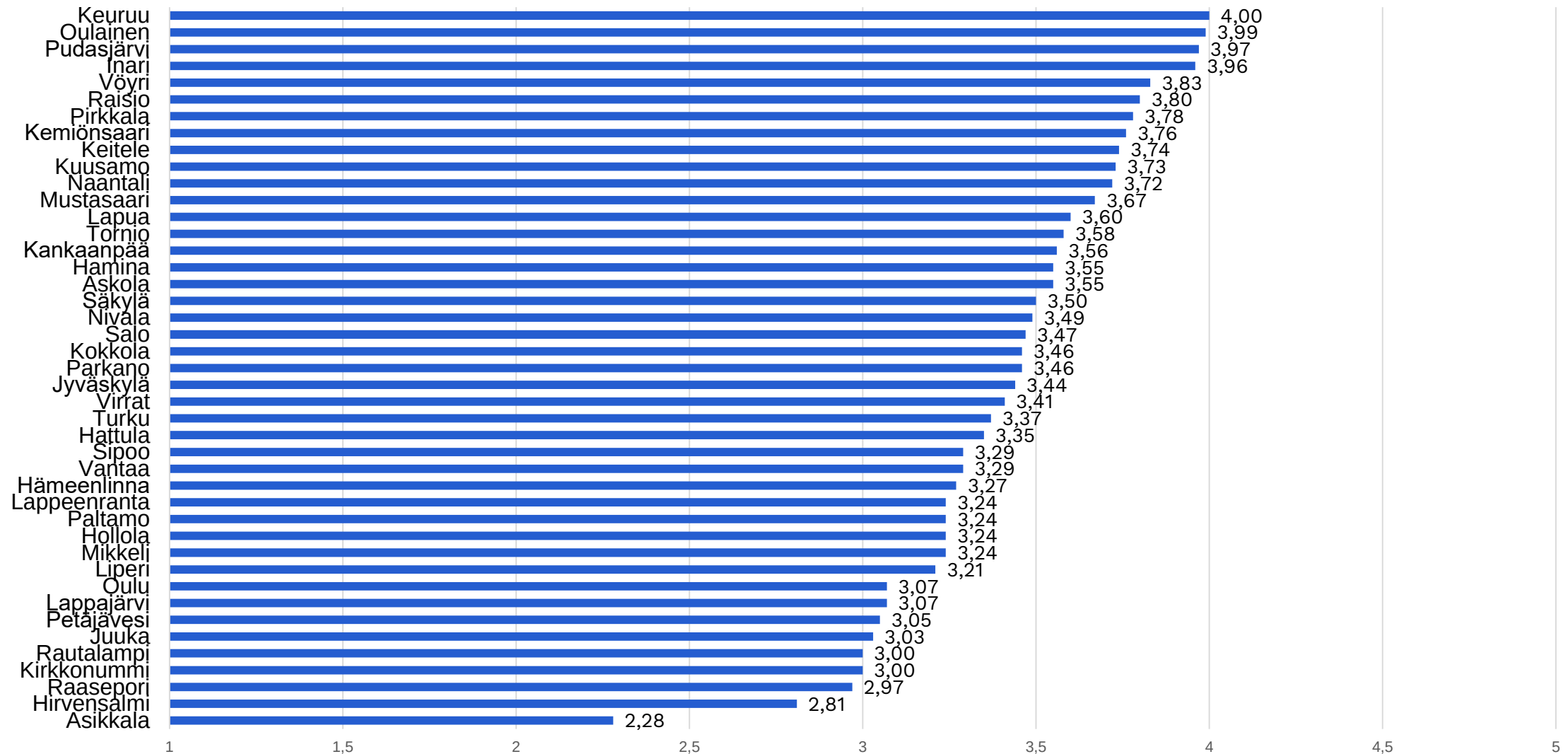
(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys terveyskeskuksen vuodeosastoihin 2020.

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

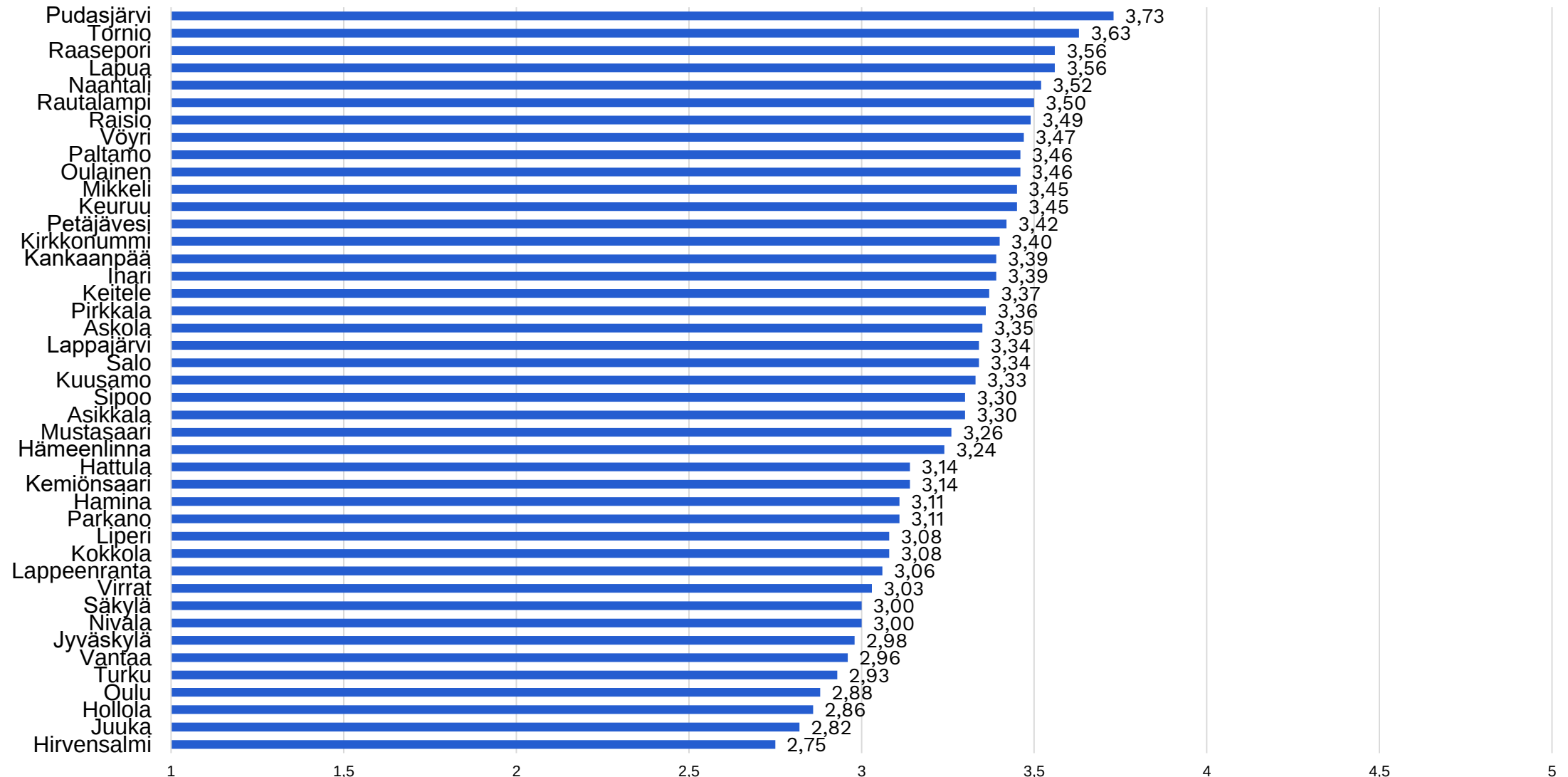
(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys mielenterveyspalveluihin 2020.

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

(Vastanneista 7 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)

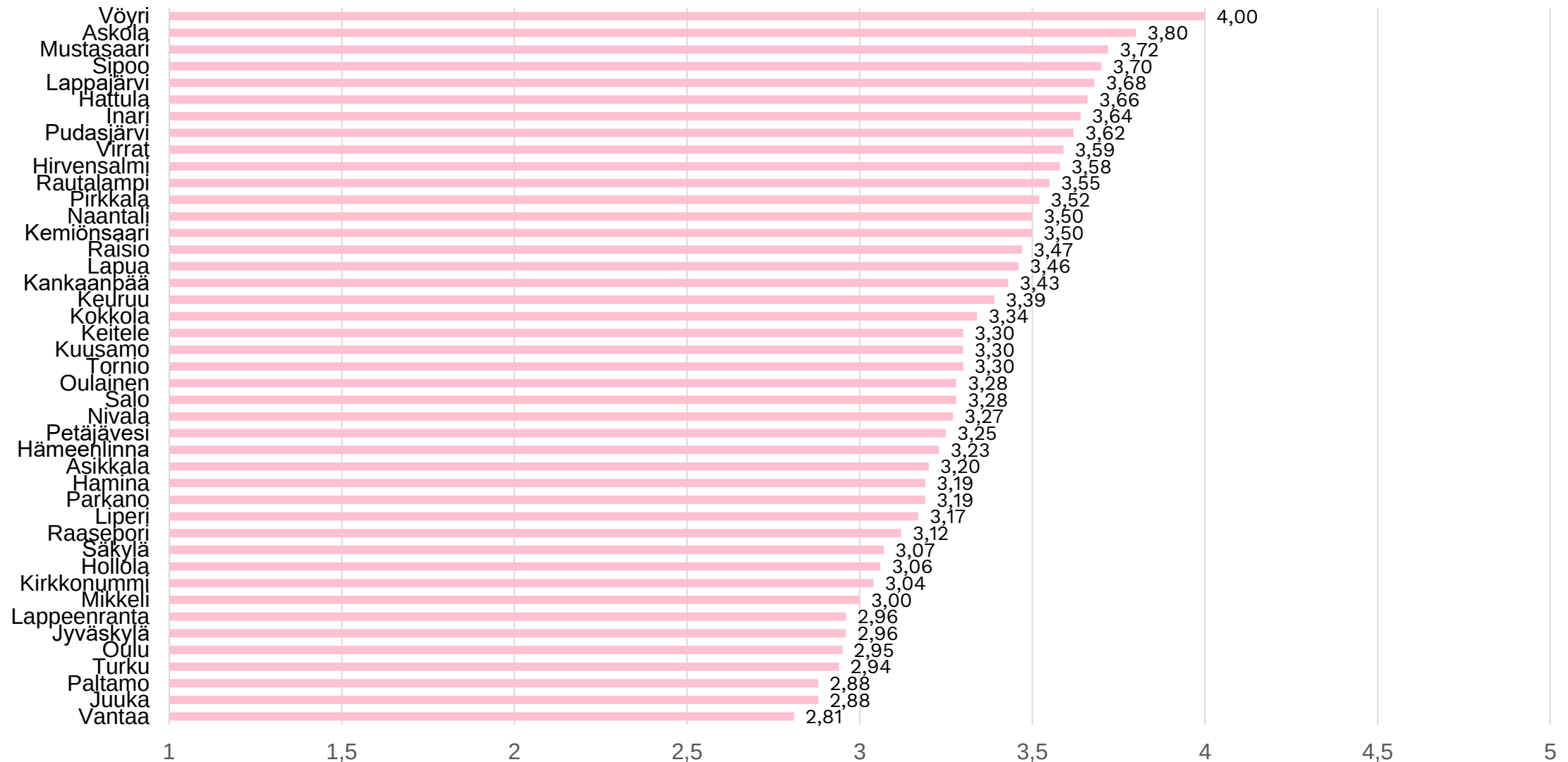


**Kuntalaisten arviot
sosiaalipalvelujen hoidosta 2020
(palvelutyytyväisyys)**

Kuntalaisten tyytyväisyys ikääntyneiden palveluasumiseen 2020.

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

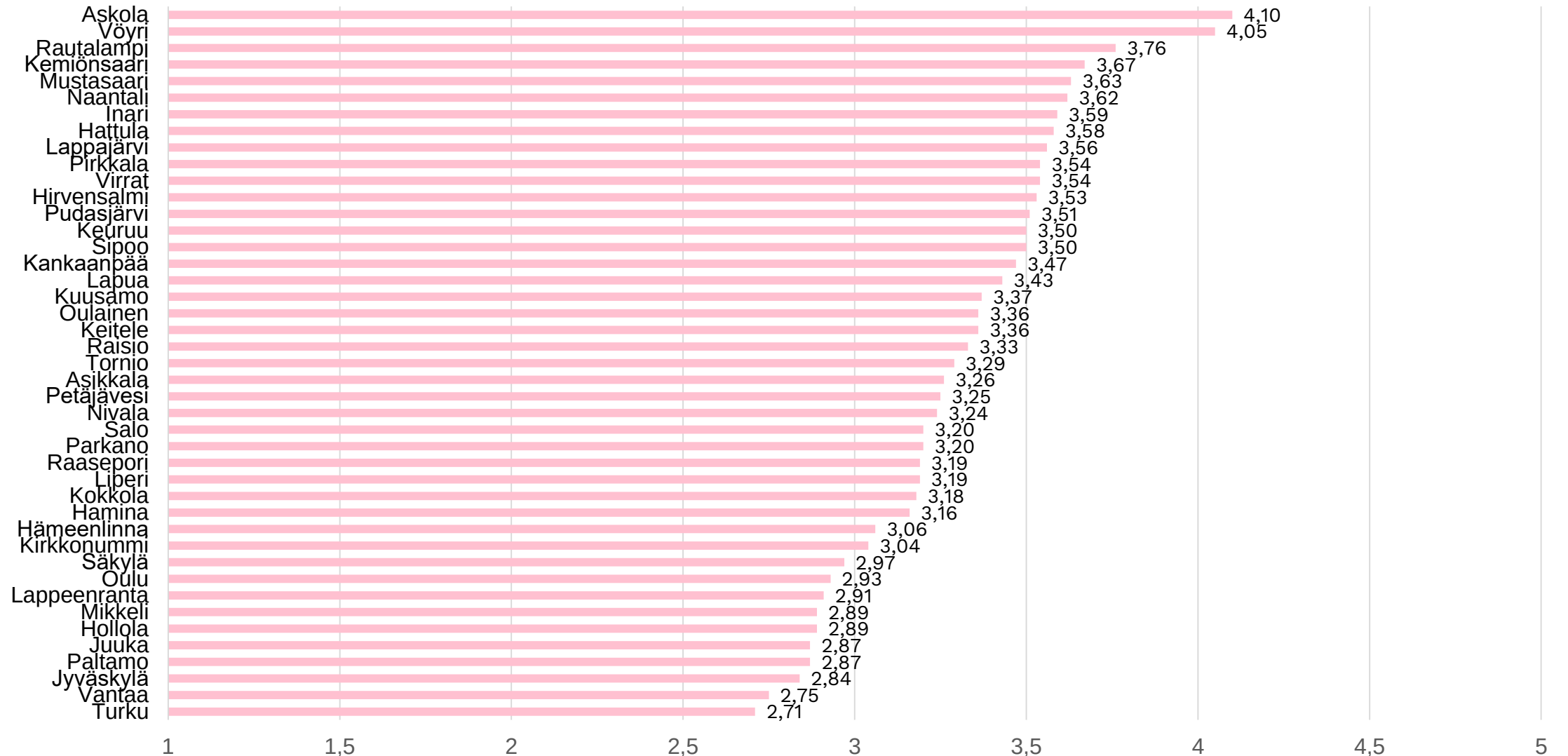
(Vastanneista 2 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys ikääntyneiden tehostettuun palveluasumiseen 2020.

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

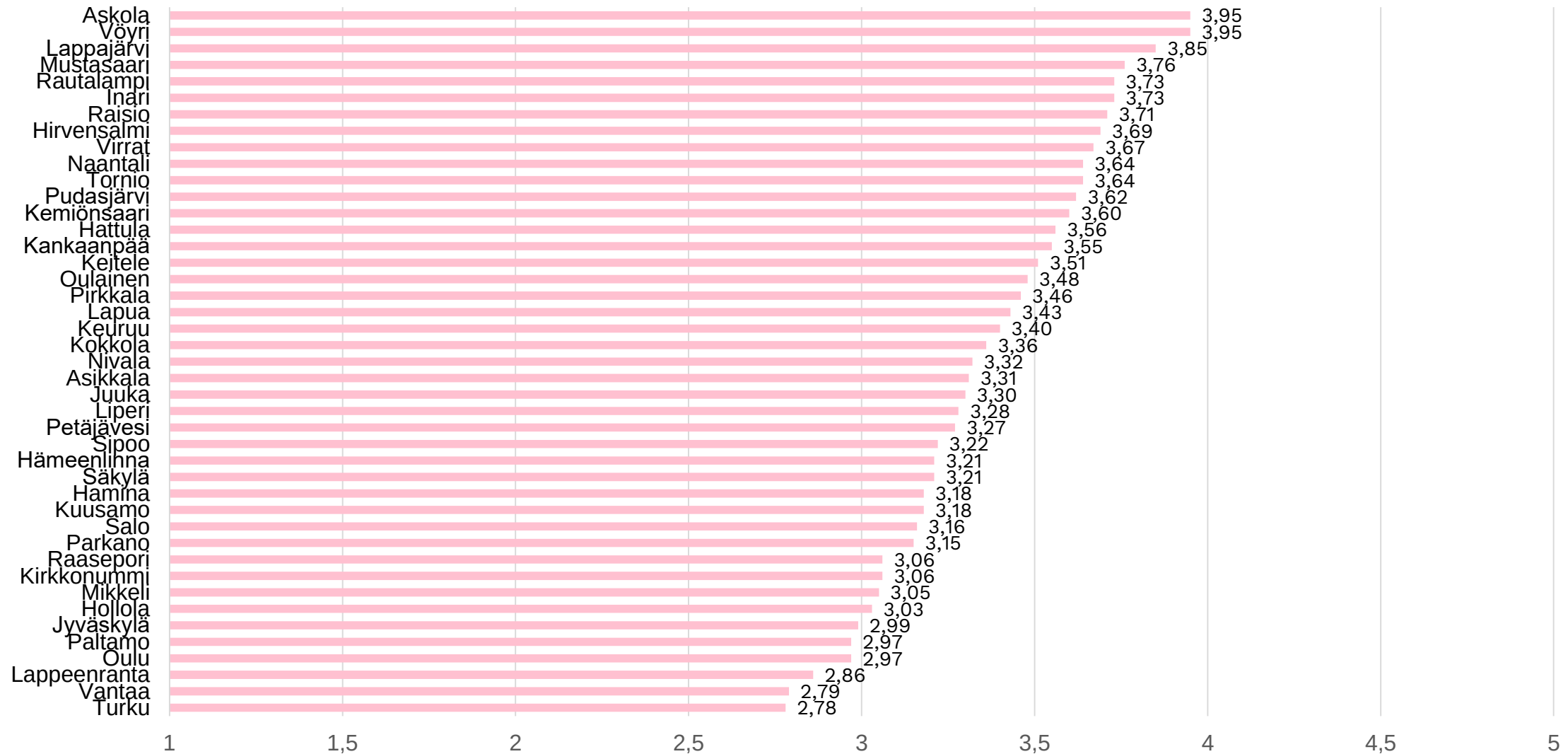
(Vastanneista 2 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys ikääntyneiden kotihoitoon/kotipalveluun 2020.

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

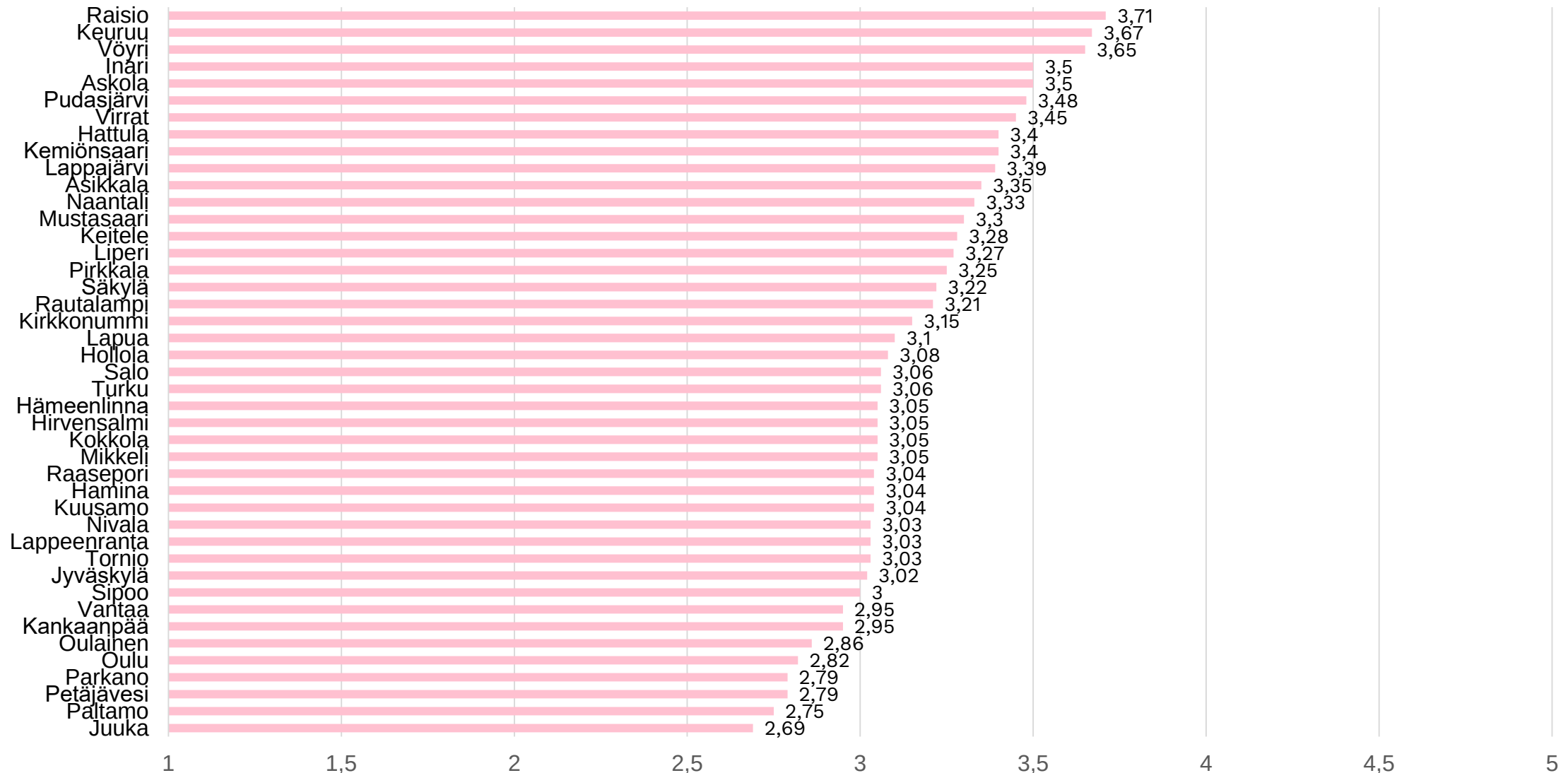
(Vastanneista 4 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys lapsiperheiden kotipalveluun 2020.

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

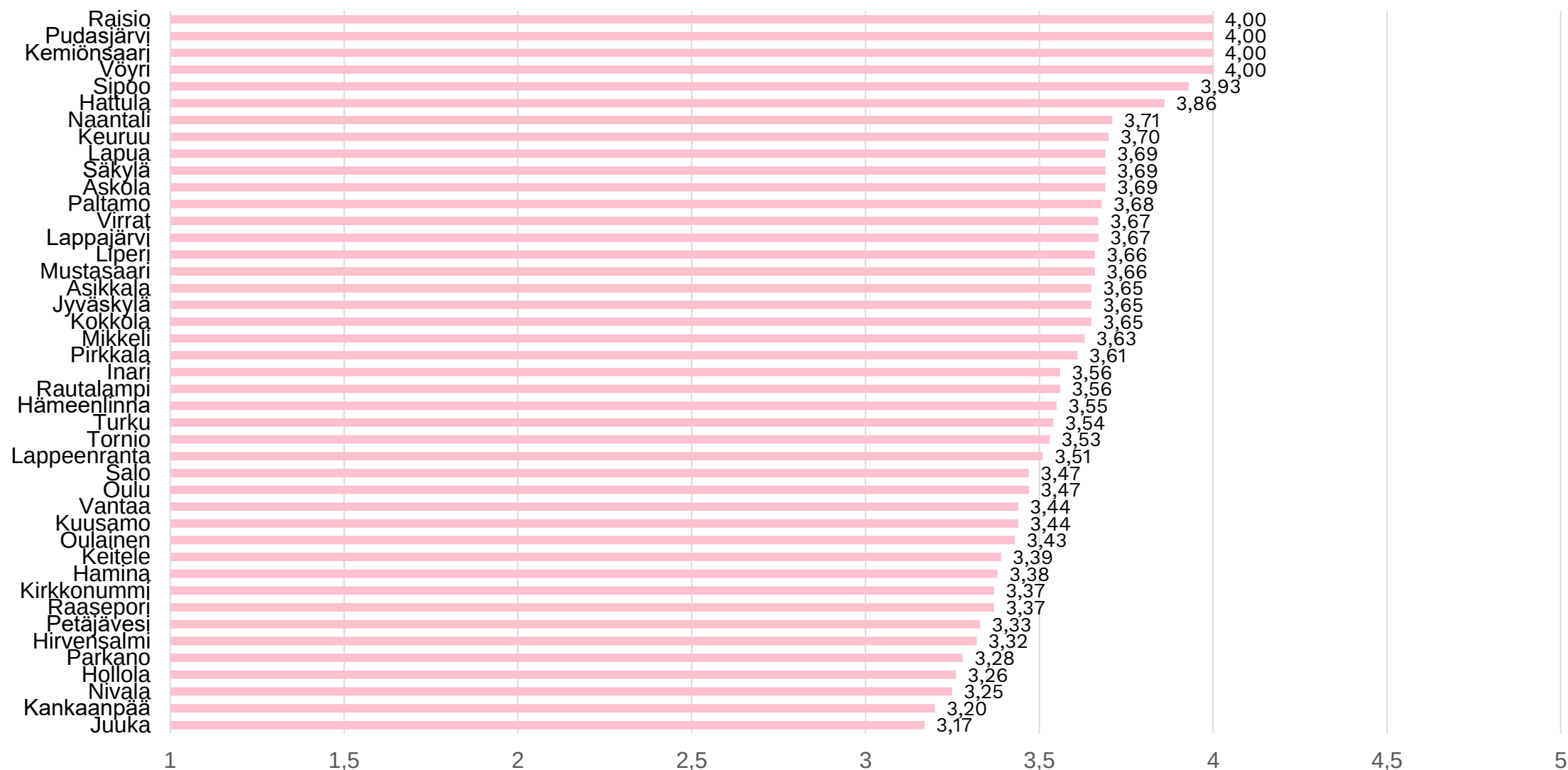
(Vastanneista 1 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys perheneuvolaan 2020.

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

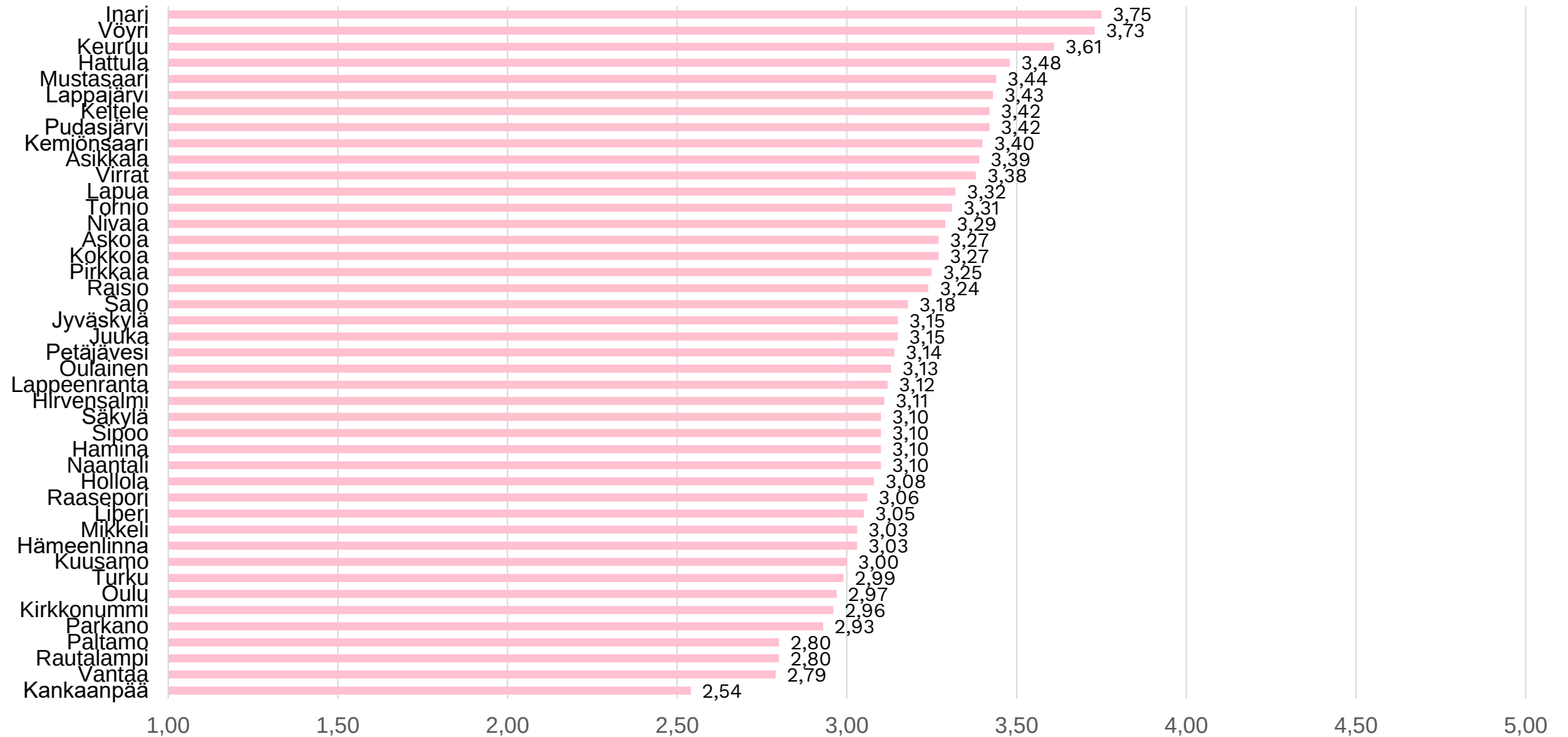
(Vastanneista 4 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys lastensuojelun palveluihin 2020.

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

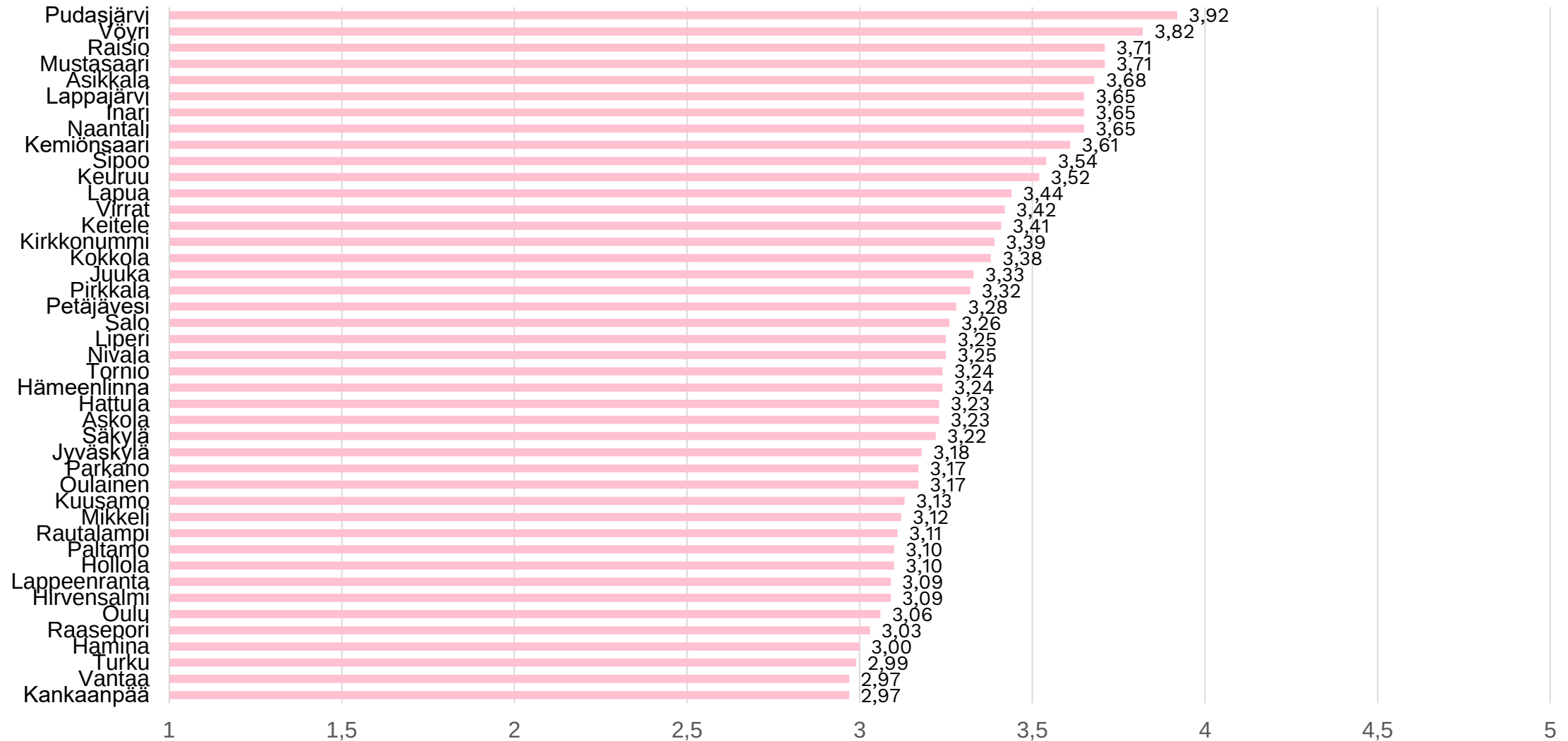
(Vastanneista 2 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys vammaisten palveluihin 2020.

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

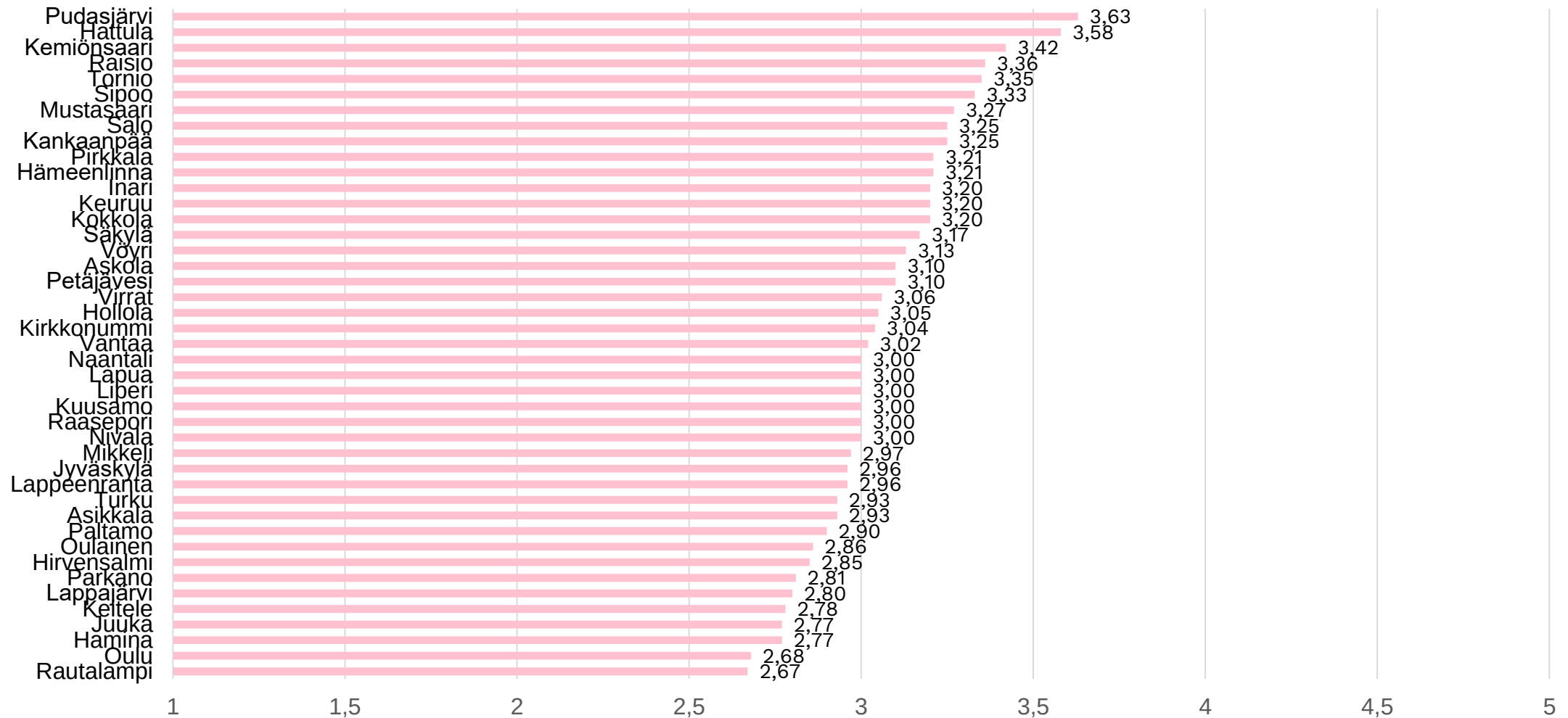
(Vastanneista 3 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys päihdepalveluihin 2020.

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

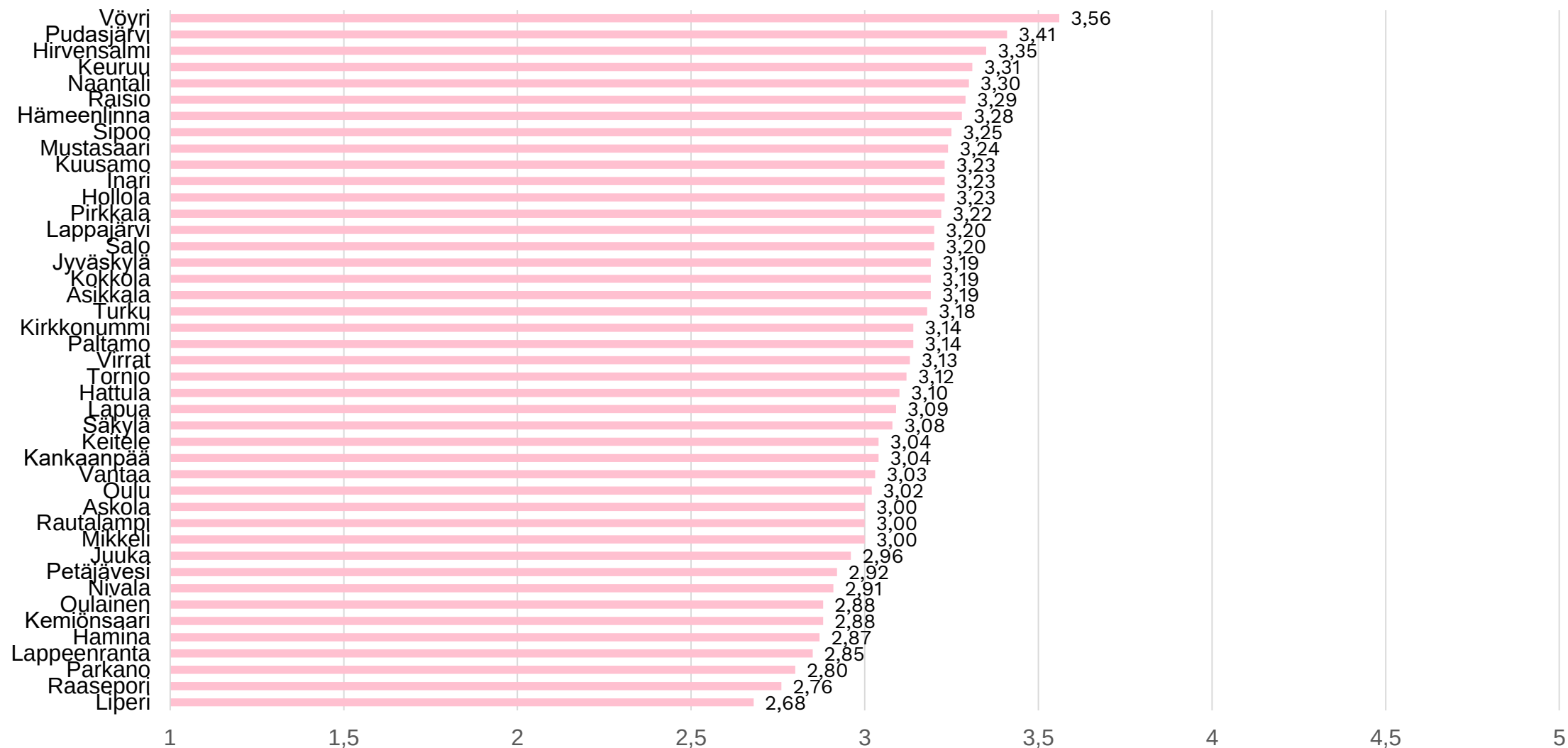
(Vastanneista 1 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys toimeentulotukeen 2020.

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

(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)

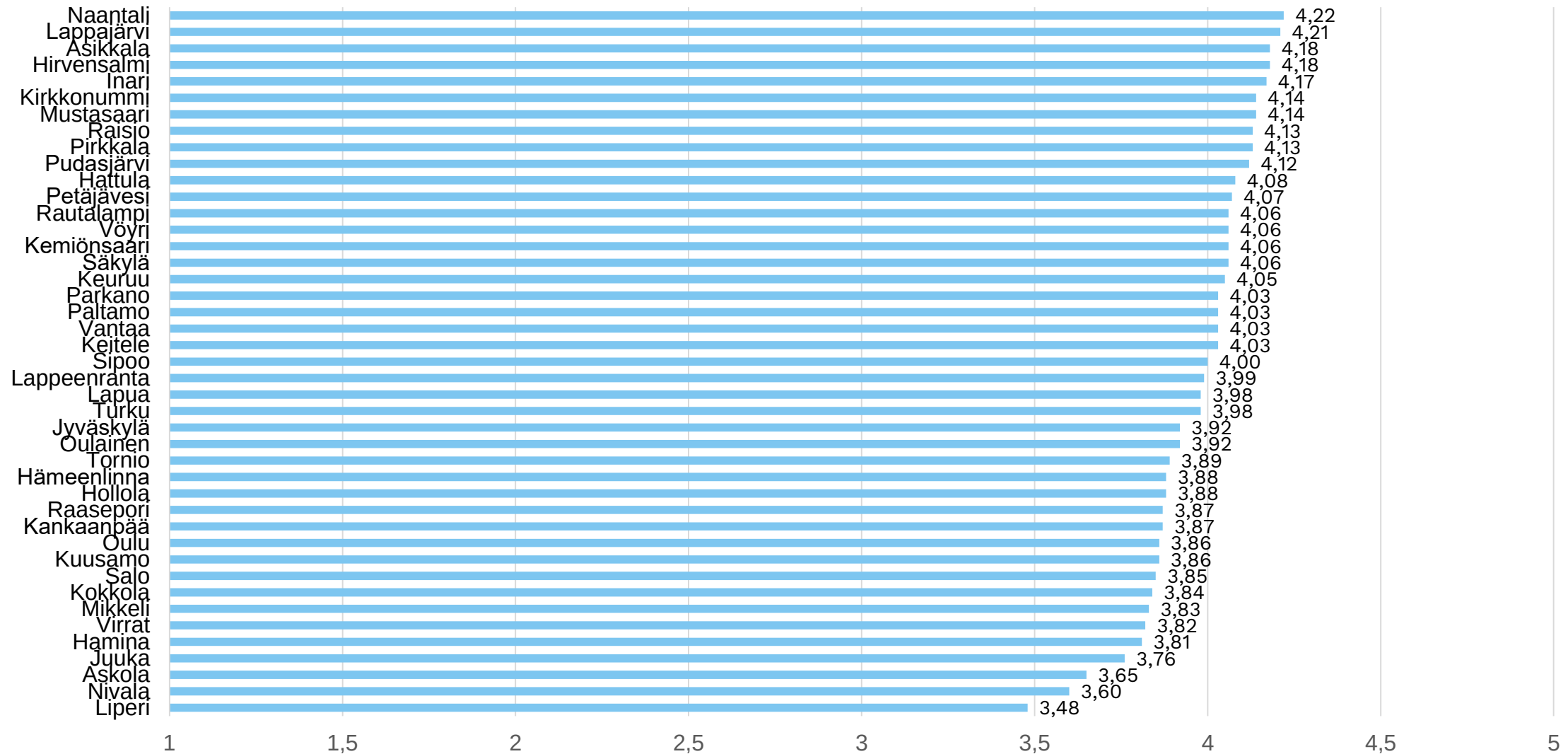


**Kuntalaisten arviot
varhaiskasvatus- ja opetuspalvelujen
hoidosta 2020
(palvelutyytyväisyys)**

Kuntalaisten tyytyväisyys varhaiskasvatukseen (lasten päivähoito) 2020.

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

(Vastanneista 9 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys esiopetukseen 2020.

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

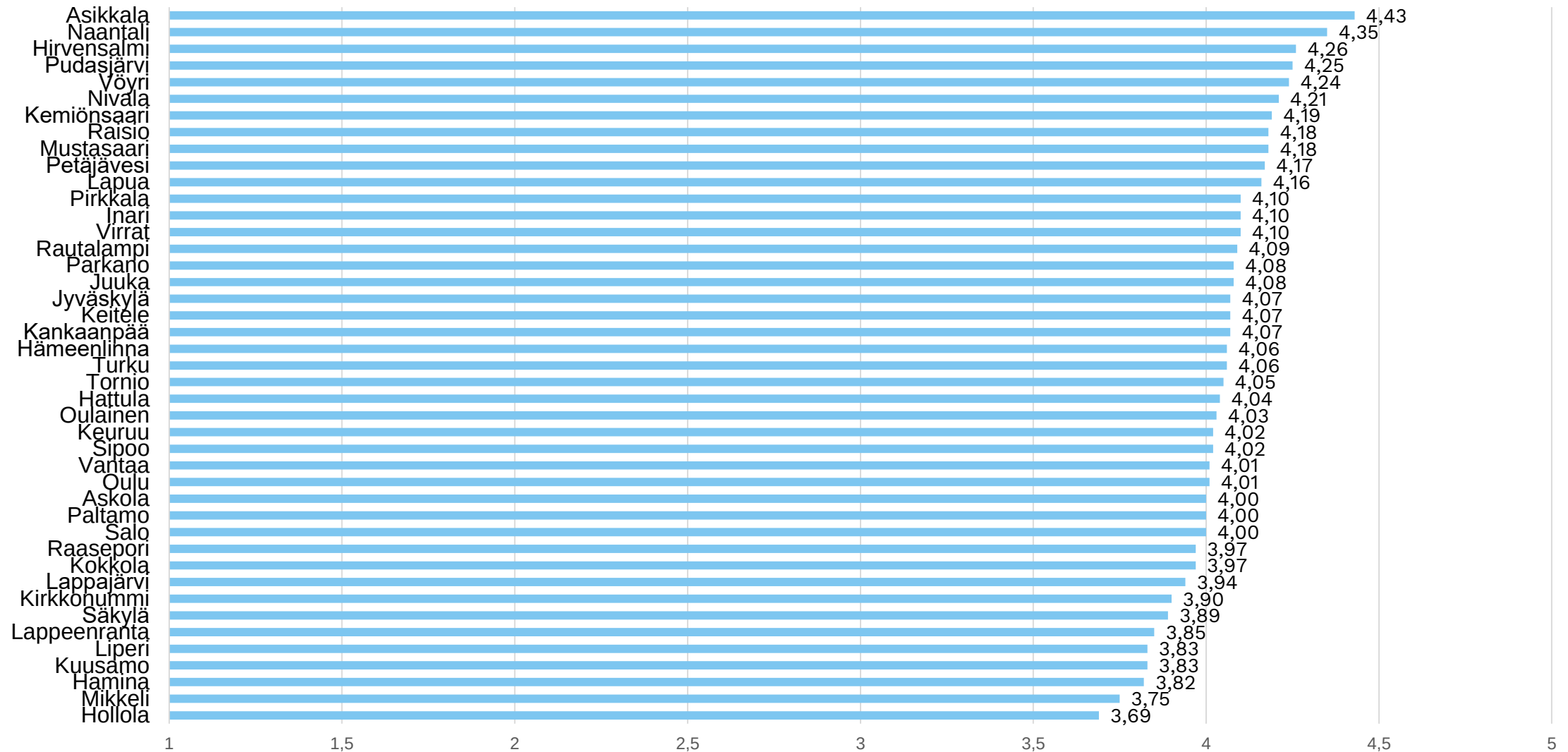
(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys perusopetukseen (luokat 1-6) 2020.

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

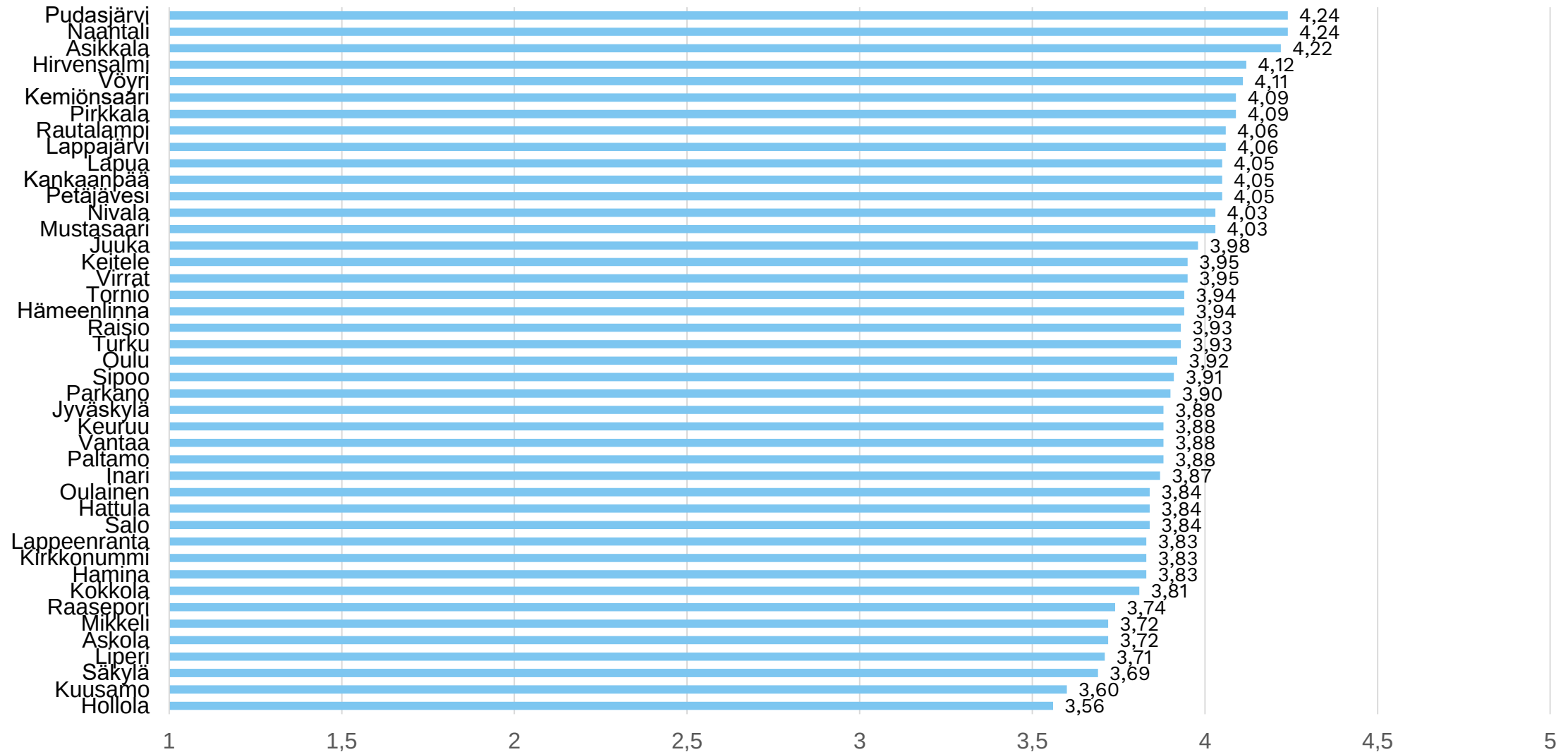
(Vastanneista 12 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys perusopetukseen (luokat 7-9) 2020.

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

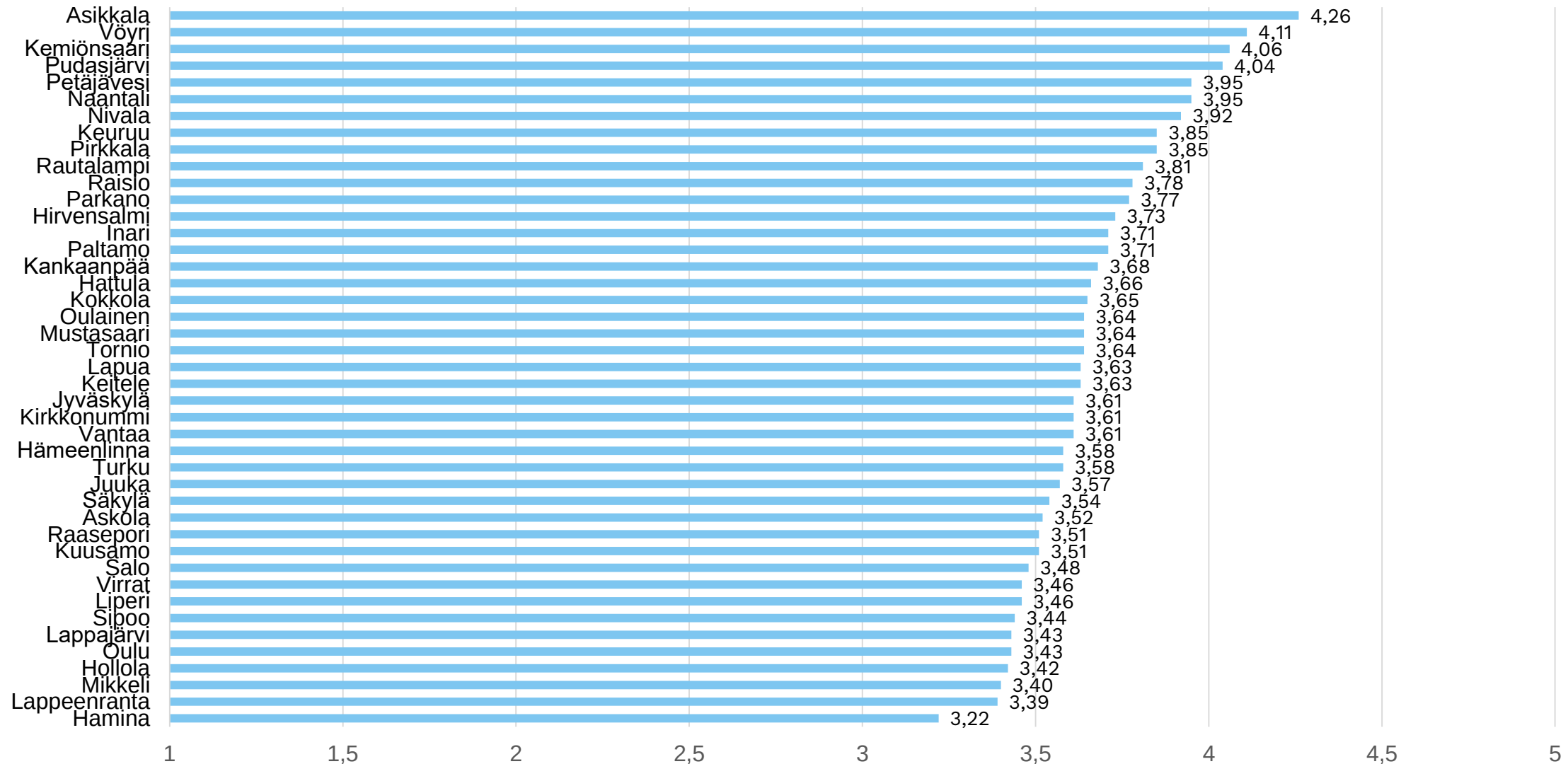
(Vastanneista 9 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys erityisopetukseen 2020.

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

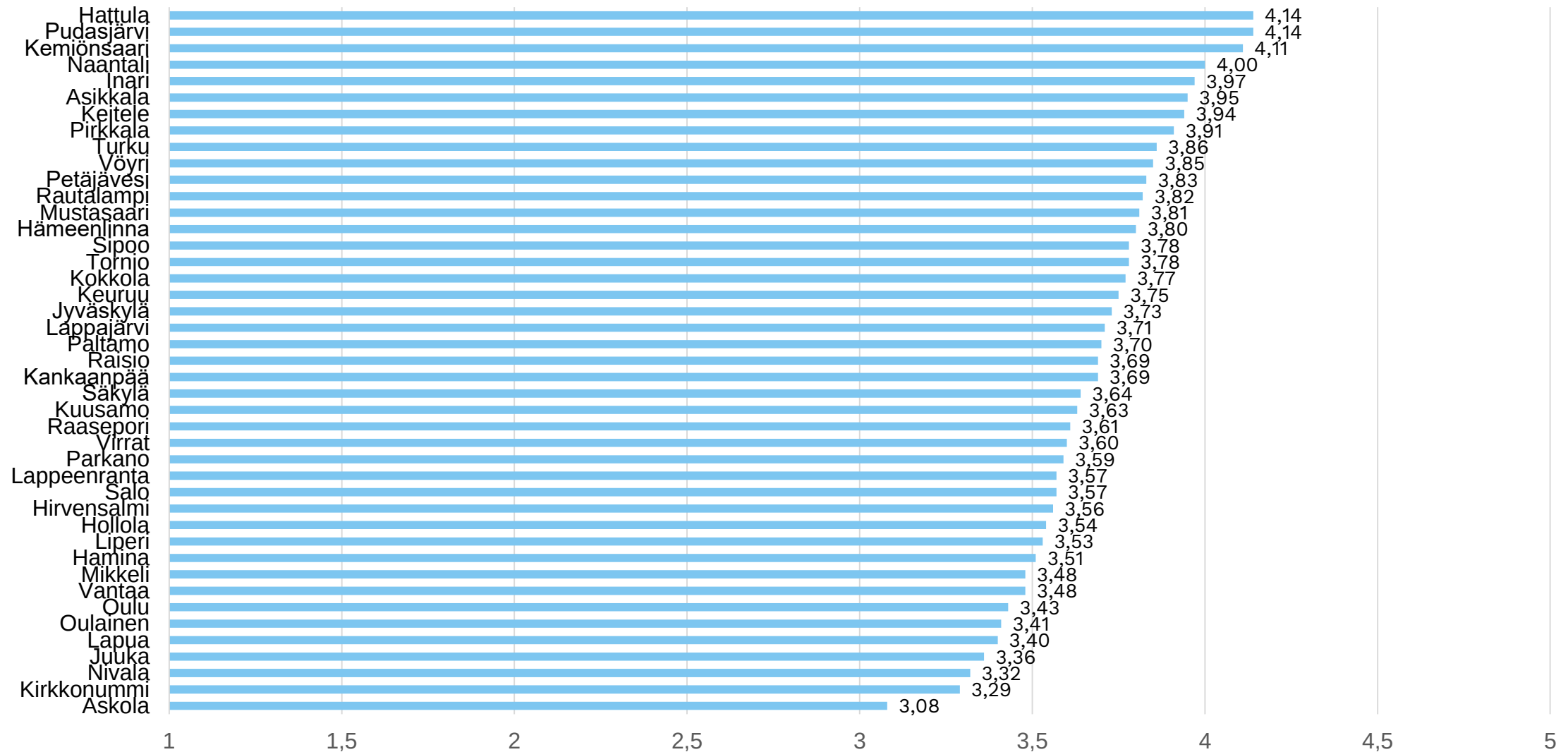
(Vastanneista 3 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys aamu-/iltapäivätoimintaan 2020.

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

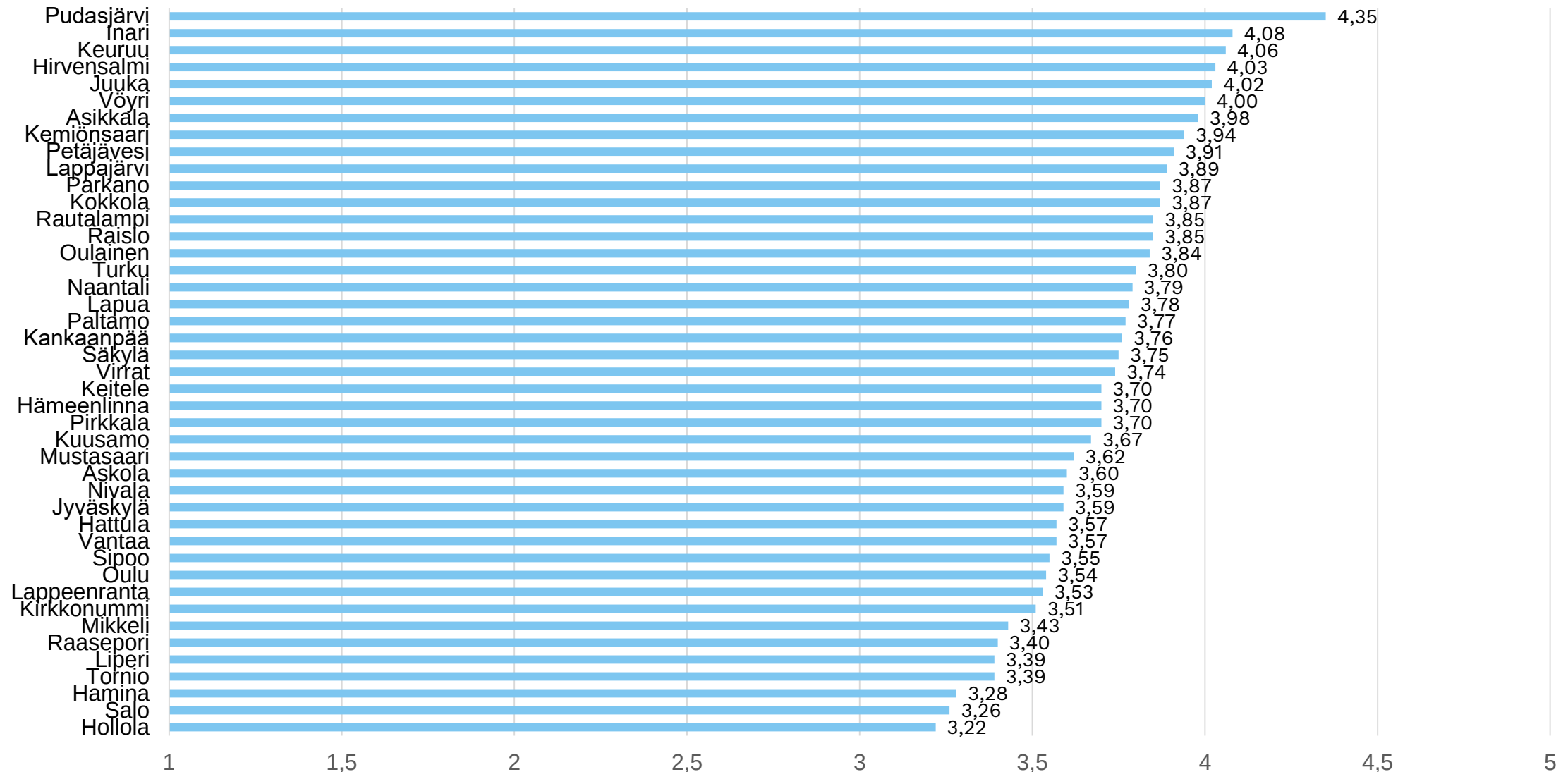
(Vastanneista 4 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys oppilaiden koulukuljetukseen 2020.

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

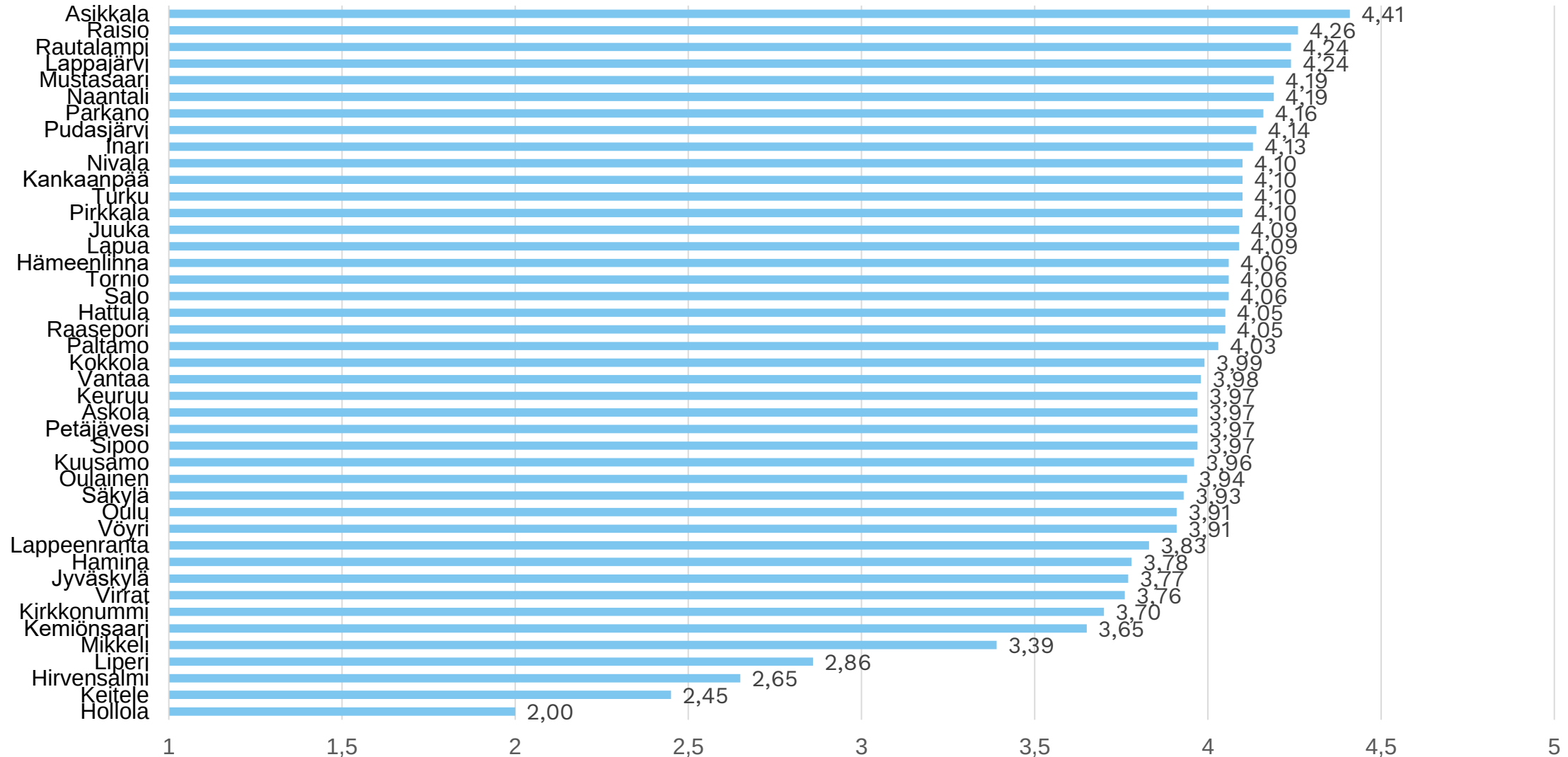
(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys lukiokoulutukseen 2020.

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

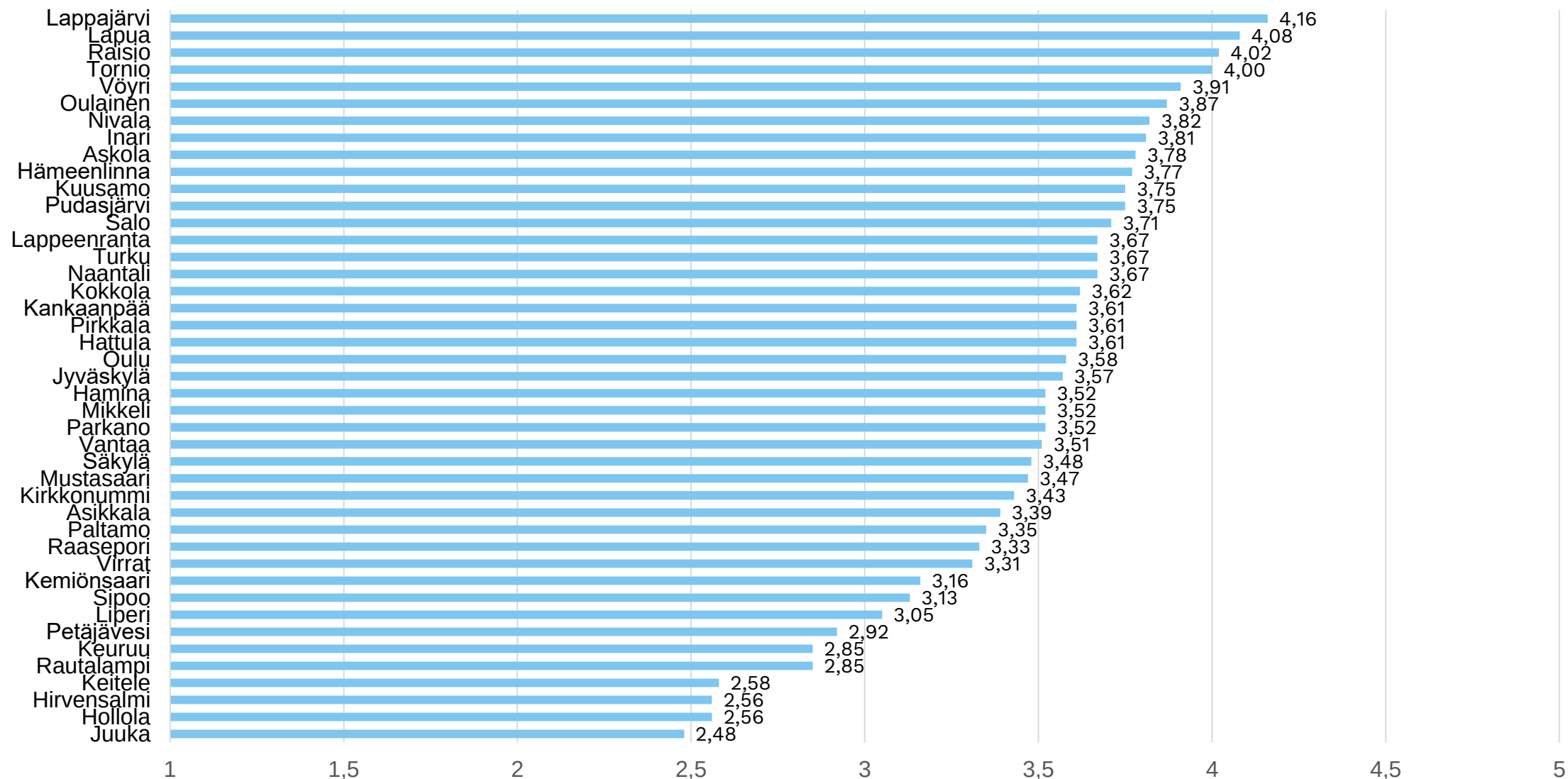
(Vastanneista 6% ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys ammatilliseen koulutukseen 2020.

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

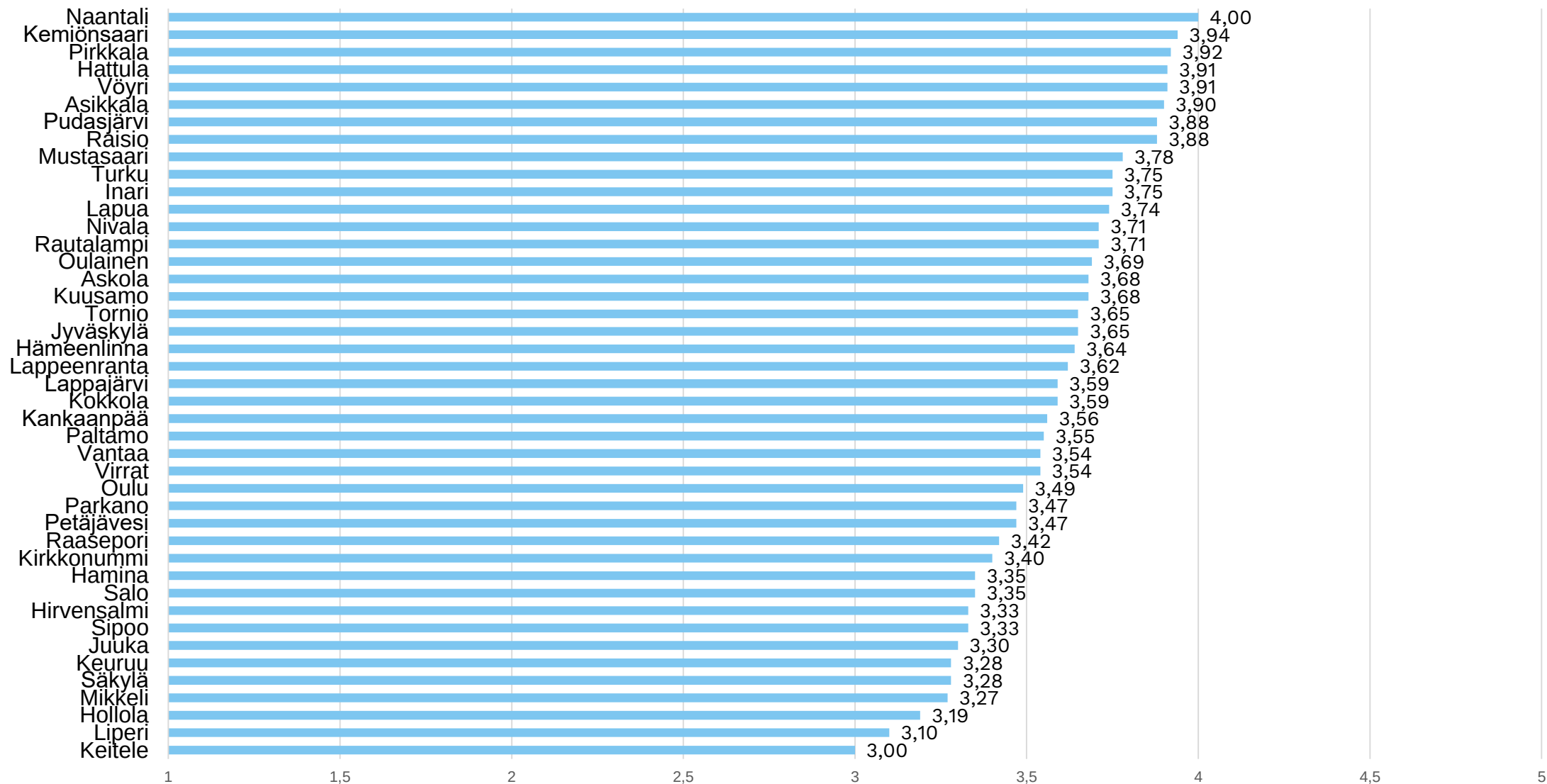
(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys oppilas-/opiskelijahuoltoon 2020.

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

(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)

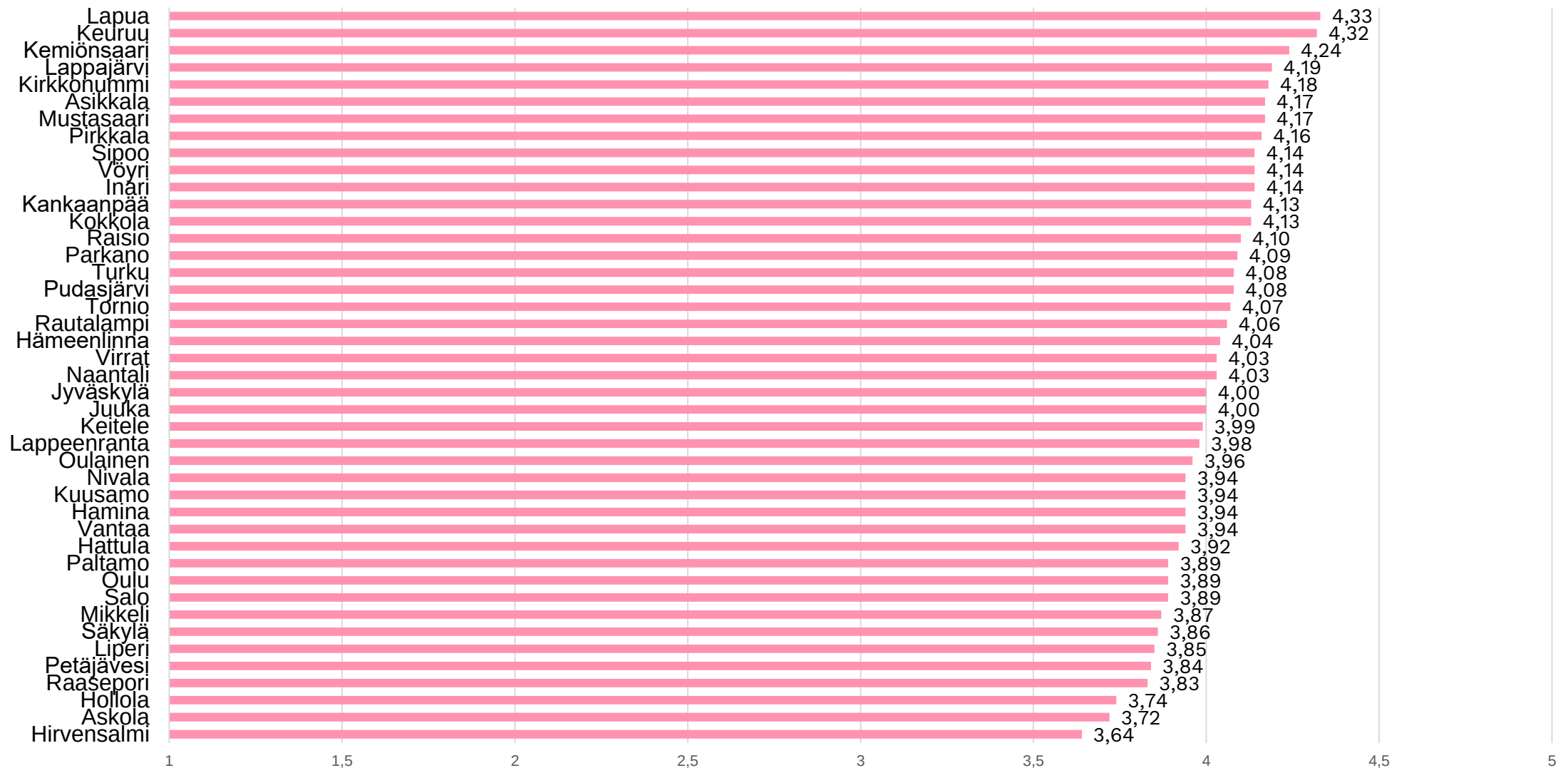


**Kuntalaisten arviot
kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen
hoidosta 2020
(palvelutyytyväisyys)**

Kuntalaisten tyytyväisyys kansalais- ja työväenopistoihin 2020.

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

(Vastanneista 23 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys kirjastopalveluihin 2020.

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

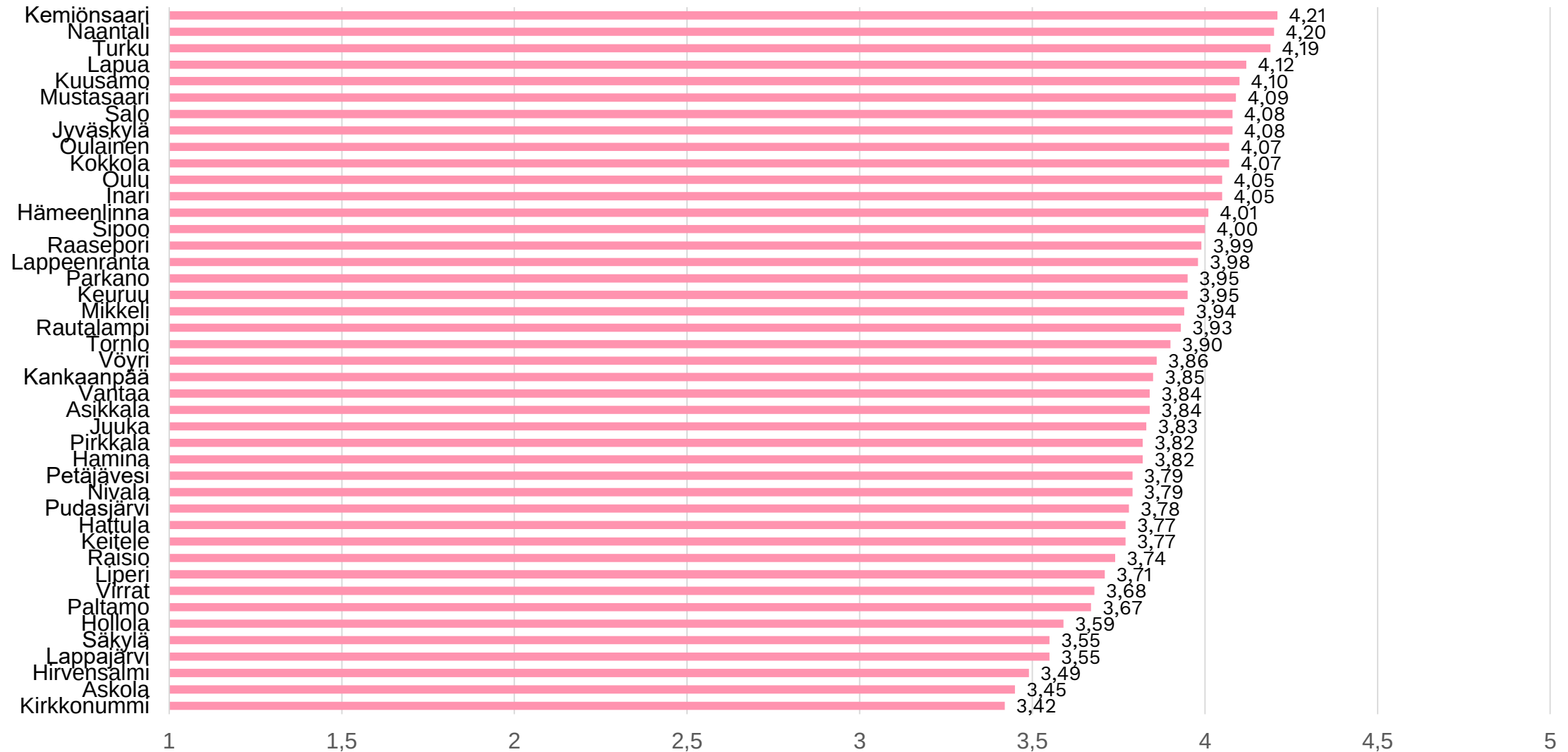
(Vastanneista 64% ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys kulttuuripalveluihin 2020.

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

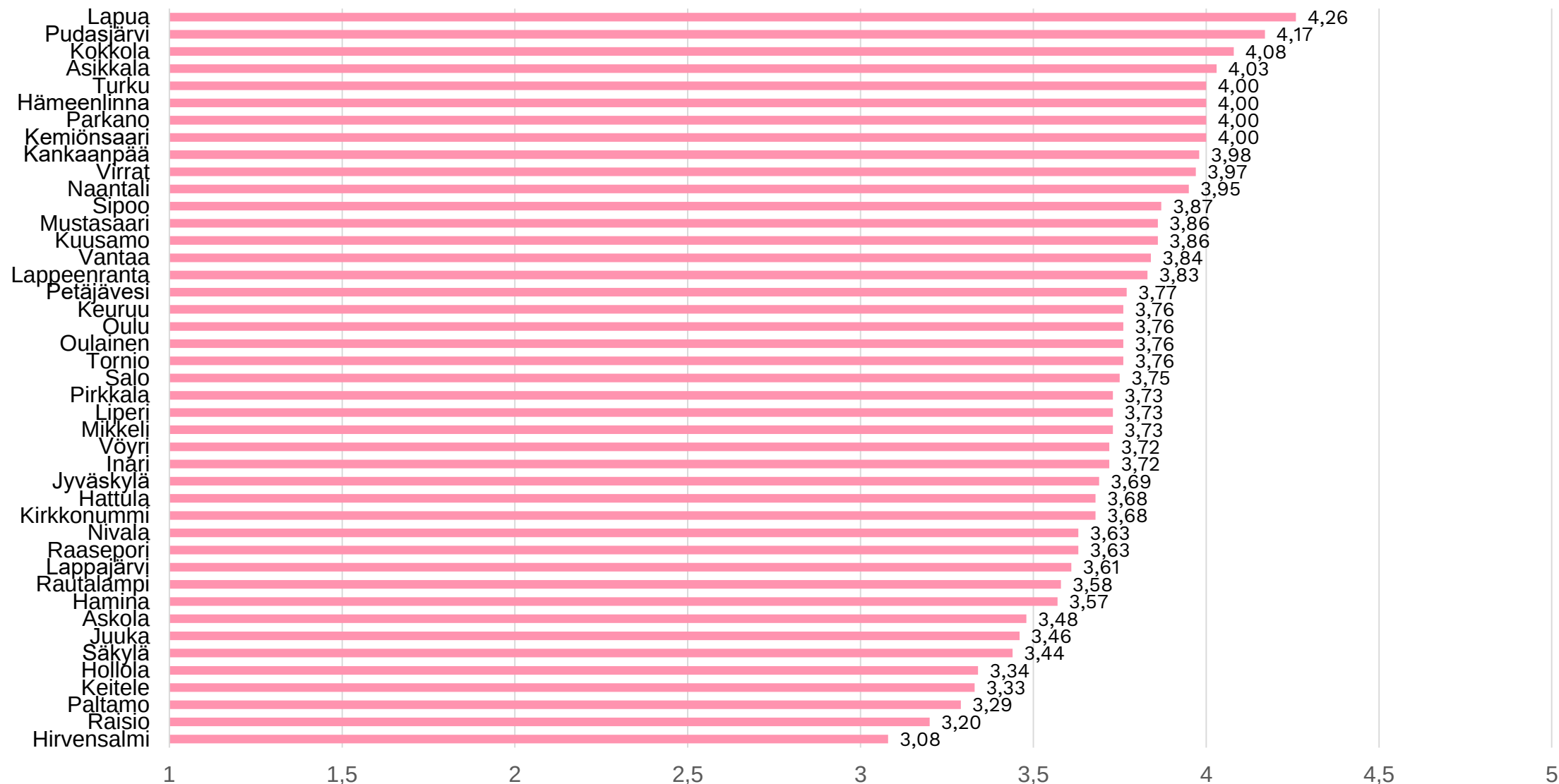
(Vastanneista 43 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys taiteen perusopetukseen 2020.

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

(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys liikuntapalveluihin 2020.

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

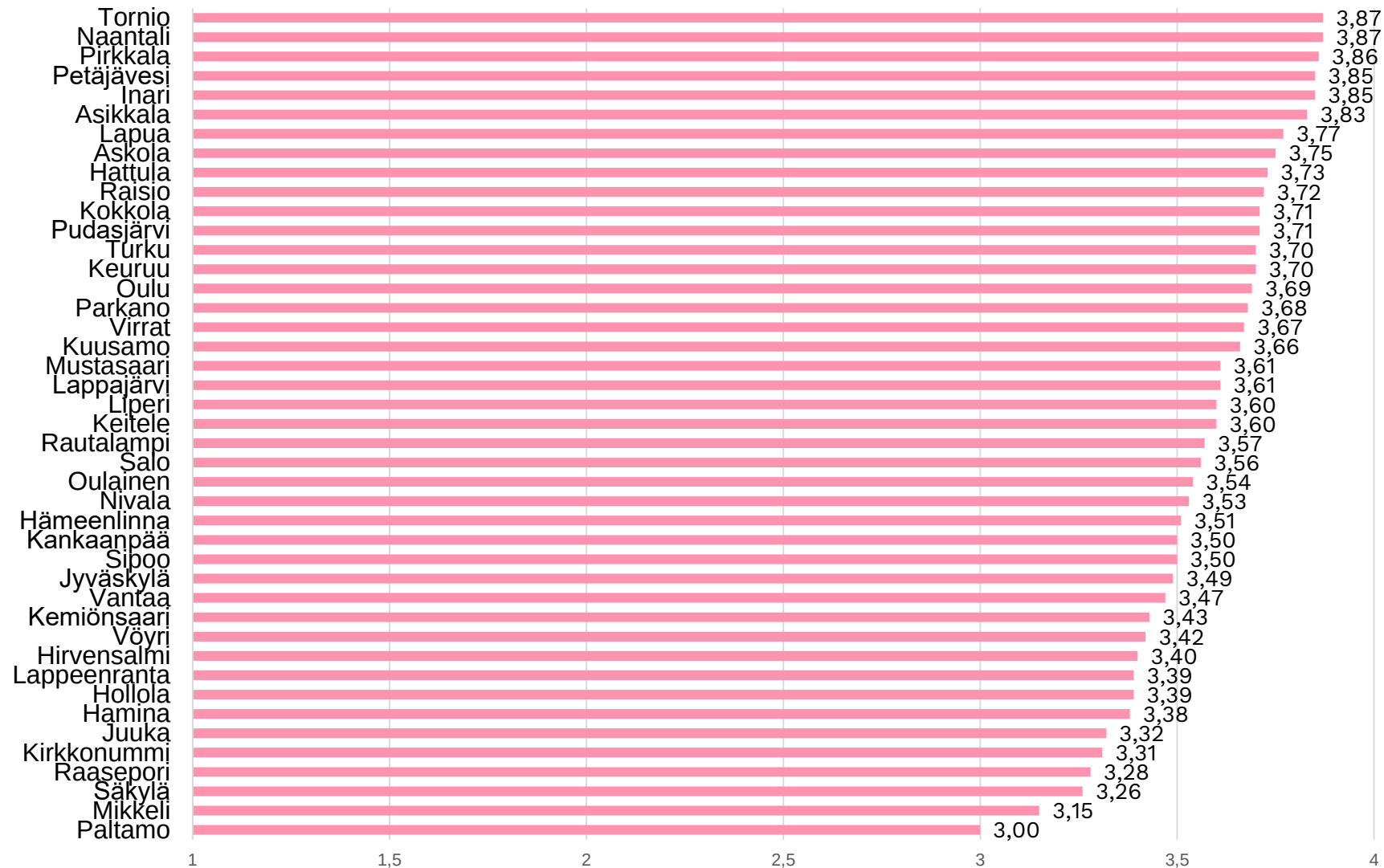
(Vastanneista 48 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys nuorisopalveluihin 2020.

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

(Vastanneista 5 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)

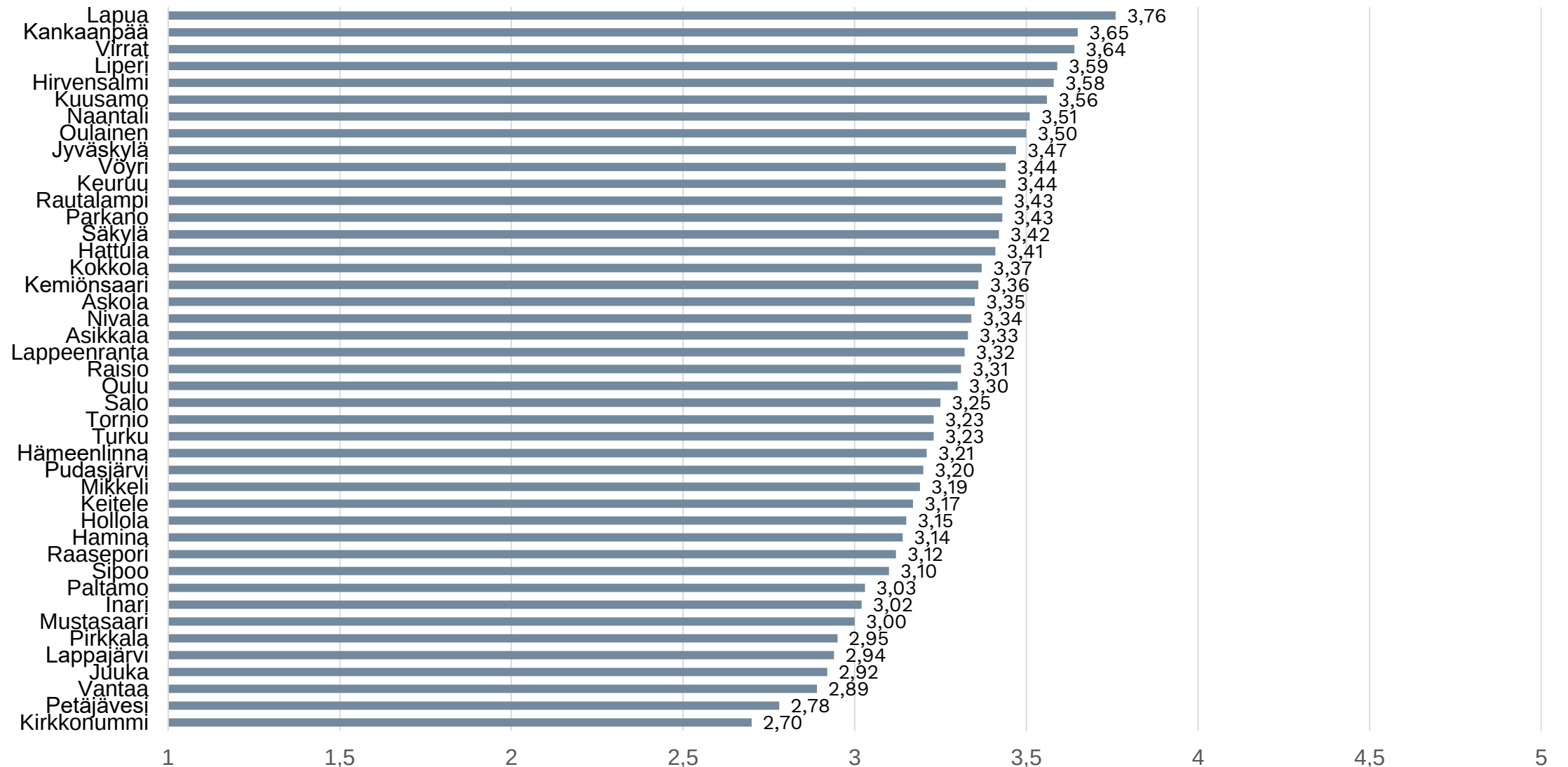


**Kuntalaisten arviot
teknisten palvelujen hoidosta 2020
(palvelutyytyväisyys)**

Kuntalaisten tyytyväisyys kunnalliseen asuntotarjontaan 2020.

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

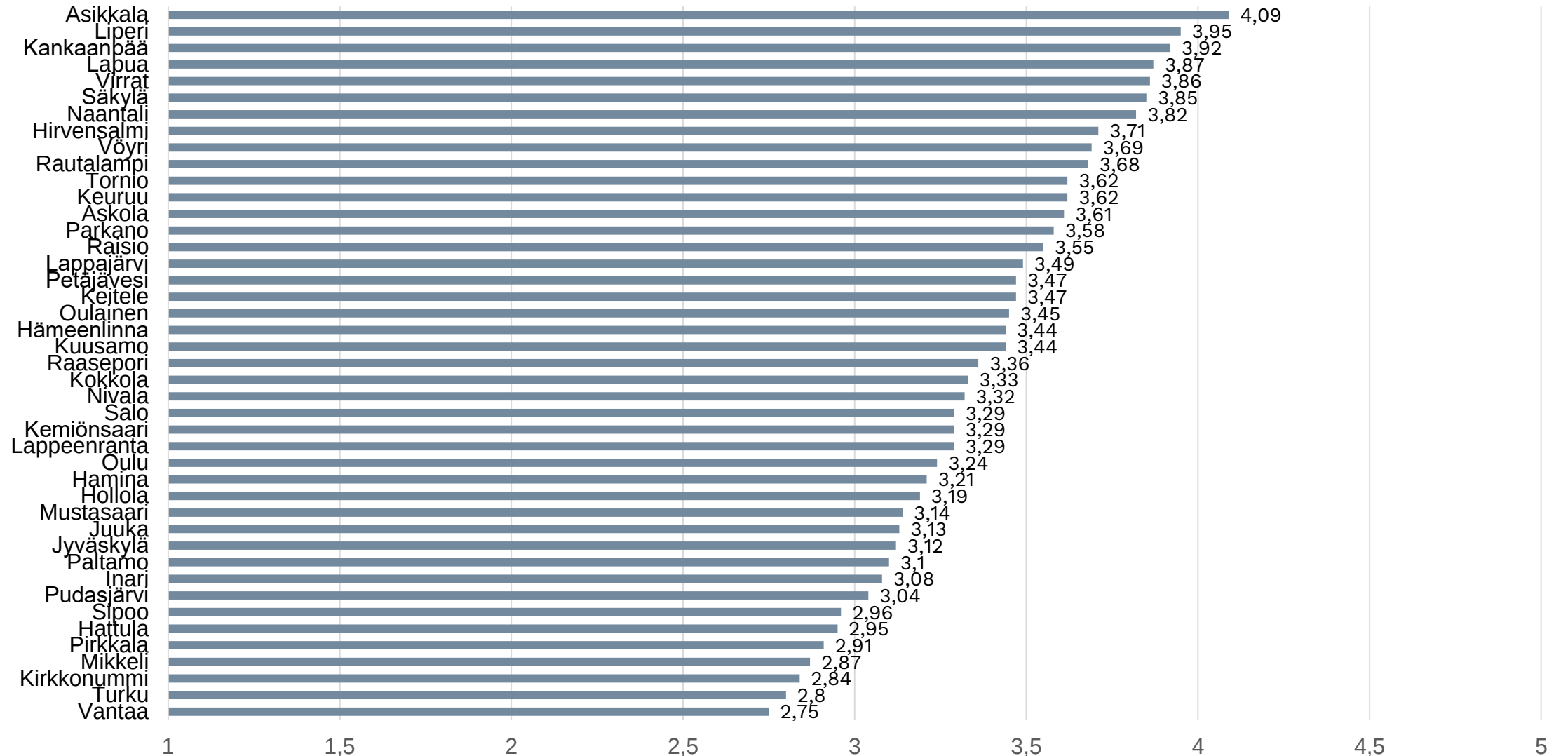
(Vastanneista 6 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys kunnalliseen tonttitarjontaan 2020.

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

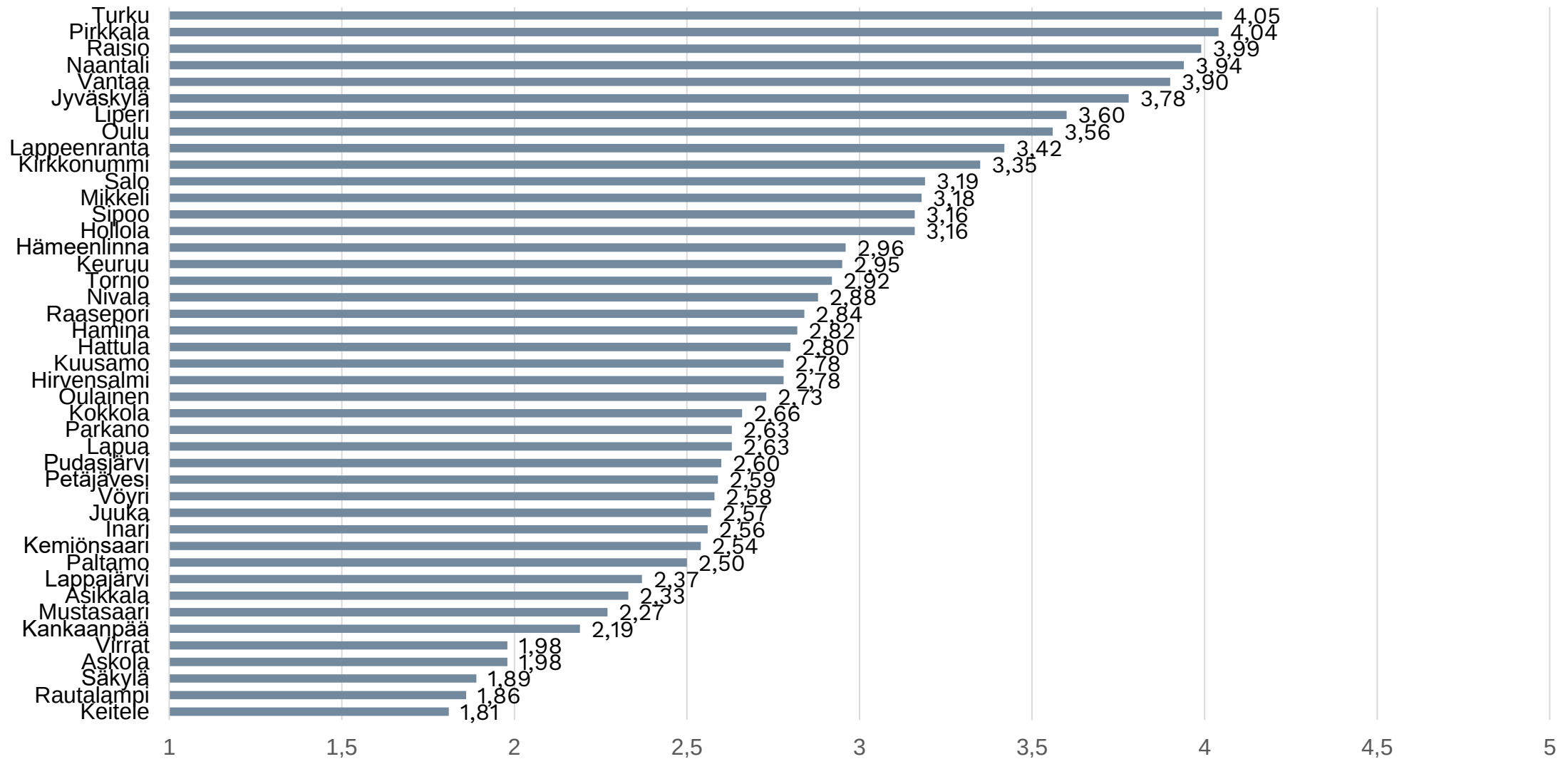
(Vastanneista 2 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys joukkoliikennepalveluihin 2020.

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

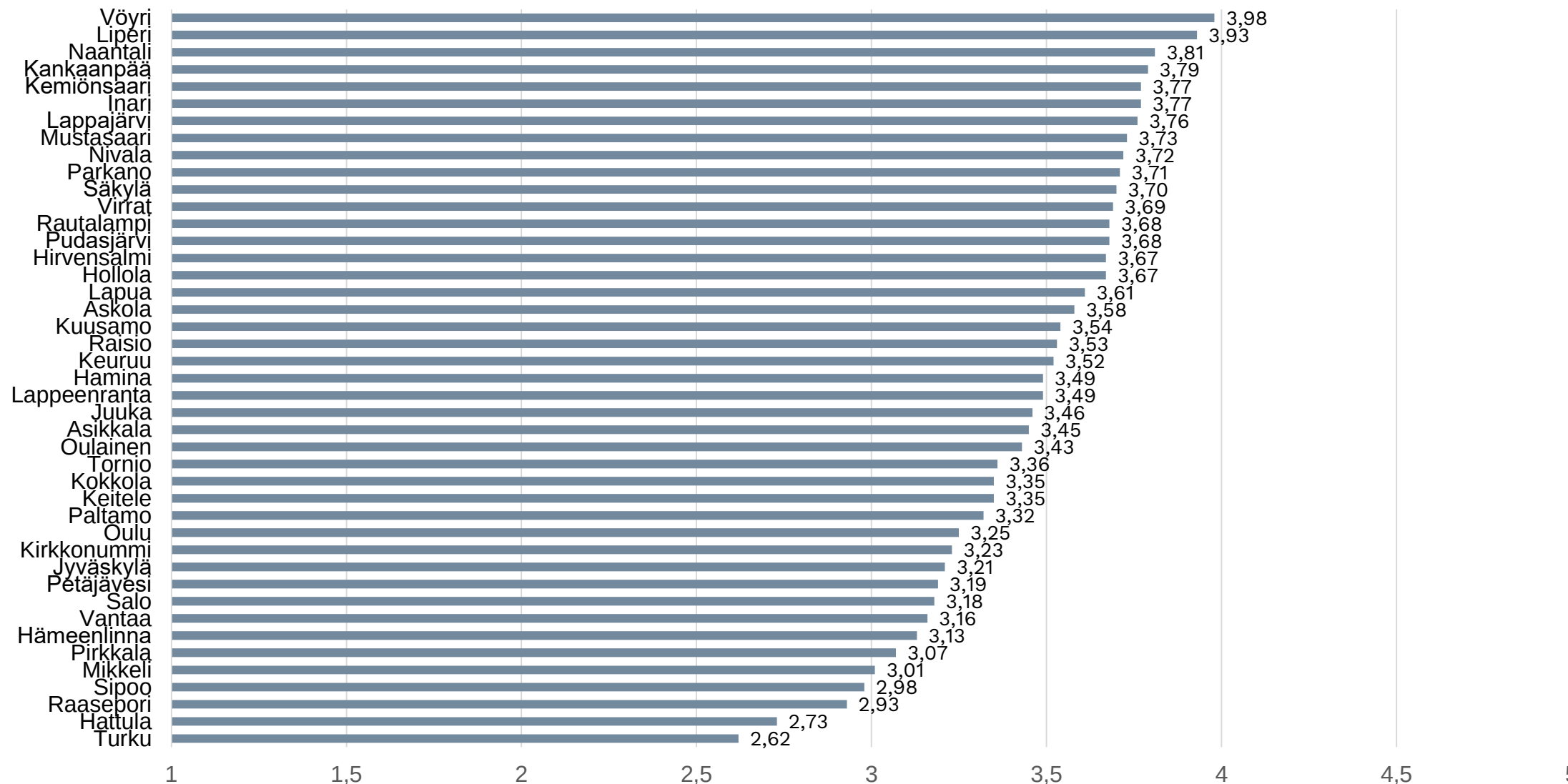
(Vastanneista 41% ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys rakennusvalvontaan 2020.

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

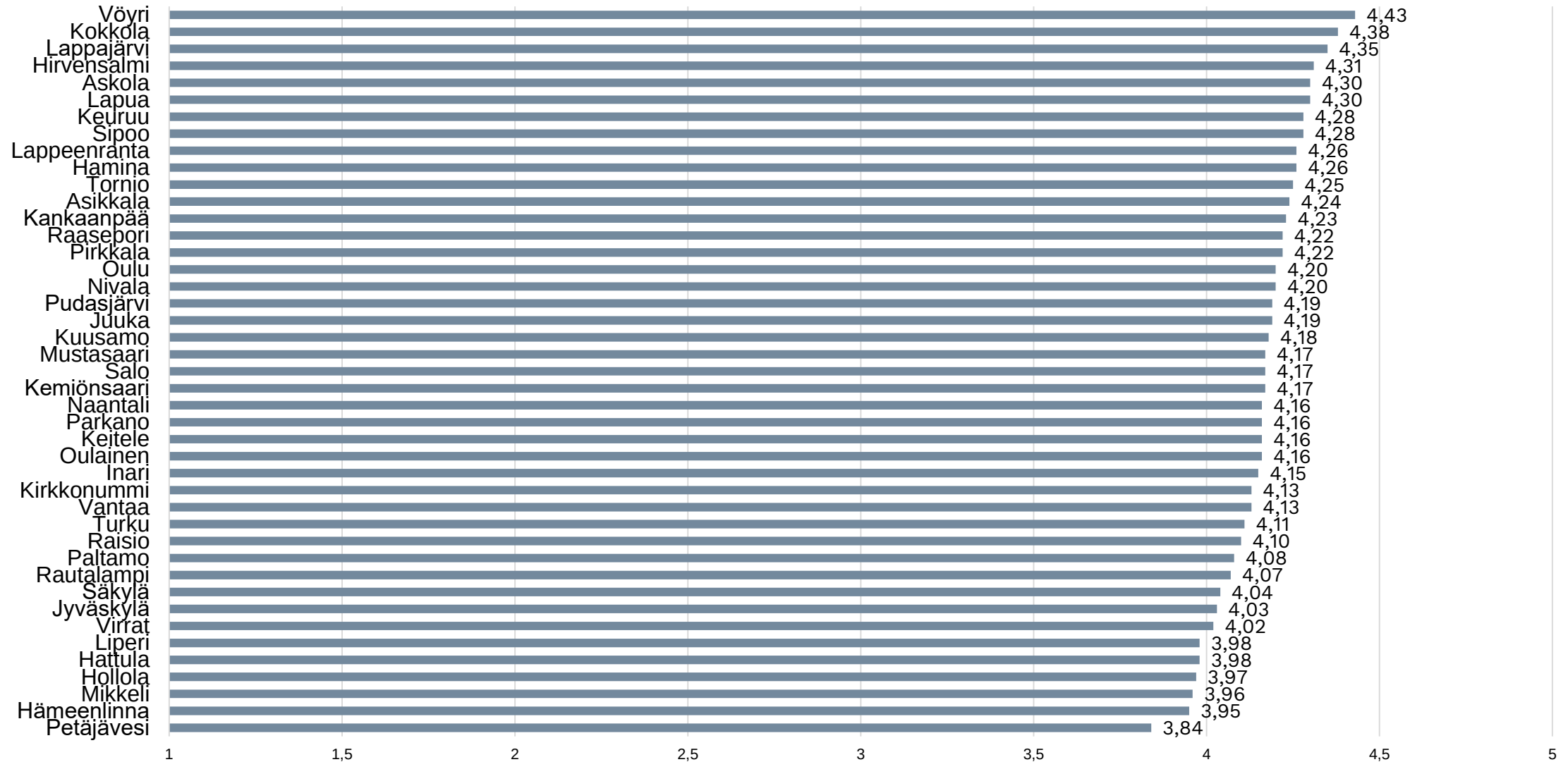
(Vastanneista 13 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys jätehuoltoon 2020.

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

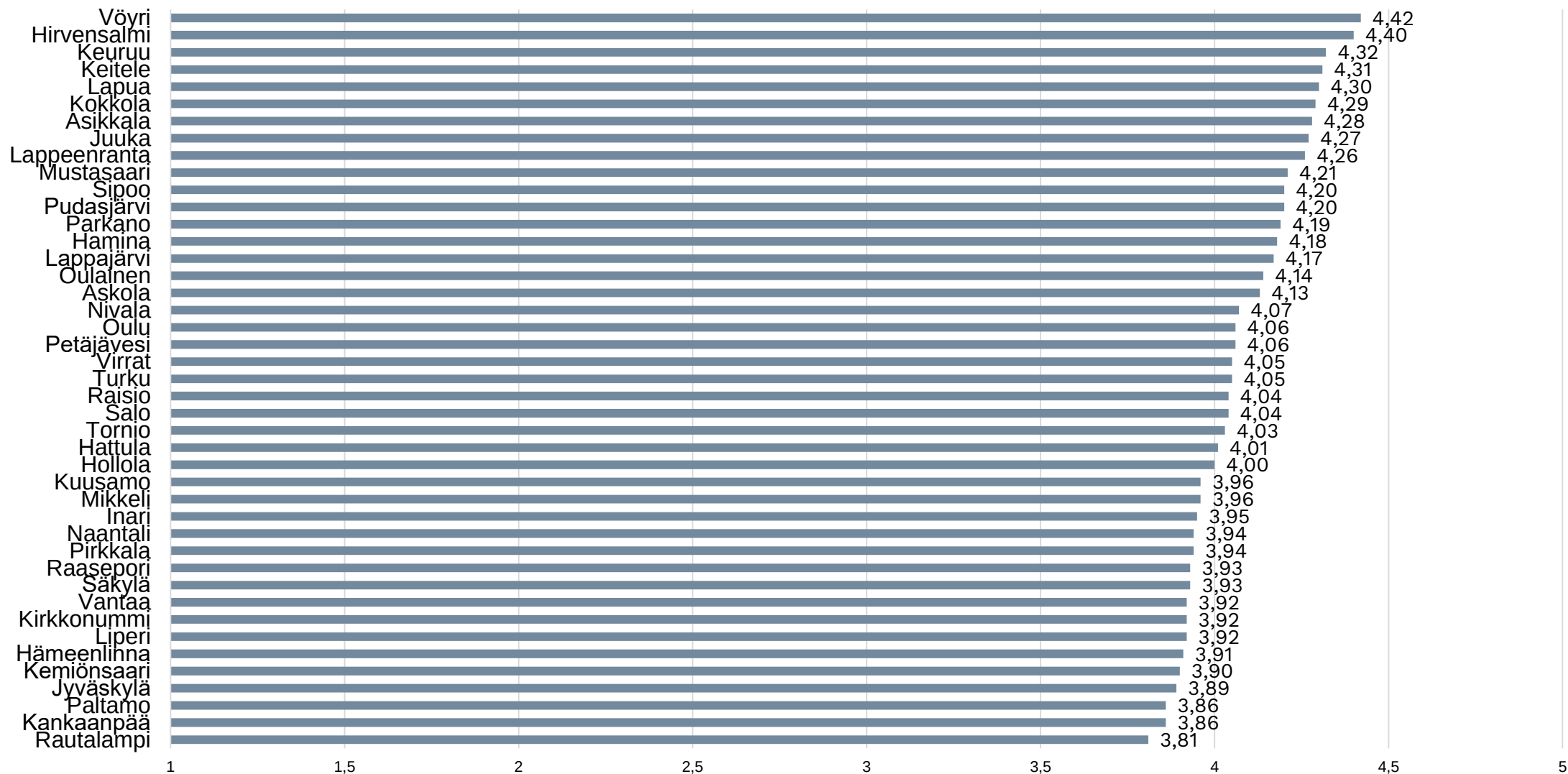
(Vastanneista 85 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



Kuntalaisten tyytyväisyys kierrätystoimintaan 2020.

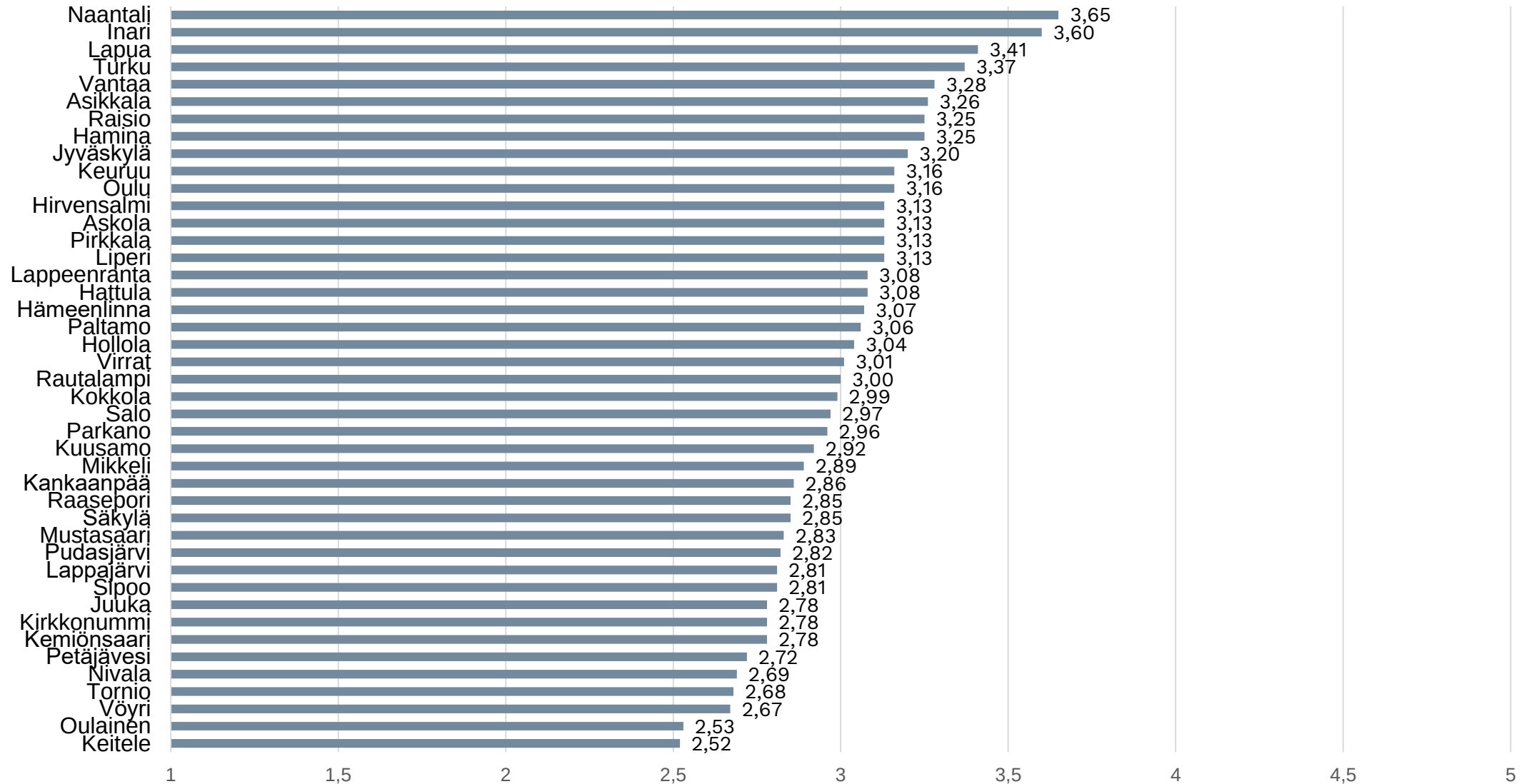
keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

(Vastanneista 91 % ilmoittanut käyttäneensä palvelua)



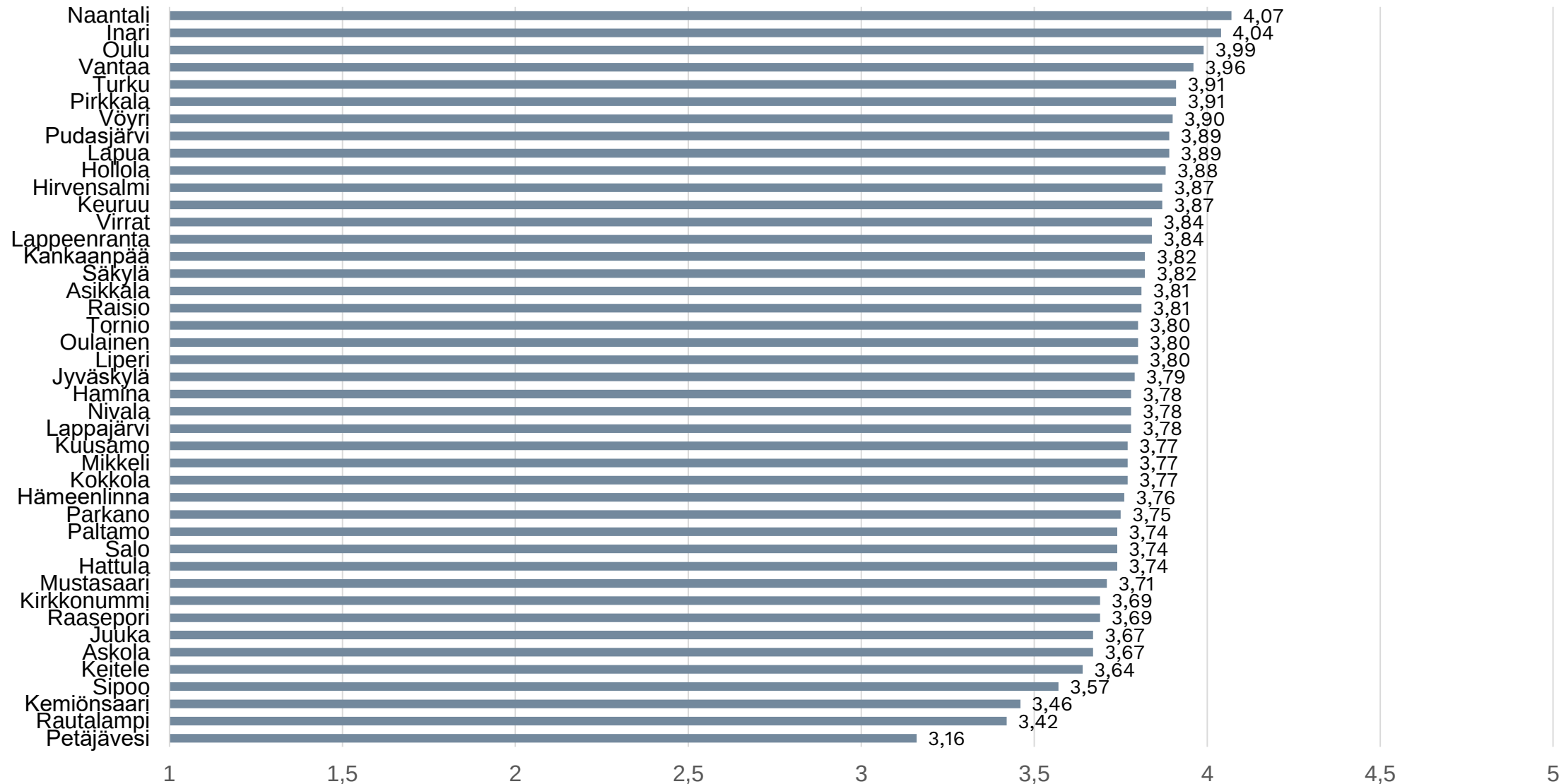
Kuntalaisten tyytyväisyys teiden ja katuhenhoitoon 2020.

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



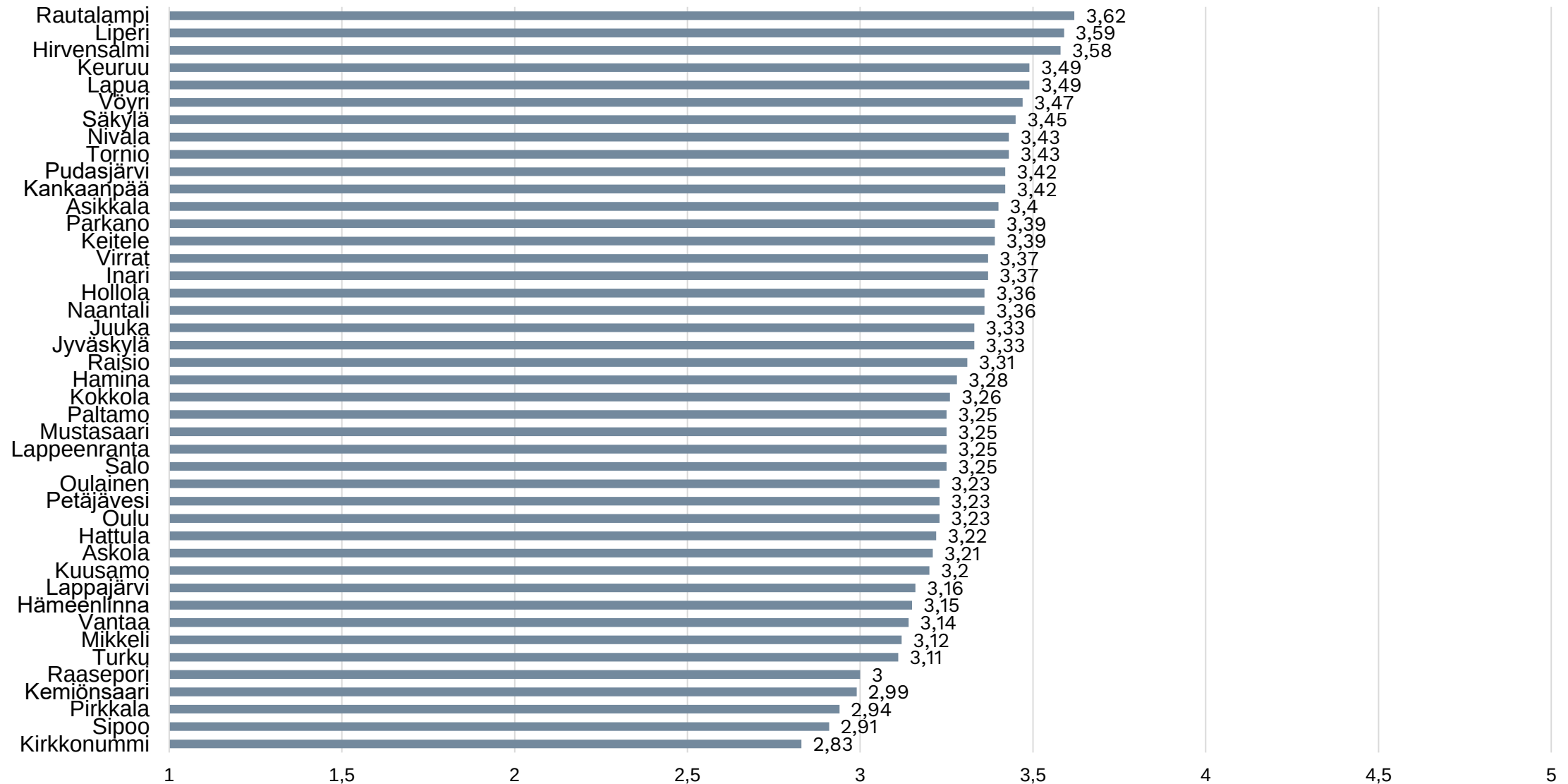
Kuntalaisten tyytyväisyys kunnallistekniikkaan 2020.

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



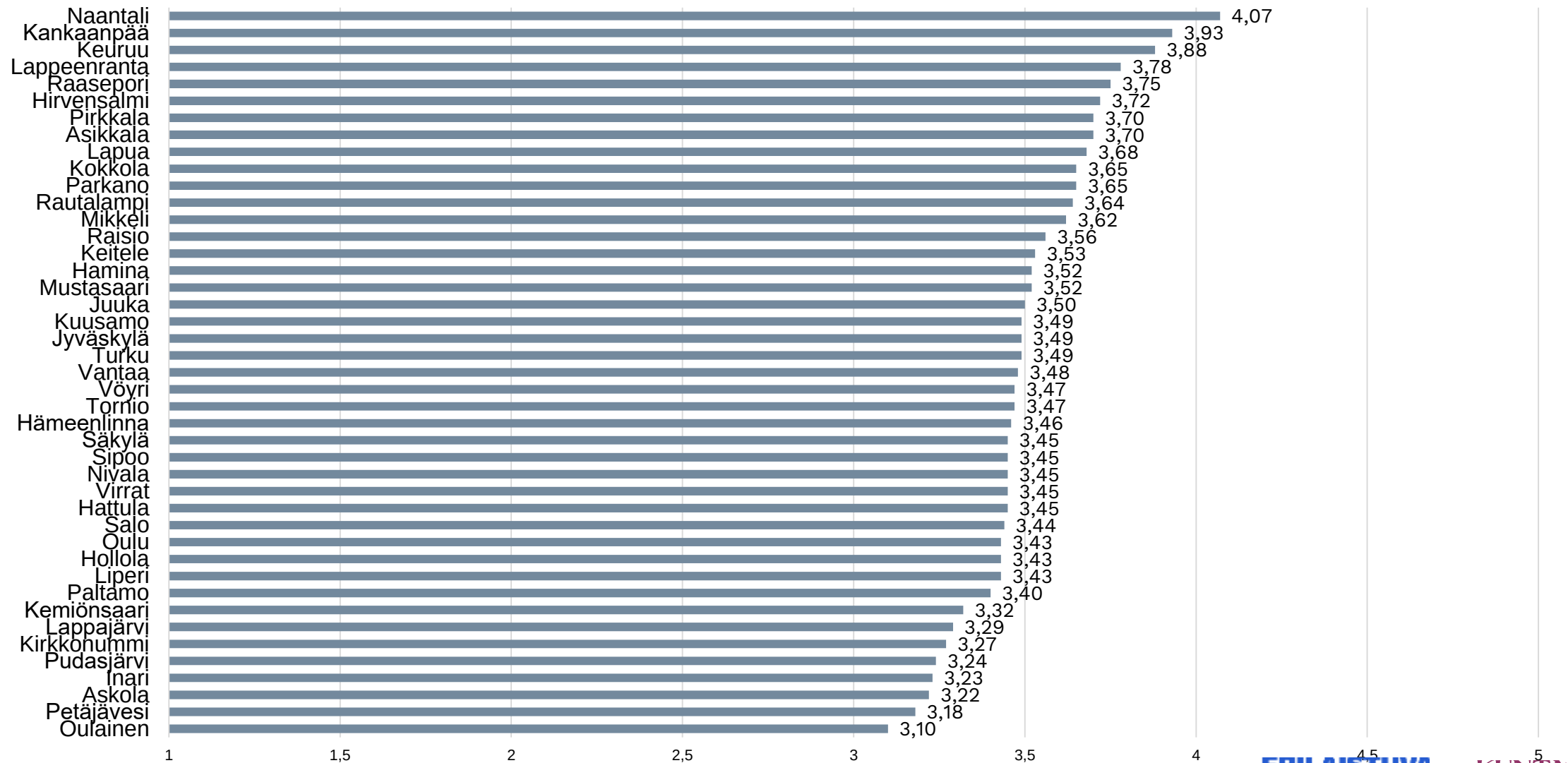
Kuntalaisten tyytyväisyys kaavoitukseen 2020.

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



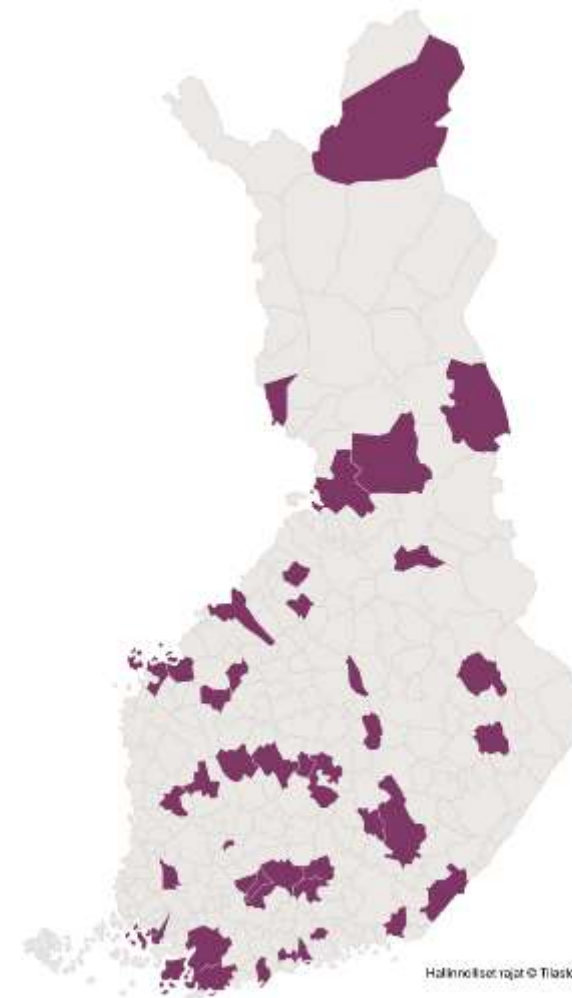
Kuntalaisten tyytyväisyys viheralueisiin ja ympäristön siisteyteen 2020.

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



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: Tietoa kyselyn toteutuksesta

- Kuntalaistutkimus 2020 on osa Kuntaliiton uutta Erilaistuva KuntaSuomi 2025 - tutkimusohjelmaa.
- Tutkimuksen toteutuksesta on vastannut Suomen Kuntaliiton Kuntakehitys, demokratia ja johtaminen -yksikkö.
- Kuntalaistutkimusta koskeva aineistonkeruu on toteutettu touko-kesäkuussa 2020.
- Kuntalaistutkimuksen perusjoukko on muodostunut 43 tutkimuskunnan yhteensä 30 500 täysi-ikäisestä kuntalaisesta ilman yläikärajaa.
 - Kustakin kunnasta on poimittu Väestörekisterikeskuksen toimesta satunnaisotos, joka on kuntakoosta riippuen ollut 300-2000 henkilön otos. Kuntakohtaiset otosmäärät ovat pitkälti vastaavansuuruisia kuin aiemmissa Kuntaliiton toteuttamissa kuntalaiskyselyissä.
- Aineistonkeruu toteutettiin postikyselyn muodossa, mutta kyselyyn oli mahdollista vastata kyselylomakkeeseen sisältyvän linkin kautta myös sähköisesti.
- Kyselystä tehtiin ensimmäisen postitusajankohdan jälkeen kaksi muistutuskierrosta. Kyselylomakkeen palautti täytettynä yhteensä 10 812 vastaajaa eli 35,4 prosenttia koko otoksesta.



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](#)

