

Toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

Kyselyjen tuloksia
10.12.2025

Laila Hytönen, hyvinvointikoordinaattori
HYTE ja osallisuuspalveluyksikkö

Suunnitelman laatiminen perustuu lakiin

Yhdenvertaisuuslaki 5§: Viranomaisen on arvioitava, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa, ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi.

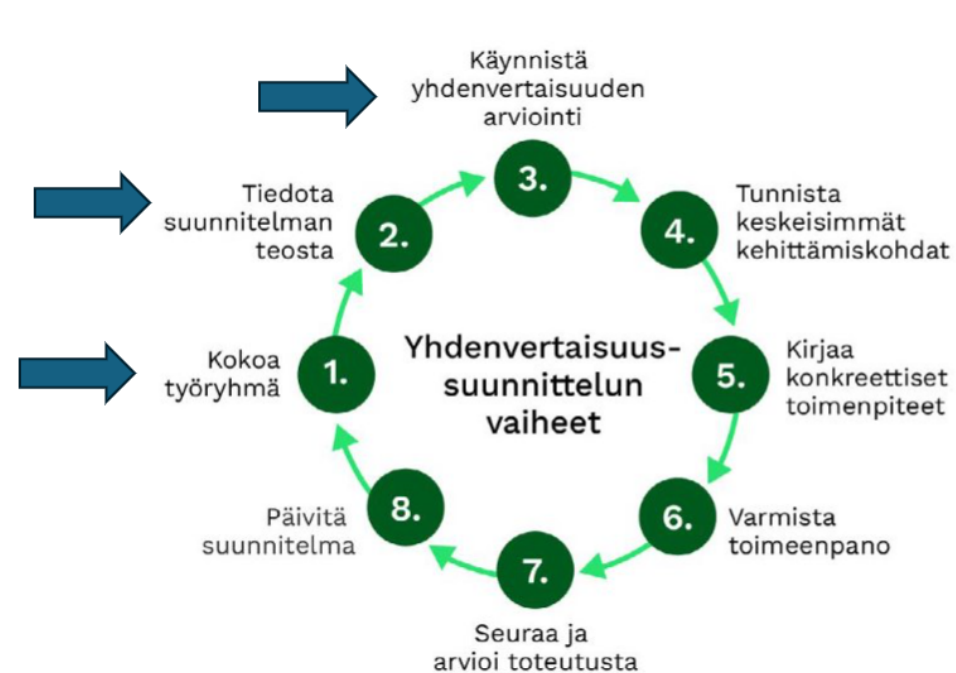
Viranomaisella on oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Perustuslaki 6§: Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Tasa-arvolaki 1§: Lain tarkoituksena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä ja edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa.

Lain tarkoituksena on myös estää sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä.

Suunnitelman laatimisen vaiheet:

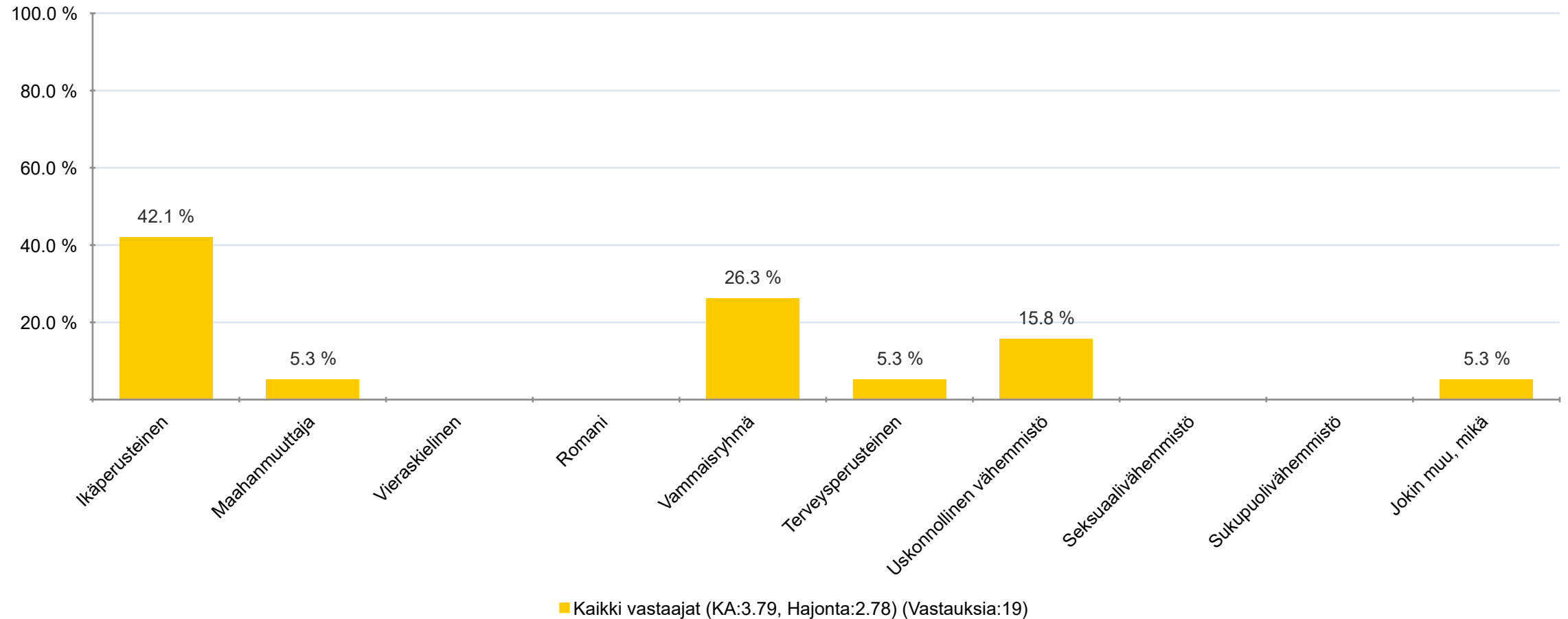


Lähde: THL 2023

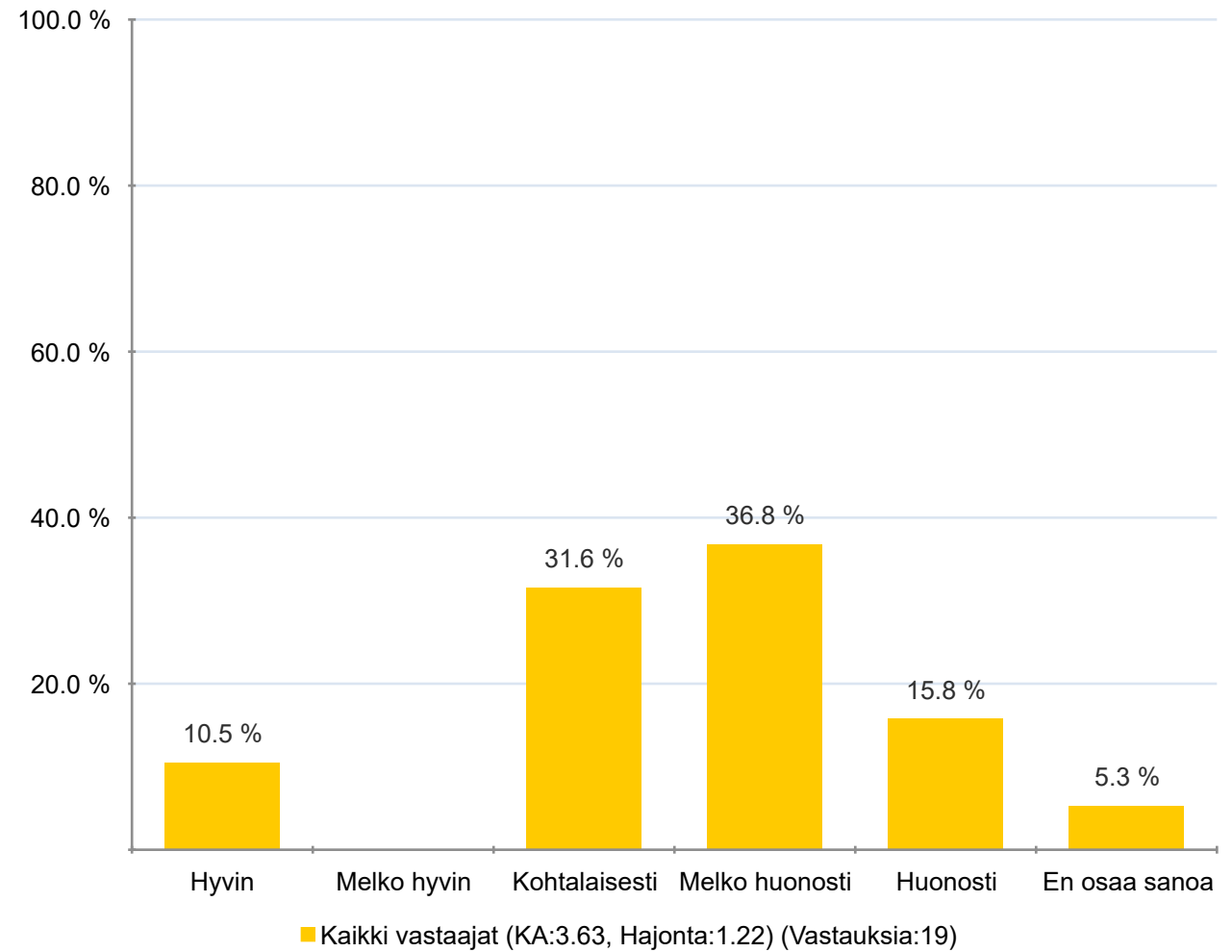
Sidosryhmäkysely



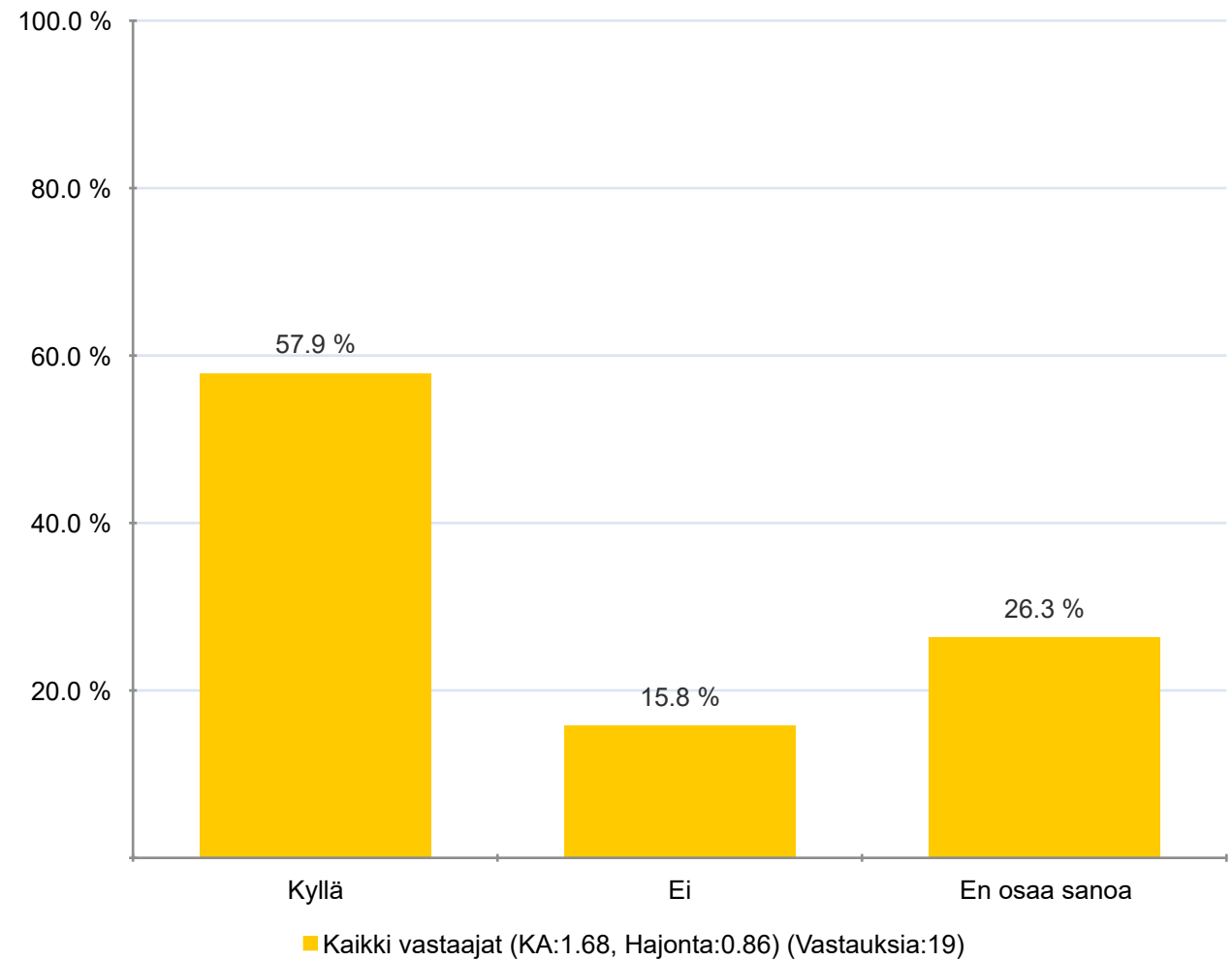
Sidosryhmien taustat (n=19)



Miten asiakasryhmänne yhdenvertaisuus toteutuu PSHVA:n palveluissa?



Ovatko asiakasryhmäänne kuuluvat kokeneet syrjintää PSHVA:n palveluissa?



Haasteiden ilmeneminen

Digitaaliset palvelut

- Palvelut tarjotaan pääosin digitaalisesti, mutta osa ikääntyneistä ei osaa tai pysty käyttämään niitä
- Ongelmat verkkosivujen käytössä

Fyysiset esteet

- Liikuntarajoitteisia ei ole huomioitu yhdenvertaisesti
- Rakennettu ympäristö ei ole toimiva: invaparkkipaikkojen puute, ovien korjaustarpeet, väistönsuojien puutteet
- Riippuu asiakkaan liikkumiskyvystä, esim. rollaattorilla tai muilla apuvälineillä liikkuminen hankalaa (esim. kapeat käytävät ja ovet)

Opasteet

- Ikäihmiset eivät näe tai ymmärrä esim. Kys:n opasteita, pelko eksymisestä

Palveluiden saatavuus

- Vaikeuksia saada aikoja palveluihin

Kommunikaation esteet

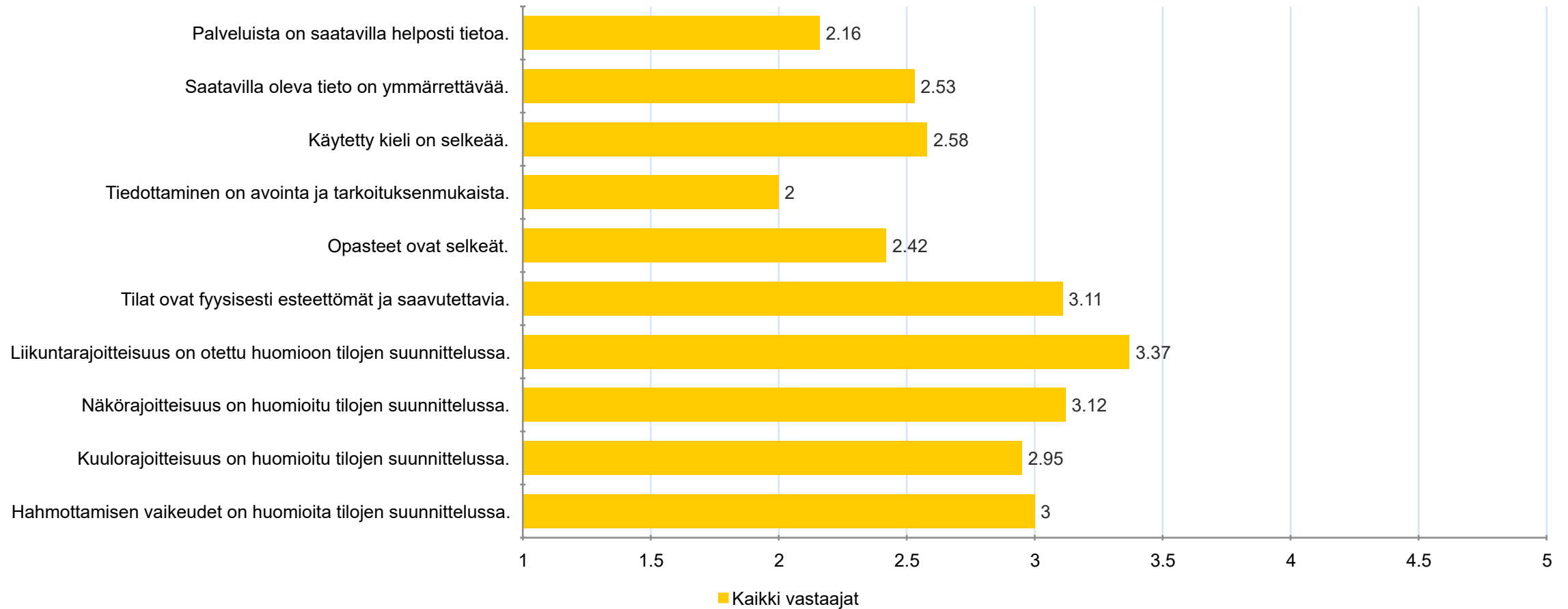
- Tulkkipalveluiden käytön puutteet: ei ole käytetty ammattitulkkia, vaan esimerkiksi naapuria tai omaa lasta

Kohtelu ja ammatillinen osaaminen

- Koettu epäasiallista ja loukkaavaa käytöstä henkilökunnalta: vähättelyä, kuuntelemattomuutta, välinpitämättömyyttä
- Henkilöstön osaaminen ei ole ollut riittävää
- Vammaisten tarpeet kuitataan vähättelevästi (esim. esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät tarpeet)

Miten saavutettavuus ja esteettömyys toteutuvat hyvinvointialueen palveluissa?

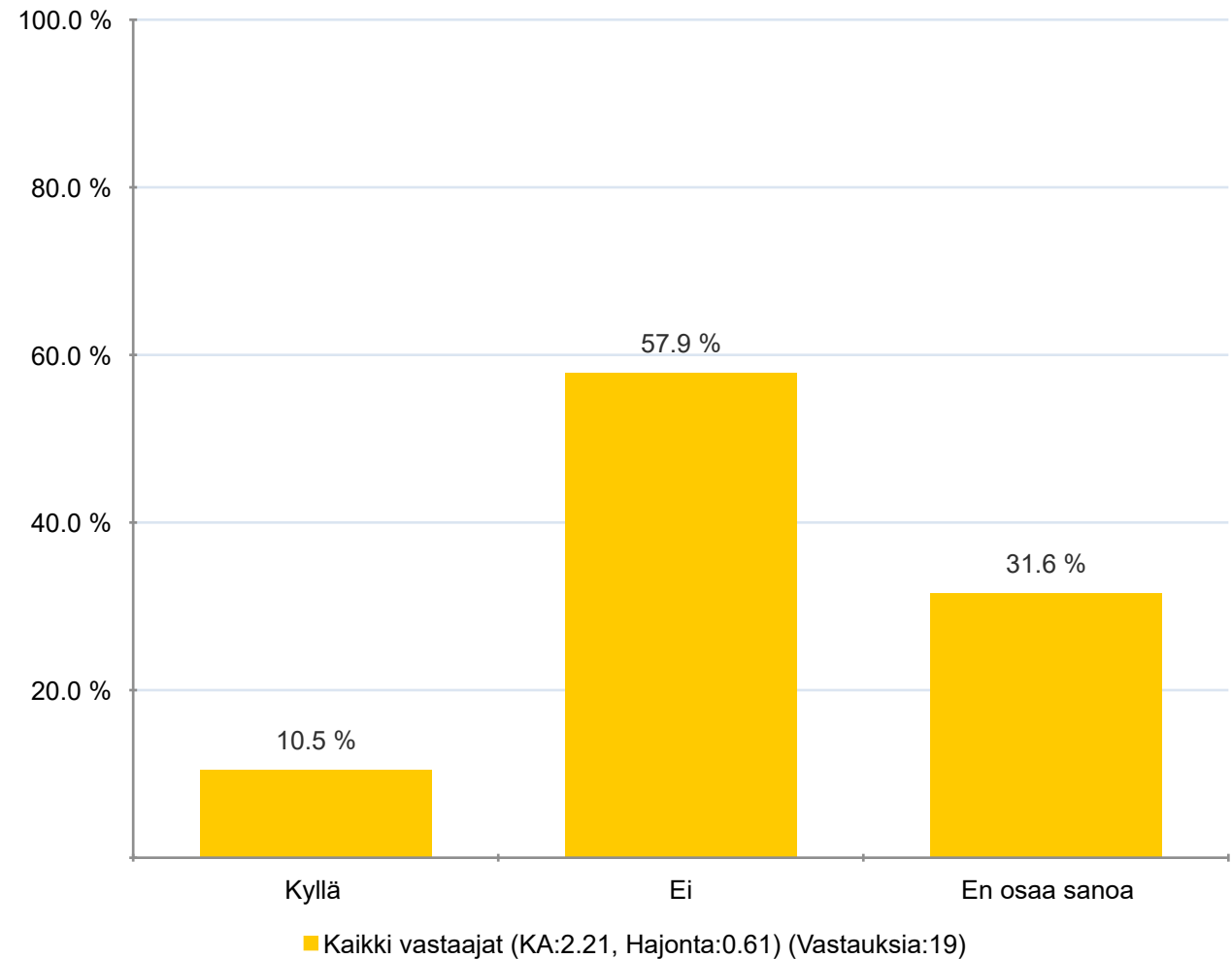
1=täysin eri mieltä 2=osin eri mieltä 3=ei samaa eikä eri mieltä 4=osin samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä



Onko asiakasryhmänne näkemyksiä kuultu palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioinnissa hyvinvointialueella?

Ei ole kuultu vastaukset: miten se on ilmennyt?

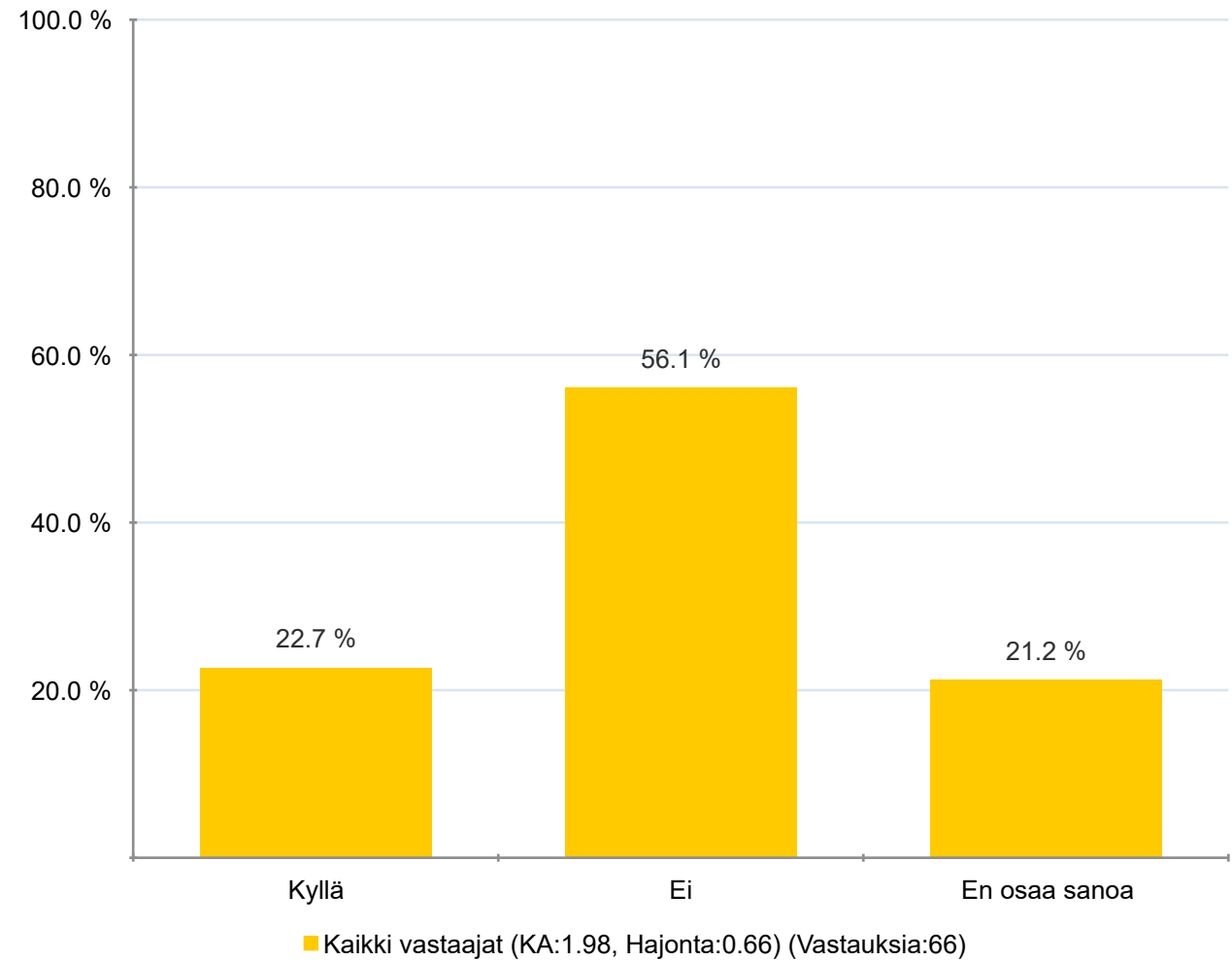
- Näkemyksiä ei ole kuultu riittävästi; ei ole tullut kyselyjä tai yhteydenottoja
- Valmisteluvaiheessa tulisi huomioida järjestöjen asiantuntemus
- Asiakasryhmät kokevat, että heitä vähätellään ja pidetään taakkana



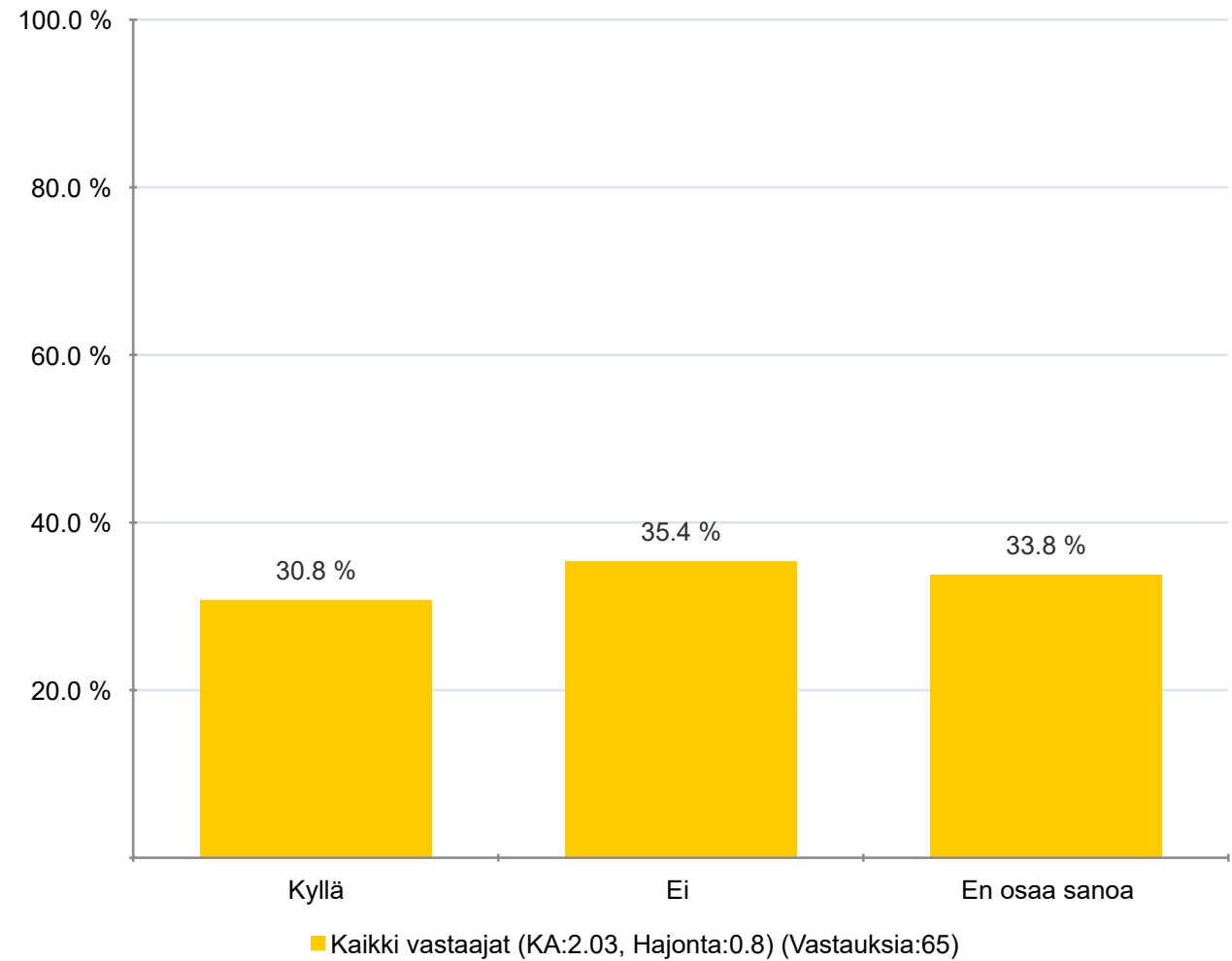
Henkilöstökysely



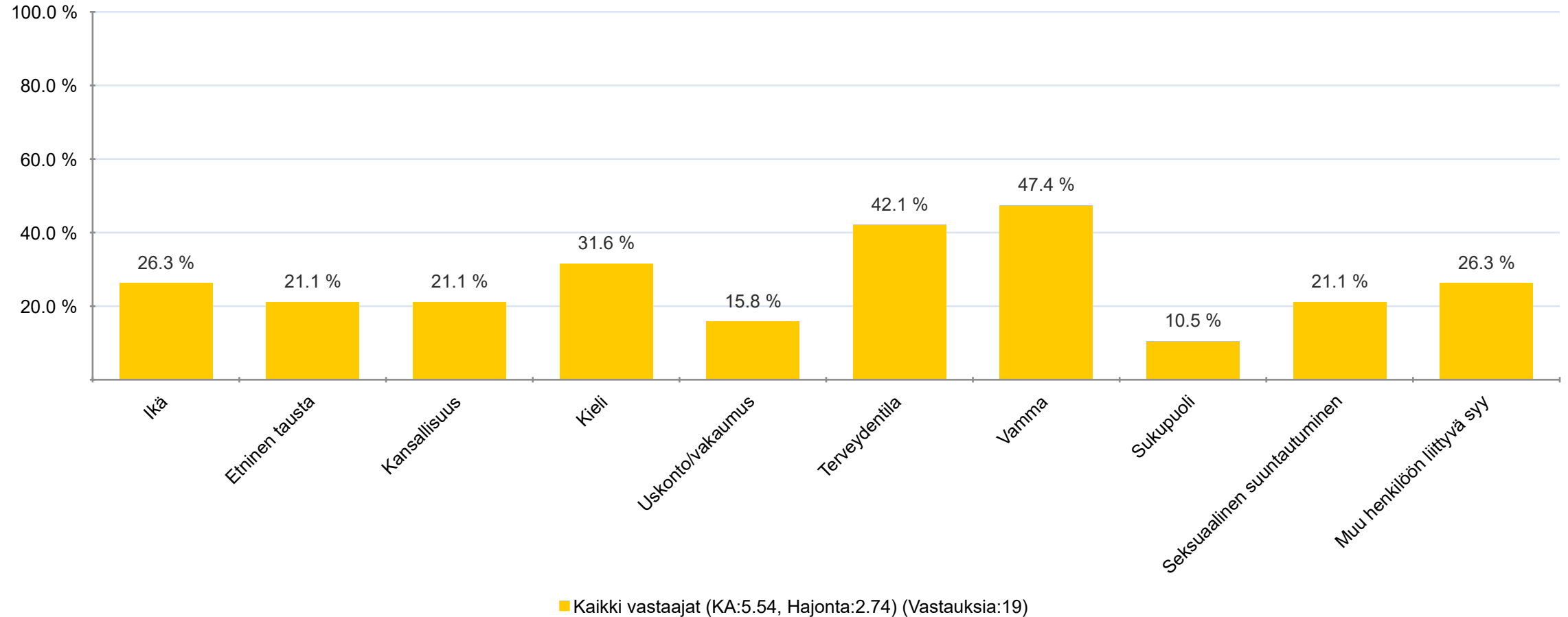
Ovatko hyvinvointialueen palvelut mielestäsi yhdenvertaisia kaikille asiakkaille?



Esiintyykö palveluissa asiakkaisiin kohdistuvaa syrjintää?



Jos vastasit kyllä, niin mihin ryhmiin syrjintä kohdistuu?



Haasteiden ilmeneminen

Digitaalisesti heikossa asemassa olevat

- Eivät löydä palveluita helposti.
- Eivät käytä nettiä tai älypuhelinta → asiointi vaikeaa ja työlästä.
- Muuttuneiden yhteystietojen löytäminen hankalaa.

Kielimuuri ja saavutettavuus

- Palveluja ei ole kattavasti englanniksi (esim. ajanvarauskirjeet).
- Tulkkipalvelua ei käytetä, joten vieraskieliset tarvitsevat avustajan palveluissa.
- Ohjausta ja neuvontaa ei anneta omakielisinä → väärinymmärryksiä ja virheitä hoidoissa.

Eri asiakasryhmiin kohdistuvat haasteet

- Vammaispalveluissa päivä- ja työtoiminta ei toteudu yhdenvertaisesti alueilla, erityisesti työtoimintaa huonosti saatavilla
- Työllistymisen tuki ohjautuu väärin, esim. kehitysvammaiselle tarjotaan vain vammaispalveluja vaikka tarvittaisiin yleisiä työllisyyspalveluja
- Päihdeasiakkaan vaikeampi saada mielenterveyspalveluja kuin muiden
- Seksuaalivähemmistöjen syrjintä; moninaisuuden tunnistamisen puute, pelko.
- Ikääntyneet voivat jäädä ilman tarpeenmukaista hoitoa; tarpeita vähätellään

Asiakkaiden kohtelu ja asenteet

- Asiakkaiden terveydentilaa ei oteta tosissaan → pompottelua, tutkimusten puute, kipuja ja sairauksia ei hoideta asianmukaisesti (esim. kehitysvammaiset).
- Ennakkoluulot vaikuttavat hoitoon, esim. ei kysytä asiakkaan tarpeita, vähätellään ymmärrystä tai kiinnostusta.
- Vaativien omaisten vaikutus hoitopaikan saantiin (esim. asumispalvelut).

Rakenteellinen syrjintä

- Palvelut suunnitellaan taloudellisista lähtökohdista, ei asiakkaiden tarpeista käsin

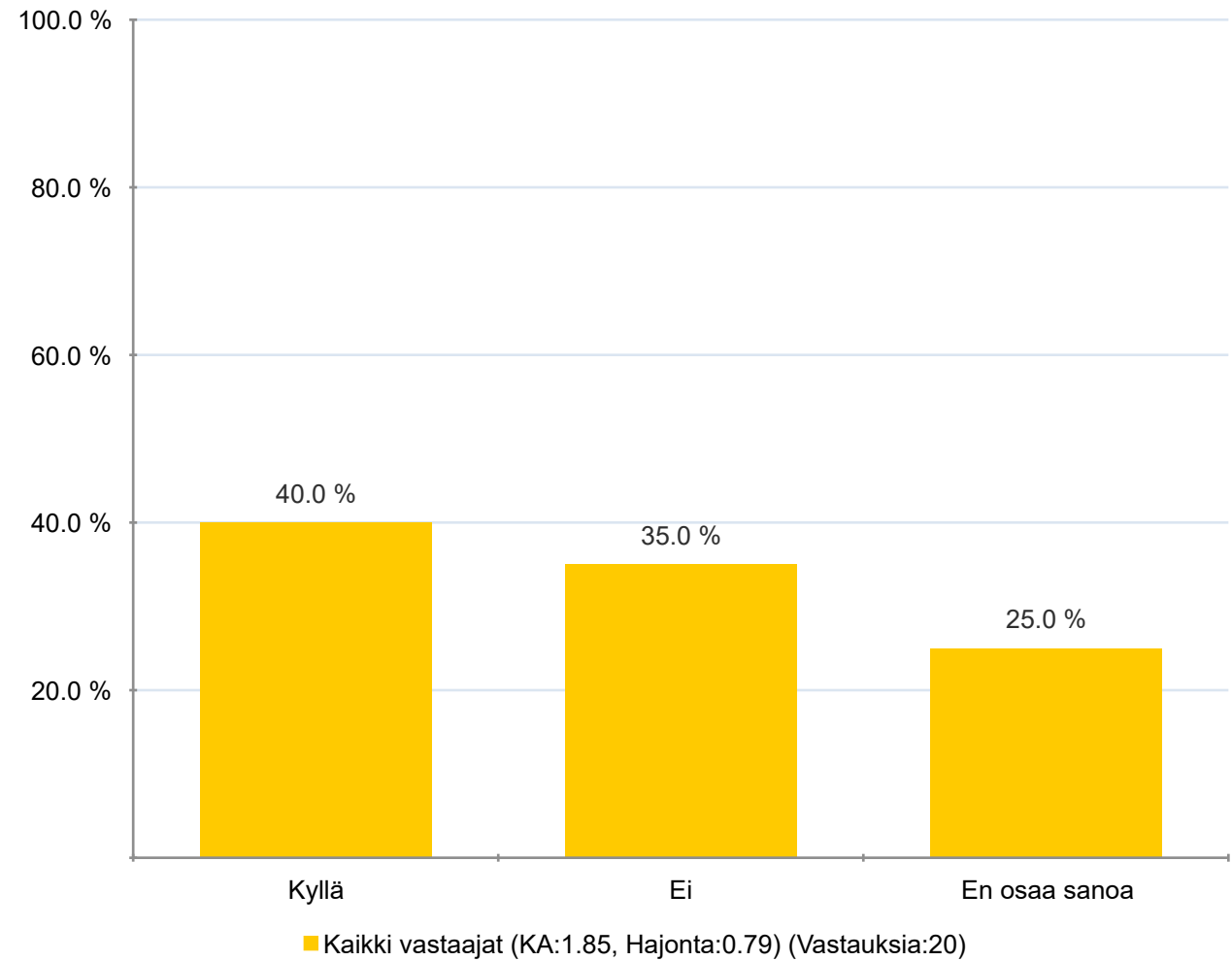
Esteettömyys

- Fyysisen ympäristön esteettömyydessä on puutteita.

Alueellinen epätasa-arvo

- Palvelut keskittyvät Kuopioon → pienillä paikkakunnilla palveluja vähän tai ei lainkaan
- Pitkät välimatkat ja huono julkinen liikenne.

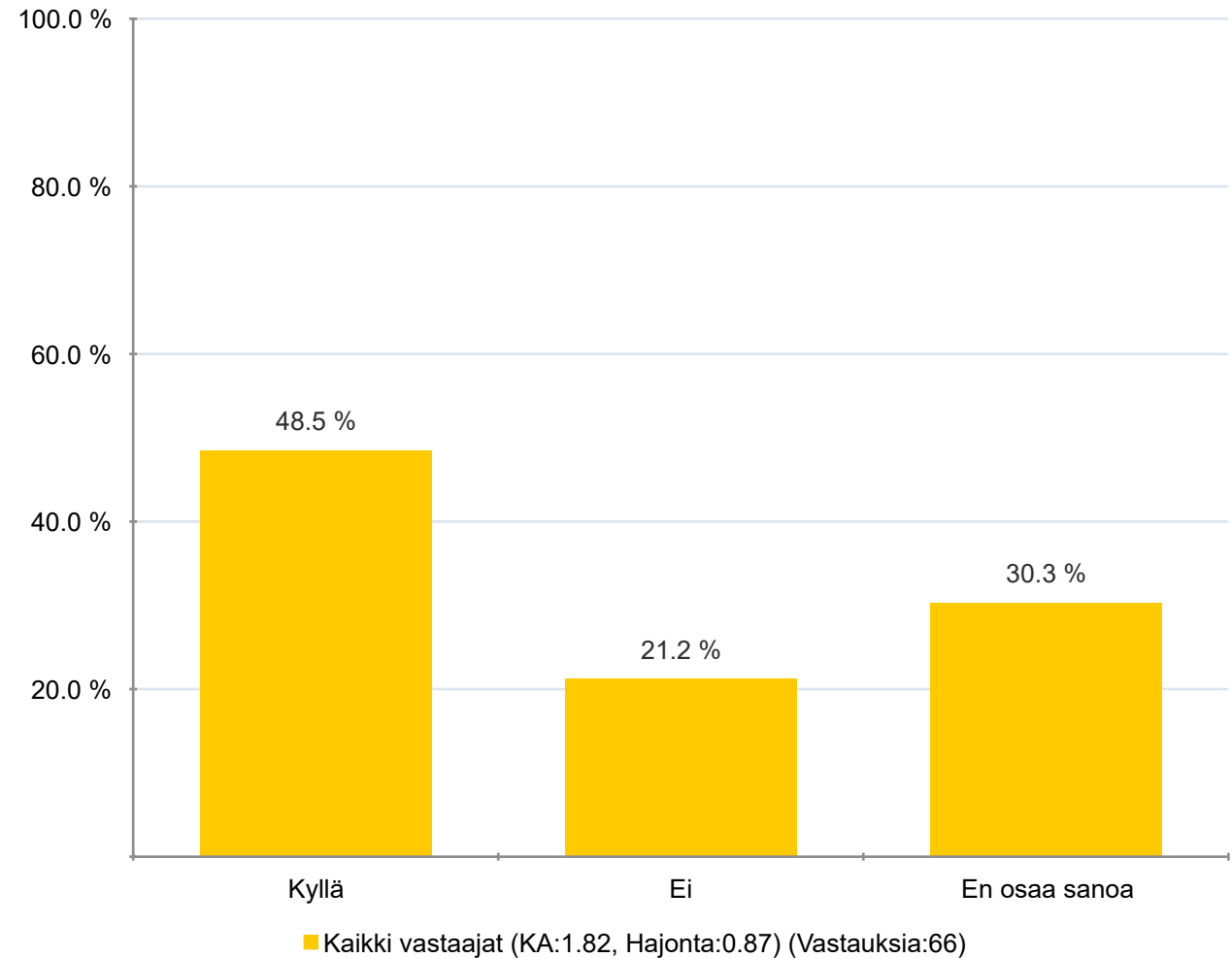
Onko yksikössäsi käytössä
menettelytapoja syrjinnän
ehkäisemiseksi tai
syrjintätilanteisiin puuttumiseksi?



Ovatko toimitilat asiakkaille esteettömiä?

Haasteiden ilmeneminen:

- Ahtaat wc-tilat → lisäävät kaatumisriskiä ja vaikeuttavat avustamista
- Ruokailutilat liian ahtaita asiakasmäärään nähden
- Ulkoalueilla epätasaisuuksia ja puutteellinen talvihoito → ulkoilu rajoittuu
- Kaikkiin tiloihin ei ole esteetöntä pääsyä
- Kynnykset ja painavat ovet vaikeuttavat liikkumista
- Ovet eivät avaudu sähköisesti
- Pyörätuolilla ei pääse kulkemaan (rappusia, kapeita ovia)
- Invavessa sijoitettu paikkaan, johon on hankala päästä
- Poistumistiet puutteelliset (esim. käsijohteiden puute)
- Kaikilla apuvälineillä ei pääse asioimaan
- Hissin napit eivät tunnusteltavia, ei ääniohjausta hisseissä
- Visuaalisia opasteita puuttuu



Onko asiakkailla mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta?

Palautteen antamisen esteitä:

Palautekanavien puute ja epäselvyys

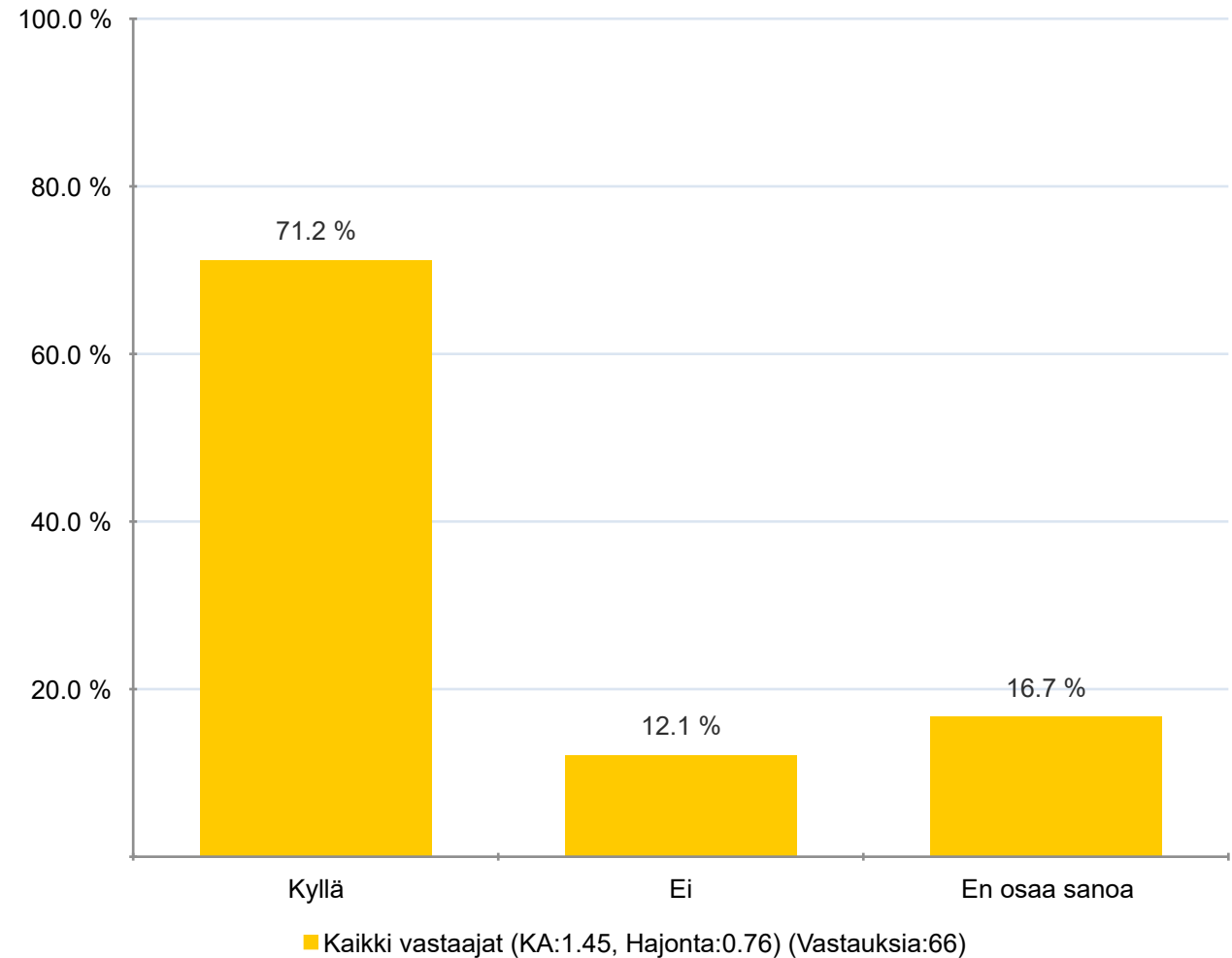
- Asiakkaat eivät tiedä, mihin palautetta voi antaa.
- Ei ole selkeää, helposti löydettävää väylää palautteen antamiseen.

Digitaalisuuden painottuminen palautteen antamisessa

- Hyvinvoivat ja digiosaavat asiakkaat antavat palautetta, mikä ohjaa liiallisesti palveluiden kehittämistä.
- Palautteen antaminen on pääosin sähköistä → este ikääntyneille ja digitaidottomille
- Palautteen antamista ei ole mietitty kohderyhmien tarpeita huomioiden (esim. ikäihmiset, vammaiset, lapset, päihde- ja mielenterveysasiakkaat)

Kielellinen saavutettavuus

- Kielivaihtoehtoja ei ole riittävästi.
- Vieraskielisille ei anneta omakielistä tietoa palveluista ja oikeuksista.



Mitä muuta haluaisit kertoa asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisesta hyvinvointialueella?

Maahanmuuttajien huomioiminen

- Maahanmuuttajille enemmän omakielistä tietoa terveydenhuollosta, palveluista ja oikeuksista
- Valmiiden käännösmateriaalien hyödyntäminen
- Proaktiivinen tiedottaminen heti maahanmuuton jälkeen
- Vieraskielisten kokemusten kerääminen ja hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä
- Vaihtoehtoiset tavat yhteydenottoon (esim. ajanvaraus, neuvonta, palaute) silloin kun kielimuuri estää puhelin- tai chat-yhteyden

Henkilöstön riittävyys ja työhyvinvointi

- Riittävä henkilöstö ja jaksamisen tukeminen vaikuttavat asiakastyöhön
- Jos palvelua ei voida järjestää paikallisesti, tulisi resurssit kohdistaa liikkuviin palveluihin ja huomioida myös asialliset toimitilat liikkuvassa työssä

Itsemääräämisoikeuden puutteet

- Vammaisilla ei ole itsemääräämisoikeutta asumisen suhteen
- Eri säännöt eri asiakasryhmille → epätasa-arvo

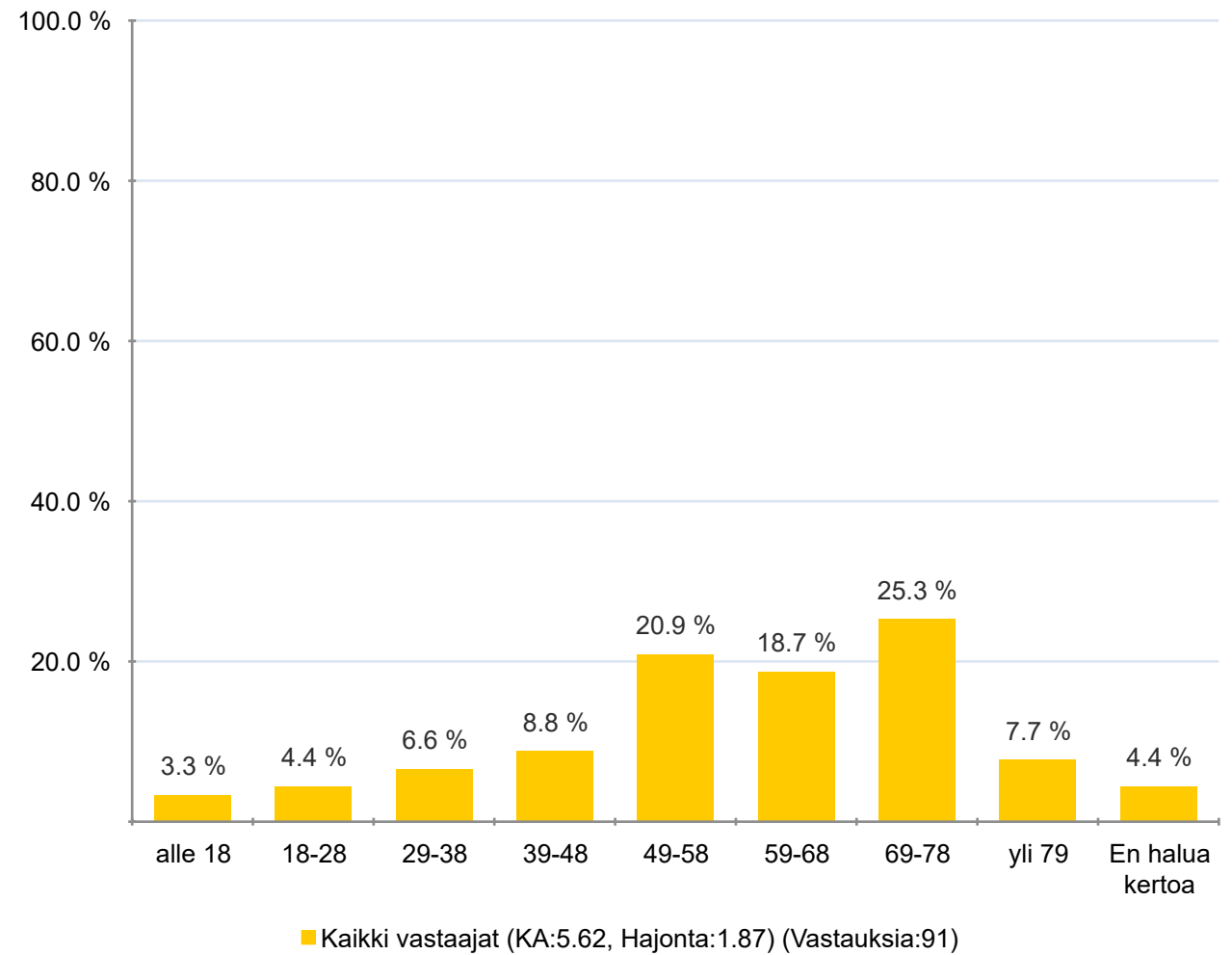
Esille tuotuja koulutustarpeita

- Sukupuolten moninaisuus ja rekisteröityjen parisuhteiden vaikutus oikeuksiin
- Potilaiden ja asiakkaiden oikeudet

Asiakaskysely

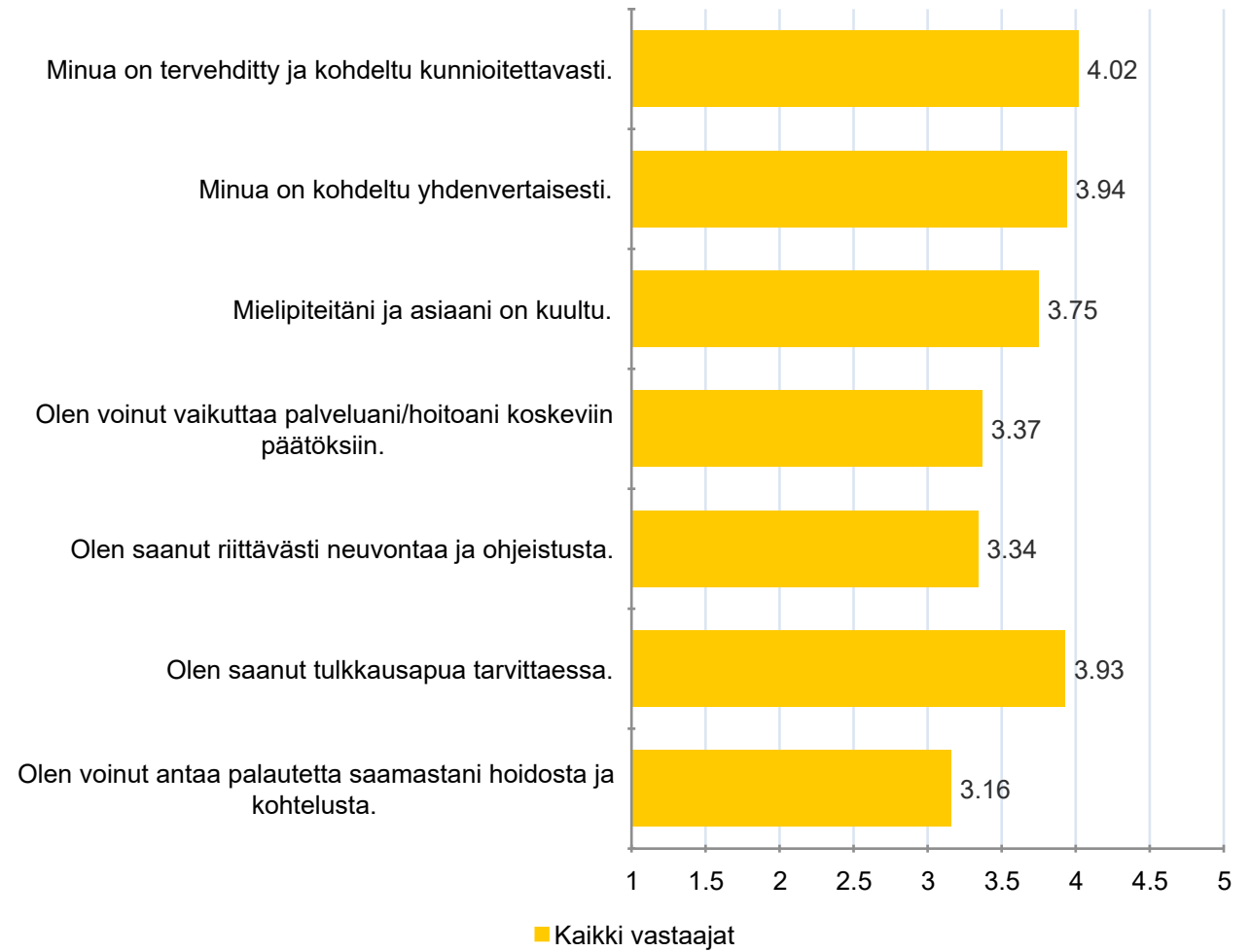


Vastaajien ikäryhmät

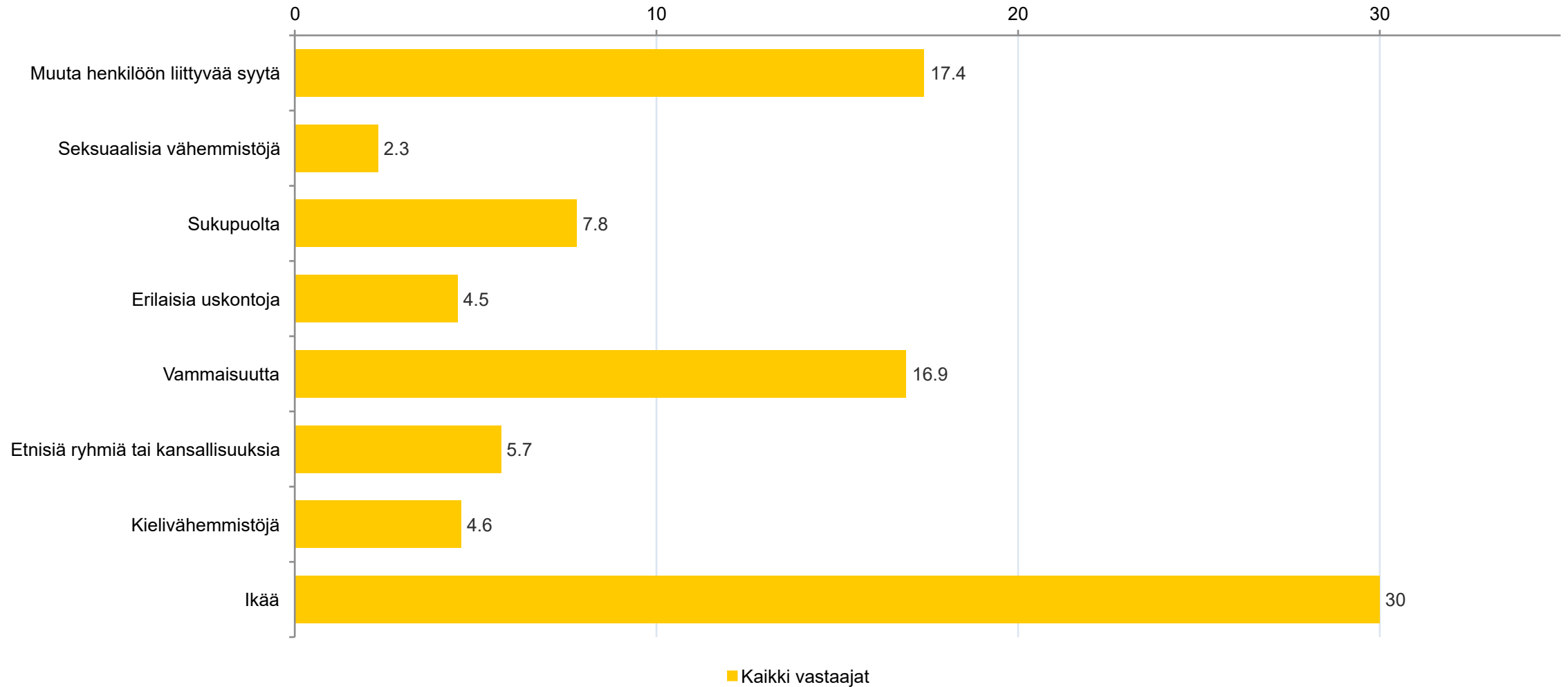


Millainen on yleinen ilmapiiri PSHVA:n palveluissa?

1=täysin eri mieltä
2=osin eri mieltä
3=ei samaa eikä eri mieltä
4=osin samaa mieltä
5=täysin samaa mieltä.



Oletko kokenut, että palveluissa esiintyy ennakkoluuloja ylläpitäviä mielipiteitä tai eriarvoista kohtelua koskien jotakin seuraavista –kyllä vastaukset %



Ennakkoluuloja ylläpitävät mielipiteet tai eriarvoinen kohtelu - ilmeneminen

Potilaan kohtaaminen ja käytös

- Lääkärit eivät esittäydy, eivät tervehdi tai sano näkemiin.
- Epäasiallinen käytös (esim. kännykän käyttö vastaanotolla, myöhästely ilman tiedottamista).
- Ei anteeksipyyntöä virheistä → koetaan loukkaavaksi.

Tutkimus ja hoito

- Uudet oireet selitetään perussairaudella ilman tutkimuksia.
- Diagnoosien viivästyminen → pitkät odotusajat, turha lääkitys.

Palvelujen saatavuus

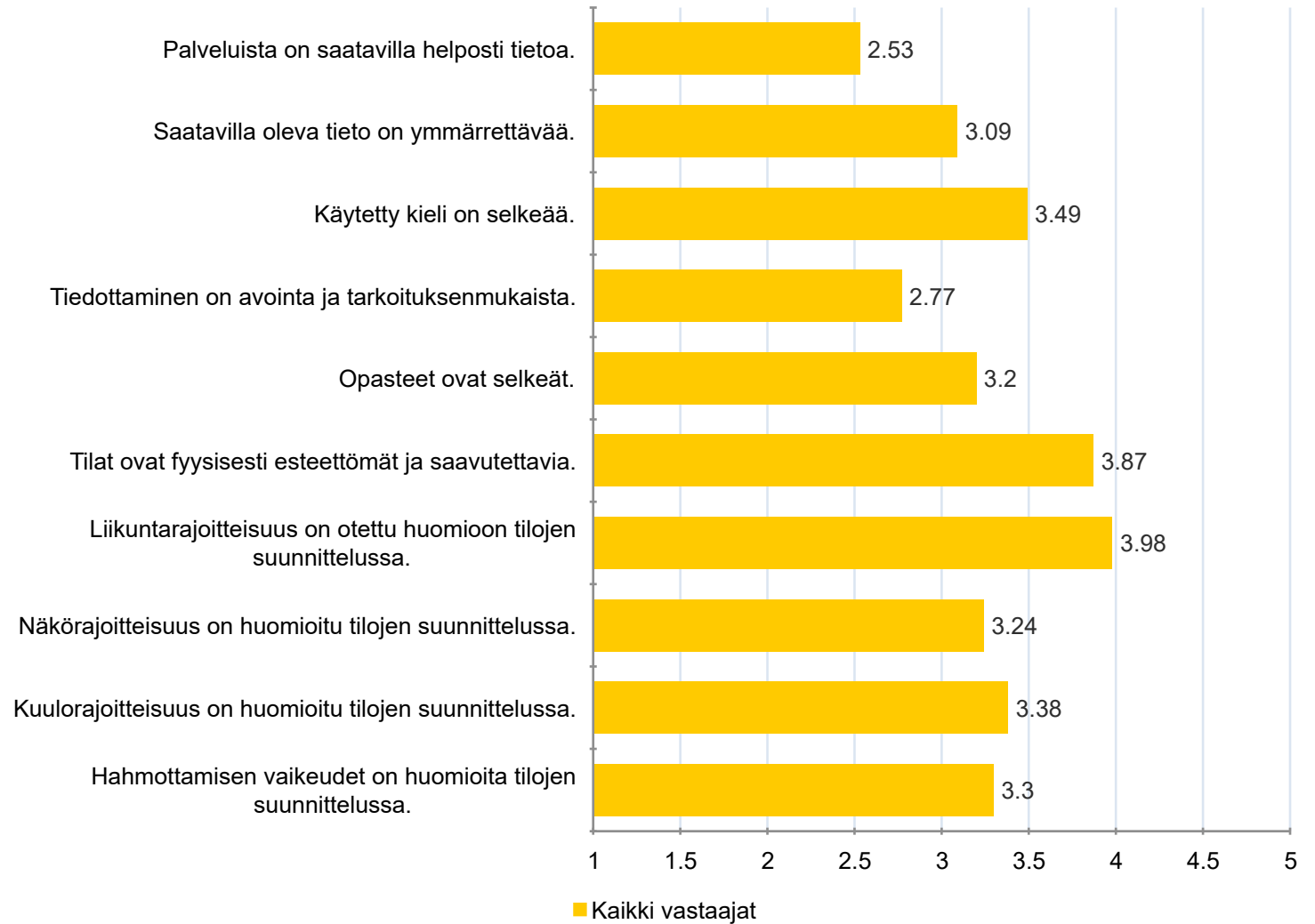
- Maaseudulla asuvien palvelut viedään kauas, josta seuraa epätasa-arvoisia kustannuksia

Asenteet

- Ikään liittyvät asenteet; yli 70-vuotiaiden hoidon rajoittaminen, ikääntyneiden pitäminen muistisairaina
- Ylipainon perusteella vähättely; kaikki vaivat laitetaan painon piikkiin
- Päihdeongelmallisille kaikki linkitetään päihteisiin

Miten saavutettavuus ja esteettömyys toteutuvat hyvinvointialueen palveluissa?

1=täysin eri mieltä
2=osin eri mieltä
3=ei samaa eikä eri mieltä
4=osin samaa mieltä
5=täysin samaa mieltä.



Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvien haasteiden ilmeneminen

Fyysinen esteettömyys

- Hissien puute tai toimimattomuus
- Pitkät etäisyydet palveluihin, erityisesti liikuntarajoitteisille ja iäkkäille vaikeuksia
- Värikontrastien puute (esim. ovet, seinä, lattia, pylväät pitäisi olla eri väriset)
- Parkkipaikkojen puute

Digitaalinen saavutettavuus

- Verkkosivut sekavat, tieto hajallaan ja vaatii liikaa klikkauksia
- Hakutoiminnot heikkoja, tieto ei löydy oletetusta paikasta

Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus

- Aikojensaanti vaikeutunut uuden puhelinpalvelut myötä
- Työterveyden ja julkisen palvelun rajapinta aiheuttaa katkoja palvelussa
- Lapsille suunnattujen palveluiden löytäminen vaikeaa, perheneuvolaan liian vähän soittoaikoja

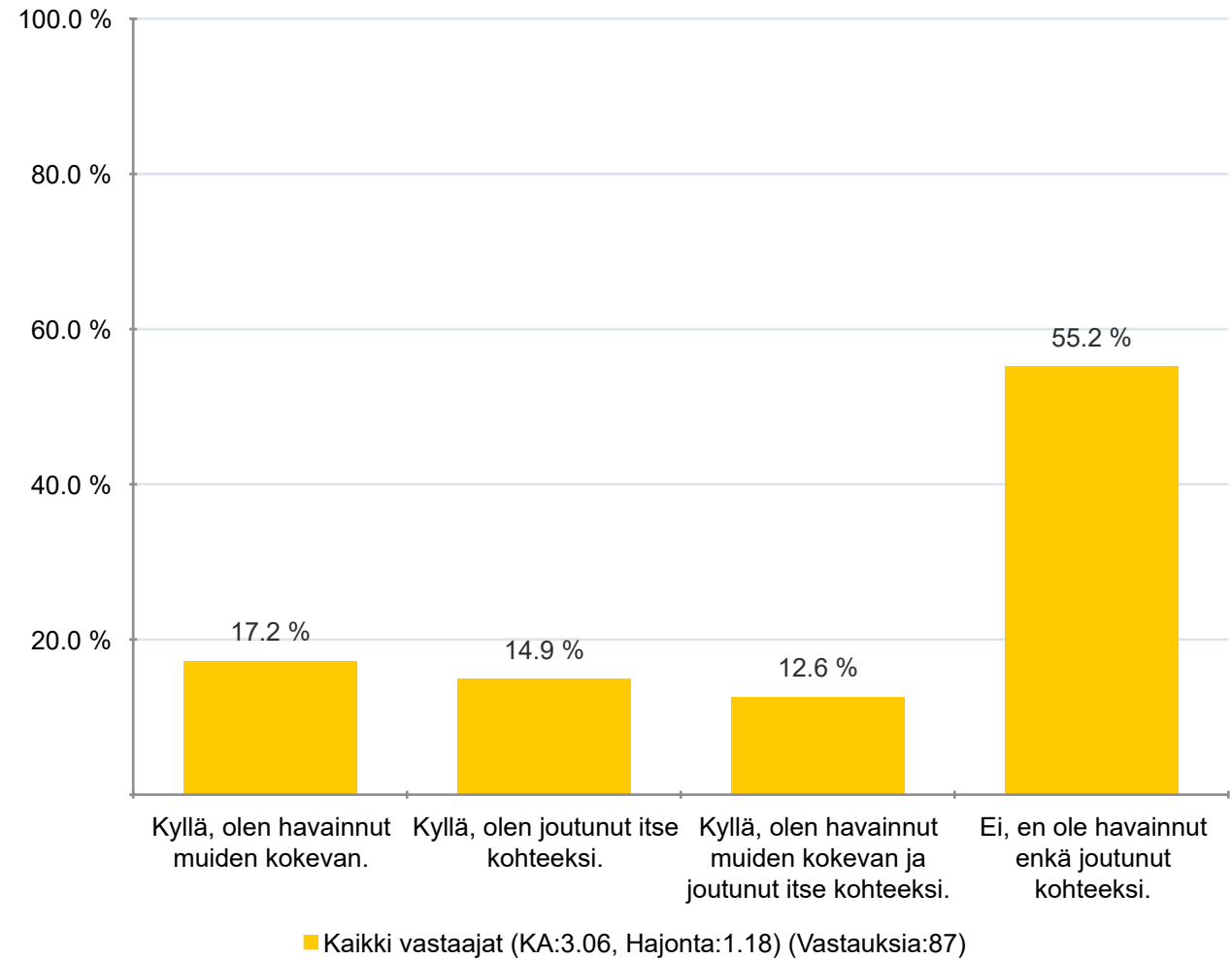
Opastus

- Yksiköiden nimet epäselviä (esim. Akuutti)
- Puutteellinen opastus suurissa tiloissa
- Potilaskutsunäytöt eivät palvele näkövammaisia, pitäisi myös kuuluttaa
- Hälyisissä odotustiloissa nimellä kutsuminen ei aina tavoita huonokuuloisia
- Opasteiden huono näkyvyys heikkonäköisille, valaistusvirheet, kuluneet hissinappulat

Asenteet ja käytännöt

- Pyyntöjä saavutettavuuden parantamiseksi vähätellään (esim. tuloste suuremmalla fontilla)
- Henkilökunnan oletus, että kaikki näkevät opasteet
- Kuvissa ja markkinoinnissa ei näy monimuotoisuutta (esim. vammaiset, vähemmistöt)

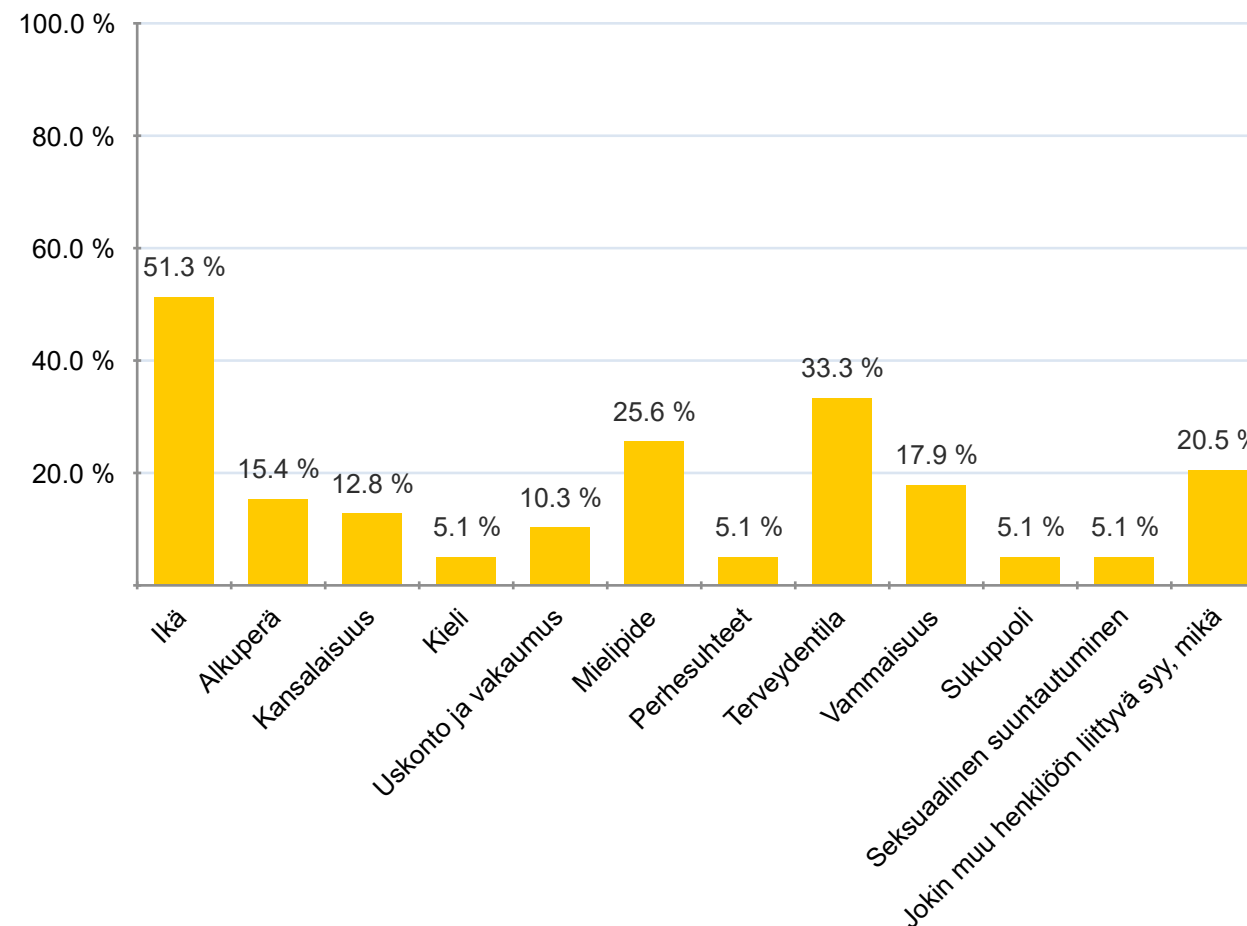
Oletko havainnut tai kokenut syrjintää palveluissa?



Jos olet havainnut syrjintää, mistä oletat sen johtuvan?

Muu henkilöön liittyvä syy:

- asuinpaikkakunta
- paino
- päihtymys
- ei ole työterveyden, yksityisen tai vakuutusyhtiön asiakkuutta → ei pääse hoitoon



■ Kaikki vastaajat (KA:5.6, Hajonta:3.73) (Vastauksia:39)

Mitä muuta haluaisit kertoa asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisesta hyvinvointialueella?

Eri väestöryhmät

- Nuoret ovat heikommassa asemassa, eivät tunne oikeuksiaan.
- Vanhukset ja mielenterveysasiakkaat jäävät heitteille, eivät voi puolustaa itseään.
- Ehkäisykierukka maksuton alle 25-vuotiaille, mutta naislääkärille ajan saaminen vaikeaa. Yksityisellä maksullista → eriarvoisuus.
- +65-vuotiaiden vaikea saada lääkäriaikoja.
- Kehitysvammaisten siirrot sulkeutuneista hoitokodeista katkaisivat sosiaaliset suhteet.
- Vanhusten ja vammaisten digipalvelujen käytön haasteet → tarve vaihtoehdoille.
- Kaukana asuvien omaisten vuoksi vanhukset jäävät turvattomiksi → tarvitaan omalääkäri/-hoitaja, joka lisäisi turvallisuuden tunnetta.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

- Palvelut eivät ole saavutettavia, jos niitä ei saa lainkaan.
- Maaseudulla palvelut heikkenevät toimipisteiden lakkautusten vuoksi
- Seksuaaliterapeutteja ja seksuaaliterveysneuvolan palveluita ei ole riittävästi, tiedotus palveluista puutteellista.

Kohtelu ja asenteet

- Olettamukset seksuaalisuudesta ja perhesuhteista tulisi olla neutraaleja → avoimet kysymykset parhaita.



Pohjois-Savon
hyvinvointialue