



Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutuminen Helsingin kaupungin palveluissa

Kaupunkilaisten kokemuksia ja näkemyksiä 2024

Helsinki

Tutkimuksen tiedonkeruu, analyysi ja raportointi: Digitalist Experience Oy

Kannen kuva: Jussi Hellsten / Helsinki Material Bank

Julkaisija: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, osallisuusyksikkö 2025

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	5
Sammanfattning	6
Summary	7
1. Johdanto	8
2. Tutkimuksen toteutus	9
2.1. Tiedonkeruun toteutus	9
2.2. Vastaajien taustatiedot	9
3. Elämänlaatu ja osallisuuden kokemus	12
3.1. Kokemus omasta elämänlaadusta	12
3.2. Osallisuuden kokemus	13
4. Käsitteet sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa	14
4.1. Yhteenveto käsityksistä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Helsingin palveluissa	17
5. Syrjinnän kokemukset kaupungin palveluissa	18
5.1. Syrjinnän kokemusten määrä ja perusteet	18
5.2. Syrjinnän toistuvuus ja kokemukset viimeisen vuoden aikana	19
5.3. Syrjinnän kokemukset palveluittain	20
5.4. Syrjinnän pelko kaupungin palveluissa	21
5.5. Yhteenveto syrjinnän kokemuksista kaupungin palveluissa	21
6. Epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa	24
6.1. Epäasiallisen kohtelun kokemusten määrä ja perusteet	24
6.2. Epäasiallisen kohtelun toistuvuus ja kokemukset viimeisen vuoden aikana	25
6.3. Minkälaista epäasiallista kohtelua on koettu ja kenen taholta	26
6.4. Epäasiallisen kohtelun kokemukset palveluittain	27
6.5. Epäasiallisen kohtelun pelko kaupungin palveluissa	28
6.5. Yhteenveto epäasiallisen kohtelun kokemuksista kaupungin palveluissa	29
7. Kaupunkilaisten ehdotuksia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi	31
8. Yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista	34
Liite 1: kyselylomake	37
Liite 2: tulosten ristiintaulukointi	53

Kuviot

Kuvio 1. Kyselyyn vastanneet ja Helsingin väestö ikäryhmän ja äidinkielen mukaan.	10
Kuvio 2. Elämänlaadun arviointi.	12
Kuvio 3. Osallisuuden kokemus.	13
Kuvio 4. Käsitukset sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa.	14
Kuvio 5. Syrjinnän kokemukset syrjintäperusteittain.	19
Kuvio 6. Syrjinnän toistuvuus.	19
Kuvio 7. Syrjinnän kokemukset palveluittain ja vähemmistöaseman mukaan.	20
Kuvio 8. Syrjinnän pelon vaikutus palvelujen käyttöön.	21
Kuvio 9. Epäasiallisen kohtelun kokemukset perusteittain.	25
Kuvio 10. Epäasiallisen kohtelun toistuvuus.	25
Kuvio 11. Epäasiallisen kohtelun muoto.	26
Kuvio 12. Epäasiallisesti kohdellut tahot.	27
Kuvio 13. Epäasiallisen kohtelun kokemukset palveluittain.	28
Kuvio 14. Epäasiallisen kohtelun vaikutus palvelujen käyttöön.	29

Taulukot

Taulukko 1. Vastaajat vähemmistöaseman mukaan.	10
---	----

Tiivistelmä

Helsingin tavoitteena on olla kaupunki, jossa kaikki elämäntavat ja mielipiteet voivat olla sopusoinnussa ja jossa jokainen voi tavoitella unelmiaan taustastaan tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan riippumatta.

Helsingin kaupunki toteutti loppuvuodesta 2024 kyselyn, jonka aiheena oli tasa-arvo ja yhdenvertaisuus kaupungin palveluissa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää helsinkiläisten käsityksiä sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta sekä kartoittaa kokemuksia syrjinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta kaupungin palveluissa. Kysely toteutettiin pääsääntöisesti yhdenmukaisesti vuodenvaihteessa 2020/2021 toteutetun vastaavan tutkimuksen kanssa. Kyselyn tuloksia hyödynnetään kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyössä, esimerkiksi kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2026–2029 valmistelussa.

Kysely toteutettiin satunnaisotannalla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tutkimukseen oli mahdollista vastata oman valinnan mukaan joko paperisella postitettavalla lomakkeella tai verkkolomakkeella. Kyselyyn vastasi 949 helsinkiläistä, vastausprosentti oli 27 %. Vastaaajista naisia oli 60 %, miehiä 38 % ja sukupuolivaihtoehdon ”muu” valinneita yksi prosentti. Prosentti vastaaajista ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

Valtaosa vastaaajista kokee elämänlaatunsa vähintäänkin melko hyväksi. Suhtautuminen oman elämän merkityksellisyyteen ja hallintaan on suurimmalla osalla vähintäänkin melko hyvällä tasolla. Huomioitavaa kuitenkin on, että vähemmistöasemaan kuuluminen ja etenkin kokemukset syrjinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta laskevat kokemusta oman elämän laadusta ja osallisuudesta.

Tulosten perusteella valtaosa helsinkiläisistä pitää hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky). Suurin osa myös kokee, että Helsingissä voi elää hyvää elämää omana itsenään. Muut esitetyt väittämät jakavat vahvemmin mielipiteitä. Eniten kritiikkiä herättää kaupungin onnistuminen digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä.

Noin viidennes vastaaajista kertoo kokeneensa syrjintää kaupungin palveluissa, epäasiallista kohtelua kokeneita on hieman vähemmän. Viimeisen vuoden aikana kaupungin palveluissa on kokenut syrjintää 9,6 % vastaaajista ja epäasiallista kohtelua 8,4 % vastaaajista. Tyypillisimmin kokemukset ovat olleet kertaluonteisia tai harvinaisia, mutta syrjintää kokeneista 18 % ja epäasiallista kohtelua kokeneista 20 % kertoo kokemusten olevan usein toistuvia tai jatkuvia. Palveluittain tarkasteltuna terveyspalvelut korostuvat negatiivisesti syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun määrissä sekä syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun palvelun käyttöä estävissä peloissa.

Kaupunkilaisten esittämissä toimenpiteissä sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi kaupungin palveluissa tuodaan esiin mm. tarpeita henkilöstön aiheeseen liittyvästä koulutuksesta, palvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämisestä, erilaisuuden paremmasta huomioimisesta sekä maahanmuuttajien integraation kehittämisestä.

Sammanfattning

Målet för Helsingfors är att vara en stad där alla livsstilar och åsikter kan vara i harmoni. Detta innebär att varje individ kan sträva efter sina drömmar, oavsett bakgrund eller personliga egenskaper.

I slutet av 2024 genomförde Helsingfors stad en undersökning om jämlikhet och likabehandling i stadens tjänster. Syftet med studien var att undersöka Helsingforsbornas uppfattningar om jämställdhet mellan könen och likabehandling, samt att kartlägga erfarenheter av diskriminering och osakligt bemötande i stadens tjänster. Undersökningen genomfördes i huvudsak på samma sätt som en motsvarande studie vid årsskiftet 2020/2021. Resultaten från undersökningen kommer att användas i stadens arbete med jämställdhet och likabehandling, till exempel vid förberedelserna av stadens jämställdhets- och likabehandlingsplan för 2026–2029.

Undersökningen genomfördes genom ett slumpmässigt urval på finska, svenska och engelska. Det var möjligt att svara på undersökningen antingen med en pappersenkät som skickades per post eller via ett webbformulär. Totalt svarade 949 Helsingforsbor och svarsfrekvensen var 27 %. Av respondenterna var 60 % kvinnor, 38 % män och 1 % valde alternativet "annat" för kön. En procent av respondenterna ville inte ange sitt kön.

Majoriteten av respondenterna upplever sin livskvalitet som minst ganska bra. Inställningen till meningsfullheten och kontrollen av det egna livet ligger åtminstone på en ganska bra nivå för de flesta. Det bör dock noteras att tillhörighet till en minoritetsgrupp och särskilt erfarenheter av diskriminering eller osakligt bemötande minskar upplevelsen av livskvalitet och delaktighet.

På basis av resultaten anser majoriteten av Helsingforsborna det som en positiv sak att staden har invånare och besökare med olika bakgrunder och egenskaper (t.ex. ålder, utseende, funktionsförmåga). De flesta upplever också att man kan leva ett gott liv som sig själv i Helsingfors. Andra påståenden delar dock åsikterna mer. Mest kritik riktas mot stadens framgång i att förhindra digitalt utanförskap.

Ungefär en femtedel av respondenterna uppger att de har upplevt diskriminering i stadens tjänster, och något färre har upplevt osakligt bemötande. Under det senaste året har 9,6 % respondenterna upplevt diskriminering och 8,4 % osakligt bemötande i stadens tjänster. Typiskt sett har dessa erfarenheter varit enstaka eller sällsynta, men 18% av dem som upplevt diskriminering och 20% av dem som upplevt osakligt bemötande, rapporterar att erfarenheterna är ofta återkommande eller kontinuerliga. När man ser på tjänsterna framträder hälsovårdstjänster negativt i fråga om mängden diskriminering och osakligt bemötande, samt rädslan för att använda dessa tjänster.

Bland de åtgärder som stadsborna föreslår för att främja jämställdhet och likabehandling i stadens tjänster lyfts behovet av utbildning för personalen inom ämnet, utveckling av tjänsternas tillgänglighet och åtkomlighet, bättre hänsyn till olikheter, samt utveckling av integrationen av invandrare.

Summary

Helsinki aims to be a city where all lifestyles and opinions can coexist harmoniously, and where everyone can pursue their dreams regardless of their background or personal characteristics.

At the end of 2024, the City of Helsinki conducted a survey focusing on equality and non-discrimination within city services. The objective of the study was to explore the perceptions of Helsinki residents regarding gender equality and non-discrimination, as well as to map experiences of discrimination and inappropriate treatment within city services. The survey was conducted largely in the same ways as a similar study carried out at the turn of 2020/2021. The results of the survey will be utilized in the city's work on equality and non-discrimination, including the preparation of the city's Equality and Non-Discrimination Plan for 2026–2029.

The survey was conducted using a random sampling method in Finnish, Swedish, and English. Participants could choose to respond via a mailed paper form or an online form. A total of 949 Helsinki residents responded, with a response rate of 27%. Of the respondents, 60% were women, 38% were men, and 1% selected the gender option "other." One percent of respondents did not wish to disclose their gender.

The majority of respondents perceive their quality of life as at least fairly good. Most also have a fairly good perception of the meaningfulness and control over their lives. However, it is noteworthy that belonging to a minority group, and particularly experiences of discrimination or inappropriate treatment, negatively impact the perception of one's quality of life and sense of inclusion.

Based on the results, the majority of Helsinki residents view it positively that the city is home to and serves people with diverse backgrounds and characteristics (e.g., age, appearance, functional capacity). Most also feel that one can live a good life as oneself in Helsinki. Other statements presented in the survey tend to divide opinions more strongly. The most criticism is directed towards the city's success in preventing digital exclusion.

About one-fifth of respondents reported experiencing discrimination in city services, with slightly fewer having experienced inappropriate treatment. In the past year, 9.6% of respondents experienced discrimination and 8.4% experienced inappropriate treatment within city services. Typically, these experiences were isolated or rare, but 18% of those who experienced discrimination and 20% of those who experienced inappropriate treatment reported that these experiences were often recurring or continuous. When examined by service, health services stand out negatively in terms of the amount of discrimination and inappropriate treatment, as well as fears that prevent the use of these services.

Among the measures proposed by city residents to promote gender equality and non-discrimination in city services are the need for staff training on these topics, the development of service accessibility and availability, better consideration of diversity, and the enhancement of immigrant integration.

1. Johdanto

Yhdenvertaisuus on ihmisoikeus ja yhteiskunnan perusarvo. Turvallisuus, kaupunkilaisten keskinäinen luottamus sekä yhteenkuuluvuuden tunne ovat tärkeitä asioita. Kaupunki on kaikkia varten.

- Kaupungin eettiset periaatteet (Kaupunginhallitus, 2019)

Kaupunki muodostuu sen asukkaista – se on kaupunkilaistensa summa. Kaupungit ovat elinvoiman ja luovuuden lähteitä ja taloudellisen kasvun moottoreita. Samalla kaupungit ovat aina heijastaneet elämän nurjia puolia: ne ovat paikkoja, joissa elämän hauraus tulee näkyväksi, ja joissa monet ihmiset elävät haavoittuvassa asemassa. Kaupungin palvelujen on kyettävä vastaamaan moninaisten kaupunkilaisten tarpeisiin ja vahvistamaan heidän hyvinvointiaan ja osallisuuttaan.

Helsingin kaupunkistrategiaan 2021–2025 on kirjattu, että Helsinki on sitoutunut edistämään yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassaan. Tavoitteena on olla kaupunki, jossa kaikki elämäntavat ja mielipiteet voivat olla sopusoinnussa ja jossa jokainen voi tavoitella unelmiaan taustastaan tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan riippumatta.

Kaupungilla on viranomaisena myös tasa-arvolakiin ja yhdenvertaisuuslakiin perustuva velvollisuus ehkäistä ja poistaa syrjintää ja aktiivisesti edistää yhdenvertaisuutta ja sukupuolten tasa-arvoa. Tasa-arvolaki kieltää syrjinnän sukupuolen, sukupuoli-identiteetin ja sukupuolen ilmaisun perusteella ja yhdenvertaisuuslaki vuorostaan iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Tämä raportti esittelee loppuvuodesta 2024 toteutetun tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusaiheisen kuntalaiskyselyn tulokset. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa helsinkiläisten näkemyksiä sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa sekä heidän kokemuksiaan syrjinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta. Vastaajilla oli myös mahdollisuus ehdottaa konkreettisia toimenpiteitä, jotka heidän mielestään edistäisivät kaupungin palvelujen tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa. Ensimmäisen kerran kaupunki toteutti vastaavan kyselyn neljä vuotta sitten (vuodenvaihteessa 2020/2021).

Kyselyn tuloksia hyödynnetään kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyössä, esimerkiksi kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2026–2029 valmistelussa.

2. Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tiedonkeruusta sekä aineiston analysoinnista ja raportoinnista vastasi Helsingin kaupungin toimeksiannosta Digitalist Experience Oy. Kyselyn painatuksen ja postituksen toteutti Digitalistin alihankkija JP Postitus Oy. Tutkimuksen tavoitteiden asetannasta ja kyselylomakkeen sisällöstä vastasi Helsingin kaupunki.

Kysely toteutettiin pääsääntöisesti yhdenmukaisesti vuodenvaihteessa 2020/2021 toteutetun vastaavan tutkimuksen kanssa.

2.1. Tiedonkeruun toteutus

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 9.10. - 1.11.2024 välisenä aikana. Kohderyhmä muodostettiin satunnaisotannalla Helsingin väestötietojärjestelmästä 16-vuotta täyttäneistä asukkaista. Otanta kuvaa Helsinkiä pienoiskoossa perusdemografioiden suhteen.

Tutkimukseen oli mahdollista vastata oman valinnan mukaan joko paperilomakkeella tai verkkolomakkeella. Tutkimukseen valikoituneille henkilöille (N=3 500) lähetettiin postissa kirje, joka sisälsi paperisen kyselylomakkeen ja palautuskuoren sekä saateen, jossa oli linkki sekä QR-koodi kyselyn sähköiseen versioon. Henkilöille, jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn ensimmäisen kahden viikon aikana, lähetettiin muistutuskirje kyselyyn vastaamisesta. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Tutkimuksen kokonaisvastaajamäärä on 949 ja vastausprosentti 27 %. Tutkimukseen vastasi sähköisellä lomakkeella 748 vastaajaa ja paperisella lomakkeella 201 vastaajaa.

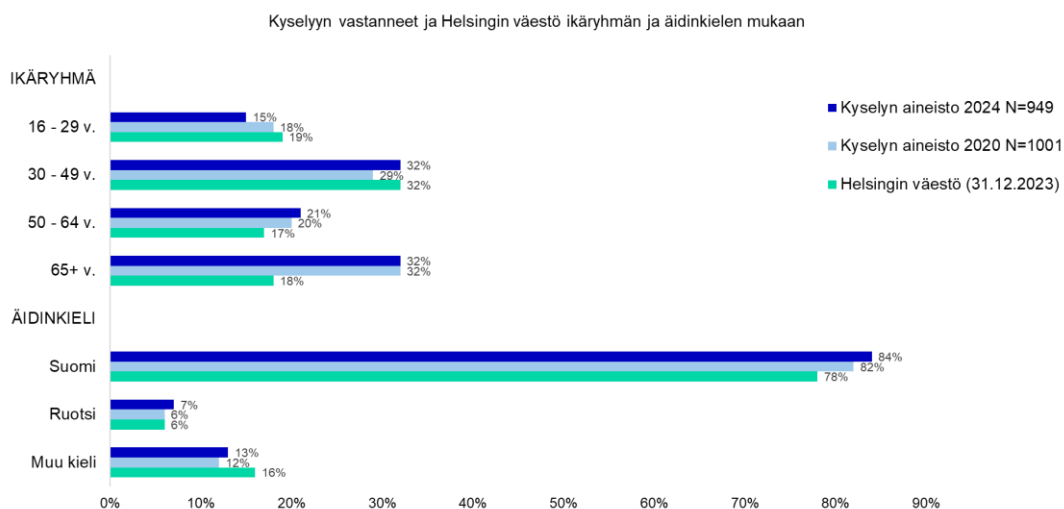
2.2. Vastaajien taustatiedot

Lomakkeella kartoitettiin vastaajien demografisista taustatiedoista sukupuoli, ikäryhmä ja äidinkieli (äidinkielen kohdalla oli mahdollista valita useampi vaihtoehto). Vastaajista on miehiä 38 %, naisia 60 %, muun sukupuolisia 1 % ja henkilöitä, jotka eivät halunneet kertoa sukupuoltaan 1 %. Helsingin väestöön verrattuna naiset ovat jonkin verran yliedustettuna vastaajissa.

Kuten edellisessäkin vastaavassa tutkimuksessa, kyselyn vastaajissa painottuvat Helsingin väestöön verrattuna iäkkäämmät vastaajat. Äidinkielen osalta aineistossa on väestöä suurempi edustus suomenkielisiä, ruotsinkielisten osuus on väestöä vastaava ja muunkielisten osuus on Helsingin väestöä pienempi.

Seuraavassa kuviossa on nähtävissä kyselyyn vastanneiden jakautuminen iän ja äidinkielen mukaan sekä kyseisten tietojen vertailu suhteessa edellisen vastaavaan kyselyyn ja Helsingin väestöön.

Kuvio 1. Kyselyyn vastanneet ja Helsingin väestö ikäryhmän ja äidinkielen mukaan.



Tutkimukseen vastanneista 72 % kertoo, ettei kuulu mihinkään vähemmistöön. Vastaava luku oli edellisessä kyselyssä 78 %. Alla olevasta taulukosta on nähtävissä vastausten jakautuminen vähemmistöasemaan liittyvässä kysymyksessä.

Taulukko 1. Vastajat vähemmistöaseman mukaan.

Vähemmistöasema	Prosenttiosuus (N=929)	Lukumäärä
Sukupuolivähemmistö	2 %	n=18
Etninen tai kansallinen vähemmistö (saamelaiset, tataarit, romanit, maahanmuuttajat, maahanmuuttajataustaiset)	10 %	n=89
Uskonnollinen tai aatteellinen vähemmistö	5 %	n=49
Vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö	5 %	n=47
Seksuaalivähemmistö	7 %	n=67
Joku muu vähemmistö, mikä:	4 %	n=33
En halua kertoa	1 %	n=13
En kuulu mihinkään vähemmistöön	72 %	n=668

2.3. Tulosten analysointi ja huomioita tulkinnasta

Kyselyn tulokset on analysoitu ristiintaulukoimalla ne vähemmistöaseman, sukupuolen, iän ja äidinkielen mukaan sekä sen mukaan, onko vastaaja kertonut kokeensa syrjintää tai epäasiallista kohtelua. Muuttujien välisiä riippuvuuksia testattiin khiin neliö -testillä osassa kysymyksiä.

Analyysissa ja raportoinnissa käytettyjen taustamuuttujien muodostamisen kuvaus:

- **Kuuluu johonkin vähemmistöön** = Vastaajat, jotka ovat valinneet vähintään yhden kysymyksessä "Kuulutko johonkin vähemmistöön?" annetuista vähemmistöjen vaihtoehtoista, pois lukien vaihtoehto "Joku muu vähemmistö, mikä:"
- **Ei kuulu vähemmistöön** = Vastaajat, jotka ovat valinneet kysymyksessä "Kuulutko johonkin vähemmistöön?" vaihtoehdon "En kuulu mihinkään vähemmistöön"

Kokenut syrjintää = Vastaajat, jotka vastanneet "kyllä" vähintäänkin yhteen kysymyksessä "Oletko itse kokenut syrjintää kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista?" annetuista perusteiden vaihtoehtoista, pois lukien vaihtoehto "Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:"

Kokenut epäasiallista kohtelua = Vastaajat, jotka vastanneet "kyllä" vähintäänkin yhteen kysymyksessä "Oletko itse kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista?" annetuista perusteiden vaihtoehtoista, pois lukien vaihtoehto "Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:"

Vähemmistöön kuuluviin sekä muuttujiin "kokenut syrjintää" ja "kokenut epäasiallista" kohtelua **ei ole sisällytetty vastaajia, jotka olivat valinneet kyseisissä kysymyksissä "joku muu, mikä" -kohdan**. Näiden kohdalla annettujen avovastausten perusteella oli nähtävissä, että iso osa vastaajista oli tulkinnut vähemmistön, syrjinnän tai epäasiallisen kohtelun merkittävästi eri tavalla, kuin tässä tutkimuksessa oli määritelty. Osa "joku muu" vastauksista ei liittynyt kysymyksen aiheeseen lainkaan. Vähemmistöasemaan liittyvän kysymyksen avoimissa vastauksissa oli jonkin verran kommentteja liittyen ruotsinkieliseen vähemmistöön kuulumisesta. Ruotsinkieliset vastaajat huomioidaan analyysissa äidinkieleen liittyvässä tuloksien tarkastelussa.

Käsitteet syrjintä ja epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa eivät välttämättä ole kaupunkilaisille tuttuja ja niiden hahmottamisessa ja tulkinnassa on vastaajakohtaisia eroja. Vastaamisen helpottamiseksi näihin aiheisiin liittyvien kysymysosoiden alussa esitettiin käsitteiden määritelmät (määritelmät luettavissa tässä raportissa kyseisten aiheiden kappaleiden alussa). On myös huomioitavaa, että vaikka syrjintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvät kysymykset oli esitetty liittyen Helsingin kaupungin palveluihin, osa vastaajista on raportoinut myös sellaisista kokemuksista, joihin kaupungin toiminta ei suoranaisesti liity.

Pienet vaihtelut yksittäisten kysymysten vastaajamäärissä johtuvat osittain siitä, että "joku muu" - sekä "En halua kertoa" -vastaukset eivät sisälly kaikkiin tarkasteluihin. Osa vaihtelusta liittyy paperilomakkeisiin, joilla ei ole mahdollista kontrolloida sitä, mihin kysymykseen vastataan ja montako vaihtoehtoa valitaan. Esimerkiksi paperilomakkeilla jotkut vastaajista ovat vastanneet heille kuulumattomiin kysymyksiin liittyen syrjinnän kokemuksiin, vaikka lomakkeella aikaisemmin antamiensa vastausten perusteella heillä ei näitä kokemuksia olisi ollutkaan.

3. Elämänlaatu ja osallisuuden kokemus

3.1. Kokemus omasta elämänlaadusta

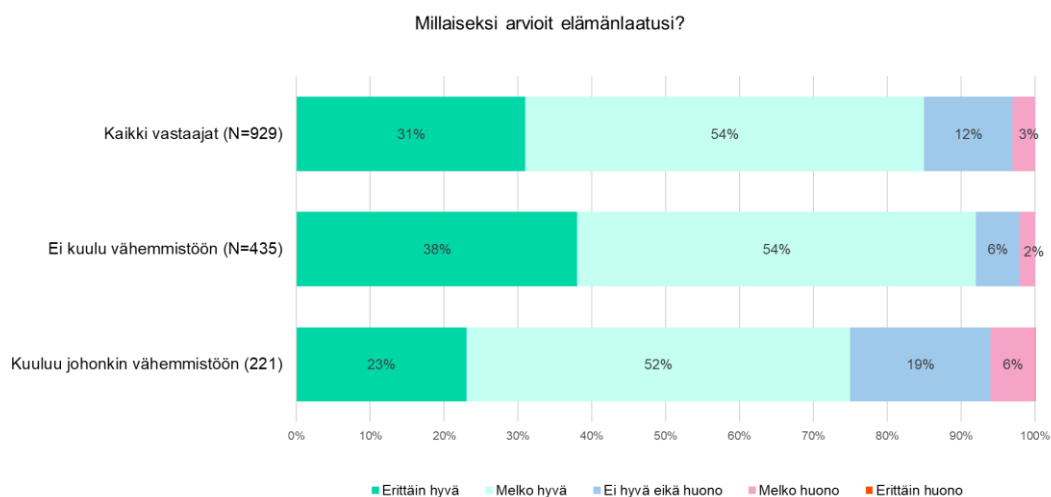
Tutkimuksessa pyydettiin vastaajia arvioimaan viisiportaisella asteikolla omaa elämänlaatuaan. Valtaosa (85 %) vastaajista kokee elämänlaatunsa vähintäänkin melko hyväksi. Seuraavasta kuviosta on nähtävissä vastausten jakautuminen kokonaistasolla sekä vähemmistöihin kuulumattomien ja vähemmistöihin kuuluvien osalta.

Vastaajista 85 % kokee elämänlaatunsa vähintäänkin melko hyväksi. Erittäin hyväksi elämänlaatunsa kokevissa korostuvat ikäryhmään 30 - 49 -vuotiaat kuuluvat ja ruotsinkieliset vastaajat. Naiset kokevat elämänlaatunsa hieman miehiä paremmaksi.

Äidinkieleltään muut kuin suomen- tai ruotsinkieliset sekä vähemmistöihin kuuluvat arvioivat elämänlaatunsa jonkin verran keskimääräistä arviota heikommaksi. Näissä ryhmissä on muita enemmän henkilöitä, jotka vastaavat elämänlaatunsa olevan "Ei hyvä eikä huono". Heikoimmaksi omaa elämänlaatuaan arvioivien keskuudessa korostuvat vastaajat, jotka ovat kertoneet kokeneensa syrjintää ja/tai epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa.

Vuonna 2020 toteutetun vastaavan tutkimuksen tuloksiin verrattuna kokemus omasta elämänlaadusta on hieman parantunut. Positiivista kehitystä on nähtävissä naisten, vähemmistöihin kuuluvien ja jonkin verran myös ruotsinkielisten vastauksissa. Muiden tarkasteltujen taustaryhmien osalta tulokset olivat yhteneväisiä edelliseen tutkimukseen verrattuna.

Kuvio 2. Elämänlaadun arviointi.



3.2. Osallisuuden kokemus

Tutkimuksessa kartoitettiin vastaajien osallisuuden kokemusta Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämän osallisuusindikaattorin sisältämien väittämien avulla. Osallisuusindikaattori muodostuu kymmenestä väittämästä, jotka kartoittavat vastaajan kuuluvuuden tunteita, tekemisten merkityksellisyyttä sekä toimintamahdollisuuksia ja hallittavuutta. Lisätietoja osallisuusindikaattorista on luettavissa THL:n verkkosivuilta.

Tämän kyselyn kaikista vastaajista laskettuna Osallisuusindikaattorin keskiarvo on 75,7 pistettä. Taustaryhmien osallisuusindikaattorin keskiarvot:

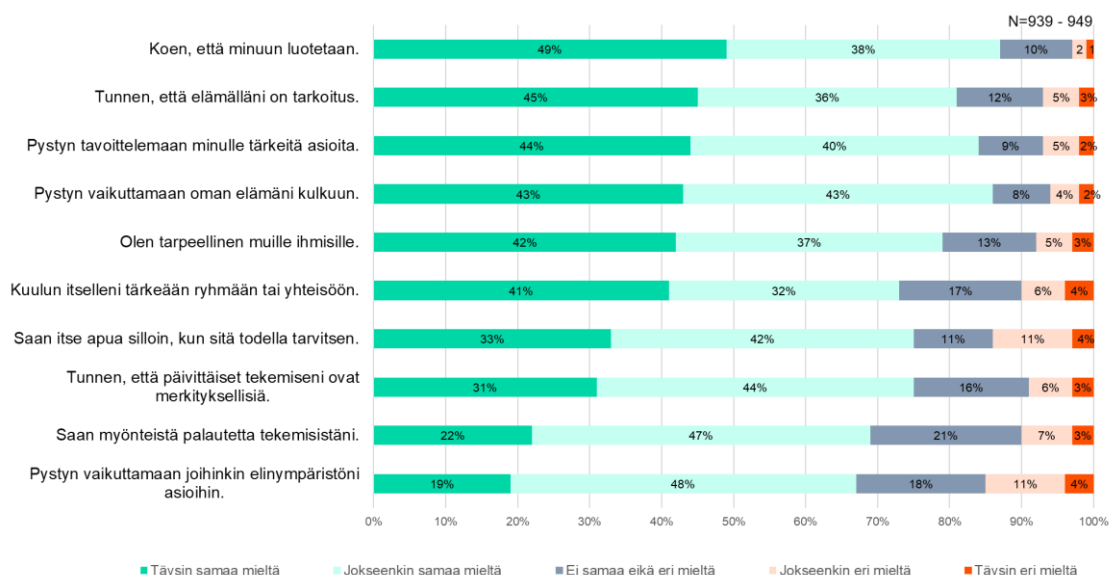
- Naiset 77,1
- Miehet 74,7
- Johonkin vähemmistöön kuuluvat 70,8
- Vähemmistöihin kuulumattomat 77,6

Osallisuusindikaattorin taustaryhmittäisessä tarkastelussa on huomioitavaa, että tulokset ovat suuntaa antavia, ja sukupuolten välillä ero ei ole tilastollisesti merkitsevä.

Kuten oman elämänlaadun arvioinnin kohdallakin, myös osallisuuden kokemukseen liittyvien väittämien kohdalla on nähtävissä, että suurimmalla osalla vastaajista kokemus omasta elämästä ja osallisuuden kokemuksesta on vähintäänkin melko hyvää.

Naiset ja ruotsinkieliset vastaajat ovat jonkin verran muita enemmän samaa mieltä lähes kaikkien väittämien kanssa. Vähemmistöihin kuuluvat sekä syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet ovat kaikkiin vastaajiin verrattuna vähän vähemmän samaa mieltä kaikista esitetyistä väittämistä.

Kuvio 3. Osallisuuden kokemus.



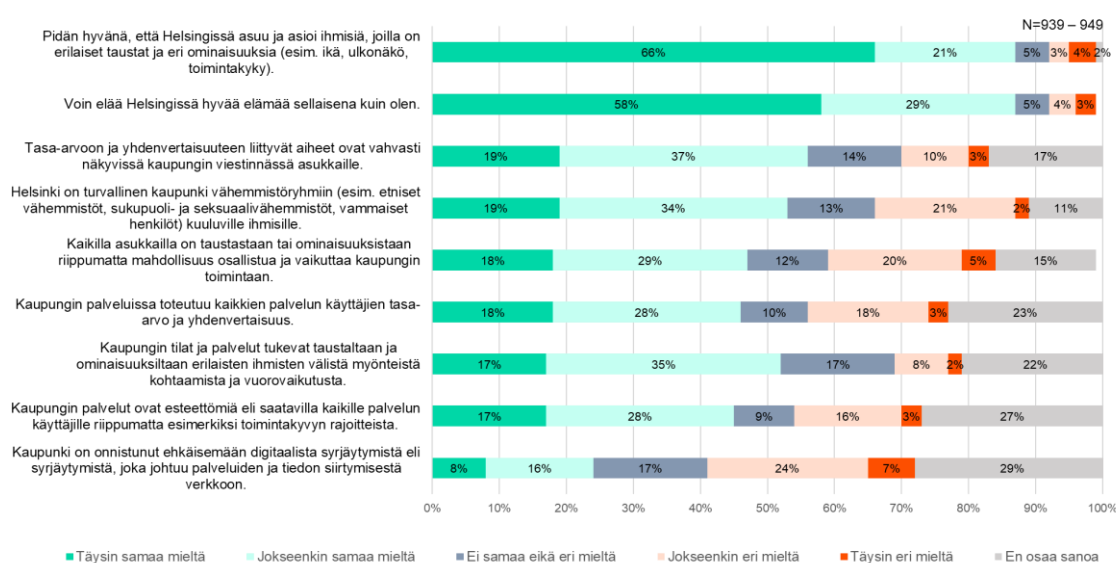
4. Käsitykset sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa

Kyselyssä kaupunkilaisille esitettiin väittämiä, jotka koskivat sukupuolten tasa-arvoa, kaupunkilaisten yhdenvertaisuutta, turvallisuutta, syrjäytymistä ja osallisuutta sekä vähemmistöjen asemaa Helsingissä ja kaupungin palveluissa. Kaupunkilaiset vastasivat yhdeksään väittämään asteikolla: 1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä. Vastaajilla oli myös mahdollisuus valita "en osaa sanoa" vaihtoehto, jota ei lasketa mukaan väittämien keskiarvoon.

Kokonaisuudessaan vastaukset antavat yleiskuvan siitä, miten sukupuolten välinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuus Helsingissä ja kaupungin palveluissa tällä hetkellä vastaajien mielestä toteutuu, ja miten syrjintää tai epäoikeudenmukaista kohtelua kokeneiden kaupunkilaisten näkemykset eroavat niiden kaupunkilaisten vastauksista, jotka eivät ole kokeneet syrjintää ja epäasiallista kohtelua.

Seuraavassa kuviossa on nähtävissä kokonaistulokset vastausten jakautumisesta kunkin väittämän kohdalla. Seuraavilta sivulta on luettavissa väittämäkohtaisesti tuloksien tarkastelu taustaryhmittäin. Kappaleen lopussa on yhteenveto kokonaisuudesta.

Kuvio 4. Käsitykset sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa.



“Pidän hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky)”.

Keskiarvo 4,4

Valtaosa vastaajista on täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Sekä syrjintää kokeneiden keskuudessa että epäasiallista kohtelua kokeneiden keskuudessa keskiarvo on hieman muita alempi. Miehet (4,2) suhtautuvat naisia (4,6) kriittisemmin väittämään. Miehistä 11 % on täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämästä, kun taas vastaava luku naisten joukossa on 4 %. Positiivisimmin väittämään suhtautuvat seksuaalivähemmistöön kuuluvat vastaajat (4,6).

“Voin elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin olen”

Keskiarvo 4,4

Suhtautuminen myös tähän väittämään on melko yksimielistä, suurimman osan ollessa väittämän kanssa vähintäänkin jokseenkin samaa mieltä. Vähemmistöihin kuuluvat ovat jonkin verran muita vähemmän samaa mieltä asiasta. Eniten eri mieltä siitä, että voin elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin olen, ovat syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet vastaajat.

“Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät aiheet ovat vahvasti näkyvissä kaupungin viestinnässä asukkaille”.

Keskiarvo 3,7

Reilu puolet vastaajista on väittämän kanssa vähintään jokseenkin samaa mieltä, 17 % ei osaa ottaa kantaa väittämään. Syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet suhtautuvat tähänkin väittämään muita kriittisemmin. Väittämä jakaa myös vähemmistöihin kuuluvien mielipiteitä; Vähemmistöihin kuuluvista hieman vajaa joka viides vastaa olevansa väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Vastaava luku ei vähemmistöön kuuluvien joukossa on reilu joka kymmenes.

“Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin (esim. etniset vähemmistöt, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vammaiset henkilöt) kuuluville ihmisille”.

Keskiarvo 3,5

Myös tähän väittämään suhtaudutaan kriittisemmin syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneiden keskuudessa verrattuna ei näitä kokeneisiin. Sen sijaan vähemmistöihin kuuluvat eivät eroa mielipiteiltään ei vähemmistöihin kuuluvien kanssa sen suhteen, miten turvallisena Helsinki vähemmistöryhmille nähdään.

Naiset ovat miehiä enemmän eri mieltä Helsingin turvallisuudesta vähemmistöryhmille. Naisten keskiarvo väittämään liittyen on 3,3 miesten keskiarvon ollessa 3,8. Naisista 29 % on täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, miesten keskuudessa vastaava luku on 15 %.

Alle 50-vuotiaat arvioivat heitä vanhempia yleisemmin kaupungin turvallisemmaksi vähemmistöryhmille. Ruotsinkieliset ovat hieman keskimääräistä kriittisempiä väittämän toteutumisen suhteen, muiden kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien keskuudessa suhtautuminen on keskimääräistä positiivisempaa.

“Kaikilla asukkailla on taustastaan tai ominaisuuksistaan riippumatta mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan”.

Keskiarvo 3,4.

Syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet ovat tästäkin väittämästä muita vähemmän samaa mieltä. Vähemmistöasema tai sukupuoli eivät sen sijaan erottele mielipiteitä aiheen suhteen. Alle 30-vuotiaat vastaajat kokevat osallistumismahdollisuudet taustasta tai ominaisuuksista riippumatta paremmiksi kuin heitä vanhemmat. Reilu neljännes vastaajista ei osaa ottaa väittämään kantaa tai eivät ole sen kanssa samaa tai eri mieltä.

“Kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.”

Keskiarvo 3,5

Väittäjä jakaa mielipiteitä ja iso osa vastaajista (33 %) ei osaa ottaa väittämään kantaa tai ei ole sen kanssa samaa tai eri mieltä. Tämänkin väittämän kohdalla syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet ovat kriittisimpiä. Naisista 24 % on väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä miesten vastaavan luvun ollessa 16 %. Suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvat ovat muunkielisiä hieman kriittisempiä kaupungin palvelujen käyttäjien tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisen suhteen.

“Kaupungin tilat ja palvelut tukevat taustaltaan ja ominaisuuksiltaan erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta”

Keskiarvo 3,7

Väittäjä jakaa mielipiteitä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olevia on 52 % vastaajista. Tämän väittämän kohdalla 22 % ei osaa ottaa väittämään kantaa ja 17 % ei ole väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Sukupuolien ja ikäryhmien väliset erot ovat hyvin pieniä. Vähemmistöihin kuuluvat ovat hieman muita kriittisempiä väittämän suhteen. Syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet suhtautuvat väittämään kriittisimmin.

“Kaupungin palvelut ovat esteettömiä eli saatavilla kaikille palvelun käyttäjille riippumatta esimerkiksi toimintakyvyn rajoitteista”.

Keskiarvo 3,5

Myös tämän väittämän kohdalla on paljon vastaajia, jotka eivät osaa ottaa siihen kantaa. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa on 45 % vastaajista. Nuoret suhtautuvat väittämään vanhempia ikäryhmiä positiivisemmin. Myös muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien keskuudessa suhtautuminen on muita kieliryhmiä positiivisempaa. Miehet kokevat kaupungin palvelujen esteettömyyden onnistuvan hieman naisia paremmin. Keskiarvot syrjintää (3,2) ja epäasiallista kohtelua (3,1) kokeneiden keskuudessa ovat jonkin verran muita alhaisempia.

“Kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palveluiden ja tiedon siirtymisestä verkkoon”

Keskiarvo 2,9

Kaupungin onnistumiseen digitaalisen syrjäytymisen estämisessä suhtaudutaan esitetyistä väittämistä kriittisimmin. Vain 24 % vastaajista on väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Isolla osalla ei ole selvää kantaa väittämään; vastaajista 29 % ei osaa ottaa kantaa väittämään ja 17 % vastaa, ettei ole väittämästä samaa eikä eri mieltä.

Suomenkieliset vastaajat suhtautuvat väittämään jonkin verran muita kieliä äidinkielenään puhuvia kriittisemmin. Myös naiset ja iäkkäämmät vastaajat korostuvat jonkin verran kriittisesti suhtautuvien keskuudessa.

4.1. Yhteenveto käsityksistä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Helsingin palveluissa

Tulosten perusteella valtaosa helsinkiläisistä pitää hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky). Suurin osa vastaajista myös kokee, että Helsingissä voi elää hyvää elämää omana itsenään. Muut esitetyt väittämät jakavat vahvemmin mielipiteitä. Eniten kritiikkiä herättää kaupungin onnistuminen digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä.

Kautta linjan syrjintää ja/tai epäasiallista kohtelua kokeneet vastaajat suhtautuvat tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyviin väittämiin muita kriittisemmin ja he eivät koe sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutuvan kaupungin palveluissa niin hyvin kuin vastaajat, jotka eivät olleet kokeneet syrjintää tai epäasiallista kohtelua.

Sukupuolien välillä on jonkin verran eroja näkemyksissä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen Helsingissä. Miehet kokevat naisia vahvemmin, että Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin kuuluville ihmisille ja että kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien palvelujen käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Miehet kokevat myös naisia enemmän kaupungin tilojen ja palvelujen tukevan erilaisten ihmisten myönteisiä kohtaamisia ja vuorovaikutusta ja pitävät tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvää kaupungin viestintää näkyvämpänä naisiin verrattuna. Naiset pitävät miehiä enemmän hyvänä asiana sitä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia. Naiset suhtautuvat miehiä kriittisemmin kaupungin onnistumiseen digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä ja he myös kokevat miehiä enemmän, että kaupungin palveluiden esteettömyyttä tulisi kehittää lisää, jotta palvelut olisivat paremmin saatavilla kaikille.

5. Syrjinnän kokemukset kaupungin palveluissa

Tutkimuksessa käsiteltiin omina kokonaisuuksinaan kaupunkilaisten kokemaa (1) syrjintää ja (2) epäasiallista kohtelua kaupungin palveluita käytettäessä. Tässä kappaleessa käsitellään syrjinnän kokemuksia. Kyse on käsitteistä, jotka eivät välttämättä ole kaikille kaupunkilaisille tuttuja ja joiden eroa voi myös olla vaikea hahmottaa. Vastaamisen helpottamiseksi määriteltiin syrjintä tutkimuslomakkeella seuraavasti:

“Syrjinnällä tarkoitetaan tässä kyselyssä tilanteita, joissa kaupungin työntekijä asettaa asiakkaan muita epäedullisempaan asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kansalaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden tai muun vastaavan henkilöön liittyvän seikan takia ilman hyväksyttävää perustetta. Käytännössä syrjintä voi olla palveluun pääsyn tai palvelun saamisen vaikeuttamista tai estämistä tai huonomman palvelun tarjoamista.”

Kaupunkilaisilta kysyttiin heidän omista mahdollisista syrjinnän kokemuksistaan kaupungin palveluissa eri syrjintäperusteilla sekä siitä, onko syrjinnän pelko estänyt heitä käyttämästä kaupungin palveluja viimeisen vuoden aikana. Syrjintää kokeneilta kysyttiin myös heidän kokemustensa toistuvuudesta, siitä onko syrjintää kohdattu viimeisen vuoden aikana sekä syrjintäkokemuksen ilmoittamisesta. Syrjintää kokeneiden oli myös mahdollista kertoa omin sanoin kokemuksistaan. Koska syrjinnän tunnistaminen on toisinaan haasteellista, (erityisesti se, millä perusteella syrjintä tapahtuu) vastaajille annettiin kysymyslomakkeella mahdollisuus myös valita vaihtoehto “en ole varma”.

Huomioitavaa on, että tässä raportoidut kokemukset syrjinnästä ovat vastaajien omia kokemuksia ja tulkintoja siitä, että heitä on syrjitty, eivät todennettuja syrjintätapauksia. Syrjinnästä kertovista avovastauksista käy ilmi, että kaikki niissä raportoidut kokemukset eivät liity määritelmän mukaiseen kaupungin työntekijän aiheuttamaan syrjinnän kokemukseen.

5.1. Syrjinnän kokemusten määrä ja perusteet

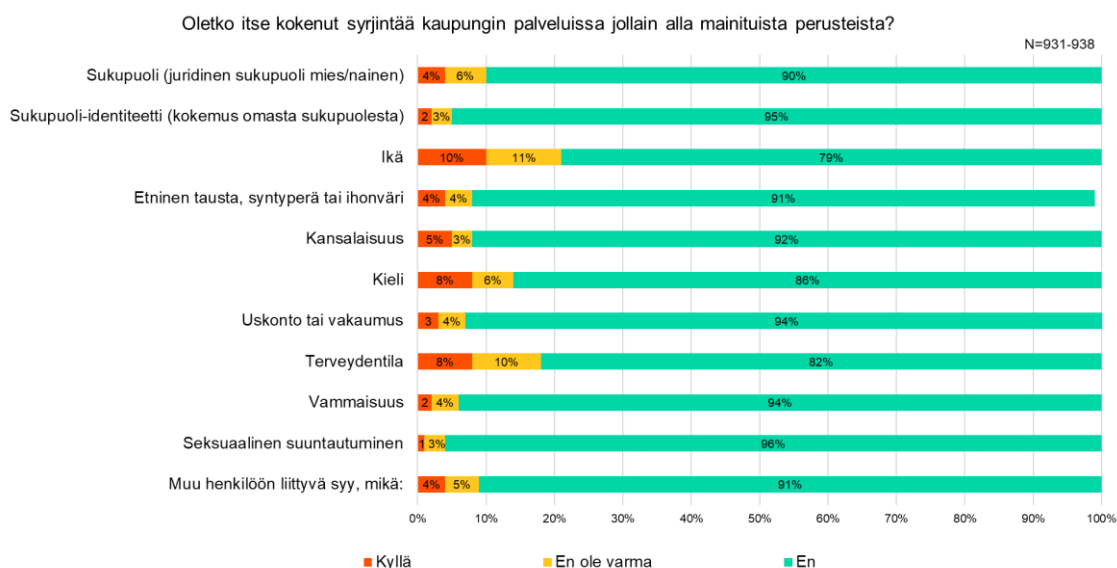
Tämän kyselyn vastaajista 21 % kertoo kokeneensa syrjintää kaupungin palveluissa. Naisista syrjintää kertoo kokeneensa 24 % ja miehistä 16 %. Syrjintää on koettu eniten iän, terveydentilan ja kielen perusteella. Ikä ja terveydentila ovat perusteita, joiden kohdalla ollaan useimmin epävarmoja siitä, onko syrjintää koettu. Nämä syrjintäperusteet korostuvat iäkkäämpien vastaajien keskuudessa. Koska kyselyn aineisto painottuu jonkin verran vanhempaan väestöön, ikä ja terveydentila syrjintäperusteina todennäköisesti korostuvat tuloksissa verrattuna Helsingin väestöön.

Vähemmistöihin kuuluvat ovat kokeneet syrjintää jonkin verran muita enemmän kaikkien tarkasteltujen syrjintäperusteiden osalta. Ruotsinkielisten osuus syrjintää kokeneista (10 %) on vähän suurempi kuin heidän osuutensa kaikista vastaajista (7 %), muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien osuus syrjintää kokeneista on 28 %, heidän osuutensa vastaajista ollessa 13 %. Syrjintää kokeneista naisia on 68 % ja miehiä 29 %.

Syrjintää kokeneiden vastaajien osuus (21 %) on hieman kasvanut verrattuna vuonna edelliseen kyselyyn, jolloin syrjinnän kokemuksia kertoi kohdanneensa 19 % vastaajista. Taustaryhmittäin tarkasteltuna syrjintää kokeneiden osuus vastaajista on lisääntynyt suomenkielisten ja 50–64-vuotiaiden keskuudessa ja vähentynyt eri vähemmistöissä sekä

ruotsinkielisissä ja muissa ryhmissä, joiden äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi. Seuraavassa kuviossa on nähtävissä syrjinnän kokemusten jakautuminen eri syrjintäperusteiden sekä epävarmojen osuus kunkin perusteen osalta.

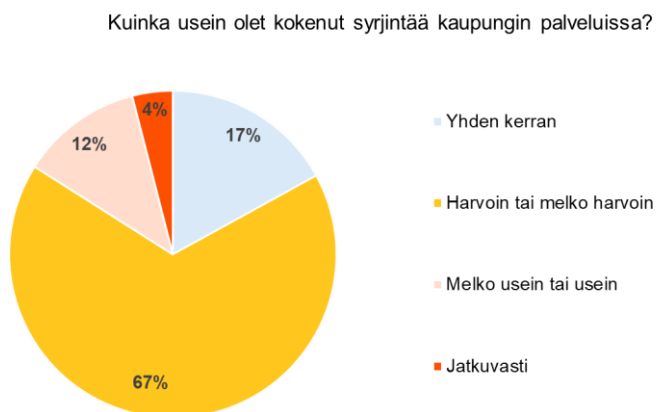
Kuvio 5. Syrjinnän kokemukset syrjintäperusteittain.



5.2. Syrjinnän toistuvuus ja kokemukset viimeisen vuoden aikana

Syrjintää kokeneilta vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he ovat kokeneet syrjintää Helsingin kaupungin palveluissa. Tyypillisimmin syrjintää on koettu harvoin tai melko harvoin. Vähemmistöihin kuuluvien ja niihin kuulumattomien kaupunkilaisten välisiä tuloksia verrattaessa on nähtävissä, että syrjintää tapahtuu enemmän ja yleensä useampia kertoja, mikäli kaupunkilainen edustaa jotain vähemmistöä. Melko usein tai usein sekä jatkuvasti syrjintää kokeneita vastaajia on syrjintää kokeneiden vähemmistöön kuuluvien keskuudessa 20 %, vähemmistöihin kuulumattomien osuuden ollessa 10 %. Kerran syrjintää kokeneissa korostuu puolestaan vähemmistöihin kuulumattomat vastaajat. Myös muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvat syrjintää kokeneet ja miehet korostuvat jonkin verran usein tai jatkuvasti syrjintää kokeneissa.

Kuvio 6. Syrjinnän toistuvuus.



N=246

Vuoden 2024 tutkimuksessa kysyttiin uutena kysymyksenä syrjintää kokeneilta, ovatko he kokeneet sitä viimeisen 12 kuukauden aikana. Viimeisen vuoden aikana syrjintää kaupungin palveluissa kertoo kokeneensa 9,6 % vastaajista, kaikista vastanneista naisista heitä on 10 % ja miehistä 8 %. Kaikista syrjintää kokeneista 35 % kertoo kokeneensa sitä viimeisen vuoden aikana.

5.3. Syrjinnän kokemukset palveluittain

Syrjintää kokeneilta vastaajilta kysyttiin, mihin kaupungin palveluihin heidän kokemuksensa liittyvät. Tulosten tulkinnassa on syytä huomioida, että vastaajat ovat saattaneet käsittää lomakkeella esitetyt palvelukokonaisuudet osittain eri tavoin ja mahdollisesti sisällyttää niihin myös muita toimijoita tai tahoja, kuin varsinaisesti Helsingin kaupungin palveluita.

Palveluittain tarkasteltuna syrjinnän kokemukset liittyvät selvästi useimmin terveyspalveluihin. Terveyspalveluissa koetun syrjinnän yleisyys saattaa osittain selittyä sillä, että tutkimukseen vastanneiden joukossa ikäjakauma painottuu iäkkäämpiin kaupunkilaisiin, jotka käyttävät suhteessa enemmän terveyspalveluita. Nuorisopalveluihin liittyviä syrjinnän kokemuksia on pienin määrä, mikä myös mahdollisesti liittyy vastaajien vähäisiin kokemuksiin näistä palveluista ikärakenteesta johtuen.

Terveyspalveluissa syrjintää kokeneissa korostuvat naiset ja iäkkäimmät vastaajat, mutta terveyspalvelut ovat kaikissa ikäryhmissä useimmin valittu palveluksi, jossa syrjintää on koettu. Muissa kuin terveys- ja nuorisopalveluissa vähemmistöihin kuuluvien vastaajien osuus on vähemmistöihin kuulumattomia suurempi. Miesten osuus syrjintää kokeneista on naisia suurempi asumisen ja työllisyyden palveluissa. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien lukumäärä syrjintää kokeneissa on melko pieni, joten heidän osaltaan kokemusten jakautuminen palveluittain on vain suuntaa antavaa. Huomioitavaa kuitenkin on, että muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien keskuudessaan terveyspalvelut eivät korostu yhtä vahvasti kuin kokonaisluvuissa. Sen sijaan heidän keskuudessaan korostuvat työllisyys- ja asumisen palvelut sekä julkinen liikenne.

Kuvio 7. Syrjinnän kokemukset palveluittain ja vähemmistöaseman mukaan.



Syrjintää kokeneilta kysyttiin myös, ovatko he ilmoittaneet tai tehneet valitusta kokemastaan syrjinnästä sekä mihin tai missä kanavassa mahdollinen ilmoitus on tehty. Syrjintää kokeneista vain 12 % kertoo tehneensä asiasta ilmoituksen, suurin osa antamalla palautetta suoraan

palveluun, jossa olivat syrjintää kokeneet tai Helsingin kaupungin palautepalvelun kautta (<https://palautteet.hel.fi>).

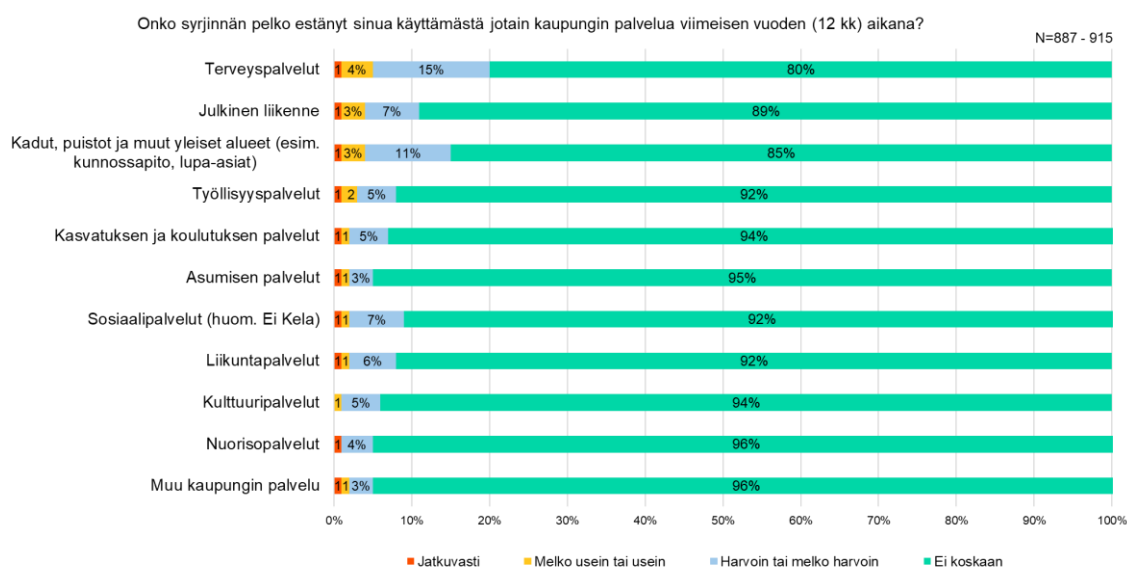
5.4. Syrjinnän pelko kaupungin palveluissa

Kaikilta tutkimukseen vastanneilta kysyttiin, onko syrjinnän pelko estänyt heitä käyttämästä jotain kaupungin palvelua viimeisen vuoden (12 kk) aikana ja kuinka toistuvaa mahdollinen palvelujen käyttöä estävä pelko on ollut. Aihetta kartoitettiin samoista kaupungin tarjoamista palveluista, joista kysyttiin jo aiemmin tutkimuksessa koskien syrjinnän esiintymistä.

Suurimmalla osalla vastaajista ei ole pelkoja tai pelko syrjinnästä ei lainkaan estä kaupungin palveluiden käyttöä. Jokaisen kartoitetun kaupungin tarjoaman palvelun piirissä on kuitenkin kaupunkilaisia, jotka ovat kokeneet syrjinnän pelon estäneen kyseisten palveluiden käyttöä. Syrjinnän pelko (vähintäänkin harvoin) vaikuttaa eniten terveyspalveluiden (20 %) ja katujen, puistojen ja muiden yleisten alueiden (esim. kunnossapito, lupa-asiat) (15 %) käyttöön.

Seuraavassa kuviossa on nähtävissä, kuinka usein syrjinnän pelko on estänyt eri palvelujen käyttöä.

Kuvio 8. Syrjinnän pelon vaikutus palvelujen käyttöön.



Vähemmistöön kuuluvien keskuudessa syrjinnän pelko on estänyt palvelujen käyttöä kaikkien palveluiden osalta enemmän kuin niiden joukossa, jotka eivät kuulu mihinkään vähemmistöön. Vähemmistöasemaa yleisemmin palvelujen käyttöä estävää pelkoa esiintyy niiden vastaajien keskuudessa, jotka ovat vastanneet kohdanneensa syrjintää tai epäasiallista kohtelua. Sukupuolien välillä selvin ero palvelun käyttöön vaikuttavien pelkojen osalta on terveyspalveluissa. Terveyspalvelujen osalta miehistä 87 % vastaa, että pelot eivät koskaan ole estäneet heidän palvelujen käyttöä naisten kohdalla vastaavan luvun ollessa 76 %. Muita palveluita, joiden käyttämiseen liittyen naisilla on jonkin verran miehiä enemmän pelkoja ovat julkinen liikenne, kadut, puistot ja muut yleiset alueet sekä liikunta- ja kulttuuripalvelut.

5.5. Yhteenveto syrjinnän kokemuksista kaupungin palveluissa

Noin viidennes vastaajista kertoo kokeneensa syrjintää kaupungin palveluissa. Viimeisen vuoden aikana syrjintää kokeneita on 9,6 %. Tyypillisimmin kokemukset ovat kertaluonteisia tai

harvinaisia, mutta 18 %:lla syrjintää kokeneista kokemukset ovat usein toistuvia tai jatkuvia. Hyvin harva on tehnyt ilmoitusta kokemastaan syrjinnästä.

Naisista syrjintää kertoo kokeneensa 24 % ja miehistä 16 %. Vähemmistöihin kuuluvat ovat kokeneet syrjintää jonkin verran muita enemmän kaikkien tarkastelujen syrjintäperusteiden kohdalla. Muuta kuin suomea äidinkielenä puhuvien osuus korostuu syrjintää kokeneissa syrjintäperusteilla "etninen tausta, syntyperä tai ihonväri", "kansalaisuus", "kieli" sekä "Uskonto tai vakaumus". Myös ruotsinkielisten osuus kielen perusteella syrjintää kokeneissa on suomenkielisiä vähän suurempi suhteessa heidän vastaajamääräänsä.

Syrjintäkokemusten toistuvuus korostuu vähemmistöön kuuluvien keskuudessa. Syrjintää koetaan useimmin terveydentilan tai iän perusteella. Palveluittain tarkasteltuna syrjinnän kokemukset liittyvät selvästi useimmin terveyspalveluihin. Syrjinnän pelko esteenä kaupungin palvelujen käytölle ei ole yleistä, mutta jokaisen palvelun kohdalla löytyy henkilöitä, joita pelko on estänyt. Myös tässä yhteydessä terveyspalvelut korostuvat - näitä palveluita on jättänyt käyttämättä syrjinnän pelon vuoksi ainakin joskus viidesosa vastaajista.

Suoria lainauksia vastaajien raportoimista syrjinnän kokemuksista:

"I suspect a doctor at the cancer center did ignore and refuse referral to another cancer ward due to my ethnicity. I have not yet filed a complaint in fear of getting worse treatment at this final stage at my life."

"HSL-sovellus. Älypuhelinsovellusten pakottaminen joka paikkaan voi lisätä syrjintäkokemusta. Olen lopettanut julkisen liikenteen käytön, sillä en halua tai voi käyttää HSL-sovellusta. En omista tarpeeksi uutta puhelinta. Osa ihmisistä myös kokee älypuhelimien haittaavan elämänlaatua. Niin minäkin."

"Jag har rätt att tala på mitt mådersmål, svenska, här jag använde mig av stadens hälso- och sjukvårdstjänster. Det fungerar nästan aldrig. Personalen kan inte, och vägrar tala svenska fast jag har rätt att få behandling på svenska."

"I'm not sure if this qualifies as discrimination, but I've noticed that in employment services, non-finnish speakers often seem to have fewer opportunities or a lower chance to secure the job or role they are seeking."

"Olen usein liikuntarajoitteisen äitini fyysisenä tukena terveyskeskuksessa ja sairaalassa. Lääkärit ja hoitajat puhuvat äitini ohitse minulle, koska hän on vanhus. Hän ei kuitenkaan ole dementikko eikä kuuro vaan henkisesti erittäin toimintakykyinen. Joudun jatkuvasti huomauttamaan, että hoitohenkilökunta voi puhua potilaalle eikä minulle."

"Naisten terveysongelmia vähätellään eikä tutkita. Kävin lääkäriillä, kun sormet turposivat kaksinkertaiseksi kylmästä ilmasta monta kuukautta ja olin huolissani. Lääkäri halusi tutkia silmät, jolloin tökkäsi minua silmäluomeen ja kysyi että onko mulla aina yhtä punaiset luomet vai onko vaan meikkityylii tollainen. Ja mitään muuta ei tutkittu."

"ESIMERKKI: Pääsy Ateneumiin. Monet kulttuurilaitokset (omistaja usein muu kuin Helsingin kaupunki) ovat panostaneet paljon tilojen esteettömyyteen ja palvelevat hyvin myös vammaisia, esimerkkinä Ateneum. Talon "takasivulta" Ateneumkujalta on rakennettu esteetön reitti talon palveluihin. Helsingin kaupunki on kuitenkin sulkenut autoilta pääsyn Ateneumkujalle. Vammaisen tulee seikkailla apuvälineineen lumessa/sohossa/sateessa "jonnekin lähiseudulle" pysäköineestä taksista ovelle. Esim. rollaattori tai kaksi keppiä estävät mm. sateenvarjon käytön, kun molemmat kädet on sidottu perusliikkumiseen."

Helsingin autoviha johtaa omituisiin ratkaisuihin. Jos ihminen tarvitsee sisätiloissa esteettömyyttä, hän ei voi saapua kohteeseen kävellen, pyörällä tai sähköpotkulaudalla. Hän tarvitsee autokuljetuksen. Helsinki on tehnyt monet sinänsä esteettömät kohteet tästä syystä esim. minulle saavuttamattomiksi. Autoviha on vammaisten syrjintää.”

“Lapseni päiväkodissa oli pakollista osallistua ev. lut. kirkon tilaisuuteen vaikka se oli uskonnotton lapsen/perheen vakaumuksen vastaista”

“Vammaisena on vaikea saada invalidille sopivaa esim. vuokra-yksiötä. Rollaattorille sopiva esteetön asunto.”

“Kuulin, kun sairaanhoitaja konsultoi lääkäriä oireistani, niin lääkäri vastasi: "Ainahan naiset valittavat eikä sen takia aina jaksu tutkia." Hän siis ei tosiaan vaivaantunut tutkimaan.”

“Liikuntaesteisen vanhuksen pääsy kulttuuripalveluihin ei ole tasa-arvoista. Avustavaa henkilöstöä tarvittaisiin enemmän (huom. Taloudelliset esteet).”

“Kokemukseni liittyvät neuvolapalveluihin, jotka kaikessa loistavuudessaan ovat edelleen hyvin nainen-lapsi lähtöisiä. Koin epätasa-arvoisena sekä itseni että puolisoni puolesta sen, ettei kohdeltu tasa-arvoisina vanhempina, vaan selkeästi olin naisena ja äitinä oletettu toimimaan ja tuntemaan tietyillä tavoilla. Neuvolassa kyllä mainostettiin, että myös isät otetaan yhtä lailla huomioon, mutta emme kahden lapsen kokemuksella voi tätä allekirjoittaa. Esimerkiksi on outoa, että synnytyksen jälkeen voimavarakartoitus teetetään vain äideillä, vaikka yhtälailla isän voimavaroilla on valtava merkitys koko perheen hyvinvoinnin kannalta. Olisi helppo homma laittaa Maisan kautta molemmille vanhemmille sukupuolesta riippumatta. Kysymykset eivät kuitenkaan olleet sidonnaisia synnytykseen. Nyt puolisoni koki jääneensä yksin ahdistuksensa kanssa ja itsestä tuntui epäreilulta, että omat voimavarat kuvaavat koko perhettä.”

6. Epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa

Tutkimuksessa käsiteltiin omina kokonaisuuksinaan kaupunkilaisten kokemaa (1) syrjintää ja (2) epäasiallista kohtelua kaupungin palveluita käytettäessä. Tässä kappaleessa käsitellään kokemuksia liittyen epäasialliseen kohteluun. Vastaamisen helpottamiseksi epäasiallinen kohtelu määriteltiin tutkimuslomakkeella seuraavasti:

“Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan tässä kyselyssä kaikkea henkilöön kohdistuvaa loukkaavaa, nöyryyttävää, väkivaltaista tai muulla tavalla epäasiallista käyttäytymistä paitsi syrjintää. Epäasialliseen kohteluun voi syyllistyä palvelun työntekijä tai muut asiakkaat.”

Kaupunkilaisilta kysyttiin heidän omista mahdollisista epäasiallisen kohtelun kokemuksistaan kaupungin palveluissa eri perusteilla. Koska epäasiallisen kohtelun tunnistaminen saattaa olla haastavaa, vastaajilla oli mahdollisuus myös valita vaihtoehto “En ole varma”. Kaikilta vastaajilta kysyttiin myös siitä, onko epäasiallisen kohtelun pelko estänyt heitä käyttämästä kaupungin palveluja viimeisen vuoden aikana. Epäasiallista kohtelua kokeneilta kysyttiin tarkentavina kysymyksinä siitä, kuinka toistuvia kokemukset ovat olleet, onko kokemuksia ollut viimeisen vuoden aikana, minkä tyyppistä epäasiallinen kohtelu on ollut ja kenen toimesta sitä on tehty. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa kokemuksistaan omin sanoin.

Huomioitavaa on, että tässä raportoidut kokemukset epäasiallisesta kohtelusta ovat vastaajien omia kokemuksia ja tulkintoja, eivät todennettuja tapauksia. Epäasiallisesta kohtelusta kertovista avovastauksista käy ilmi, että kaikki niissä raportoidut kokemukset eivät ole tutkimuksessa käytetyn määritelmän mukaisia.

6.1. Epäasiallisen kohtelun kokemusten määrä ja perusteet

Vastaajista 85 % ei ole kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa. Naisista 18 % ja miehistä 10 % kertoo kokeneensa epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa. Epäasiallisen kohtelun perusteet jakautuvat melko tasaisesti kaikkien valittavissa olleiden perusteiden välillä, yleisimmin mainitaan syrjinnän perusteiden tapaan ikä, terveydentila ja kieli. Vastaajien iän painottumisen vanhempaan väestöön voidaan olettaa vaikuttavan (kuten myös syrjintäperusteiden kohdalla) tuloksissa jonkin verran terveydentilan ja iän ylikorostumiseen. Ikä ja terveydentila ovat yleisimmin mainittuja perusteita myös kokemuksista epävarmojen kohdalla.

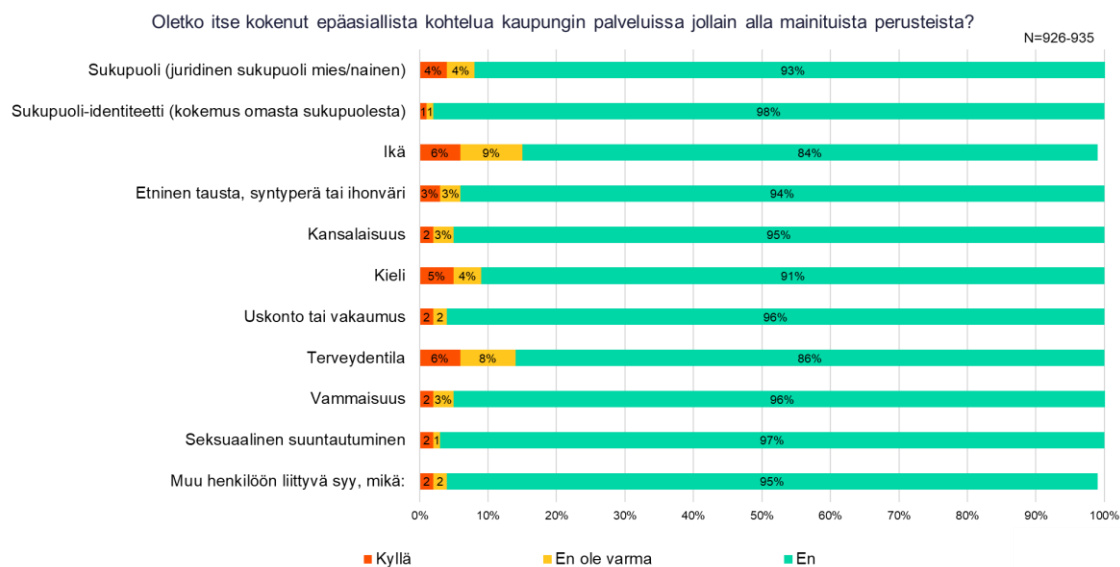
Ruotsinkielisten osuus epäasiallista kohtelua kokeneista (10 %) on vähän suurempi kuin heidän osuutensa kaikista vastaajista (7 %), muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien osuus epäasiallista kohtelua kokeneissa on 22 %, heidän osuutensa vastaajista ollessa 13 %. Epäasiallista kohtelua kokeneista naisia on 70 % ja miehiä 26 %.

Vähemmistöihin kuuluvien osuus korostuu jonkin verran epäasiallista kohtelua kokeneissa kaikkien perusteiden kohdalla. Epäasiallisen kohtelun kokemuksissa naisten osuus miehiin verrattuna on jonkin verran suurempi perusteiden juridinen sukupuoli, ikä ja terveydentila kohdalla. Kieli on yleisin peruste epäasialliselle kohtelulle muilla kuin suomenkielisillä vastaajilla, ruotsinkielisistä vastaajista 22 % ja muun kielisistä vastaajista 20 % kertoo kohdanneensa epäasiallista kohtelua kielen perusteella.

Epäasiallista kohtelua kokeneiden vastaajien osuus (15 %) on hieman laskenut verrattuna edelliseen kyselyyn, jolloin epäasiallista kohtelua kertoi kohdanneensa 17 % vastaajista.

Seuraavassa kuviossa on nähtävissä epäasiallisten kokemusten jakautuminen eri perusteiden sekä epävarmojen osuus kunkin perusteen osalta.

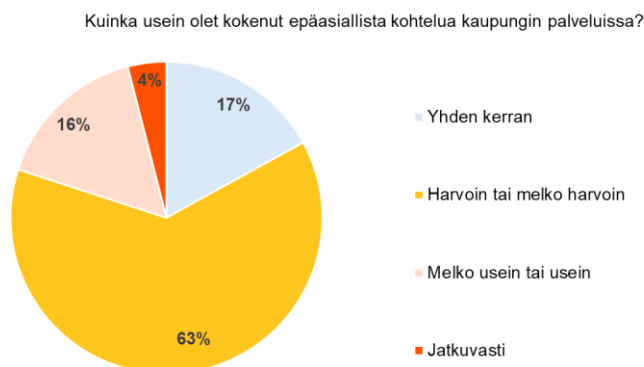
Kuvio 9. Epäasiallisen kohtelun kokemukset perusteittain.



6.2. Epäasiallisen kohtelun toistuvuus ja kokemukset viimeisen vuoden aikana

Epäasiallista kohtelua kokeneilta vastaajilta kysyttiin kohtelun toistuvuudesta sekä siitä, onko kohtelua koettu kaupungin palveluissa viimeisen vuoden aikana. Tyypillisimmin epäasiallista kohtelua on koettu harvoin tai melko harvoin. Viidennes vastaajista kuitenkin kertoo kokevansa epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa vähintäänkin usein. Taustaryhmittäin tarkasteltuna ei ole havaittavissa selviä eroja epäasiallisen kohtelun kokemusten toistuvuuden suhteen. Seuraavassa kuviossa on esitetty epäasiallisen kohtelun toistuvuuden jakautuminen kokonaistasolla.

Kuvio 10. Epäasiallisen kohtelun toistuvuus



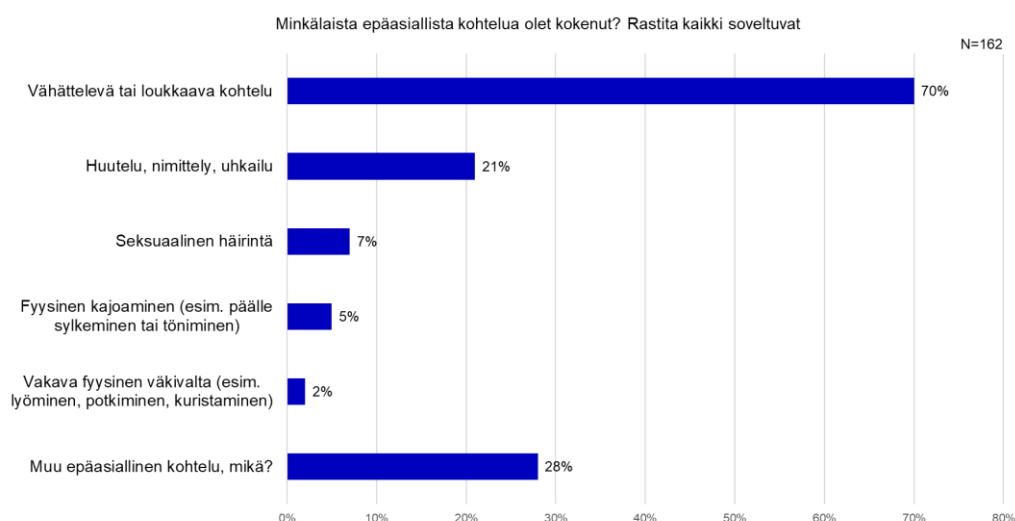
N=246

Kaikista vastaajista 8,4 % on kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa viimeisen vuoden aikana. Joskus epäasiallista kohtelua kokeneista 36 % kertoo ainakin jonkun kokemuksista tapahtuneen viimeisen vuoden sisällä. Viimeisen vuoden aikana epäasiallista kohtelua kokeneista naisia on 68 % ja miehiä 28 %.

6.3. Minkälaista epäasiallista kohtelua on koettu ja kenen taholta

Epäasialliseen kohteluun liittyvillä tarkentavilla kysymyksillä selvitettiin, mikä tyyppistä koettu epäasiallinen kohtelu on ollut ja ollaanko sitä kohdattu henkilöstön vai muiden asiakkaiden taholta. Suurin osa (70 %) epäasiallista kohtelua kokeneista kertoo kohdanneensa vähättelevää tai loukkaavaa kohtelua. Noin viidesosan kokemukset ovat olleet huutelua, nimittelyä tai uhkailua. 7 % epäasiallista kohtelua kokeneista on kohdannut seksuaalista häirintää. Fyysistä epäasiallista kohtelua on koettu vähiten - fyysistä kajoamista 5 % ja vakavaa fyysistä väkivaltaa 2 % epäasiallista kohtelua kokeneista. 28 % epäasiallista kohtelua kokeneista kertoo kohtelun olleen jotain muuta, mitä annetuissa vaihtoehdoissa esitettiin. Seuraavassa kuviossa on nähtävissä epäasiallisen kohtelun jakautuminen erityyppisiin tapoihin.

Kuvio 11. Epäasiallisen kohtelun muoto.



Vastauksissa kysymykseen, mitä muuta epäasiallista kohtelua on koettu, on kommentteja mm. liittyen vähättelevään tai loukkaavaan kohteluun, kieleen liittyviä epäasiallisia kokemuksia sekä myös kommentteja, joista ei täysin selviä, sisältyvätkö kokemukset tässä kyselyssä määriteltyyn epäasialliseen kohteluun.

Suoria lainauksia avoimista kommentteista kysymykseen, minkälaista epäasiallista kohtelua on koettu:

- “Cursing those who speak Russian language”
- “Being told to learn Finnish”,
- “De kan inte tala svenska!”
- “Bad looks, frustration signs, shouting, too loud talks/instructions”,
- “Sanallinen vähättely.”
- “Seksismi ja sukupuoliaseman loukkaus”

Epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa on tyypillisimmin koettu työntekijöiden taholta, mutta myös muilla asiakkailla on rooli kaupungin palveluissa koetussa epäasiallisessa

kohtelussa. Seuraavassa kuviossa on esitettyä jakauma sen suhteen, kenen taholta epäasiallista kohtelua on koettu.

Kuvio 12. Epäasiallisesti kohdellut taho.



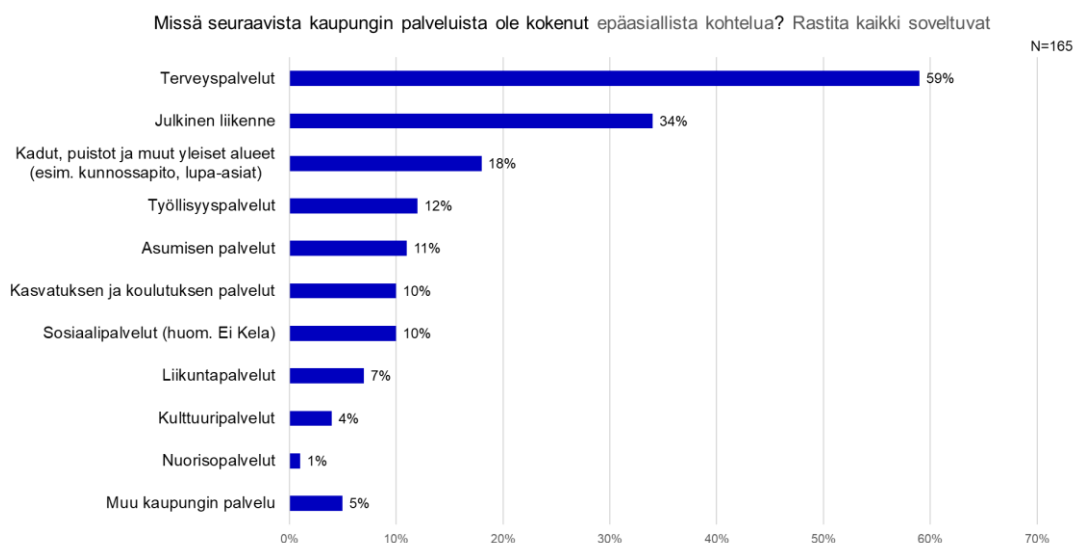
6.4. Epäasiallisen kohtelun kokemukset palveluittain

Epäasiallista kohtelua kokeneilta kysyttiin myös, mihin kaupungin palveluihin heidän kokemuksensa liittyvät. Tulosten tulkinnassa on syytä huomioida, että vastaajat ovat saattaneet käsittää lomakkeella esitetyt palvelukokonaisuudet osittain eri tavoin ja mahdollisesti sisällyttää niihin myös muita toimijoita tai tahoja kuin varsinaisesti Helsingin kaupungin palveluita.

Palveluittain tarkasteltuna epäasiallisen kohtelun kokemukset liittyvät selvästi useimmin terveyspalveluihin. Terveyspalveluissa koetun epäasiallisen kohtelun yleisyys saattaa osittain selittyä sillä, että tutkimukseen vastanneiden joukossa ikäjakauma painottuu iäkkäämpiin kaupunkilaisiin, jotka käyttävät suhteessa enemmän terveyspalveluita. Nuorisopalveluihin liittyviä epäasiallisen kohtelun kokemuksia on pieni määrä, mikä myös mahdollisesti liittyy vastaajien vähäisiin kokemuksiin näistä palveluista ikärakenteesta johtuen. Terveyspalveluissa epäasiallista kohtelua koneissa korostuvat vähemmistöjen edustajat, naiset ja iäkkäimmät vastaajat, mutta kuten syrjintäkokemusten kohdallakin, terveyspalvelut ovat kaikissa tarkastelluissa taustaryhmissä useimmin valittu palveluksi, jossa on koettu epäasiallista kohtelua.

Miesten osuus epäasiallista kohtelua kokeneista on naisia suurempi työllisyys- ja sosiaalipalveluissa sekä asumisen palveluissa. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien lukumäärä epäasiallista kohtelua kokeneissa on pieni, joten heidän osaltaan kokemusten jakautuminen palveluittain on vain suuntaa antavaa. Huomioitavaa kuitenkin on, että kuten syrjinnän kohdallakin, muunkielisten keskuudessaan terveyspalvelut eivät korostu yhtä vahvasti kuin kokonaistuloksissa. Sen sijaan heidän keskuudessaan korostuu muihin verrattuna työllisyyspalveluissa koettu epäasiallinen kohtelu.

Kuvio 13. Epäasiallisen kohtelun kokemukset palveluittain.



6.5 Epäasiallisen kohtelun pelko kaupungin palveluissa

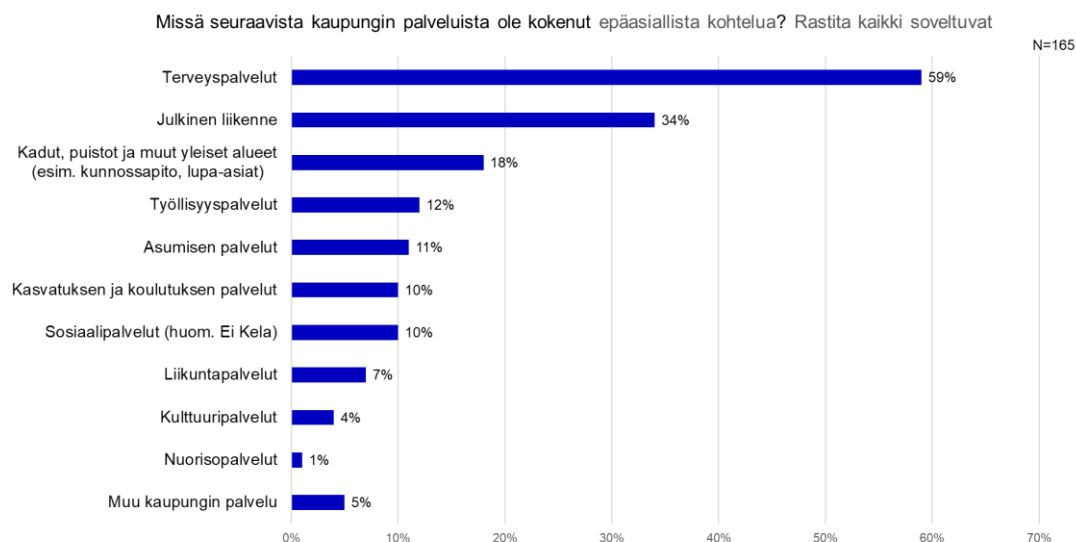
Kaikilta tutkimukseen vastanneilta kysyttiin, onko epäasiallisen kohtelun pelko estänyt heitä käyttämästä kaupungin palveluja viimeisen vuoden aikana ja kuinka toistuvaa mahdollinen palvelujen käyttöä estävä pelko on ollut.

Suurimmalla osalla vastaajista ei ole ollut pelkoja tai pelko epäasiallisesta kohtelusta ei lainkaan estä kaupungin palveluiden käyttöä. Jokaisen kartoitetun kaupungin tarjoaman palvelun piirissä on kuitenkin kaupunkilaisia, jotka ovat kokeneet epäasiallisen kohtelun pelon estäneen kyseisten palveluiden käyttöä.

Epäasiallisen kohtelun pelko vaikuttaa (vähintäänkin harvoin) eniten terveyspalveluiden (15 %), julkisen liikenteen (14 %) sekä katujen, puistojen ja muiden yleisten alueiden (14 %) käyttöön. Huomioitavaa on, että epäasiallisen kohtelun pelko ei välttämättä liity palvelun henkilökuntaan, vaan etenkin julkisessa liikenteessä sekä yleisillä alueilla liikuttaessa epäasialliseen kohteluun voi syyllistyä muut paikalla/tilassa olevat henkilöt.

Seuraavassa kuviossa on nähtävissä, kuinka usein epäasiallisen kohtelun pelko on estänyt eri palvelujen käyttöä.

Kuvio 14. Epäasiallisen kohtelun vaikutus palvelujen käyttöön.



6.5. Yhteenveto epäasiallisen kohtelun kokemuksista kaupungin palveluissa

Vastaajista 85 % ei koe, että heitä olisi kohdeltu epäasiallisesti kaupungin palveluissa. Naisista 18 % ja miehistä 10 % kertoo kokeneensa epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa. Kaikista vastaajista 8,4 % on kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa viimeisen vuoden aikana. Tyypillisimmin epäasiallista kohtelua on koettu harvoin tai melko harvoin. Viidennes vastaajista kuitenkin kertoo kokevansa epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa vähintäänkin usein. Kokemusten toistuvuudessa ei ole havaittavissa eroja taustaryhmittäin tarkasteltaessa. Palvelukohtaisessa tarkastelussa terveyspalvelut korostuu selvästi palveluna, jossa epäasiallista kohtelua on koettu. Suurimmalla osalla vastaajista ei ole ollut pelkoja tai pelko epäasiallisesta kohtelusta ei estä kaupungin palveluiden käyttöä. Jokaisen kartoitetun kaupungin tarjoaman palvelun piirissä on kuitenkin kaupunkilaisista, jotka ovat kokeneet epäasiallisen kohtelun pelon estäneen kyseisten palveluiden käyttöä. Epäasiallisen kohtelun pelko vaikuttaa (vähintäänkin harvoin) eniten terveyspalveluiden (15 %), julkisen liikenteen (14 %) sekä katujen, puistojen ja muiden yleisten alueiden (esim. kunnossapito, lupa-asiat) (14 %) käyttöön. Koettu epäasiallinen kohtelu on tyypillisimmin luonteeltaan vähättelevää tai loukkaavaa kohtelua; kokemukset fyysisestä kajoamisesta tai väkivallasta ovat vähäisiä.

Suoria lainauksia vastaajien raportoimista epäasiallisen kohtelun kokemuksista:

“Generally people in customer service are not often happy to serve you in English, the attitude is impatient and unfriendly. If i ask a finnish-speaker to help me/come to phone, their tone changes and the things get sorted out.”

“Sukupuoli-identiteettiäni saatetaan kyseenalaistaa ja heteronormatiivisuus on vahvaa kaikkialla. Eniten koen haasteita kuitenkin Ison kokoni takia. Minua ei lääkäriissä tutkita kunnolla koska kaikki johtuu vain ylipainosta: siinä missä veljeni ja kaksi serkkuni ovat molemmat saaneet haasteetta lähetteen polven kuvaukseen ja leikkaukseen, minua ei ole edes tutkittu kunnolla, saati kuvattu. Vain käsketty laihduttamaan, ja ilman mitään tarjottua tukea. En mene mielelläni lääkäriin vaikka tarvitsisin apua, koska aina on vaarana, että kohtelu on vähättelevää tai nöyryyttävää eikä apua saa kuitenkaan.”

”gynekologikäynti - seksuaalinen suuntautuminen ”sitten kun elämäntilanne muuttuu” ”sitten kun saat poiikaystävän” ”kyllä mieli muuttuu””

"Esim. vammaisen liikkuminen bussissa on tosi vaikeaa. Bussi lähtee liikkeelle ennen kuin ehtii istumaan tai poistumisen pitäisi olla just eikä odotella."

"(1)Tein ehdotuksen ja otin kantaa kotikatuni suunniteltuihin järjestelyihin vammaisen näkökulmasta. Ei vastattu! (2). Olin huolissani terveydentilastani. Kävin keskustelua maisassa. Terveystenhoitaja sulki keskustelun parin viestin jälkeen, jäin ilman vastauksia."

"Kun jäin eläkkeelle loppui terkessä asiallinen kohtelu. Esim. raudan imeytymisen pulmia vähätellään "muoti-ilmiönä". Tarjotaan ensimmäiseksi yksityistä omakustanteista hoitoa 100 %. Kaihi, riippuluomet, jalkojen nivelrikko, raudan imeytymishaasteet, omalääkäri/vastuulääkäri."

"Lipputarkastaja itäisen linjan metrossa tuli tarkastamaan lippua ensimmäisenä ulkomaalaistaustaiselta (brasilian kansalaisuus) aviomieheltäni, lisäksi tarkisti lipun toiselta ulkomaalaiselta, mutta ei tarkastanut kantasuomalaisen näköisiltä matkustajilta lippua."

"Naistenklinikalla vanhempi mieslääkäri kutsuttiin antamaan toinen mielipide tilanteeseen. Hän arvosteli pilkkaavasti valitsemaani ehkäisymenetelmää kuulematta (sukupuoleen liittyviä) syitä sen taustalla. Tilannetta pahensi se, että olin fyysisesti ja tilanteen vuoksi haavoittuvassa asemassa."

"Neuvolassa puhuteltiin vain äitiä. Sama sukupuoliroolittaminen koskien lasten hyvinvointia, kasvatusta, huolenpitoa ja muita asioita koettu läpi heidän iän on kyseessä ollut päiväkotit, koulu tai terveyskeskus."

"Opettajan kommentit sukupuolen "roolista yhteiskunnassa", luokan edessä ääneen lausuttu syrjintä "Et pysty, koska olet nainen", monesti, raju fyysinen syrjintä oppilaita kohden "opettajan" vallan takia, pöydän potkiminen oppilaan huomion saannissa."

"Public transport: I took a bus from my area to Kamppi and inside the driver was like please sit down or go out. I was like but i`m standing because i want to take care of my child and i did nothing wrong to him si i feel like it was discrimination."

7. Kaupunkilaisten ehdotuksia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus esittää omia ehdotuksia käytännön toimenpiteistä, jotka edistäisivät yhdenvertaisuuden ja sukupuolten välisen tasa-arvon toteutumista kaupungin palveluissa. Kysymykseen vastasi 332 henkilöä. Vastauksissa esiintyi paljon yleisluontoista aiheeseen liittyvää kommentointia ja jonkin verran myös aiheeseen liittymättömiä kommentteja. Tässä kappaleessa on esitetty tyypillisimmin esiintyneiden teemojen osalta suoria lainauksia annetuista ehdotuksista.

Kaupungin henkilöstön kouluttaminen

Koko kaupungin henkilöstön kouluttamisen koetaan olevan tärkeässä asemassa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutumisen varmistamisessa.

“Tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja syrjintää koskevia koulutuksia täytyy olla säännöllisesti tarjolla nimenomaan niille ihmisille, jotka kokevat että nämä asiat eivät koske heitä tai että ne ovat jonkinlaista woke-hömpötystä. Kaupungin työntekijöinä heillä on velvollisuus toimia jokaisen ihmisarvoa kunnioittaen.”

“Myös suorittavan henkilökunnan kuten vahtimestarien kouluttaminen siihen, että asioidaan heikossa asemassa olevan asiakaskunnan kanssa. Tärkeä käytös minimiin ja selkeä puuttuminen työyhteisöissä”

“Asiakasneuvojen huolellisempi perehdyttäminen (työllisyyspalvelut), hoitajien tasa-arvokoulutus ja miten puhutaan kunnioittavasti ja empaattisesti asiakkaille (terveyden hoito)”

Esteettömyys sekä ihmisten erilaisten tarpeiden huomioiminen tiloissa ja palveluissa

Kaupungin palveluihin pääsyn ja esteettömyyden varmistaminen kaikille kaupunkilaisille sekä erilaisten tarpeiden huomioiminen tilaratkaisuissa ja palveluissa nousevat esiin useissa ehdotuksissa.

“...Huomasimme kokemuksen kautta moneen kertaan, että useissa Helsingin kaupungin virastoissa ja laitoksissa hänen oli aivan mahdotonta asioida saamatta pysäköintivirhemaksua (inva-tunnuksesta huolimatta), koska invapaikat oli sijoitettu huomioiden vain pyörätuolia (tai muuta apuvälinettä) käyttävät. Niitä ei ole huomioitu lainkaan, joiden pitäisi päästä asioimaan mahdollisimman vähäisin askelin. Yksi esimerkki on Kalasataman terveysaseman edessä olevat paikat, joilla aikaisemmin oli pysäköinti kielletty, mutta ne muutettiin yllättäen pysähtymiskieltopaikoiksi poislukien taksit ja lastaajat. Mieheni ei siis enää voinut asioida terveysasemalla saamatta sakkoa, mutta joutui kuitenkin asioimaan siellä parikin kertaa viikossa haavahoidossa...”

“Kulkuväylien kunnossapito talvisin (eli liukkauden esto ja väylien aeraus) auttaisi tosi paljon kaikkia, varsinkin huonosti liikkuvia.”

“Mielestäni voisi ottaa huomioon että myös miesten vessoissa olisi lasten pottia saatavilla ellei erillistä lastenhoitohuonetta ole saatavilla. Muutenkin, pottia lastenhoitohuoneisiin! Kiitos kun välitätte 😊”

“Yhdenistuttavat wc kopit mahdollistavat unisex ja leimaamattoman wcn käytön.”

Saavutettavuus, digitaidottomien huomioiminen

Saavutettavuus etenkin digitaalisissa palveluissa sekä digitaidottomien pärjääminen ovat tekijöitä, joihin kaupungin toivottaisiin kiinnittävän enemmän huomiota.

“Saavutettavuuteen panostaminen verkkoympäristöissä ja oikeissa ympäristöissä”

“Digipalveluiden lisäksi kaupungin tulisi panostaa myös puhelinpalveluihin ja myös henkilökohtaiseen palveluun mm ikäihmisille, jotka eivät osaa tai voi käyttää digitaalisia palveluita.”

“Erityisesti terveydenhuollon henkilöstön ajan varaaminen ikäihmisten neuvontaan ja ohjaamiseen ja siitä tiedottaminen jotenkin muualle kuin nettiin.”

Segregaation vähentäminen/torjuminen, maahanmuuttajien integrointiin panostaminen

Eri alueiden eriytymistä ja leimautumista halutaan estää sekä lisätä maahanmuuttajien integraatioon ja heidän osallisuuden kokemuksensa kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä.

“Asuinalueiden ja koulujen segregaation vähentäminen, esim asuntopolitiikan keinot, ei-kaupallisten toimijoiden näkyvyys ja mahdollisuudet toimia tasapuolisesti eri alueilla”

“Olen Puotinharjussa asuva korkeakoulutettu hyvätuloinen, hyväosainen. En koe itse syrjintää, mutta todistan sitä usein. Kaupunki voisi aktiivisesti esim purkaa kaupunginosiin liittyvää stigmatisaatiota. Täällä Itä-Helsingissä on hyvä asua, mutta naapureitani leimataan.”

“Alueellemme on hyviä suunnitelmia, mutta niitä odotellessa todistamme vuodesta toiseen esim Puhoksen rappiota ja sen vieressä keskeneräiseksi jääneen kirkkotyömaan muuttumista epämääräisen porukan huumeluolaksi, jossa rikotaan ikkunoita jne. Tällä tavalla aluettani syrjitään ja sen asukkailla viestitään vähäarvoisuudessa. Tiedämme kaikki, että Eirassa tuota ei suvaittaisi ja rauniot olisi purettu ajat sitten. Matokallion sentään pelastimme”

“Segregaation ehkäisy on tärkeintä mitä kaupunki voi tehdä luodakseen turvallisen tilan kaikille. Maahanmuuttajia ei saa olla liikaa jossain osissa kaupunkia. Vuokra-asuntoja ei saa rakentaa vain itään ja koiliseen. Ei kaikkia köyhiä samaan paikkaan. Monipuolista asuntotarjontaa ja lisää tukea maahanmuuttajille kielen oppineen.”

“By focusing more on inclusion and fighting anti-immigrant propaganda. Can fund programming that brings people together with intercultural exchange.”

“Kyselyssä kysyttiin, että onko paikkoja joissa voi kohdata eri taustoista tulevia ihmisiä. Mielelläni kohtaisin, mutta en tiedä missä... Voisiko vaikka täällä Kannelmäessä (esim. Kannertalossa) olla jotain monikulttuurisia viikottaisia / kuukausittaisia tapahtumia? Kielikahvila vaikka tai jotain pientä yhdessä tekemistä, jossa me kantasuomalaiset ja maahanmuuttajat voisimme kohdata? Ja maahanmuuttajajaisille pitäisi kyllä kehittää lisää mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Miten saada tasa-arvo toteumaan myös patriarkaalisista kulttuureista tulevien yhteisöissä ja tytöt tietämään oikeutensa, siinäpä kysymys.”

Vähemmistöjen huomioiminen

Kaikkien vähemmistöjen huomiointia korostetaan kehitysehdotuksissa, erityisesti kielivähemmistöihin liittyvät kommentit ovat yleisiä.

“...Suomen kieltä äidinkielenä puhuvana hämmästelen myös ruotsin kielen vähättelyä kaupungilla, samoin englannin kielen arvoa Lingua Francana - näihin kieliin panostamalla suurin osa maahanmuuttajistakin tulisi palvelluksi. Kaupungin puheet tasa-arvosta tuntuvat vain markkinointilauseilta kielten suhteen. Ruotsi on kuitenkin virallinen kielemme ja koen epämukavana tunteen, että suomenkielisenä koen ehdotonta tarvetta puolustaa ruotsinkieltä kotikaupunkini suunnatessa kohti suvaitsemattomuutta..”

“Utbilda all personal i grundläggande svenska, så att de vågar prata och lära sig”

“Julkisissa pitäisi olla raskaana oleville, vanhuksille yms jotka aidosti tarvitsevat istumapaikan, jokin roosanauhan tyyppinen merkki jota pitää, jolloin kanssamatkustajat "velvoitettaisiin" ja näkisivät kysymättä että kyseinen henkilö tarvitsee istumapaikan (Britanniassa ja Japanissa jotkin tällaiset systeemit käytössä).”

Representaatio ja viestintä

Erialaisten ihmisten näkyvyyttä medioissa ja julkisuudessa pidetään hyvänä keinona edistää yhdenvertaisuutta. Myös selkeä tiedottaminen ja kaupunkilaisten ohjeistaminen ongelmatilanteiden kohtaamisessa tulee toiveissa esiin.

“Julkisissa tiloissa olisi tietoa kuinka puuttua epäasialliseen käytökseen jos sellaista huomaa.”

“Tästä voisi olla myös muuta mainontaa mediassa. Uhrina voi helposti kokea olevansa tilanteessa yksin niin tämä voisi auttaa muita puuttumaan asiaan”

“Representaatiolla on väliä. Sillä, mitä näemme kaupungin mainoksissa ja työntekijöinä ja asukkaina. Esimerkiksi vammaiset ovat pitkälti unohdettu vähemmistö, koska vammat ja vammaisuus koetaan kiusallisena. En myöskään usko sellaiseen yhdenvertaisuuteen, jota on kehittämässä ei-kyseessä-olevaan-vähemmistöön kuuluva henkilö.”

“Jag tycker det är viktigt att olika människor representeras på media och att alla får plats att synas. Det skall inte finnas risk för diskriminering och professionella skall skolas hur det skall bemöta olika människor.”

Muissa kommenteissa nostetaan esiin mm. ihmisten omaa vastuuta elämästään, avointa asennetta sekä selkeitä yhteisiä pelisääntöjä, joita kaikkien pitää noudattaa. Myös perinteiden kunnioittaminen ja huoli siitä, että suomenkielinen väestö kärsii vähemmistöjen kustannuksella, tulee kommenteissa esiin.

8. Yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista

Tämän tutkimuksen avulla kartoitettiin vastaajien näkemystä omasta elämänlaadustaan ja osallisuuden kokemuksesta sekä käsityksistä sukupuolien tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Helsingissä.

Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin syrjintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvien kokemusten yleisyyttä, niiden kohdentumista palveluittain, kokemusten toistuvuutta ja laatua sekä sitä, estääkö syrjinnän tai epäasiallisen kohtelun pelko kaupungin palvelujen käyttöä.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa kokemuksistaan omin sanoin sekä antaa kaupungille kehitysehdotuksia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi.

Oman elämän laatu ja kokemus osallisuudesta

Tämän tutkimuksen perusteella valtaosa helsinkiläisistä kokee elämänlaatunsa vähintäänkin melko hyväksi. Huomioitavaa on, että vähemmistöasemassa olevien arviot omasta elämänlaadusta ovat valtaväestöä heikommalla tasolla. Vähemmistöihin kuulumattomista 90 % pitää elämänlaatuaan erittäin tai melko hyvänä, kun vähemmistöihin kuuluvilla vastaava luku on 75 %.

Suhtautuminen oman elämän merkityksellisyyteen ja hallintaan sekä kokemus osallisuudesta ovat myös suurimmalla osalla vähintäänkin melko hyvällä tasolla. Tutkimuksessa käytetty osallisuuden kokemusta mittaavan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämän osallisuusindikaattorin keskiarvo kaikista vastaajista on 75,7 pistettä. Osallisuuden kokemuksen kohdallakin vähemmistöön kuuluvat kokevat osallisuuden vähemmistöihin kuulumattomia heikommaksi.

Käsitykset tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Helsingin palveluissa

Valtaosa helsinkiläisistä pitää tämän tutkimuksen perusteella hyvänä asiana sitä, että kaupungissa asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia. Asenneilmapiirissä suhtautumisessa Helsingin moninaisuuteen ei ole havaittavissa muutosta verrattuna edelliseen vastaavaan tutkimukseen (2020/2021). Suurin osa vastaajista kokee myös edellisen tutkimuksen tapaan voivansa elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on.

Reilu puolet kokee, että tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät aiheet ovat vahvasti näkyvissä Helsingin viestinnässä. Pääsääntöisesti myös koetaan, että kaupungin tilat ja palvelut tukevat erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta, sekä että kaupungin palvelut ovat esteettömiä. Kaupungin viestintä, tilojen sekä palvelujen myönteisen kohtaamisen tukeminen sekä palvelujen esteettömyys ovat aiheita, jotka eivät kaikkia kosketa ja useat eivät osaa ottaa niihin selkeää kantaa.

Väittämä siitä, että Helsinki on turvallinen vähemmistöryhmiin kuuluville jakaa kaupunkilaisten mielipiteitä. Naiset ovat miehiä kriittisempiä väittämän suhteen. Sen sijaan vähemmistöihin kuuluvat eivät eroa mielipiteiltään vähemmistöihin kuulumattomista sen suhteen, kuinka turvallisena Helsinki vähemmistöryhmille nähdään. Myös näkemys siitä, että kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien käyttäjien tasa-arvo, on mielipiteitä jakava aihe. Useilla ei myöskään ole aiheeseen vahvaa mielipidettä. Kuten vähemmistöryhmien turvallisuuden

kohdalla, myös kaikissa palveluissa toteutuvan tasa-arvoon liittyen naiset ovat miehiä kriittisempiä.

Noin kolmannes vastaajista ei koe, että kaupunki olisi onnistunut digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä. Digitaalisen syrjäytymisen ehkäiseminen on myös aihepiiri, johon useilla vastaajilla ei ole selkeää mielipidettä.

Kautta linjan syrjintää ja/tai epäasiallista kohtelua kokeneet henkilöt suhtautuvat tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyviin väittämiin muita kriittisemmin ja he eivät koe sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutuvan kaupungin palveluissa niin hyvin kuin henkilöt, jotka eivät olleet kokeneet syrjintää tai epäasiallista kohtelua.

Syrjintä ja epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa

Syrjintä ja epäasiallinen käytös eivät ole kaikille määritelmänä tuttuja tai selkeitä. Avointen vastausten perusteella on huomattavissa, että kaikki kerrotut esimerkit eivät ole tutkimuslomakkeella esitetyn syrjinnän ja/tai epäasiallisen käytöksen määritelmän mukaisia. Osassa kerrotuista kokemuksista ei käy ilmi, millä perusteella henkilö on kokenut kokeneensa syrjintää tai epäasiallista kohtelua. Osa annetuista avoimista vastauksista ei liity varsinaisesti käsiteltyihin teemoihin vaan on esimerkiksi yleisempää kritiikkiä kaupungin toimintaa kohtaan tai kuvastaa turhautumista palvelun laatuun. Tuloksien tarkastelussa on syytä huomioida, että kyseessä on henkilöiden oma kokemus ja tulkinta syrjinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta.

Noin viidennes vastaajista kertoo kokeneensa syrjintää kaupungin palveluissa, epäasiallista kohtelua kokeneita on hieman vähemmän. Viimeisen vuoden aikana kaupungin palveluissa on kokenut syrjintää 9,6 % vastaajista ja epäasiallista kohtelua 8,4 % vastaajista. Tyypillisimmin kokemukset ovat olleet kertaluonteisia tai harvinaisia, mutta syrjintää kokeneista 18 % ja epäasiallista kohtelua kokeneista 20 % kertoo kokemusten olevan usein toistuvia tai jatkuvia. Syrjintää kokeneista vain harva on tehnyt ilmoitusta kokemuksestaan. Koettu epäasiallinen kohtelu on tyypillisimmin luonteeltaan vähättelevää tai loukkaavaa kohtelua, kokemukset fyysisestä kajoamisesta tai väkivallasta ovat vähäisiä.

Syrjintää ja/tai epäasiallista kohtelua kohdanneissa korostuu jonkin verran naiset ja vähemmistöasemaan kuuluvat. Syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun perusteista tyypillisimpiä ovat ikä, terveydentila ja kieli. Ikä ja terveydentila perusteina syrjinnälle ja epäasialliselle kohtelulle ovat tässä tutkimuksessa mahdollisesti korostuneita johtuen vastaajien ikäjakauman painottumisesta vanhempaan väestöön.

Syrjintään tai epäasiallisen kohtelun liittyvät pelot eivät ole valtaosalle vastaajista esteenä palvelujen käytölle, mutta huomioitavaa on, että jokaisen kartoitetun palvelun piirissä on henkilöitä, joiden palvelujen käyttöä pelot häiritsevät.

Palvelukohtaisesti tarkasteltuna syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun kokemukset ovat yleisimpiä terveyspalveluissa. Myös palvelun käyttöä estävät pelot ovat korostuvat terveyspalvelujen kohdalla. Tulokset selittyvät osittain sillä, että on oletettavaa, että vastaajilla on muihin palveluihin verrattuna enemmän kokemuksia terveyspalveluiden käytöstä.

Huomioitavaa on, että syrjintää tai epäasiallista käytöstä kokeneet arvioivat oman elämänlaatunsa ei näitä kokeneita heikommaksi ja suhtautuvat tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen kaupungin palveluissa muita kriittisemmin.

Kaupunkilaisten näkemyksiä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehittämiseksi Helsingissä

Tutkimukseen vastanneet kaupunkilaiset antoivat ehdotuksia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehittämiseksi Helsingissä. Useat kommentteista olivat yleisluontoisia, mutta myös konkreettisia ehdotuksia annettiin.

Ehdotuksissa nousee esiin se, että yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutumisen varmistamisen kannalta on oleellista, että kaikki työntekijät osaavat huomioida eri vähemmistöryhmät ja sukupuolten välisen tasa-arvon jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen toivotaan kiinnitettävän aikaisempaa enemmän huomiota myös prosessien, palvelukanavien, tilojen ja alueiden suunnittelussa.

Liite 1: kyselylomake

Vastaamalla kyselyyn suostun siihen, että henkilötietojani käsitellään Helsingin kaupungin tilasto- ja tutkimustoiminnan tietorekisteriä koskevan rekisteriselosteen mukaisesti (www.hel.fi/rekisteriseloste).

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua kertoa

2. Ikäryhmä

- 16-29 v.
- 30-49 v.
- 50-64 v.
- 65+ v.

3. Äidinkieli tai -kielet (voit valita useita)

- Suomi
- Ruotsi
- Jokin muu kieli

4. Postinumero (Merkitse koko viisinumeroinen postinumero)

--	--	--	--	--

5. Kuulutko johonkin vähemmistöön? (rastita kaikki soveltuvat)

- Sukupuolivähemmistö
- Etninen tai kansallinen vähemmistö (saamelaiset, tataarit, romanit, maahanmuuttajat, maahanmuuttajataustaiset)
- Uskonnollinen tai aatteellinen vähemmistö
- Vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö
- Seksuaalivähemmistö
- Jokin muu vähemmistö, mikä: _____
- En
- En halua kertoa

6. Millaiseksi arvioit elämänlaatusi?

- Erittäin hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä eikä huono
- Melko huono
- Erittäin huono

1. TASA-ARVO JA YHDENVERTAISUUS HELSINGIN KAUPUNGISSA

Tasa-arvolla tarkoitetaan tässä kyselyssä sitä, että kaikkia ihmisiä kohdellaan samanarvoisesti sukupuolesta riippumatta eikä ketään syrjitä sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun vuoksi.

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan tässä kyselyssä sitä, että kaikkia ihmisiä kohdellaan samanarvoisesti riippumatta iästä, alkuperästä, kansalaisuudesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, vammaisuudesta tai muusta vastaavasta henkilöön liittyvästä seikasta.

1.1 Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	EOS -en osaa sanoa
Pidän hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin palvelut ovat esteettömiä eli saatavilla kaikille palvelun käyttäjille riippumatta esimerkiksi toimintakyvyn rajoitteista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät aiheet ovat vahvasti näkyvissä kaupungin viestinnässä asukkaille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin (esim. etniset vähemmistöt, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vammaiset henkilöt) kuuluville ihmisille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin tilat ja palvelut tukevat taustaltaan ja ominaisuuksiltaan erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palveluiden ja tiedon siirtymisestä verkkoon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikilla asukkailla on taustastaan tai ominaisuuksistaan riippumatta mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin olen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. OMA OSALLISUUDEN KOKEMUS

2.1. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Merkitse jokaisen väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa kokemustasi.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan myönteistä palautetta tekemisistäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tarpeellinen muille ihmisille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen, että elämälläni on tarkoitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen, että minuun luotetaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osallisuusindikaattori, ©Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2019. All rights reserved.

3. OMAT KOKEMUKSET SYRJINNÄSTÄ HELSINGIN KAUPUNGIN PALVELUISSA

Syrjinnällä tarkoitetaan tässä kyselyssä tilanteita, joissa kaupungin työntekijä asettaa asiakkaan muita epäedullisempaan asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kansalaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden tai muun vastaavan henkilöön liittyvän seikan takia ilman hyväksyttävää perustetta.

Käytännössä syrjintä voi olla palveluun pääsyn tai palvelun saamisen vaikeuttamista tai estämistä tai huonomman palvelun tarjoamista.

Muusta epäasiallisesta kohtelusta kysytään erikseen kohdassa 4.

3.1. Oletko itse kokenut syrjintää kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista? Rastita jokaisen kohdalla joko ”kyllä”, ”en ole varma” tai ”en”.

	Kyllä	En ole varma	En
Sukupuoli (juridinen sukupuoli mies/nainen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuoli-identiteetti (kokemus omasta sukupuolesta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etninen tausta, syntyperä tai ihonväri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kieli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uskonto tai vakaumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveydentila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vammaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Jos vastasit ainakin yhteen yllä olevista kohdista ”kyllä”, vastaa alla kysymyksiin 3.2.-3.6.

► Jos vastasit kaikkiin kohtiin ”en ole varma” tai ”en”, siirry suoraan kysymykseen 3.7.

3.2. Kuinka usein olet kokenut syrjintää kaupungin palveluissa?

- Yhden kerran
- Harvoin tai melko harvoin
- Melko usein tai usein
- Jatkuvasti

3.3. Oletko kokenut syrjintää kaupungin palveluissa viimeisen vuoden (12 kk) aikana?

- Kyllä
- En

3.4 Missä seuraavista kaupungin palveluista olet kokenut syrjintää? Rastita kaikki soveltuvat.

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä _____

3.5. Ilmoititko kokemastasi syrjinnästä tai teitkö siitä valituksen?

Kyllä

En

Jos vastasit kysymykseen ”kyllä”, vastaa alla olevaan kysymykseen 3.6.

3.6. Mihin olet ilmoittanut asiasta?

Suoraan palveluun, jossa koit syrjintää

Antanut palautetta Helsingin kaupungin palautepalvelun kautta
<https://palautteet.hel.fi/>

Yhdenvertaisuusvaltuutetulle

Tasa-arvovaltuutetulle

Aluehallintovirastoon

Jonnekin muualle, minne _____

3.7 Onko syrjinnän pelko estänyt sinua käyttämästä jotain kaupungin palvelua viimeisen vuoden (12 kk) aikana?

	Ei koskaan	Harvoin tai melko harvoin	Melko usein tai usein	Jatkuvasti
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Julkinen liikenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikuntapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorisopalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työllisyyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. OMAT KOKEMUKSET EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA KAUPUNGIN PALVELUISSA

Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan tässä kyselyssä kaikkea henkilöön kohdistuvaa loukkaavaa, nöyryyttävää, väkivaltaista tai muulla tavoin epäasiallista käyttäytymistä paitsi syrjintää. Epäasialliseen kohteluun voi syllistyä palvelun työntekijä tai muut asiakkaat. Syrjinnästä kysytään erikseen kyselyn kohdassa 3.

4.1. Oletko itse kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista? Rastita jokaisen perusteen kohdalla joko ”kyllä”, ”en ole varma” tai ”en”.

	Kyllä	En ole varma	En
Sukupuoli (juridinen sukupuoli mies/nainen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuoli-identiteetti (kokemus omasta sukupuolesta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etninen tausta, syntyperä tai ihonväri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kieli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uskonto tai vakaumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveydentila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vammaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Jos vastasit ainakin yhteen yllä olevista kohdista ”kyllä”, vastaa alla kysymyksiin 4.2.-4.6.

► Jos vastasit kaikkiin kohtiin ”en ole varma” tai ”en”, siirry suoraan kysymykseen 4.7.

4.2. Oletko kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa viimeisen vuoden (12 kk) aikana?

Kyllä

En

4.3. Ovatko sinua kohdelleet epäasiallisesti työntekijät vai muut asiakkaat? Jos molemmat, rastita vaihtoehto ”sekä työntekijät että muut asiakkaat”, vaikka kyse olisi ollut eri tilanteista.

Työntekijät

Muut asiakkaat

Sekä työntekijät että muut asiakkaat

4.4. Missä seuraavista kaupungin palveluista olet kokenut epäasiallista kohtelua? Rastita kaikki soveltuvat.

Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)

Julkinen liikenne

Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)

Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut

Kulttuuripalvelut

Liikuntapalvelut

Nuorisopalvelut

Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)

Terveyspalvelut

Työllisyyspalvelut

Muu kaupungin palvelu, mikä _____

4.5. Kuinka usein olet kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa?

- Yhden kerran
- Harvoin tai melko harvoin
- Melko usein tai usein
- Jatkuvasti

4.6. Minkälaista epäasiallista kohtelua olet kokenut? Rastita kaikki soveltuvat.

- Vähättelevä tai loukkaava kohtelu
- Huutelu, nimittely, uhkailu
- Fyysinen kajoaminen (esim. päälle sylkeminen, töniminen)
- Vakava fyysinen väkivalta (esim. lyöminen, potkiminen, kuristaminen)
- Seksuaalinen häirintä
- Muu epäasiallinen kohtelu, mikä _____

4.7. Onko epäasiallisen kohtelun pelko estänyt sinua käyttämästä jotain kaupungin palvelua viimeisen vuoden (12 kk) aikana?

	Ei koskaan	Harvoin tai melko harvoin	Melko usein tai usein	Jatkuvasti
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Julkinen liikenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikuntapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorisopalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työllisyyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. TARKEMPI KUVAUS ITSE KOETUSTA SYRJINNÄSTÄ TAI EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA KAUPUNGIN PALVELUISSA

Jos olet kokenut syrjintää tai epäasiallista kohtelua, voit kertoa tässä siitä tarkemmin. Kerro vain sellaisista kokemuksista, joissa syrjintä tai epäasiallinen kohtelu liittyi selvästi johonkin henkilökohtaiseen ominaisuuteesi, kuten sukupuoleesi, etniseen taustaasi, toimintakykyysi tai seksuaaliseen suuntautumiseesi.

Voit kertoa enintään kolmesta kokemuksesta. Kirjoita jokainen kokemus omaan tekstiruutuunsa ja rastita ensin, mihin palvelukokonaisuuteen se ensisijaisesti liittyi.

Kokemus 1:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä _____

Liite 2: tulosten ristiintaulukointi

	Kaikki vastaukset	Kokenut syrjintää	Kokenut epäasiallista kohtelua	Vähemmistö asema: Jotakin vähemmistöä
Sukupuoli				
n	949	203	144	221
%	100,00 %	21,39 %	15,17 %	23,29 %
Mies	38,36 %	29,06 %	26,39 %	37,56 %
Nainen	59,96 %	67,98 %	70,14 %	57,01 %
Muu	0,84 %	1,48 %	2,08 %	3,62 %
En halua kertoa	0,84 %	1,48 %	1,39 %	1,81 %

Ikäryhmä				
n	943	203	144	220
%	100,00 %	21,53 %	15,27 %	23,33 %
16-29 v.	15,38 %	22,66 %	26,39 %	29,09 %
30-49 v.	31,81 %	28,57 %	27,08 %	38,18 %
50-64 v.	20,89 %	17,24 %	18,75 %	14,55 %
65+ v.	31,92 %	31,53 %	27,78 %	18,18 %

Äidinkieli tai -kielet (voit valita useita)				
n	946	202	144	219
%	100,00 %	21,35 %	15,22 %	23,15 %
Suomi	83,83 %	67,82 %	73,61 %	66,67 %
Ruotsi	6,77 %	9,90 %	10,42 %	5,48 %
Jokin muu kieli	12,79 %	27,72 %	22,22 %	36,07 %

Kuulutko johonkin vähemmistöön? (rastita kaikki soveltuvat)				
n	929	199	142	221
%	100,00 %	21,42 %	15,29 %	23,79 %
Sukupuolivähemmistö	1,94 %	3,02 %	4,93 %	8,14 %
Etninen tai kansallinen vähemmistö (saamelaiset, tataarit, romanit, maahanmuuttajat, maahanmuuttajataustaiset)	9,58 %	20,60 %	16,20 %	40,27 %
Uskonnollinen tai aatteellinen vähemmistö	5,27 %	10,55 %	11,27 %	22,17 %
Vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö	5,06 %	10,55 %	12,68 %	21,27 %
Seksuaalivähemmistö	7,21 %	9,05 %	13,38 %	30,32 %
Joku muu vähemmistö, mikä:	3,55 %	8,04 %	10,56 %	0,90 %
En halua kertoa	26,48 %	20,60 %	21,13 %	0,90 %
En kuulu mihinkään vähemmistöön	46,82 %	31,66 %	26,76 %	0,45 %

Millaiseksi arvioit elämänlaatusi?				
n	944	201	143	221
%	100,00 %	21,29 %	15,15 %	23,41 %
Erittäin hyvä	30,72 %	14,43 %	16,08 %	23,08 %

Melko hyvä	53,60 %	53,73 %	53,85 %	51,58 %
Ei hyvä eikä huono	11,97 %	20,40 %	16,78 %	18,55 %
Melko huono	3,39 %	10,45 %	11,89 %	5,88 %
Erittäin huono	0,32 %	1,00 %	1,40 %	0,90 %

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

Pidän hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky).

n	939	201	143	221
%	100,00 %	21,41 %	15,23 %	23,54 %
keskiarvo	4,44	4,25	4,33	4,47
Täysin eri mieltä (1)	3,94 %	6,97 %	4,90 %	3,62 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	2,66 %	2,99 %	2,10 %	2,26 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	5,11 %	8,46 %	9,79 %	7,24 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	20,77 %	18,91 %	19,58 %	16,74 %
Täysin samaa mieltä (5)	65,81 %	59,20 %	60,84 %	68,33 %
EOS - en osaa sanoa	1,70 %	3,48 %	2,80 %	1,81 %

Kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.

n	939	200	142	220
%	100,00 %	21,30 %	15,12 %	23,43 %
keskiarvo	3,51	3,06	2,89	3,49
Täysin eri mieltä (1)	3,30 %	9,50 %	11,27 %	5,00 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	18,00 %	30,00 %	34,51 %	19,55 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	9,90 %	9,00 %	11,27 %	12,73 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	27,90 %	21,50 %	17,61 %	28,64 %
Täysin samaa mieltä (5)	17,89 %	16,50 %	14,79 %	21,82 %
EOS - en osaa sanoa	23,00 %	13,50 %	10,56 %	12,27 %

Kaupungin palvelut ovat esteettömiä eli saatavilla kaikille palvelun käyttäjille riippumatta esimerkiksi toimintakyvyn rajoitteista.

n	940	201	143	221
%	100,00 %	21,38 %	15,21 %	23,51 %
keskiarvo	3,54	3,24	3,1	3,55
Täysin eri mieltä (1)	3,30 %	8,96 %	7,69 %	4,52 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	15,53 %	19,90 %	25,17 %	19,00 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	8,83 %	13,43 %	13,99 %	8,14 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	28,40 %	25,87 %	20,98 %	32,58 %
Täysin samaa mieltä (5)	16,60 %	15,92 %	13,99 %	21,27 %
EOS - en osaa sanoa	27,34 %	15,92 %	18,18 %	14,48 %

Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät aiheet ovat vahvasti näkyvissä kaupungin viestinnässä asukkaille.

n	940	201	143	221
%	100,00 %	21,38 %	15,21 %	23,51 %
keskiarvo	3,69	3,29	3,17	3,52
Täysin eri mieltä (1)	3,19 %	8,96 %	10,49 %	5,88 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	10,32 %	15,92 %	18,18 %	13,57 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	14,36 %	16,92 %	14,69 %	13,57 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	36,60 %	31,84 %	30,07 %	35,29 %

Täysin samaa mieltä (5)	18,72 %	13,43 %	11,89 %	17,19 %
EOS - en osaa sanoa	16,81 %	12,94 %	14,69 %	14,48 %

Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin (esim. etniset vähemmistöt, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vammaiset henkilöt) kuuluville ihmisille.

n	940	201	143	221
%	100,00 %	21,38 %	15,21 %	23,51 %
keskiarvo	3,51	3,19	3,15	3,6
Täysin eri mieltä (1)	2,23 %	6,47 %	8,39 %	3,17 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	21,38 %	27,36 %	22,38 %	20,36 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	12,66 %	16,92 %	18,88 %	13,12 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	33,83 %	26,37 %	29,37 %	34,39 %
Täysin samaa mieltä (5)	18,51 %	15,92 %	11,89 %	24,89 %
EOS - en osaa sanoa	11,38 %	6,97 %	9,09 %	4,07 %

Kaupungin tilat ja palvelut tukevat taustaltaan ja ominaisuuksiltaan erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta.

n	940	201	143	221
%	100,00 %	21,38 %	15,21 %	23,51 %
keskiarvo	3,71	3,33	3,24	3,56
Täysin eri mieltä (1)	2,02 %	7,46 %	7,69 %	4,07 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	8,19 %	12,94 %	12,59 %	12,67 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	16,60 %	20,40 %	22,38 %	16,29 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	34,57 %	31,84 %	25,87 %	35,29 %
Täysin samaa mieltä (5)	16,70 %	11,94 %	10,49 %	16,29 %
EOS - en osaa sanoa	21,91 %	15,42 %	20,98 %	15,38 %

Kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palveluiden ja tiedon siirtymisestä verkkoon.

n	938	201	143	220
%	100,00 %	21,43 %	15,25 %	23,45 %
keskiarvo	2,9	2,77	2,57	3
Täysin eri mieltä (1)	7,25 %	16,42 %	20,28 %	8,18 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	23,77 %	19,90 %	21,68 %	22,73 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	16,52 %	20,90 %	16,08 %	12,73 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	16,20 %	17,91 %	15,38 %	19,09 %
Täysin samaa mieltä (5)	7,57 %	7,96 %	6,29 %	10,00 %
EOS - en osaa sanoa	28,68 %	16,92 %	20,28 %	27,27 %

Kaikilla asukkailla on taustastaan tai ominaisuuksistaan riippumatta mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan.

n	939	200	142	221
%	100,00 %	21,30 %	15,12 %	23,54 %
keskiarvo	3,41	3,01	2,9	3,35
Täysin eri mieltä (1)	5,11 %	11,00 %	12,68 %	5,88 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	20,23 %	27,50 %	26,76 %	21,27 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	12,25 %	14,00 %	14,08 %	14,93 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	29,29 %	21,50 %	22,54 %	29,41 %
Täysin samaa mieltä (5)	17,78 %	14,50 %	10,56 %	17,19 %

EOS - en osaa sanoa	15,34 %	11,50 %	13,38 %	11,31 %
Voin elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin olen.				
n	942	201	143	221
%	100,00 %	21,34 %	15,18 %	23,46 %
keskiarvo	4,36	3,77	3,65	4,06
Täysin eri mieltä (1)	2,97 %	8,96 %	9,79 %	4,07 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	4,14 %	9,45 %	10,49 %	6,79 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	4,88 %	11,94 %	14,69 %	10,41 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	29,41 %	33,33 %	33,57 %	36,20 %
Täysin samaa mieltä (5)	58,17 %	35,32 %	30,77 %	42,08 %
EOS - en osaa sanoa	0,42 %	1,00 %	0,70 %	0,45 %

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Merkitse jokaisen väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa kokemustasi.				
Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä.				
n	941	202	143	221
%	100,00 %	21,47 %	15,20 %	23,49 %
keskiarvo	3,93	3,65	3,58	3,71
Täysin eri mieltä (1)	3,08 %	7,92 %	6,29 %	5,88 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	6,16 %	8,42 %	11,19 %	9,05 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	15,94 %	20,30 %	23,08 %	20,81 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	43,89 %	37,62 %	37,06 %	36,20 %
Täysin samaa mieltä (5)	30,92 %	25,74 %	22,38 %	28,05 %

Saan myönteistä palautetta tekemisistäni.				
n	943	203	144	221
%	100,00 %	21,53 %	15,27 %	23,44 %
keskiarvo	3,79	3,46	3,38	3,6
Täysin eri mieltä (1)	2,86 %	7,39 %	8,33 %	6,33 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	6,68 %	9,85 %	8,33 %	8,60 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	21,10 %	25,62 %	30,56 %	23,08 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	47,08 %	43,35 %	43,06 %	42,99 %
Täysin samaa mieltä (5)	22,27 %	13,79 %	9,72 %	19,00 %

Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön.				
n	942	203	144	221
%	100,00 %	21,55 %	15,29 %	23,46 %
keskiarvo	4	3,8	3,69	3,79
Täysin eri mieltä (1)	3,82 %	5,91 %	8,33 %	7,24 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	5,94 %	6,40 %	7,64 %	8,60 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	16,99 %	21,67 %	20,83 %	19,46 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	32,48 %	33,99 %	32,64 %	27,60 %
Täysin samaa mieltä (5)	40,76 %	32,02 %	30,56 %	37,10 %

Olen tarpeellinen muille ihmisille.				
n	940	202	143	220
%	100,00 %	21,49 %	15,21 %	23,40 %
keskiarvo	4,1	3,8	3,69	3,78
Täysin eri mieltä (1)	2,98 %	5,45 %	7,69 %	8,18 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	5,00 %	6,44 %	6,99 %	6,82 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	13,40 %	21,29 %	22,38 %	15,91 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	36,70 %	36,63 %	34,97 %	37,27 %

Täysin samaa mieltä (5)	41,91 %	30,20 %	27,97 %	31,82 %
-------------------------	---------	---------	---------	---------

Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun.				
n	943	201	143	219
%	100,00 %	21,31 %	15,16 %	23,22 %
keskiarvo	4,21	3,83	3,77	4

Täysin eri mieltä (1)	1,70 %	3,48 %	4,20 %	2,74 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	4,24 %	9,45 %	11,89 %	6,39 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	8,48 %	17,41 %	15,38 %	13,70 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	42,95 %	40,30 %	39,86 %	42,47 %
Täysin samaa mieltä (5)	42,63 %	29,35 %	28,67 %	34,70 %

Tunnen, että elämälläni on tarkoitus.				
n	942	201	143	220
%	100,00 %	21,34 %	15,18 %	23,35 %
keskiarvo	4,14	3,88	3,73	3,92

Täysin eri mieltä (1)	2,97 %	6,97 %	9,79 %	6,36 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	4,67 %	6,47 %	6,99 %	7,27 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	12,10 %	16,92 %	17,48 %	14,55 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	35,56 %	31,34 %	32,17 %	31,36 %
Täysin samaa mieltä (5)	44,69 %	38,31 %	33,57 %	40,45 %

Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita.				
n	943	202	143	221
%	100,00 %	21,42 %	15,16 %	23,44 %
keskiarvo	4,18	3,82	3,78	4,04

Täysin eri mieltä (1)	2,12 %	4,46 %	4,90 %	3,62 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	5,41 %	13,37 %	13,99 %	9,50 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	8,80 %	9,41 %	9,09 %	9,95 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	39,98 %	41,09 %	42,66 %	33,03 %
Täysin samaa mieltä (5)	43,69 %	31,68 %	29,37 %	43,89 %

Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen.				
n	947	203	144	221
%	100,00 %	21,44 %	15,21 %	23,34 %
keskiarvo	3,88	3,23	3,07	3,58

Täysin eri mieltä (1)	3,70 %	11,82 %	13,19 %	6,33 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	11,19 %	22,17 %	25,69 %	17,65 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	10,77 %	12,81 %	15,28 %	14,03 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	41,61 %	37,93 %	32,64 %	35,75 %
Täysin samaa mieltä (5)	32,73 %	15,27 %	13,19 %	26,24 %

Koen, että minuun luotetaan.				
n	944	201	142	220
%	100,00 %	21,29 %	15,04 %	23,31 %
keskiarvo	4,31	3,89	3,76	4,12

Täysin eri mieltä (1)	1,27 %	3,98 %	4,23 %	2,73 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	2,12 %	4,98 %	8,45 %	5,45 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	9,85 %	21,89 %	21,83 %	12,73 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	37,61 %	36,32 %	38,03 %	35,45 %
Täysin samaa mieltä (5)	49,15 %	32,84 %	27,46 %	43,64 %

Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin.				
n	944	203	144	221
%	100,00 %	21,50 %	15,25 %	23,41 %

keskiarvo	3,67	3,38	3,35	3,65
Täysin eri mieltä (1)	4,13 %	11,82 %	10,42 %	6,33 %
Jokseenkin eri mieltä (2)	10,91 %	15,27 %	16,67 %	9,50 %
Ei samaa eikä eri mieltä (3)	18,22 %	15,27 %	18,06 %	18,10 %
Jokseenkin samaa mieltä (4)	47,78 %	38,42 %	37,50 %	45,25 %
Täysin samaa mieltä (5)	18,96 %	19,21 %	17,36 %	20,81 %

Oletko itse kokenut syrjintää kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista? Rastita jokaisen kohdalla joko ”kyllä”, ”en ole varma” tai ”en”.				
Sukupuoli (juridinen sukupuoli mies/nainen)				
n	938	201	143	219
%	100,00 %	21,43 %	15,25 %	23,35 %
keskiarvo	2,86	2,5	2,56	2,78
Kyllä (1)	3,84 %	17,91 %	13,99 %	6,39 %
En ole varma (2)	6,08 %	13,93 %	16,08 %	9,13 %
En (3)	90,09 %	68,16 %	69,93 %	84,47 %

Sukupuoli-identiteetti (kokemus omasta sukupuolesta)				
n	931	198	142	218
%	100,00 %	21,27 %	15,25 %	23,42 %
keskiarvo	2,93	2,75	2,78	2,88
Kyllä (1)	1,61 %	7,58 %	5,63 %	3,21 %
En ole varma (2)	3,33 %	10,10 %	10,56 %	5,50 %
En (3)	95,06 %	82,32 %	83,80 %	91,28 %

Ikä				
n	931	201	142	218
%	100,00 %	21,59 %	15,25 %	23,42 %
keskiarvo	2,69	1,96	2,07	2,66
Kyllä (1)	9,77 %	45,27 %	39,44 %	10,55 %
En ole varma (2)	11,17 %	13,43 %	14,08 %	12,84 %
En (3)	79,05 %	41,29 %	46,48 %	76,61 %

Etninen tausta, syntyperä tai ihonväri				
n	934	200	143	218
%	100,00 %	21,41 %	15,31 %	23,34 %
keskiarvo	2,87	2,5	2,55	2,67
Kyllä (1)	4,28 %	20,00 %	19,58 %	12,39 %
En ole varma (2)	4,39 %	10,00 %	6,29 %	8,72 %
En (3)	91,33 %	70,00 %	74,13 %	78,90 %

Kansalaisuus				
n	937	201	143	220
%	100,00 %	21,45 %	15,26 %	23,48 %
keskiarvo	2,87	2,48	2,59	2,67
Kyllä (1)	4,70 %	21,89 %	17,48 %	13,18 %
En ole varma (2)	3,31 %	7,96 %	5,59 %	6,36 %
En (3)	92,00 %	70,15 %	76,92 %	80,45 %

Kieli				
n	935	200	143	219
%	100,00 %	21,39 %	15,29 %	23,42 %
keskiarvo	2,78	2,17	2,32	2,58
Kyllä (1)	7,81 %	36,50 %	29,37 %	13,70 %

En ole varma (2)	6,20 %	10,50 %	9,09 %	14,16 %
En (3)	85,99 %	53,00 %	61,54 %	72,15 %
Uskonto tai vakaumus				
n	935	199	142	218
%	100,00 %	21,28 %	15,19 %	23,32 %
keskiarvo	2,91	2,65	2,7	2,83
Kyllä (1)	2,57 %	12,06 %	9,86 %	5,50 %
En ole varma (2)	3,74 %	10,55 %	9,86 %	5,50 %
En (3)	93,69 %	77,39 %	80,28 %	88,99 %
Terveydentila				
n	934	199	143	219
%	100,00 %	21,31 %	15,31 %	23,45 %
keskiarvo	2,75	2,12	2,12	2,64
Kyllä (1)	7,82 %	36,68 %	34,97 %	12,33 %
En ole varma (2)	9,74 %	15,08 %	18,18 %	11,42 %
En (3)	82,44 %	48,24 %	46,85 %	76,26 %
Vammaisuus				
n	932	198	141	219
%	100,00 %	21,24 %	15,13 %	23,50 %
keskiarvo	2,92	2,72	2,7	2,79
Kyllä (1)	2,15 %	10,10 %	11,35 %	6,39 %
En ole varma (2)	3,97 %	7,58 %	7,80 %	8,68 %
En (3)	93,88 %	82,32 %	80,85 %	84,93 %
Seksuaalinen suuntautuminen				
n	931	199	142	218
%	100,00 %	21,37 %	15,25 %	23,42 %
keskiarvo	2,95	2,79	2,78	2,87
Kyllä (1)	1,29 %	6,03 %	6,34 %	4,13 %
En ole varma (2)	2,69 %	8,54 %	9,15 %	5,05 %
En (3)	96,03 %	85,43 %	84,51 %	90,83 %
Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:				
n	755	153	113	162
%	100,00 %	20,26 %	14,97 %	21,46 %
keskiarvo	2,87	2,58	2,53	2,83
Kyllä (1)	4,37 %	15,03 %	16,81 %	4,94 %
En ole varma (2)	4,50 %	12,42 %	13,27 %	6,79 %
En (3)	91,13 %	72,55 %	69,91 %	88,27 %
Kokemukset syrjinnästä Kuinka usein olet kokenut syrjintää kaupungin palveluissa?				
n	246	196	118	89
%	100,00 %	79,67 %	47,97 %	36,18 %
Yhden kerran	17,07 %	15,82 %	12,71 %	11,24 %
Harvoin tai melko harvoin	67,07 %	66,84 %	63,56 %	69,66 %
Melko usein tai usein	11,79 %	13,27 %	17,80 %	13,48 %
Jatkuvasti	4,07 %	4,08 %	5,93 %	5,62 %
Kokemukset syrjinnästä Oletko kokenut syrjintää kaupungin palveluissa viimeisen vuoden (12 kk) aikana?				
n	264	197	119	89

%	100,00 %	74,62 %	45,08 %	33,71 %
Kyllä	34,85 %	42,64 %	51,26 %	41,57 %
En	65,15 %	57,36 %	48,74 %	58,43 %

Kokemukset syrjinnästä Missä seuraavista kaupungin palveluista olet kokenut syrjintää? Rastita kaikki soveltuvat.				
n	220	191	116	84
%	100,00 %	86,82 %	52,73 %	38,18 %
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	10,00 %	8,90 %	8,62 %	11,90 %
Julkinen liikenne	24,55 %	25,65 %	33,62 %	26,19 %
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)	20,91 %	20,94 %	20,69 %	23,81 %
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	11,36 %	13,09 %	16,38 %	16,67 %
Kulttuuripalvelut	4,55 %	5,24 %	6,03 %	7,14 %
Liikuntapalvelut	7,27 %	7,85 %	9,48 %	11,90 %
Nuorisopalvelut	1,82 %	2,09 %	2,59 %	1,19 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	8,64 %	7,33 %	7,76 %	10,71 %
Terveyspalvelut	55,45 %	56,54 %	64,66 %	51,19 %
Työllisyyspalvelut	15,91 %	16,75 %	17,24 %	19,05 %
Muu kaupungin palvelu, mikä	9,09 %	8,90 %	6,03 %	11,90 %

Kokemukset syrjinnästä Ilmoititko kokemastasi syrjinnästä tai teitkö siitä valituksen?				
n	239	196	118	89
%	100,00 %	82,01 %	49,37 %	37,24 %
Kyllä	12,13 %	12,76 %	16,10 %	11,24 %
En	87,87 %	87,24 %	83,90 %	88,76 %

Mihin olet ilmoittanut asiasta?				
n	34	28	21	12
%	100,00 %	82,35 %	61,76 %	35,29 %
Suoraan palveluun, jossa koit syrjintää	55,88 %	57,14 %	52,38 %	66,67 %
Antanut palautetta Helsingin kaupungin palautepalvelun kautta https://palautteet.hel.fi/	35,29 %	28,57 %	33,33 %	25,00 %
Yhdenvertaisuusvaltuutetulle	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Tasa-arvovaltuutetulle	5,88 %	7,14 %	4,76 %	8,33 %
Aluehallintovirastoon	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Jonnekin muualle, minne	11,76 %	14,29 %	19,05 %	8,33 %

Onko syrjinnän pelko estänyt sinua käyttämästä jotain kaupungin palvelua viimeisen vuoden (12 kk) aikana?				
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra- asunnot)				
n	902	190	133	215
%	100,00 %	21,06 %	14,75 %	23,84 %
keskiarvo	1,09	1,25	1,25	1,18
Ei koskaan (1)	94,46 %	84,21 %	84,96 %	89,30 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	3,33 %	9,47 %	8,27 %	6,51 %
Melko usein tai usein (3)	1,00 %	3,16 %	3,76 %	1,40 %
Jatkuvasti (4)	1,22 %	3,16 %	3,01 %	2,79 %

Julkinen liikenne

n	914	194	135	216
%	100,00 %	21,23 %	14,77 %	23,63 %
keskiarvo	1,15	1,4	1,5	1,32
Ei koskaan (1)	89,28 %	72,68 %	68,15 %	76,85 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	7,22 %	17,01 %	17,04 %	16,20 %
Melko usein tai usein (3)	2,63 %	8,25 %	11,85 %	5,09 %
Jatkuvasti (4)	0,88 %	2,06 %	2,96 %	1,85 %
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)				
n	906	191	133	216
%	100,00 %	21,08 %	14,68 %	23,84 %
keskiarvo	1,19	1,41	1,44	1,29
Ei koskaan (1)	85,43 %	72,25 %	70,68 %	78,24 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	11,04 %	17,28 %	17,29 %	15,74 %
Melko usein tai usein (3)	2,65 %	7,85 %	9,77 %	4,63 %
Jatkuvasti (4)	0,88 %	2,62 %	2,26 %	1,39 %
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut				
n	897	185	130	212
%	100,00 %	20,62 %	14,49 %	23,63 %
keskiarvo	1,08	1,23	1,25	1,15
Ei koskaan (1)	94,20 %	83,24 %	82,31 %	88,21 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	4,46 %	11,89 %	12,31 %	9,91 %
Melko usein tai usein (3)	0,67 %	3,24 %	3,85 %	0,94 %
Jatkuvasti (4)	0,67 %	1,62 %	1,54 %	0,94 %
Kulttuuripalvelut				
n	902	186	130	213
%	100,00 %	20,62 %	14,41 %	23,61 %
keskiarvo	1,07	1,22	1,26	1,15
Ei koskaan (1)	94,35 %	84,41 %	80,77 %	89,67 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	4,66 %	11,29 %	13,85 %	7,51 %
Melko usein tai usein (3)	0,55 %	2,69 %	3,85 %	1,41 %
Jatkuvasti (4)	0,44 %	1,61 %	1,54 %	1,41 %
Liikuntapalvelut				
n	906	190	134	215
%	100,00 %	20,97 %	14,79 %	23,73 %
keskiarvo	1,11	1,32	1,36	1,26
Ei koskaan (1)	91,50 %	77,89 %	75,37 %	82,79 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	6,40 %	14,74 %	15,67 %	11,16 %
Melko usein tai usein (3)	1,43 %	5,26 %	6,72 %	3,72 %
Jatkuvasti (4)	0,66 %	2,11 %	2,24 %	2,33 %
Nuorisopalvelut				
n	887	185	130	210
%	100,00 %	20,86 %	14,66 %	23,68 %
keskiarvo	1,05	1,15	1,15	1,1
Ei koskaan (1)	95,83 %	88,65 %	89,23 %	91,43 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	3,61 %	9,73 %	8,46 %	7,62 %
Melko usein tai usein (3)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Jatkuvasti (4)	0,56 %	1,62 %	2,31 %	0,95 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)				
n	899	188	132	215
%	100,00 %	20,91 %	14,68 %	23,92 %
keskiarvo	1,11	1,3	1,32	1,24
Ei koskaan (1)	91,77 %	77,66 %	76,52 %	81,40 %

Harvoin tai melko harvoin (2)	6,45 %	16,49 %	17,42 %	14,88 %
Melko usein tai usein (3)	1,00 %	3,72 %	3,79 %	2,33 %
Jatkuvasti (4)	0,78 %	2,13 %	2,27 %	1,40 %
Terveyspalvelut				
n	915	195	137	218
%	100,00 %	21,31 %	14,97 %	23,83 %
keskiarvo	1,27	1,77	1,87	1,42
Ei koskaan (1)	79,78 %	47,18 %	41,61 %	69,72 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	14,86 %	33,33 %	35,77 %	21,56 %
Melko usein tai usein (3)	4,15 %	14,87 %	16,79 %	5,96 %
Jatkuvasti (4)	1,20 %	4,62 %	5,84 %	2,75 %
Työllisyyspalvelut				
n	886	185	131	211
%	100,00 %	20,88 %	14,79 %	23,81 %
keskiarvo	1,12	1,42	1,44	1,24
Ei koskaan (1)	91,53 %	73,51 %	74,81 %	82,46 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	5,42 %	15,14 %	11,45 %	12,80 %
Melko usein tai usein (3)	2,14 %	7,57 %	8,40 %	2,84 %
Jatkuvasti (4)	0,90 %	3,78 %	5,34 %	1,90 %
Muu kaupungin palvelu, mikä				
n	669	125	88	144
%	100,00 %	18,68 %	13,15 %	21,52 %
keskiarvo	1,06	1,15	1,18	1,11
Ei koskaan (1)	95,96 %	89,60 %	88,64 %	93,06 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	2,84 %	7,20 %	6,82 %	4,17 %
Melko usein tai usein (3)	0,60 %	1,60 %	2,27 %	1,39 %
Jatkuvasti (4)	0,60 %	1,60 %	2,27 %	1,39 %
Oletko itse kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista? Rastita jokaisen perusteen kohdalla joko ”kyllä”, ”en ole varma” tai ”en”.				
Sukupuoli (juridinen sukupuoli mies/nainen)				
n	933	198	140	220
%	100,00 %	21,22 %	15,01 %	23,58 %
keskiarvo	2,89	2,74	2,44	2,81
Kyllä (1)	3,54 %	10,10 %	23,57 %	6,82 %
En ole varma (2)	3,64 %	5,56 %	8,57 %	5,45 %
En (3)	92,82 %	84,34 %	67,86 %	87,73 %
Sukupuoli-identiteetti (kokemus omasta sukupuolesta)				
n	930	198	140	219
%	100,00 %	21,29 %	15,05 %	23,55 %
keskiarvo	2,96	2,88	2,8	2,91
Kyllä (1)	1,08 %	3,54 %	7,14 %	3,65 %
En ole varma (2)	1,40 %	4,55 %	5,71 %	1,83 %
En (3)	97,53 %	91,92 %	87,14 %	94,52 %
Ikä				
n	935	202	143	221
%	100,00 %	21,60 %	15,29 %	23,64 %
keskiarvo	2,78	2,37	2,06	2,77

Kyllä (1)	6,31 %	24,26 %	41,26 %	6,79 %
En ole varma (2)	9,20 %	14,85 %	11,19 %	9,05 %
En (3)	84,49 %	60,89 %	47,55 %	84,16 %
Etninen tausta, syntyperä tai ihonväri				
n	929	198	140	220
%	100,00 %	21,31 %	15,07 %	23,68 %
keskiarvo	2,91	2,65	2,56	2,73
Kyllä (1)	2,80 %	12,12 %	18,57 %	9,09 %
En ole varma (2)	3,34 %	10,61 %	7,14 %	8,64 %
En (3)	93,86 %	77,27 %	74,29 %	82,27 %
Kansalaisuus				
n	929	198	140	220
%	100,00 %	21,31 %	15,07 %	23,68 %
keskiarvo	2,93	2,73	2,64	2,81
Kyllä (1)	2,26 %	9,60 %	15,00 %	5,91 %
En ole varma (2)	2,69 %	8,08 %	5,71 %	7,27 %
En (3)	95,05 %	82,32 %	79,29 %	86,82 %
Kieli				
n	930	199	141	220
%	100,00 %	21,40 %	15,16 %	23,66 %
keskiarvo	2,86	2,5	2,3	2,75
Kyllä (1)	4,84 %	19,60 %	31,91 %	8,64 %
En ole varma (2)	4,30 %	10,55 %	6,38 %	7,73 %
En (3)	90,86 %	69,85 %	61,70 %	83,64 %
Uskonto tai vakaumus				
n	930	198	140	220
%	100,00 %	21,29 %	15,05 %	23,66 %
keskiarvo	2,95	2,81	2,73	2,88
Kyllä (1)	1,51 %	6,06 %	10,00 %	3,64 %
En ole varma (2)	2,37 %	6,57 %	7,14 %	5,00 %
En (3)	96,13 %	87,37 %	82,86 %	91,36 %
Terveydentila				
n	935	201	144	220
%	100,00 %	21,50 %	15,40 %	23,53 %
keskiarvo	2,8	2,35	2,02	2,67
Kyllä (1)	6,20 %	23,38 %	40,28 %	11,36 %
En ole varma (2)	8,02 %	17,91 %	17,36 %	10,00 %
En (3)	85,78 %	58,71 %	42,36 %	78,64 %
Vammaisuus				
n	929	197	140	219
%	100,00 %	21,21 %	15,07 %	23,57 %
keskiarvo	2,94	2,79	2,69	2,81
Kyllä (1)	1,83 %	7,11 %	12,14 %	5,94 %
En ole varma (2)	2,58 %	7,11 %	7,14 %	6,85 %
En (3)	95,59 %	85,79 %	80,71 %	87,21 %
Seksuaalinen suuntautuminen				
n	926	197	139	219
%	100,00 %	21,27 %	15,01 %	23,65 %
keskiarvo	2,96	2,85	2,74	2,86
Kyllä (1)	1,51 %	5,08 %	10,07 %	5,48 %
En ole varma (2)	1,40 %	5,08 %	5,76 %	2,74 %
En (3)	97,08 %	89,85 %	84,17 %	91,78 %

Muu henkilöön liittyvä syy, mikä				
n	740	146	100	158
%	100,00 %	19,73 %	13,51 %	21,35 %
keskiarvo	2,93	2,83	2,74	2,91
Kyllä (1)	2,43 %	4,79 %	8,00 %	3,16 %
En ole varma (2)	2,30 %	7,53 %	10,00 %	2,53 %
En (3)	95,27 %	87,67 %	82,00 %	94,30 %

Epäasiallinen kohtelu Oletko kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa viimeisen vuoden (12 kk) aikana?				
n	223	125	139	77
%	100,00 %	56,05 %	62,33 %	34,53 %
Kyllä	35,87 %	48,00 %	51,80 %	46,75 %
En	64,13 %	52,00 %	48,20 %	53,25 %

Epäasiallinen kohtelu Ovatko sinua kohdelleet epäasiallisesti työntekijät vai muut asiakkaat? Jos molemmat, rastita vaihtoehto ”sekä työntekijät että muut asiakkaat”, vaikka kyse olisi ollut eri tilanteista.				
n	155	111	133	66
%	100,00 %	71,61 %	85,81 %	42,58 %
Työntekijät	59,35 %	60,36 %	58,65 %	51,52 %
Muut asiakkaat	19,35 %	13,51 %	18,80 %	16,67 %
Sekä työntekijät että muut asiakkaat	21,29 %	26,13 %	22,56 %	31,82 %

Epäasiallinen kohtelu Missä seuraavista kaupungin palveluista olet kokenut epäasiallista kohtelua? Rastita kaikki soveltuvat.				
n	165	117	137	67
%	100,00 %	70,91 %	83,03 %	40,61 %
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	10,91 %	11,11 %	8,76 %	11,94 %
Julkinen liikenne	33,94 %	29,06 %	34,31 %	34,33 %
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)	18,18 %	19,66 %	18,98 %	20,90 %
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	10,30 %	11,11 %	10,95 %	11,94 %
Kulttuuripalvelut	4,24 %	3,42 %	4,38 %	7,46 %
Liikuntapalvelut	7,27 %	8,55 %	8,76 %	11,94 %
Nuorisopalvelut	1,21 %	1,71 %	1,46 %	1,49 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	10,30 %	10,26 %	9,49 %	13,43 %
Terveyspalvelut	58,79 %	64,96 %	62,77 %	70,15 %
Työllisyyspalvelut	12,12 %	15,38 %	13,87 %	14,93 %
Muu kaupungin palvelu, mikä	5,45 %	5,98 %	5,11 %	2,99 %

Epäasiallinen kohtelu Kuinka usein olet kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa?				
n	178	118	137	71
%	100,00 %	66,29 %	76,97 %	39,89 %
Yhden kerran	17,42 %	11,02 %	16,06 %	12,68 %

Harvoin tai melko harvoin	62,92 %	61,86 %	61,31 %	69,01 %
Melko usein tai usein	15,73 %	21,19 %	18,25 %	14,08 %
Jatkuvasti	3,93 %	5,93 %	4,38 %	4,23 %

Epäasiallinen kohtelu Minkälaista epäasiallista kohtelua olet kokenut? Rastita kaikki soveltuvat.				
n	162	115	135	68
%	100,00 %	70,99 %	83,33 %	41,98 %
Vähättelevä tai loukkaava kohtelu	70,37 %	73,04 %	73,33 %	75,00 %
Huutelu, nimittely, uhkailu	20,99 %	24,35 %	22,96 %	33,82 %
Fyysinen kajoaminen (esim. päälle sylkeminen, töniminen)	4,94 %	4,35 %	5,19 %	4,41 %
Vakava fyysinen väkivalta (esim. lyöminen, potkiminen, kuristaminen)	2,47 %	2,61 %	2,22 %	1,47 %
Seksuaalinen häirintä	7,41 %	5,22 %	8,15 %	10,29 %
Muu epäasiallinen kohtelu, mikä?	27,78 %	27,83 %	25,19 %	19,12 %

Onko epäasiallisen kohtelun pelko estänyt sinua käyttämästä jotain kaupungin palvelua viimeisen vuoden (12 kk) aikana?				
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra- asunnot)				
n	900	189	133	211
%	100,00 %	21,00 %	14,78 %	23,44 %
keskiarvo	1,11	1,28	1,29	1,19
Ei koskaan (1)	93,67 %	83,60 %	81,95 %	88,63 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	3,33 %	7,94 %	9,77 %	5,69 %
Melko usein tai usein (3)	1,67 %	5,82 %	6,02 %	3,32 %
Jatkuvasti (4)	1,33 %	2,65 %	2,26 %	2,37 %

Julkinen liikenne				
n	910	192	134	212
%	100,00 %	21,10 %	14,73 %	23,30 %
keskiarvo	1,19	1,38	1,5	1,34
Ei koskaan (1)	86,04 %	72,92 %	64,93 %	75,00 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	9,89 %	18,75 %	21,64 %	17,92 %
Melko usein tai usein (3)	2,75 %	6,25 %	11,94 %	5,19 %
Jatkuvasti (4)	1,32 %	2,08 %	1,49 %	1,89 %

Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)				
n	904	190	132	209
%	100,00 %	21,02 %	14,60 %	23,12 %
keskiarvo	1,19	1,41	1,5	1,33
Ei koskaan (1)	85,84 %	72,11 %	65,15 %	75,60 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	10,29 %	17,37 %	21,21 %	17,22 %
Melko usein tai usein (3)	2,65 %	8,42 %	12,12 %	5,74 %
Jatkuvasti (4)	1,22 %	2,11 %	1,52 %	1,44 %

Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut				
n	896	184	129	207
%	100,00 %	20,54 %	14,40 %	23,10 %
keskiarvo	1,02	1,05	1,07	1,13
Ei koskaan (1)	95,42 %	85,87 %	85,27 %	91,30 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	0,11 %	0,54 %	0,78 %	6,28 %
Melko usein tai usein (3)	0,89 %	3,80 %	4,65 %	0,97 %

Jatkuvasti (4)	1,00 %	1,63 %	1,55 %	1,45 %
Kulttuuripalvelut				
n	899	187	131	208
%	100,00 %	20,80 %	14,57 %	23,14 %
keskiarvo	1,06	1,13	1,17	1,13
Ei koskaan (1)	95,77 %	89,84 %	87,02 %	90,38 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	3,11 %	7,49 %	9,92 %	7,69 %
Melko usein tai usein (3)	0,44 %	2,14 %	2,29 %	0,48 %
Jatkuvasti (4)	0,67 %	0,53 %	0,76 %	1,44 %
Liikuntapalvelut				
n	899	188	133	210
%	100,00 %	20,91 %	14,79 %	23,36 %
keskiarvo	1,1	1,24	1,29	1,22
Ei koskaan (1)	93,55 %	85,11 %	81,20 %	84,76 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	4,45 %	8,51 %	12,03 %	10,48 %
Melko usein tai usein (3)	0,89 %	3,72 %	3,76 %	2,38 %
Jatkuvasti (4)	1,11 %	2,66 %	3,01 %	2,38 %
Nuorisopalvelut				
n	886	183	128	205
%	100,00 %	20,65 %	14,45 %	23,14 %
keskiarvo	1,04	1,09	1,13	1,1
Ei koskaan (1)	97,52 %	93,99 %	92,19 %	93,17 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	1,47 %	3,83 %	4,69 %	5,37 %
Melko usein tai usein (3)	0,23 %	1,09 %	1,56 %	0,00 %
Jatkuvasti (4)	0,79 %	1,09 %	1,56 %	1,46 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)				
n	893	186	130	207
%	100,00 %	20,83 %	14,56 %	23,18 %
keskiarvo	1,1	1,27	1,32	1,19
Ei koskaan (1)	93,95 %	82,26 %	79,23 %	87,44 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	3,47 %	10,75 %	12,31 %	7,73 %
Melko usein tai usein (3)	1,23 %	4,30 %	6,15 %	2,90 %
Jatkuvasti (4)	1,34 %	2,69 %	2,31 %	1,93 %
Terveyspalvelut				
n	916	196	140	216
%	100,00 %	21,40 %	15,28 %	23,58 %
keskiarvo	1,23	1,66	1,85	1,38
Ei koskaan (1)	84,39 %	57,65 %	46,43 %	74,54 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	10,37 %	24,49 %	30,00 %	15,74 %
Melko usein tai usein (3)	3,28 %	12,24 %	15,71 %	6,48 %
Jatkuvasti (4)	1,97 %	5,61 %	7,86 %	3,24 %
Työllisyyspalvelut				
n	884	185	129	208
%	100,00 %	20,93 %	14,59 %	23,53 %
keskiarvo	1,09	1,3	1,36	1,23
Ei koskaan (1)	94,68 %	83,24 %	80,62 %	87,02 %
Harvoin tai melko harvoin (2)	2,83 %	8,11 %	8,53 %	6,73 %
Melko usein tai usein (3)	1,02 %	3,78 %	4,65 %	2,40 %
Jatkuvasti (4)	1,47 %	4,86 %	6,20 %	3,85 %

Tarkempi kuvaus - kohdennus jotain kokeneille				
Mihin palvelukokonaisuuteen kokemuksesi ensisijaisesti liittyy? (Kokemus 1)				
n	222	160	125	86
%	100,00 %	72,07 %	56,31 %	38,74 %
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	8,56 %	5,00 %	3,20 %	8,14 %
Julkinen liikenne	18,92 %	17,50 %	20,00 %	19,77 %
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet	9,46 %	9,38 %	8,80 %	8,14 %
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	6,31 %	7,50 %	6,40 %	8,14 %
Kulttuuripalvelut	1,80 %	1,88 %	3,20 %	3,49 %
Liikuntapalvelut	0,45 %	0,63 %	0,80 %	0,00 %
Nuorisopalvelut	0,90 %	0,63 %	0,00 %	1,16 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	18,02 %	16,88 %	16,00 %	9,30 %
Terveyspalvelut	24,77 %	26,88 %	30,40 %	32,56 %
Työllisyyspalvelut	6,76 %	8,75 %	7,20 %	8,14 %
Muu kaupungin palvelu, mikä:	4,05 %	5,00 %	4,00 %	1,16 %

Tarkempi kuvaus - kohdennus jotain kokeneille				
Mihin palvelukokonaisuuteen kokemuksesi ensisijaisesti liittyy? (Kokemus 2)				
n	145	107	89	55
%	100,00 %	73,79 %	61,38 %	37,93 %
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	8,28 %	6,54 %	4,49 %	5,45 %
Julkinen liikenne	13,79 %	13,08 %	17,98 %	18,18 %
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet	13,79 %	11,21 %	14,61 %	12,73 %
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	4,14 %	5,61 %	5,62 %	1,82 %
Kulttuuripalvelut	2,76 %	2,80 %	2,25 %	3,64 %
Liikuntapalvelut	0,69 %	0,93 %	1,12 %	0,00 %
Nuorisopalvelut	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	17,24 %	17,76 %	14,61 %	20,00 %
Terveyspalvelut	18,62 %	20,56 %	21,35 %	16,36 %
Työllisyyspalvelut	8,28 %	10,28 %	7,87 %	12,73 %
Muu kaupungin palvelu, mikä:	12,41 %	11,21 %	10,11 %	9,09 %

Tarkempi kuvaus - kohdennus jotain kokeneille				
Mihin palvelukokonaisuuteen kokemuksesi ensisijaisesti liittyy? (Kokemus 3)				
n	93	73	61	33
%	100,00 %	78,49 %	65,59 %	35,48 %
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	7,53 %	4,11 %	6,56 %	0,00 %
Julkinen liikenne	7,53 %	8,22 %	11,48 %	6,06 %
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet	16,13 %	15,07 %	16,39 %	21,21 %
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	4,30 %	5,48 %	1,64 %	0,00 %
Kulttuuripalvelut	4,30 %	5,48 %	6,56 %	12,12 %
Liikuntapalvelut	5,38 %	6,85 %	6,56 %	12,12 %
Nuorisopalvelut	2,15 %	2,74 %	3,28 %	3,03 %
Sosiaalipalvelut (huom. ei Kela)	9,68 %	6,85 %	9,84 %	15,15 %
Terveyspalvelut	17,20 %	19,18 %	21,31 %	15,15 %
Työllisyyspalvelut	10,75 %	10,96 %	6,56 %	9,09 %
Muu kaupungin palvelu, mikä:	15,05 %	15,07 %	9,84 %	6,06 %

Helsinki

Helsingin kaupunki

Pohjoisesplanadi 11–13
00170 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 1641

www.hel.fi