

# Helsingkiläisten palvelujen arviointia vuosina 2001 ja 2005

## Helsingforsborna bedömde sin stads service 2001 och 2005

Vesa Keskinen

Helsingkiläisten tyytyväisyyttä kotikaupunkinsa palveluihin on selvitetty samansisällöisillä tutkimuksilla vuosina 1983, 1989, 1993, 1997, 2001 ja 2005. Myös Espoo ja Tampere ovat osallistuneet tutkimukseen usein. Uusimpaan kyselyyn vastasi reilut 1900 iältään 18–70-vuotiaista helsingkiläistä. Artikkelissa esitellään tuloksia kunnallisten palvelujen arviointia käsittelevästä kysymyssarjasta ja verrataan niitä vuoden 2001 tuloksiin. Mihin asioihin ollaan aiempaa tyytyväisempiä, mitkä asiat ovat menneet neljässä vuodessa huonompaan suuntaan ja mikä tärkeintä, miksi?

### Suuria muutoksia vain muutamassa asiassa

Vastaaajien mielipiteitä asuinkunnastaan ja sen tarjoamista palveluista kysyttiin peräti 65-kohtaisella kysymyssarjalla. Pääosin muutokset vuodesta 2001 olivat varsin pieniä eli muutaman prosenttiyksikön luokkaa. Seuraavaan kuvioon on poimittu ne asiat, joissa muutokset olivat vähintään 5 prosenttiyksikköä. Näistä useampi asia on mennyt huonompaan suuntaan.

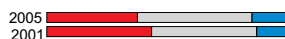
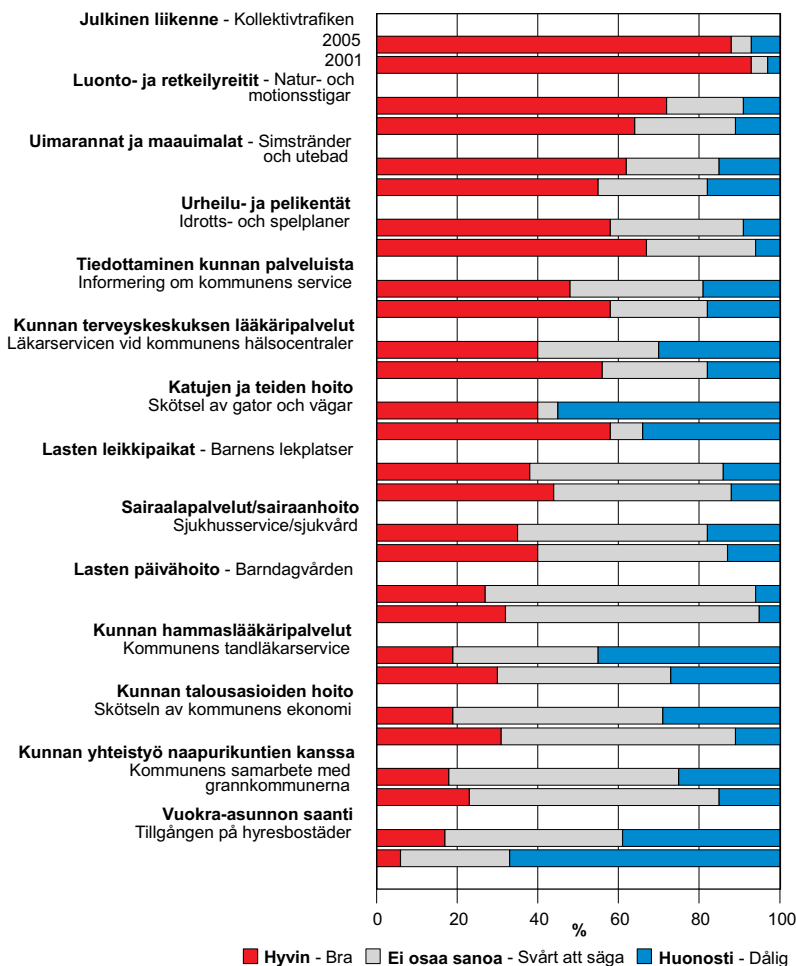
Helsingforsbornas belåtenhet med sin hemstads service har utretts med i stort sett likalydande enkäter åren 1983, 1989, 1993, 1997, 2001 och 2005. Även Esbo och Tammerfors har ofta deltagit i enkäten. Den senaste besvarades i Helsingfors av drygt 1900 helsingforsbor i åldern 18–70 år. Föreliggande artikel lägger fram rön om denna och om främst den senaste föregående enkäten år 2001. Vilka omständigheter är man nöjdare med, och vilka upplevs ha blivit sämre under de senaste fyra åren – och, det viktigaste, varför?

### Stora förändringar bara på vissa punkter

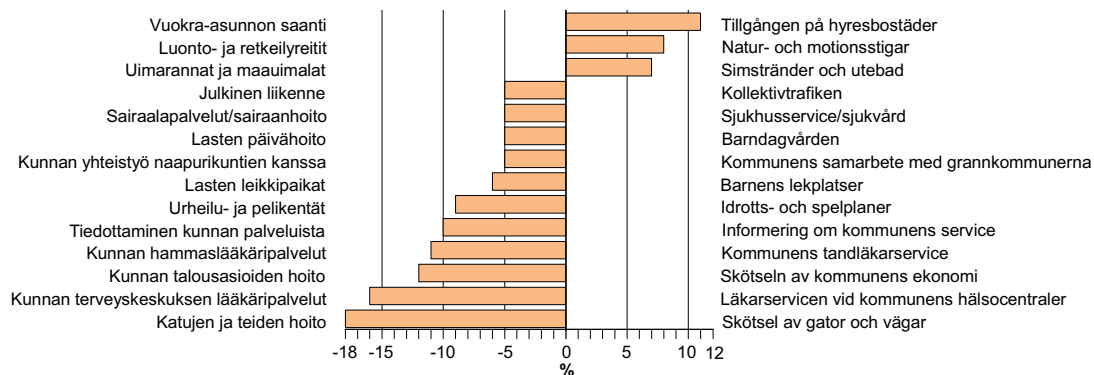
Invånarnas åsikter om sin kommun och dess service utreddes med en uppsättning på hela 65 frågor. I huvudsak var förändringarna små, och handlade om förskjutningar på någon procentenhet. Följande figur visar de omständigheter där åsiktsfördelningen förändrats med minst 5 procentenheter. Förändringar till det sämre överväger.

# Muutokset palvelujen arvioinneissa Helsingissä 2001 ja 2005, miten hyvin asiat on hoidettu

Förändringar i bedömningen av hur väl servicen i Helsingfors skötts 2001 och 2005



**Muutos vuodesta 2001 vuoteen 2005**  
Förändring mellan åren 2001 och 2005



## ”Kuntatalouden vakauttaminen” ja palvelut

Vuonna 2001 lähes kolmannes (31 %) helsinkiläisistä piti kunnan talousasioiden hoitoa hyvänä. Keväällä 2005 tätä mieltä oli enää 19 % vastaajista. Asukkaille 2000-luvun alun Helsingin säästötoimet kertoivat huonosta taloudenhoidosta. Helsinki ajautui ahdistukseen vuonna 2002, kun se joutui ”kuntatalouden vakauttamiseksi” tehdyn paketin maksumieheksi. Muista suurista kaupungeista vastaavan asemaan joutuivat Espoo ja Oulu (Helin 2003,17). Valtion toimenpiteiden Helsingin taloutta heikentänyt vaikutus oli noin 170 miljoonaa euroa (Helin 2005). Helsingin kaupunginhallitus päätti vuoden 2002 alussa sopeutusohjelmasta, jossa säästämään joutuivat kaikki hallintokunnat. Säästölinjaa jatkettiin kaksi vuotta, vuoden 2005 budjettiraameja hieman löysennettiin. Tätä kirjoitettaessa näyttää siltä, että Helsinki joutuu laatimaan jälleen kireämmän talousarvion vuodelle 2006, sillä kuluvan vuoden kunnallisverojen kasvu jäänee ennakoitua pienemmäksi.

Vastaava tyytymättömyyden lisääntyminen kuntatalouden hoitoon on tapahtunut myös Espoossa. Vuonna 2001 vajaa kolmannes (30 %) espoolaisista piti kaupungin talousasioiden hoitoa hyvänä, vuonna 2005 enää vajaa viidennes. Tampereella ja Oulussa tyytyväisiä oli kumpanakin tutkimusvuonna noin kolmannes vastaajista.

## Säästöt näkyvät selvimmin katujen ja teiden hoidossa

Eniten heikennystä neljässä vuodessa on vastaajien mielestä tapahtunut katujen ja teiden hoidossa. Asian tilaa hyvänä pitävien osuus on vähentynyt 18 prosenttiyksiköllä ja huonona pitävien osuus lisääntynyt 20 prosenttiyksiköllä. Keväällä 2005 katujen ja teiden hoitoon tyytyväisiä oli 40 % helsinkiläisistä. Oulussa tämä osuus oli 65 %, Tampereella 60 %, Turussa 57 % ja Espoossa 56 %.

## Servicen och ”stabiliseringen av kommunekonomin”

År 2001 tyckte nästan en tredjedel, 31 procent, av helsingforsborna att stadens ekonomi skötts väl. Våren 2005 tyckte bara en knapp femtedel, 19 procent, så. För invånarna framstår stadens sparåtgärder i början av 2000-talet som dålig hushållning. Helsingfors råkade i kläm år 2002 då staden blev något av en finansiär för regeringens stabiliseringspaket för kommunsektorns ekonomi. Bland de övriga stora städerna råkade Esbo och Uleåborg ut för samma sak (Helin 2003, 17). I reda pengar handlade det om en förlust på ca. 170 miljoner euro för Helsingfors (Helin 2005). I början av år 2002 fattade Helsingfors stadsstyrelse beslut om ett anpassningsprogram där samtliga förvaltningar skulle spara. Sparlinjen fortsatte i två år, medan budgeten för 2005 redan var lite lösare. I skrivande stund verkar det som om Helsingfors stad skulle bli tvungen att strama till budgeten igen för år 2006, eftersom kommunalskattetillväxten i år tycks bli mindre än beräknat.

En motsvarande försämring i folks inställning till skötseln av kommunekonomin har skett även i Esbo, där likaså nästan en tredjedel tyckte stadens hushållning skötts bra år 2001, och bara en knapp femtedel år 2005. I Tammerfors och Uleåborg var omkring en tredjedel nöjda med kommunekonomin både 2001 och 2005.

## Sparåtgärderna syns klarast i skötseln av gator och vägar

Största försämringen har enligt enkätsvararna skett i skötseln av gator och vägar. Andelen personer som tyckte de skötts bra minskade med 18 procentenheter medan de som tycker den skötts dåligt ökade med 20 procentenheter. Våren 2005 var 40 procent av helsingforsborna nöjda med skötseln av gator och vägar, mot 65 procent av uleåborgarna, 60 procent

Tyytymättömyyden lisääntymisen taustalla on suurelta osin viime vuosien säästöt. Katujen hoidon määrärahat eivät ole seuranneet kustannustason ja hoidettavien alueiden kasvua, ja tarpeellisiakin katujen korjaustöitä on jouduttu siirtämään tulevaisuuteen. Talvikunnossapidossa on vähennetty ylitöiden määrää ja ulkopuolisen kaluston käyttöä, mikä on hidastanut lumen poistoa ja hiekoitusta. Liukastumisista maksetut korvaukset ovat Helsingissä kasvaneet vuodesta 2003 vuoteen 2004 määrällisesti kaksinkertaisiksi ja euroina laskienkin 70 %. (Kettunen 2005).

Osaselitys Helsingin kannalta heikompiin lukuihin saattaa olla muuta maata korkeampi vaatimustaso. Myös se, että säästöistä on julkisuudessa puhuttu paljon, on voinut johtaa siihen, että asukkaat ovat kiinnittäneet asiaan aiempaa enemmän huomiota.

## Paljon muutoksia terveyspalvelujen järjestämisessä

Terveyskeskusten lääkäripalveluihin tyytyväisten osuus on vähentynyt 16 prosenttiyksiköllä 56 prosentista 40 prosenttiin. Vastaavasti asian tilaa huonona pitävien osuus on noussut 11 prosenttiyksiköllä. Myös Espoossa tyytyväisyys terveyskeskuksen lääkäripalveluihin on vähentynyt 51 prosentista 43 prosenttiin. Tampereella tyytyväisiä oli kumpanakin tutkimusvuotena puolet vastaajista, Oulussa reilusti yli puolet.

Helsingissä on järjestelty terveyskeskuslääkäripalveluita uudelleen terveysasemaverkoston kehittämiseksi. Tähän on liittynyt runsaasti keskustelua terveysasemien fuusioista. Asia on ollut paljon julkisuudessa parin viimeisen vuoden aikana.

Näkykö tuloksissa kuntalaisten mielikuvat, eli esimerkiksi kyllästyneisyys siihen, että saamme jatkuvasti lukea mitä ollaan lakkauttamassa tai supistamassa, vai henkilökohtaiset todelliset kokemukset palveluiden käyttämisestä? Tätä voidaan selvittää katsomalla miten palveluja vuoden aikana käyttäneet arvioivat niiden tilaa Helsingissä.

av tammerforsborna, 57 procent av åboborna och 56 procent av esboborna.

I bakgrunden till det ökade missnöjet är i stor utsträckning de senaste årens sparåtgärder. Anslagen för gatuunderhåll har inte hängt med ökningen i kostnadsnivå och trafikleder, och även brådskande gatuunderhåll har skjutits upp. Inom vinterunderhållet har anslagen för övertidsersättningar och anlitaandet av utomstående materiel minskat, vilket har försinkat snötransporter och sandning. Mellan åren 2003 och 2004 fördubblades antalet fall av ersättningar utbetalade för halkning, och deras totalbelopp steg med 70 procent (Kettunen 2005).

En delförklaring till de sämre opinionstalen för Helsingfors kan i och för sig vara att kravnivån är högre i huvudstaden. Även mediernas uppmärksammande av sparåtgärderna kan ha gjort invånarna mera medvetna om saken.

## Många förändringar i ordnandet av hälsoservicen

Andelen personer som varit nöjda med hälsocentral-läkarnas service har minskat med 16 procentenheter från 56 till 40 procent. De som varit missnöjda har ökat med 11 procentenheter. Även i Esbo har andelen personer som varit nöjda med hälsocentralläkarservicen minskat, från 51 till 43 procent. I Tammerfors var hälften av enkätsvararna nöjda med servicen vartdera året, i Uleåborg klart över hälften.

I Helsingfors har man utvecklat hälsocentralläkarnätet genom att ordna om hälsocentralläkarservicen. Fusionerna av hälsostationer har väckt mycken debatt, och saken har flitigt dryftats i offentligheten under de senaste åren.

I vilken mån vittnar våra rön om reaktioner på de ständiga rapporterna om nedskärningar och nedläggningar, och i vilken mån handlar det om verkliga personliga upplevelser av den kommunala servicen? Detta kan vi försöka besvara genom att se hur de

## Terveyskeskuspalvelujen ja kaupungin hammaslääkäripalvelujen käyttö 12 kk aikana ja yleinen tyytyväisyys näihin palveluihin Helsingissä 2005

Anlitande av läkar- och tandläkartjänster vid hälsocentralerna i Helsingfors under de sista 12 månaderna, samt åsikterna om denna service år 2005

### Kunnan terveyskeskuksen lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut Helsingissä Läkar- och tandläkarservicen vid stadens hälsocentraler i Helsingfors

	Hoidettu hyvin Välskött	Ei osaa sanoa Svårt att säga	Hoidettu huonosti Illa skött	%	N
<b>Käyttäneet terveyskeskuksen lääkäripalveluja</b>					
Har anlitat hälsocentralläkare					
<b>Kyllä</b> Ja	50	16	34	100	1 313
<b>Ei</b> Nej	15	61	23	100	546
<b>Yhteensä</b> Totalt	40	30	30	100	1 859
<b>Käyttäneet kunnan hammaslääkäripalveluja</b>					
Har anlitat hälsocentraltandläkare					
<b>Kyllä</b> Ja	36	13	51	100	760
<b>Ei</b> Nej	7	52	41	100	1 052
<b>Yhteensä</b> Totalt	20	35	45	100	1 812

Helsingiläisistä vastaajista 70 % oli käyttänyt (joko itse tai hänen perheenjäsenensä) 12 kk aikana terveyskeskuksen lääkäripalveluja. Vastaava osuus kunnan hammaslääkäripalveluissa oli 42 %.

Tulos vahvistaa sen, että terveyskeskusten lääkäripalveluissa ja hammaslääkäripalveluissa on neljäsä vuodessa tapahtunut sellaista, joka heijastuu tyytymättömyyden lisääntymisenä.

Helsingin terveysasemilla on ollut lääkäripulaa. Pula on keskittynyt tietyille terveysasemille, jonka takia se on saanut myös paljon julkista huomiota. Terveysasemilla toimii nykyään ulkomailta tulleita lääkäreitä, joiden kielitaidon ja kulttuurin tuntemuksen asiakkaat saattavat kokevat joskus puutteelliseksi. (Turtiainen 2005).

Maaliskuun alussa 2005 voimaan tulleen hoitotakuun mukaan kaupunkilaisen on saatava terveysasemalle yhteys vuorokauden sisällä. Hoidon tarve on arvioitava kolmessa päivässä ja hoitoon on päästävä viimeistään puolessa vuodessa. Hoitotakuun toteutumista varten kaupunki avasi vuoden 2005 alussa 136 uutta vakanssia. Näistä vain pieni osa on saatu täytettyä vakantuisesti, 16 lääkärin vakanssista on täytetty vain viisi. (Seretin 2005a).

som under året verkligen anlitat servicen bedömer läget i Helsingfors.

I Helsingfors hade 70 procent av enkät svararna själva (eller någon av familjemedlemmarna) anlitat hälsocentralläkare och 42 procent kommunal tandläkare under de senaste 12 månaderna.

Detta bestyrker att det under de senaste fyra åren hänt något vid hälsocentralerna som minskat folks belåtenhet med läkarnas och tandläkarnas service.

Det har rått läkarbrist vid hälsostationerna i Helsingfors, i synnerhet vid vissa av stationerna, vilket har väckt mycken offentlig uppmärksamhet. Vid hälsostationerna arbetar numera även läkare som kommit från utlandet och vars språkkunskaper och kännedom om finländsk kultur ibland kan upplevas som bristfälliga (Turtiainen 2005).

Enligt den lag om vårdgaranti som trädde i kraft i början av mars 2005 skall stadsborna få kontakt med hälsocentralen inom ett dygn. Behovet av vård skall bedömas inom tre dagar, och intagning för vård skall ske senast inom ett halvt år. För att klara av vårdgarantins krav skapade staden 136 nya befattningar i början av år 2005. Bara en liten del av dessa har kun-

Terveyskeskuksessa käyneiltä kysyttiin viimeimmän käynnin perusteella tyytyväisyyttä saatuun palveluun. Ainoastaan yhdessä asiassa on tapahtunut selvää huononusta – vuonna 2001 terveyskeskuksessa käyneistä 71 % oli tyytyväinen ajan saantiin, nyt 62 %. Vastaava tyytyväisten osuus tähän asiaan on saatu Helsingistä viimeksi vuoden 1989 tutkimuksessa.

## Hammashuolto vaikeuksissa

Hammashuollossa on tapahtunut kaksi lakiuudistusta lyhyen ajan sisällä. Vuonna 2001 Helsingissä hammashuollossa hoidettiin vain noin puolta Helsingin väestöstä, eli hoitoon pääsyssä oli käytössä ikäraajat, jotka silloinen lainsäädäntö salli. Vuoden 2002 joulukuun alusta kaikki ikärajoitukset poistettiin lakimuutoksella joten hammashuollon palvelut pitää antaa yksilöllisen tarpeen mukaan kaikille. Asiakaskunta siis kasvoi muutamassa vuodessa kaksinkertaiseksi, mutta resursseja Helsingin hammashuoltoon ei ole saatu kasvanutta kysyntää vastaavasti. Uutena lakimuutoksena hoitotakuu tuli Helsingin hammashuollon näkökulmasta aivan liian nopeasti edellisen suuren hammashuoltoa koskeneen lakimuutoksen perään. ”Hammashuollossa on suuria vaikeuksia selvittää hoitotakuusta, eikä ensi vuodellekaan ole luvassa helpotusta” kiteyttää johtajahammaslääkäri Seppo Helminen Helsingin tilanteen (Seretin 2005b). Tyytymättömyyden kasvu on odotettua.

## Julkinen liikenne yhä kärjessä

Julkinen liikenne on ollut Helsingissä koko kaupunkipalvelututkimuksen historian ajan parhaiden hoidettujen asioiden joukossa. Vuonna 2001 tyytyväisiä oli peräti 93 % eli tuolloin lähestyttiin jo ääriarvoja. Nyt on tullut hieman takapakkia eli ollaan vuoden 1993 tyytyväisyystasossa – tyytyväisiä on kuitenkin edelleen 88 %. Edellä puheena olleet säästötoimet ovat

nat tillsättas varaktigt: av de 16 läkarbefattningarna har bara fem tillsatts (Seretin 2005a).

Till dem som besökt hälsocentral ställdes frågor om det allra senaste besöket. Bara en sak hade blivit klart sämre: år 2001 hade 71 procent varit nöjda med hur de fått besökstid. År 2005 var denna andel bara 62 procent. En motsvarande andel nöjda i denna sak i Helsingfors noterades senast vid enkäten år 1989.

## Svårigheter inom tandvården

Inom tandvården har två lagändringar skett inom kort tid. År 2001, då lagstiftningen ännu tillät åldersgränser till den kommunala tandvården, fick bara omkring hälften av invånarna i Helsingfors kommunal tandvård. Men från och med första december 2002 avskaffades genom en lagändring alla åldersbegränsningar, och tandvård skall ges alla och envar om individuellt behov föreligger. Sålunda fördubblades klientelet på ett par år, medan resurserna för tandvården inte kunde byggas ut i motsvarande mån. Lagen om vårdgaranti kom sedan alldeles för snabbt för den kommunala tandvården i Helsingfors, med tanke på det som skett strax innan. Chefstandläkare Seppo Helminen sammanfattar läget såhär: ”Tandvården har stora svårigheter att klara av vårdgarantin, och läget ser inte ut att lätta nästa år heller.” (Seretin 2005b). Det växande missnöjet är inte oväntat.

## Kollektivtrafiken fortfarande bäst

Så länge som våra serviceenkäter gjorts har kollektivtrafiken hört till de saker som skötts bäst i Helsingfors. År 2001 var rentav 93 procent nöjda med den, vilket ju var ett näst intill extremt värde. Nu har det gått bakåt en aning och belåtenheten är tillbaka på samma nivå som år 1993, dvs. 88 procent nöjda. De sparåtgärder som ovan nämnts har gällt även stadens trafikverk, som varit tvunget att dra in turer och

koskeneet myös liikennelaitosta (HKL). Vuoroja on vähennetty ja linjoja lakkautettu. Myös äärimmilleen viedyn linjojen kilpailutuksen myötä kalustokaan ei ehkä vastaa sitä, mihin Helsingissä on totuttu.

Pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyö ei ole asukkaiden mielestä kehittynyt riittävästi. Asian tilaa hyvänä pitävien osuus on pienentynyt viisi prosenttiyksikköä ja huonona pitävien osuus noussut 12 prosenttiyksikköä. Vastaava tulos saatiin naapurissa eli Espoossa. Turussa tilanne on pääkaupunkiseudun kaltainen, mutta Oulussa vastaajista 30 % piti kaupungin yhteistyötä naapurikuntien kanssa hyvin hoidettuna. Tampereella tätä mieltä oli joka neljäs vastaaja.

## Onko koneisto liian monimutkainen?

Kyselyn mukaan asukkaat saavat nyt jostakin syystä huonommin tietoa kunnan palveluista kuin vuonna 2001. Liittyisikö tämä siihen, että palveluntuottajat ovat luottaneet tiedotuksessa liikaa internetiin, josta tiedon löytyminen ei olekaan niin helppoa Helsingin kokoisessa, kymmenien virastojen ja laitosten organisaatiossa? Asukkaan on vaikea tietää (eikä hänen itse asiassa tarvitsekaan tietää), minkä viraston toimialaan jokin asia kuuluu. Perinteinen puhelinpalvelu on saattanut jäädä vähemmälle huomiolle. Totta lienee myös se, että kuntalainen ei saa kovinkaan helpposti tietoa asioista joita ollaan valmistelemassa tai suunnittelemassa, poikkeuksena ehkä kaavoitus. Pahimmassa tapauksessa nettiin ja lehtiin ilmestyy samaan aikaan tieto siitä, mitä on juuri päätetty. Kansalaisvaikuttaminen ja ”taistelu” palvelujen säilyttämisestä alkaa vasta sitten (vrt. suunnitelmat koulujen ja terveysasemien lakkauttamisesta). Media rakentaa asukkaille yhtä käsitystä palvelujen laadusta ja toimivuudesta. Mikäli asukas ei saa muuta tietoa, on mielikuva pitkälti median rakentama (vrt. Bäcklund, Maury, Vuolanto 2002).

lägga ner linjer. Och i och med att konkurrensen om avtalstrafiklinjerna drivit ner avtalsbussbolagens budgeter är materielens standard inte längre den man vant sig vid i Helsingfors.

Samarbetet mellan Huvudstadsregionens kommuner har inte i invånarnas tycke utvecklats tillräckligt. De som är nöjda med läget har minskat med fem procentenheter medan de missnöjda ökat med tolv. Ett liknande rön erhöles även i grannen Esbo. I Åbo påminner läget om Huvudstadsregionens, men i Uleåborg tyckte 30 procent av enkätsvararna att stadens samarbete med grannkommunerna var välskött. I Tammerfors tyckte var fjärde enkätsvarare så.

## Är maskineriet för invecklat?

Enligt enkäten får invånarna av någon anledning sämre med information om kommunens service nu än år 2001. Detta kunde tänkas bero på att serviceproducenterna i sin informering tytt sig alltför mycket till Internet, där det ju inte är så lätt att hitta rätt bland de tiotals verken och inrättningarna i en stad av Helsingfors storlek. Det kan ju vara svårt för invånarna att veta (*och de är ju inte skyldiga att veta*) inom vilken sektor eller rotel något visst ämbetsverk verkar. Den traditionella telefonservicen har kanske fått för lite tonvikt. Det torde också stämma att kommuninvånarna inte så lätt får vetskap om ärenden som bereds eller planeras, kanske med undantag av planläggningen. I värsta fall får man veta om besluten samtidigt eller efter att saken dykt upp på Internet och i tidningarna. Och då kan ju medborgarpåverkan och ”kamp” för bibehållen service inte komma igång i tid (jfr. planerna om nedläggning av skolor och hälsostationer). Media skapar sin bild av servicens kvalitet och funktionalitet, och om folk inte får annan information dikteras deras uppfattning av just media (jfr. Bäcklund, Maury, Vuolanto 2002).

## Turvallisuustilanne parantunut

Vuokra-asunnon saanti on nyt vastaajien mielestä helpompaa kuin neljä vuotta sitten. Tyytyväisyys on lisääntynyt myös luonto- ja retkeilyreitteihin sekä uimamahdollisuuksiin kesällä. Monen mittarin osoittama asioiden parempaan päin menoa on lisäksi tapahtunut yleisen järjestyksen ja katuturvallisuuden osa-alueilla. Helsingin yleistä järjestystä ja turvallisuutta piti keväällä 2005 hyvänä 74 % vastaajista, neljä vuotta aiemmin 70 %. Helsinki onkin listattu maailman toiseksi turvallisemmaksi kaupungiksi Luxemburgin jälkeen. Samaan turvallisuusluokkaan kuuluvat myös Geneve, Zürichin ja Bern. (Helsinki on huipputurvallinen ..2005).

*Raportti helsinkiläisten tyytyväisyydestä palveluihin ja elämisestä kaupungissa ilmestyy tietokeskuksen tutkimuksia sarjassa vuoden 2006 alussa.*

## Tryggheten har förbättrats

Att få hyresbostad är enligt enkätsvararna lättare nu än för fyra år sedan. Nöjdheten med natur- och motionsstigarna har också ökat, liksom med möjligheterna att simma på sommaren. Ytterligare en mätare som pekar uppåt är folks uppfattning om den allmänna ordningen och tryggheten på Helsingfors gator. Våren 2005 tyckte 74 procent av enkätsvararna att den allmänna ordningen och tryggheten i Helsingfors var god, mot 70 procent fyra år tidigare. Och Helsingfors är ju klassat som världens näst tryggaste storstad efter Luxemburg. I samma trygghetsklass återfinns även Genève, Zürich och Bern. (Helsinki on huipputurvallinen ..2005).

*Rapporten om helsingforsbornas belåtenhet med den offentliga servicen och livet i staden utges i början av 2006 i Faktacentralens serie Undersökningar.*

---

### Painetut lähteet: | Tryckta källor:

Bäcklund Pia, Jon Maury, Timo Vuolanto. Helsingin yleiskaava 2002 : Tutkimus asukkaiden osallisuudesta kaupungin kehittämisessä Helsinki: Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto.

Helin Heikki (2003). Ahdinkoon ajettu Helsinki. Suurten kaupunkien tilinpäätökset 2002. Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisuja 2003:17.

Helin Heikki (2005). Helsinki kiristi vyötään. Suurten kaupunkien palvelukustannukset 2003. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2005:1.

Helsinki on huipputurvallinen kaupunki. Helsingin seudun suunnat 3/2005. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Seretin Leena (2005a). Hoitotakuusta on tullut arkea. Helsingin Henki 4/2005. 31.8.2005.

Seretin Leena (2005b). Hoitotakuu – Jono ei lyhene hammashuollossa. Helsingin Henki 4/2005. 31.8.2005.

### Muut lähteet: | Övriga källor:

Kettunen Ari. Sähköposti 5.9.2005. Rakennusvirasto, kunnossapitotoimisto.

Turtiainen Ann-Marie. Sähköposti 2.9.2005. Terveyskeskus, strategiayksikkö.