

KYSELYLOMAKE: FSD2813 SOSIAALIBAROMETRI 2009

QUESTIONNAIRE: FSD2813 SOCIOBAROMETER 2009

---

Tämä kyselylomake on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Kyselylomaketta hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This questionnaire forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the questionnaire is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta frågeformulär utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om frågeformuläret är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

## SOSIAALIBAROMETRI 2009

HYVÄ KELAN TOIMISTON JOHTAJA!

Mikäli ette vielä ole osallistunut Sosiaalibarometri-kyselyyn, toivoisimme, että voitte käyttää hetken ajastanne. **Jokainen vastaus on tärkeä**, jotta myös Kelan toimistojen näkemykset tulevat raportissa vahvasti esille ja välittyvät siten hyvinvointia turvaavista palveluista ja etuuksista käytävään keskusteluun mahdollisimman monipuolisesti.

Kyselyn tuloksista julkistetaan huhtikuussa 19. vuotuinen Sosiaalibarometri-raportti. Laaja julkaisu käsittelee palvelujärjestelmän ja hyvinvoinnin ajankohtaista tilannetta ja muutoksia kuuden eri vastaajaryhmän näkökulmasta. Sosiaalibarometri 2009 kuvaa mm. Kelan asiakaspalvelun ajankohtaista tilannetta ja toimistojen näkemystä lisääntyvien puhelin- ja internet-palvelujen vaikutuksista.

Teemoja on rajattu tuntuvasti, jotta kiireiset vastuuhenkilöt ehtisivät ottaa kantaa alueensa tilanteeseen. **Jos olette tällä välin jo vastannut kyselyyn, kiitämme lämpimästi vastauksestanne.**

Pyydämme osallistumaan tutkimukseen mahdollisimman pian, mutta viimeistään 30.1.2009. Mikäli johdatte yhtä useampaa toimistoa, pyydämme vastaamaan koko johtamanne alueen näkökulmasta. Mikäli vastaatte mieluummin nettikyselyyn, voitte käyttää joulukuussa sähköpostitse saamaanne linkkiä. (Tiedustelut: Pia Londén, puh. 09 7747 2207 tai Pia.Londen@stkl.fi).

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset raportoidaan laajoina kokonaisuuksina, joista ei voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Vastaajien kesken arvotaan mm. kylpyläviikonloppu. Raportin valmistuttua vastanneet saavat kiitoksena johtopäätösluvun ja tuloksista kertovan Sosiaali- ja terveysviesti -lehden.

Sosiaalibarometrin toteuttaa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL). Tavoitteena on nostaa ajankohtaiset hyvinvointikysymykset aktiivisesti sosiaali- ja terveysturva-keskusteluun. Valtakunnallisesti kattava kysely lähetetään Kelan toimistojen lisäksi kuntien sosiaalitoimen, terveyskeskusten, työvoimatoimistojen ja valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen johdolle sekä ensimmäistä kertaa kuntien sosiaalihuollosta vastaaville luottamushenkilöille.

Kiitokset osallistumisestanne ja menestystä vuodelle 2009!

Yhteistyöterveisin

Riitta Särkelä  
toiminnanjohtaja  
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Lisätietoja: [www.stkl.fi](http://www.stkl.fi) tai tutkimuspäällikkö Anne Eronen (p. 09 7747 2206 tai [Anne.Eronen@stkl.fi](mailto:Anne.Eronen@stkl.fi)).

Hyvä Kelan toimiston johtaja!

Tervetuloa vastaamaan valtakunnalliseen Sosiaalibarometri-kyselyyn toimistonne näkökulmasta. Mikäli johdatte yhtä useampaa toimistoa, pyydämme vastaamaan koko johtamanne alueen näkökulmasta.

Sosiaalibarometri on hyvinvoinnin, palvelujen ja palvelujärjestelmän ajankohtaista tilannetta ja ennakoitua kehitystä kuvaava vuotuinen ajankohtaisraportti. Sen toteuttaa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL) 19. kerran. Valtakunnallisesti kattava kysely lähetetään Kelan toimistojen lisäksi kuntien sosiaalitoimen, terveyskeskusten, työvoimatoimistojen ja valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen johtajille sekä kuntien sosiaalihuollosta vastaavien lautakuntien puheenjohtajille.

Sosiaalibarometrin tavoitteena on nostaa ajankohtaiset hyvinvointikysymykset aktiivisesti sosiaali- ja terveysturvan keskusteluun. Sosiaalibarometri 2009 kuvaa mm. Kelan asiakaspalvelun ajankohtaista tilannetta ja toimistojen näkemystä lisääntyvien puhelin- ja internet-palvelujen vaikutuksista.

Tuloksista julkistetaan laaja raportti jo huhtikuussa. Kyselyyn vastanneet pääsevät tutustumaan tuloksiin ensimmäisten joukossa. Heille lähetetään kiitoksena raportin johtopäätökset ja tuloksista raportoiva Sosiaali- ja terveysviesti -lehti. Vastaajien kesken arvotaan pieniä palkintoja kuten kylpyläviikonloppu.

Kyselyyn:  
#codelink

Pyydämme Teitä vastaamaan mahdollisimman pian. **Jokainen vastaus on tärkeä, jotta myös Kelan toimistojen erityinen näkökulma tulee tuloksissa esille.** Kysely on tavanomaista lyhyempi. Mikäli haluatte mieluummin vastata paperilomakkeella, sen voi tilata tutkimussihteeri Pia Londénilta (p. 09 7747 2207 tai Pia.Londen@stkl.fi).

Yhteistyöterveisin  
toiminnanjohtaja Riitta Särkelä, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Lisätietoja: [www.stkl.fi](http://www.stkl.fi) tai tutkimuspäällikkö Anne Eronen (p. 09 7747 2206 tai [Anne.Eronen@stkl.fi](mailto:Anne.Eronen@stkl.fi)).

## HYVÄ KYSELYN VASTAANOTTAJA!

Kutsumme teidät mukaan Sosiaalibarometri 2009 -kyselyyn!

Kyselyn tuloksista julkistetaan huhtikuussa 19. vuotuinen Sosiaalibarometri-raportti. Se käsittelee palvelujärjestelmän ja hyvinvoinnin ajankohtaista tilannetta ja muutoksia kuuden eri vastaajaryhmän näkökulmasta. Sosiaalibarometri 2009 kuvaa mm. Kelan asiakaspalvelun ajankohtaista tilannetta ja toimistojen näkemystä lisääntyvien puhelin- ja internet-palvelujen vaikutuksista.

Kysely tehdään tavanomaista aiemmin ja tiiviimpänä, jotta kiireiset vastaajat ehtisivät ottaa kantaa. **Jos olette tällä välin jo vastannut kyselyyn, kiitämme lämpimästi vastauksestanne.**

Kyselyyn:  
#codelink

Pyydämme teitä vastaamaan mahdollisimman pian. **Jokainen vastaus on tärkeä, jotta myös Kelan toimistojen näkemykset tulevat raportissa esille.** Mikäli johdatte yhtä useampaa toimistoa, pyydämme vastaamaan koko johtamanne alueen näkökulmasta. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset raportoidaan laajoina kokonaisuuksina, joista yksittäisen vastaajan näkemykset eivät ole tunnistettavissa.

Mikäli vastaatte mieluummin perinteiseen kyselyyn, saatte sen postitse. Lomakepyynnöt: tutkimussihteeri Pia Londén, p. 09 7747 2207 tai Pia.Londen@stkl.fi. Vastanneet saavat kiitoksena raportin johtopäätökset ja tuloksista raportoivan Sosiaali- ja terveysviesti -lehden. Vastaajien kesken arvotaan mm. kylpyläviikonloppu.

Kiitokset osallistumisestanne ja hyvää joulun odotusta!

Yhteistyöterveisin  
toiminnanjohtaja Riitta Särkelä, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Sosiaalibarometrin toteuttaa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL). Tavoitteena on nostaa ajankohtaiset hyvinvointikysymykset aktiivisesti sosiaali- ja terveysturvan keskusteluun. Valtakunnallisesti kattava kysely lähetetään Kelan toimistojen lisäksi kuntien sosiaalitoimen, terveyskeskusten, työvoimatoimistojen ja valtakunnallisten sosiaali- ja terveysturvan johtajille. Kuntien sosiaalihuollosta vastaavat luottamushenkilöt saavat barometrikyselyn ensimmäistä kertaa. Lisätietoja: [www.stkl.fi](http://www.stkl.fi) tai tutkimuspäällikkö Anne Eronen (p. 09 7747 2206 tai [Anne.Eronen@stkl.fi](mailto:Anne.Eronen@stkl.fi)).

## Sosiaalibarometri 2009 -kysely Kelan toimistojen johdolle

Kysely on osoitettu teille henkilökohtaisesti, mutta voitte vastata myös yhdessä toimistonne johtoryhmän kanssa. Ympyröikää toiminta-alueenne tilannetta tai käsityksiänne vastaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varatulle riville. Kyselyssä **toiminta-alueella** tarkoitetaan niitä kuntia tai kuntien osa-alueita, jotka kuuluvat toimistonne piiriin (ei siis vakuutuspiiriä).

1. Toimistonne

sijaintikunta:

### 1. Arviot ajankohtaisesta kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista

2. Miten kuvailisitte **toimistonne tilannetta** tällä hetkellä?

<b>ei muutosta</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>voimakas muutos</b>
<b>hallitsematon muutos</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>hallittu muutos</b>

3. Kuinka toiminta-alueellanne **voidaan** arvionne mukaan **turvata** kansalaisten tarvitsema **Kelan palvelu** nykyisillä voimavaroilla?

	huonosti				hyvin	
Tällä hetkellä	1	2	3	4	5	
12 kuukauden kuluttua	1	2	3	4	5	

4. Näköykö taloudellisen tilanteen muutos ja työttömyyden nopea kasvu jollain tavalla toimistonne työssä?

1	ei	
2	kyllä,	miten?

5. Millainen on arvionne mukaan toiminta-alueenne väestön **hyvinvoinnin kokonaistilanne**?

	huono								hyvä	
Tällä hetkellä	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12 kuukauden kuluttua	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Mistä olette tällä hetkellä toiminta-alueenne nykyisessä tilanteessa väestön hyvinvoinnin kannalta

a. huolestunein?

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

b. tyytyväisin?

\_\_\_\_\_

---

---

## 2. Kelan palvelun nykyinen tilanne

7. Onko jossain Kelan myöntämässä etuudessa tai tarjoamassa palvelussa erityisen suuria pulmia ihmisten kannalta tällä hetkellä?

1 ei

2 kyllä,

missä?

b. Miksi?

8. a. Onko jokin Kelan myöntämä etuus tai tarjoama palvelu kehittynyt erityisen myönteisesti ihmisten kannalta vuonna 2008?

1 ei

2 kyllä,

mikä?

b. Miksi?

9. Millaiseksi arvioitte seuraavien seikkojen toteutumisen toiminta-alueenne Kelan palvelussa tällä hetkellä?

	huono										hyvä
Palvelun tehokkuus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Organisoinnin selkeys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Asiakkaiden oikeusturva	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Palvelun laatu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Palvelun kehittäminen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Asiakaspalautejärjestelmät	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Tiedonsaanti Kelan etuuksista ja palveluista	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Asiakkaiden osallistumismahdollisuudet palvelujen kehittämiseen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

10. Sosiaaliturvaetuuksissa on todettu olevan alikäyttöä. Millaisin keinoin asiakkaan asemaa voitaisiin parantaa niissä tilanteissa, kun asiakas ei tunne etuuksia, joihin olisi oikeutettu tai ei osaa hakea hänelle kuuluvaa etuutta?

11. Miten toimistossanne pystytään tukemaan toimintanne piiriin tulevia asiakkaita seuraavissa asioissa?

	huonosti										hyvin
Asiakkaan kokonaistilanteen ja etuus- /palvelutarpeen arviointi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Asiakkaan ohjaaminen oman hallinnon alan etuuksiin ja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	



palveluihin										
Asiakkaan ohjaaminen toisten tuottamien palvelujen piiriin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12. Jos palvelutarpeiden tunnistamisessa ja asiakkaiden palveluihin ohjaamisessa on mielestänne puutteita, miten niitä tulisi parantaa?

---



---



---

13. Miten arvioitte asiakaspalvelun osa-alueiden toimivuutta Kelassa tällä hetkellä?

	huonosti						hyvin
Viestintä, tiedottaminen	1	2	3	4	5	6	7
Neuvonta	1	2	3	4	5	6	7
Eri asiakasryhmien huomioiminen	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu alueellisesti	1	2	3	4	5	6	7
Esitteet	1	2	3	4	5	6	7
Lomakkeet	1	2	3	4	5	6	7
Kelan sanomat -asiakaslehti	1	2	3	4	5	6	7
Hakemusten täyttäminen	1	2	3	4	5	6	7
Päätösten selkeys	1	2	3	4	5	6	7
Asiakaskirjeiden selkeys	1	2	3	4	5	6	7
Käsittelyajan pituus	1	2	3	4	5	6	7
Asiointitapahtuman sujuvuus	1	2	3	4	5	6	7
Puhelinpalvelu	1	2	3	4	5	6	7
Sähköpostineuvonta	1	2	3	4	5	6	7
Sähköinen asiointi	1	2	3	4	5	6	7
Muutoksenhaku	1	2	3	4	5	6	7
Etuuksien takaisinperintä	1	2	3	4	5	6	7
Mahdollisten väärinkäytösten	1	2	3	4	5	6	7
Esteettömät toimitilat	1	2	3	4	5	6	7
Tulkkipalvelut	1	2	3	4	5	6	7
Omavirkailijajärjestelmä	1	2	3	4	5	6	7

14. Onko Kelassa toteutettu vuonna 2008 tai käynnistymässä uusia toimenpiteitä, joilla varmistetaan ihmisten tiedonsaanti Kelan etuuksista ja palveluista?

1	ei	
2	kyllä,	millaisia?

---

15. Miten ennakoitte lisääntyvän siirtymisen puhelin- ja internetpalveluihin vaikuttavan seuraaviin seikkoihin?

	heikentää	pysyy ennallaan		parantaa	
Nykyisen laajuksen palvelun turvaaminen toimistossanne	1	2	3	4	5
Henkilöstön riittävyys toimistonne tehtäviin	1	2	3	4	5

Henkilöstön laaja-alainen osaaminen	1	2	3	4	5
Henkilöstön erikoistumismahdollisuudet	1	2	3	4	5
Palvelun saatavuus asiakkaiden kannalta	1	2	3	4	5
Palvelun laatu asiakkaiden kannalta	1	2	3	4	5
Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu	1	2	3	4	5
Eri väestöryhmien tasapuolinen kohtelu	1	2	3	4	5
Organisoinnin toimivuus	1	2	3	4	5
Päätöksenteon nopeus	1	2	3	4	5

16. Heikentääkö siirtyminen internet- ja puhelinpalveluihin joidenkin väestöryhmien kannalta palvelua?

1	ei				
2	kyllä,		keiden		kannalta?

---

17. Onko jokin asia, johon Kelan palvelun **organisoinnissa** tulisi arvionne mukaan puuttua pikaisesti tai tehdä korjaavia toimia?

1	ei				
2	kyllä,				mikä?

---

### 3. Ajankohtaiset uudistukset

18. Kunta- ja palvelurakennemuutos (Paras) vähentää kuntien määrää ja uudistaa kuntien sosiaali- ja terveystoimien organisoimista. Millaiseksi arvioitte Paras-uudistuksen **vaikutuksen** toimistonne ja toiminta-alueenne kuntien sosiaali- ja terveystoimen väliseen **yhteistyöhön**?

<b>vaikutus pieni</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>vaikutus suuri</b>
<b>vaikutus kielteinen</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>vaikutus myönteinen</b>
<b>yhteistyötä monimutkaistava</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>yhteistyötä selkiyttävä</b>

19. Osa ihmisistä tarvitsee useiden eri tahojen palveluja ja tukea. Miten arvioitte näiden ihmisten palvelujen saatavuuden muuttuvan toiminta-alueellanne mahdollisten **Paras-uudistuksen tuottamien muutosten** johdosta?

1	säilyy ennallaan										
2	kohenee,										miksi?
3	heikkenee,										miksi?
4	en osaa sanoa										

20. Mikäli SATA-komitean työn tuloksena Kelan hoidettavaksi tulee uusia tehtäviä, miten arvioitte toimistonne nykyisten resurssien ja osaamisen riittävän niistä huolehtimiseen?

	<b>huonosti</b>										<b>hyvin</b>
Henkilöstön riittävyys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Henkilöstön osaaminen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Henkilöstön valmiudet tehtäväkuvien muuttamiseen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

21. Mikäli Kelan hoidettavaksi tulee uusia tehtäviä, mitä pitäisi ottaa huomioon niiden käytännön toimeenpanossa?

---

---

---

22. Mikäli etuoksista tehtäville päätöksille asetetaan nykyistä tiukemmat määräajat, mitä pitäisi ottaa huomioon niiden käytännön toimeenpanossa?

---

---

---

23. Mitä muita asioita haluaisitte vielä nostaa esille?

---

---

---

### **Lämmin kiitos vastauksestanne!**

Pyydämme vastaamaan **30.1.2009** mennessä. Tulokset julkaistaan Sosiaalibarometri 2009 -raportissa huhtikuussa 2009. Vastanneille lähetetään kiitoksena sähköpostitse raportin yhteenvetoluku ja tuloksia raportoiva Sosiaali- ja terveysviesti. Lisäksi vastanneiden kesken arvotaan mm. kylpyläviikonloppu.