

KYSELYLOMAKE: FSD2848 SOSIAALIBAROMETRI 2011

QUESTIONNAIRE: FSD2848 SOCIOBAROMETER 2011

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 2011

Hyvä Kelan toimiston johtava toimihenkilö!

Kelan palvelu on uudistunut viime vuosina monin tavoin. Samanaikaisesti paikallistason muiden viranomaisten palveluissa ja palvelurakenteissa on toteutettu runsaasti muutoksia, jotka heijastuvat myös yhteistyöhön. Valtakunnallinen kokonaiskuva paikallistason tilanteesta on kuitenkin nopean muutoksen vuoksi monin paikoin puutteellinen tai tietoja raportoidaan viiveellä. Pyydämmekin, että käytätte hetken kiireisestä ajastanne ja kerrotte näkemyksenne toimistonne työn ajankohtaisesta tilanteesta.

Oheinen kysely käsittelee mm. kokemuksia Kelan asiakaspalvelusta, verkkopalveluista ja toimistoverkon supistamisen vaikutuksista. Useita kyselyn teemoja, mm. yhteispalvelua, yhteistyötä ja käytännön asiakaskeskeisyyttä, arvioivat kaikki viisi vastaajaryhmää.

Tulosten pohjalta kootaan 21. vuotuinen Sosiaalibarometri-raportti, joka julkaistaan jo huhtikuussa. Tavoitteena on nostaa alan ammattilaisten ja luottamushenkilöiden kokemukset ajankohtaisesta tilanteesta ja ennakoinnit tulevasta kehityksestä sosiaali- ja terveystalouteen keskusteluun ja päätöksentekoon.

Jokainen vastaus on tärkeä kattavan kokonaiskuvan saamiseksi. Pyydämme Teitä vastaamaan 31.12.2010 mennessä. Kyselyn palautuskuori on liitteenä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Kyselyyn vastanneille lähetetään kiitoksena raportin keskeisiä havaintoja kuvaava Sosiaali- ja terveysviesti -lehti. Heillä on myös mahdollista tilata koko raportti edullisempaan hintaan. Vastaajien kesken arvotaan mm. kylpyläviikonloppu.

Hyvää joulun odotusta toivottaen

toiminnanjohtaja
Riitta Särkelä
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Sosiaalibarometri on vuotuinen ajankohtaisraportti, joka kuvaa hyvinvoinnin, palvelujen ja palvelujärjestelmän ajankohtaista tilannetta ja ennakoitua kehitystä. Sen toteuttaa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL). Tulokset kootaan valtakunnallisesti kattavasti Kelan toimistojen lisäksi kuntien sosiaali- ja perusterveydenhuollon, työ- ja elinkeinotoimistojen johtajilta sekä sosiaalilautakuntien puheenjohtajilta.

Lisätietoja: www.stkl.fi tai tutkimuspäällikkö Anne Eronen (p. 09 7747 2206 tai Anne.Eronen@stkl.fi).

Sosiaalibarometri 2011

HYVÄ KELAN TOIMISTON JOHTAVA TOIMIHENKILÖ!

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

Kyselyn tuloksista julkistetaan huhtikuussa 21. vuotuinen Sosiaalibarometri-raportti. Laaja julkaisu käsittelee hyvinvoinnin, palvelujen ja palvelujärjestelmän ajankohtaista tilannetta ja muutoksia viiden eri vastaajaryhmän näkökulmasta. Kysely käsittelee mm. kokemuksia Kelan asiakaspalvelusta ja verkkopalveluista sekä toimistoverkon supistamisen vaikutuksia. Useita kyselyn teemoja, mm. yhteispalvelua, yhteistyötä ja käytännön asiakaskeskeisyyttä, arvioivat kaikki viisi vastaajaryhmää.

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

Pyydämme osallistumaan tutkimukseen mahdollisimman pian, mutta **viimeistään 28.1.2011**. Kyselyn palautuskuori on liitteenä. Mikäli vastaatte mieluummin nettikyselyyn, voitte pyytää linkin sähköiseen kyselyyn: Pia.Londen@stkl.fi.

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

Sosiaalibarometrin toteuttaa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL). Tavoitteena on nostaa ajankohtaiset hyvinvointikysymykset aktiivisesti sosiaali- ja terveystieteiden keskusteluun. Valtakunnallisesti kattava kysely lähetetään Kelan toimistojen lisäksi kuntien sosiaalitoimen, terveyskeskusten ja työ- ja elinkeinotoimistojen johdolle sekä kuntien sosiaalihuollosta vastaaville luottamushenkilöille.

Kiitokset osallistumisestanne ja menestystä vuodelle 2011!

Yhteistyöterveisin

Riitta Särkelä
toiminnanjohtaja
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Lisätietoja: www.stkl.fi tai tutkimuspäällikkö Anne Eronen (p. 09 7747 2206 tai Anne.Eronen@stkl.fi).

Sosiaalibarometri 2011 -kysely Kelan toimistojen johdolle

Kyselyn saavat Kelan toimistojen johtajat valtakunnallisesti kattavasti. Kyselyssä **toiminta-alueella** tarkoitetaan niitä kuntia tai kuntien osa-alueita, jotka kuuluvat toimistonne piiriin (ei siis vakuutuspiiriä).

Ympyröikää toiminta-alueenne tilannetta tai käsityksiänne vastaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varatulle riville.

1. Toimistonne

sijaintikunta:

1. Toimiston palvelu

2. 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

3. 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
Elämässä -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

4. Mitä **myönteisiä** vaikutuksia arvioitte Kelan **verkkopalveluilla** olevan henkilöasiakkaiden palveluun?

5. Mitä **kielteisiä** vaikutuksia arvioitte Kelan **verkkopalveluilla** olevan henkilöasiakkaiden palveluun?

6. Miten seuraavat **asiakaskeskeisyyteen** liittyvät seikat toteutuvat toimistonne käytännön toiminnassa?

	ei					ei koske	
	lainkaan	huonosti			hyvin	toimin-	taamme
	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaan tilanteen ja tarpeiden huolellinen kartoittaminen	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaan osallistuminen palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekemiseen	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaan valinnanvapaus	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaan kannalta toimivan palveluprosessin rakentaminen	1	2	3	4	5	6	7
Sujuva yhteistyö eri viranomaisten kesken	1	2	3	4	5	6	7
Systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen	1	2	3	4	5	6	7
Tiedottaminen olemassa olevista palveluista	1	2	3	4	5	6	7
Ohjaus ja neuvonta palveluihin	1	2	3	4	5	6	7
Pääsy vastaanotolle määräajassa	1	2	3	4	5	6	7
Palvelujen ja etuuksien avoimet ja ymmärrettävät myöntämiskriteerit	1	2	3	4	5	6	7
Etuus- ja palvelupäätösten nopea saaminen	1	2	3	4	5	6	7
Päätösten selkeäkielisyys	1	2	3	4	5	6	7
Yhdenvertaisuus palvelujen ja etuuksien saamisessa	1	2	3	4	5	6	7
Palvelujen saatavuus	1	2	3	4	5	6	7
Arvioidaan säännöllisesti palvelun vaikutuksia asiakkaan kanssa	1	2	3	4	5	6	7
Kohennuksen aikaansaaminen asiakkaan tilanteeseen	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen	1	2	3	4	5	6	7
Toimitilojen esteettömyys	1	2	3	4	5	6	7
Tulkkipalvelujen saatavuus	1	2	3	4	5	6	7
Vaikeimmassa tilanteessa olevien positiivinen erityiskohtelu	1	2	3	4	5	6	7

7. Miten Kelan **toimistoverkon muutokset** ovat vaikuttaneet näkemyksenne mukaan henkilöstön jaksamiseen?

8. Miten Kelan **toimistoverkon muutokset** ovat vaikuttaneet näkemyksenne mukaan asiakkaiden palvelujen saatavuuteen?

9. Missä määrin Kelan toimistoverkon supistuminen pystytään korvaamaan seuraavilla palvelukanavilla?

	huonosti					hyvin				
Puhelinpalvelu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sähköinen asiointi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Yhteispalvelupiste(et)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Toiminta-alueen hyvinvoinnin tilanne

10. 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

11. Onko jonkin/joidenkin väestöryhmien tilanne kehittynyt neljän viime vuoden aikana **myönteisesti** toiminta-alueellanne?

1	ei	
2	kyllä; minkä?	_____

12. Miksi em. väestöryhmien tilanne on kehittynyt **myönteisesti** toiminta-alueellanne?

13. Onko jonkin/joidenkin väestöryhmien tilanne toiminta-alueellanne erityisesti **heikentynyt** neljän viime vuoden aikana?

1	ei	
2	kyllä;	minkä? _____

14. Miksi em. väestöryhmien tilanne on **heikentynyt** toiminta-alueellanne?

3. Hyvinvointia tuottavien tahojen väliset suhteet

15. Millaiseksi arvioitte seuraavien tahojen nykyisen merkityksen **kansalaisten hyvinvoinnin toteuttamisessa** ja millaiseksi arvioitte sen muodostuvan tulevaisuudessa vuoteen 2020 mennessä?

NYKYINEN MERKITYS					TULEVA MERKITYS					
pieni		suuri				pieni		suuri		
1	2	3	4	5	omatoimisuus/itseapu	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	oma perhe	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	muut omaiset	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	ystävät	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	naapurit	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	vertaistuki	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	järjestöjen muu vapaaehtoistoiminta	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	järjestöjen palvelut	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	seurakunnat	1	2	3	4	5
NYKYINEN MERKITYS						TULEVA MERKITYS				
pieni		suuri				pieni		suuri		
1	2	3	4	5	sosiaalialan yksityiset yritykset	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	terveysalan yksityiset yritykset	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kela	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	kunnan sosiaalitoimi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	kunnan terveystoimi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	kunnan koulu- / opetustoimi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	kunnan asuntotoimi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	kunnan nuorisotoimi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	kunnan tekninen toimi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	TE-toimisto	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	työvoiman palvelukeskus	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	yhteis palvelupiste(et)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	poliisi	1	2	3	4	5

16. Jos arvioitte edellä ihmisten oman vastuun merkityksen tulevaisuudessa **suureksi**, miten se ilmenee käytännössä?

17. Millaista muutosta ihmisten oman vastuun korostuminen edellyttää palvelujärjestelmän toimintatavoilta?

18. Miten arvioitte yhteistyön toimivuutta oman alueenne **heikossa työmarkkina-asemassa olevien** palveluissa seuraavien toimijoiden kesken?

	huono						hyvä	en osaa sanoa
	1	2	3	4	5	6	7	8
Eri tahojen yhteistyö työvoiman palvelukeskuksessa	1	2	3	4	5	6	7	8
Kelan ja TE-toimiston yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
Kelan ja sosiaalitoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
Kelan ja terveystoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
TE-toimiston ja sosiaalitoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
TE-toimiston ja terveystoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
Sosiaalitoimen ja terveystoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8

19. Osalla heikossa työmarkkina-asemassa olevista työttömistä mahdollisuudet palata avoimille työmarkkinoille ovat erittäin vähäiset. Millä taholla tulisi mielestänne olla ensisijainen kokonaisvastuu ko. asiakkaista ja velvollisuus varmistaa, että he saavat tarvitsemansa palvelut?

- 1 TE-toimisto
- 2 työvoiman palvelukeskus
- 3 kunnan sosiaalitoimi
- 4 kunnan terveystoimi

- 5 Kela
- 6 muu taho; mikä?
- 7 yhden vastuutahon määrittäminen ei ole mahdollista

20. Vaatiiko työnjako eri tahojen välillä selkiyttämistä heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluissa?

- 1 ei
- 2 kyllä; millaista?

21. Tulisiko mielestänne työvoiman palvelukeskusten toimintamallia laajentaa? Voitte valita useita vaihtoehtoja.

- 1 toimintamallia ei ole tarvetta laajentaa nykyisestä
- 2 työvoiman palvelukeskusten määrää tulisi lisätä
- 3 useampi TE-toimisto tulisi saada mukaan nykyisten palvelukeskusten toimintaan
- 4 kuntia tulisi saada enemmän mukaan nykyisten palvelukeskusten toimintaan
- 5 henkilöstön rakennetta tulisi monipuolistaa lisäämällä terveydenhuollon palveluja
- 6 henkilöstön rakennetta tulisi monipuolistaa jotenkin muuten; miten?
- 7 toimintamallia tulisi laajentaa jotenkin muuten; miten?

4. Yhteispalvelu

Yhteispalvelulla tarkoitetaan sopimukseen perustuvaa, vähintään kahden viranomaisen avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista yhteispalvelupisteessä.

22. Ovatko yhteispalvelupisteet mielestänne toimiva ratkaisu palvelujen saatavuuteen julkista toimipisteverkosta karsittaessa?

- 1 ei; miksi ei?
- 2 kyllä; miksi?
- 3 en osaa sanoa

23. Onko toimistonne mukana yhteispalvelupisteessä?

- 1 alueellamme ei ole yhteispalvelupistettä (Voitte siirtyä kysymykseen 25.)
- 2 emme ole mukana
- 3 olemme olleet aiemmin mukana, mutta olemme vetäytyneet toiminnasta
- 4 emme ole vielä mukana, mutta on tehty päätös osallistua
- 5 olemme mukana

24. Millaiseksi arvoitte alueellanne toimivan yhteispalvelupisteen / -pisteiden **toimivuuden** Kelan näkökulmasta?

	huono										hyvä
Neljä vuotta sitten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Tällä hetkellä	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Neljä vuoden kuluttua	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

25. Miten Kelan palvelu soveltuu mielestänne yhteispalvelupisteisiin?

huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	hyvin
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

26. Millaisen yhteispalvelupisteen tulisi mielestänne olla, että se palvelisi Kelan palvelua tarvitsevia ihmisiä?

Joissakin yhteispalvelupisteissä on sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaa, esimerkiksi tiedottamista, tapahtumia teemapäivien ja -viikkojen aikana sekä neuvontapalveluja.

27. Miten **sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminta** soveltuu näkemyksenne mukaan yhteispalvelupisteisiin?

- 1 ei juuri sovellu; miksi?
- 2 soveltuu jossain määrin; miksi?
- 3 soveltuu hyvin, miksi?
- 4 en osaa sanoa

5. Lopuksi

28. Mitkä ovat yleisimmät syyt sille, että tutustutte käyttöönnne tuleviin eri tahojen tutkimusraportteihin? Valitkaa kolme tärkeintä asiaa.

- 1 tutkimusaihe on ajankohtainen ja merkittävä
- 2 tutkimuksessa on tiivistelmä
- 3 tutkimuksessa on selkeitä toimenpide-ehdotuksia
- 4 tutkimus on laadukas
- 5 tutkimus on suomenkielinen
- 6 tunnen tutkimuksen tehneen tutkijan entuudestaan
- 7 tulokset ovat edustamani organisaation tavoitteiden mukaisia
- 8 tutkimuksen hyödyntämiselle on ulkopuolinen, esim. poliittinen tai median luoma paine
- 9 jokin muu; mikä?

29. Mitä muita asioita haluaisitte vielä nostaa esille?

Lämmin kiitos vastauksestanne!

Kyselyn tuloksista julkaistaan Sosiaalibarometri 2011 -raportti huhtikuussa 2011. Julkaisu on 21. vuotuinen ajankohtaiskatsaus hyvinvointiin, palveluihin ja palvelujärjestelmään.

Pyydämme palauttamaan täytetyn lomakkeen oheisella vastauskuorella viimeistään 31.12.2010. Vastanneille lähetetään huhtikuussa kiitoksena tuloksista raportoiva Sosiaali- ja terveysviesti. Lisäksi vastanneiden kesken arvotaan mm. kylpyläviikonloppu.