

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 TOIMISTON JOHTAJA!

Mikäli ette vielä ole osallistunut Sosiaalibarometri-kyselyyn, toivoisimme, että voitte käyttää hetken ajastanne. **Jokainen vastaus on tärkeä** valtakunnallisesti kattavan kokonaiskuvan saamiseksi. Kyselyn teemoja on rajattu, jotta kiireiset vastuuhenkilöt ehtisivät ottaa kantaa ajankohtaiseen tilanteeseen.

Kyselyn tuloksista julkistetaan huhtikuussa 21. vuotuinen Sosiaalibarometri-raportti. Julkaisu käsittelee hyvinvoinnin, palvelujen ja palvelujärjestelmän ajankohtaista tilannetta ja muutoksia viiden eri vastaajaryhmän näkökulmasta. Kyselyssä tiedustellaan mm. kokemuksia verkkopalveluista, yhteispalvelusta ja eri tahojen yhteistyötä vaikeimmin työllistyvien tukemisessa. Useimpia kyselyn teemoja arvioivat kaikki viisi vastaajaryhmää.

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 käyttää 13.12.2010 sähköpostitse saamaanne linkkiä. (Tiedustelut: Pia Londén, puh. 09 7747 2207 tai 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 alan ammattilaisten ja luottamushenkilöiden kokemukset ajankohtaisesta tilanteesta ja ennakoinnit tulevasta kehityksestä yhteiskuntapoliittiseen keskusteluun ja päätöksentekoon. Valtakunnallisesti kattava kysely lähetetään työ- ja elinkeinotoimistojen lisäksi kuntien sosiaalitoimen, terveyskeskusten ja Kelan toimistojen 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 (09 7747 2206 tai Anne.Eronen@stkl.fi).

Hyvä työ- ja elinkeinotoimiston johtaja!

Työ- ja elinkeinohallinnossa on viime vuosina toteutettu runsaasti muutoksia. Samanaikaisesti on uudistettu paikallistason muiden viranomaisten palveluja ja palvelurakenteita, mikä heijastuu myös yhteistyöhön. Valtakunnallinen kokonaiskuva on kuitenkin nopean muutoksen vuoksi monin paikoin puutteellinen tai tietoja raportoidaan viiveellä. Pyydämme, että käytätte hetken kiireisestä ajastanne ja kerrotte näkemyksenne toimistonne työn ajankohtaisesta tilanteesta.

Oheinen kysely käsittelee mm. kokemuksia verkkopalveluista ja toimiston voimavaroista. Useimpia kyselyn teemoja, mm. yhteistyötä vaikeimmin työllistyvien tukemisessa, arvioivat kaikki viisi vastaajaryhmää.

Kyselyyn:
#codelink

Tulosten pohjalta kootaan 21. vuotuinen Sosiaalibarometri, joka julkaistaan huhtikuussa. Tavoitteena on nostaa alan ammattilaisten ja luottamushenkilöiden näkemykset sosiaali- ja terveystaloudelliseen keskusteluun ja päätöksentekoon.

Jokainen vastaus on tärkeä, sillä kyselyn saa alle 100 TE-toimiston vastaajaa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Jos vastaatte mieluummin paperilomakkeella, sen saa tutkimussihteeri Pia Londénilta (p. 09 7747 2207 tai Pia.Londen@stkl.fi).

Vastanneille lähetetään kiitoksena tuloksia käsittelevä Sosiaali- ja terveysviesti -lehti. Heillä on mahdollisuus tilata myös koko raportti edullisempaan hintaan. Vastaajien kesken arvotaan mm. kylpyläviikonloppu.

Yhteistyöterveisin
toiminnanjohtaja Riitta Särkelä, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry

Sosiaalibarometri on vuotuinen raportti, joka kuvaa hyvinvoinnin, palvelujen ja palvelujärjestelmän ajankohtaista tilannetta ja ennakoitua kehitystä. Sen toteuttaa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL). Tulokset kootaan valtakunnallisesti kattavasti TE-toimistojen, kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ja Kelan toimistojen johtajilta sekä sosiaalilautakuntien puheenjohtajilta. Lisätietoja: www.stkl.fi tai tutkimuspäällikkö Anne Eronen (p. 09 7747 2206 tai Anne.Eronen@stkl.fi).

Sosiaalibarometri 2011 -kysely työ- ja elinkeinotoimistojen johdolle

Kyselyn saavat TE-toimistojen johtajat valtakunnallisesti kattavasti. **Kyselyssä toiminta-alueella tarkoitetaan niitä kuntia tai kuntien osa-alueita sekä näillä alueilla sijaitsevia toimipisteitä, jotka kuuluvat toimistonne piiriin 31.12.2010.** (Kyselyä ei ole lähetetty työvoiman palvelukeskuksille ja ”sivutoimipisteille”.)

Ympyröikää toimistonne koko toiminta-alueen tilannetta tai käsityksiänne vastaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varatulle riville.

1. Toimistonne

sijaintikunta:

1. Toimiston palvelut

2. Kuinka toiminta-alueellanne voidaan arvionne mukaan **turvata** kansalaisten tarvitsemat **työ- ja elinkeino-hallinnon** palvelut nykyisillä voimavaroilla?

	huonosti				hyvin
Henkilöasiakkaiden palvelut					
Tällä hetkellä	1	2	3	4	5
12 kuukauden kuluttua	1	2	3	4	5
3 vuoden kuluttua	1	2	3	4	5
Työnantajapalvelut					
Tällä hetkellä	1	2	3	4	5
12 kuukauden kuluttua	1	2	3	4	5
3 vuoden kuluttua	1	2	3	4	5

3. Kuinka arvioitte odotettavissa olevien **henkilöstöressurssien** riittävän kaikkien toimistonne tehtävien hoitamiseen?

huonosti 1 2 3 4 5 hyvin

4. Onko TE-keskuksen muuttumisella ELYksi ilmennyt toimistonne kannalta jonkinlaisia vaikutuksia?

1 ei

2 kyllä;

millaisia?

5. Mikä on arvionne mukaan henkilöasiakkaiden kannalta merkittävin kehittämistä vaativa asia toimistonne palvelussa tällä hetkellä?

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

	ei lainkaan		huonosti			hyvin		ei koske toimintaamme
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. Mitä **myönteisiä** vaikutuksia arvioitte työ- ja elinkeinohallinnon **verkkopalveluilla** olevan henkilöasiakkaiden palveluun?

8. Mitä **kielteisiä** vaikutuksia arvioitte työ- ja elinkeinohallinnon **verkkopalveluilla** olevan henkilöasiakkaiden palveluun?

2. Toiminta-alueen hyvinvoinnin tilanne

9. 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

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

1	ei
2	kyllä; minkä?

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

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

1	ei
2	kyllä; minkä?

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

3. Hyvinvointia tuottavien tahojen väliset suhteet

14. 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
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	yhteispalvelupiste(et)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	poliisi	1	2	3	4	5

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

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

17. 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
TE-toimiston ja Kelan yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
TE-toimiston ja terveystoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
TE-toimiston ja sosiaalitoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
Sosiaalitoimen ja terveystoimen yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
Sosiaalitoimen ja Kelan yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8
Terveystoimen ja Kelan yhteistyö	1	2	3	4	5	6	7	8

18. 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

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

- 1 ei
- 2 kyllä; millaista?

20. 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 sisäasiainministeriön määritelmän mukaista, sopimukseen perustuvaa, vähintään kahden viranomaisen avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista yhteispalvelupisteessä.

21. Ovatko yhteispalvelupisteet mielestänne toimiva ratkaisu palvelujen saatavuuteen julkista toimipisteverkoston karsittaessa?

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

22. Onko toimistonne mukana yhteispalvelupisteessä?

- 1 alueellamme ei ole yhteispalvelupistettä Voitte siirtyä kysymykseen 24.
- 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

23. Millaiseksi arvoitte alueellanne toimivan yhteispalvelupisteen / -pisteiden **toimivuuden** TE-toimiston 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	
Neljän vuoden kuluttua	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

24. Miten TE-toimiston palvelut soveltuvat mielestänne yhteispalvelupisteisiin?

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

25. Millaisen yhteispalvelupisteen tulisi mielestänne olla, että se palvelisi TE-toimiston palveluja tarvitsevia ihmisiä?

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

26. 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

27. 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.