

KYSELYLOMAKE: FSD2850 SOSIAALIBAROMETRI 2013

QUESTIONNAIRE: FSD2850 SOCIOBAROMETER 2013

---

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 2013 -kysely Kelan toimistojen johdolle

Kyselyn saavat Kelan toimistojen johtajat valtakunnallisesti kattavasti. Kyselyssä **toiminta-alueella/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: \_\_\_\_\_

### Hyvinvoinnin tilanne ja Kelan asiakaspalvelu

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

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

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

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

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

	huonosti						hyvin
	1	2	3	4	5	6	7
Tiedottaminen							
Neuvonta							
Eri asiakasryhmien huomioiminen							
Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu alueellisesti							
Esitteet							
Lomakkeet							
Elämässä-asiakaslehti							
Hakemusten täyttäminen							
Päätösten selkeys							
Asiakaskirjeiden selkeys							
Käsittelyajan pituus							
Asiointitapahtuman sujuvuus							
Puhelinpalvelu							
Sähköpostineuvonta							
Verkoasiointi							
Kela-Kerttu							
Suullinen asiointi							
Muutoksenhaku							
Etuuksien takaisinperintä							
Mahdollisten väärinkäytösten selvittely							

	huonosti						hyvin
Esteettömät toimitilat	1	2	3	4	5	6	7
Tulkkaukspalvelut	1	2	3	4	5	6	7
Omavirkailijajärjestelmä	1	2	3	4	5	6	7

5. Miten Kelan toiminnan muutokset ovat mielestänne vaikuttaneet kahden viime vuoden aikana asiakaspalveluun?

	heikentänyt	pysynyt ennallaan			parantanut
Etuuskäsittelyn keskittäminen	1	2	3	4	5
Puhelinpalvelun keskittäminen	1	2	3	4	5
Suullisen asioinnin käyttöönotto	1	2	3	4	5
Verkkoasioinnin lisääminen	1	2	3	4	5
Yhteispalvelupisteiden lisääminen	1	2	3	4	5
Toimistoverkon supistaminen	1	2	3	4	5

6. Kelan toimistoverkkoa on viime vuosina supistettu. Voidaanko mielestänne Kelan toimistoverkon supistamista jatkaa ja silti turvata palvelun saatavuus?

1 ei, miksi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2 kyllä, miten? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Kansallisesti on asetettu etuuskohtaiset läpimenoaikatavoitteet. Miten arvioitte niiden vaikuttavan toimistonne työhön?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

	ei lainkaan		huonosti				hyvin	ei koske toimin- taamme
Asiakkaan tilanteen ja tarpeiden kartoittaminen	1	2	3	4	5	6	7	
Asiakkaan osallistuminen palvelusuunnitelmien 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	
Systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen	1	2	3	4	5	6	7	
Asiakkaiden osallistuminen palvelu kehittämiseen	1	2	3	4	5	6	7	
Asiakasraadit	1	2	3	4	5	6	7	
Tiedottaminen olemassa olevista palveluista	1	2	3	4	5	6	7	
Ohjaus ja neuvonta Kelan palveluun	1	2	3	4	5	6	7	
Ohjaus muiden tahojen palveluihin	1	2	3	4	5	6	7	
Henkilökohtainen kontakti työntekijään tarvittaessa	1	2	3	4	5	6	7	
Yhdenvertaisuus palvelujen ja etuuksien saamisessa	1	2	3	4	5	6	7	

	ei lainkaan huonosti						hyvin	ei koske toimin- taamme
Vaikkeimmassa tilanteessa olevien positiivinen erityiskohtelu	1	2	3	4	5	6	7	
Palvelujen ja etuuksien avoimet ja ymmärrettävät myöntämiskriteerit	1	2	3	4	5	6	7	
Asiakkaan tilanteen tarkastelu moniammatillisesti	1	2	3	4	5	6	7	

## Osatyökykyisten tai pitkittyneesti työttömien tukeminen

Seuraavaksi tiedustellaan niiden ihmisten tilanteesta, joilla on eri syistä vaikeuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille. Jatkossa puhutaan osatyökykyisistä, kun sairaus tai vamma voi eri tavoin vaikeuttaa pääsyä työmarkkinoille tai siellä pysymistä. Työttömyys voi pitkittyä myös muista syistä. Tästä ryhmästä käytetään nimitystä pitkittyneesti työtön.

10. Kumpi ryhmä on mielestänne vaikeammassa työmarkkina-asemassa?

- 1 osatyökykyiset, miksi? \_\_\_\_\_
- 2 pitkittyneesti työttömät, miksi? \_\_\_\_\_

11. Miten arvioitte osatyökykyisten tai pitkittyneesti työttömien työllistymismahdollisuuksien tarjoamisen toteutuneen alueellanne tähän mennessä?

huonosti 1 2 3 4 5 6 7 hyvin

12. Millaiset mahdollisuudet seuraavilla tahoilla on arvionne mukaan tukea ja tarjota palveluja osatyökykyisille tai pitkittyneesti työttömille?

	huonot						hyvät
TE-toimisto	1	2	3	4	5	6	7
työvoiman palvelukeskus	1	2	3	4	5	6	7
sosiaalitoimi	1	2	3	4	5	6	7
terveystoimi	1	2	3	4	5	6	7
Kela	1	2	3	4	5	6	7
työeläkelaitokset	1	2	3	4	5	6	7
kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä	1	2	3	4	5	6	7
yhdistykset/järjestöt	1	2	3	4	5	6	7
yrittäjät	1	2	3	4	5	6	7

13. Miten arvioitte yhteistyön toimivan alueellanne **Kelan ja perusterveydenhuollon välillä** osatyökykyisten tai pitkittyneesti työttömien tukemisessa?

huonosti 1 2 3 4 5 6 7 hyvin

14. Miten perustelette arviotanne yhteistyöstä perusterveydenhuollon kanssa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Millaiseksi arvioitte seuraavien toimenpiteiden/palvelujen **vaikutuksen** osatyökykyisten tai pitkittyneesti työttömien tilanteeseen tällä hetkellä alueellanne?

	pieni						suuri	en osaa sanoa
<b>TE-toimiston palvelut</b>								
työllistymissuunnitelmat	1	2	3	4	5	6	7	
TE-toimiston ja kunnan yhteiset aktivointisuunnitelmat	1	2	3	4	5	6	7	
kotoutumissuunnitelmat	1	2	3	4	5	6	7	
työkyvyn arviointi	1	2	3	4	5	6	7	

Muiden tahojen palvelut	pieni						suuri	en osaa sanoa
työpajatoiminta	1	2	3	4	5	6	7	8
kuntouttava työtoiminta	1	2	3	4	5	6	7	8
työtoiminta	1	2	3	4	5	6	7	8
Kelan ammatillinen kuntoutus	1	2	3	4	5	6	7	8
työeläkekuntoutus	1	2	3	4	5	6	7	8

## Arviot sosiaalietuuksien saamisesta ja väärinkäytöstä

16. Kuinka suurina ongelmina pidätte etuusjärjestelmässä seuraavia seikkoja?

	ei lainkaan	pieni				suuri	en osaa sanoa
Ihmiset eivät tiedä, mihin etuuksiin heillä on oikeus	1	2	3	4	5	6	7
Ihmiset eivät saa niitä sosiaalietuuksia, joihin heillä on oikeus	1	2	3	4	5	6	7
Ihmiset käyttävät sosiaalietuuksia tietoisesti väärin	1	2	3	4	5	6	7
Ensisijaisten etuuksien taso on riittämätön	1	2	3	4	5	6	7

17. Kuinka yleistä arvioitte sosiaalietuuksien väärinkäytön olevan Suomessa?

hyvin harvinaista	melko harvinaista	melko yleistä	hyvin yleistä	en osaa sanoa
1	2	3	4	5

18. Kuinka vaikeaa mielestänne on tietoisesti saada enemmän sosiaalietuuksia kuin mihin on oikeutettu?

hyvin vaikeaa	melko vaikeaa	melko helppoa	hyvin helppoa	en osaa sanoa
1	2	3	4	5

19. Kuinka yleistä mielestänne on tahattomasti saada enemmän sosiaalietuuksia kuin mihin on oikeutettu (huolimattomuus, muutosten ilmoittamisen unohtaminen, tiedonpuute jne.)?

hyvin harvinaista	melko harvinaista	melko yleistä	hyvin yleistä	en osaa sanoa
1	2	3	4	5

20. Kuinka systemaattisesti etuuskienne myöntämistä asiakkaille seurataan?

	ei lainkaan	huonosti				hyvin	en osaa sanoa
etuuskien myöntämiskriteerien noudattaminen	1	2	3	4	5	6	7
etuuskien vajaakäyttö	1	2	3	4	5	6	7
etuuskien käyttö väärin perustein	1	2	3	4	5	6	7

21. Mitä muita asioita haluaisitte vielä nostaa esille?

---



---



---

Lämmin kiitos vastauksestanne!

Pyydämme palauttamaan täytetyn lomakkeen oheisella vastauskuorella viimeistään 31.12.2012.