KYSELYLOMAKE: FSD4125 SOSIAALIBAROMETRI 2023

QUESTIONNAIRE: FSD4125 SOCIOBAROMETER 2023

TÄMÄ KYSELYLOMAKE ON OSA YLLÄ MAINITTUA YHTEISKUNTATIETEELLISEEN TIETOARKISTOON ARKISTOITUA TUTKIMUSAINEISTOA.

KYSELYLOMAKETTA HYÖDYNTÄVIEN TULEE VIITATA SIIHEN ASIANMUKAISESTI LÄHDEVIITTEELLÄ.

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.

DETTA FRÅGEFORMULÄR UTGÖR EN DEL AV DEN OVANNÄMDA DATAMÄNGDEN, ARKIVERAD PÅ FINLANDS SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA DATAARKIV.

OM FRÅGEFORMULÄRET ÄR UTNYTTJAT ELLER REFERERAT TILL MÅSTE KÄLLAN ANGES I FORM AV BIBLIOGRAFISK REFERENS.

SÄHKÖPOSTIOTSIKKO: Vastaa vuoden 2023 Sosiaalibarometriin!

Hyvä Kelan vastaaja,

viime vuoden aikana yhteiskuntamme kohtasi erilaisia kriisejä, jotka vaikuttivat erityisesti heikoimmassa asemassa olevien toimeentuloon ja hyvinvointiin. Myös organisaatioilta ja työntekijöiltä on vaadittu taitoa reagoida ja sopeutua muuttuviin tilanteisiin ja uudistuksiin. Siksi vuoden 2023 Sosiaalibarometrin Kelaa koskevassa kyselyssä kerätään tietoa muun muassa palvelujärjestelmän ja sosiaaliturvan tilasta sekä organisaation resilienssistä. Lomake on toteutettu yhteistyössä Kelan tutkimuksen kanssa.

Nyt sinulla on mahdollisuus tuoda esille näkemyksiäsi ja osallistua ajankohtaistiedon tuottamiseen. Vastaajina Kelassa ovat asiakkaan lähipalveluiden ja valtakunnallisten asiakkuuspalveluiden tulosyksiköiden johtajat ja päälliköt sekä koko Kelan tasolla otokseen kuuluvat ratkaisuasiantuntijat ja palveluneuvojat. Vastaajien näkemyksiä ja esille nostamia haasteita käytetään yhteiskuntapoliittiseen vaikuttamiseen. Jokainen vastaus on tärkeä, jotta palvelujärjestelmän tilasta saadaan ajankohtainen ja edustava kuva.

Linkki kyselyyn:
[#codelink]

Vastaathan mahdollisimman pian, **viimeistään keskiviikkona 29.3.** Voit vastata myös osio kerrallaan.

Kelaa koskevat tulokset julkaistaan jo kesäkuun 2023 aikana. Vastaajana saat julkaisulinkin suoraan sähköpostiisi. Aiemmin tänä vuonna barometriin ovat vastanneet TE-toimistojen johtajat, palvelujohtajat ja -päälliköt sekä kuntien työllisyyspalveluiden vastaavat ja työntekijät. Toukokuussa kysely lähetetään hyvinvointialueille sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle sekä sosiaalityöntekijöille.

Sosiaalibarometri 2023 -tutkimuksen laatii SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry yhteistyössä Kelan ja työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Tutkimus toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön / STEAn tuella.

Kiitokset jo etukäteen ajastasi ja vaivannäöstäsi!

Vertti Kiukas
Pääsihteeri, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Lisätietoja: tutkija Linda Typpö [sähköpostiosoite poistettu] ja www.sosiaalibarometri.fi

Sosiaalibarometri on vuosittainen tutkimus, jonka SOSTE toteuttaa STEAn / sosiaali- ja terveysministeriön tuella. Tänä vuonna 33. barometri tehdään yhteistyössä Kelan tutkimuksen sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Tiedonkeruusta vastaa SOSTE, joka toimii myös rekisterinpitäjänä. Vastaajien yhteystiedot on saatu Kelasta. Yhteystietoja käytetään vain kyselyn ja julkaisulinkkien lähettämiseen. Vastaukset käsitellään ja säilytetään tietoturvallisesti. Vastaajat eivät ole tunnistettavissa julkaistavista tuloksista. Aineiston

tunnistetiedot poistetaan ja se arkistoidaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon. Yksityiskohtainen tietosuojaseloste on nähtävillä www.soste.fi/yhteystiedot/tietosuojaseloste/.

Sosiaalibarometri 2023: Kelan esihenkilöt

Taustatietoja

1. Minkä vakuutuspiirin alueella työskentelet?

- ◯ Eteläinen
- ◯ Pohjoinen
- ◯ Läntinen
- ◯ Itäinen
- ◯ Keskinen
- ◯ Muu

2. Mikä on korkein koulutuksesi?

- ◯ Sosiaalityö yliopistossa
- ◯ Muu yhteiskuntatieteellinen koulutus
- ◯ Hallintotieteellinen koulutus
- ◯ Talous- tai kauppatieteellinen koulutus
- ◯ Lääketieteellinen koulutus
- ◯ Terveystieteellinen koulutus
- ◯ Kasvatustieteellinen koulutus
- ◯ Oikeustieteellinen koulutus
- ◯ Muu tai useita tutkintoja, mikä/mitkä? [ ]

3. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä tehtävässäsi?

- ◯ Alle vuoden
- ◯ 1–5 vuotta
- ◯ 5–10 vuotta
- ◯ 1–5 vuotta
- ◯ 15–20 vuotta
- ◯ Yli 20 vuotta

Kelan palvelut ja palveluprosessit

4. Miten asiakaspalveluprosessin (sis. etuudet) eri osa-alueet toimivat tällä hetkellä Kelassa?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Asiakaspalvelun paikallinen saavutettavuus	○	○	○	○	○	○
Asiakaspalvelun yksilöllisyys	○	○	○	○	○	○
Asiakaspalvelun laatu	○	○	○	○	○	○
Palvelutarpeiden tunnistaminen	○	○	○	○	○	○
Palveluihin pääsyn nopeus	○	○	○	○	○	○
Palveluiden riittävyys	○	○	○	○	○	○
Kelan sisäisen palveluohjauksen toimivuus	○	○	○	○	○	○
Asiakkaan ohjaaminen toisen viranomaisen palveluihin	○	○	○	○	○	○
Palveluiden vaikuttavuus	○	○	○	○	○	○
Palveluketjujen eheys	○	○	○	○	○	○

5. Mitä mieltä olet seuraavista Kelan palveluja koskevista väitteistä?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Kelan asiakas saa tarvitsemansa palvelut	○	○	○	○	○	○
Kelassa palvellaan asiakasta hyvin	○	○	○	○	○	○
Kelan palveluissa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti	○	○	○	○	○	○
Kelassa kerätään järjestelmällisesti asiakaspalautetta palveluista	○	○	○	○	○	○
Kelan lomakkeiden sisältö on asiakkaille selkeä	○	○	○	○	○	○
Kelan etuuksia koskevat päätökset ovat asiakkaille ymmärrettäviä	○	○	○	○	○	○
Kelan palvelut ovat riittäviä myös asiakkaille, joilla on useita palveluntarpeita	○	○	○	○	○	○
Moniammatillinen palvelu (MAP) on onnistunut palvelemaan vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita	○	○	○	○	○	○

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Asiakkuusvastaavapalvelu (ASVA) on onnistunut palvelemaan vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita	○	○	○	○	○	○

6. Miten arvioit Kelan asiakasprosessien ja seuraavien palveluiden yhteensovittamisen toimivan?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Sosiaalipalvelut	○	○	○	○	○	○
Terveyspalvelut	○	○	○	○	○	○
Kuntoutuspalvelut	○	○	○	○	○	○
Kotouttamispalvelut	○	○	○	○	○	○
Työllisyyspalvelut	○	○	○	○	○	○

7. Miten arvioit Kelan ja muiden TYP-toimijoiden (työllisyystoimijat, hyvinvointialueen sote-palvelut) yhteistyön toimivan?

TYP=Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
.	○	○	○	○	○	○

8. Mihin monialaisten palveluiden kehittämisessä tulisi mielestäsi erityisesti keskittyä tulevaisuudessa?

100000 merkkiä jäljellä

9. Hyvinvointialueet ovat aloittaneet vuoden 2023 alussa. Miten yhteistyö Kelan ja hyvinvointialueiden välillä on alkanut?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
.	○	○	○	○	○	○

10. Mitä Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyössä tulisi erityisesti kehittää?

100000 merkkiä jäljellä

11. Hyötyvätkö erityisesti jotkut asiakasryhmät Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä?

- ○ Kyllä, mikä/mitkä? [ ]
- ○ Ei
- ○ En osaa sanoa

12. Olisiko lisäksi joitain asiakasryhmiä, jotka voisivat hyötyä Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä?

- ○ Kyllä, mikä/mitkä? [ ]
- ○ Ei
- ○ En osaa sanoa

Kelan digitaaliset palvelut

13. Mitä mieltä olet seuraavista Kelan palveluiden digitalisaatiota koskevista väitteistä?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Kelan digitaaliset palvelut ovat toimivia	○	○	○	○	○	○
Digitalisaatio on parantanut Kelan palveluiden toimivuutta	○	○	○	○	○	○
Kaikki Kelan asiakkaat eivät osaa käyttää Kelan digitaalisia palveluita	○	○	○	○	○	○

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Kaikki Kelan asiakkaat eivät pysty käyttämään Kelan digitaalisia palveluita (esim. ei ole laitteita)	○	○	○	○	○	○
Digitaalisten palveluiden käyttö vapauttaa aikaa niiden asiakkaiden palveluun, jotka tarvitsevat enemmän tukea	○	○	○	○	○	○
Vaikka asiakas tarvitsisi henkilökohtaista palvelua, ohjataan hänet usein hakemaan etuutta omatoimisesti verkkopalvelun kautta	○	○	○	○	○	○
Asiakkaat, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään Kelan digitaalisia palveluita, saavat helposti tarvitsemaansa palvelua muuten (kasvokkain, kirjeitse tai puhelimitse)	○	○	○	○	○	○

14. Miten Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat seuraavat asiakasryhmät?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Eläkeläiset	○	○	○	○	○	○
Lapsiperheet	○	○	○	○	○	○
Opiskelijat	○	○	○	○	○	○
Työttömät	○	○	○	○	○	○
Asevelvolliset	○	○	○	○	○	○
Yrittäjät	○	○	○	○	○	○

15. Miten Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat seuraavien etuuksien ja palveluiden asiakkaat?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Toimeentulotuki	○	○	○	○	○	○
Asumisen tuet	○	○	○	○	○	○
Sairastaminen	○	○	○	○	○	○
Kuntoutus	○	○	○	○	○	○
Vammaistuet	○	○	○	○	○	○
Vammaisten tulkkauspalvelu	○	○	○	○	○	○
Omaisen kuolema	○	○	○	○	○	○
Kansainväliset tilanteet	○	○	○	○	○	○

16. Mitkä ovat Kelan digitaalisten palveluiden suurimmat haasteet asiakkaille?

100000 merkkiä jäljellä

Sosiaaliturva

17. Pitäisikö seuraavien sosiaaliturvaetuuksien tasoa mielestäsi laskea vai korottaa?

	Laskea paljon	Laskea hieman	Pitää ennallaan	Korottaa hieman	Korottaa paljon
Työmarkkinatuki	○	○	○	○	○
Työttömän peruspäiväraha	○	○	○	○	○
Ansiosidonnainen työttömyyspäiväraha	○	○	○	○	○
Takuueläke	○	○	○	○	○
Työeläke	○	○	○	○	○
Vähimmäismääräinen sairauspäiväraha	○	○	○	○	○
Ansiosidonnainen sairauspäiväraha	○	○	○	○	○
Vähimmäismääräinen vanhempainpäiväraha	○	○	○	○	○
Lapsilisä	○	○	○	○	○
Kotihoidontuki	○	○	○	○	○
Elatustuki	○	○	○	○	○
Asumistuki	○	○	○	○	○
Toimeentulotuki	○	○	○	○	○
Opintotuki	○	○	○	○	○
Omaishoidontuki	○	○	○	○	○

18. Miten työnteon kannusteita tulisi mielestäsi lisätä?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Palkitaan omaehtoisesta aktiivisuudesta	○	○	○	○	○	○
Tarjotaan ihmisten tilanteen mukaisia palveluja	○	○	○	○	○	○

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Lyhennetään ansiosidonnaisen työttömyysturvan kestoa	○	○	○	○	○	○
Määritellään asumistuessa hyväksyttävät asumismenot työssäkäyntialueiden mukaan (nykyisten kuntaryhmien sijaan)	○	○	○	○	○	○
Lyhennetään kotihoidon tuen kestoa	○	○	○	○	○	○
Sovitetaan paremmin yhteen työtulot ja etuudet	○	○	○	○	○	○
Vähennetään etuuksien maksukatkoja ja takaisinperintää	○	○	○	○	○	○
Vähennetään etuuksien hakemusbyrokratiaa	○	○	○	○	○	○
Parannetaan palveluohjausta etuuksien piiriin	○	○	○	○	○	○

19. Toimeentulotukilakiin astui voimaan uudistuksia 1.1.2023. Niillä on tarkoitus parantaa erityisesti heikoimmassa asemassa olevien toimeentulotuen asiakkaiden asemaa. Miten uudistukset ovat näkyneet toimeentulotuen toimeenpanossa seuraavilla osa-alueilla?

	Heikentynyt huomattavasti	Heikentynyt jonkin verran	Ei vaikutusta	Parantunut jonkin verran	Parantunut huomattavasti
Heikoimmassa asemassa olevien asema	○	○	○	○	○
Asiointi eri ryhmien tarpeet huomioiden saavutettavasti ja esteettömästi fyysisesti	○	○	○	○	○
Asiointi eri ryhmien tarpeet huomioiden saavutettavasti ja esteettömästi sähköisesti	○	○	○	○	○
Yhteistyö Kelan ja sosiaalihuollon välillä	○	○	○	○	○
Asiakkaiden tapaaminen yhdessä Kelan ja sosiaalihuollon kanssa asiakkaan tilanteen sitä edellyttäessä	○	○	○	○	○
Tiedonkulku Kelasta sosiaalihuoltoon	○	○	○	○	○
Tiedonkulku sosiaalihuollosta Kelaan	○	○	○	○	○
Sosiaalihuollon näkemysten huomioiminen Kelan päätöksenteossa	○	○	○	○	○
Perusosan alentamisen yhteydessä asiakkaan kuuleminen	○	○	○	○	○
Perusosan alentamisen yhteydessä sosiaalihuollon näkemysten huomioiminen	○	○	○	○	○

20. Onko lakiuudistuksilla ollut muita vaikutuksia?

- ◯ Kyllä, mitä? ____
- ◯ Ei

21. Kuinka tehokkaaksi keinoksi arvioit toimeentulotuen perusosan alentamisen asiakkaan työllistymisen näkökulmasta?

	Täysin tehoton	Melko tehoton	Ei tehoton eikä tehokas	Melko tehokas	Erittäin tehokas
.	◯	◯	◯	◯	◯

22. Pitäisikö perusosan alentamisen perusteita muuttaa?

- ◯ Kyllä, miten? ____
- ◯ Ei
- ◯ En osaa sanoa

23. Pitäisikö perusosan alentamisesta luopua?

- ◯ Kyllä, miksi? ____
- ◯ Ei
- ◯ En osaa sanoa

24. Pitäisikö toimeentulotuen perusosalla katettavien menojen sisältö määritellä uudelleen nykypäivää vastaavaksi?

- ◯ Kyllä, miten? ____
- ◯ Ei
- ◯ En osaa sanoa

25. Onko perustoimeentulotuki tasoltaan riittävä sitä tarvitseville asiakkaille?

	Täysin riittämätön	Jokseenkin riittämätön	Ei riittävä eikä riittämätön	Jokseenkin riittävä	Täysin riittävä
.	◯	◯	◯	◯	◯

26. Mitä seuraavista toimeentulotuen osa-alueista pitäisi mielestäsi erityisesti kehittää ja

miten?

Valitse mielestäsi tärkeimmät kehittämiskohteet ja kerro miten niitä voitaisiin kehittää. Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Perustoimeentulotuen ehtoja, miten?
- ☐ Perustoimeentulotuen toimeenpanon käytäntöjä, miten?
- ☐ Täydentävän toimeentulotuen ehtoja, miten?
- ☐ Täydentävän toimeentulotuen toimeenpanon käytäntöjä, miten?
- ☐ Ehkäisevän toimeentulotuen ehtoja, miten?
- ☐ Ehkäisevän toimeentulotuen toimeenpanon käytäntöjä, miten?
- ☐ Muulla tavoin, miten?

Organisaation toimintakykyyn vaikuttavat tekijät: kriisit ja henkilöstön kuormitus

27. Missä määrin Kelassa on panostettu seuraaviin asioihin resilienssin vahvistamiseksi?

	Ei lainkaan	Vain vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Paljon	En osaa sanoa
Kyky sopeutua ja muuttaa toimintaa joustavasti	○	○	○	○	○	○
Riskien systemaattinen ja säännöllinen arviointi (ml. ennakoiminen)	○	○	○	○	○	○
Tietosuoja- ja tietoturvariskeihin varautuminen (esim. palvelunestohyökkäykset, tietojenkalastelu)	○	○	○	○	○	○
Tilannetietoisuuden ja toimintaympäristön seurannan lisääminen	○	○	○	○	○	○
Varautumissuunnitelman päivittäminen tai tarkentaminen	○	○	○	○	○	○
Kriiseihin varautuminen (ml. hankinnat ja muut konkreettiset toimet)	○	○	○	○	○	○
Kriisijohtamisen vahvistaminen	○	○	○	○	○	○
Palveluiden turvaaminen poikkeus- ja kriisitilanteissa	○	○	○	○	○	○
Yhteistyön tiivistäminen järjestöjen kanssa	○	○	○	○	○	○
Yhteistyön tiivistäminen muiden sidosryhmien (ml. eri hallinnonalat) kanssa	○	○	○	○	○	○
Muu, mikä?	○	○	○	○	○	○

28. Miten hyvin Kela on mielestäsi onnistunut palvelemaan asiakkaitaan seuraavissa ennakoimattomissa yhteiskunnallisissa kriiseissä?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin,	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Euroopan pakolaiskriisi	○	○	○	○	○	○
Koronavirus	○	○	○	○	○	○
Ukrainan sota	○	○	○	○	○	○
Energiakriisi	○	○	○	○	○	○

29. Miten mahdollisiin tuleviin kriiseihin pitäisi Kelassa varautua?

Esimerkiksi taloudellisten/henkilöstöresurssien tai kriisietuuksien hakuprosessin näkökulmista.

100000 merkkiä jäljellä

30. Miten paljon seuraavat seikat ovat haastaneet Kelan henkilökuntaa viimeisen vuoden aikana?

	Ei lainkaan	Vain vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Paljon	En osaa sanoa
Hyvinvointialueiden aloittaminen	○	○	○	○	○	○
Digipalveluiden laajentuminen	○	○	○	○	○	○
Tehtäväkentän laajuus	○	○	○	○	○	○
Asiakkaiden moninaiset palvelutarpeet	○	○	○	○	○	○
Henkilöstön vaihtuvuus	○	○	○	○	○	○
Työmäärän kasvu	○	○	○	○	○	○
Henkinen kuormittuneisuus	○	○	○	○	○	○
Puutteet osaamisessa	○	○	○	○	○	○
Muu, mikä?	○	○	○	○	○	○

31. Tarvittaisiinko Kelassa mielestäsi uudenlaista ammattiosaamista tai jonkin osaamisalueen vahvistamista?

○ Kyllä, mitä erityisesti?

○ EI

Lopuksi

32. Millainen on arviosi mukaan alueenne väestön hyvinvoinnin kokonaistilanne?

	1 Huono	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Hyvä
Tällä hetkellä	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12kk kuluttua	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

33. Mitä muuta haluaisit sanoa?

100000 merkkiä jäljellä