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 palvelujärjestelmän tämänhetkisestä tilasta sekä henkilöstön kohtaamista haasteista. Lomake on toteutettu yhteistyössä Kelan tutkimuksen kanssa.

Nyt sinulla on mahdollisuus tuoda esille näkemyksiäsi ja osallistua ajankohtaistiedon tuottamiseen. Kelassa Sosiaalibarometriin vastaavat otokseen kuuluvat ratkaisuasiantuntijat ja palveluneuvojat sekä asiakkaan lähipalveluiden ja valtakunnallisten asiakkuuspalveluiden tulosyksiköiden johtajat ja päälliköt. 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 toimihenkilöt

Taustatietoja

1. Minkä vakuutuspiirin alueella työskentelet?

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

2. Mikä on korkein koulutuksesi?

- ◯ Sosiaalityö yliopistossa
- ◯ Muu yhteiskuntatieteellinen koulutus yliopistossa
- ◯ AMK/YAMK-sosionomi
- ◯ Muu AMK/YAMK-koulutus
- ◯ Lukiokoulutus tai ammatillinen koulutus
- ◯ Muu tai useita tutkintoja, mikä/mitkä?

_____

3. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä tehtävässäsi?

- ◯ Alle vuoden
- ◯ 1–5 vuotta
- ◯ 5–10 vuotta
- ◯ 10–15 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	○	○	○	○	○	○
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. 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
.	○	○	○	○	○	○

9. Mitä Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyössä tulisi erityisesti kehittää?

10. Hyötyvätkö erityisesti jotkut asiakasryhmät Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä?

○ Kyllä, mikä/mitkä?

- ◯ Ei
- ◯ En osaa sanoa

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

- ◯ Kyllä, mikä/mitkä? _____
- ◯ Ei
- ◯ En osaa sanoa

Kelan digitaaliset palvelut

12. 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	◯	◯	◯	◯	◯	◯
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)	◯	◯	◯	◯	◯	◯

13. Miten Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat seuraavat asiakasryhmät?

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

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

14. 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	○	○	○	○	○	○

15. Mitkä ovat Kelan digitaalisten palveluiden suurimmat haasteet asiakkaille?

Henkilöstö

16. 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? _____	○	○	○	○	○	○

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

○ Kyllä, mitä erityisesti? _____

○ EI

18. Mitä muuta haluaisit sanoa?

_____

_____

_____

_____

_____