KYSELYLOMAKE: FSD4127 SOSIAALIBAROMETRI 2025

QUESTIONNAIRE: FSD4127 SOCIOBAROMETER 2025

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 Sosiaalibarometri 2025 -kyselyyn!

Hyvä Kelan toimihenkilö,

Kuinka Kelan palvelut toimivat mielestäsi tällä hetkellä? Onko sairausvakuutuksessa tai toimeentulotuessa jotain korjattavaa?

Haemme näihin teemoihin asiantuntija-arviotasi oheisella kyselyllä. Lomake on laadittu yhteistyössä Kelan tutkimuksen kanssa. Kelassa kyselyn saavat otoksella valittu joukko ratkaisuasiantuntijoita ja palveluneuvojia sekä valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen ja asiakkaan lähipalvelujen tulosyksiköiden esihenkilöt.

Linkki kyselyyn:
[#codelink]

Vastaathan mahdollisimman pian, mutta **viimeistään 29.1.** Jokainen vastaus on tärkeä, jotta palvelujärjestelmän tilasta saadaan mahdollisimman edustava kuva. Tuloksia nostetaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. Tuloksia julkaistaan jo maaliskuusta lähtien, ja koko julkaisu kesäkuussa. Julkaisulinkki lähetetään sähköpostitse kaikille kyselyn saaneille.

Voit vastata kyselyyn myös osio kerrallaan. Jos jokin aihe on sinulle täysin vieras, on mahdollista valita vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” ja siirtyä kyselyssä seuraavaan osioon.

Kiitokset jo etukäteen ajastasi ja asiantuntemuksesi käytöstä!

Vertti Kiukas
Pääsihteeri, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Lisätietoja: tutkija Anne Eronen, [sähköpostiosoite poistettu] ja www.sosiaalibarometri.fi

Sosiaalibarometri on vakiintunut ajankohtaistutkimus, jonka SOSTE toteuttaa STEAn/sosiaali- ja terveysministeriön tuella. 34. barometri tehdään yhteistyössä Kelan tutkimuksen 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/

Soslaalibarometri 2025: Kelan toimihenkilöt

Taustatiedot

1. Mikä on korkein koulutuksesi?

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

Kelan palvelut ja palveluprosessit

2. 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	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Palvelutarpeiden tunnistaminen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Palveluihin pääsyn nopeus	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Palveluiden riittävyys	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Kelan sisäisen palveluohjauksen toimivuus	◯	◯	◯	◯	◯	◯

	Huonosti	Melko huonosti	Ei huonosti, ei hyvin	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Asiakkaan ohjaaminen toisen viranomaisen palveluihin	○	○	○	○	○	○
Palveluketjujen eheys	○	○	○	○	○	○

3. 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	○	○	○	○	○	○

4. 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	○	○	○	○	○	○

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
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)	○	○	○	○	○	○

Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyö

5. Miten yhteistyö Kelan ja hyvinvointialueiden välillä toimii seuraavissa palveluissa?

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

6. Mitä Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyössä tulisi erityisesti kehittää?

7. Millaisia hyviä käytäntöjä Kelan, hyvinvointialueiden ja järjestöjen keskinäisessä yhteistyössä on käytössä?

Sairausvakuutusjärjestelmän kehittämistarpeet

Sairausvakuutuksesta säädetään lailla (Sairausvakuutuslaki 2004/1224): ”Vakuutetun oikeus korvaukseen tarpeellisista sairauden hoidon aiheuttamista kustannuksista ja lyhytaikaisen työkyvyttömyyden sekä raskauden ja lapsen hoidon aiheuttamasta ansionmenetyksestä turvataan siten kuin tässä laissa säädetään.”

Vastaathan seuraaviin kysymyksiin sairausvakuutuksen etuuksien näkökulmasta.

8. Miten arvioit seuraavien sairausvakuutuksen etuuksien toimivan asiakkaiden kannalta?

	Huonosti	Melko huonosti	Ei hyvin, ei huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Sairauspäivärahat	○	○	○	○	○	○
Vanhempainpäivärahat	○	○	○	○	○	○
Lääkekorvaukset	○	○	○	○	○	○
Muut sairaanhoitokorvaukset kuin lääkekorvaukset (korvaukset lääkärinpalkkioista, hammashoidosta, tutkimuksesta sekä matkoista)	○	○	○	○	○	○
Muu työtulovakuutus (erityishoitoraha sekä perhevapaakorvaus ja vuosilomakustannuskorvaus työnantajalle)	○	○	○	○	○	○

9. Kuinka haasteellisina koet seuraavat asiat sairausvakuutuksen toimeenpanossa?

	Ei lainkaan	Vain vähän	Jossain määrin	Paljon	Erittäin paljon	En osaa sanoa
Pitkät käsittelyajat ja viiveet	○	○	○	○	○	○
Byrokratia ja monimutkainen prosessi	○	○	○	○	○	○
Tiedon puute asiakkailla heidän oikeuksistaan	○	○	○	○	○	○
Vakuutuksen riittävä kattavuus	○	○	○	○	○	○
Asiakaspalvelun kuormittuneisuus ja riittämättömyys	○	○	○	○	○	○
Erilaisten väestöryhmien yhdenvertaisuuden toteutuminen	○	○	○	○	○	○
Muu, mikä? _____	○	○	○	○	○	○

10. Mihin sairausvakuutuksen etuuteen edellä mainitut haasteet erityisesti liittyvät?

Pitkät käsittelyajat ja viiveet, mihin etuuteen? _____

Byrokratia ja monimutkainen prosessi, mihin etuuteen? _____

Tiedon puute asiakkailla heidän oikeuksistaan, mihin etuuteen? _____

Vakuutuksen riittävä kattavuus, mihin etuuteen? _____

Asiakaspalvelun kuormittuneisuus ja riittämättömyys, mihin etuuteen? _____

Erilaisten väestöryhmien yhdenvertaisuuden toteutuminen, mihin etuuteen? _____

11. Mitä toimenpiteitä voisi ottaa käyttöön, jotta sairausvakuutus olisi yhdenvertaisempi ja saavutettavampi kaikille?

_____

_____

_____

_____

_____

Sosiaaliturvan leikkaukset

12. Ajattele vuoden 2024 asiakkaitasi. Missä määrin työssäsi on tullut esiin asiakkaiden toimeentulon heikentyminen?

- ◯ Ei lainkaan (Voit siirtyä kysymykseen 15.)
- ◯ Vain vähän
- ◯ Jonkin verran
- ◯ Melko paljon
- ◯ Paljon

13. Missä määrin seuraavat leikkaukset vaikuttavat asiakkaiden taloustilanteen heikentymiseen?

	Ei lainkaan	Vain vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Paljon	En osaa sanoa
Asumistuki on pienentynyt tai loppunut	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Perustoimeentulotuen enimmäisasumismenojen tarveharkintaan on tehty tiukennuksia	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Työttömyysturva on heikentynyt	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Työttömyysturvan lapsikorotukset on poistettu	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Työttömyysturvan ja asumistuen suojaosien poiston takia osa-aikatyön vastaanottaminen ei ole enää taloudellisesti kannattavaa	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Lääkkeiden omavastuuosuus on noussut	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut ovat nousseet	◯	◯	◯	◯	◯	◯
ALV:a on korotettu	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Indeksijäädytysten myötä etuuksien taso on jäänyt jälkeen elinkustannusten noususta	◯	◯	◯	◯	◯	◯

	Ei lainkaan	Vain vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Paljon	En osaa sanoa
Jokin muu leikkaus, mikä? _____	○	○	○	○	○	○

14. Millaisia vaikutuksia toimeentulon heikkenemisellä on mielestäsi ollut asiakkaiden elämään?

Valitse korkeintaan viisi keskeisintä vaikutusta.

- ☐ Ylivelkaantuminen ja maksuvaikeudet
- ☐ Pakkomuutto edullisempaan asuntoon
- ☐ Vuokrarästit tai häädöt
- ☐ Asunnottomuus
- ☐ Ei varaa lääkkeisiin
- ☐ Ei varaa hakeutua lääkäriin
- ☐ Ruoasta tinkiminen
- ☐ Ruoka-avun tarve
- ☐ Ei varaa älypuhelimeen, tietokoneeseen tai liittymiin
- ☐ Ei selviydy yllättävistä menoista (esim. puhelimen tai pesukoneen rikkoutuminen)
- ☐ Lasten harrastuksista luopuminen
- ☐ Ei varaa liikkua kotoa minnekään
- ☐ Ei varaa vapaa-ajan tai loman viettoon kodin ulkopuolella
- ☐ Sosiaalisista kontakteista vetäytyminen
- ☐ Huoli, ahdistus ja stressi lisääntynyt
- ☐ Luottamus tulevaisuuteen heikentynyt
- ☐ Päihteiden käyttö lisääntynyt
- ☐ Lasten oireilu tai pahoinvointi
- ☐ Muu, mikä?

Muuttuva toimeentulotuki

Voit siirtyä kysymykseen 17, mikäli et käsittele toimeentulotukiasioita.

15. Mitä mieltä olet seuraavista perustoimeentulotukea koskevista väittämistä?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Perusosien tasot ovat riittävät	○	○	○	○	○
Hyväksyttävien asumismenojen taso on riittävä	○	○	○	○	○
Korvattavien lääkkeiden kattavuus on tällä hetkellä tarkoituksenmukainen	○	○	○	○	○
150 euron suojaosa (ansiotulovähennys) tulee säilyttää	○	○	○	○	○
Perusosan alentaminen edistää asiakkaan työllistymistä	○	○	○	○	○
Perusosan alentaminen edistää palveluihin hakeutumista	○	○	○	○	○
Perusosan alentaminen on liian monimutkainen prosessi	○	○	○	○	○
Sosiaalityön lausunnoilla on vaikutusta perusosan alentamispäätöksiin	○	○	○	○	○
Perusosan alentamisesta pitäisi luopua	○	○	○	○	○
Velvoitteesta ohjata asiakas Kelasta sosiaalitoimeen perusosan (40 %:n) alentamisen yhteydessä tulisi luopua	○	○	○	○	○
Perusosan alentamisen lisäksi tulisi olla mahdollista evätä asiakkaalta perustoimeentulotuki kokonaan	○	○	○	○	○

16. Miten toimeentulotuen perusosan alentamisen prosessia tulisi mielestäsi kehittää?

17. Mitä muuta haluaisit sanoa?