

Tutkimusmoniammatillisen palvelun ja asiakkuusvastaavakokeilun prosesseista ja hyödyistä

Miten parantaisit Kelan asiakaspalvelua?

Kela haluaa kehittää asiakaspalveluaan entistä paremmaksi. Tähän kehittämistyöhön liittyy myös tutkimus. Tutkimuksessa kysymme sinultakokemuksiasi asiakaspalvelustasekähyvinvoinnistasi, toimeentulostasi ja tavoitteistasi. Tutkimuksessa seurataan myös sitä mihin muidenviranomaisten ja palveluntuottajien palveluihin olet osallistunut. Osallistuminen tutkimukseen on tärkeää, jotta osaamme kehittää palveluamme entistä toimivammaksi.

Tässä tiedotteessa kerromme tutkimukseen osallistumisesta ja tietosuojaan liittyvistä asioista.

Osallistuminen on vapaaehtoista

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Jos haluat osallistua tutkimukseen, suostumuksesi ja kyselyvastauksesi tallennetaan sähköiseen tiedonkeruulomakkeeseen. Tutkimukseen sisältyy alkuhaastattelun lisäksi myös seuranta haastattelu. Jos et peru suostumustasi osallistua tutkimukseen, Kelan tutkimusyksikkö ottaa sinuun puhelimitse yhteyttä muutaman kuukauden kuluttua seuranta haastattelua varten. Myös seuranta haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja siihen pyydetään erillinen suostumus.

Tutkimukseen osallistumisella, antamillasi vastauksilla, tutkimuksesta kieltäytymisellä, osallistumisen keskeyttämisellä tai perumisella ei ole mitään vaikutuksia etuusi, asiointiisi tai saamiisi palveluihin Kelassa.

Tietoja käytetään luottamuksellisesti ja vain tutkimukseen

Tutkimuksen toteuttaa Kelan tutkimusyksikkö. Kelan tutkimusyksikkö vastaa aineiston keruusta, tietoturvallisesta tallentamisesta ja käsittelystä, tulosten raportoinnista ja aineiston hävittämisestä tutkimuksen päätyttyä.

Tietoja käytetään vain tutkimustarkoituksiin, ja tietojen käyttö on luottamuksellista. Vain tutkimukseen osallistuvat Kelan tutkijat käsittelevät haastattelussa antamiasi tietoja. He ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen. Tutkimustuloksista ei voi tunnistaa yksittäistä henkilöä.

Tutkimuksessa selvitetään asiakkaiden kokemuksia Kelan moniammatillisen palvelumallin ja asiakkuusvastaavakokeilun prosesseista ja hyödyistä. Tutkimus on osa Kelan tiedolla ohjaamisen tutkimushanketta.



Vastausten ja rekisteritietojen yhdistäminen

Jos annat tähän suostumuksesi, vastauksiasi voidaan lisäksi yhdistää seuraaviin Kelan rekistereistä saataviin etuustietoihin ajalta 1.1.2018–31.12.2022: toimeentulotuki, opintoetuedet, työttömyysturvaetuedet, sairauspäivärahat, kuntoutusetuedet, eläke-etuedet, perhe-etuedet, asumisetuedet, sotilasavustus, verotustiedot ja väestötiedot.

Voit antaa suostumuksen vastauksesi ja kaikkien edellä mainittujen rekisteritietojen yhdistämiseen tai kieltäytyä tietojen yhdistämisestä kokonaan. Se ei vaikuta etuusi, asiointiisi tai saamiisi palveluihin Kelassa.

Tietojen säilyttäminen ja hävittäminen

Voit perua antamasi suostumuksen tutkimukseen myöhemmin ja pyytää tietojesi poistamista 30.11.2019 saakka. Voit pyytää tätä soittamalla vastuututkija Karoliina Koskenvuolle (puh. 050 552 2157), jolta voit myös kysyä lisätietoja tutkimuksesta. Jos et keskeytä osallistumistasi ja pyydä tietojesi poistamista, tiedot säilytetään Kelan tutkimusarkistossa 31.12.2022 asti, minkä jälkeen tiedot hävitetään.

Tutkimusaineiston käsittelytoimia koskeva seloste on kirjallinen kuvaussiitä, miten tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja (aiemmin