

Kanta-palvelujen asiakastyytyväisyyskysely järjestelmätoimittajille 2022

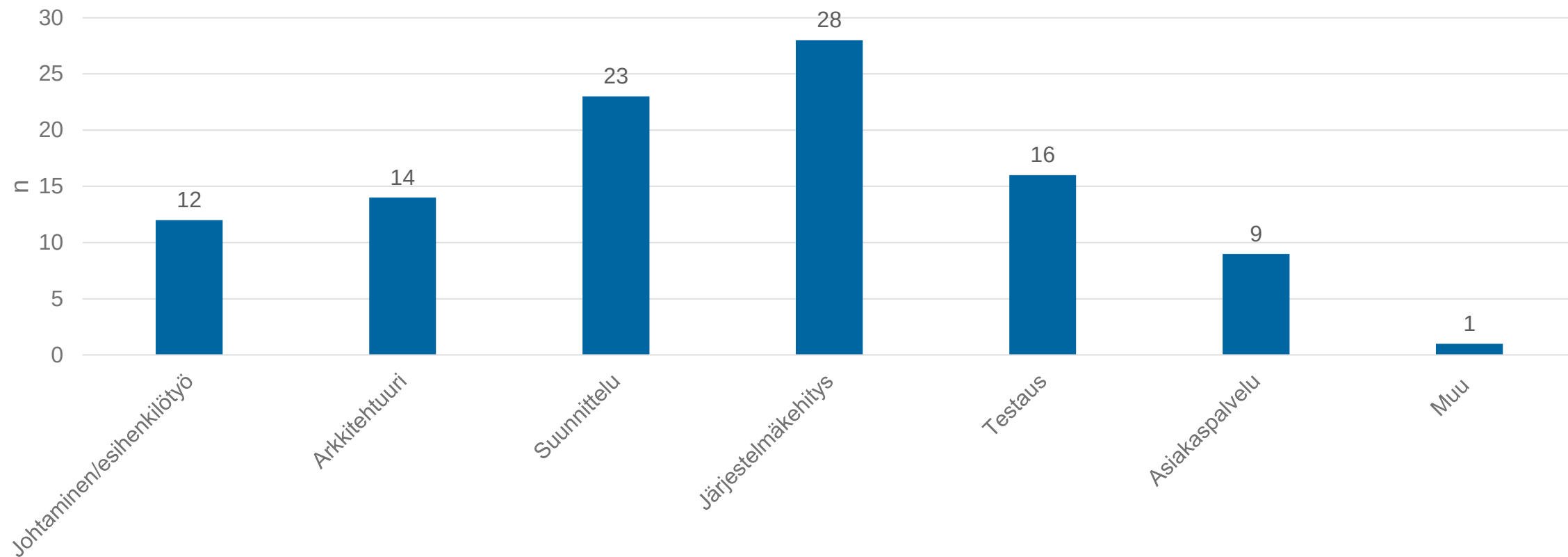
Tulokset

Kan
ta

Tausta ja aineistot

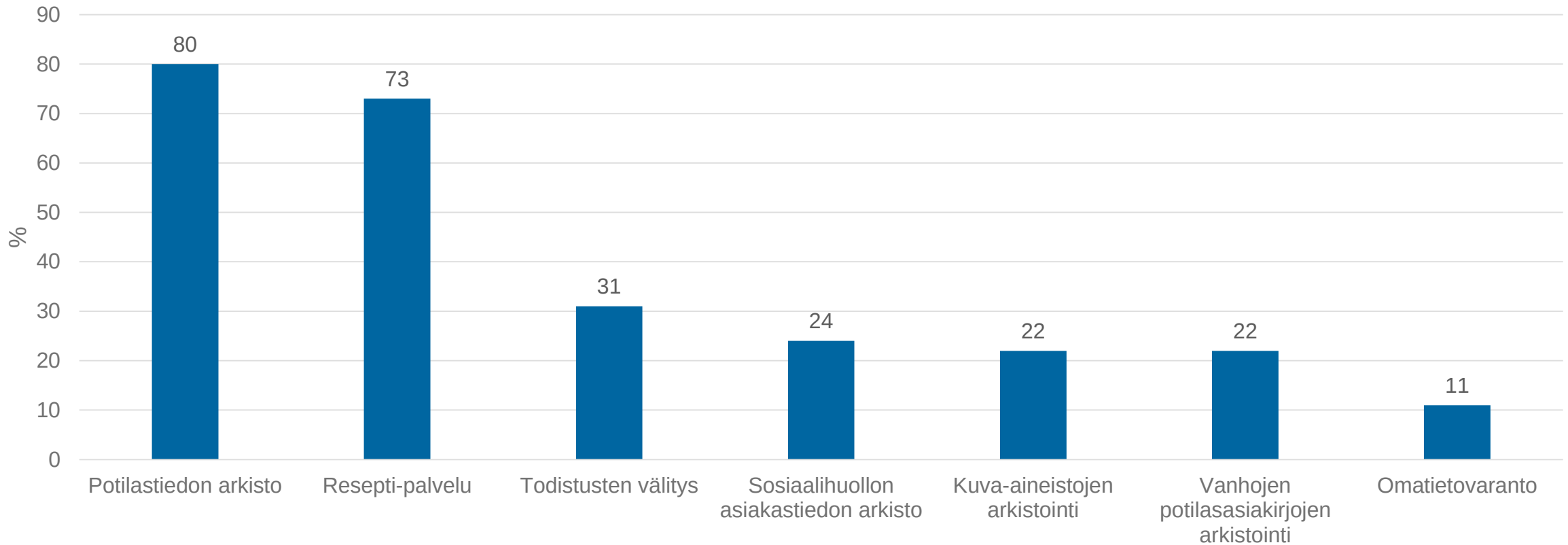
- Kanta-palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää järjestelmätoimittajien tyytyväisyyttä Kelan Kanta-palveluihin.
- Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin ensimmäistä kertaa vuonna 2022, jatkossa vuosittain.
- Kyselyyn vastausaika 22.11.-22.12.2022.
- Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 45 kappaletta. Avoimia vastauksia kahteen lisäkysymykseen saatiin yhteensä 33 kpl.
- Aineiston käsittely: ”En osaa sanoa” -vastaukset poistettiin tarkastelusta, jossa tarkasteltiin yhdistettyä prosenttiosuutta.

Vastaajien taustatiedot, kyselyyn vastanneen edustamat työnkuvat (n=45)*



*Vastaaja voi olla kirjannut useamman työnkuvan

Vastaajien taustatiedot, asiakkaiden järjestelmätoimittajien kautta käyttämät palvelut (%)



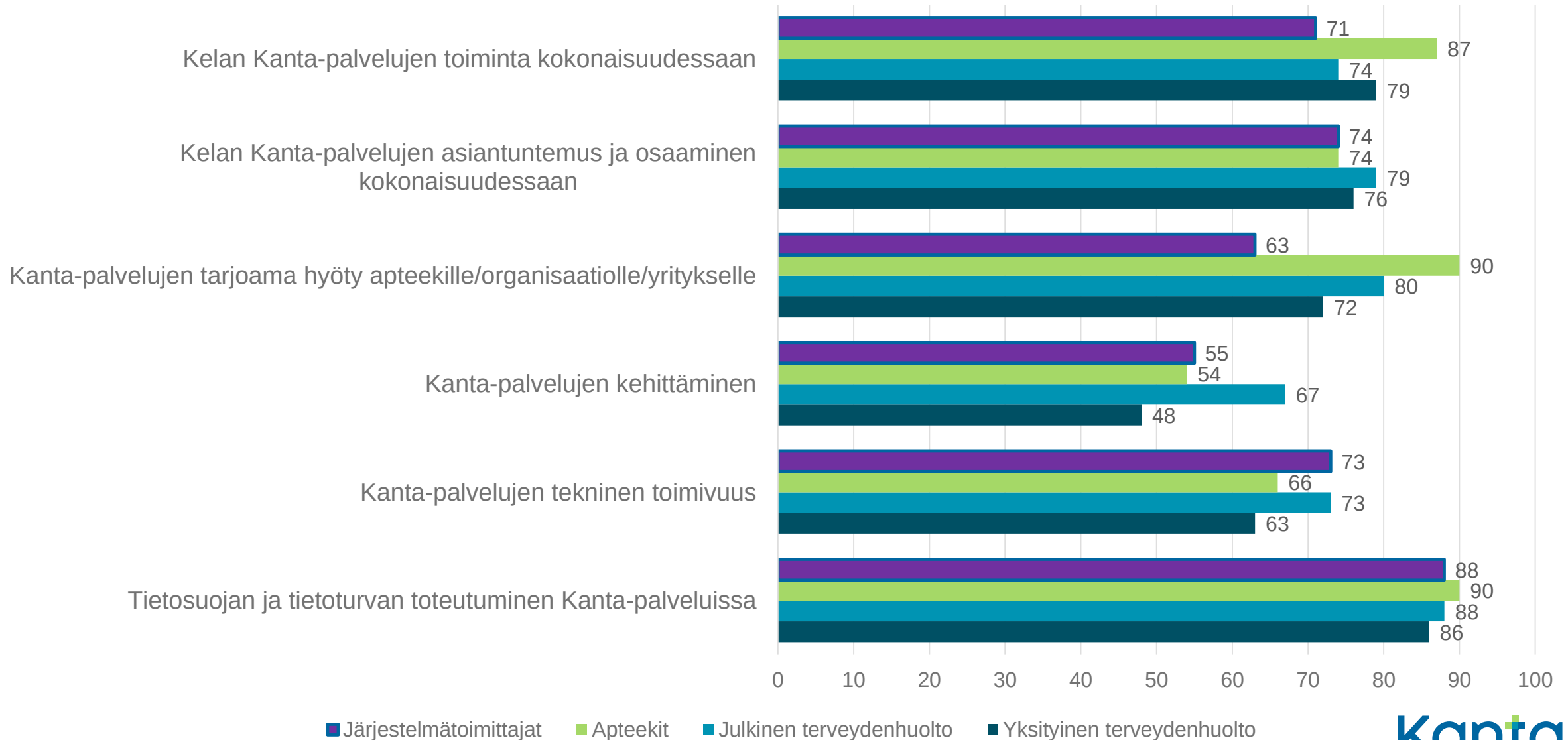
Kyselyn teemat

1. Tyytyväisyys Kanta-palveluihin
2. Kanta-palvelujen tarjoama tuki
3. Kanta-palvelujen viestintä
4. Häiriötiedottaminen
5. Kanta-palvelujen kehittäminen
6. Yhteistestaus
7. Sertifiointi



Tyytyväisyys Kanta-palveluihin

Järjestelmätoimittajat, apteekit, julkinen terveydenhuolto ja yksityinen terveydenhuolto: erittäin tai melko tyytyväisten osuus vastaajista (%), 2022



Tuloksista tiivistetysti

Hyvää:

- Kanta-palvelujen tietoturva ja tietosuoja
- Toimittajille suunnatut tilaisuudet ja kahdenkeskiset tapaamiset
- Häiriöviestintä (häiriötiedotteiden selkeys ja ajantasaisuus, ohjeet häiriötilanteessa toimimiseen)
- Yhteistestauksen testikokonaisuudet
- Kanta-palvelujen toiminta, asiantuntemus ja tekninen toimivuus
- Julkaisuaikataulun tarjoama tuki

Haasteita:

- Osallistaminen ja mahdollisuudet vaikuttaa Kanta-palvelujen kehittämiseen
- Määrittelyjen selkeys
- Sähköpostien käsittelyajat
- Yhteistestauksen läpimenoajat ja sujuvuus
- Sertifiointimateriaalien selkeys
- Tiedon ja ohjeiden selkeys ja ymmärrettävyys sekä materiaalin löydettävyys Kanta.fi-sivuilta
- Viranomaistahojen välinen vastuunjako

Avoimet vastaukset

- Vastauksia yhteensä 33 kpl, joista
 - 19 kpl annettu kyselyn kohdassa ”Anna palautetta” ja
 - 14 kpl kohdassa ”Toiveet yhteistyön kehittämiseksi”
- Useita laajoja vastauksia, joissa käsiteltiin eri teemoja. Määrällisesti eniten käsiteltyt aiheet olivat:
 - Kehittäminen (mm. kehityshankkeiden laajuus, aikataulut, määrittelyt)
 - Viestintä (mm. Kanta.fi-sisällöt, dokumentaatio)
 - Asiakaspalvelu (mm. vastausajat, sähköposti tukikanavana)

Avointa palautetta...

Kanta.fi sivustolta hankala löytää dokumentaatioita, osa materiaalista järjestelmäkehittäjien puolella, osa ammattilaisten puolella.

Kokonaisuutena yhteistyö toiminut hyvin ja erilaisia tiedotustilaisuuksia on ollut riittävästi.

Teknisten ongelmien kanssa avun saanti ei ole helppoa, sopivan henkilön löytäminen on hidasta ja nämähän usein johtavat siihen että kaikki tekeminen seisahtuu.

Kanta-palveluihin liittyvissä hankkeissa liian paljon tekemistä ohjelmistotoimittajalle ja käyttöönotettavaa palveluntuottajalle liian lyhyessä ajassa.

Kunnon esimerkit, jäsentelyt dokkarikokoelmiin ja sähköpostitullelle resursseja vastata kysymyksiin - niin hyvä tästä tulee

Vastaa kanta.fin kävijäkyselyyn viimeistään 31.3.

- Keräämme palautetta kanta.fi-verkkosivustosta
- Vastaa kyselyyn ja kerro, mikä toimii ja mitä pitäisi parantaa
- Vastaaminen vie n. 5 minuuttia
- Kyselyyn pääset kanta.fin etusivulta tai oheisesta linkistä [kyselyyn](#).



Kiitos osallistumisesta!

Kanta-palvelujen tarjoama tuki

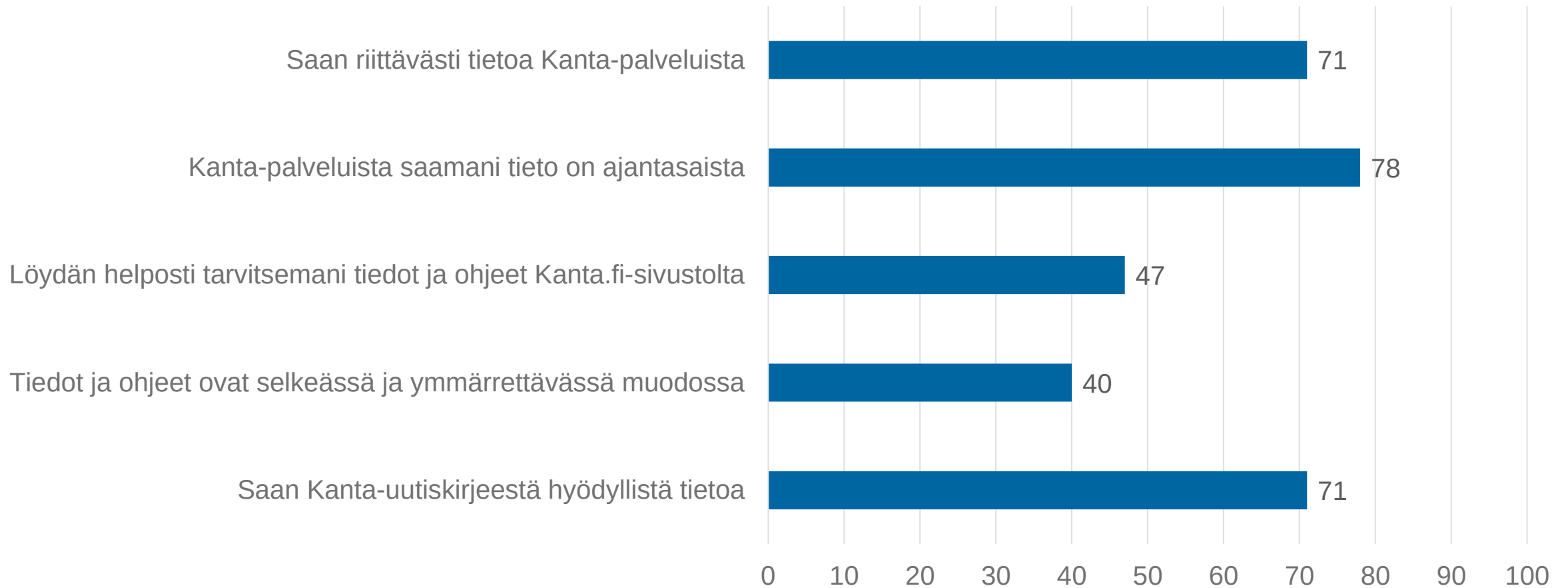
täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

Kanta-palvelujen viestintä

täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022



Häiriötiedottaminen

täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

Kanta-palvelujen kehittäminen

täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

Yhteistestaus

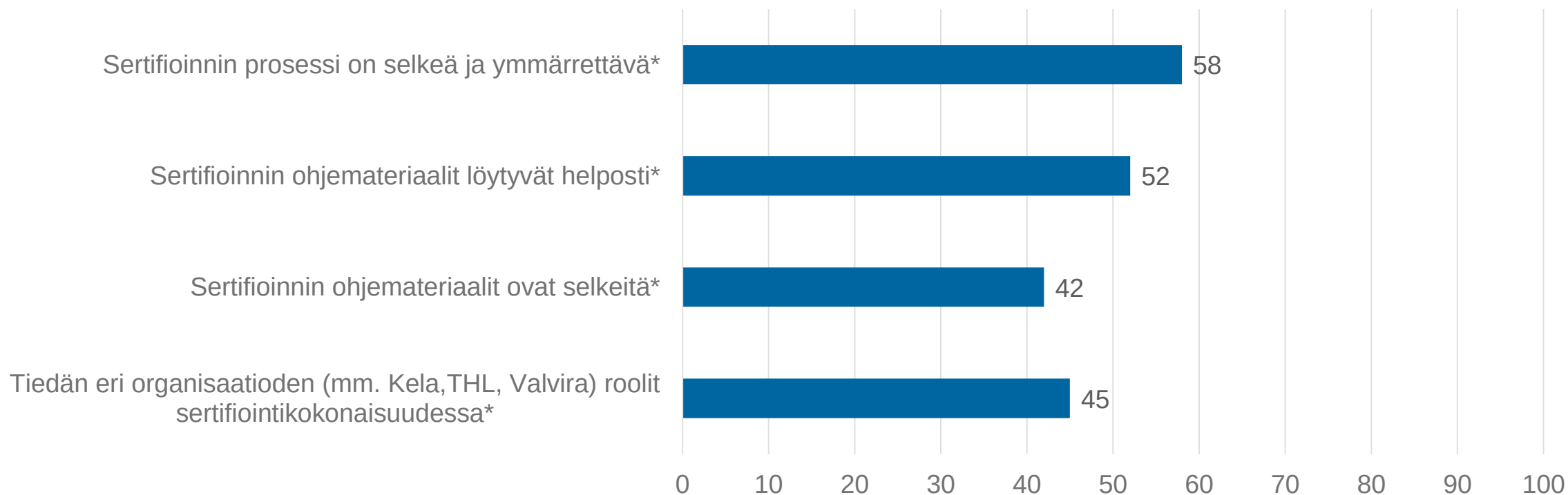
täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

Sertifiointi

täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022



*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa”.

Kiitos osallistumisesta!