Asiakastyytyväisyyskysely 2021

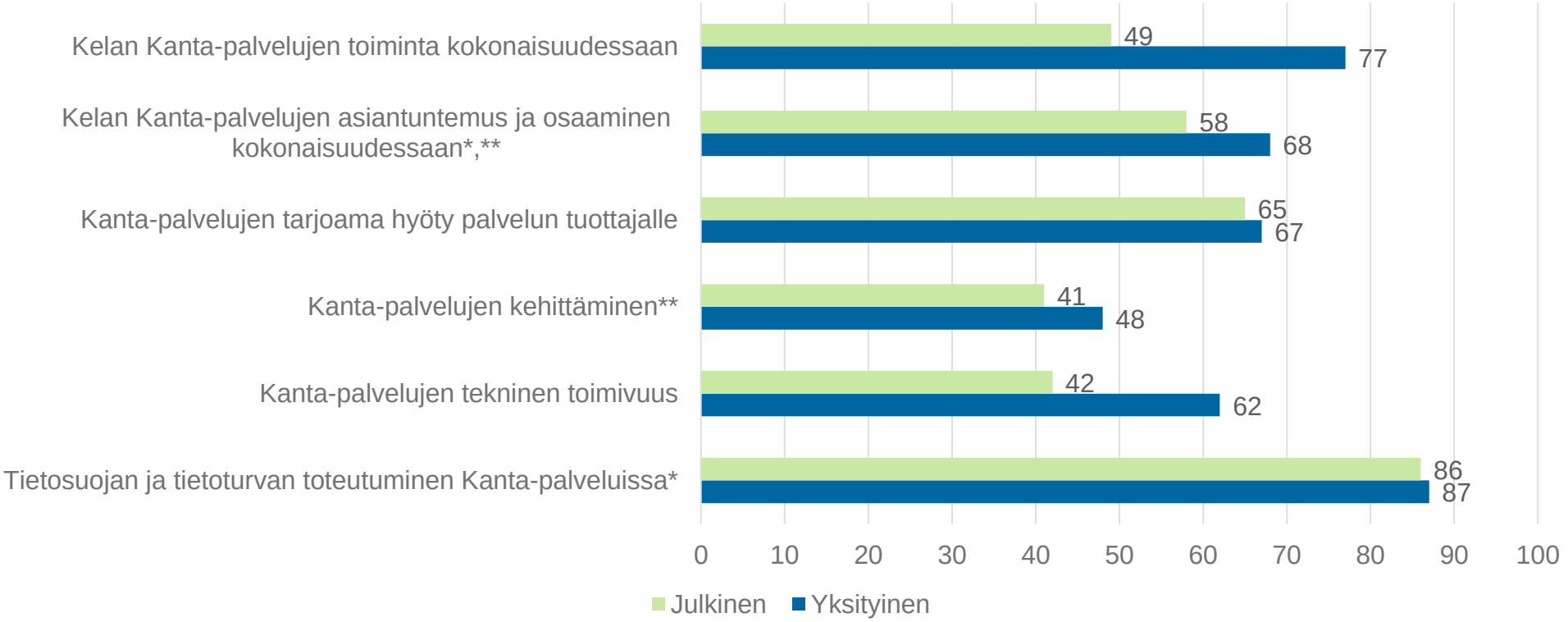
Organisaatioasiakkaat

Kanta-palvelut

Tausta

- Kanta-palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on selvittää Kanta-palvelut käyttöön ottaneiden sosiaali- ja/tai terveydenhuollon organisaatioasiakkaiden tyytyväisyyttä muun muassa Kanta-palvelujen kehittämiseen, asiakasyhteistyöhön, tekniseen toimivuuteen ja viestintään.
- Analysoituja vastauksia saatiin yhteensä 276 kpl
  - Julkinen sektori 99 kpl
  - Yksityinen sektori 177 kpl

Tyytyväisyys Kanta-palveluihin, erittäin tai melko tyytyväisten osuus vastaajista (%), **julkinen ja yksityinen sektori**

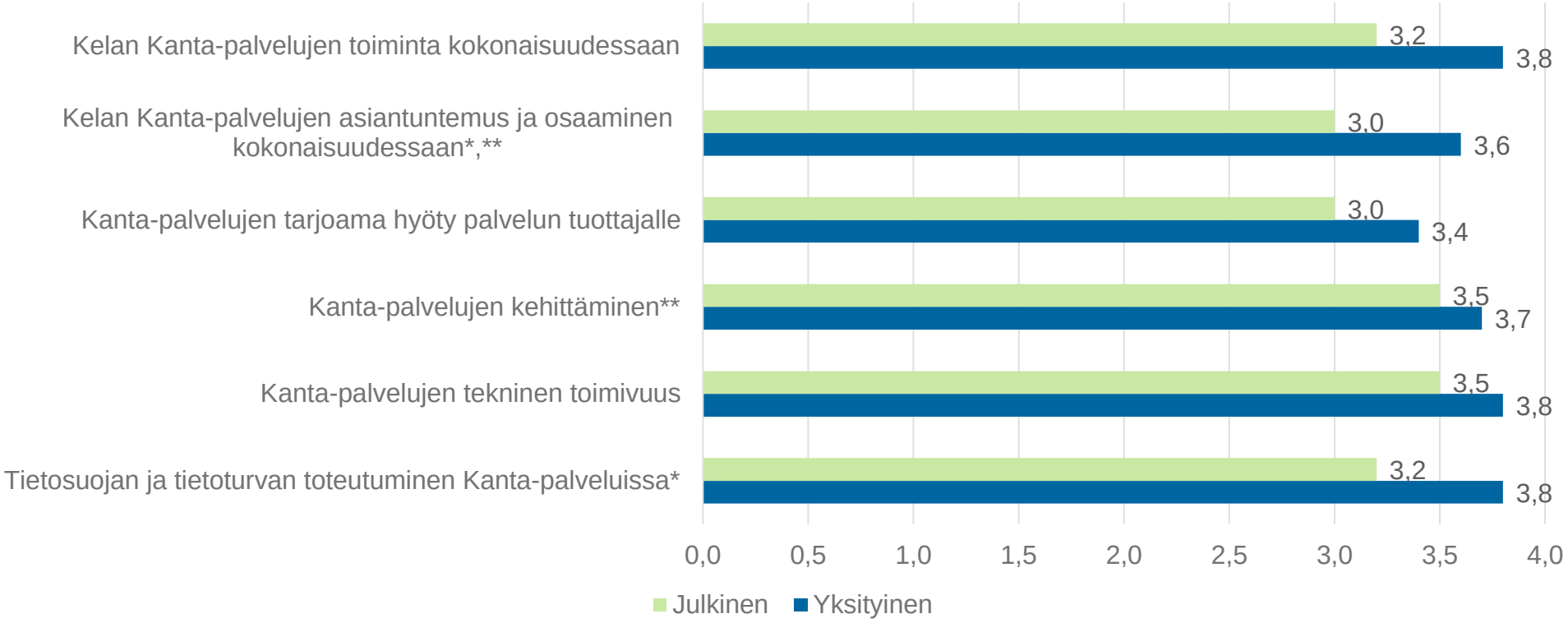


*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

Tyytyväisyys Kanta-palveluihin asteikolla 1-5,

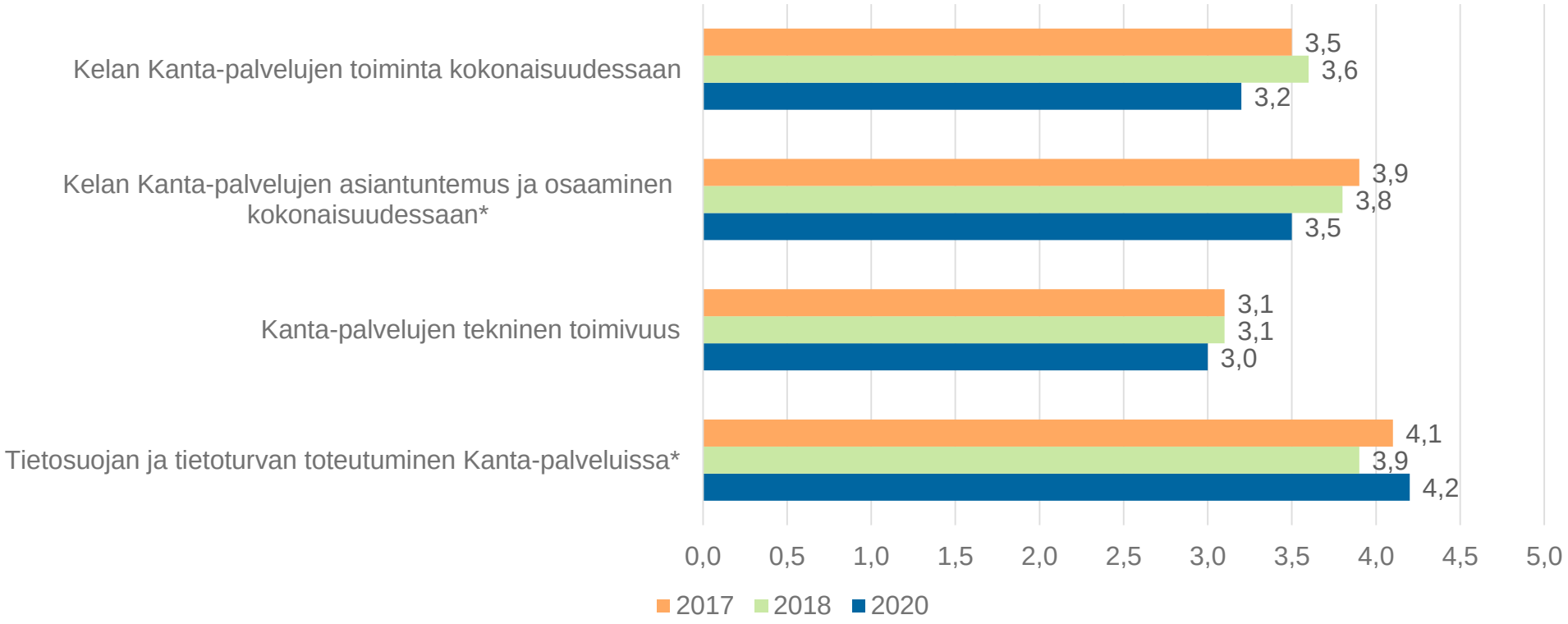
julkinen ja yksityinen sektori



*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

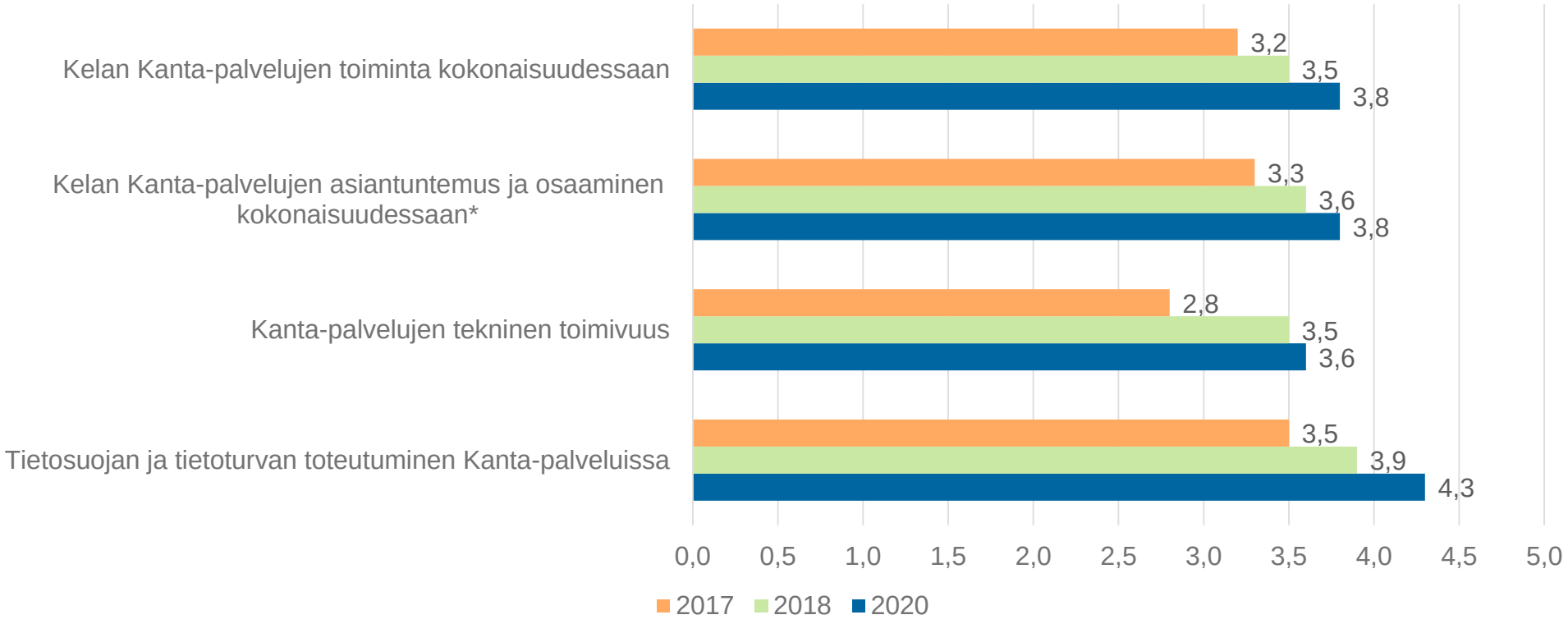
**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

Tyytyväisyys Kanta-palveluihin vuosina 2017, 2018 ja 2020 asteikolla 1-5, **julkinen sektori**



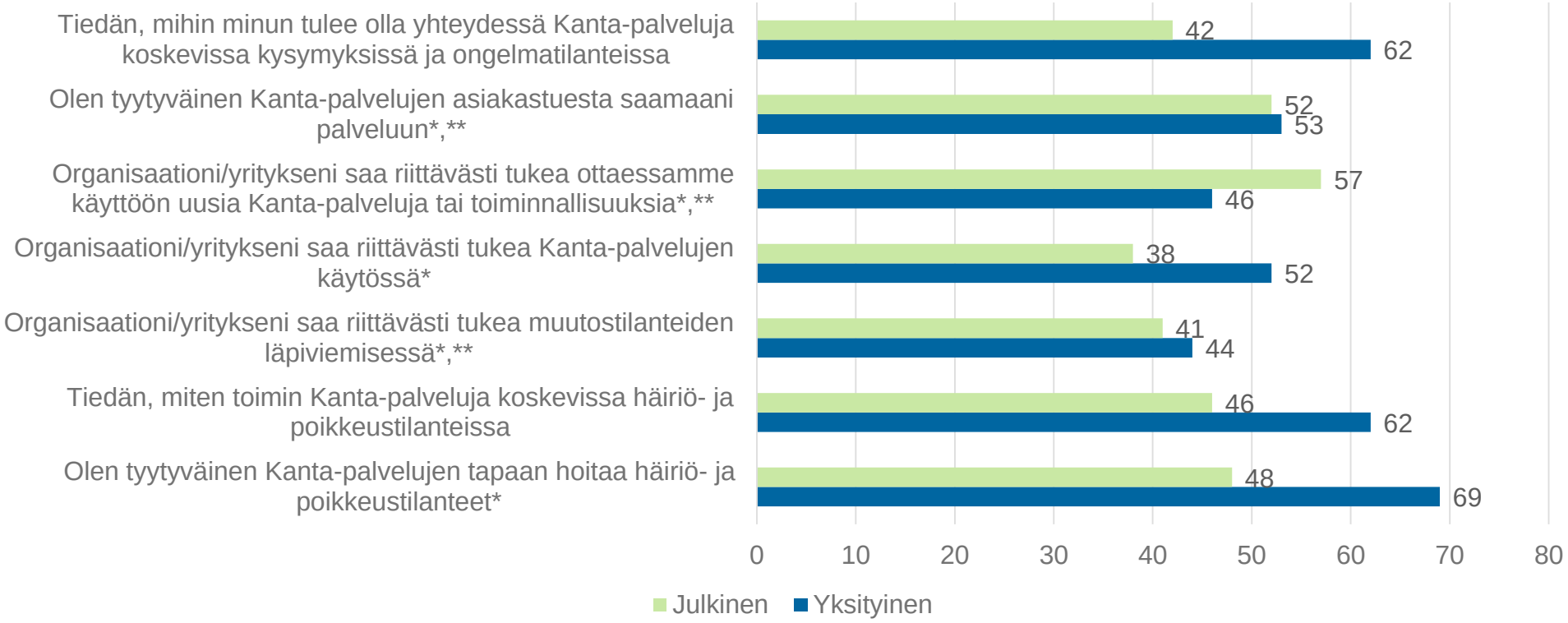
*Enemmän kuin 15 % vastauksista vuonna 2020 ”en osaa sanoa”

Tyytyväisyys Kanta-palveluihin vuosina 2017, 2018 ja 2020 asteikolla 1-5, **yksityinen sektori**



*Enemmän kuin 15 % vastauksista vuonna 2020 ”en osaa sanoa”

Kanta-palvelujen tarjoama tuki, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%), **julkinen ja yksityinen sektori**



*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

Kanta-palvelujen viestintä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%), **julkinen ja yksityinen sektori**

*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

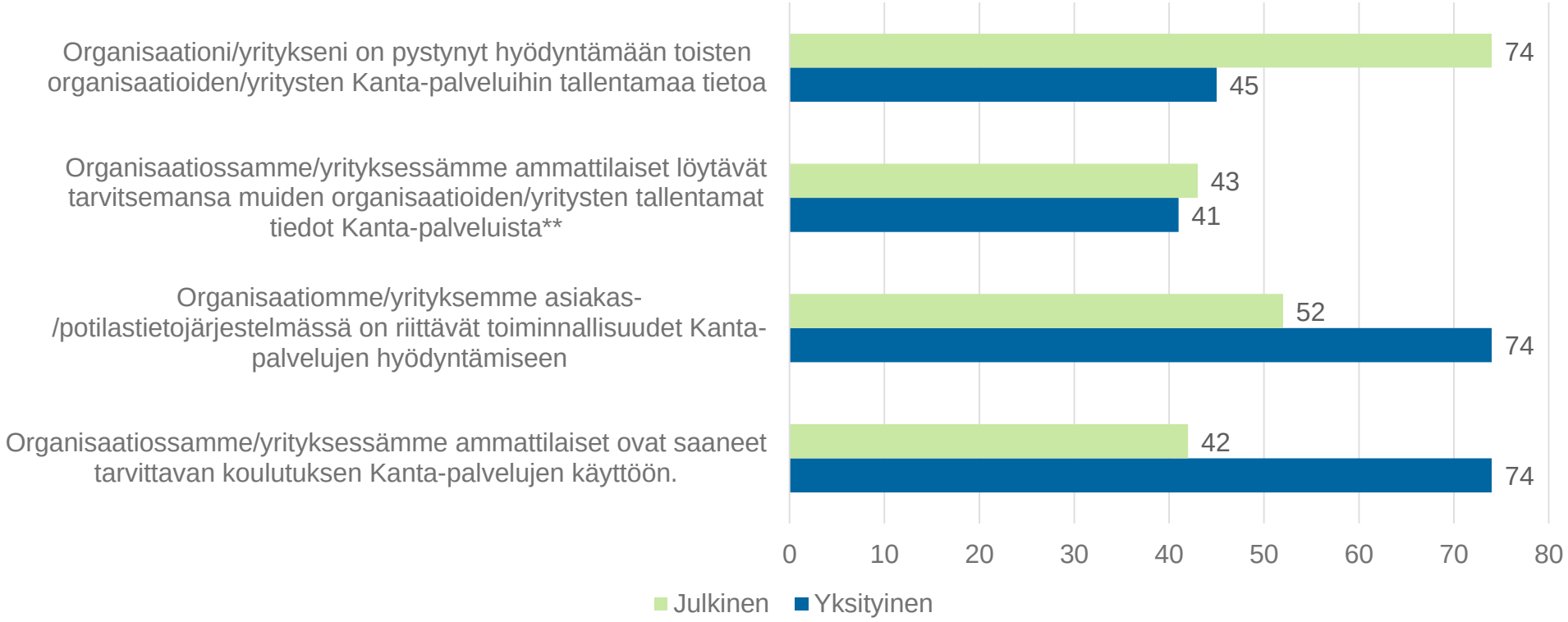
**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

Kanta-palvelujen kehittyminen ja kehittäminen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%), **julkinen ja yksityinen sektori**

*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

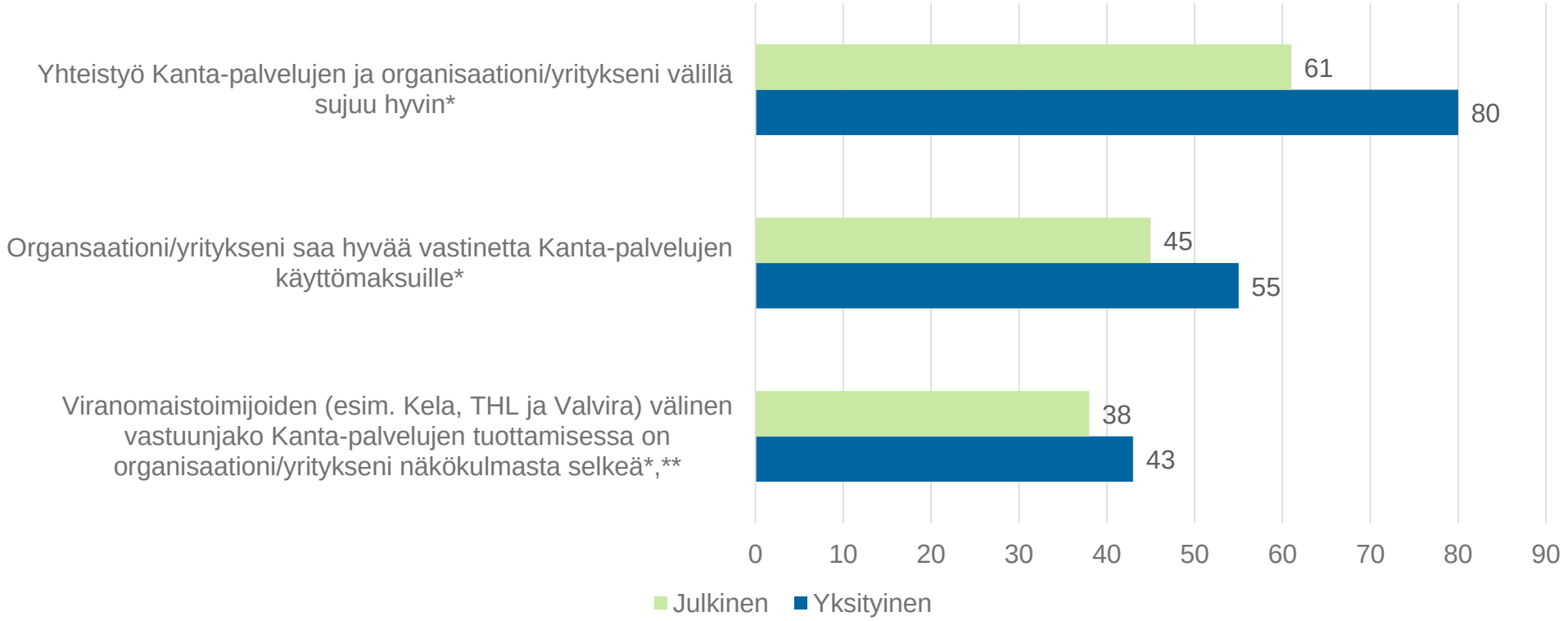
Kanta-palvelujen hyödyntäminen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%), **julkinen ja yksityinen sektori**



*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

Yhteistyö, vastine käyttömaksuille ja viranomaisten välisen vastuunjaon selkeys, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%), **julkinen ja yksityinen sektori**



*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

Huomioita

- Yksityisen puolen vastaajien tyytyväisyys on keskimäärin noussut ja julkisen puolen hieman laskenut verrattuna aikaisempiin vuosiin.
- Tyytyväisyys tietoturvaan ja tietosuojaan on erittäin korkealla tasolla.
- Oleellista potilas-/asiakastyössä tarvittavaa tietoa ei löydy sujuvasti.
- Asiakkaat eivät koe pystyvänsä osallistumaan Kanta-palvelujen kehittämiseen.

Kela, Kanta-palvelut

kanta.fi

@kantapalvelut

kanta@kanta.fi