Sote-organisaatioiden ja apteekkien tyytyväisyys vuonna 2023

Kanta-palvelut

Tausta ja aineisto

- Kanta-palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on selvittää Kanta-palvelut käyttöön ottaneiden sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioasiakkaiden sekä apteekkien tyytyväisyyttä muun muassa Kanta-palvelujen kehittämiseen, asiakasyhteistyöhön, tekniseen toimivuuteen ja viestintään.
- Kyselyt olivat avoinna **23.10.-6.11.2023.** Sote-asiakastyytyväisyyskyselyitä toteutettu vuodesta 2015. Apteekeille ensimmäinen kysely tehtiin vuonna 2021.
- Kysely lähetettiin Kelan Kanta-palveluille ilmoitetuille hallinnollisille yhteyshenkilöille, uutisoitiin Kanta.fi-sivustolla, Kannan verkkokoulujen etusivuilla ja somekanavilla. Lisäksi yhteistyökumppaneille jaettu kyselyn linkkiä.
- Toteutus Questback Essentials –järjestelmällä. Aineisto analysoitiin IBM SPSS Statistics (v27) -ohjelmistolla ja Excelillä

Vastaajien taustatiedot

- **Sote: Yhteensä 303** (134 vuonna 2022) vastauksesta analysoitiin 268 (113) vastausta, joiden vastaajat olivat ilmoittaneet oliko vastaaja julkiselta vai yksityiseltä sektorilta ja organisaatiossa/yrityksessä oli otettu Kanta-palvelut käyttöön
  - **Julkinen** sosiaali- ja terveydenhuolto, n=35 (vuonna 2022 n=48)
  - **Yksityinen** sosiaali- ja terveydenhuolto, n=233 (vuonna 2022 n=65)

- **Apteekit:** Kyselyyn tuli **vastauksia 109** (vuonna 2022 vastaajina oli 116 apteekkia)
  - Yksi vastaaja oli vastannut ainoastaan rajat ylittäviä reseptejä koskeviin kysymyksiin

Kokonaistyytyväisyys* on hyvällä tasolla

- Julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto

→ **88 %**

- Yksityinen sosiaali- ja terveydenhuolto

→ **72 %**

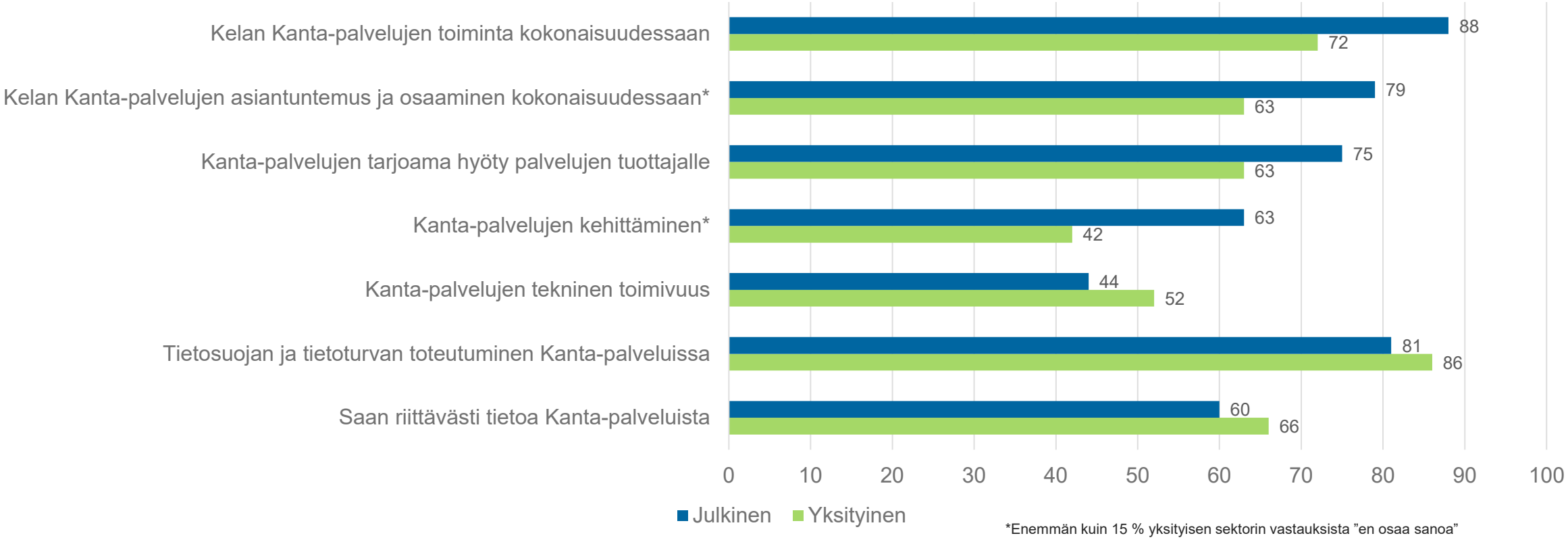
- Apteekit

→ **93 %**

* Tyytyväisyys Kelan Kanta-palveluihin kokonaisuudessaan (erittäin tyytyväisten ja melko tyytyväisten osuus vastaajista)

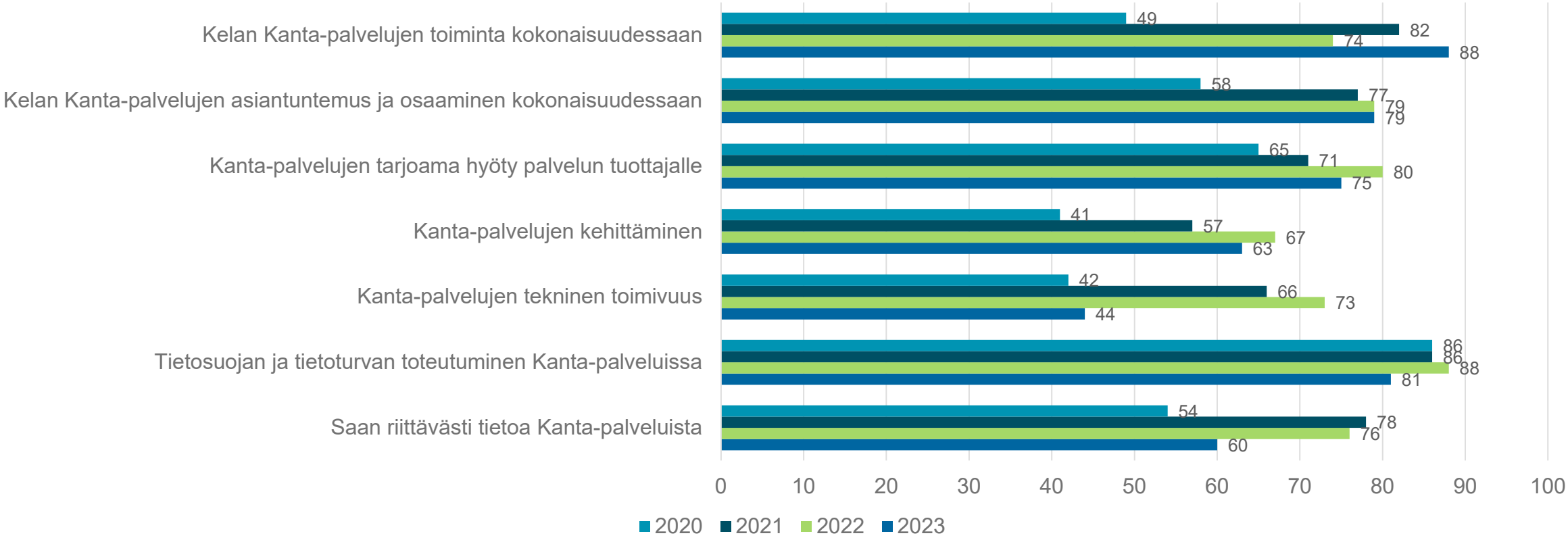
Kokonaistyytyväisyys

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

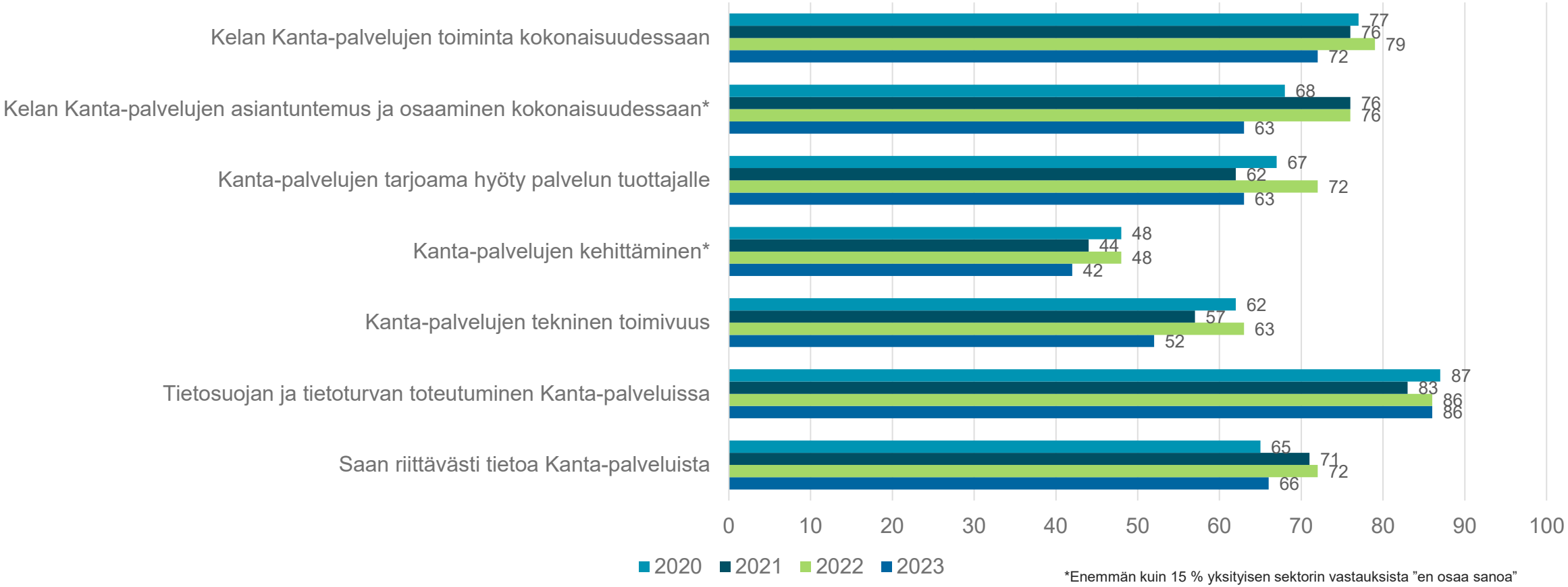


*Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

SOTE: Tyytyväisyys Kanta-palveluihin vuosina 2020-2023, erittäin tai melko tyytyväisten osuus vastaajista (%), julkinen sektori

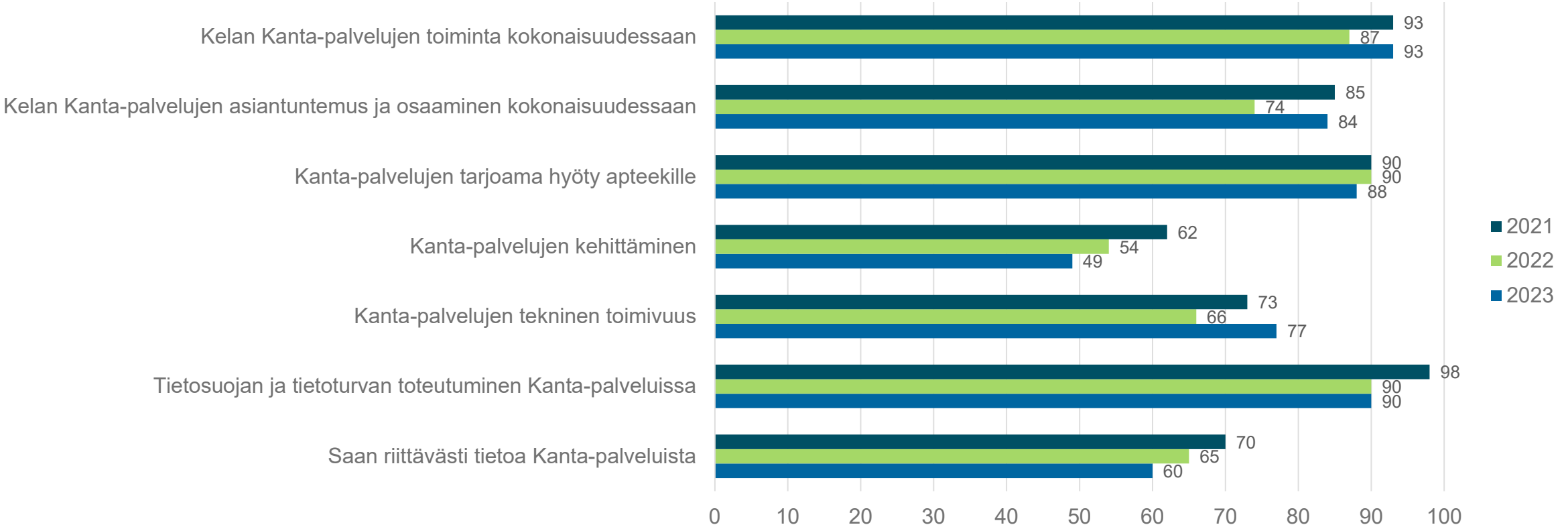


SOTE: Tyytyväisyys Kanta-palveluihin vuosina 2020-2023 erittäin tai melko tyytyväisten osuus vastaajista (%), yksityinen sektori



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

APTEEKIT: Tyytyväisyys Kanta-palveluihin, erittäin tai melko tyytyväisten osuus vastaajista (%) 2021, 2022 ja 2023

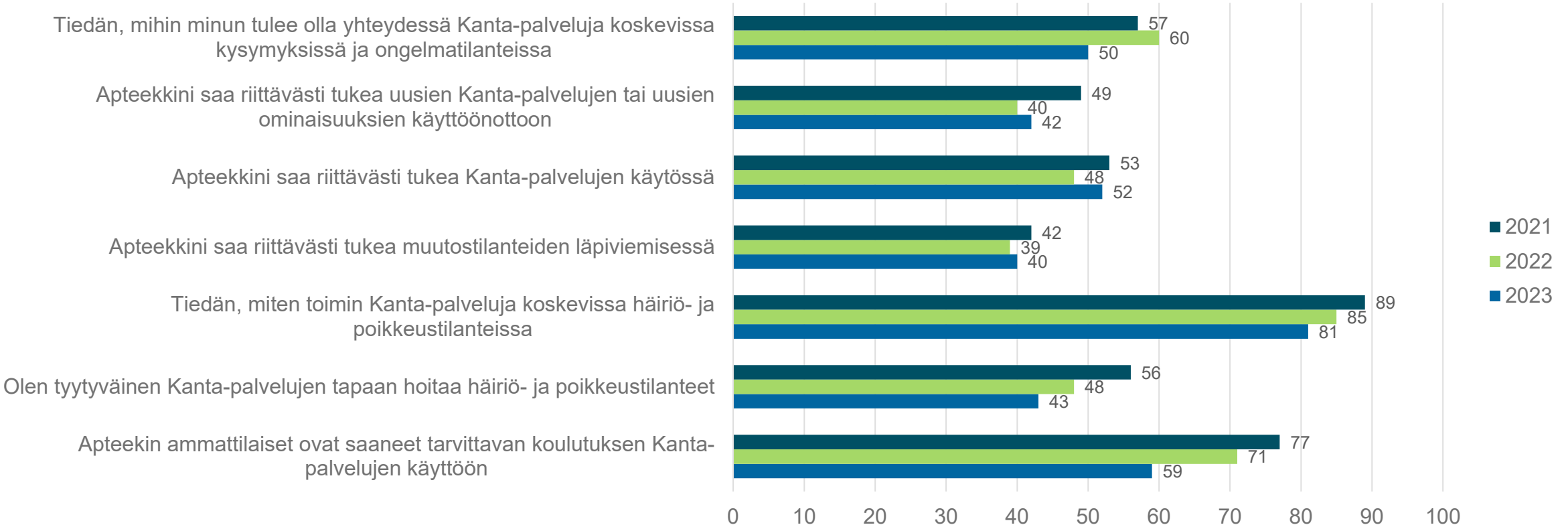


Tyytyväisyys Kannan tarjoamaan tukeen

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

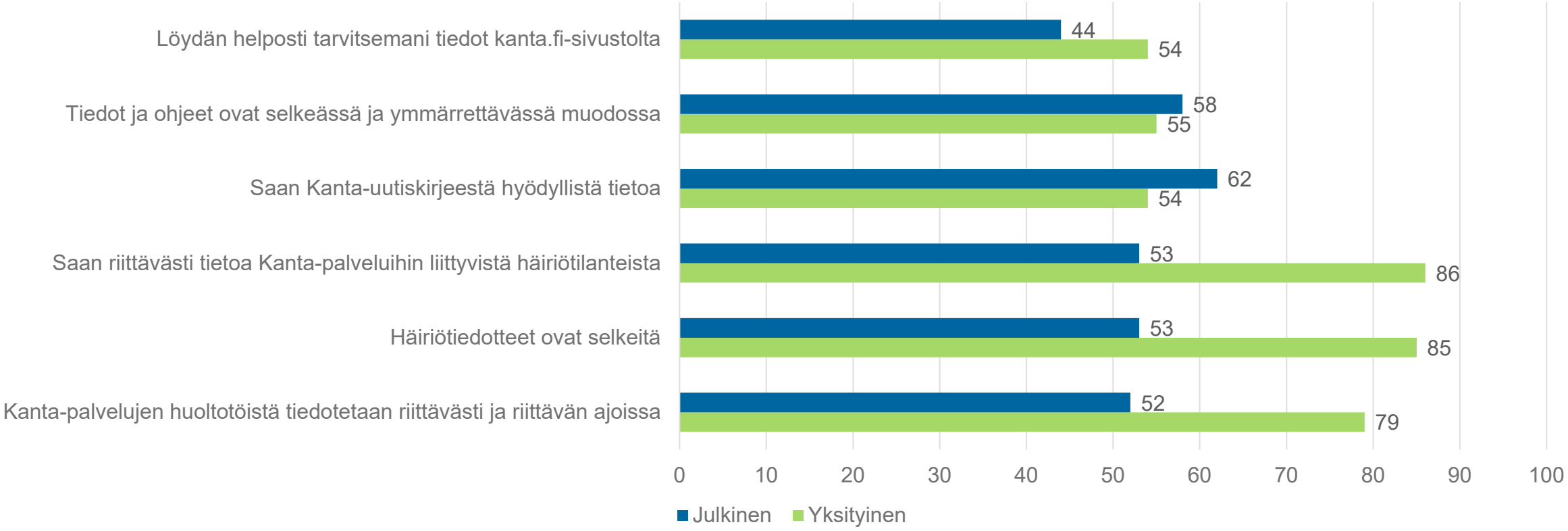
*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”
**Enemmän kuin 15 % yksityisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

APTEEKIT: Kanta-palvelujen tarjoama tuki, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2021, 2022 ja 2023

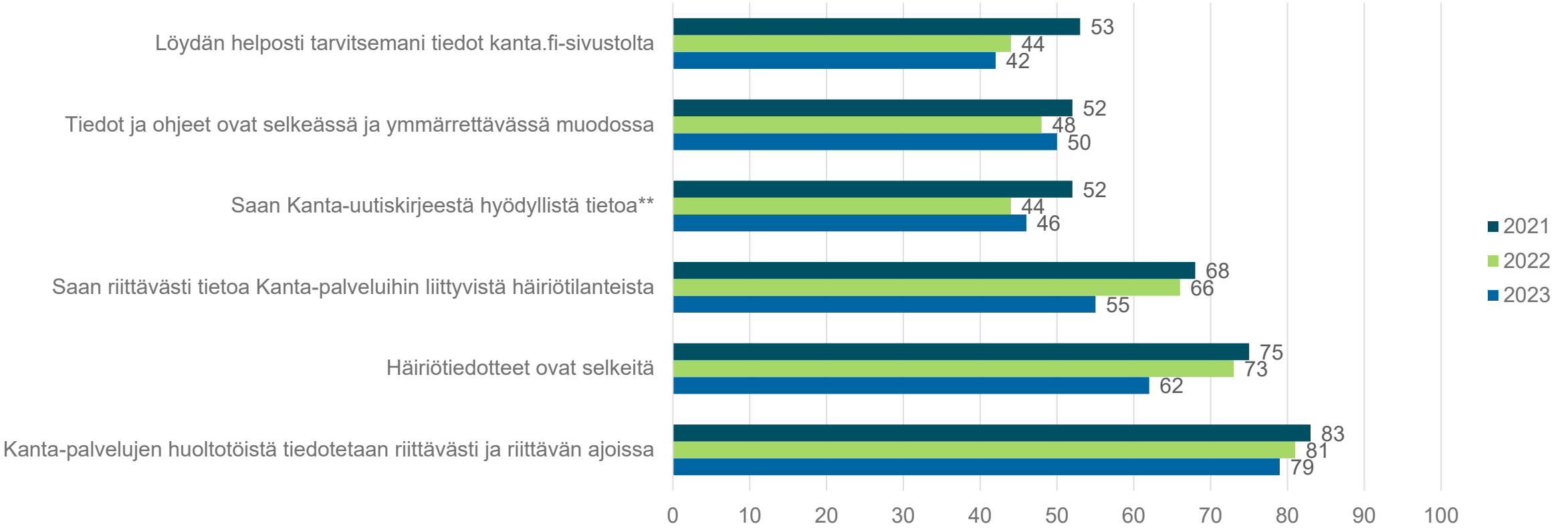


Tyytyväisyys Kannan viestintään

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



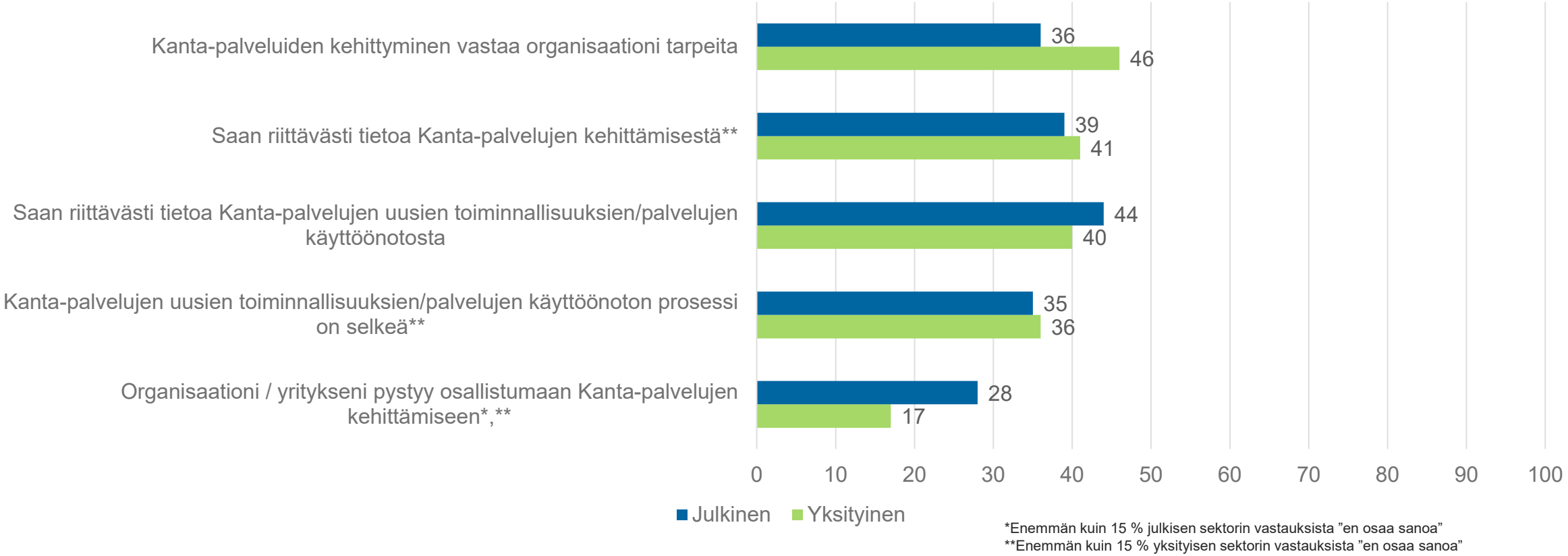
APTEEKIT: Kanta-palvelujen viestintä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2021, 2022 ja 2023



**Yli 15 % vastauksista oli ”en osaa sanoa” vuonna 2022.

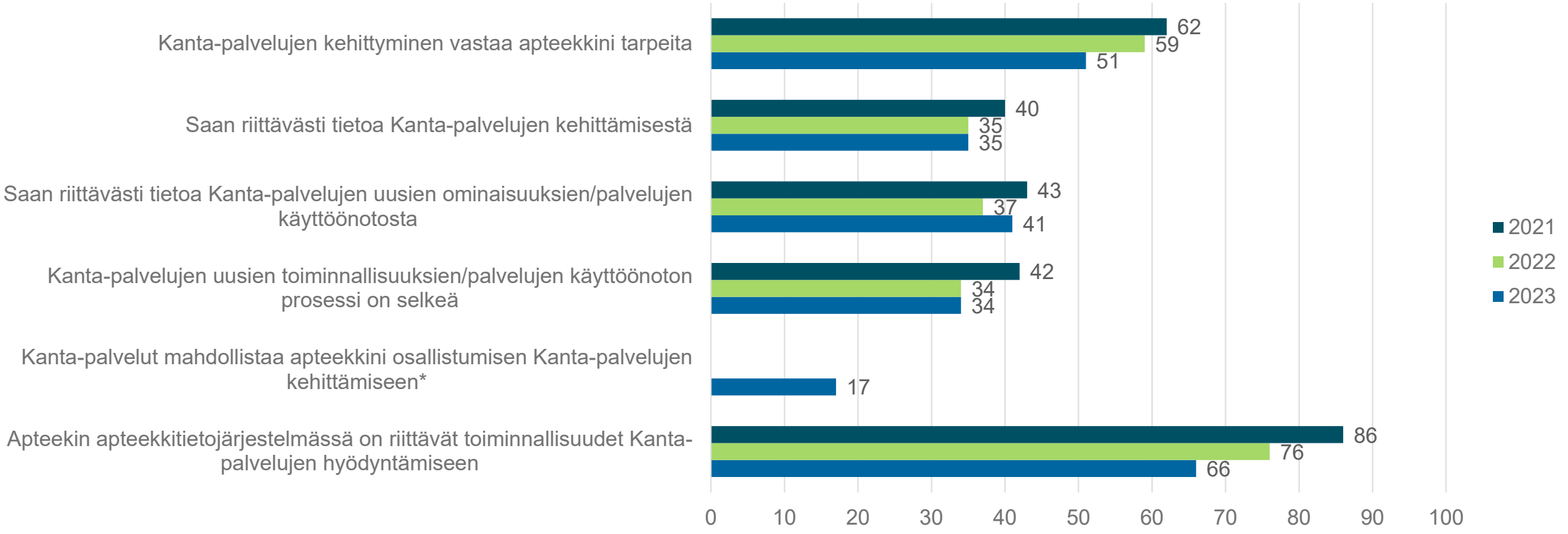
Tyytyväisyys Kannan kehittämiseen

SOTE: Kanta-palvelujen 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”

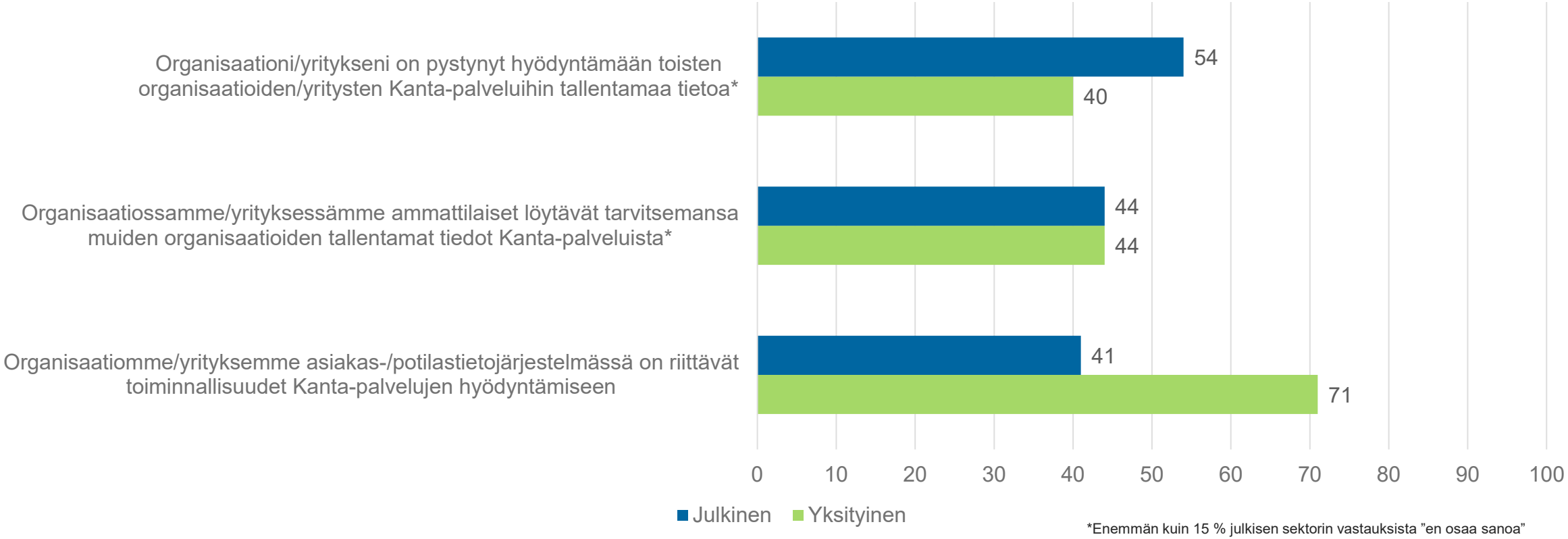
APTEEKIT: Kanta-palvelujen kehittäminen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2021, 2022 ja 2023



*Kysymyksen muotoilu uusi vuonna 2023

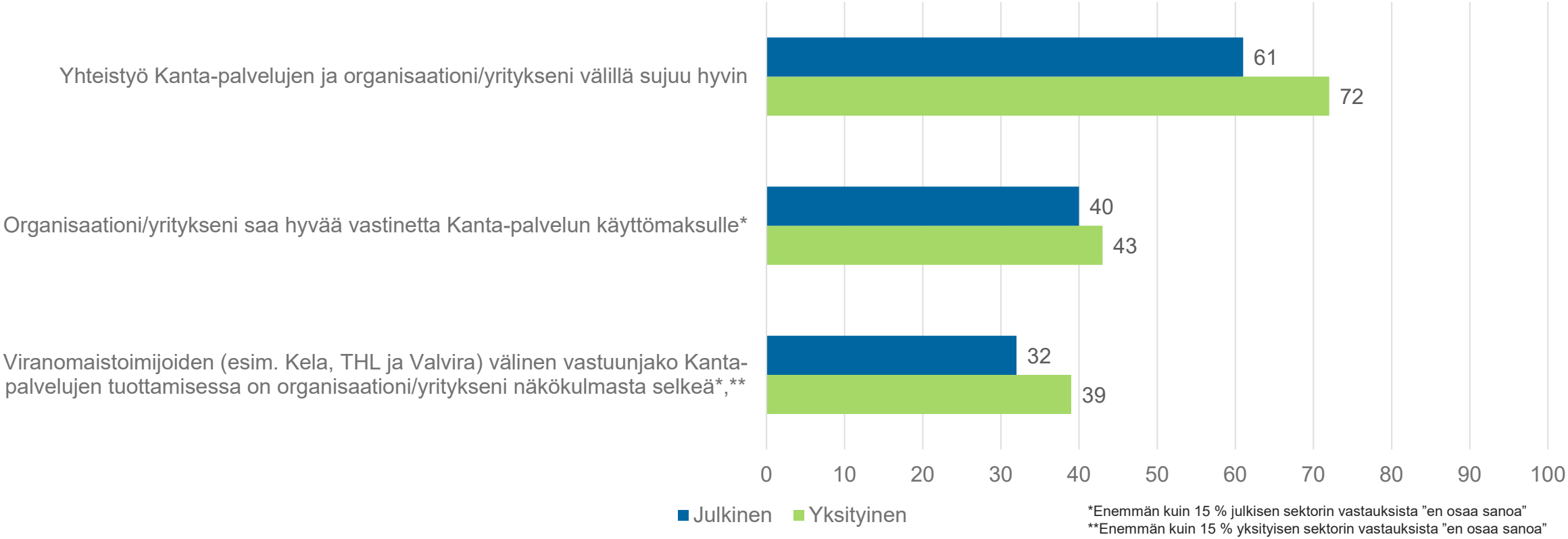
Tyytyväisyys yhteistyöhön ja hyötyyn

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



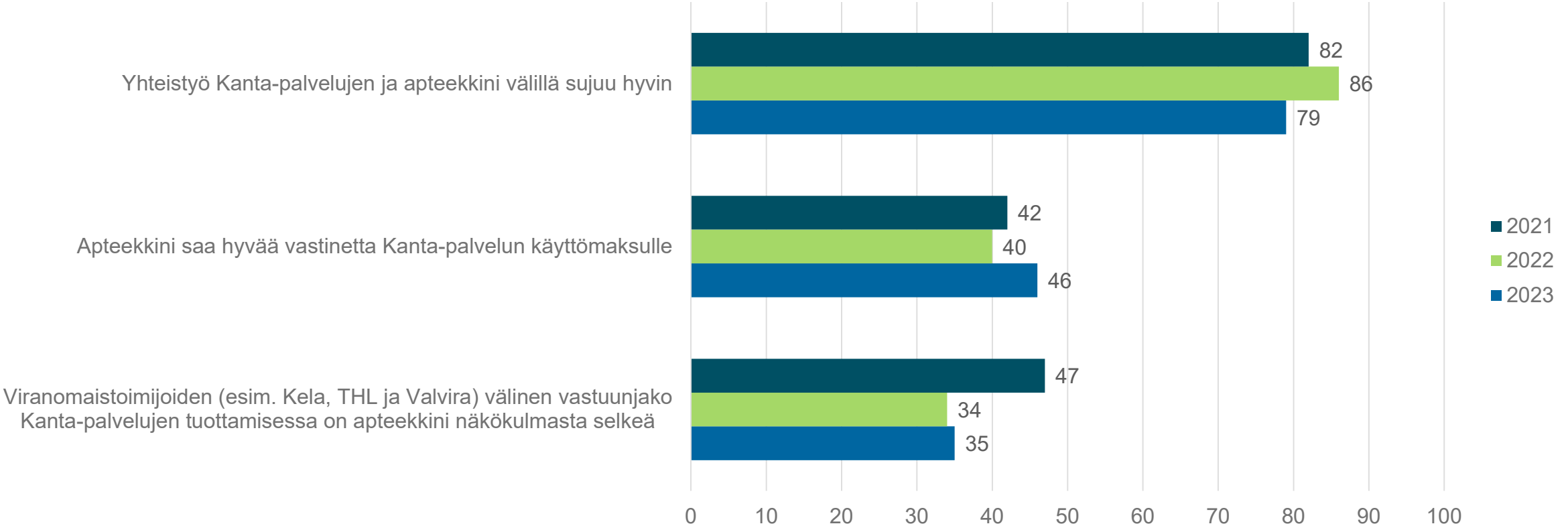
*Enemmän kuin 15 % julkisen sektorin vastauksista ”en osaa sanoa”

SOTE: Yhteistyö, vastine käyttömaksuille ja viranomaisten 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”

APTEEKIT: Yhteistyö, vastine käyttömaksuille ja viranomaisten vastuunjaon selkeys, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2021, 2022 ja 2023



Kanta

Olemme myös somessa

@kantapalvelut