

Kanta-palvelujen asiakastyytyväisyyskysely järjestelmätoimittajille 2023

Tulokset

Kela, Tietopalvelut, tutkimusyksikkö

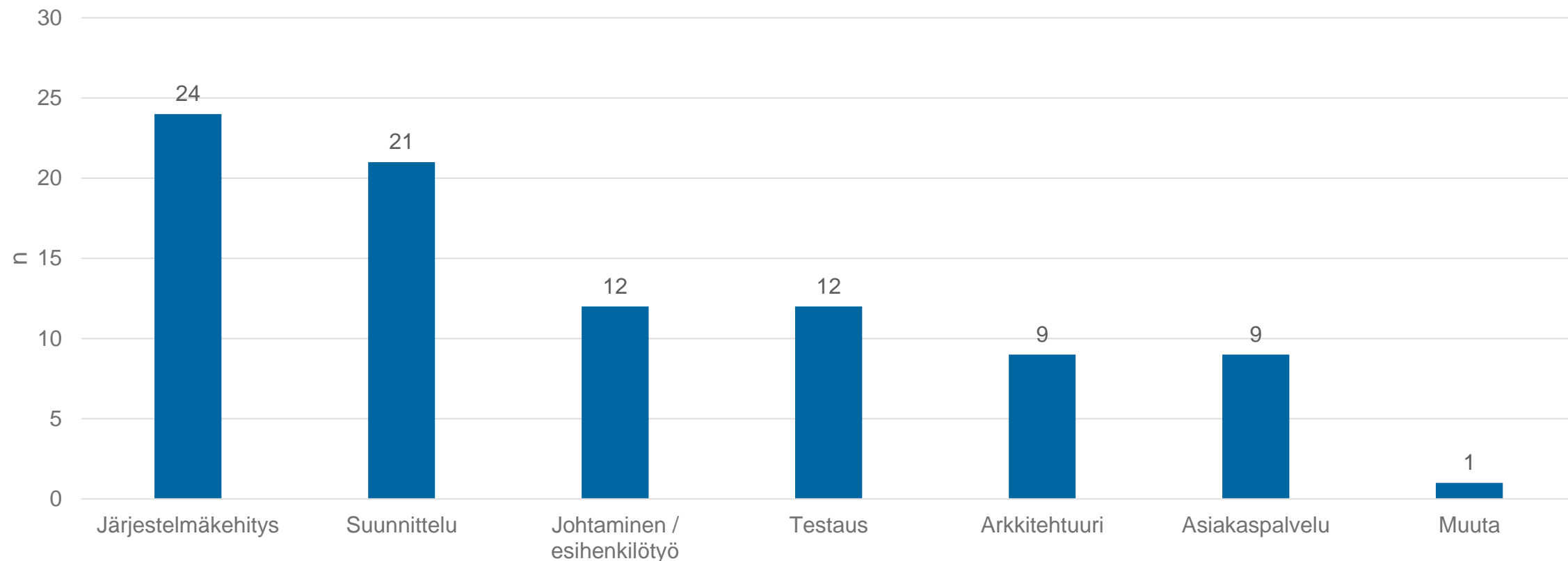
Kan
ta

Tausta ja aineistot

- Järjestelmätoimittajille suunnatun Kanta-palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää tyytyväisyyttä Kelan Kanta-palveluihin
- Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin toista kertaa vuonna 2023
- Kyselyyn vastausaika 23.10.-6.11.2023
- Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 37 kappaletta, joista yksi sisälsi ainoastaan avoimet vastaukset. Analysoitavana oli täten 36 vastausta.
- Aineiston käsittely: ”En osaa sanoa” -vastaukset poistettiin analyysistä, jossa tarkasteltiin yhdistettyä prosenttiosuutta (erittäin/melko tyytyväisten osuus ja täysin/jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus)

Vastaajien taustatiedot, kyselyyn vastanneen edustamat työnkuvat (n=36)*

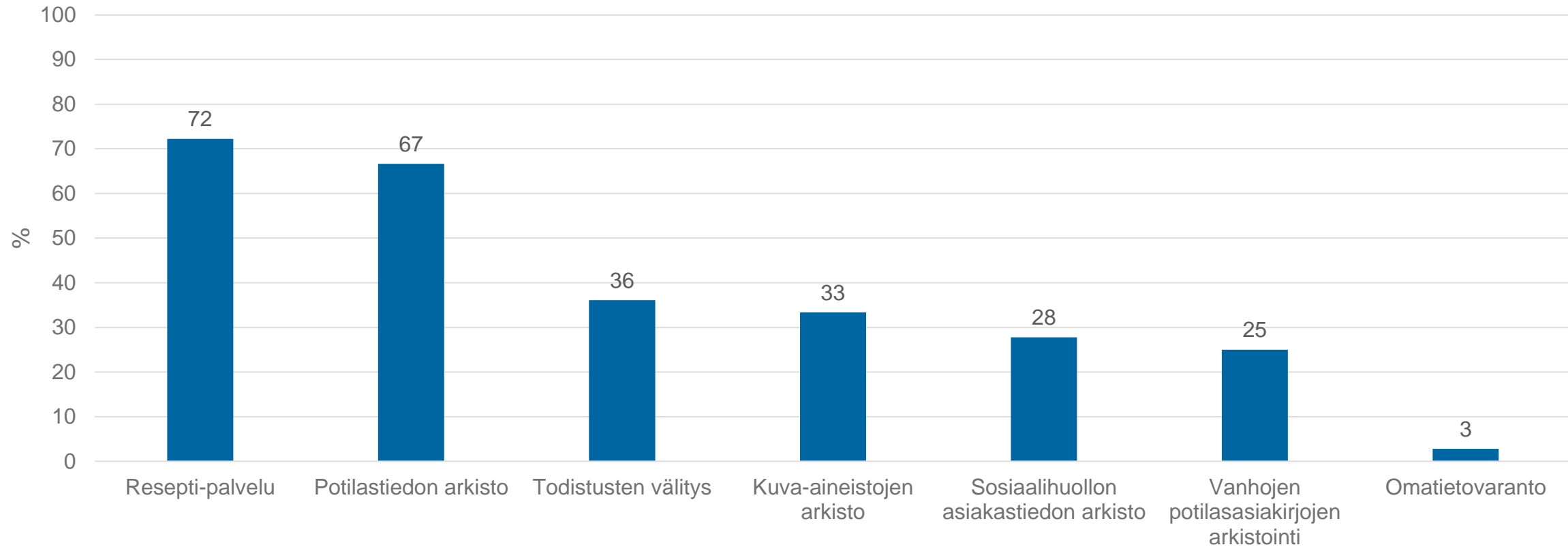
JULKINEN



*Vastaaja voi olla kirjannut useamman työnkuvan

Vastaajien taustatiedot, asiakkaiden järjestelmätoimittajien kautta käyttämät palvelut (%)

JULKINEN

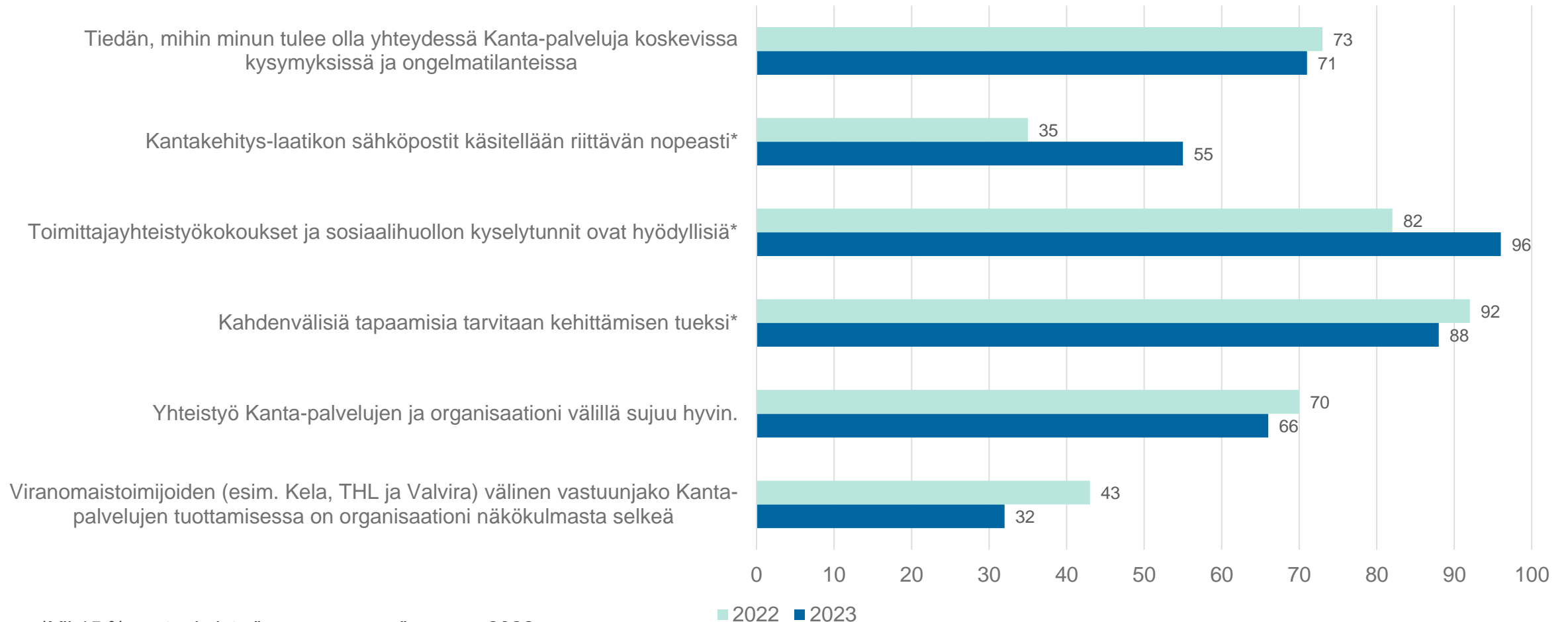


Kyselyn teemat

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



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



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa" vuonna 2022.

**Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa" vuonna 2023.

Tuloksista tiivistetysti

Hyvää:

- Toimittajille suunnatut tilaisuudet ja kahdenkeskiset tapaamiset
- Kanta-palvelujen tietoturva ja tietosuoja
- Kanta-palvelujen tarjoaman tiedon ajantasaisuus
- Kanta-palvelujen toiminta, asiantuntemus ja tekninen toimivuus
- Häiriöviestintä (riittävä informaatio, ohjeet häiriötilanteessa toimimiseen)

Haasteita:

- Määrittelyjen selkeys
- Yhteistestauksen läpimenoaika
- Viranomaistahojen välinen vastuunjako
- Sertifiointi kokonaisuutena (prosessi, ohjeistus)
- Materiaalin löydettävyys Kanta.fi-sivuilta
- Uusista versioista tiedottaminen
- Kehittämiseen tarjottava tuki
- Yhteistestauksen prosessien selkeys ja sujuvuus sekä käytetyt työtilat

Prosentit: Täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023

Avoimet vastaukset

- Vastauksia yhteensä 35 kpl, joista
 - 21 kpl annettu kyselyn kohdassa ”Avoin vastauskenttä palautteelle” ja
 - 14 kpl kohdassa ”Toiveet yhteistyön kehittämiseksi”
- Avoimissa vastauksissa käsitellyt asioita olivat mm.
 - Palautte:*
 - Kehittäminen: määrittelyt, kehittämisen aikainen tuki, aikataulut, yhteiskehittäminen, ...
 - Yhteistestaus: työvälineet, prosessi ja testauksen aikainen tuki, aikataulut,...
 - Järjestelmätoimittajille tarjottava tuki: viestintä, sähköpostien käsittely, yhteistyö,...
 - Sertifiointi: viranomaisyhteistyö, prosessi, vaatimukset,...
 - Toiveet yhteistyön kehittämiseksi:*
 - Kehittäminen: yhteiskehittäminen, aikataulut, asiakastarpeet, kehittämisen aikainen tuki,...
 - Tuki: viranomais- ja toimittajayhteistyö, tuotannon aikainen tuki,...

Avointa palautetta...

Helposti löydettävissä oleva, selkeä kuvaus viranomaisten vastuista auttaisi kommunikoimaan oikean viranomaisen kanssa ongelmatilanteissa.

Kantamäärittelyt ovat kovin yläkäsitteisiä, tarkemmat määrittelyt vähentäisivät tulkinnanvaraisuutta.

Isojen uusien kokonaisuuksien (esim. asiakastietolaki, hetu-uudistus, keskeisten terveystietojen koosteet) tekemisen ja / tai käyttöönoton takarajat ovat jatkuvasti liian nopeasti ja päällekkäin.

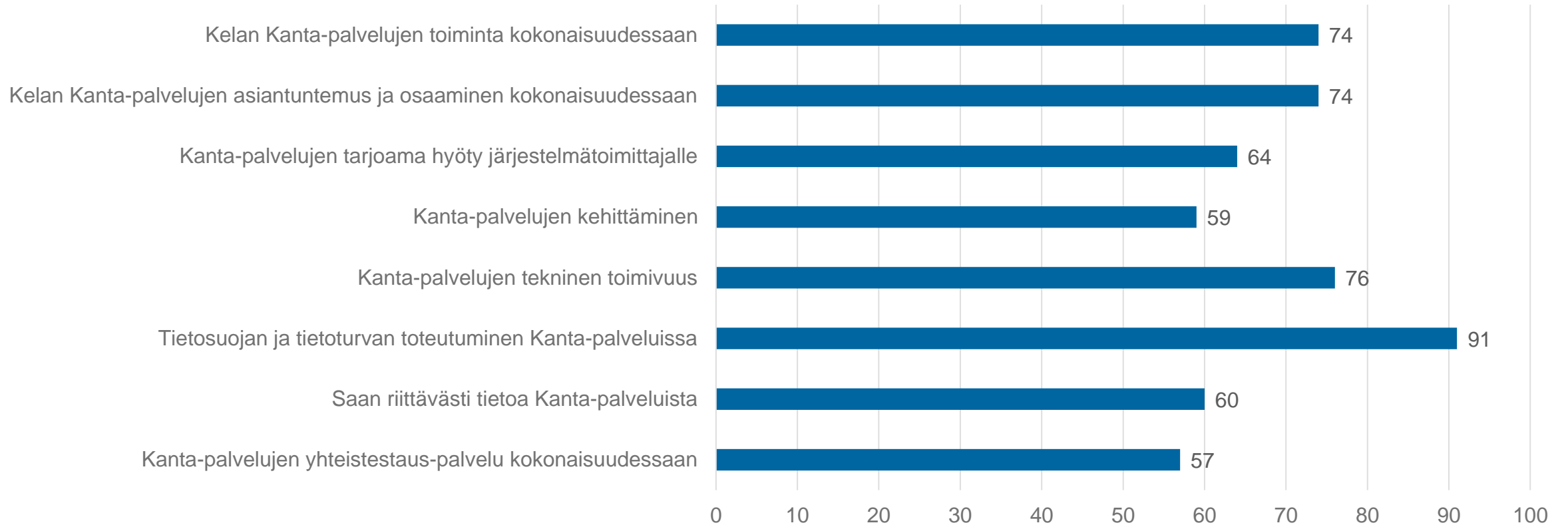
Sertifiointiprosessi on monimutkainen ja sen sisältö on melko epäselvä.

Yhteistyö on ollut sujuvaa ja pääosin olemme saaneet nopeasti vastauksia kysymyksiimme, kiitos siitä!

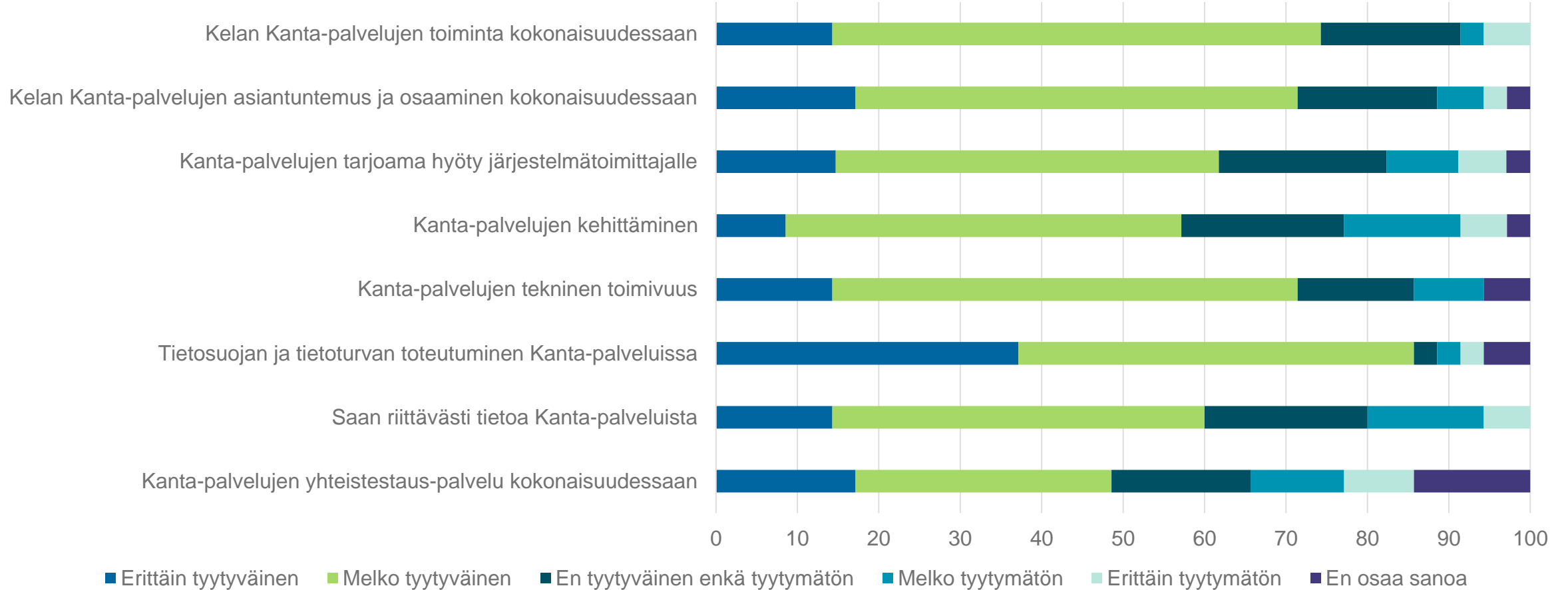
Tulokset

Tyytyväisyys Kanta-palveluihin

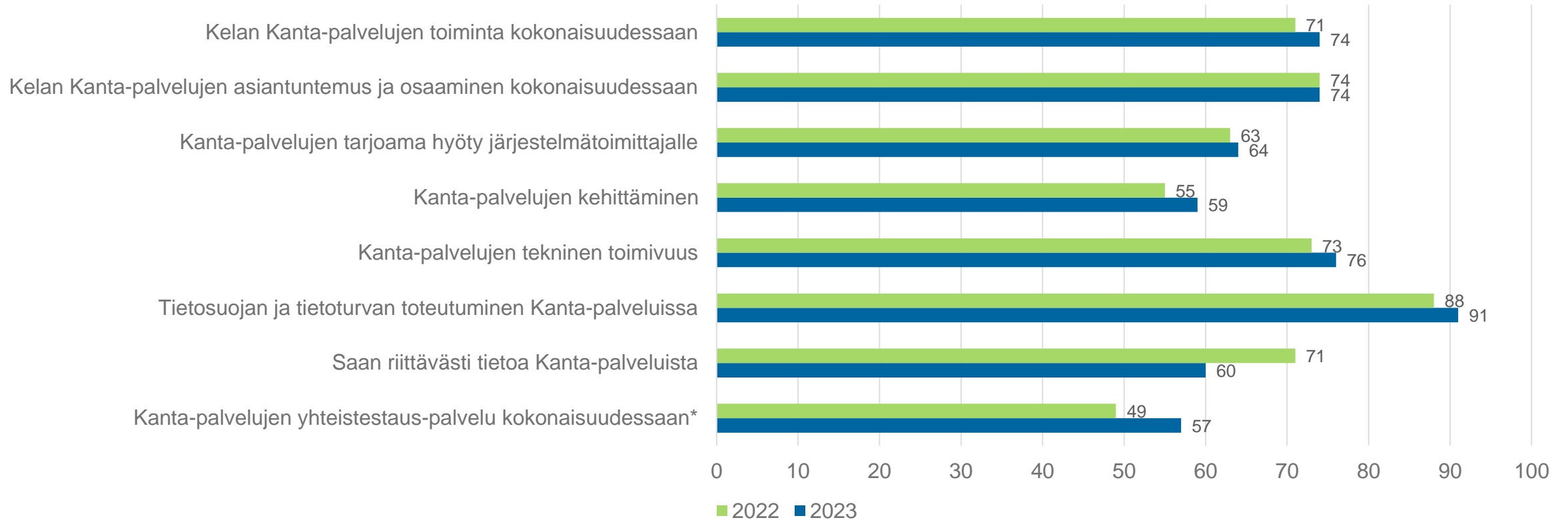
Tyytyväisyys Kanta-palveluihin, erittäin tai melko tyytyväisten osuus vastaajista (%) 2023



Tyytyväisyys Kanta-palveluihin (%) 2023



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



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa" vuonna 2022.

Tulokset

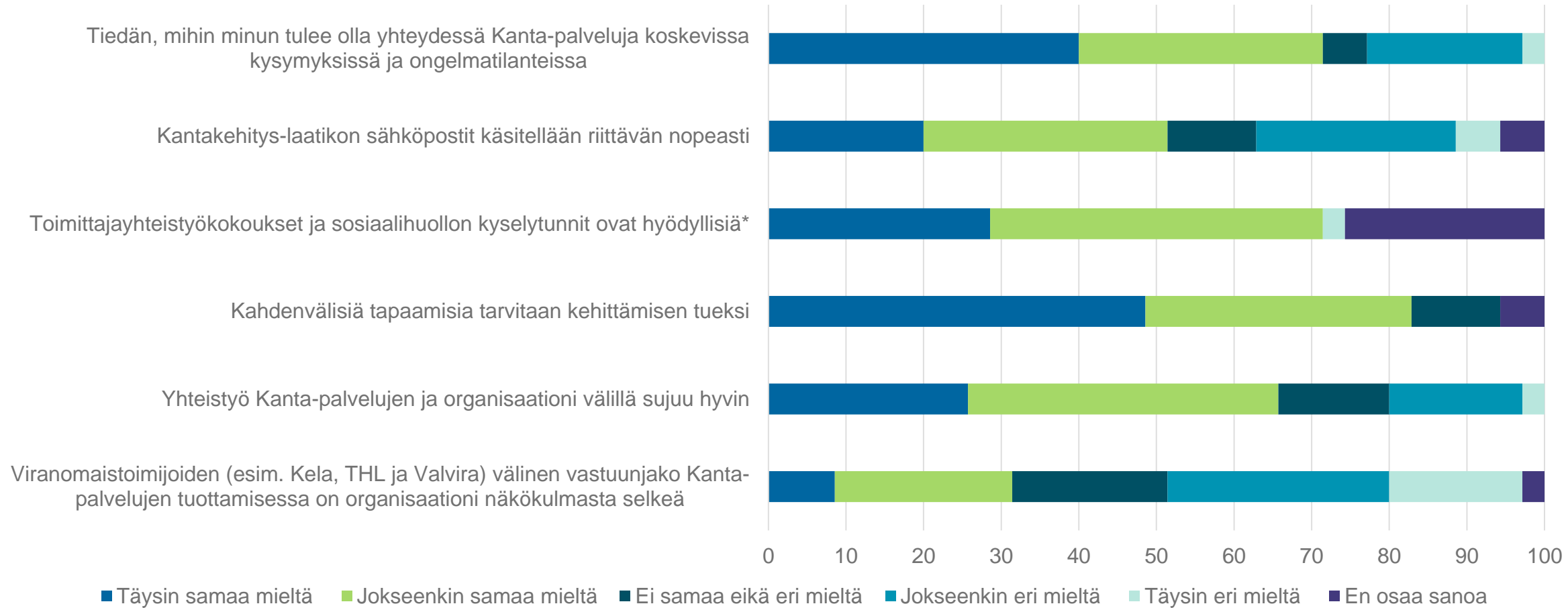
Kanta-palvelujen tarjoama tuki

Kanta-palvelujen tarjoama tuki, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023



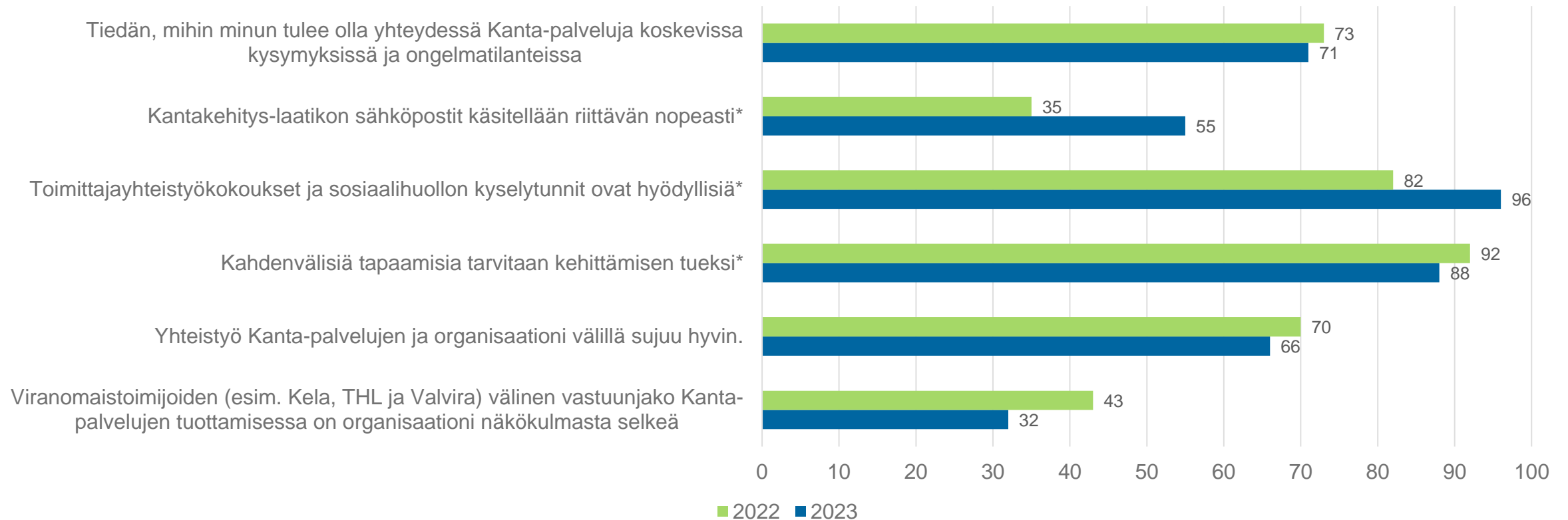
*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa”.

Tyytyväisyys Kanta-palvelujen tarjoamaan tukeen (%) 2023



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

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



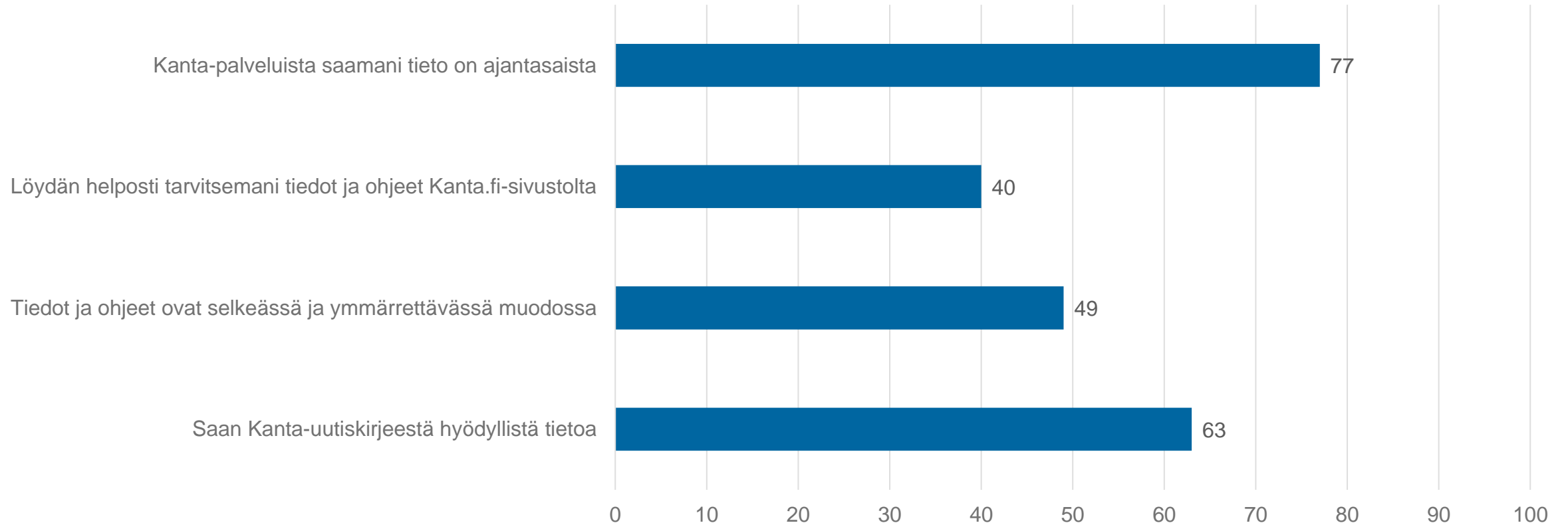
*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa" vuonna 2022.

**Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa" vuonna 2023.

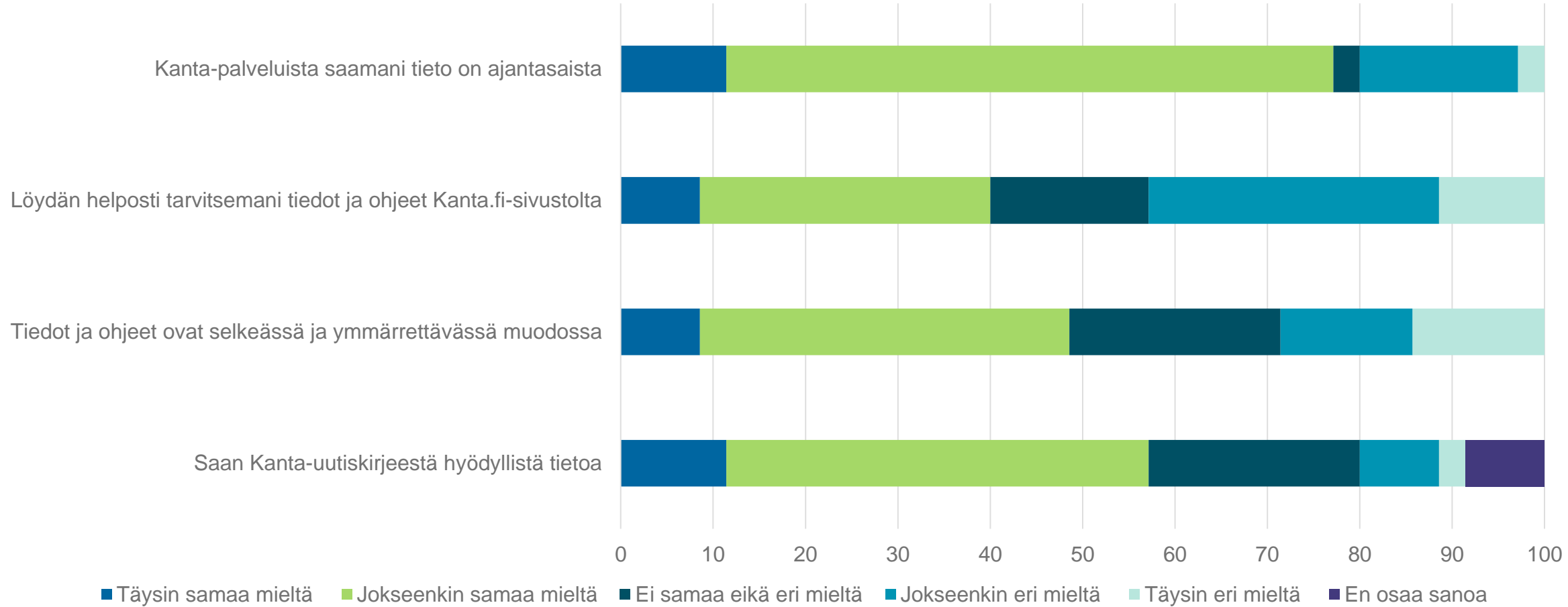
Tulokset

Kanta-palvelujen viestintä

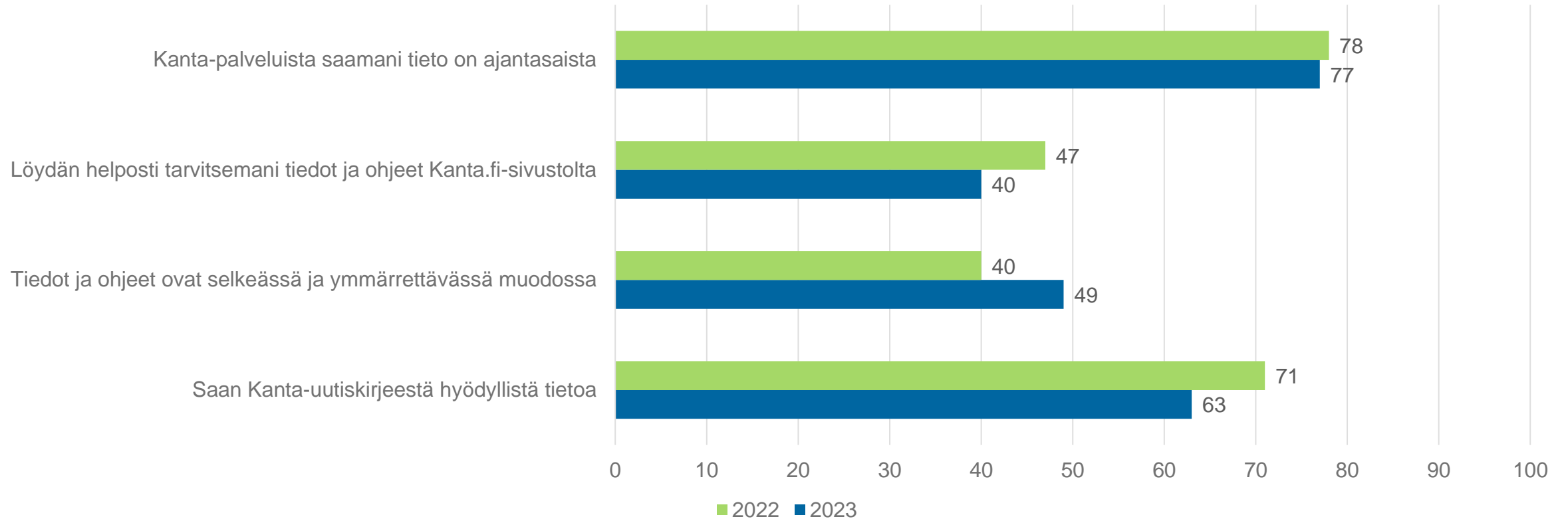
Kanta-palvelujen viestintä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023



Tyytyväisyys Kanta-palvelujen viestintään (%) 2023



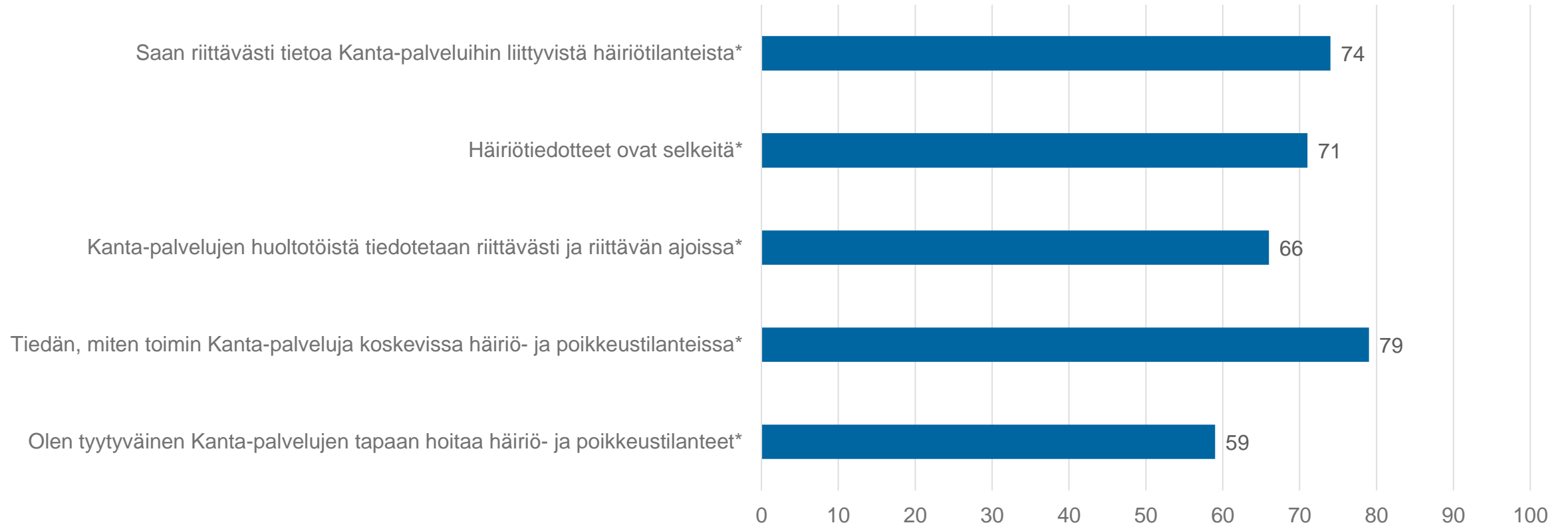
Kanta-palvelujen viestintä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022 ja 2023



Tulokset

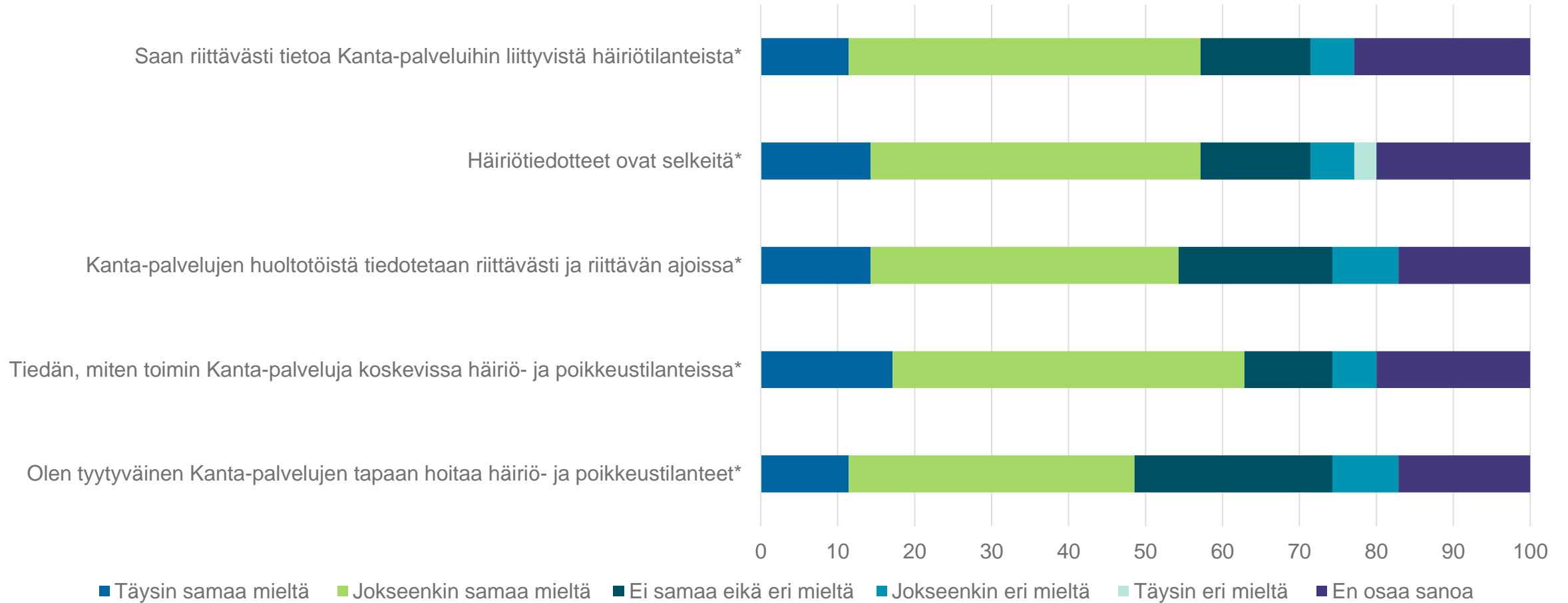
Häiriötiedottaminen

Häiriötiedottaminen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023



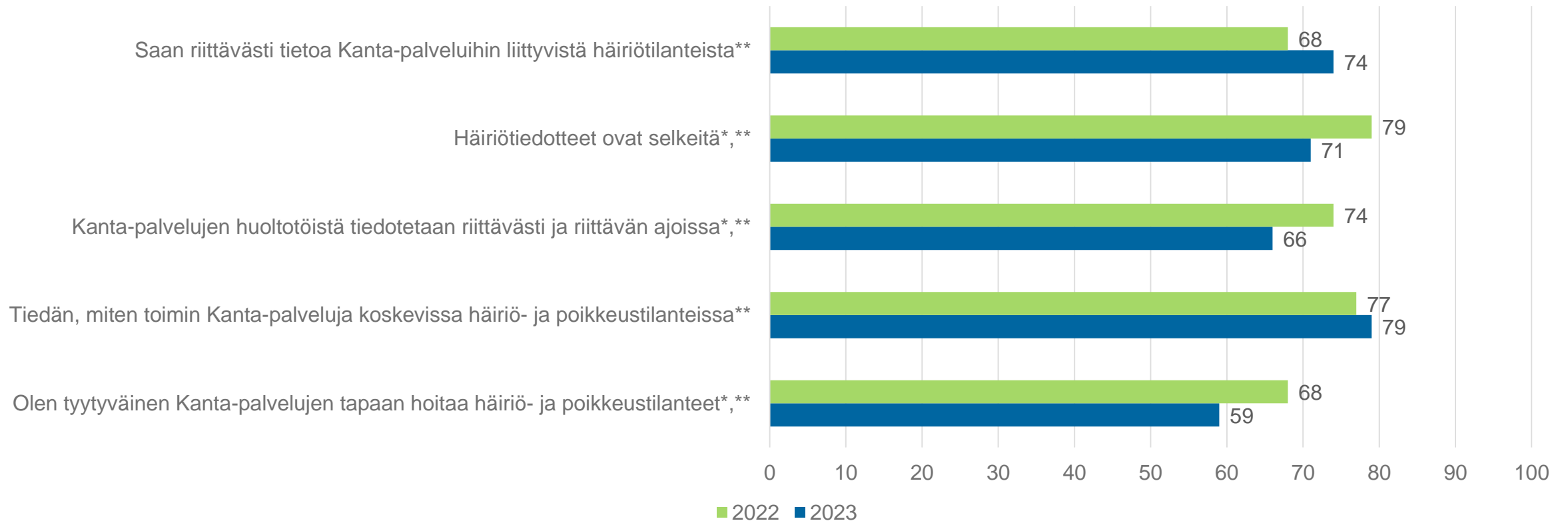
*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa”.

Tyytyväisyys Kanta-palvelujen häiriötiedottamiseen (%) 2023



*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa”.

Häiriötiedottaminen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022 ja 2023



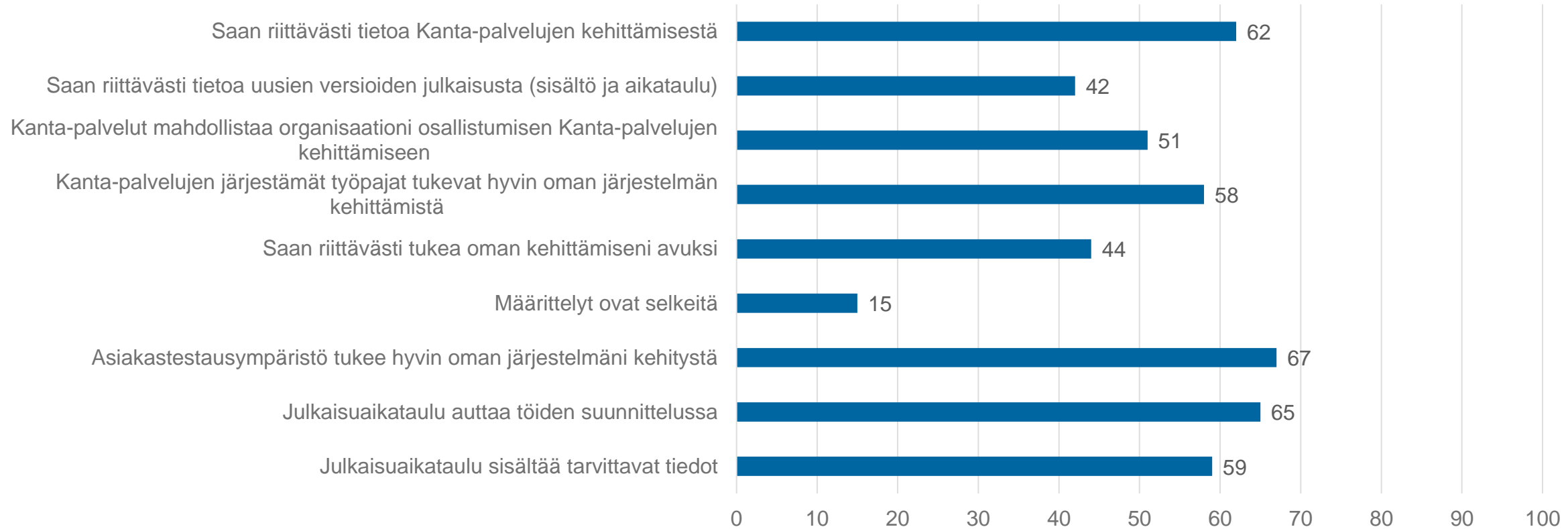
*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa” vuonna 2022.

**Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa” vuonna 2023.

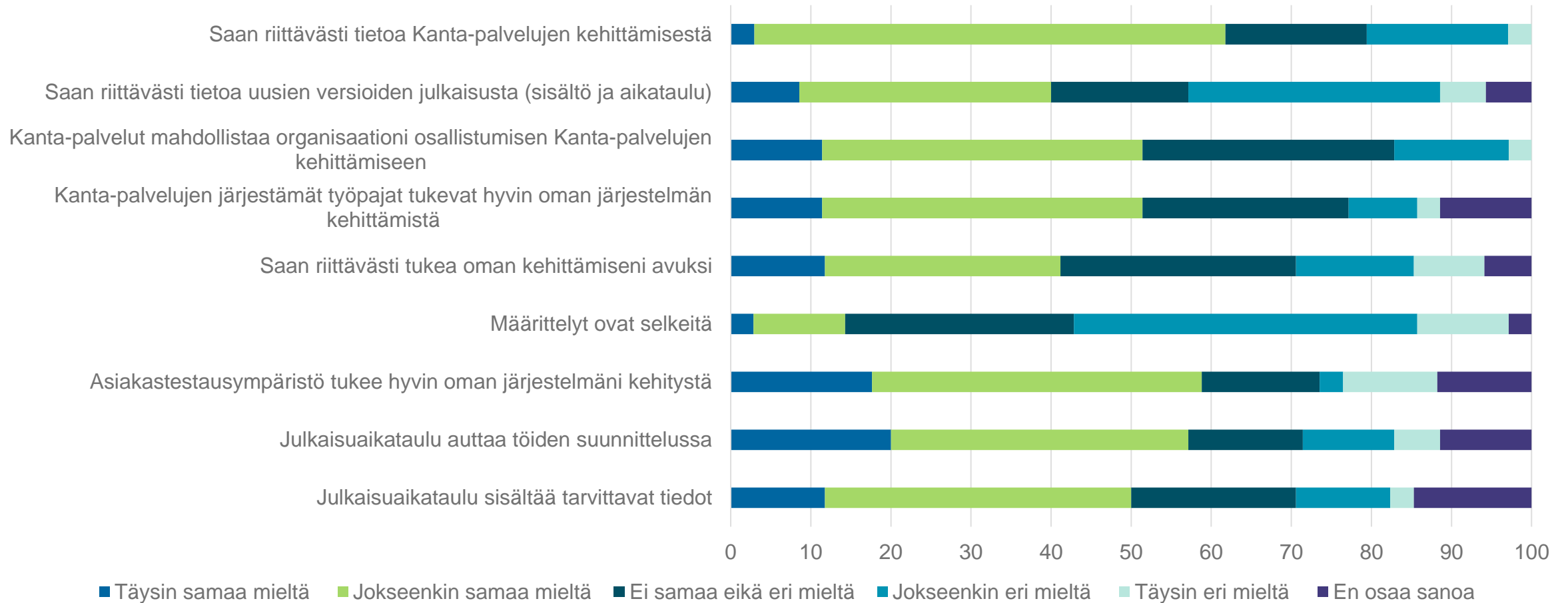
Tulokset

Kanta-palvelujen kehittäminen

Kanta-palvelujen kehittäminen, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023

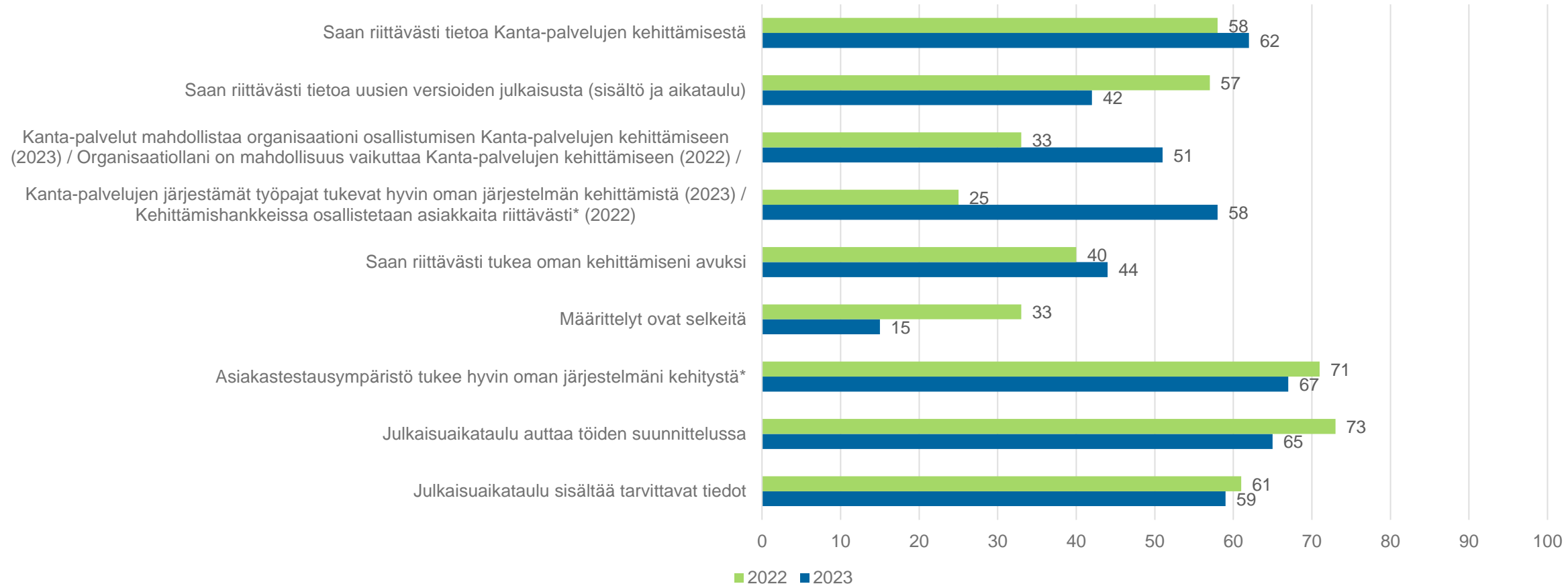


Tyytyväisyys Kanta-palvelujen kehittämiseen (%) 2023



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

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

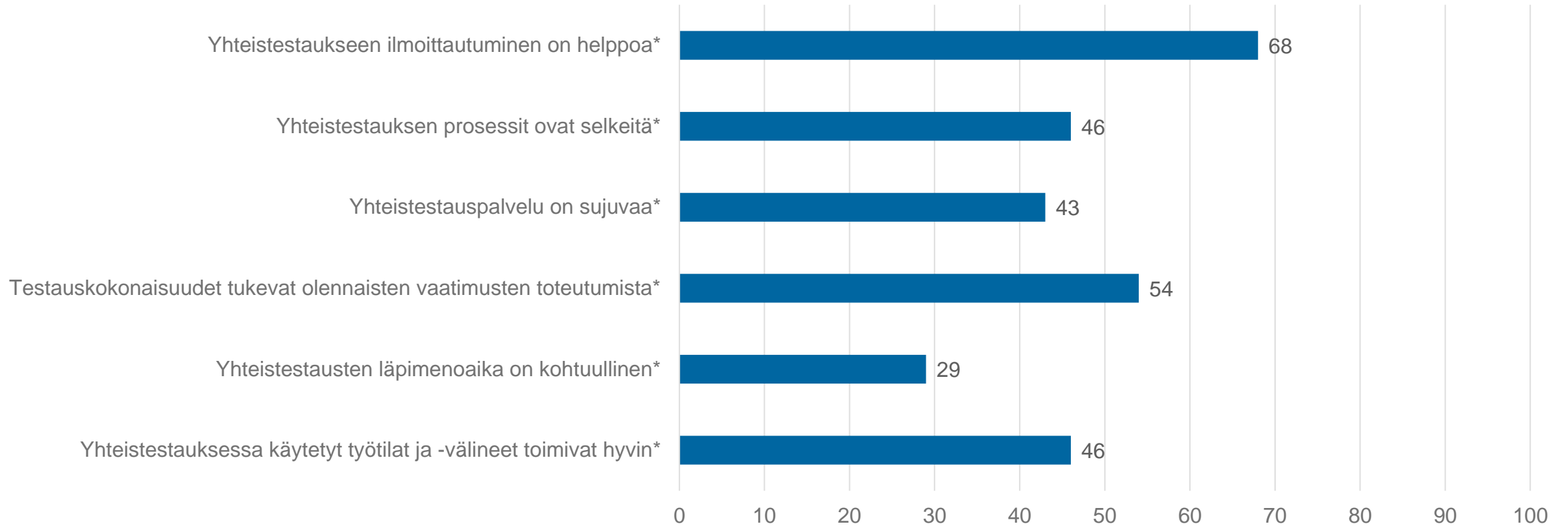


*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa” vuonna 2022.

Tulokset

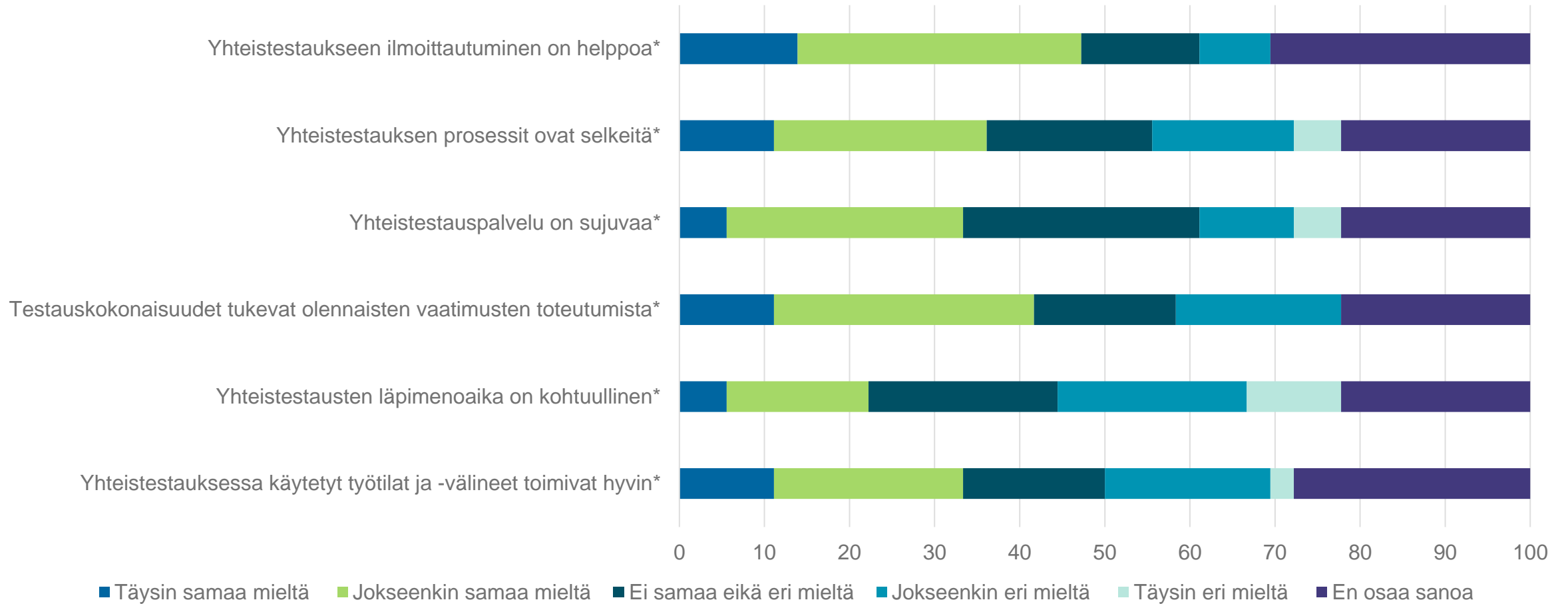
Yhteistestaus

Yhteistestaus, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023



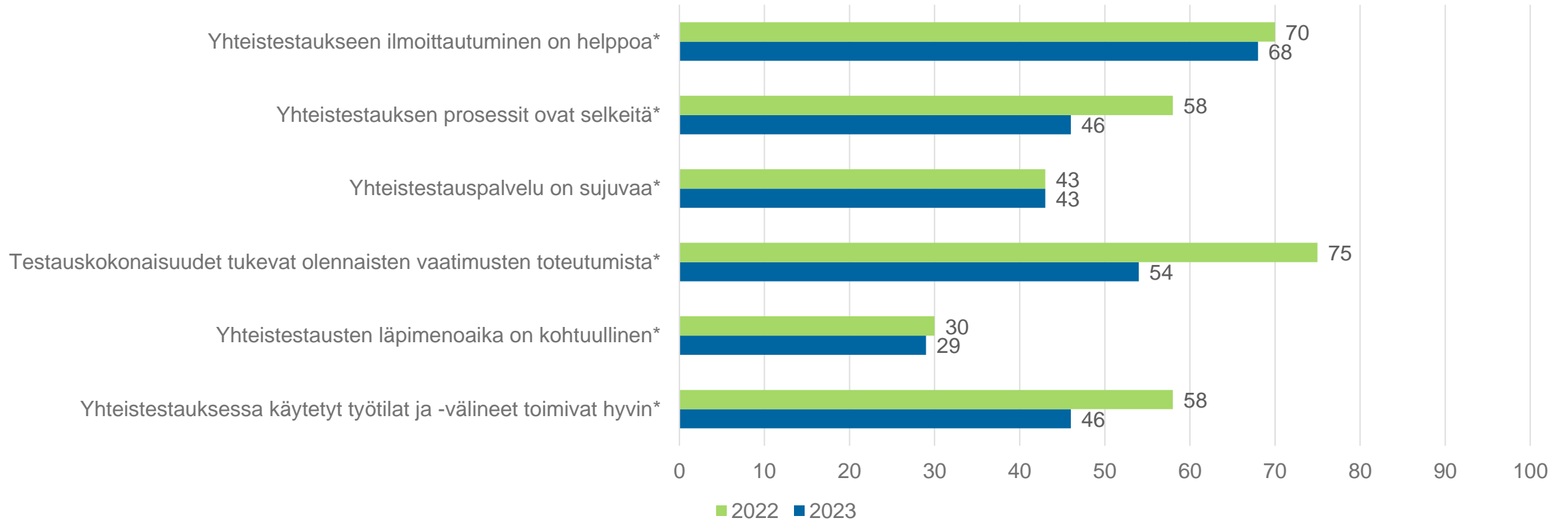
*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa”.

Tyytyväisyys Kanta-palvelujen yhteistestaukseen (%) 2023



*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

Yhteistestaus, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022 ja 2023

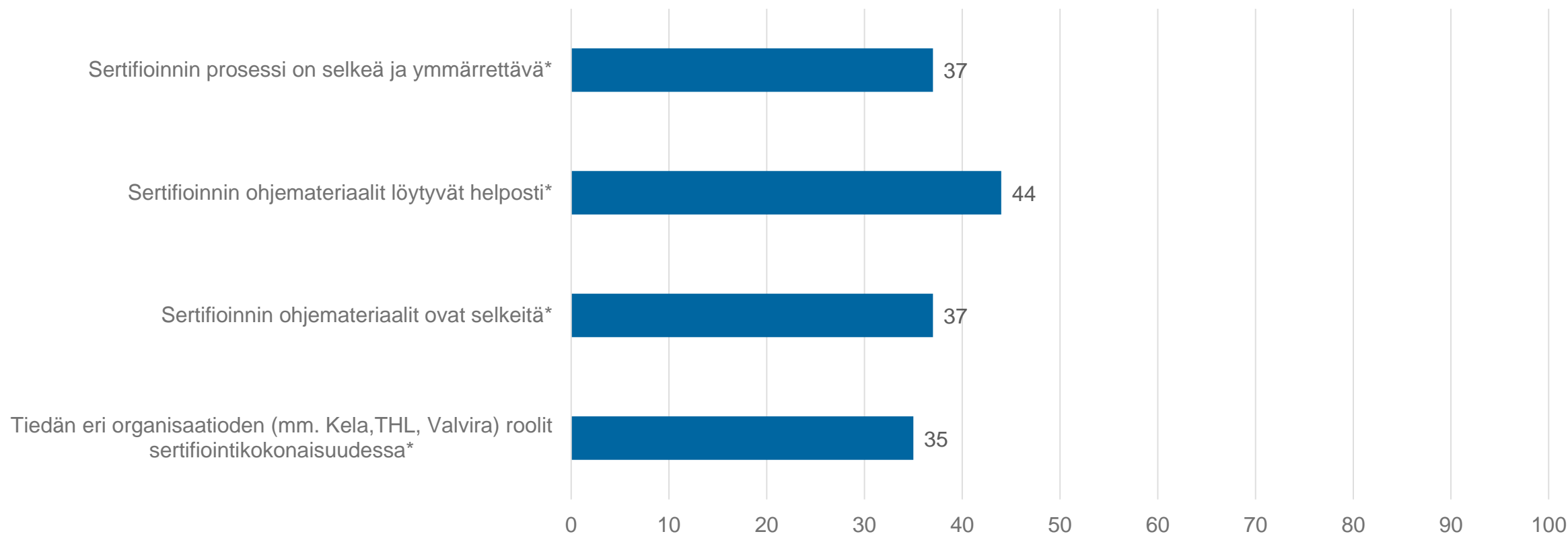


*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa” 2022 ja 2023.

Tulokset

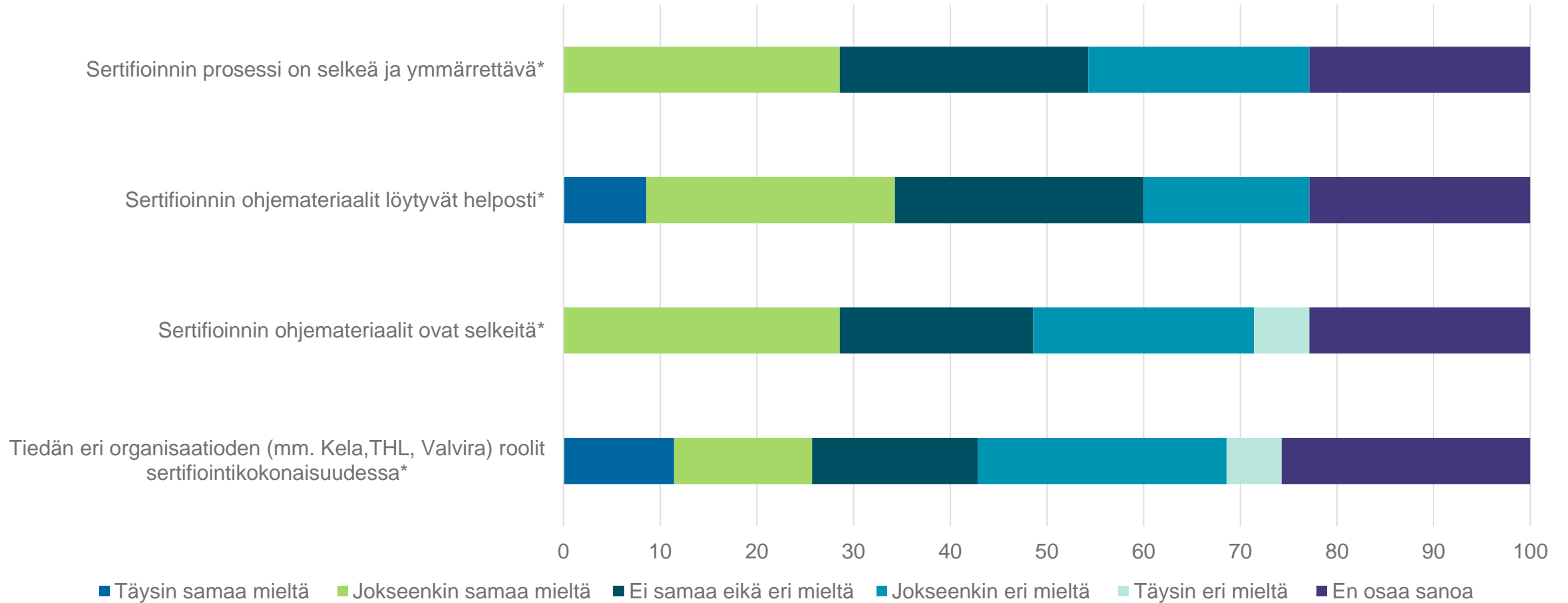
Sertifiointi

Sertifiointi, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2023



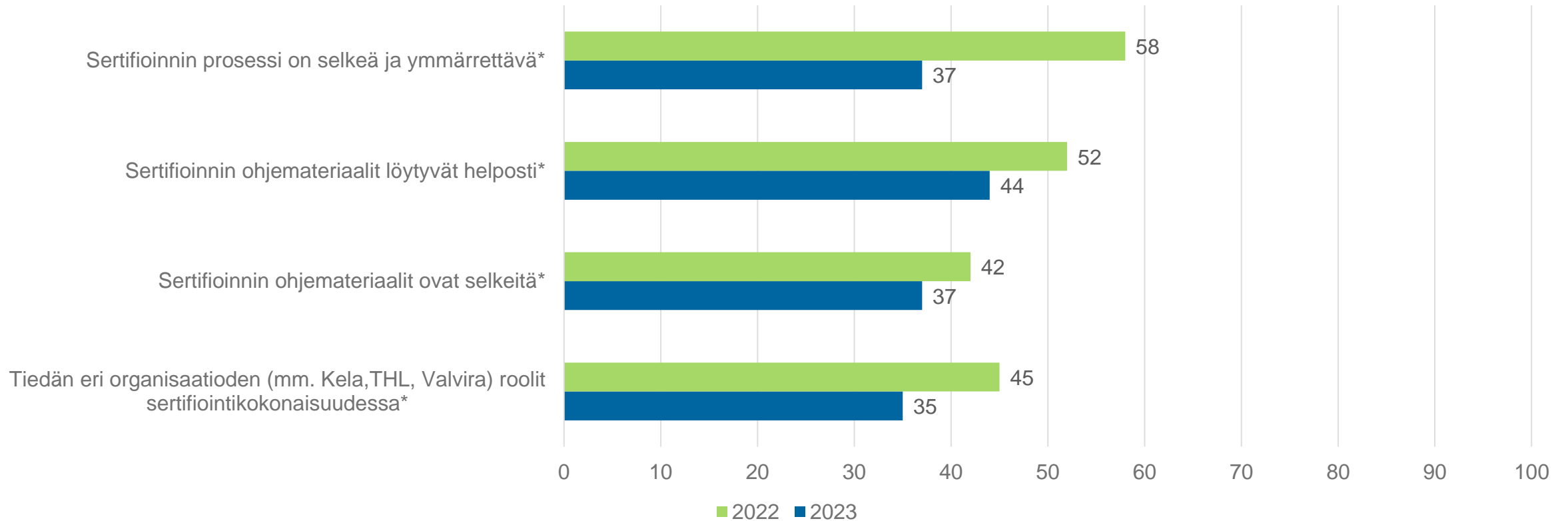
*Yli 15 % vastauksista "en osaa sanoa".

Tyytyväisyys Kanta-palvelujen sertifiointiin (%) 2023



*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa”.

Sertifiointi, täysin tai jokseenkin samaa mieltä olleiden osuus vastaajista (%) 2022 ja 2023



*Yli 15 % vastauksista ”en osaa sanoa” vuonna 2022 ja 2023.

Kanta

Kiitos!

Olemme myös somessa



@kantapalvelut