

EPSI Rating

Terveydenhuolto 2016

Päivämäärä: 03-04-2017

Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme (www.epsi-finland.org)

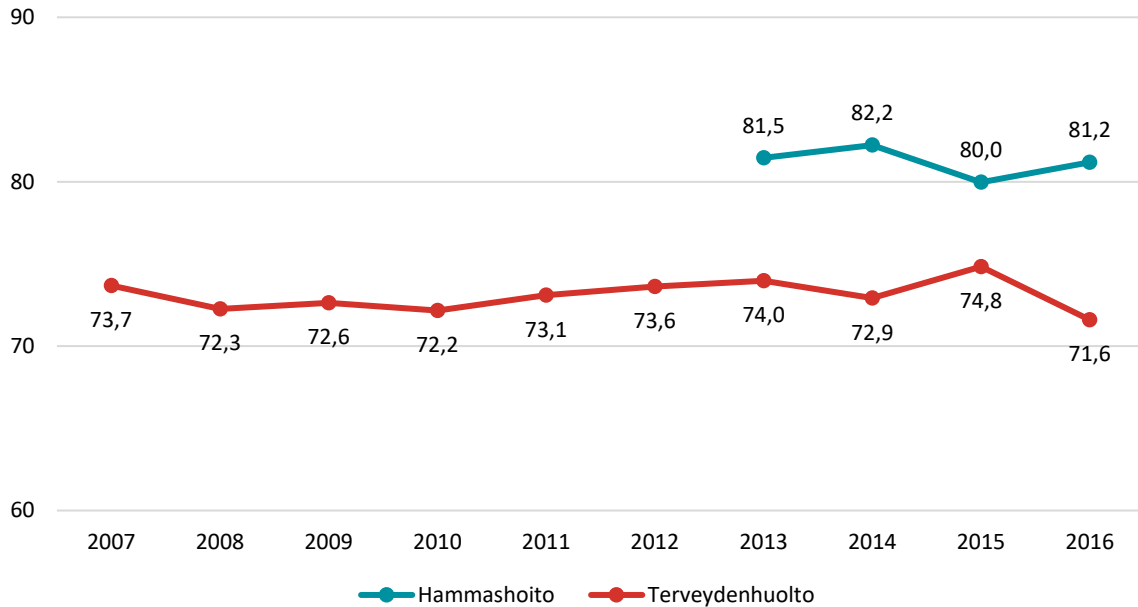
tai ota yhteyttä Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

Potilastyytyväisyys 2007-2016

EPSI Rating 2016, Indeksi 0-100



Potilastyytyväisyys laskenut viime vuoden nousun jälkeen

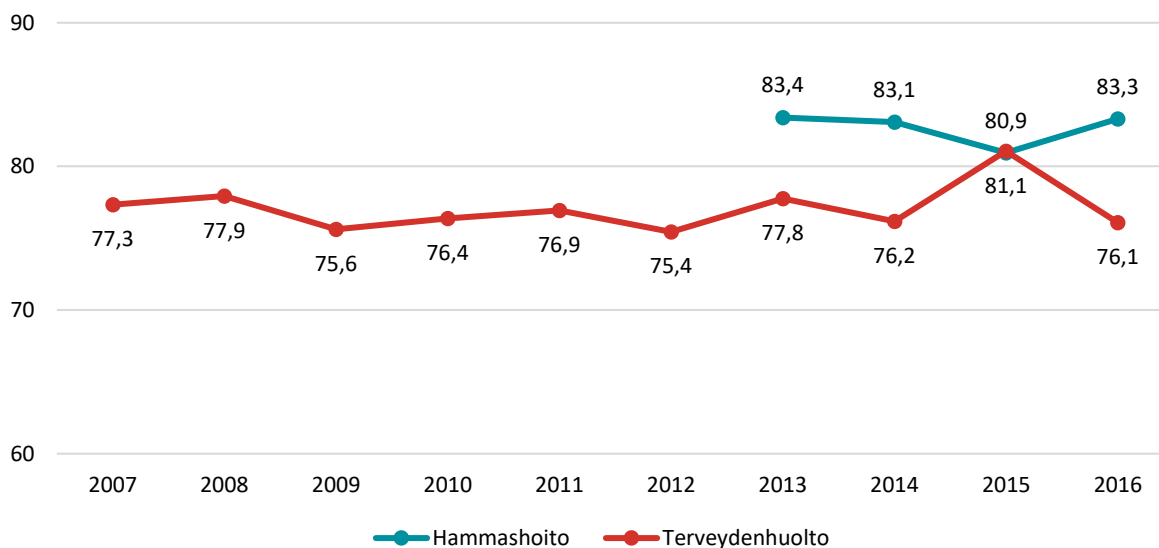
Vuoden 2015 vuoden hienoisen nousun jälkeen on potilastyytyväisyys laskenut ollen nyt alimmillaan kymmeneen vuoteen. Tämä johtuu julkisen puolen pudotuksesta, jossa potilastyytyväisyys on laskenut kaikissa mitatuissa aspekteissa samalla kun yksityispuoli on pystynyt entisellä tasollaan. Hammashoidon potilastyytyväisyys on kuitenkin noussut edellisestä vuodesta, mutta ei aivan huippuvuoden 2014 tasolle. Hammashoidon potilastyytyväisyyden muutoksessa ei ole vastaavia eroja näkyvissä julkisen ja yksityisen puolen välillä.

Terveydenhuollon odotukset takaisin vanhalle tasolle

Odotukset terveydenhuollosta nousivat vuonna 2015 hallituksen ilmoitettua SOTE-uudistuksen käynnistämisestä, mutta nyt odotukset ovat palanneet samalle tasolle kuin ennen SOTE-uudistuksen ilmoitusta. Muutoksen taustalla ovat julkisen sektorin terveydenhuoltoon kohtaan laskeneet odotukset, yksityistä sektoria kohtaan odotukset ovat yhä tasaisen korkealla.

Vuonna 2015 laskeneet odotukset hammashoitoa kohtaan ovat palanneet takaisin entiselle tasolleen. Odotukset ovat nousseet sekä yksityisen sektorin että julkisen sektorin hammashoitoa kohtaan. Joskin enemmän yksityisellä sektorilla, jossa odotukset ovat jo valmiiksi korkeammalla tasolla.

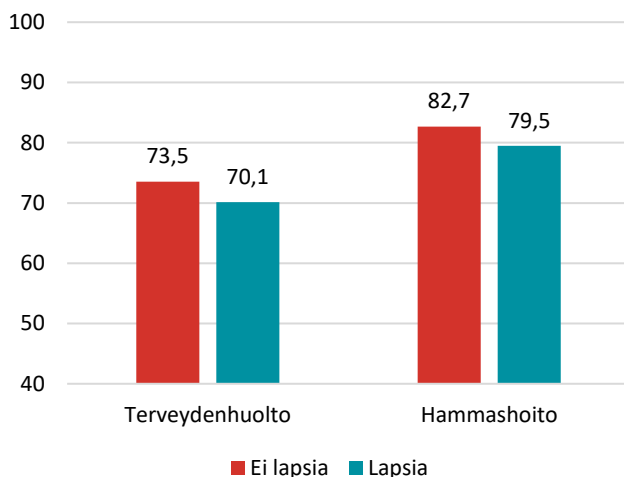
Odotukset 2007-2016
EPSI Rating 2016, Indeksi 0-100



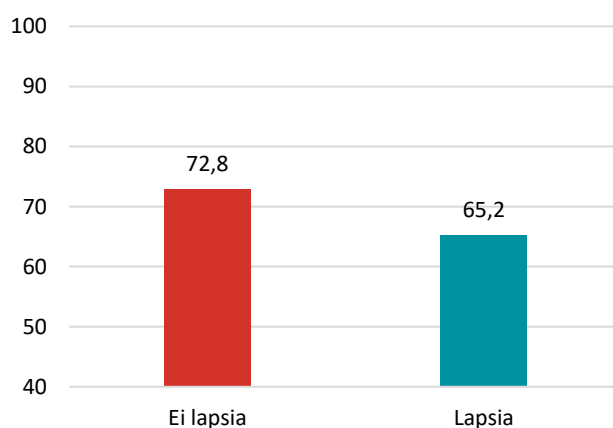
Lapsiperheet keskimäärin tyytymättömiä terveydenhuoltoon ja hammashoittoon

Sekä terveydenhuollon että hammashoidon puolella lapsiperheet ovat hieman tyytymättömiä palveluihin kuin muut. Julkista terveydenhuoltoa tarkasteltaessa ovat lapsiperheet huomattavasti tyytymättömiä kuin perheet joissa ei ole lapsia.

Potilastyytyväisyys - Lapsiperheet
EPSI Rating 2016, Indeksi 0-100



Potilastyytyväisyys
Julkinen terveydenhuolto, lapsiperheet
Indeksi 0-100



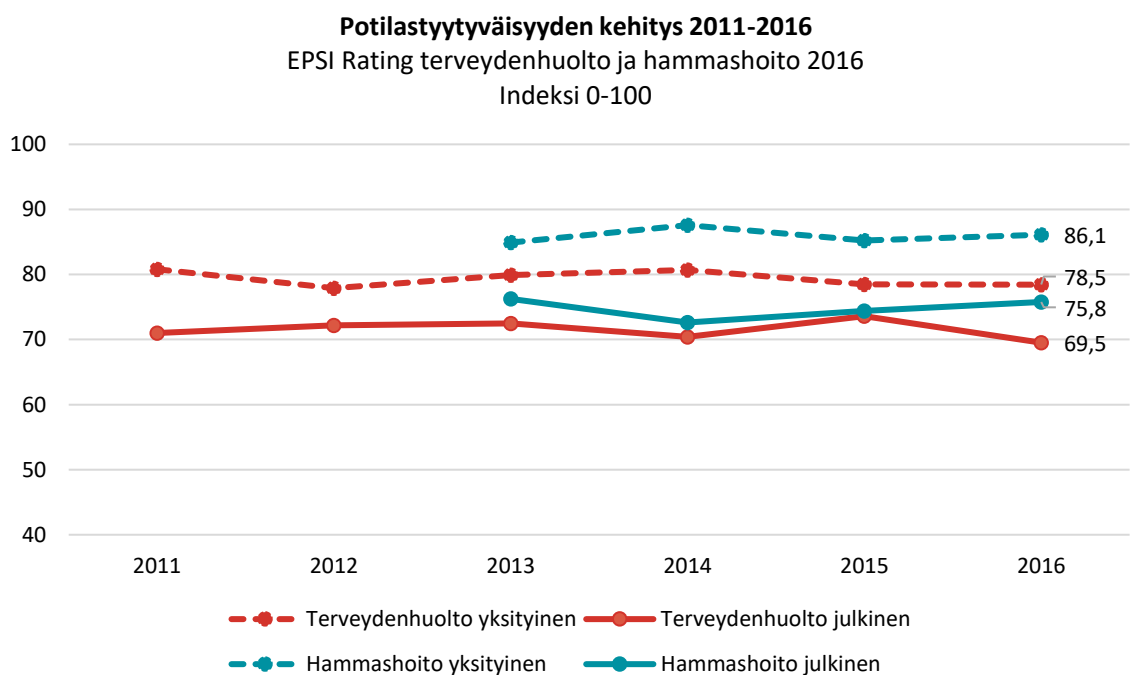
Yksityinen terveydenhuolto ja hammashoito edelleen edellä julkisia

Yksityisen sektorin terveydenhuollon, myös hammashoidon, potilastyytyväisyys on huippuluokkaa. Erot julkisen sektorin terveydenhuoltoon ovat huomattavat. Terveysthuollon puolella ero potilastyytyväisyydessä julkisen ja yksityisten toimijoiden välillä on kasvanut viime vuodesta ollen nyt lähes 9 indeksipistettä, hammashoidon osalta ero on pysynyt ennallaan (2016: 10,4).

Suurimmat erot toimijoiden välille syntyvät hoitoon liittyvissä odotuksissa, palvelunlaadussa sekä imagossa. Odotukset yksityistä terveydenhuoltoa ja hammashoitoa kohtaan ovatkin erityisen korkeat, mutta yksityisellä puolella on myös kyky vastata niihin.

Yksityisellä puolella noin 54% vastaajista olisi valmis suosittelemaan terveydenhuollon toimijaansa ja noin 73% hammashoidon toimijaansa*. Julkisella puolella vastaavat luvut ovat 39% terveydenhuollossa ja 50% hammashoidossa.

Terveydenhuollosta kuten hammashoidostakin puhutaan keskimäärin positiiviseen sävyyn; näin sekä julkisella kuin yksityisellä puolella. Kuitenkin erityisesti yksityisestä hammashoidosta puhutaan erittäin positiiviseen sävyyn.



Suomessa ja Ruotsissa ollaan yhtä tyytyväisiä

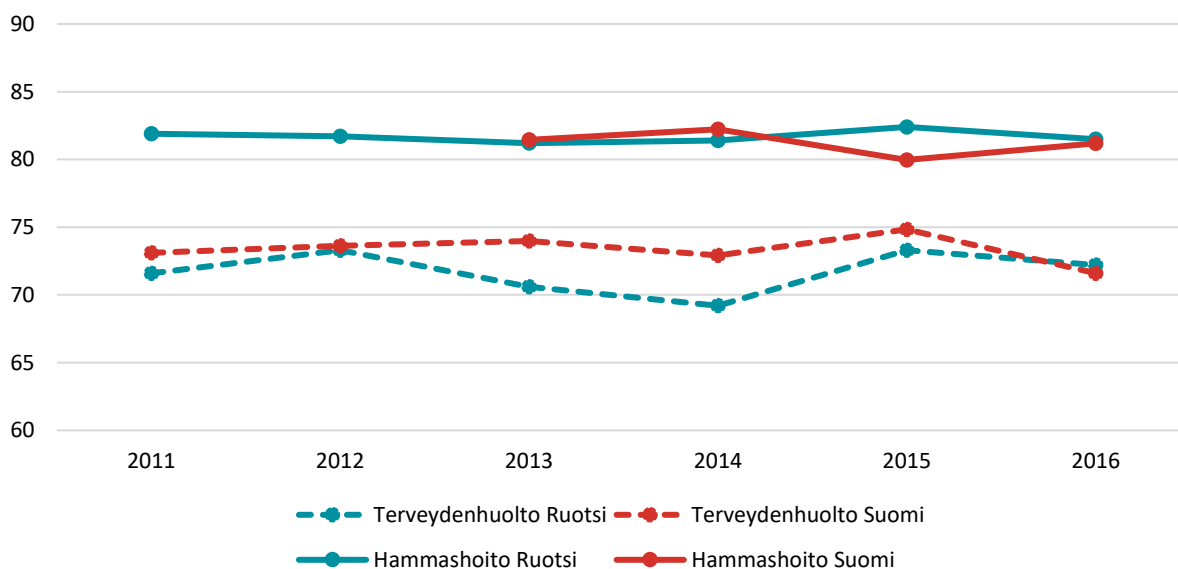
Suomalaiset ja ruotsalaiset ovat yhtä tyytyväisiä saamaansa terveydenhuoltoon sekä hammashoitoon. Myös Ruotsissa ollaan hammashoitoon huomattavasti tyytyväisempiä kuin terveydenhuoltoon.

Hammashoidon potilastyytyväisyyden taso onkin huippuluokkaa, sillä kaikkien tutkittujen toimialojen asiakastyytyväisyyttä tarkasteltaessa, on tyytyväisyys hammashoitoon korkeimmalla tasolla sekä Suomessa että Ruotsissa.



Potilastyytyväisyys Suomessa ja Ruotsissa, Terveystieteiden tutkimuskeskus & Hammashoito 2011-2016

EPSI Rating, Indeksi 0-100



Tulokset pähkinänkuoressa

- SOTE-ilmoituksen jälkeen terveydenhuollon potilastyytyväisyys ja odotukset ovat palanneet takaisin 2014 tasolle.
- Lapsiperheet ovat keskimäärin muita tyytymättömpämpiä sekä terveydenhuoltoon että hammashoitoon, erityisesti julkisella sektorilla.
- Suomalaiset ovat tyytyväisempiä yksityiseen terveydenhuoltoon ja hammashoitoon kuin niiden julkisiin palveluihin.

*Suositelijaksi määritellään vastaaja, joka antoi arvosanan 9 tai 10 vastausasteikoilla 1-10 kysymykseen ”Kuvitelkaa, että jollakin ystävällä, tuttavalla, kollegalla tai perheenjäsenellä olisi tarvetta käydä lääkärissä tai terveydenhoitajalla/hammashoidossa. Kuinka todennäköistä on, että suositelisitte toimijaanne?”, jossa arvosana 1 on erittäin epätodennäköistä ja arvosana 10 erittäin todennäköistä.

Tietoa tutkimuksesta

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu 18–79-vuotiaista suomalaisista. Norstat Finland haastatteli Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016 -tutkimus perustuu yhteensä 298 haastatteluun. Puhelinhaastattelut tehtiin 6.9.-2.11.2016. Tutkimus on tehty satunnaisotannalla.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa noin +/- 3 indekspistettä asteikolla 0-100. Tilastollinen luottamustaso on 95 %. Mallin selitysaste on keskimäärin 78 %.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

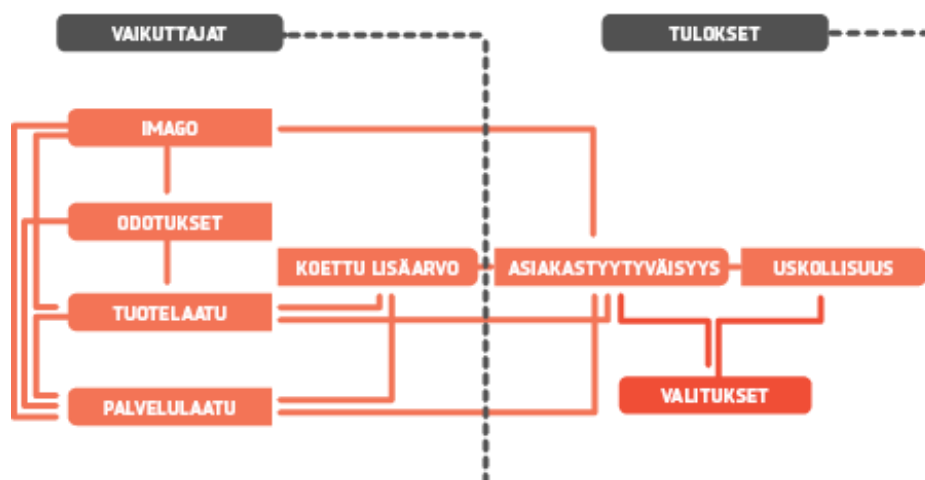
Asiakastyytyvyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla (*kysymykset yleistetty*):

- Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on *terveydenhuollosta*. Kuinka tyytyväinen olet?
- Missä määrin *terveydenhuolto* täyttää kaikki odotuksesi?
- Kuvittele kaikin puolin täydellinen *sairaala/lääkäriasema*. Kuinka lähellä tai kaukana täydellistä on *sairaala/lääkäriasema*, jossa kävit?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion toimija on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyvyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia.

Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä. Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.



EPSI Rating

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.