

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Sjukehusapoteka Vest

DATO: 28.09.16
FRÅ Kst. Administrerende direktør Ola Rye
SAKSHANDSAMAR: Berit Berntsen
SAKA GJELD: **Brukarundersøking 2016**

ARKIVSAK:
STYRESAK: 051/16

STYREMØTE: 04.10.16

FRAMLEGG TIL VEDTAK

Styret tek saka til vitande og ber administrasjonen om å følgje opp relevante tiltak.

Oppsummering

I perioden 22.08.16 – 27.08.16 gjennomførte SAV brukarundersøking i publikumsavdelingane. Det kom inn til saman 740 svar. Resultata er stort sett gode. Kundane er både tilsette ved sjukehuset og andre. Storparten seier at *Kjøpe medisin med eller utan resept* er grunn til besøk på apoteket. Fleirtalet svarer at servicen er særskilt bra, og at dei fekk det dei kom for. Av forbettringspunkt er det ventetid, opningstid men òg skilting som gir utslag. SAV seier seg nøgd med respons på og resultat frå undersøkinga og vil følgje opp aktuelle tiltak i publikumsavdelingane. Resultata er publisert på inter- og intranettsidene til SAV.

Fakta

Brukarundersøkinga 2016 gjekk føre seg i perioden 22.08.2016 – 27.08.2016, i publikumsekspedisjonane på alle apoteka i SAV. Undersøkinga var elektronisk og blei gjennomført ved bruk av iPadar.

Føremål med undersøkinga var å få meir kunnskap om kven kundane er, kva ærend kundane har i apoteket og kva for inntrykk dei sit att med etter å ha vitja våre apotek. Undersøkinga var utforma med få, korte og konsise spørsmål.. Undersøkinga skil på avdeling, opnar såleis for oppfølging i kvart apotek.

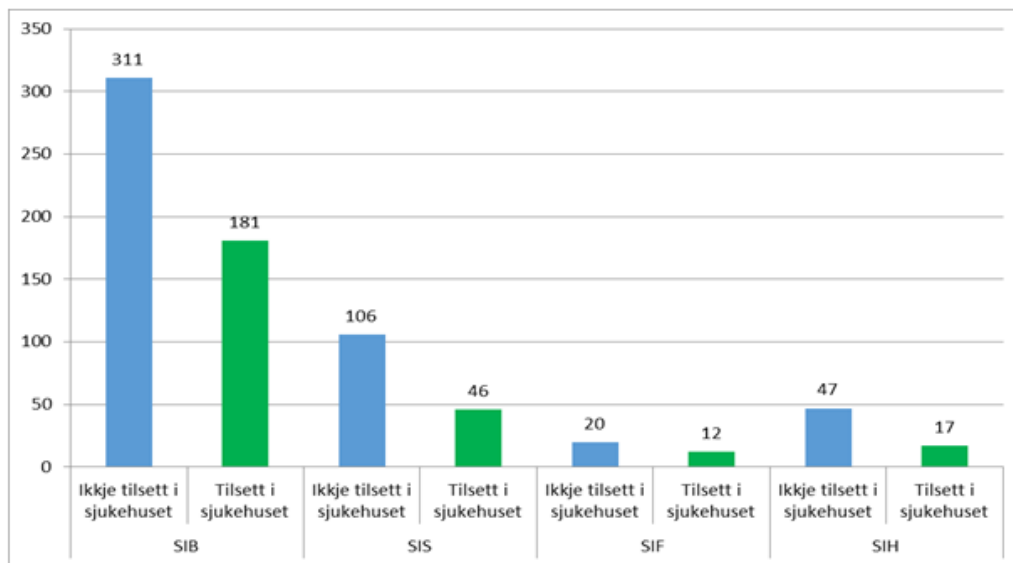
Spørsmåla var som følgjer:

1. Er du tilsett i sjukehuset?
2. Kva er årsaken til ditt besøk?
3. Korleis opplevde du servicen i apoteket?
4. Fekk du det du kom for?
5. Fekk du gode råd og rettleiing?
6. Var det lett å finne fram til apoteket?
7. Veit du at du kan bestille klargjering av reseptvarer på www.sav.no?
8. Kunne du tenke deg å få reseptvarer og andre varer levert på sjukehusposten?
9. Kunne du tenke deg å få reseptvarer og andre varer levert heim?
10. Kva kan vi bli betre på?

Kommentarar

Kundane er både tilsette i sjukehusa og andre.

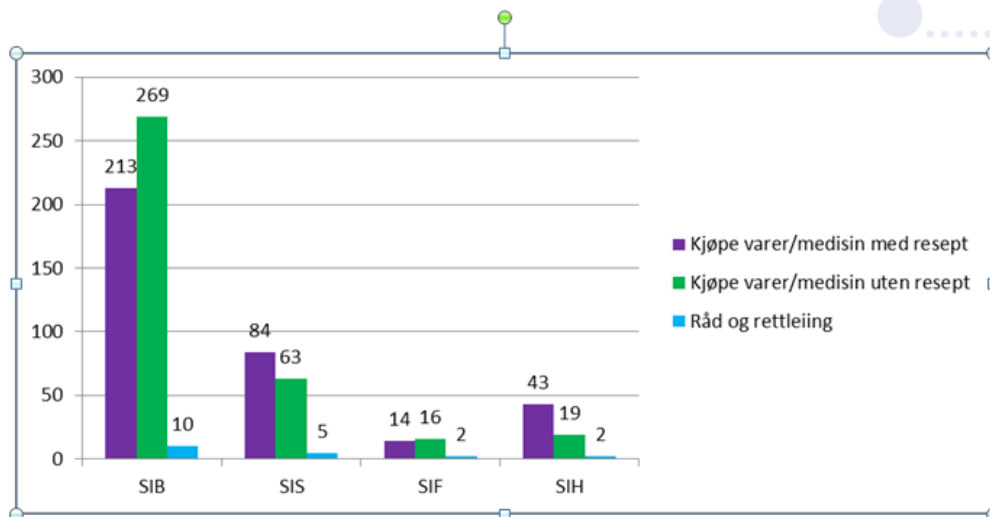
Er du tilsett i sjukehuset?



Dei fleste kundane kjem for å kjøpe varer og medisin med eller utan resept. Få kjem for å få råd og rettleiing.

Kva er årsak til besøket ditt?

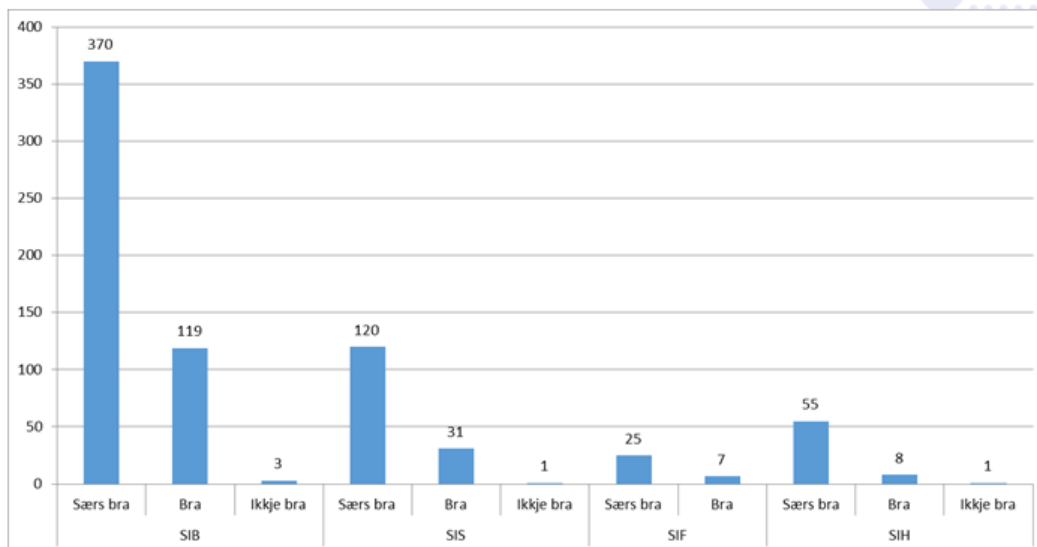
Total (Flere svaralternativer var mulig)



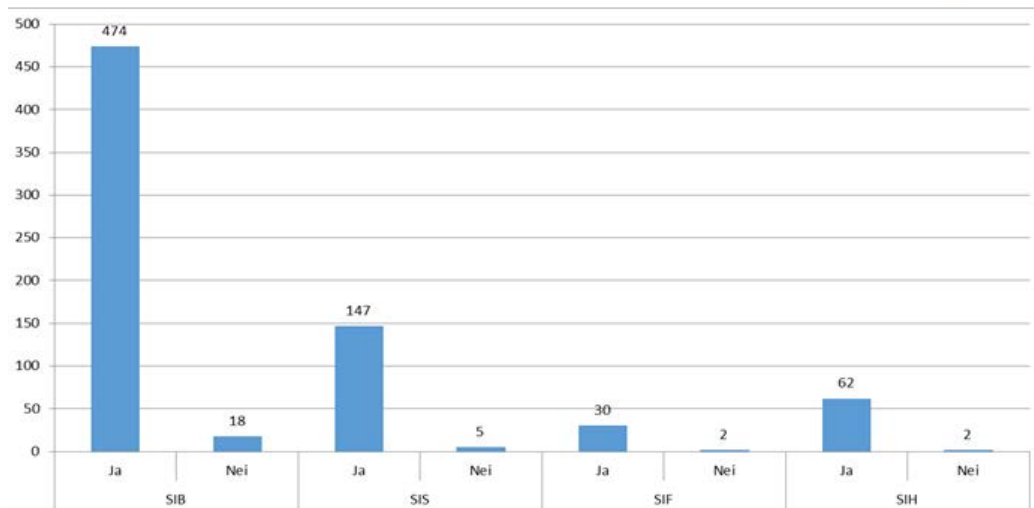
For spørsmål om generell service i apoteka scorar dei aller fleste respondentane i kategoriene *særs bra* eller *bra*. Fleirtalet svarar òg at dei fekk det dei kom for, og at dei fekk gode råd og

retteleing. Berre 0,7% svarer at dei opplevde servicen som «ikkje bra».

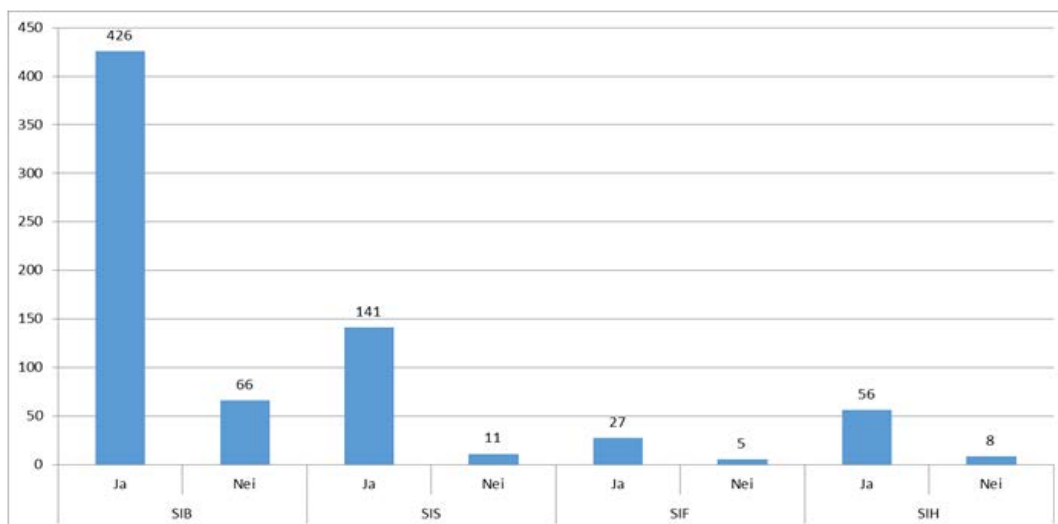
Korleis opplevde du service i apoteket?



Fekk du det du kom for?

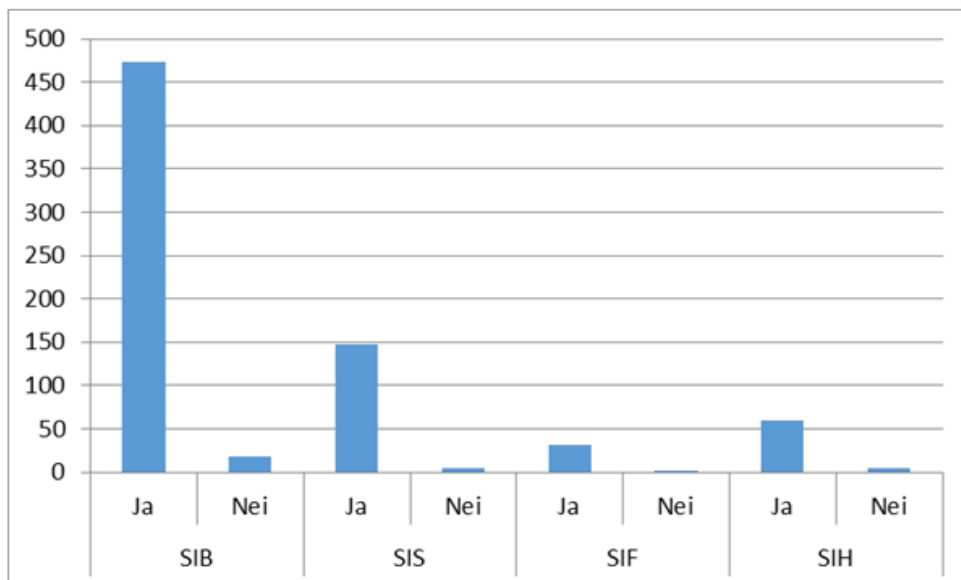


Fekk du gode råd og rettleiing?



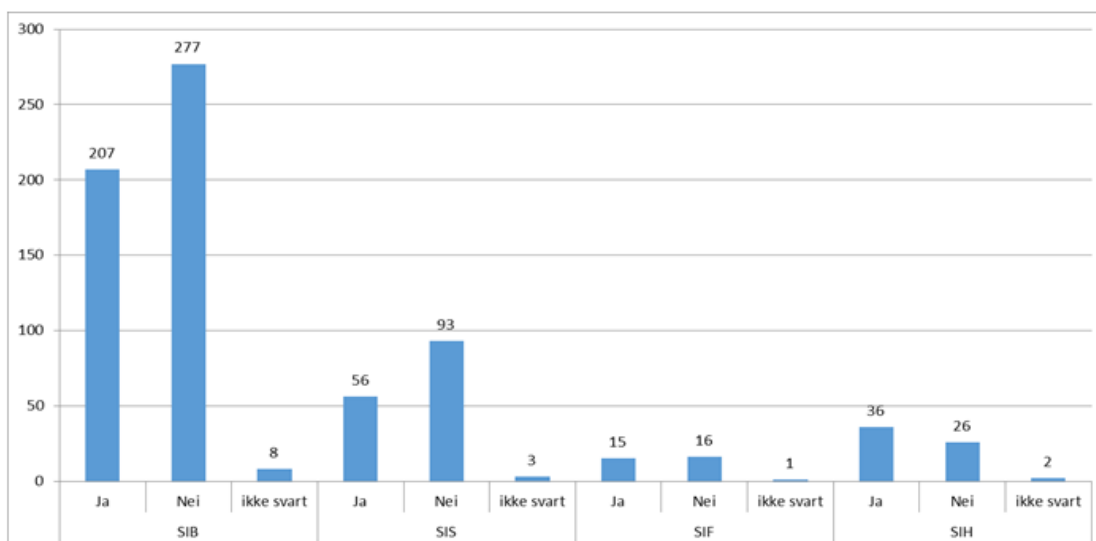
Dei fleste seier det var lett å finne fram til apoteket.

Var det lett å finne frem til apoteket?

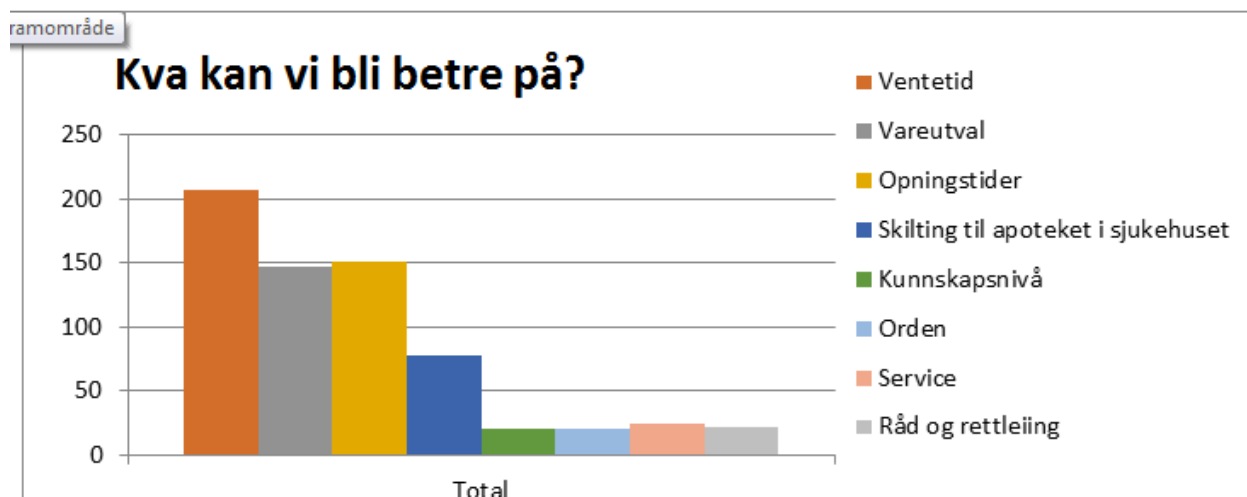


Mange svarar dei ikkje kjenner til tenesta «Klargjering av reseptvarer». Sidan dette er ei ny teneste er det samstundes positivt at mange likevel svarar at dei kjenner til ho:

Veit du at du kan bestille klargjering av reseptvarar på www.sav.no



Ut frå svara er aktuelle område for betring ventetid, vareutval, opningstid men òg skilting. Service, kunnskapsnivå, orden samt råd og rettleiing er kategoriar med få tilbakemeldingar..



Konklusjon

SAV seier seg nøgd med respons på og resultat frå undersøkinga og vil følgje opp aktuelle tiltak.