

NOTAT

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Sjukehusapoteka Vest

DATO: 06.12.2017
FRÅ: Administrerande direktør Jon Bolstad
SAKSHANDSAMAR: Nina Carstens, fagsjef

SAKA GJELD: Administrerande direktør si orientering – pkt 1

ARKIVSAK:
STYRESAK: 052/17

STYREMØTE: 13.12.2017

Kundeundersøking i Publikumsavdelingane 2017

Kundeundersøkelsen 2017 vart gjennomført i tidsrommet 11.09.2017 – 16.09.2017 i Publikumsekspedisjonen på alle SAV's apotek. Undersøkinga vart utført med spørsmål på iPad'er plassert i stativ og var designa med tanke på rask gjennomføring av respondent med få, korte og konsise spørsmål. Undersøkinga skilde på lokasjon, noko som ville gi leiinga ved kvart apotek eit situasjonsbilde frå eige apotek og der ein kunne samanlikne seg med dei andre.

Målet med undersøkinga var å avdekke kundens generelle oppleving etter å ha blitt ekspedert ved eit av våre apotek. Ein fokuserte spesielt på områda salg, service og rådgivning – som ei oppfølging av Prosjekt PUB 2017. Undersøkelsen ble designet med tanke på rask gjennomføring av respondent med få, korte og konsise spørsmål.

Ein fekk svar frå totalt 893 respondentar- ei auke frå 740 i 2016.

Undersøkinga viser at kundane totalt sett svarar at dei er svært fornøgd med besøket sitt ved alle dei fire sjukehusapoteka. Hovudvekta av respondentar har her rangert sitt besøk som 4 og 5 på skalaen – der 5 var det høgaste. De aller fleste respondentane svarer ja på spørsmålet om de fikk dette gode råd og rettleiing av våre tilsette, men om lag halvparten svarar og at dei ikkje fekk informasjon om andre produkt eller gode tilbud. Dette siste kan tyde på at det må arbeidast vidare med utviklingen av kundedialogen.



SAV

Kundeundersøkelse 2|