

# STYRESAK

**GÅR TIL:** Styremedlemmer  
**FØRETAK:** Sjukehusapoteka Vest

**DATO:** 15.03.2018  
**FRÅ:** Administrerende direktør Jon Bolstad  
**SAKSHANDSAMAR:**  
**SAKA GJELD:** **Administrerende direktør si orientering , pkt 5**

**ARKIVSAK:**  
**STYRESAK:** **003/18**

**STYREMØTE:** **22.03.2018**

## Resultat kundeundersøking

### Oppsummering

Kundeundersøking er gjennomført for verksemdsområda SHE og PRO i SAV i perioden desember 2017-januar 2018. Det er mottatt tilsaman 107 svar. På grunn av metodikk for utsending er det ikkje mogleg å rekne ut responsrate. Nesten alle som svarer på undersøkinga (94-95%) er nøgd (score 4-6) med korleis dei blir møtt som kunde hos sjukehusapoteket og korleis førespurnader og spørsmål bli følgt opp. Tilbakemeldingar på andre områder er jamt over gode, men det er likevel nokre forbetningsområder der fagavdelinga anbefaler oppfølging gjennom eiga tiltaksplan:

- 1) Støtte [frå SAV til HF] til oppfølging av innkjøpsavtalar.
- 2) Leveringsdyktighet av legemiddel og andre apotekvarer
- 3) Kjennskap til og bruk av ordning for reseptklargjering.
- 4) Bestillingsfristar for apotekproduserte legemiddel.
- 5) Opningstider/tilgjenge

## Fakta

### Forarbeid

Leiargruppa tok plan for gjennomføring av kundeundersøking til orientering i sak 96/17 (6.6.2017).

Undersøkinga er utarbeidd av ei SAV-intern arbeidsgruppe. I arbeidet har det og vore dialog med eksterne ressurspersonar i Helse Vest IKT og fagsenter for pasientrapporterte data, Helse Bergen).

Undersøkinga blei sendt ut den 12.12.2017 til nivå 3 leiarar (N=858) i Helse Vest etter e-postliste frå HVIKT.

Mottakarar ble oppmoda til å vidaresende lenke til undersøking til tilsette i eiga eining som hadde oppgåver i legemiddelhandtering. Svarfrist ble sett til 14.01.2018.

### Resultat

#### Respondentar

Totalt tal på respondentar var 107. Grunna metodikk for utsending er det ikkje mogleg å rekne ut responsrate.

Dei fleste respondentane hadde rolle som sjukepleiar (84%) og var i kontakt med sjukehusapoteket 1-2 gonger kvar veke (26%) eller sjeldnare (59%). Hovudårsak til kontakt med apoteket er bestilling av legemiddel og apotekvarer (60%), men mange tar og kontakt for å be om fagleg råd 17%. Det er stor variasjon i svar frå tilsette i dei ulike helseføretaka (Helse Bergen og Helse Stavanger står for 81% av svar). Grunna av lav responsrate for enkelte føretak (Førde 5, Fonna 8 og Haraldsplass 6) er det svakt grunnlag for å konkludere med at undersøkinga er representativ for alle apotek i SAV, men den gir truleg likevel ein peikepinn på kor nøgd kundane i dei aktuelle føretaka er.

#### Kundetilfredsheit

Omlag 8-10% av respondentane er ikkje nøgd (score 1-3) med apoteket sine opningstider, frister for bestilling av legemiddel og tidspunkt for levering av legemiddel, og om lag 30% er ikkje nøgd (score 1-3) med tilgjenge av varer og tenester utanom opningstid.

Dei fleste respondentane 88% (N=33) er nøgd (score 4-6) med tenesta ASL (apotekstyrt legemiddellager).

Nesten alle respondentar (94-95%) er nøgd (score 4-6) med korleis dei blir møtt som kunde hos sjukehusapoteket og korleis førespurnader og spørsmål bli følgt opp.

#### Levering av legemiddel

18% av respondentar er ikkje nøgd (score 1-3) med støtte til oppfølging av innkjøpsavtalar for legemiddel.

12% av respondentar er ikkje nøgd (score 1-3) med leveringsdyktigheit, medan 20% ikkje er nøgd med informasjon og oppfølging ved leveringsproblem.

Det er verdt å merke seg at om lag 40% av respondentane har scora i intervallet 1-4 på spørsmål om leveringsdyktigheit.

#### Klargjering av resept

Om lag halvparten av respondentane (54%) er kjend med ordning for reseptklargjering. 22% av dei som kjenner til ordninga har nytta seg av den.

#### Produksjon av legemiddel

Respondentane fordeler seg jamt på ulike produktkategoriar i undersøkinga (cyt, TPN, smerte, anna). 39 av 109 respondentar har svart på spørsmål om produksjon. Dei fleste (87-90%) er nøgd (score 4-6) med korleis dei blir møtt, informasjon og råd og tidspunkt for levering av apotekproduserte legemiddel.

Når det gjeld frist for bestilling av apotekproduserte legemiddel er det verdt å merke seg at del som ikkje er nøgd (score 1-3) aukar til 23%.

Det er viktig å være merksam på at tal på respondentar er lågt (N=39) i denne delen av undersøkinga.

### Diskusjon/vurdering

Kundeundersøkinga viser at representantar for kundane som har svart på undersøkinga stort sett er nøgd med tenester og kundeoppfølging frå Sjukehusapoteka Vest. Dette gjeld både med omsyn til tilgjenge, oppfølging av kundeførespurnad, evne til levering av legemiddel men og når det gjeld kundeoppfølging og leveransar på produksjonsområdet.

I den grad undersøkinga identifiserer forbedringsområder er dette knytt til:

- 1) Støtte [frå SAV til HF] til oppfølging av innkjøpsavtaler.
- 2) Evne til levering av legemiddel og andre apotekvarer
- 3) Kjennskap til og bruk av ordning for reseptklargjøring.
- 4) Bestillingsfristar for apotekproduserte legemiddel.
- 5) Opningstider/tilgjenge

SAV vil dokumentere og følge opp aktuelle tiltak. Se vedlegg 1 for tiltaksliste.

### **Oppfølging**

SAV innstiller på at det gjennomføres ny kundeundersøking for SHE, PRO og AFT med nokre mindre justeringar av svaralternativ (sjå kommentar) i 2018 (oktober/ november), samt justering av utsending for å oppnå betre responsrate. Det er ønskelig å sjå utvikling på de ulike spørsmåla over tid.

## Kommentar

Ein svakhet ved undersøkinga er mangel på mogelegheit til å rekne ut responsrate. Ved utsending har det blitt prioritert å få flest mulig tilbakemeldingar frå tilsette som har oppgåver i legemiddelhandtering og kontakt med apoteket, framfor mogelegheit til å rekne ut responsrate. Dette gjer vurdering av validitet krevjande.

E-postliste for nivå 3 leiarar i HVRHF viser seg å ikkje vere treffsikker til vårt føremål. Det må blir jobba for å målrette utsendinga betre.

Nokre av svaralternativa bør justerast til neste års undersøking – særleg gjeld dette yrkesgruppe, der lege eller sjukepleiar har vore einaste svaralternativ.

Undersøkinga bør heller ikkje sendast ut rett i forkant av ferie/høgtid.

## Vedlegg



Vedlegg 1 tiltak etter kundeundersøkelse. dleder møte kundeunde



Presentasjon