

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

| Styre | Møtedato |
|--|--------------|
| Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF | 11.juni 2018 |

SAK NR 27-2018 HDO kunde og brukerundersøkelse 2018

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til orientering

Gjøvik, 4.juni 2018

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

SAK NR 27-2018 HDO Kunde og brukerundersøkelse 2018

1. Administrerende direktørs anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at:

1. Styret tar saken til etterretning

2. Faktabeskrivelse

Kunde- og brukerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 4. til 14. april-2018, og til sammen 256 gjennomførte undersøkelsen. 39% av besvarelsene kommer fra kommunehelsetjenesten, mens resterende kommer fra spesialisthelsetjenesten. Over halvparten av de som svarte på undersøkelsen er fra Helse Sør-Øst sitt område. Dette er tredje året undersøkelsen blir gjennomført.

Gjennom undersøkelsen har HDO fått mange konkrete tilbakemeldinger som vil bli gjennomgått og evaluert for å sikre kontinuerlig forbedring av våre tjenesteleveranser.

Som observasjon har kommunehelsetjenesten jevnt over vært mer fornøyd på de ulike spørsmålene enn spesialisthelsetjenesten. Spesialisthelsetjenesten har flere som har svart «vet ikke/ikke aktuelt» da de har brukergrupper som ikke i like stor grad har direkte kontakt med HDO. Jevnt over har HDO fornøyde kunder, og de får de tjenestene de ønsker fra HDO. Det er likevel konkrete tilbakemeldinger som HDO kan jobbe med for å forbedre tjenestene og dermed kunne gi en enda bedre service til kundene. Det kan virke som at det er en svak tendens til at kunde og brukerne som deltok på årets undersøkelse er mindre fornøyd med HDO på flere av spørsmålene sammenlignet med tidligere år. Det er ingen tydelig trend, men HDO bør bruke dette som et styringssignal knyttet til områder som;

- kommunikasjon ut mot brukere,
- forbedre tiden det tar fra endringsforespørsler på lokale tilpasninger,
- tilbakemeldinger og oppfølging av kunder under feilretting,
- kundemøter/møtearenaer for å ha med direkte kommunikasjon.
- vurdere opplæringstilbud rundt om i regionene.

Enkelte av kommentarene som kommer frem flere steder i undersøkelsen, som ikke nødvendigvis er gjentatt nedover i rapporten, er at HDO med fordel må profilere seg mer og bli mer kjent ute i brukermiljøene.

En kortfattet sammenstilling av de antatt mest interessante spørsmålene i brukerundersøkelsen finnes som vedlegg til denne saken.

3. Administrerende direktørs vurderinger

Administrerende direktør er tilfreds med at HDO over tid har fornøyde kunder. Årets undersøkelse omfavner for første gang hele HDO sitt landsdekkende kundegrunnlag og det er positivt å se at HDO leverer en tjeneste som gir tilfredse kunder over hele landet.