

Vedlegg 1 Sak 27-2018

Kunde og brukerundersøkelsen 2018

Bakgrunn

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

Som observasjon har kommunehelsetjenesten jevnt over vært mer fornøyd på de ulike spørsmålene enn spesialisthelsetjenesten. Det er ikke tatt med figurer på dette i rapporten bortsett fra på siste spørsmål. 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.

Figurene viser sammenligningsgrunnlaget fra 3 år tilbake på de fleste spørsmålene.

- SPH = spesialisthelsetjenesten
- KHT = kommunehelsetjenesten

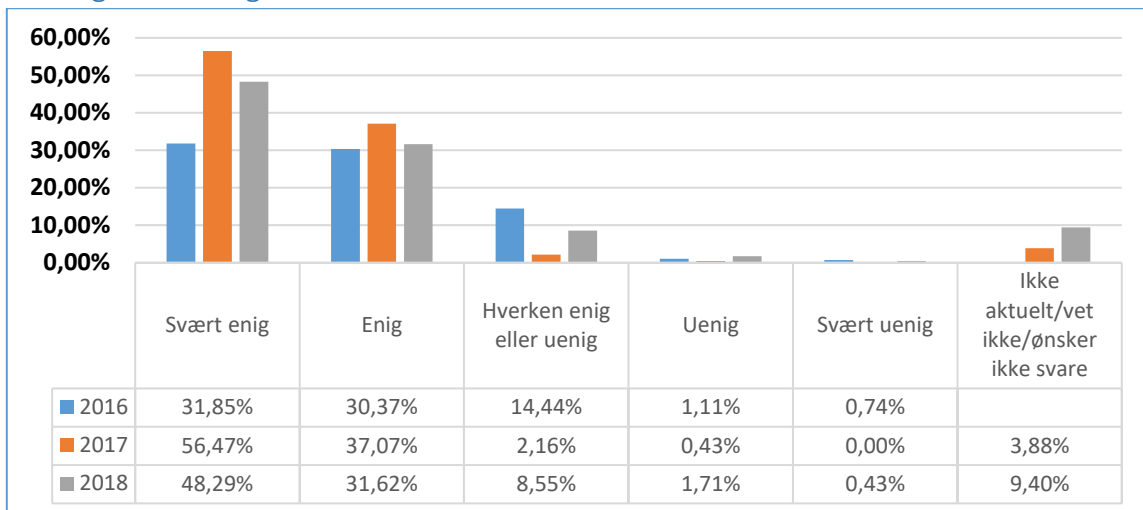
Oppsummering

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. Dersom det skal sees på de små nyansene så kan det 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 rettet mot kommunikasjon ut mot brukere, forbedre tiden det tar fra endringsforespørsler på lokale tilpasninger, tilbakemeldinger og oppfølging av kunder under feilretting, samt kundemøter/møtearenaer for å ha med direkte kommunikasjon. Det bør også sees på opplæringstilbud rundt om i regionene.

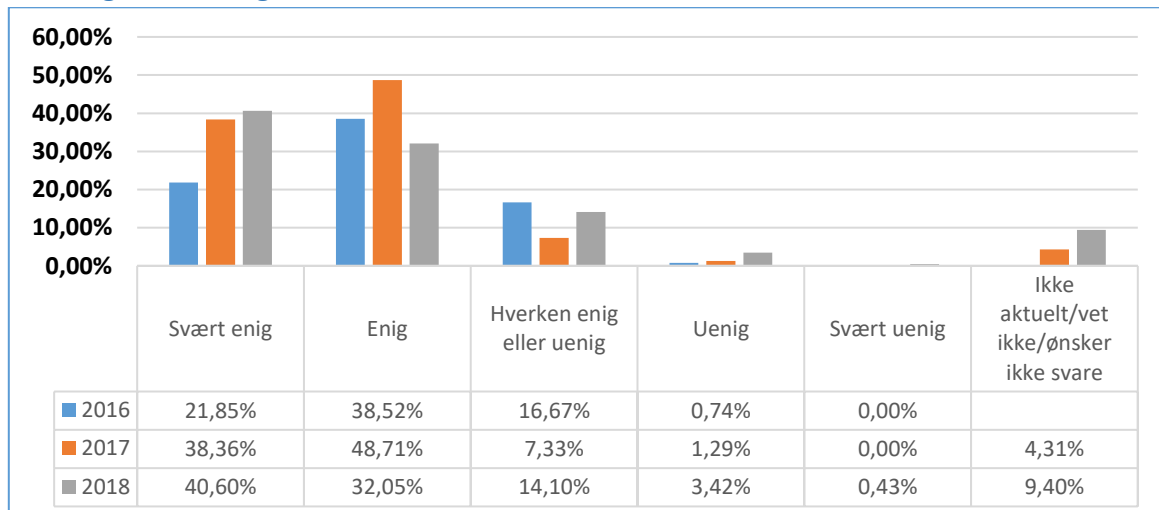
Enkelte av kommentarene som kommer frem flere steder i undersøkelsen, som ikke nødvendigvis er gjentatt nedover i rapporten, er at HDO med fordel må profilere seg mer og bli mer kjent ute i brukermiljøene.

Kommunikasjon med HDO

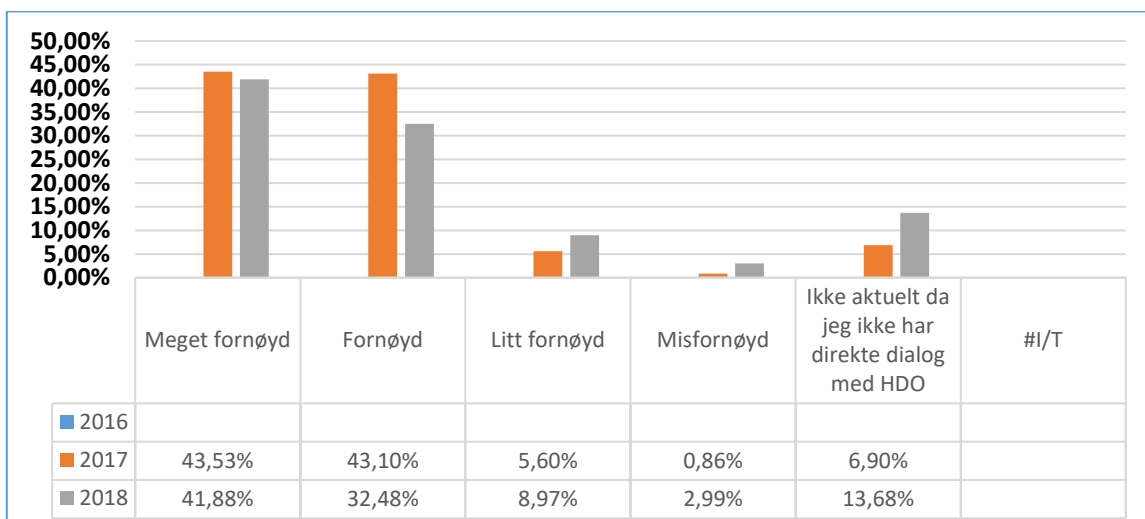
Hvor enig eller uenig er du i at det er enkelt å komme i kontakt med HDO?



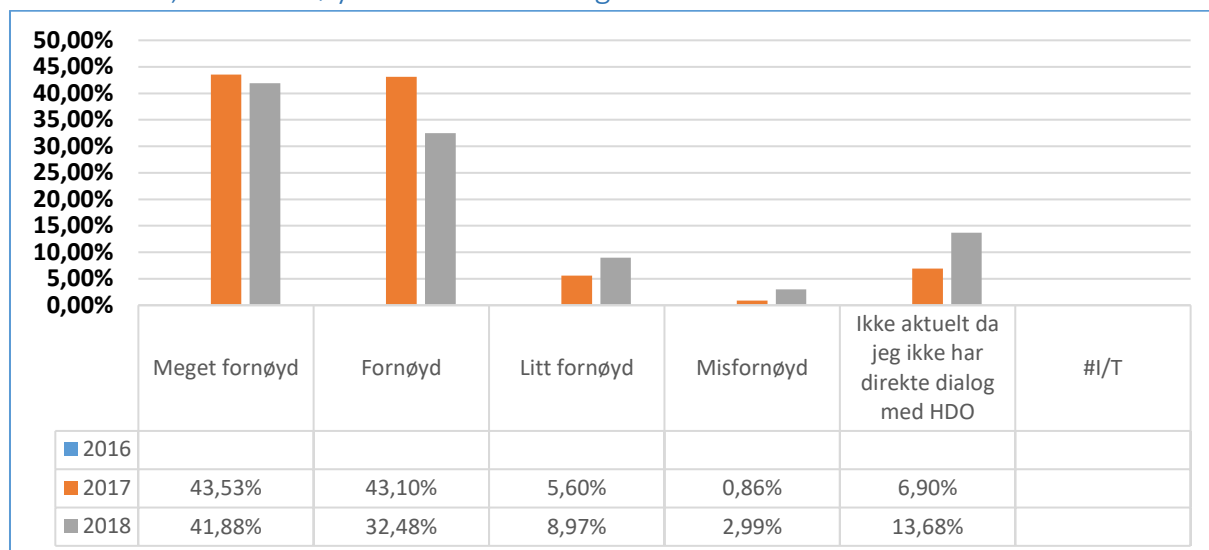
Hvor enig eller uenig er du i at det er enkelt å kommunisere med ansatte i HDO?



Hvor enig eller uenig er du i at det er kort ventetid før du får svar når du ringer HDO brukerstøtte (08915)?



Overordnet, hvor fornøyd er du med dialogen med HDO?



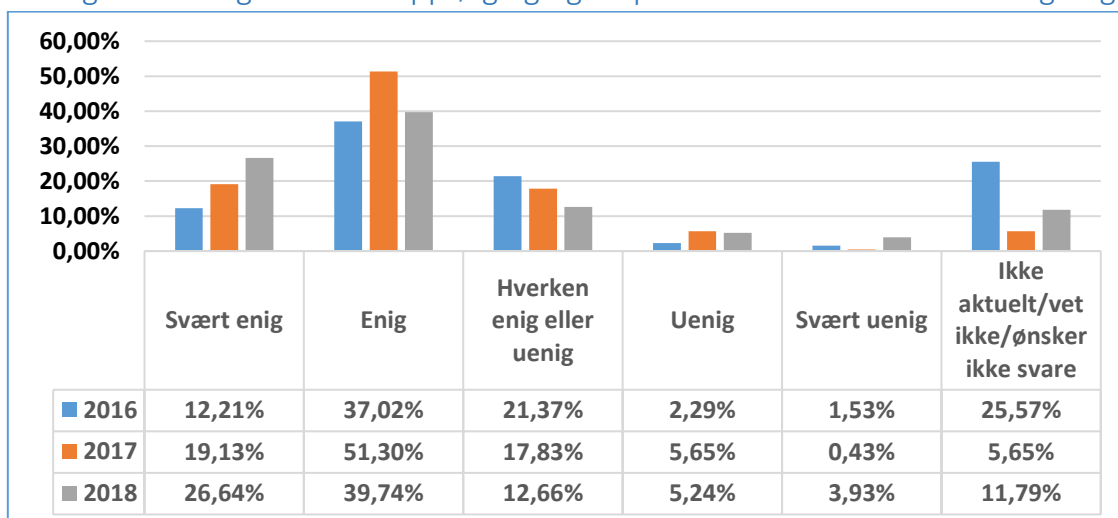
Kort oppsummering av mottatt kommentarer:

Tilbakemeldingene på opplevelsen av kundeservice fra HDO bærer preg av delte meninger. Noen er veldig fornøyd og skriver de alltid møter hyggelige, tålmodige ansatte som gir enkle og gode tilbakemeldinger. Flere peker på kort svartid på telefon. Andre påpeker derimot at det brukes et språk som er for teknisk, etterlyser saksnummer og tilbakemeldinger når saker er løst. I tillegg nevnes det at feilsøk tar mye tid.

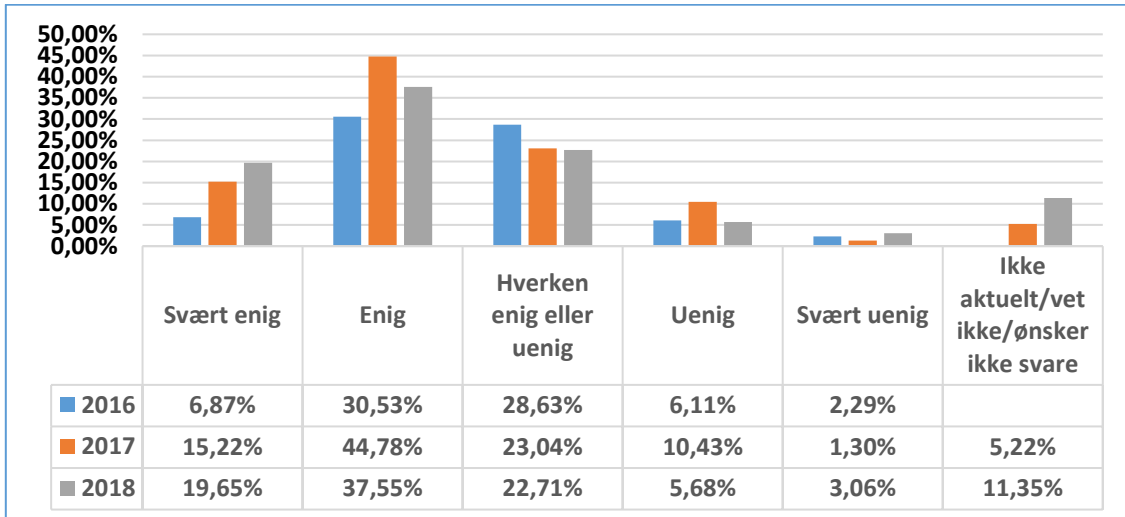
Det er også nevnt at det kan være vanskelig å skille på hva som er HDO sitt ansvar og hva som er regional IKT sitt ansvar.

Feilretting og endringsforespørsler

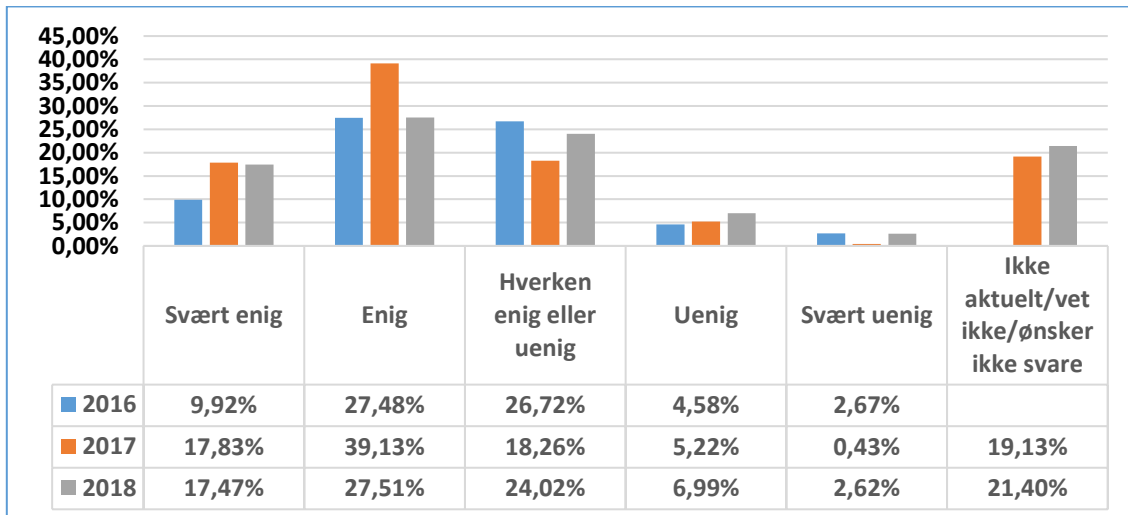
Hvor enig eller uenig er du i at oppfølging og respons fra HDO under feilretting er god?



Hvor enig eller uenig er du i at det tar kort tid fra feil meldes til HDO til feilen er løst?



Hvor enig eller uenig er du i at det tar kort tid fra du har meldt inn en endringsforespørsel til denne er utført?

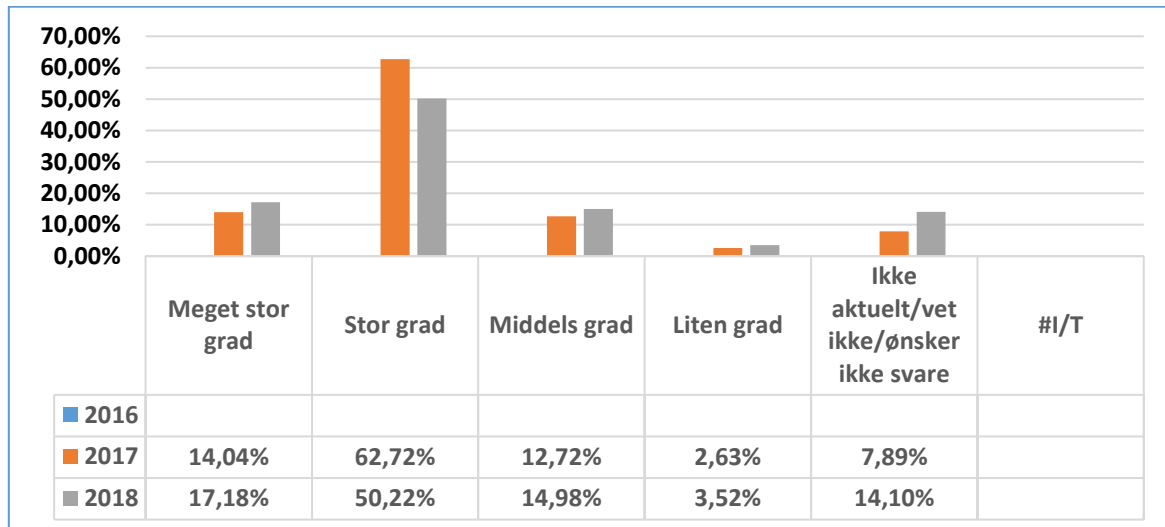


Kort oppsummering av mottatte kommentarer på feilretting og endringsforespørsler:

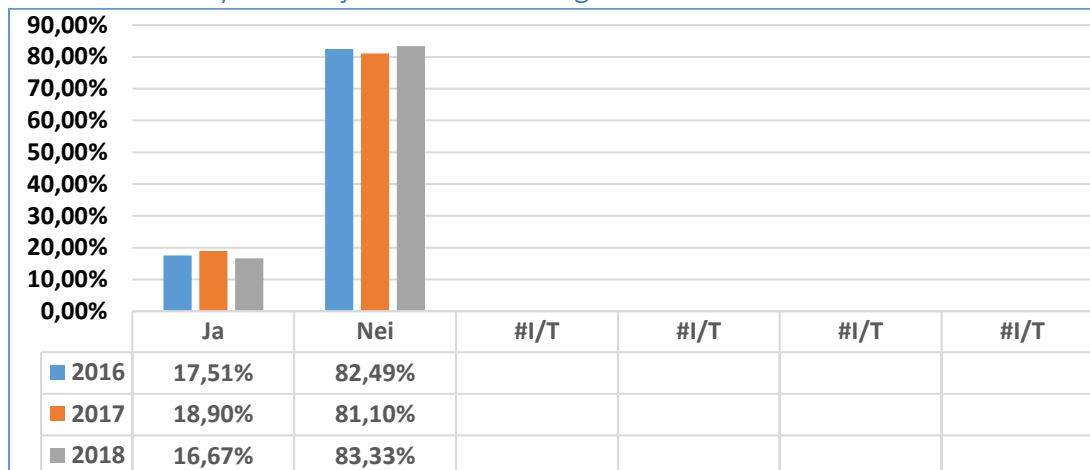
De klart fleste kommentarene dreier seg om lang rettetid for feil, spesielt feil som involverer andre leverandører. Det pekes på at det er ressurskrevende å melde inn feil da det ofte genererer mange telefoner mellom HDO og kunden, og at det er lite tilbakemeldinger når feil er rettet. Enkelte problemer er stadig tilbakevendende, og HDO har ofte problemer med å finne ut hvordan dette ble løst tidligere i loggen. Det tar av og til for lang tid for endringsforespørsler knyttet til brukergrensesnittet og opprettelsen av nye brukere.

Enkelte feil rettes raskt, for eksempel om feilen ligger i ICCS som HDO kan rette opp selv.

I hvor stor grad opplever du at HDO leverer tjenester som er dekkende for ditt behov?



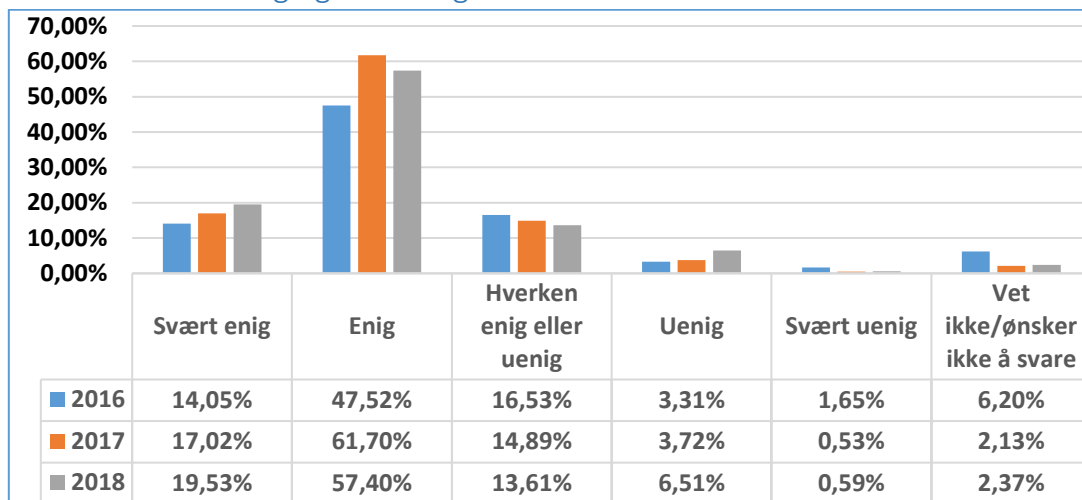
Burde HDO tilby andre tjenester enn i dag?



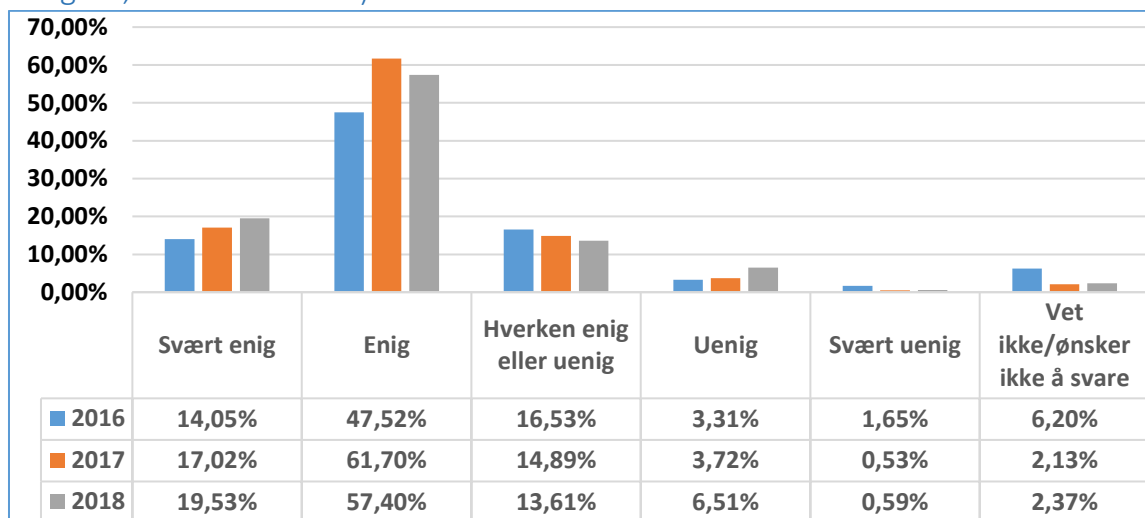
Noen av kommentarer knyttet til om HDO burde tilby andre tjenester enn i dag:

- Rapporter: All oversikt som du kan få ved å abonnere på Bliksund. Gode rapportar på norsk som er gode å forstå. Kvar ringer pasienten frå, og kva linje har han brukt (116117 eller gammalt legevakts nummer)
- Ny tilrettelagt undervisning for gamle instruktører i nødnett. Ønsker oppdatering fra «bunn av», ønsker å lære mer om ICCS administrator
- Hadde vært hensiktsmessig å kunne ringe kun ett nummer ved feil på teknisk utstyr i AMK og at HDO tok dette videre.
- Mulighet for videoopkall, kunne de evt. vise problemet når det meldes feil.
- HDO burde være ansvarlig for å initiere felles telefonkatalog for hvert AMK distrikt. Dette vil gjøre det enklere å vedlikeholde hver enkelt telefonkatalog. I dag sitter det en person på hvert sted for å oppdatere sin egen versjon.
- Nødnett generelt burde hatt eige utstyr, bla headset slik at også problemer med disse kunne vorte handtert direkte med HDO.

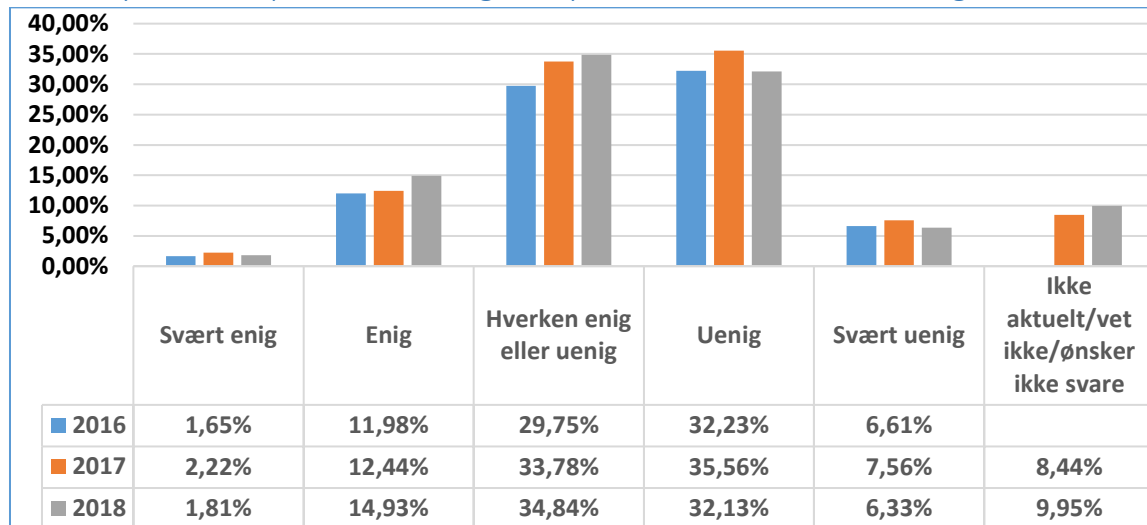
Hvor enig eller uenig er du i at informasjonen som sendes ut i forbindelse med planlagt vedlikehold og oppgraderinger er forklart på en måte som er tilstrekkelig og forståelig



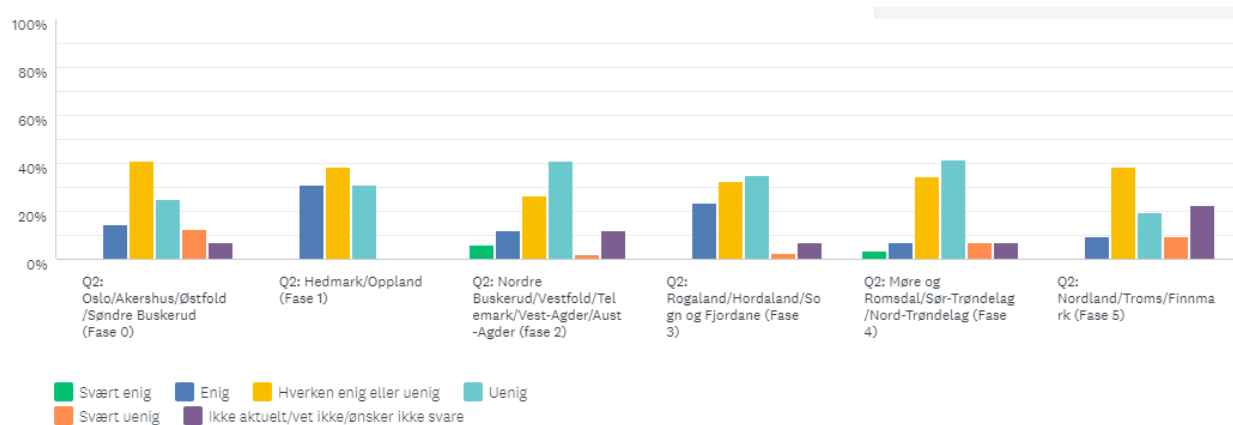
Hvor enig eller uenig er du i at planlagt vedlikehold og oppgraderingen blir gjennomført slik det er varslet fra HDO. (Tidspunkt, varighet, konsekvens etc.)



Hvor enig eller uenig er du i at frekvensen av planlagt vedlikehold og oppgraderinger er så høy at det er problematisk og forstyrrende i din arbeidshverdag.

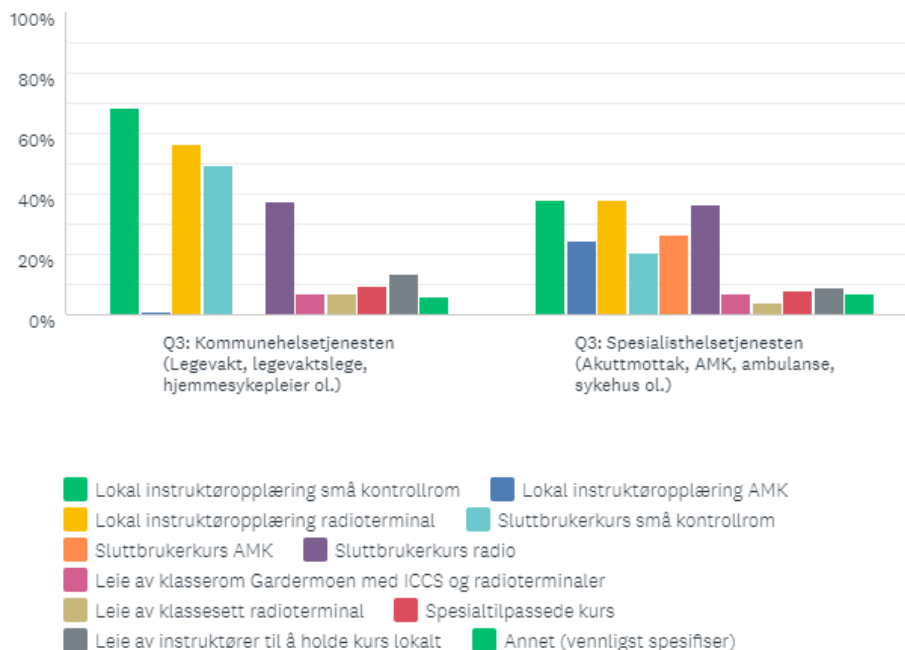


Ut fra grafene virker det som at de som er i fase 1 og fase 3 er det som synes det er mest forstyrrende i arbeidshverdagen.



Opplæring

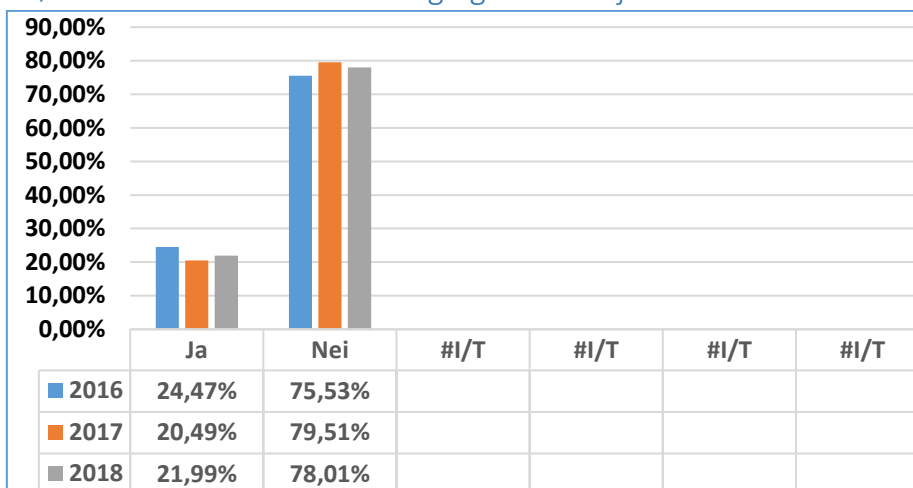
I undersøkelsen er det spørsmål som går på hvilken type opplæring som er mest interessant:



Kort oppsummering av kommentarene rundt opplæring:

Det etterlyses bedre informasjon. Årlige møter og lokale samlinger for instruktører er ønsket.

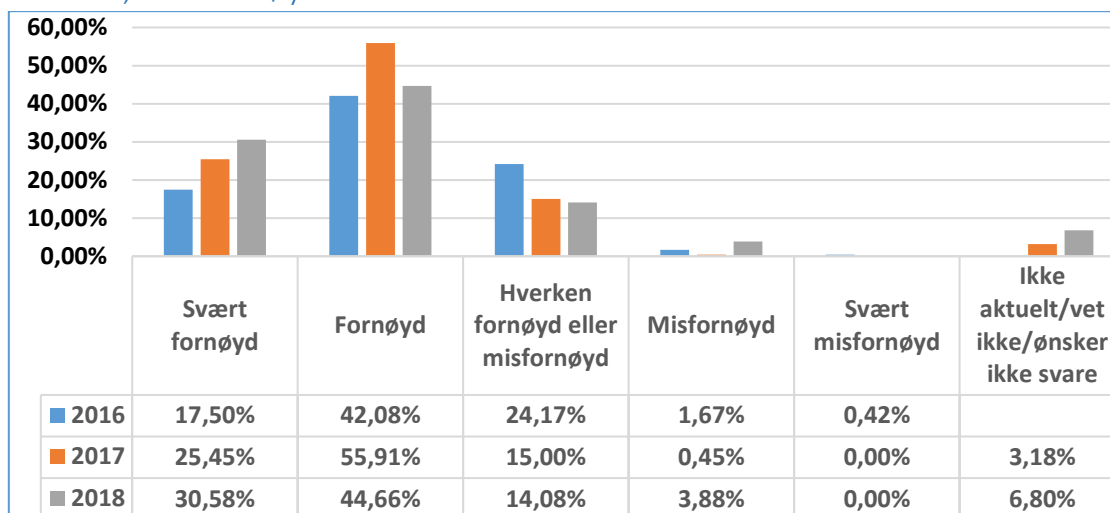
Savner du møtearenaer i forhold til dialog og informasjon fra HDO



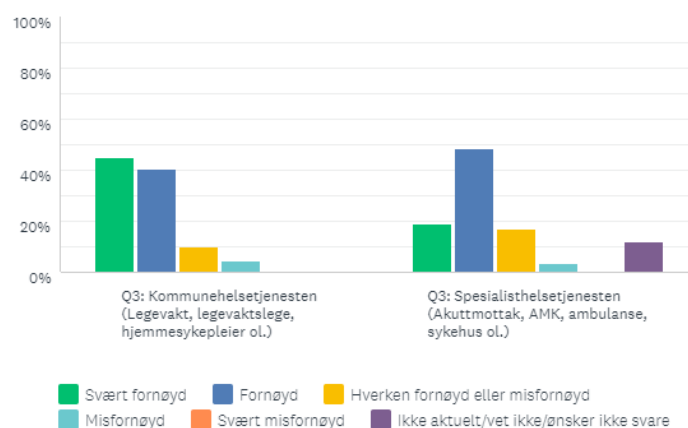
Kort oppsummering av dialog og informasjon fra HDO:

De fleste innspill viser til ønske om fysiske kundemøter med HDO, i tillegg til ønsker om lokale samlinger. Det pekes på at HDO kunde og brukerforum bør gjøres mer aktuelt for små kontrollrom.

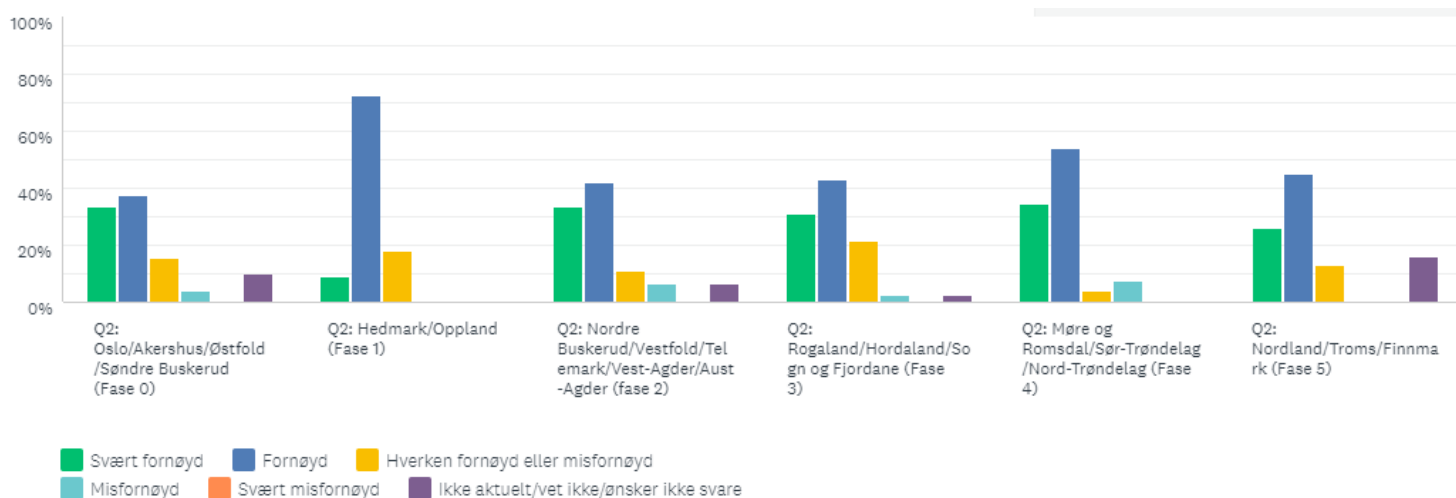
Overordnet, hvor fornøyd er du med HDO?



KHT og SHT har en noe ulike fordeling på hvor fornøyd de er, men i begge gruppene er det overvekt på svært fornøyd til fornøyd.



Fordeling i de ulike fasene:



Kort oppsummering av andre tilbakemeldinger:

På plussiden: Årets brukerkonferanse var bra, hyggelige folk på HDO og positivt med lokale kundemøter.

På minussiden: Faktureringen er vanskelig og uoversiktlig. Mye feil på nødnett og lang rettetid.