

Sak 71/2022

Saksfremlegg til styret i Sykehusinnkjøp HF

Møtedato:	21. september 2022
Saksbehandler:	Lars-Johan Frøyland, Forretningsutvikling
Sakstype:	Beslutningssak: <input type="checkbox"/> Orienteringssak: <input checked="" type="checkbox"/> Temasak: <input type="checkbox"/>
Offentlighetsvurdering:	Offentlig sak: <input checked="" type="checkbox"/> Unntatt offentlighet: <input type="checkbox"/> § ___
Tidligere behandlet i styret/saksnr.	

Resultater fra brukerundersøkelse 2022

Styret i Sykehusinnkjøp HF inviteres til å treffe følgende vedtak:

1. Styret tar saken til orientering.

Vadsø, 14. september 2022

Bente Hayes
administrerende direktør



1. Hva saken gjelder

På forsommeren 2022 gjennomførte Sykehusinnkjøp HF en brukerundersøkelse. Respondenter var medarbeidere i helseforetak og regionale helseforetak som hadde deltatt som fagpersoner i anskaffelsesprosjekter i regi av Sykehusinnkjøp HF – både lokale, regionale og nasjonale anskaffelser.

Respondentene er godt fornøyde med medarbeiderne de møter fra Sykehusinnkjøp HF, men de synes det er vanskelig å finne dokumenter, planer og kontrakter.

De aller fleste respondenter har ikke besøkt Sykehusinnkjøp HF sin nettside, og mange skriver at de ikke visste at Sykehusinnkjøp HF har en egen nettside.

Imidlertid er svarprosenten svært skuffende, og ende på 13,9 %.

2. Hovedpunkter og handlingsalternativer

Formålet med undersøkelse ble uttrykt slik:

Formålet er å framskaffe systematisk informasjon om brukernes erfaringer med Sykehusinnkjøp HF, som et ledd i å overvåke og forbedre Sykehusinnkjøp HF sin praksis.

Formålet peker på at det er brukernes *erfaringer* Sykehusinnkjøp HF har vært på jakt etter. Undersøkelsen har altså ikke kartlagt brukernes *forventninger* til Sykehusinnkjøp HF.

Tanken med undersøkelsen er at den skal være en del av Sykehusinnkjøp HFs systematiske forbedringsarbeidet. Derfor planlegges det for årlige undersøkelser fremover. På grunn av beredskapssituasjonen i forbindelse med pandemien, ble det av kapasitets hensyn ikke prioritert å bruke tid på å gjennomføre brukerundersøkelsen i 2020 eller 2021.

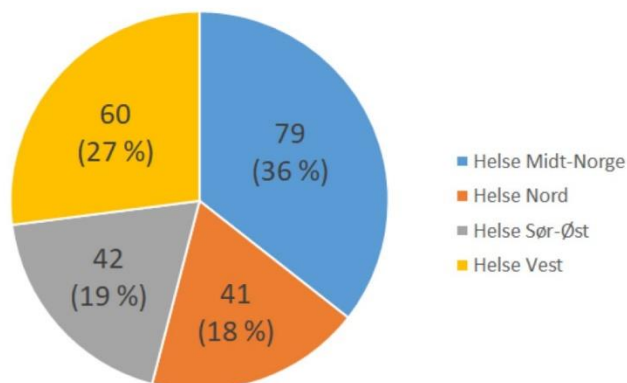
Tema for undersøkelsen har vært følgende:

- Opplevelse av /erfaring med Sykehusinnkjøp sin tjenesteutøvelse (behovsdekning, kommunikasjon, tilgjengelighet etc.)
- Opplevelsen av/erfaring med tilgjengelighet til planer og dokumenter
- Opplevelsen av/erfaring med Sykehusinnkjøp sine hjemmesider

Respondentene ble valgt blant ansatte i helseforetakene som hadde deltatt i anskaffelsesprosesser sammen med Sykehusinnkjøp HF det siste året. Dette valget ble gjort for å treffe respondenter som kjenner til foretaket, og som dermed ville kunne mene noe om Sykehusinnkjøp HFs tjenester. Totalt ble 1.588 respondenter valgt ut. Utvelgelsen skjedde ved at alle divisjonene i Sykehusinnkjøp HF leverte oversikt over deltagere i anskaffelsene det siste året. Undersøkelsen ble sendt ut i form av Forms-skjema.

Basert på ovennevnte er administrerende direktør langt fra fornøyd med at bare 222 av respondentene svarte på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 13,9 %, og er langt under det man måtte kunne håpe på av respons.

De 222 respondentene er fordelt slik mellom regionene:



Hva gjelder resultatene av undersøkelsen, er respondentene gjennomgående godt fornøyd med Sykehusinnkjøp HF sin tjenesteutøvelse, og gir høy score på spørsmål om medarbeidere i Sykehusinnkjøp HF sin tilgjengelighet og profesjonalitet. Undersøkelsen viser også at respondentene i stor grad vet hvordan de skal melde fra om innkjøpsbehov.

Respondentene er ikke i like stor grad fornøyd med tilgjengelighet av dokumenter og planer fra Sykehusinnkjøp HF. De synes det er vanskelig å finne aktuelle dokumenter og oversikt over hva Sykehusinnkjøp skal anskaffe frem i tid. Videre savnes det tilgang til avtaler/kontrakter.

Det er svært få av respondentene kjenner til at Sykehusinnkjøp HF har en egen nettside. De få som har besøkt denne siden finner den imidlertid informativ.

Gitt den lave svarprosenten vil administrerende direktør være forsiktig med å trekke for bombastiske konklusjoner fra undersøkelsen. Det er imidlertid nyttig å trekke fram tilsvarende undersøkelse fra 2019 som antydte noen av de samme tendensene man kan se av årets undersøkelse:

- Respondentene er fornøyd med hvordan medarbeidere i Sykehusinnkjøp HF fremstår i samarbeid og samspill med fagressursene fra helseforetakene
- Respondentene er ikke fornøyd med tilgangen til dokumenter, planer og ikke minst kontrakter.

Hva gjelder tilgang til dokumenter, planer og kontrakter, er det administrerende direktørs vurdering at foretakets arbeid med anskaffelse og implementering av ny KGV/KAV løsning og ellers digitalisering av kjerneprosessene, vil bidra til å gi medarbeidere fra helseforetakene bedre tilgang til relevante dokumenter – herunder kontrakter.

Etter dette vil administrerende direktør ha en intern gjennomgang og ny vurdering av både metode og respondenter til fremtidige brukerundersøkelser. Det må også gjøres nye vurderinger av hvilket verktøy som skal benyttes i undersøkelsene fremover.

3. Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at styret tar saken til orientering.