

Sak 58/2019

Saksfremlegg til styret i Sykehusinnkjøp HF

Resultater fra brukerundersøkelsen 2019

Møtedato:	31. oktober 2019	
Tidligere behandlet i styret/saksnr.		
Type sak (orienteringssak, diskusjonssak, beslutningssak, temasak)	Beslutningssak	

Styret i Sykehusinnkjøp HF inviteres til å treffe følgende vedtak:

1. Styret i Sykehusinnkjøp HF tar saken om brukerundersøkelse til orientering.

Vadsø, 23. oktober 2019

Kjetil M. Istad
Administrerende direktør



1. Hva saken gjelder

Sykehusinnkjøp HF har gjennomført sin første brukerundersøkelse. I denne saken legger administrerende direktør fram resultatene fra undersøkelsen, men først i saken gjøres det rede for hva formålet med undersøkelsen har vært, og hvilken metode som er benyttet.

2. Bakgrunn og prosess

Brukerundersøkelser inngår som ett av flere virkemidler når helseforetakene skal evaluere deler av sin virksomhet. De regionale helseforetakene ba om at Sykehusinnkjøp gjennomført en brukerundersøkelse i 2018. Undersøkelsen har vært forsinket, og ble gjennomført i perioden juni – august 2019.

Formålet med undersøkelsen ble formulert 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 har vært brukernes erfaringer undersøkelsen har søkt å avdekke. Brukernes forventninger til Sykehusinnkjøp kommer derfor ikke fram.

3. Hovedpunkter og vurdering av handlingsalternativer

Undersøkelsen har vært gjennomført som en spørreskjemaundersøkelse i Quest-back. Kvantitative undersøkelser (spørreskjemaundersøkelser) gir øyeblikksbilder på brukererfaringer innen de utvalgte temaene for undersøkelsen. En slik undersøkelse er imidlertid ikke egnet til å gå i dybden eller å finne forklaringer på resultatene.

Tema i undersøkelsen har vært:

- a) Opplevelse av /erfaring med Sykehusinnkjøp sin **tjenesteutøvelse** (behovsdekning, kommunikasjon, tilgjengelighet etc)
- b) Opplevelsen av/erfaring med tilgjengelighet til **planer og dokumenter**
- c) Opplevelsen av/erfaring med Sykehusinnkjøp sine **nettsider**

Spørsmålne i undersøkelsen har vært formulert som positivt ladede påstander om brukerens opplevelse av Sykehusinnkjøp innenfor de tre temaene nevnt ovenfor. Respondentene har scoret sin brukertilfredshet langs en skal fra 1-6, hvor 1 er helt uenig i påstanden, mens 6 er helt enig i påstanden. Det er benyttet 15 spørsmål i spørreskjemaet.

Respondentene har vært medarbeidere i helseforetakene (fagpersoner) som har deltatt i anskaffelsesprosesser i Sykehusinnkjøp i løpet av 2018. På den måten har vi trolig truffet respondenter som er i stand til å mene noe om Sykehusinnkjøp HF sine tjenester, basert på egne erfaringer. De langt fleste medarbeidere i helseforetakene har trolig et svært perifert forhold til Sykehusinnkjøp hvis de ikke har vært deltager i en anskaffelsesprosess som fagperson. Undersøkelsen ble sendt til 304 respondenter og det ble mottatt 113 svar. Dette gir en svarprosent på 37.

Undersøkelsen ble planlagt ut fra et forbedringsperspektiv. Resultatet av undersøkelsen vil bli benyttet i Sykehusinnkjøp sitt systematisk forbedringsarbeid. I formålet med undersøkelsen, er det også tatt inn at undersøkelsen skal «overvåke» Sykehusinnkjøp sin praksis. Det betyr at undersøkelsen bør gjentas med jevne mellomrom, slik at man kan følge en utvikling over tid (overvåke).



4. Resultater

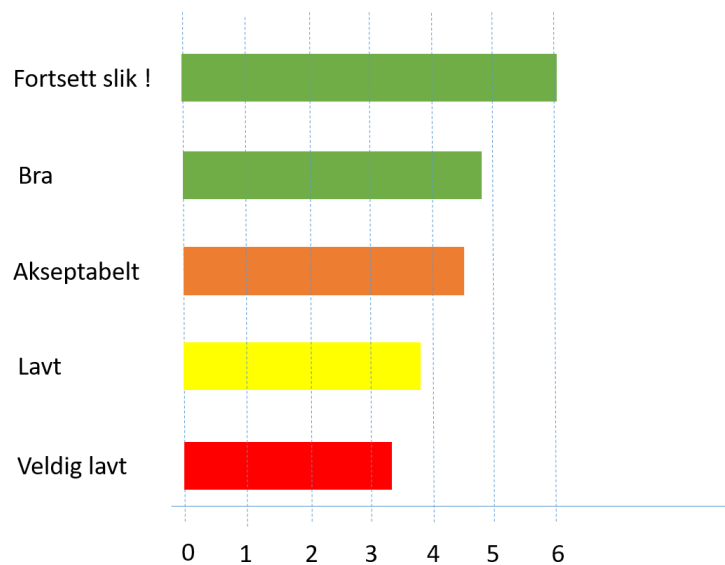
Overordnet viser undersøkelsen følgende:

- ✓ **Tema 1 Tjenesteutøvelse:** Brukerne er godt eller svært godt fornøyd med Sykehusinnkjøp sin tjenesteutøvelse.
- ✓ **Tema 2 Tilgjengelighet til planer og dokumenter:** Brukerne er noe mindre fornøyd med tilgjengelighet for planer (innkjøpsplaner), kontrakter og andre dokumenter relatert til innkjøpsområdet (f.eks. konkurransegrunnlag mv.).
- ✓ **Tema 3 Sykehusinnkjøp sine nettsider:** De fleste respondentene bruker ikke nettsidene til Sykehusinnkjøp, og mange vet ikke at det er relevant innkjøpsfaglig informasjon der.

For vurdering av respondentenes svar, er følgende skala benyttet:

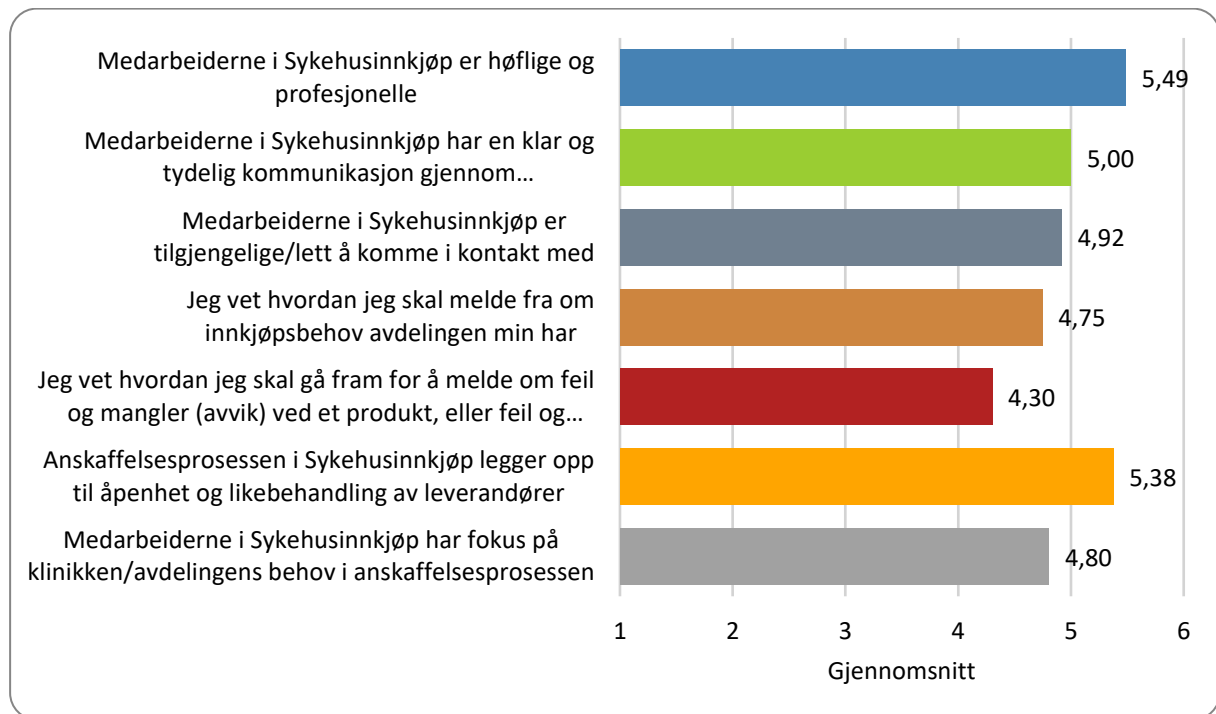
- ✓ Resultatene er målt på en skala fra 1-6, der 1 er «dårligst» (uenig) og 6 er «best» (enig)
- ✓ Resultatene kan oppsummeres slik:

5,0 – 6,0 Fortsett slik !
4,5 – 4,9 Bra
4,0 – 4,4 Akseptabelt
3,5 – 3,9 Lavt
1,0 – 3,4 Veldig lavt

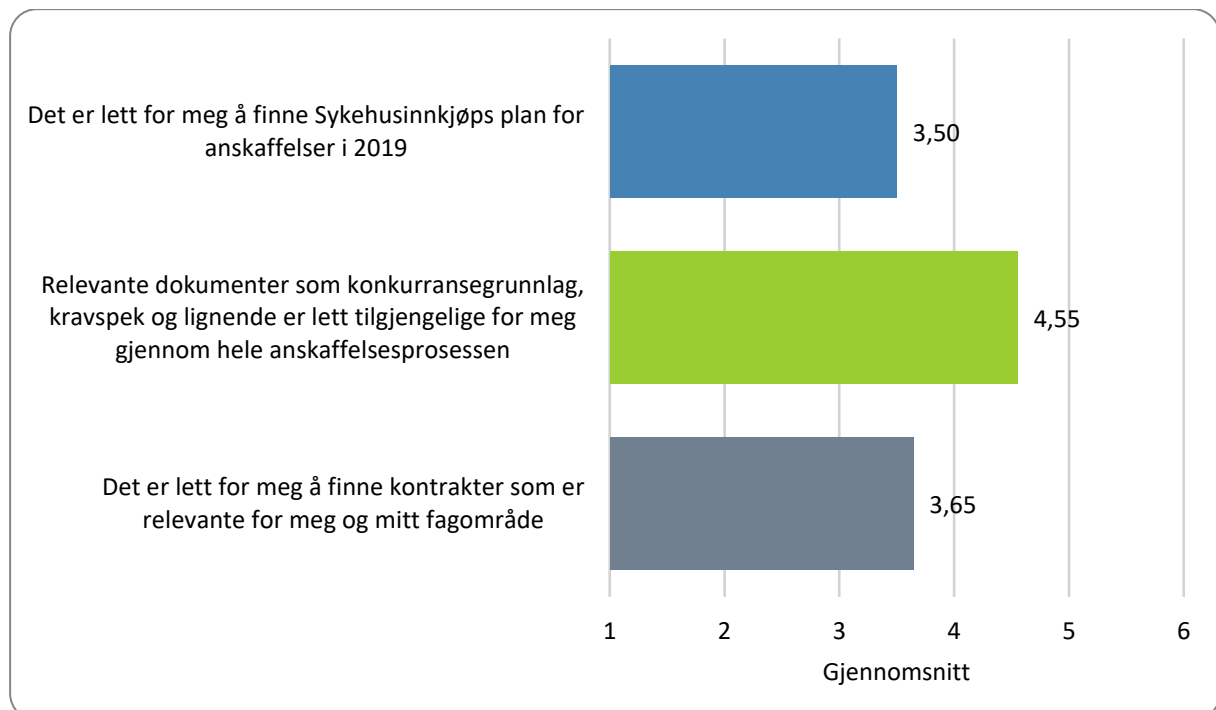




Resultater tema 1: Tjenesteutøvelse

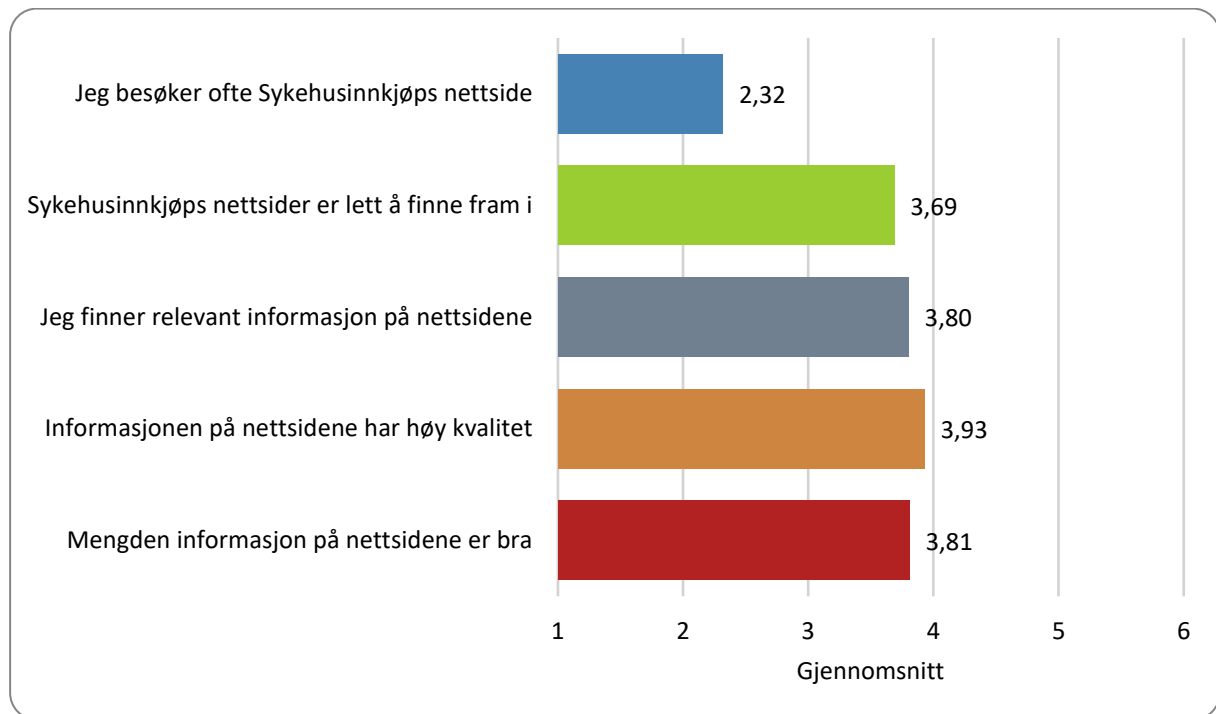


Resultater tema 2: Tilgjengelighet til planer og dokumenter





Resultater tema 3: Sykehusinnkjøp sine nettsider



5. Vurdering

Undersøkelsen gir Sykehusinnkjøp HF verdifull informasjon om brukernes erfaringer med foretaket. En svært viktig, og gledelig tilbakemelding er at Sykehusinnkjøp HF sine medarbeidere scorer høyt på tjenesteutøvelse. Høflig og profesjonell fremferd og god dialog er avgjørende for å lykkes med anskaffelsesarbeidet. God metodikk og felles arbeidsprosesser er viktige verktøy for en velfungerende innkjøpsfunksjon, men det er i de personlige møtene medarbeiderne (fagpersoner) fra helseforetakene får med Sykehusinnkjøp sine medarbeidere, at opplevelse av tjenesten etableres.

Det er ikke overraskende at gjennomsnittlig score på tilgang/tilgjengelighet til planer og kontrakter er lav. Det er forholdsvis nytt at Sykehusinnkjøp HF legger anskaffelsesplanen ut på internett. Samtidig er det ulike regionale løsninger i bruk for å lagre kontrakter og gjøre disse tilgjengelige for medarbeiderne i HF-ene. Tilgang til anskaffelsesplaner og ikke minst til kontrakter er noe Sykehusinnkjøp HF, sammen med regionene må arbeide videre med. Her viser undersøkelsen at det er et forbedringspotensialer.

Det er gjennomgående lav score på bruk av Sykehusinnkjøp HF sine nettsider. Dette kan tyde på at medarbeiderne i helseforetakene i første omgang søker informasjon (også innen anskaffelsesområdet) i interne systemer. Administrerende direktør vil bruke resultatet fra denne delen av undersøkelsen til blant annet å vurdere hvilken informasjon om anskaffelsene som legges på internettsiden til Sykehusinnkjøp HF.

Undersøkelsen er nylig gjort kjent for medarbeiderne gjennom intranettet. I divisjonene og i fellesfunksjonene vil resultatene bli gjennomgått, slik at man kan reflektere over svarene undersøkelsen gir, og bruke svarene i forbedringsarbeidet, samt i omstillings og utviklingsarbeidet i foretaket.



6. Anbefaling

Gjennomføringen av brukerundersøkelsen svarer ut et oppdrag gitt i Oppdragsdokumentet 2018, og administrerende direktør er fornøyd med at det nå er etablert en «base-line» for brukeropplevelser i foretaket. Tilbakemeldingene fra brukerundersøkelsen har stor verdi for det kontinuerlige forbedringsarbeidet som gjøres internt.

Administrerende direktør anbefaler at styret tar saken til orientering.