

Klinisk kemi och farmakologi, kundundersökning 2010

Tack till alla som deltagit i kundenkäten från Klinisk kemi och farmakologi (KKF). KKF har genom detta fått värdefulla synpunkter och viktig kunskap om kundernas behov.

Utskick

Datum: 2010-04-29 – 2010-06-14.

Målgrupp: Avdelningschefer och verksamhetschefer på Akademiska sjukhuset, Lasarettet i Enköping och Primärvården.

Syftet: Mäta kundernas uppfattning om laboratoriets tjänster. Genom kundernas synpunkter utveckla verksamheten.

Metod: Elektronisk enkät utskickad via E-post och svaren är anonyma.

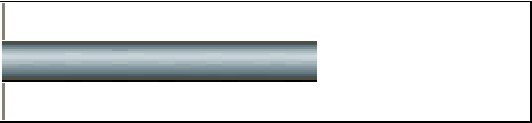


Antal E-postadresser som enkäten skickades till: 278

Antal besvarade: 118

Några har besvarat med "vet ej" och förklarat att man inte tar några prover. Vi tog inte bort några E-postadresser utan skickade ut till samtliga AC och VC.

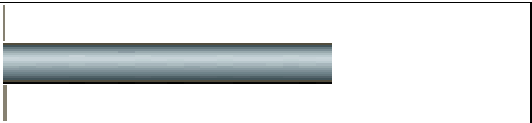



Frågor och svar var arbetar du?

Personer som har svarat på frågan: 118

Akademiska sjukhuset		62%
Lasarettet i Enköping		10%
Primärvården		28%

Hur ofta nyttjar avdelningen laboratoriets tjänster?

Personer som har svarat på frågan: 118

Dagligen		65%
Varje vecka		21%
Sällan		5%
Aldrig		9%

Laboratoriets sortiment, beställnings- och svarsrutiner.

Personer som har svarat på frågan: 115

	Mycket nöjd	Nöjd	Inte alltid nöjd	Missnöjd	Vet ej
Är du nöjd med analys Sortimentet?	25%	51%	6%	0%	18%
Är du nöjd med analys Sortimentet på jourtid?	8%	31%	5%	1%	55%
Är du nöjd med beställningsrutinerna vid elektronisk beställning i CosmicRoS?	23%	40%	16%	1%	20%
Är du nöjd med sättet som provsvar rapporteras och hur de utformats?	24%	56%	9%	0%	11%
Är du nöjd med provsvarstiderna?	24%	46%	14%	1%	15%

Servicegrad.

Personer som har svarat på frågan: 115

	Mycket nöjd	Nöjd	Inte alltid nöjd	Missnöjd	Vet ej
Är du nöjd med bemötandet vid kontakt med laboratoriet?	31%	38%	14%	1%	16%
Är du nöjd med laboratoriets telefontillgänglighet?	28%	39%	12%	0%	21%
Är du nöjd med hur kommunikation fungerar med laboratoriets läkare?	4%	19%	4%	0%	73%
Är du nöjd med hur laboratoriet tar till vara synpunkter som du lämnar in?	5%	22%	10%	2%	61%
Är du nöjd med laboratoriets hantering av fel eller problem?	10%	41%	15%	0%	34%

Hur ofta söker du information på laboratoriets webbsida?

Personer som har svarat på frågan: 116

Dagligen		10%
Varje vecka		31%
Sällan		44%
Aldrig		15%

Hur tycker du att funktionen "SÖK ANALYS" på webbsidan fungerar?

Personer som har svarat på frågan: 116

Mycket bra		9%
Bra		30%
Inte alltid bra		22%
Dåligt		8%
vet ej		31%

Tycker du att informationsbladet "Nyheter från Klinisk kemi och farmakologi" ger dig den information du behöver?

Personer som har svarat på frågan: 114

Mycket nöjd		5%
Nöjd		47%
Inte alltid nöjd		11%
Missnöjd		0%
Vet ej		37%

Kommentarer.

I enkäten fanns även möjlighet för kunderna att delge kommentarer och synpunkter. Här följer sammanställning av synpunkterna och svar från Klinisk kemi och farmakologi.

Cosmic, remiss och svar (RoS)

Önskemål om att få fler sk skickeprover beställningsbara i CosmicRoS och med svar i CosmicRoS.

Svar: Idag finns ca 120 sk "skickeprov" inlagda i CosmicRoS. Beställning läggs in av vårdenhet och svar kommer sedan via laboratoriet in i CosmicRoS. Fler analyser (skickeprov) är på gång att läggas in.

Lista över vilka analyser som är skickeprov finns på Cosmics webbplats: Cosmic-elektronisk patientjournal/Manualer och instruktioner/Remiss och svar/Provbunden/Skickeprover.

För många frågor att besvara vid beställning av vissa analyser t ex läkemedelsanalyser

Svar: Klinisk kemi och farmakologi har gjort en bedömning av vilka Medinfo-frågor som måste besvaras vid beställning för att svaret på analysen ska bli så användbart som möjligt.

Bemötande

Önskvärt att bemötandet från Klinisk kemi och farmakologi blir bättre vid hantering av problem.

Svar: Vi tar till oss denna kritik och jobbar på att bli bättre.

Webbsidan för provtagningsanvisningar

Kommentarer om att sökfunktionen i "Sök analys" är svår att använda dvs svårt att hitta analyser.

Svar: Idag finns flera olika sätt att söka efter en analys/undersökning, de olika sätten att söka finns beskrivna vid sökrutan. Vi vill att sökfunktionen ska vara så bra och enkel som möjligt. I enkäten fick vi inte några förslag på hur man vill att det ska fungera. Förbättring bör ske i samarbete med användarna.

Önskemål om att informationen i "provtagning" och "tolkning" förbättras.

Svar: En översyn är startad och successivt kommer förbättringar att genomföras. Vi önskar att få information från kunder om något är otillräckligt löpande, via "Kontakta oss".

Önskemål om att provtagningsinstruktioner för sk "skickeprov" läggs in i "Sök analys".

Svar: I CosmicRoS finns redan provtagningsanvisningar för ett drygt hundratal skickeprov (se ovan). Vi ser över möjligheten att lägga in provtagningsanvisningar för skickeprov även i "Sök analys".

Nyheter från Klinisk kemi och farmakologi

Synpunkter på hur och var meddelandet "Nyheter från Klinisk kemi och farmakologi" ser ut och publiceras.

Svar: Fr o m januari 2010 publiceras meddelandeblad från Akademiska laboratoriet på Landstingets webbplats "Nyheter från landstinget".

Prisuppgifter

Önskemål om att ha tillgång till Akademiska laboratoriets prisuppgifter.

Svar: Prislistorna finns på Akademiska laboratoriets webbplats dvs Organisation/Akademiska laboratoriet/Prislista/resp sektionens prislista.

Synpunkt på att verksamheten borde anpassas efter sjukhusets. I "lean-anda" borde man kunna låta bli att ha akuttaxa för prover som kommer kl 06 på morgonen. Det är hinder i sjukhusets arbete att få bättre flöde.

Svar: Akademiska laboratoriet genomför för närvarande en prisöversyn.

Sammanställningen av enkäten är gjord av Karin Fugmann, Ingrid Wahlberg och Mats Stridsberg.

Tack till Tomas Mäkinen för teknisk support.