

RGS KUNDUNDERSÖKNINGAR

Nöjd-kund-undersökning Intern logistikservice - 2021

MÄTPERIOD

2021-04-10 -- 2021-04-28

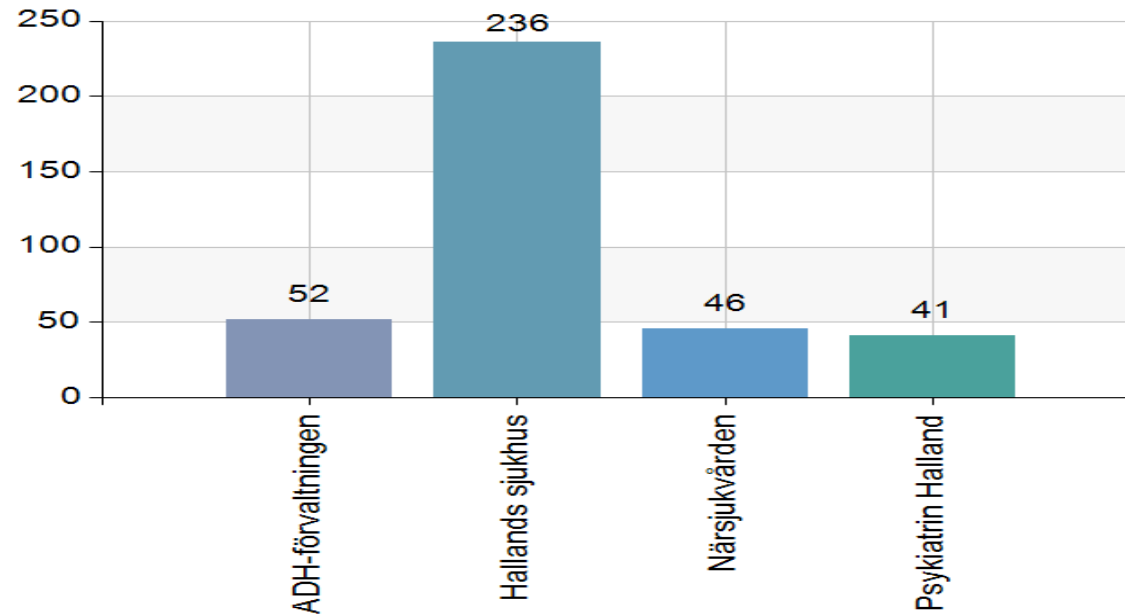
Sammanfattning

Respondentantal	822
Svarsfrekvens	45,6 %
Skala	1-5
Medelvärde – totalt	4,2

Bemötande - post	4,38
Bemötande - personaltextiler	3,95
Bemötande - avfall	4,26
Bemötande - vätskor	4,54
Bemötande - patientmåltider	4,18
Bemötande - patienttransporter	4,25
Beställning/frågor - post	4,03
Beställning/frågor - personaltextiler	3,99
Beställning/frågor - avfall	4,26
Beställning/frågor - vätskor	4,54
Beställning/frågor - patientmåltider	4,22
Beställning/frågor - patienttransporter	4,19
Kvalitet och leverans - patientmåltider	3,85
Kvalitet och leverans - patienttransporter	3,91
Förtroende för verksamheten	4,12
	4,18

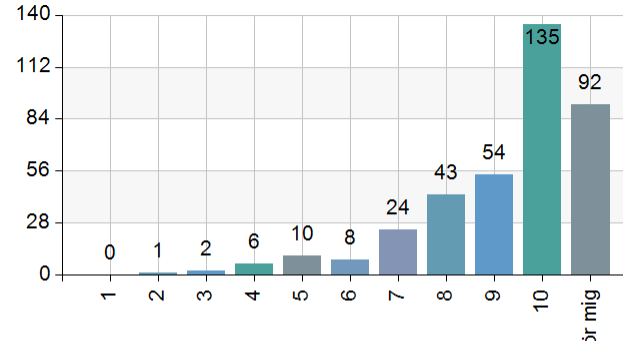
Resultatrapport

Vilken förvaltning tillhör du?

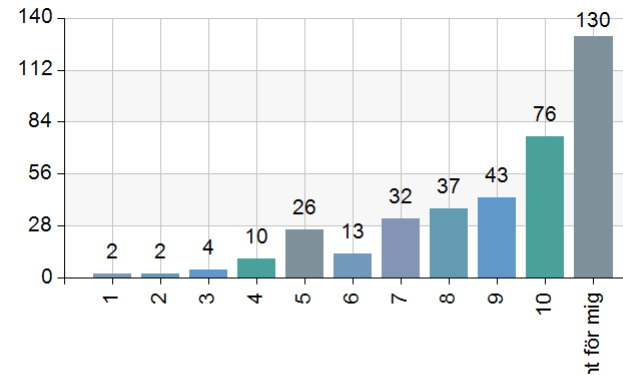


Hur nöjd är du med bemötandet från våra medarbetare som sköter nedan angivna leveransområden? *

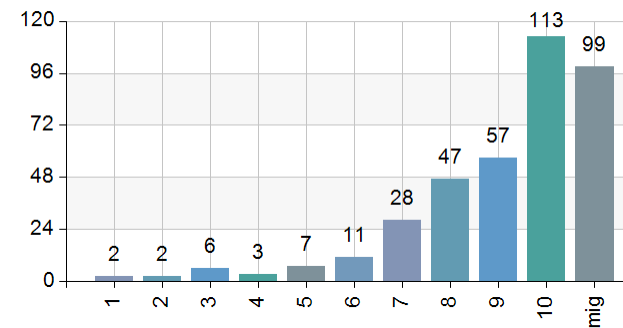
Posthantering (8,76)



Leverans av personaltextilier (7,89)

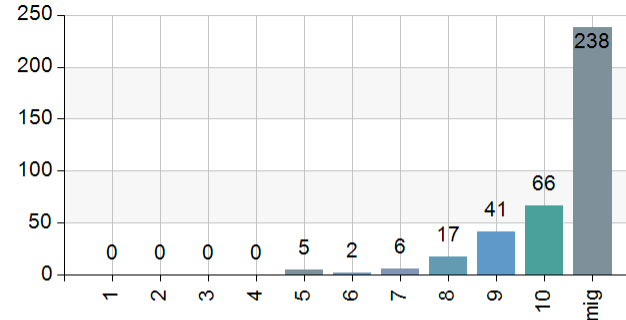


Avfallshantering (8,52)

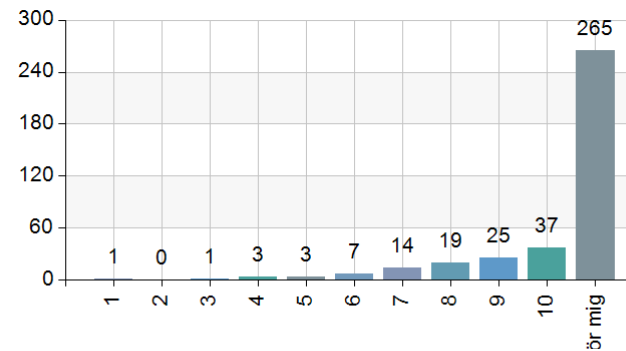


Hur nöjd är du med **bemötandet** från våra medarbetare som sköter nedan angivna leveransområden? *

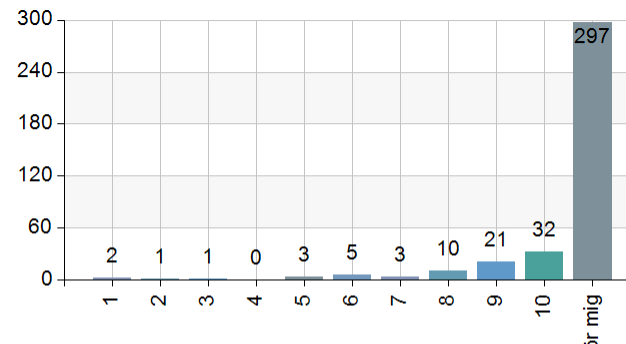
Leverans av vätskor (9,1)



Leverans av patientmåltider (8,4)

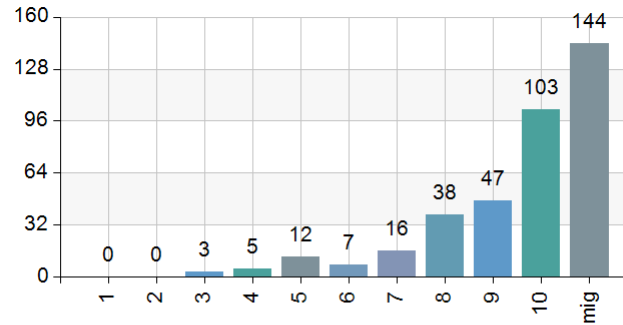


Patienttransporter (Varberg) (8,5)

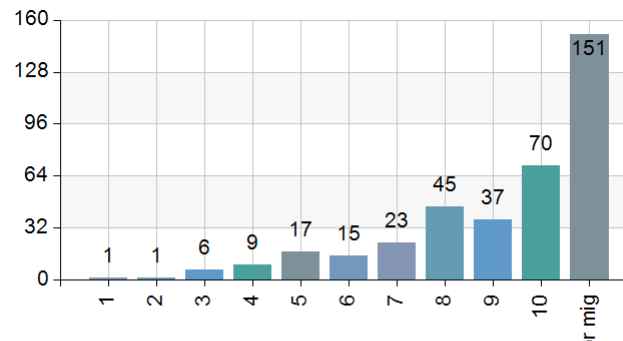


Hur nöjd är du med hur du får vår **hjälp med beställningar, frågor och vår återkoppling**, när det gäller nedan angivna leveransområden? *

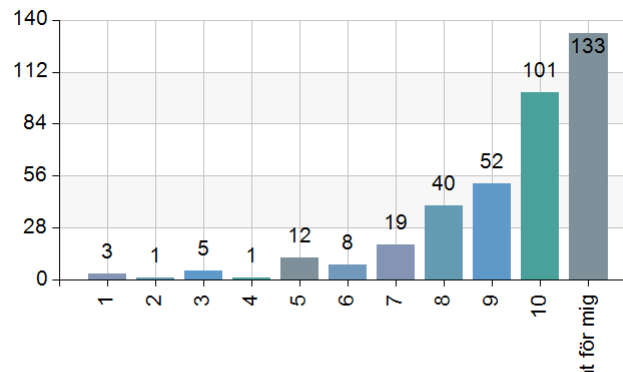
Posthantering (8,7)



Personaltextilier (8)

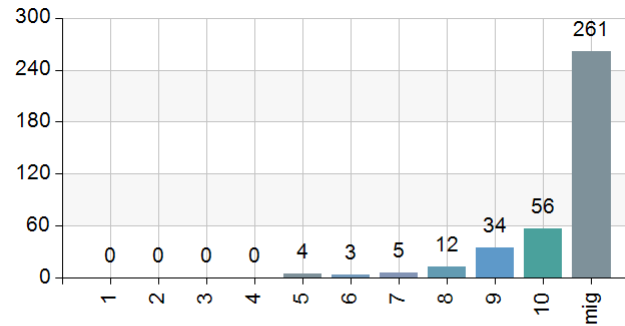


Avfallshantering (8,5)

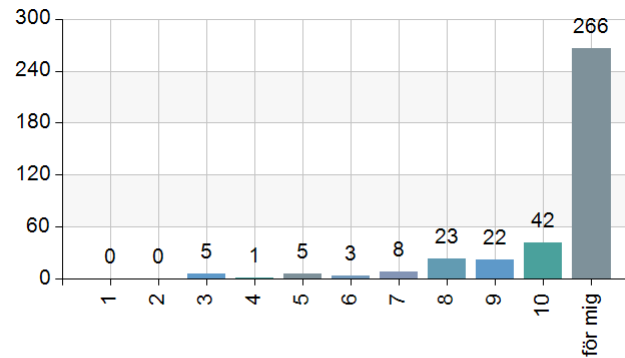


Hur nöjd är du med hur du får vår **hjälp med beställningar, frågor och vår återkoppling**, när det gäller nedan angivna leveransområden? *

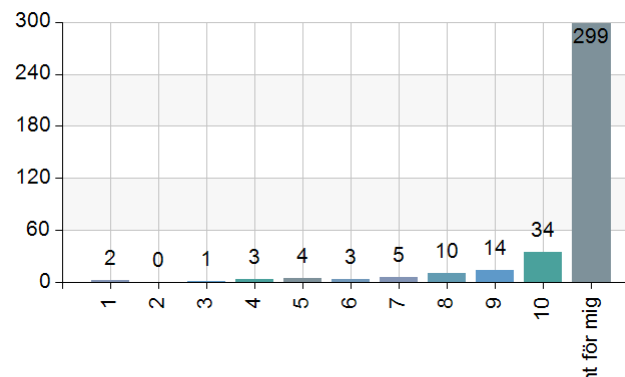
Leverans av vätskor (9,1)



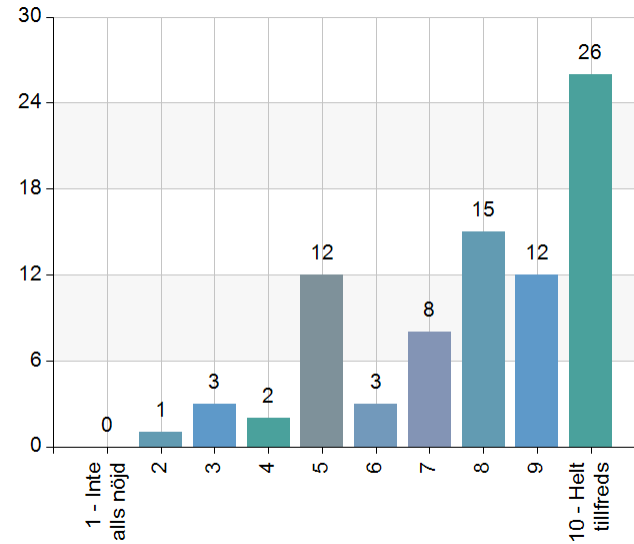
Leverans av patientmåltider (8,4)



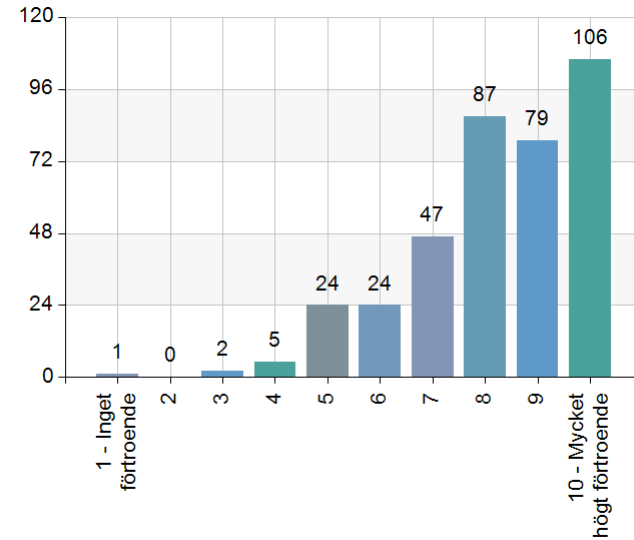
Patienttransporter (Varberg) (8,4)



Hur nöjd är du med vår leveransförmåga när det gäller våra **patienttransporter** i Varberg, att de utförs i rätt tid utifrån uppsatta krav? (Se krav nedan)



Hur är ditt **förtroende** för vår verksamhet som är ansvarig för de leveransområden som ni nyttjar? (Se exempel nedan)



SUMMERING av kommentarer

Utvecklande feedback kategori Avfall/Post/Gods/Måltider

Leverans av patientmåltider avser leverans av beställda varor. Dessa placeras ibland bara utanför enheten och isglassen hinner t.o.m. smälta innan vi observerar att varorna kommit. Måste köras/ställas in på enheten så vi ser att varorna kommit.

Önskar senare postavgång, dvs efter kl. 13.00

Avfallshanteringen i form av källsortering är inte ultimata. Samlas ofta skräp på lastbryggan som ingen omhändertar. Svårt att utläsa vad vilket avfall hör hemma i källsorteringsstationen, här finns förbättringspotential.

Behövs ett internt språkningssystem för paket

De som hämtar posten kommer vid olika tider ffa sista hämtningen för dagen. Svårt att veta om de redan varit och hämtat eller om jag hinner få med en akut kallelse med provtagningsinstruktioner.

Kommer mkt fel post till vår mott som inte är vår. Även kylvaror som inte blir omhändertagna då vi inte vet att det kommit

Postleveranser/paket levereras mycket ofta fel vilket försenar ankomst till rätt adressat.

Framför allt upplever jag en tröghet med bokningssystemet Logbuch.

Utvecklande feedback kategori Patienttransportprocessen

Väldigt ofta patienttransportörer na är sena vilket gör att patienterna kommer sent till bokade tider till mottagningar

Jag är väldigt nöjd med patient transportererna men vi skulle behöva en egen transportör på våran arbetets plats dygnet runt akuten i varberg

Behöver fler transportörer dag och kvälltid till kl 24.00! Behöver finns transportör mellan 05-07.

Lång väntetid på transport när vi har högre belastning, både till avd samt röntgen.

Skulle behöva transport mellan kl 0700-2100 från och till sjukhus avdelningar ex avd rtg avd op osv

Utvecklande feedback kategori Textilprocessen

Personalkläder
kommer mycket
oregelbundet

Mer noggrann
avläsning av tvätt
så att vi har
hemma vad vi
behöver

Bättre
sortering av
ren tvätt

Det saknas ofta
personalkläder i
omklädningsrum
men.

Tvätten kommer
i säckar ibland,
och det är ett
stort minus

Önskan att
personaltexilier fylls
på innan kl 7:00 så att
det finns arbetskläder
när man kommer på
morgonen.

Utvecklande feedback kategori ”Servicekänsla”

En del som levererar vår post är ganska stressade och otrevliga. Hälsar t ex inte när de kommer. Kanske måste man ge de mer tid för sina postturer.

Behöver ofta påminna om beställda åtgärder

Snabbare hantering när vi lägger ärende. Personal som inte är otrevliga när man påpekar saker

Dialogen är bra men det är litet bökigt att få kontakt.

Ett litet leende o hej från han som levererar kläder/saker till vårdcentralen hade varit positivt.

Skrymmande föremål (gymrustning, inredning) som vi lagt arbetsorder på i Weblord för bortforsling tar mycket lång tid eller åtgärdas inte alls.

Bättre återkoppling

Det hade varit bra att kunna ringa direkt till vaktmästeriet om vi tex har brädsande ärenden. Det händer ganska ofta att personal som jobbar på MTA, eller företag där maskinerna är köpta från, väntar på delar till våra maskiner. Som kanske är beställda dagen innan och det är bråttom att få igång en MR kamera eller CT-apparat, som tillfälligt är sönder. Som det är nu måste vi alltid ringa GAS, som sedan ska koppla vidare.

Litar på
er 100%

Mycket
trevlig
personal !

Vad gäller
personaltexilier- saknas
ofta kläder men det som
kommer till sjukhuset
levereras utmärkt

Tycker all personal
är fantastisk

De beställningar vi gör
finns absolut inget att
klaga på . Duktiga och
framför allt hjälpsamma
personer ser till att vi blir
nöjda!

Vaktmästeriet
är fruktansvärt
bra!

Transportören vid
centralreceptionen
är guld värd. Den
tjänsten vill vi ska
bli bestående.

God service i
Falkenberg,
trevlig personal.

Det är nästan alltid
Nicke som kommer
med post/paket och
han är alltid trevlig

Vi på IT VBG
får alltid bra
service

Personellt
bemötande
bra

Bra samarbete
och trevlig
personal.

Vi upplever att vi alltid
får ett fint bemötande
när vi ringer och påtalar
att något saknas etc.

Jag blir alltid väl bemött
av servisen. Alltid väldigt
trevliga och
hjälpssamma.Får alltid
bra återkoppling.

Alltid trevliga,
tillmötesgående
och hjälpsamma

Fungerar bra!

fått en "egen"
transportör i c-
receptionen det
underlättar

Alltid trevlig
personal som
hälsar

Bra att ni inte lämnar
textilierna i vår sluss
utan kör in dom i vår
korridor.

Trevlig
personal.

Snabb återkoppling ,
bra att man får ett sms
ang. åtgärdat!

de gånger jag
träffar/behöver hjälp så
får man alltid snabbt
SVAR av trevlig/kunnig
personal

En stor eloge till
personalen som arbetar.
De gör ett bra arbete
och har en god
serviceanda.