HEILSUFRØÐILIGA STARVSSTOVAN

Tórshavn, hin 26. januar 2009
Málnr.: GF-9-200800539-5
Tykkara málnr.:
Málsviðgeri:

Viðvíkjandi: Frágreiðing, kundanøgdsemiskanning av kanningarstovunum 2008

Niðurstøður
Kanningin vísur at vit á kjarnuøkjum, sum hava stóran fakligan týdning, liggja høgt og at munurin millum meting og týdning (tilstand) er lítil. Tað vil siga at kundarnir eru væl nøgdir á hesum økjum okkara.

Tænastustøði og heimasíðan er harafturímóti nakað ið kann betrast.

Í 2009 verður arbeitt við at betra tænastustøðið. Her verður hugsa um:

- Alt viðvíkjandi bíleggingum av kanningum.
- Samband við kundan - at til ber at fáa fatur á rætta viðkomandi við fyrsta sambandi við okkum.

Dagføring av heimasíðu hongur saman við tekniskum loysnum og eigur hetta eisini at gerast í 2009.

Konklusion (DK)
Kundetilfredshedsundersøgelsen viser at vi har en høj score og at differancen mellem tilstand og betydning er lille, på vores centrale områder som er vores faglige kunnen.
Områder som kan forbedres er inden for kunderelationer og vores website.
Insatsområderne i 2009 vil være at forbedre om kunderelationerne, eller mere specifikt:

- Alt vedrørende bestilling af analyser på laboratorierne.
- Kundekontakt – at kunden får kontakt til rette vedkommende ved første kontakt til HS.

Der skal også arbejdes med en opgradering af vores website i 2009.

Endamál
Bólkurin av viðskiftarum hjá kanningarstovunum, ið er útvaldur til nøgdsemiskanningina, eru allir kundar sum hava verið kundar á kanningarstovunum frá januar 2007 – oktober 2008.

Eftirsum talan er um fyrstu kanning, gongur hon nokk so nógv uppá breið viðurskifti so sum tænastustøði og samskifti, við tí endamáli, at vit væntandi kunnu betra um hesi viðurskifti á kanningarstovuni í kjalarvørrinum av kanningini.

Haraftrat er eitt av endamálunum at fáa royndir av at gera slíkar kanningar.

Falkavegur 6, 2. hædd
FO-100 Tórshavn
Faroe Islands
Tel. **+298 556 400**
Fax. **+298 556 401**
E-mail: hfs@hfs.fo
Homepage: http:\\www.hfs.fo

Mannagongd
Gjørt var eitt spurnarblað, har mált var uppá hvussu kundin hjá kanningarstovunum á einum skala frá 1-5, metir einstaka spurningin og hvønn týdning hetta hevði fyri kundan.

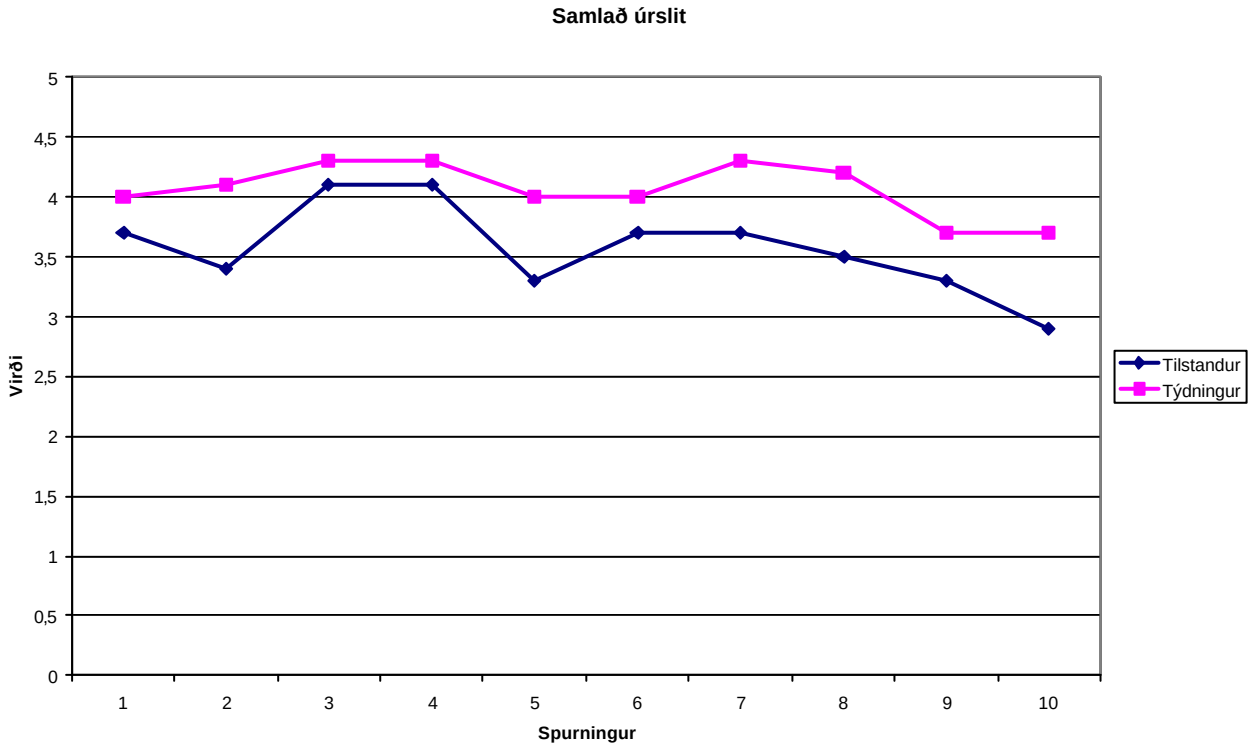
Spurningarnir vóru gjørdir innan tænastustøði, vegleiðing, kunning og samskifti. Eftir sum at vit spurdu allar kundar hjá kanninarstovunum, vóru spurningarnir gjørdir soleiðis, at teir umboðaðu breitt og kanska eisini tí at hetta er fyrstu ferð slík kanning er gjørd av okkum. Her verður hugsa um, at teir ymisku kundabólkarnir kunnu hava ymiskt tilknýti til kanningarstovurnar, sosum vatnkundar, kundar ið kannað fóður, sediment o.s.v.

Allir kundar, ið hava latið sýnir inn meira enn einaferð í 2007 og fram til oktober 2008, vóru útvaldir. Spurnarblaðið var sent hvørjum einstøkum kunda, íalt 91 kundar. Hesin partur var púrasta anonymur, við tað at tey eisini brúkti okkara viðlagda svarbjálva.

Kanningin var framd í oktober 2008, og kundin hevði íalt uml. 14 dagar at svara.

Tá svørini, íalt 43, svarandi til 47 %, komu aftur, var talt upp. Svara var uppá ymisku spurningarnar, bæði í mun til meting og týdning. Uppgerðin av hesum sæst í talvu I.

Uppgerð og tulking
Samlaða úrslitið av GAP kanningini er sum víst í myndini niðanfyri



Spurningarnir í myndini omanfyri eru :

1. Avtalaða kanningartíðin hjá kanningarstovunum er nøktandi
2. Bílegging av kanningum er nøktandi

3. Fakligi førleikin hjá kanningarstovunum er nøktandi
4. Tað hevur týdning at fáa akkrediteraðar kanningar
5. Tænastustøðið hjá kanningarstovunum er sum heild nøktandi
6. Kunningin um móttøku av sýnum á kanningarstovunum er nøktandi
7. Tað er lætt at fáa samband við rætta viðkomandi á kanningarstovunum
8. Tulkingar av úrslitum er nøktandi
9. Atgongdin til vegleiðingar og príslistan er nøktandi
10. Heimasíðan hjá HFS er brúkaravinarlig

Verður hugt eftir, har munurin er størst (t.v.s. størri enn 0,5), fæst at hetta er fyri spurning 2, 5, 7, 8 og 10, og har støði er lægri enn 3,5 fæst, at hetta er fyri spurning 2, 5, 9 og 10.

Kanningin vísur at fleiri spurningar mugu metast at verða heilt á góðari leið, tá tað umræður tilstand og týdning fyri kundan.

Hetta er t.d.

- Fakliga støði
- Tær akkrediteraðu kanningarnar
- Eisini kunningin til kundan um móttøku av sýnum er í lagi
- Tann tíðin kanningarnar verða avtalaðar til at skula fremjast eru eisini í lagi.

Har sum vit kunnu fremja betringar, er innan øki sum:

- Bíleggingin av kanningum er ikki nøktandi og mett verður eisini at tænastustøði hjá kanningarstovunum sum heild kundi verið betri. Hatta kann skyldast nógv viðurskifti, t.d. eina umbygging, ið hevur staði við í langa tíð, manglandi kapasitet, at kundar sum hava kundasáttmála, vanliga verða raðfestir frammum "her og nú" kundar/uppgávur. At man ikki fær fatur á rætta persóni við fyrstu kontakt til HS kann verða ein av orsøkunum. Hvat hetta skyldast er ikki gott at vita, men hetta fara vit at arbeiða við
- Eitt annað punkt, vit væl eru greið yvir, er okkara heimasíða. Hetta hevur kanska eisini samband við, hvussu vit kunna um okkara kanningarstovuprísir. Alt hetta krevur eina dagføring, men av tekniskum orsøkum er henda ikki framd enn.

Til einstøku oyðubløðini, kundi skrivast aðrar viðmerkingar. Niðanfyri eru allir viðmerkingarnar

- *Tænastustøði er sera svingandi, onkuntíð sera høgt og til tíðir sera vánaligt*
- *Týðandi at fáa boð um at sýnið er móttikið skjótast gjørligt*
- *Týðandi at fáa svar (vit tulka hetta sum svarseðil) skjótast gjørligt*
- *Tað tekur generelt ov langa tíð at fáa úrslit*
- *Hvat er akkrediteraðar kanningar?*
- *Samanumtikið væl nøgd. At gera 2 ára kundasáttmála fyri vatn og ískanning er super.*
- *SMS boð fínt. Gev øðrum deildum hugskotið um nøgdsemiskanning.*
- *Samskifti við kanningarstovurnar riggar sera væl. Eg eri góðskuleiðari og kann ikki annað enn verða væl nøgd við samstarvið. Onkur onnur deild hjá HFS kundi lært tað.*

- *Hava verið trupulleikar við at fáa gjørt kanning á mikrobiologisku kanningarstovuni (at taka ímóti sýnum).*
- *Rokningar ov illa útgreinaðar (møguliga betur um tilboð verður givið).*
- *Ikki nøktandi rabattilboð.*

Ætlan í kjalarvørri av nøgdsemiskanning

Í byrjanini av 2009, ætla vit at gera okkurt munagott við punkt 2 og 5, t.v.s. alt viðv. bíleggingum av kanningum og so tænastustøðið í breiðum týdningi.

Tað sum ítøkiliga verður hugsa um er

- Hvussu kundin hevur samband við kanningarstovuna. Alt í alt skal samskifti við kundan betrast, soleiðis at hetta gerst munadyggar fyri báðar partar
- Í nýggju kundasáttmálunum fyri 2009 og 2010, standa mailadressur hjá yvirlaborantum á kundakontraktini. Hetta vil vónandi bøta um samskifti við kundan.
- Telefonmóttøkan og samskifti við kundan. Fær telefonmóttøkan spora seg inn á, heilt ítøkiligt hvat tað er sum kundin vil verður lættari at fáa fatur á rætta viðkomandi á kanningarstovunum.
- Eitt punkt, ið tað verður ynskt kundi verið betri, er tulkingar av úrslitum. Tær avmarkingar ið liggja í akkrediteringini er at tulkast skal upp ímóti heilt ítøkiligum ásetingum í standardi ella lóg/kunngerð. Krevur tað tulking út yvir hetta, má tað metast at verða ráðgeving. Spurningurin er um tað ber til at fáa krøvini í EU direktivunum við á svarseðlarnar, tá EU direktivini vera lýst at galda her í Føroyum. Uppskot er um at gera ein eyka teig aftaná úrslitini, sum vísa EU krøvini, eitt nú í drekkivatni. Um hetta ikki letur seg gera, ber til at seta ein tekst við EU krøvunum undir viðmerkingar.

Eftirmeting

- Gott amboð, sum kann brúkast í øðrum sambandi á HS, t.d. at kanna nøgdsemið t.d. í.s.v. heilsuváttanir, rokningar frá HS til kunda, ella at velja ein serstakan kundabólk út, t.d. vatnkundar og so gera eina kanning meira nágreiniliga, akkurát uppá tað, t.d. hetta við samskifti (GLOBI SMS).
- Í hesari kanningini hava vit valt ein “felags” kunda, t.v.s. tann sum fær orginala svarseðilin og debitorrokningina. Hesin er tó ikki altíð tann sum hevur beinleiðis sambandið við HS og hesin kundin kann hava ymisk viðurskifti við kanningarstovuna, t.d. svimjihylur, spillvatn, drekkivatn o.s.v. Tá kundin svarar, kann tað verða í mun til øll hesi viðurskiftini og tí kann tulkingin av úrslitunum gerast nakað gruggut
- Kundin kann ofta verða “debitorurin”, t.v.s. tann ið fær rokningina, og tað er ikki sikkurt at tey sum hava svara spurnarblaðnum, eru tey sum hava tað dagliga sambandið við kanningarstovurnar.

Fylgiskjal I

Samlað uppgerðin yvir kanningina, er víst í talvu I, fyri kundar ið kannað ofta. Allarhelst eru hetta teir ið hava kundasáttmála. Kundar ið kannað ofta, eru útvaldir soleiðis, at hetta eru teir, ið hava meira enn eina kanning um kvartali. Hesir eru valdir út, tí teir mugu metast at hava størri týdning fyri kanningarstovurnar.

TALVA I

Kundar ið kannað ofta	Als ikki samd	Minni samd	Samd	Heilt samd	Sera samd	
1 Avtalaða kanningartíðin hjá KS er nøktandi	1	3	14	12	11	TILSTANDUR
	0	1	15	8	17	TÝDNINGUR
2 Bílegging av kanningum er nøktandi	3	7	12	12	9	TILSTANDUR
	0	0	14	8	19	TÝDNINGUR
3 Fakligi førleikin hjá KS er nøktandi	0	0	15	7	18	TILSTANDUR
	0	0	11	6	23	TÝDNINGUR
4 Tað hevur týdning at fáa akkrediteraðar kanningar	0	0	15	7	18	TILSTANDUR
	0	0	11	6	23	TÝDNINGUR
5 Tænastustøðið hjá KS er sum heild nøktandi	1	3	24	11	3	TILSTANDUR
	0	0	17	5	19	TÝDNINGUR
6 Kunningin um móttøku av sýnum á KS er nøktandi	1	5	11	8	14	TILSTANDUR
	0	0	14	10	15	TÝDNINGUR
7 Tað er lætt at fáa samband við rætta viðkomandi á KS	1	7	9	16	11	TILSTANDUR
	0	0	9	13	21	TÝDNINGUR
8 Tulkingar av úrslitum er nøktandi	2	2	19	10	9	TILSTANDUR
	0	0	13	7	22	TÝDNINGUR
9 Atgongdin til vegleiðingar og príslistan er nøktandi	0	9	17	8	6	TILSTANDUR
	0	4	16	8	11	TÝDNINGUR
10 Heimasíðan hjá HFS er brúkaravinarlig	3	11	17	7	2	TILSTANDUR
	0	4	14	9	12	TÝDNINGUR