



Bilag

Resultater om indkøbsordningen, brugerundersøgelse 2013

Som led i den årlige brugerundersøgelse på hjemmeplejeområdet er der i brugerundersøgelsen for 2013 stillet en række spørgsmål om indkøbsordningen. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews i perioden fra 3. okt. 2013 til 31. okt. 2013 og der er ca. 500 deltagere, der har svaret på spørgsmålene om indkøbsordningen.

Der er stillet et overordnet spørgsmål om tilfredshed med indkøbsordningen, og fire underspørgsmål om serviceniveauet og kvaliteten af varerne. I tabel 1 og 2 nedenfor kan man se hvordan svarene er fordelt på de to leverandører. På det overordnede tilfredshedsspørgsmål (tabel 1) er svarene omregnet til en tilfredshedsscore, som gør det muligt at sammenligne svarene med 2012.

Tabel 1: Tilfredshedsscore, samlet tilfredshed med indkøbsordningen, fordelt på leverandør

Skala 0-100	iPosen (n=137)	Multi Indkøb (n=373)	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning?	38	47	45	80*

**Tilfredshedsscoren på indkøbsordningen i 2012*

Det ses i tabel 1, at tilfredshedsscoren er faldet markant fra 80 i 2012 til 45 i 2013.

I tabel 2 nedenfor ses svarene på underspørgsmålene om serviceniveauet for indkøbsordningen og kvaliteten af varer, opgjort efter om borgerne bruger iPosen eller Multi Indkøb.

10-12-2013

Sagsnr.
2013-0255993

Dokumentnr.
2013-0255993-3

Sagsbehandler
Mette Bergholdt

**Afdelingen for Data og
Analyse**

Sjællandsgade 40 G, 3.
sal
2200 København N

Telefon
3530 3178

Mobil

E-mail
Z81S@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290656

www.kk.dk

Table 2: Share, which answers "Yes" to questions about service level and quality of goods

Andel, som svarer "Ja"	iPosen (n=137)	Multi Indkøb (n=373)	SUF 2013
Kontakter din leverandør dig, på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer?	72 %	74 %	73 %
Får du leveret dine varer, på det aftalte tidspunkt?	75 %	70 %	71 %
Får du leveret enten de varer du har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer?	40 %	41 %	41 %
Er du tilfreds med den kundeservice du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt?	48 %	55 %	53 %

Approximately 70 % of users say yes to being contacted by their supplier at agreed times and yes to receiving goods at agreed times, ca. 40 % answer yes to receiving the goods they have ordered or satisfactory replacement goods, and about 50 % are satisfied with customer service and waiting time at customer service.

The answers for the two suppliers iPosen and Multi Indkøb are relatively even, except for the question about satisfaction with customer service and waiting time at customer service, where there is a higher satisfaction with Multi Indkøb than with iPosen.

In table 3 below you can see how the answers to the purchase questions are distributed among the different response options:

Tabel 3: svarfordelinger på alle spørgsmål om indkøbsordning

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med: Din indkøbsordning? (n = 451)	13%	26%	11%	25%	24%	1%	100%

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Total
Kontakter din leverandør dig, på det aftalte tidspunkt vedrørende bestilling af varer? (n = 421)	73%	11%	13%	2%	100%
Får du leveret dine varer, på det aftalte tidspunkt? (n = 441)	71%	16%	11%	1%	100%
Får du leveret enten de varer du har bestilt eller tilfredsstillende erstatningsvarer? (n = 436)	41%	29%	28%	2%	100%
Er du tilfreds med den kundeservice du kan ringe til, herunder ventetiden inden du får kontakt? (n = 410)	53%	13%	21%	13%	100%