

SMS-undersøkelser:

- Hva slags svarandel har andre som gjennomfører tilsvarende undersøkelser? (sjekke med Nav, Skatteetaten, Helfo)
- Kan man se hvor gamle de som svarer er?
- Hva gjør man med brukere som ikke kan svare på SMS-undersøkelsen, for eksempel hvis de ikke har smarttelefon? Gjelder særlig eldre.
- Kommunikasjon med de som ikke snakker godt norsk, og har utfordringer med å forstå
- Har vi noen prosent for når vi kan vurdere om resultatene er statistisk signifikante? Ja, vi har en analytiker som har satt den standarden. Oppfordring til å jobbe med dette, se på mørketall og forsøke å avdekke hvorfor de som ikke svarer, ikke gjør det.
- Se på hvordan SMS og lenke faktisk ser ut
- Kan spørreundersøkelsen legges ut på helsenorge, så man kan svare direkte der og ev. få en SMS om at det ligger en undersøkelse der de kan svare på?
- Service på telefon: påfallende like resultater over regionene, er det noe galt i spørsmålene?
- Viktig å analysere årsakene bak resultatene, er det utydelig hva vi er ute etter for eksempel

Ventetid:

- Ventetid før og etter behandling, blir det sammenlagt, eller gjelder det per tur?
- Praktiseres dette likt i Norge? Opplevs langt fra dette i Nord. Vi er foreløpig i pilot, og serviceerklæringen er ikke lagt ut ennå.

Serviceparameterne måler egentlig bare drosje. Det viktigste for pasientene er når dagen skal begynne og slutte. På hvilken måte vil serviceparameterne få betydning for andre transportmidler? For eksempel hvis man skal reise med buss eller båt, og ventetiden det gir på behandlingsstedet. Kan hindre dreining fra RMR til RUR om man må vente lenge hvis man skal ta buss, men kortere hvis man får taxi. Det å ikke ha med serviceparametere for buss for eksempel, gir en motivasjon for å ta taxi i stedet, og det er ikke dit man vil. Ønsker at serviceparametere skal gå lenger i å ivareta pasientene.