



# Befolkningsundersøkelse for Helse Vest RHF

## Resultatrapport: Mai 2021

Leverandør: Respons Analyse

# PROSJEKTINFORMASJON

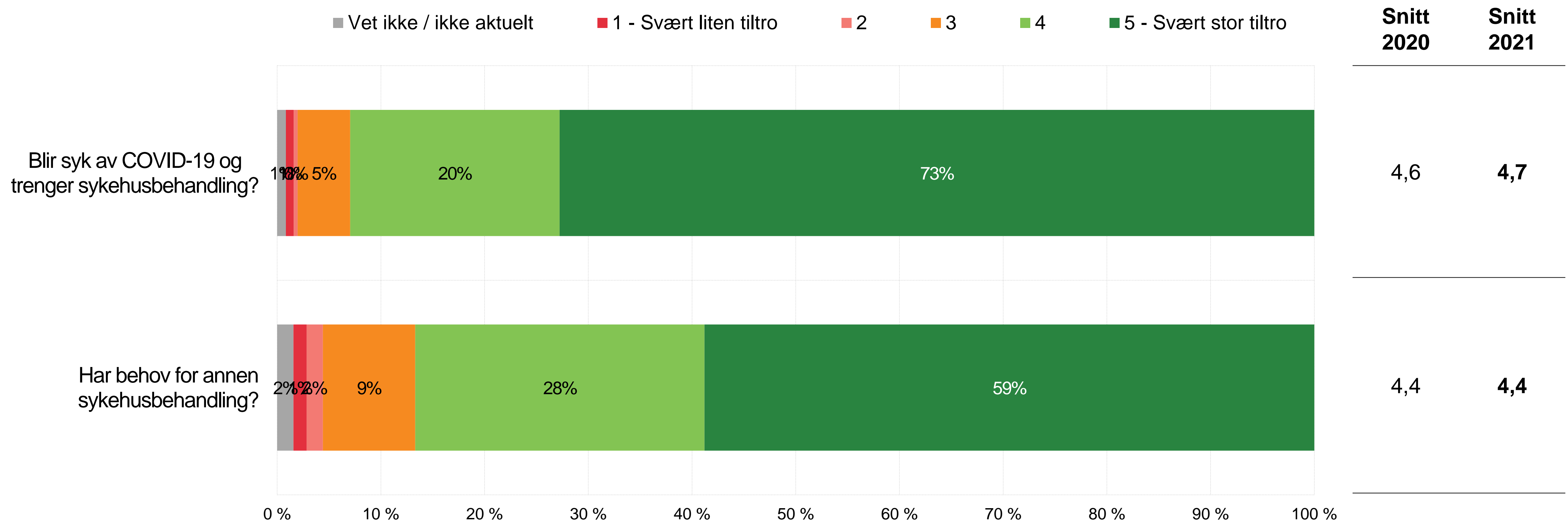
<b>Oppdragsgiver</b>	Helse Vest RHF
<b>Formål</b>	Formålet med undersøkelsen er å kartlegge befolkningens tiltro til at de vil få den sykehusbehandlingen de trenger, samt kartlegge spørsmål angående kommunikasjon fra spesialisthelsetjenesten i løpet av de siste 12 måneder. Undersøkelsen inkluderer også omdømmerelaterte påstander om sykehuset i området der de bor. Resultat fra undersøkelsen er sammenlignet med resultat fra en tilsvarende måling utført i mars 2020.
<b>Utvalg og datainnsamling</b>	Totalt er det gjennomført 2000 telefonintervju med befolkningen over 18 år som er bosatt i Helse Vest RHF sitt nedslagsområde. Intervjuene er kvotert etter foretaksområde, Det er gjennomført 500 intervju per Helse Bergen, 500 intervju per Helse Stavanger, 500 intervju per Helse Førde og 500 intervju per Helse Fonna
<b>Dato for gjennomføring</b>	Datainnsamlingen ble gjennomført som telefonintervju (CATI) i perioden 11. – 24. mai 2021.
<b>Vekting</b>	Alle resultat for Helse Vest RHF totalt er vektet i forhold til fordeling i kjønn, alder og bosted i befolkningen i hele nedslagsområdet. Resultater som omhandler det enkelte foretaksområdet er vektet i forhold til befolkningens fordeling i det enkelte området. Vektete baser fremvises for totalresultatene i denne rapporten, mens baser per foretaksområder fremvises som antall svar per område.
<b>Feilmarginer</b>	Resultatene må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 2,2 prosentpoeng for de totale resultatene og innenfor feilmarginer på +/- 4,4 prosentpoeng for resultatene per foretaksområde med 500 intervju. Feilmarginene for nedbrytning er større, siden utvalget er mindre.
<b>Leverandør</b>	Respons Analyse



# Tiltro til sykehusbehandling

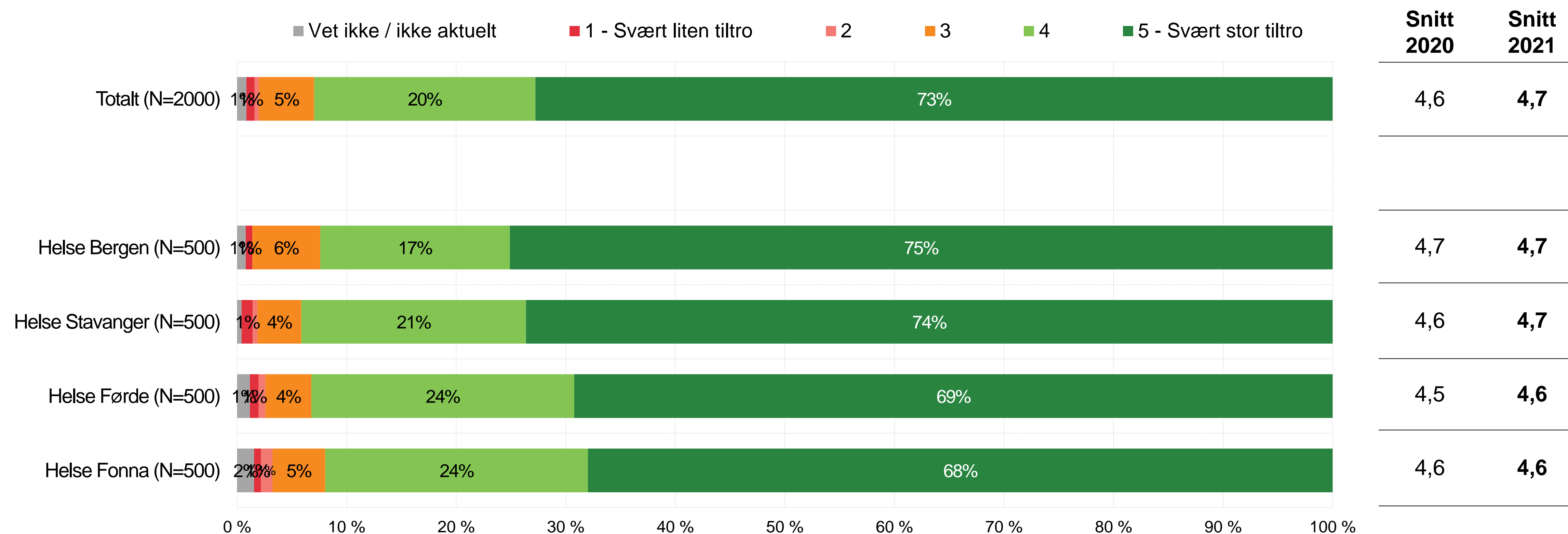
**Befolkningen har stor tiltro til at de vil få den sykehusbehandlingen de trenger hvis de blir syke.** Respondentene oppgir større tiltro til at de får den behandlingen de trenger om de blir syk av COVID-19, enn ved behov for annen sykehusbehandling. Det er ingen signifikante forskjeller fra 2020.

Hvor stor tiltro har du til at du vil få den behandlingen du trenger hvis du... (N=2000)



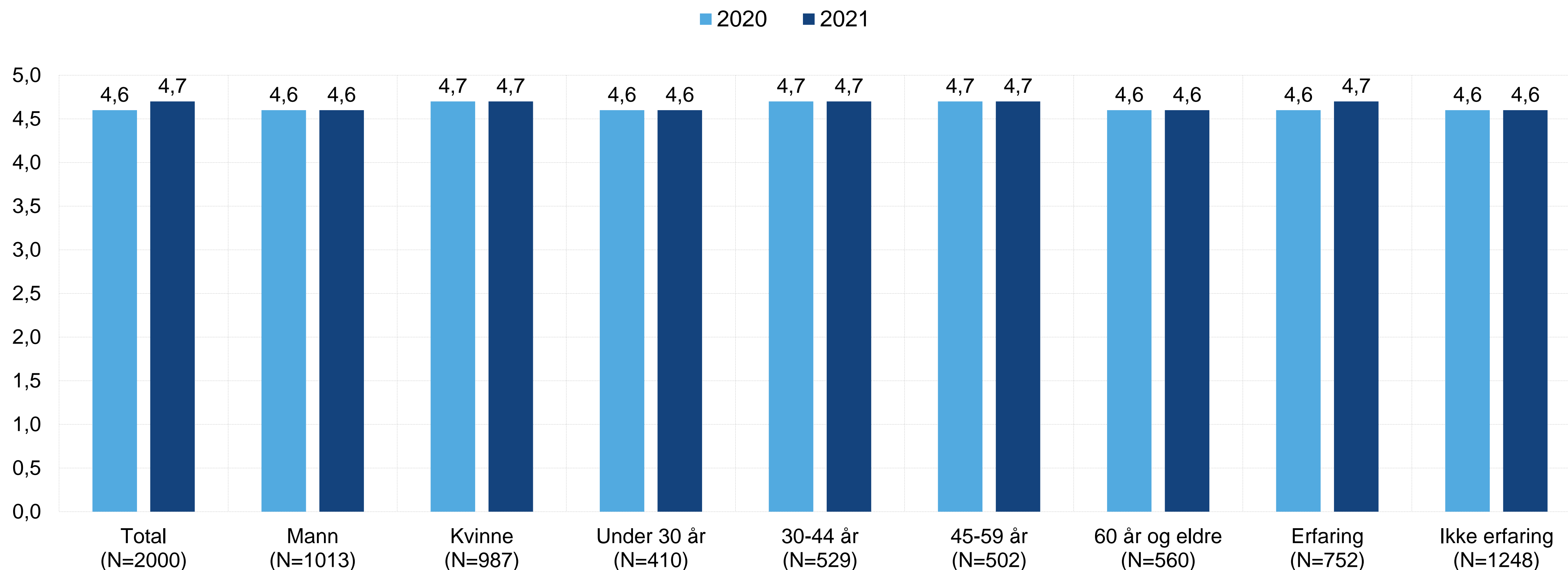
**Befolkningen har stor tiltro til at de vil få den behandlingen de trenger om de blir syk av COVID-19.** Flertallet av respondentene oppgir at de har svært stor tiltro til dette. Det er ingen signifikante forskjeller i snittresultatene per helseforetak, og resultatene er stabile med resultat fra målingen i 2020.

Hvor stor tiltro har du til at du vil få den behandlingen du trenger hvis du blir syk av COVID-19 og trenger sykehusbehandling?



**Det er stor tiltro i befolkningen til at de får den behandlingen de trenger om de blir syk av COVID-19 på tvers kjønn og alder.** Det er et høyt snitt på tvers av de demografiske variablene. Det er heller ingen signifikant forskjell basert på respondenten erfaringsnivå med sykehuset ila. de siste 12. mnd.

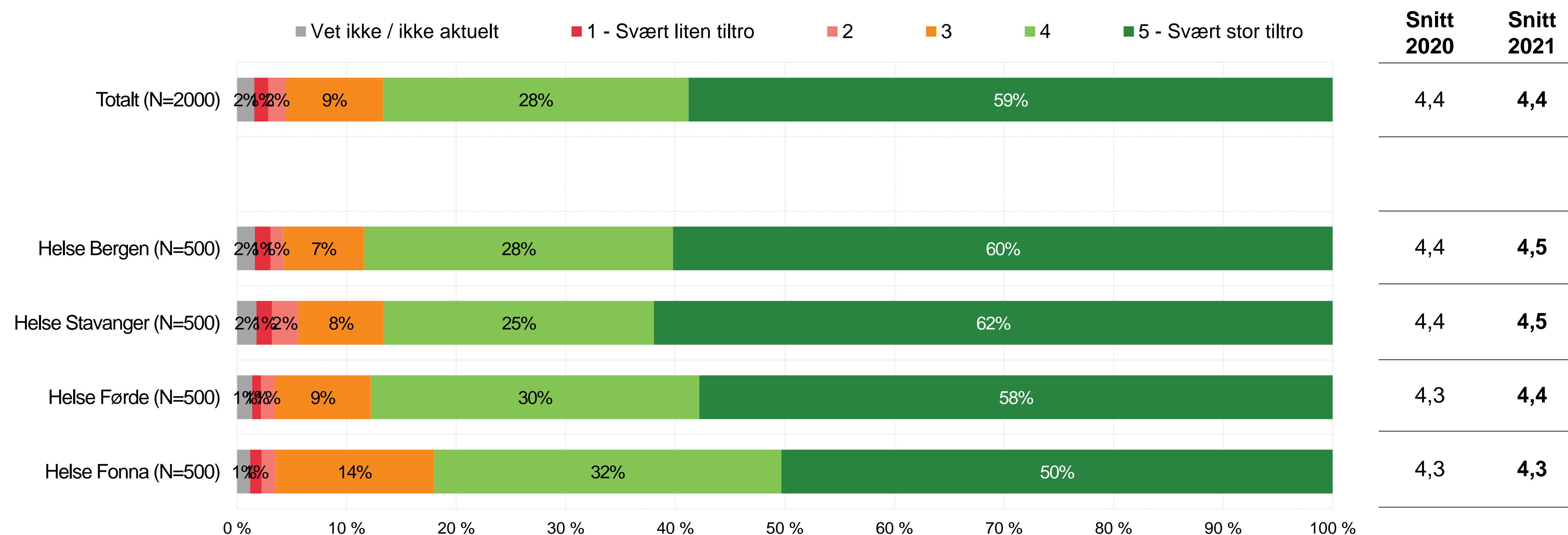
Hvor stor tiltro har du til at du vil få den behandlingen du trenger hvis du blir syk av COVID-19 og trenger sykehusbehandling?



\*Årets resultat er sammenlignet med tilsvarende måling fra 2020. Basene presentert i grafikken omhandler årets måling (2021). Basene per nedbrytning fra målingen i 2020: Total=2008, Mann=1015, Kvinne=993, , Under 30år=409, 30-44 år=529, 45-59år=506, 60 år og elder=564, Erfaring=322, Ikke erfaring=1686.

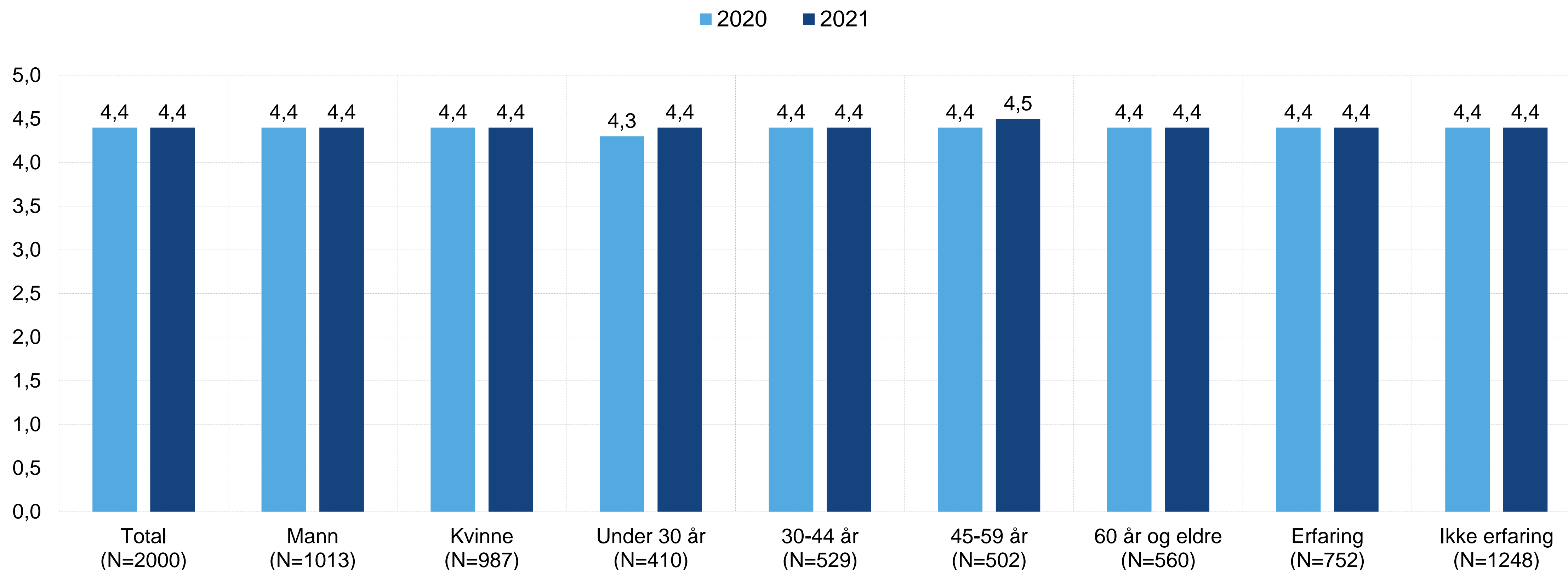
**Befolkningen har tiltro til at de vil få den behandlingen de trenger hvis de får behov for sykehusbehandling (annet enn COVID-19).** Flertallet oppgir at de har svært stor tiltro til dette. Resultatet er stabilt med 2020. Helse Fonna skiller seg negativt ut fra totalen ved at det rapporteres en lavere tiltro.

Hvor stor tiltro har du til at du vil få den behandlingen du trenger hvis du har behov for annen sykehusbehandling?



**Det er tiltro i befolkningen til at de vil få den behandlingen de trenger hvis de får behov for sykehusbehandling (annet enn COVID-19) på tvers kjønn og alder. Det er et høyt snitt på tvers av nedbrytning per demografi. Det er heller ingen signifikant forskjell basert på respondentens erfaringsnivå.**

Hvor stor tiltro har du til at du vil få den behandlingen du trenger hvis du blir syk av COVID-19 og trenger sykehusbehandling?



\*Årets resultat er sammenlignet med tilsvarende måling fra 2020. Basene presentert i grafikken omhandler årets måling (2021). Basene per nedbrytning fra målingen i 2020: Total=2008, Mann=1015, Kvinne=993, , Under 30år=409, 30-44 år=529, 45-59år=506, 60 år og elder=564, Erfaring=322, Ikke erfaring=1686.

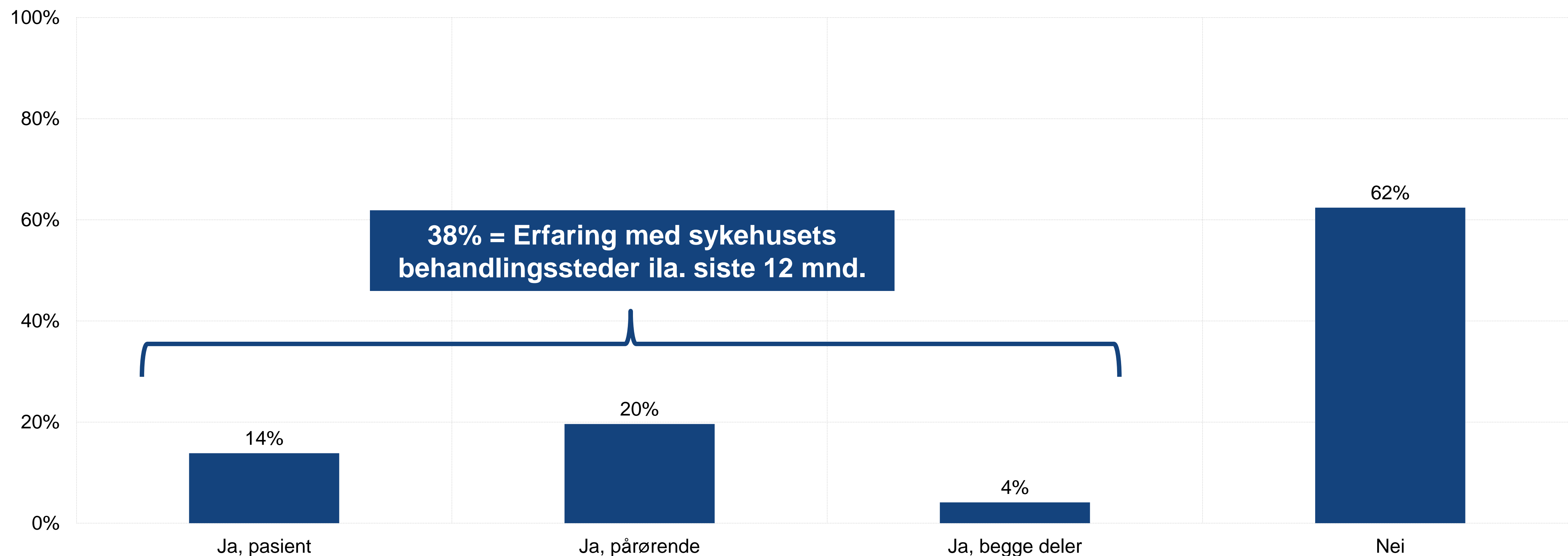




**Erfaring med spesialisthelsetjenesten ila. de siste 12 mnd.**

## En andel på 38% av respondentene oppgir at de har hatt erfaring som pasient og/eller pårørende med sykehusets behandlingssteder i løpet av de siste 12 måneder.

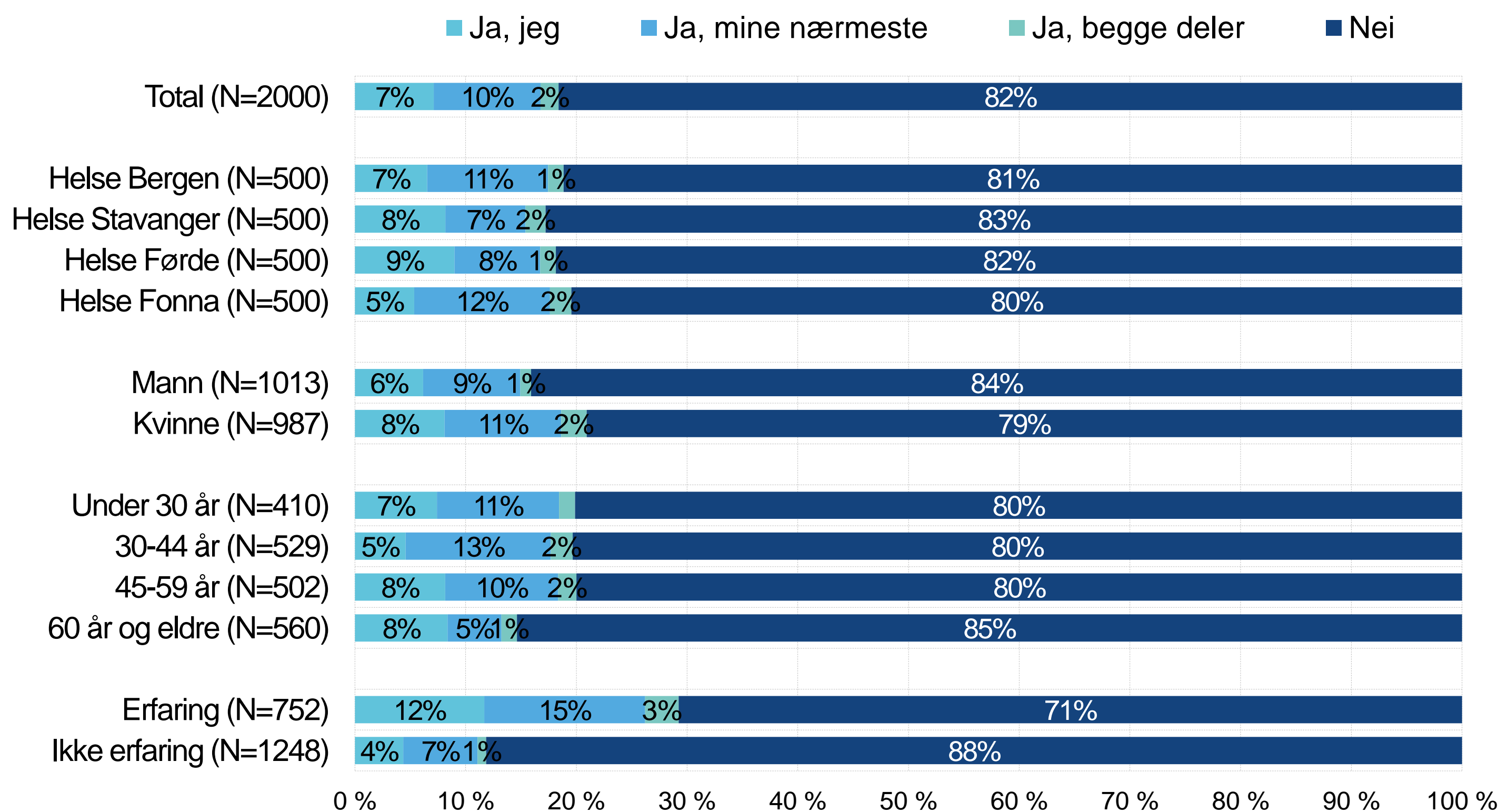
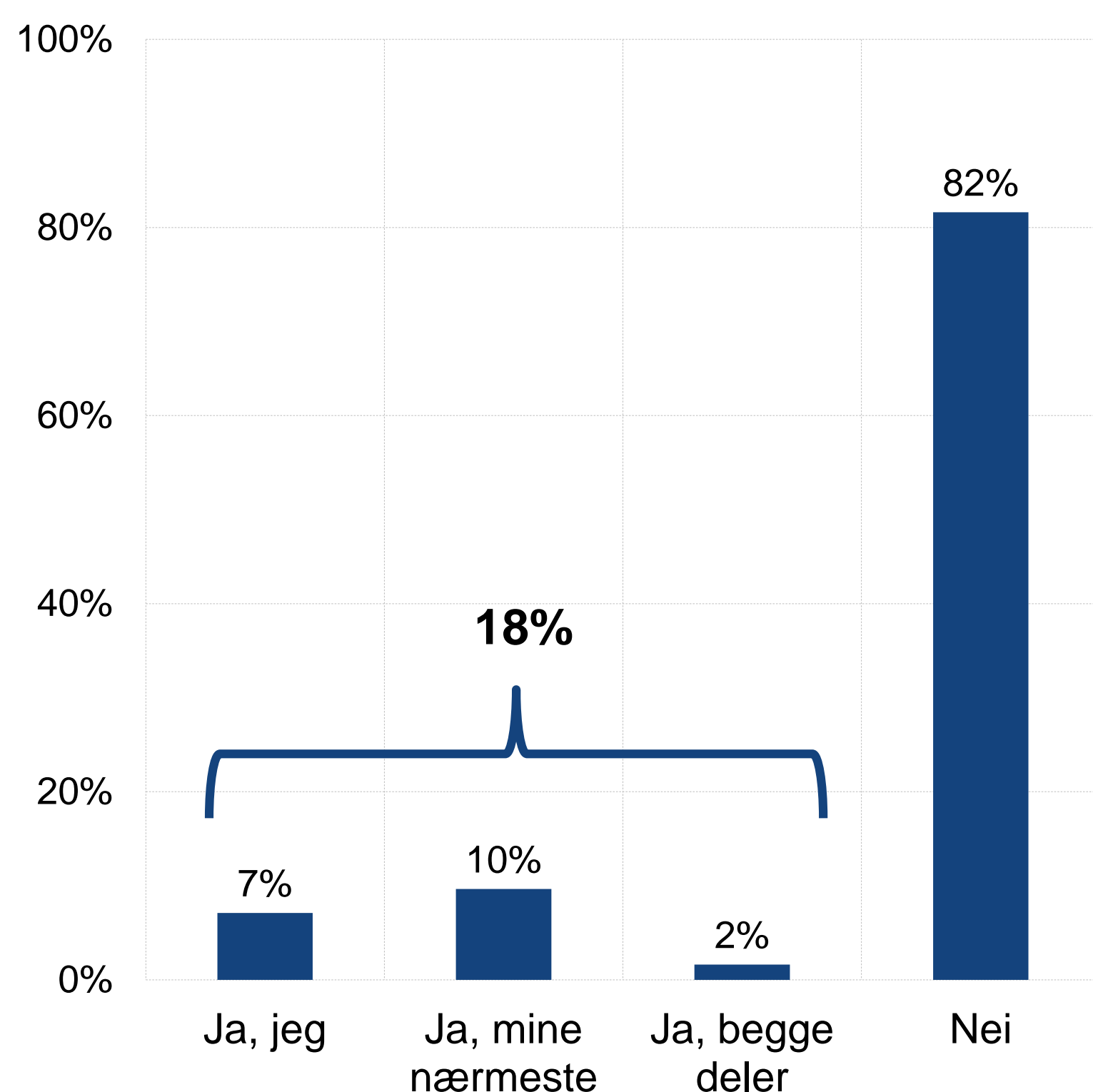
Har du selv - eller har en av dine nærmeste vært pasient på et av sykehusets behandlingssteder i løpet av de siste 12 måneder?



*\*\*For videre bruk av dette spørsmålet som bakgrunnsvariabel har svaralternativene blitt gruppert til de som har «erfaring» og de som «ikke har erfaring».*

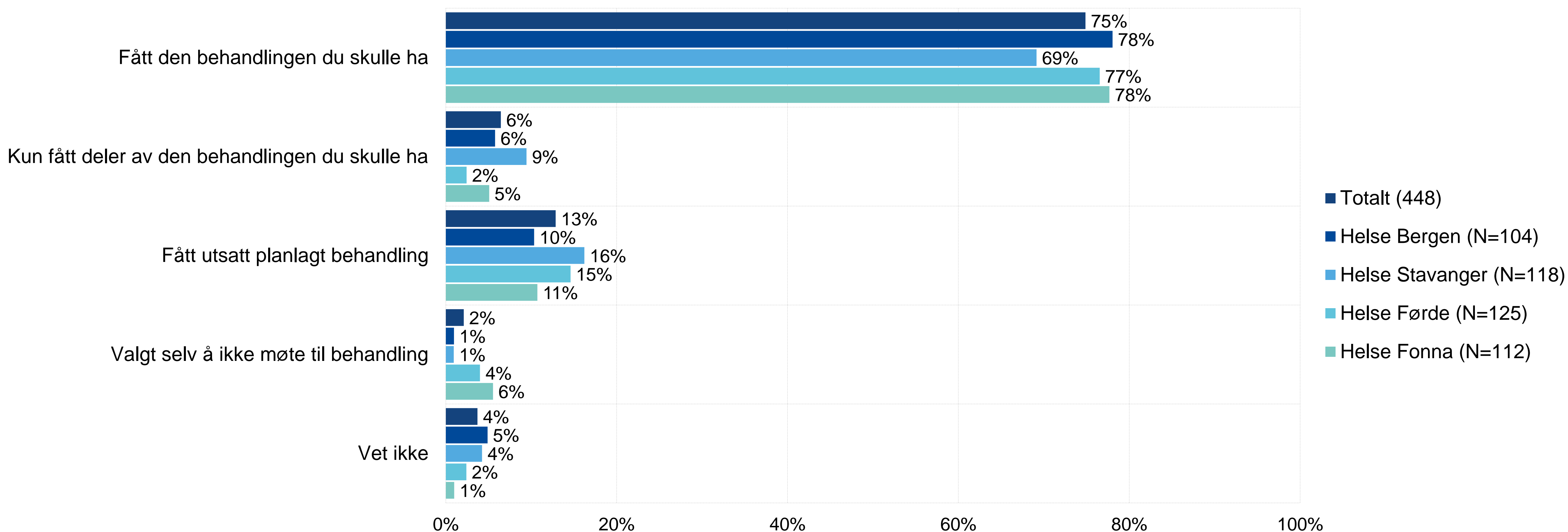
**En andel på 18% oppgir at de selv, eller en av deres nærmeste, har hatt en eller flere avtaler som er blitt utsatt eller kansellert ila. de siste 12 mnd. Kvinner oppgir dette i noe større grad enn menn, og de med erfaring oppgir dette i større grad enn de uten erfaring. Ingen signifikante forskjeller per helseforetak.**

Har du eller en av dine nærmeste hatt en eller flere avtaler på et av sykehusets behandlingssteder som er blitt utsatt eller kansellert i løpet av de siste 12 måneder? (N=2000) / Nedbrutt per demografi og helseforetak



**Blant dem som har vært pasient, eller har hatt minst en sykehusavtale i løpet av de siste 12 måneder, oppgir 3 av 4 (75%) at de har fått den behandlingen de skulle ha. En andel på 13 % oppgir å ha fått den planlagt behandlingen utsatt, mens 6% oppgir at de kun har fått deler av den behandlingen.**

Du nevnte at du har hatt sykehusavtale eller vært pasient i løpet av de siste 12 måneder. Har du i denne perioden...

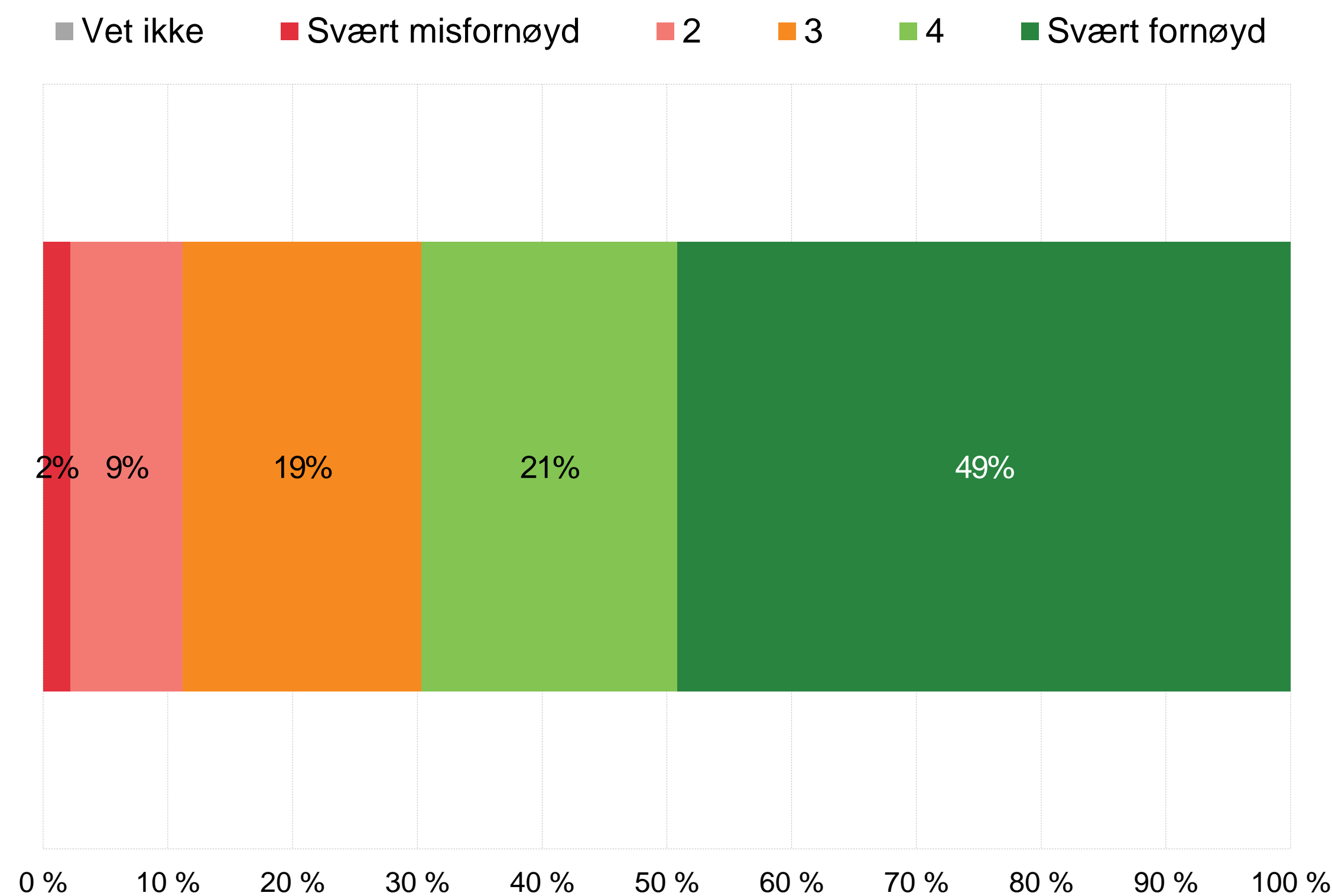
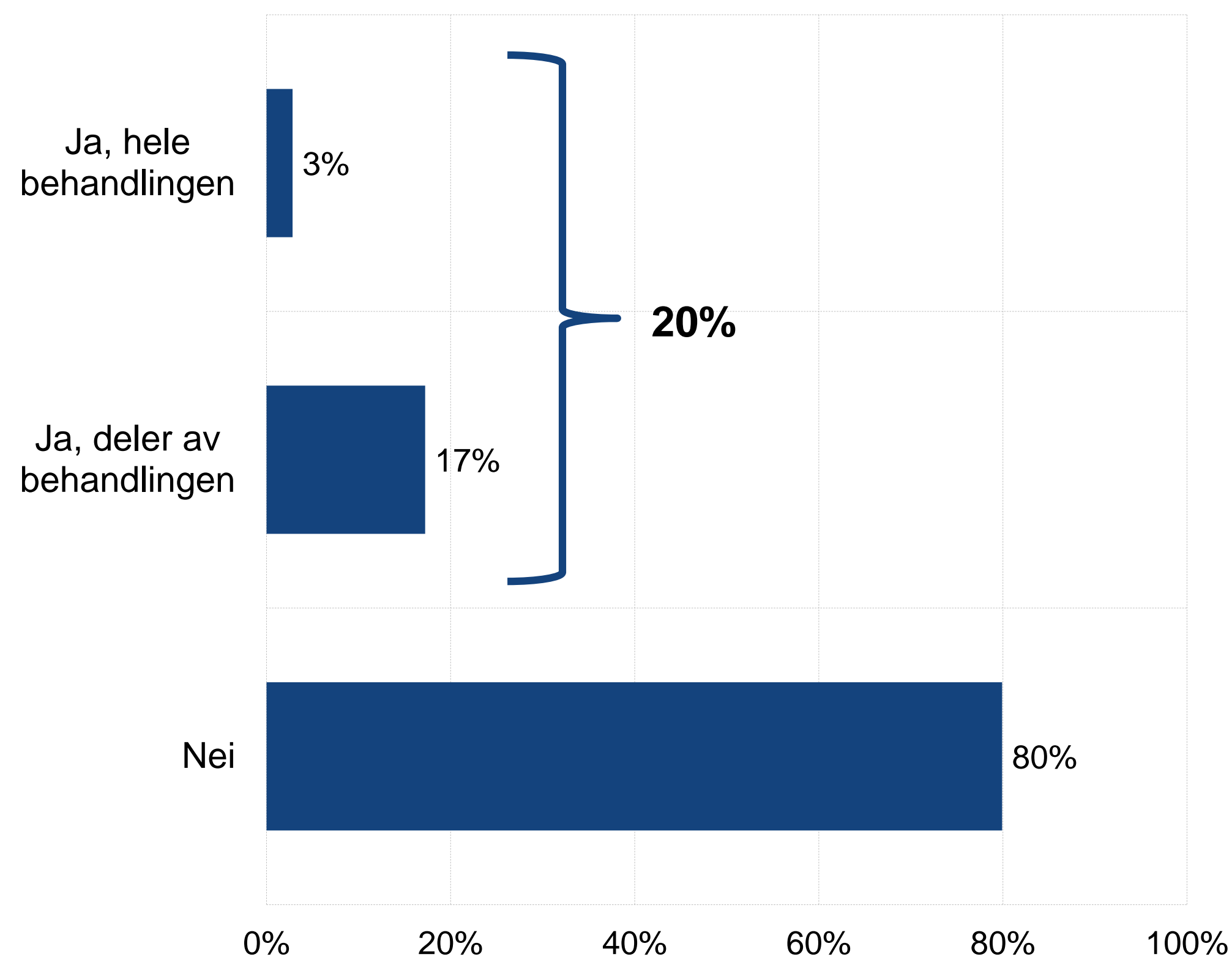


*FILTER: Kun stilt dem som har hatt erfaring som pasient ila. de siste 12 måneder, og/eller selv har hatt en planlagt avtale på et av sykehusets behandlingssteder.*

**En andel på 20% av de respondentene som har fått behandling ilt. de siste 12 månedene oppgir å ha gjennomført telefon- og/ eller videokonsultasjon som del av behandlingen. Flertallet av respondentene som har gjennomført en telefon- og/ eller videokonsultasjon er fornøyd med at dette ble tilrettelagt for dem.**

Har denne behandlingen eller deler av behandlingen vært gjennomført som telefon- og/ eller videokonsultasjon? (N=364)

Alt i alt, hvor fornøyd er du med at det ble tilrettelagt for behandling via telefon- og/ eller videokonsultasjon? NB: **Svært lav base** (N=73)



FILTER: Kun stilt dem som oppgir at de har fått behandling ilt. de siste 12 måneder.

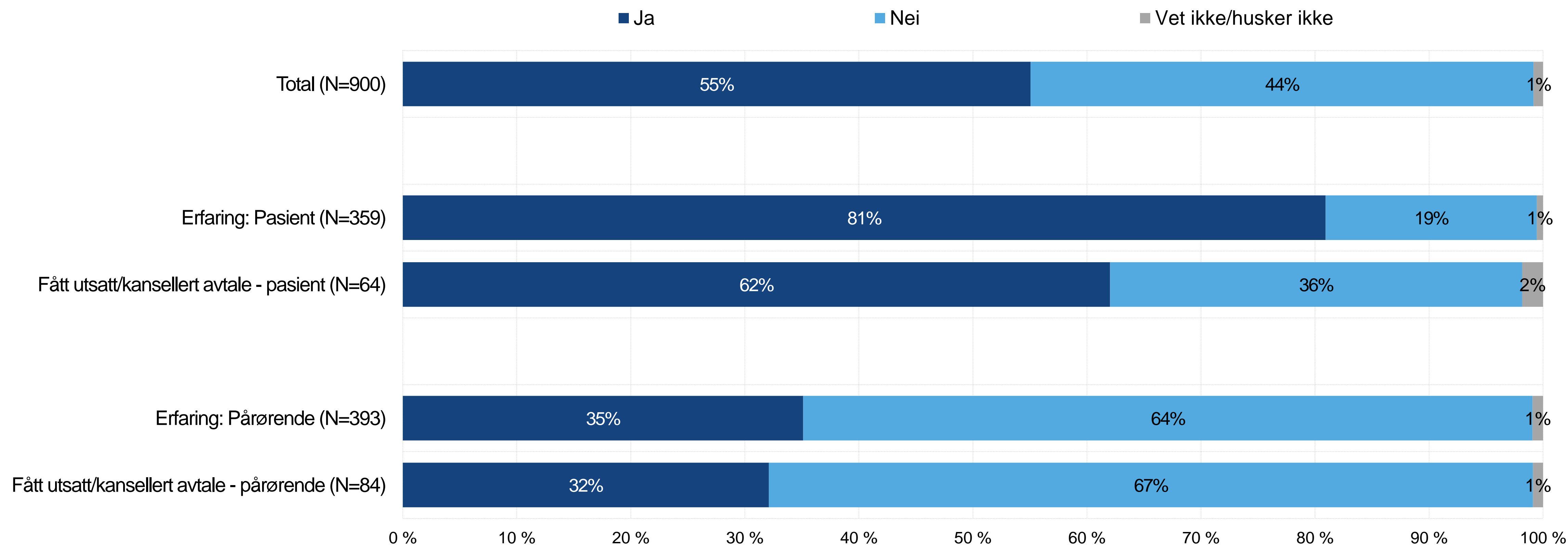
FILTER: Kun de som har gjennomført telefon og/eller videokonsultasjon



# Kontakt med sykehuset

**Det stor variasjon i andelen som oppgir at de har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehusene basert på deres erfaringer med spesialisthelsetjenesten i perioden.** Andelen som selv har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehusene er størst blant respondentene med erfaringer som pasient.

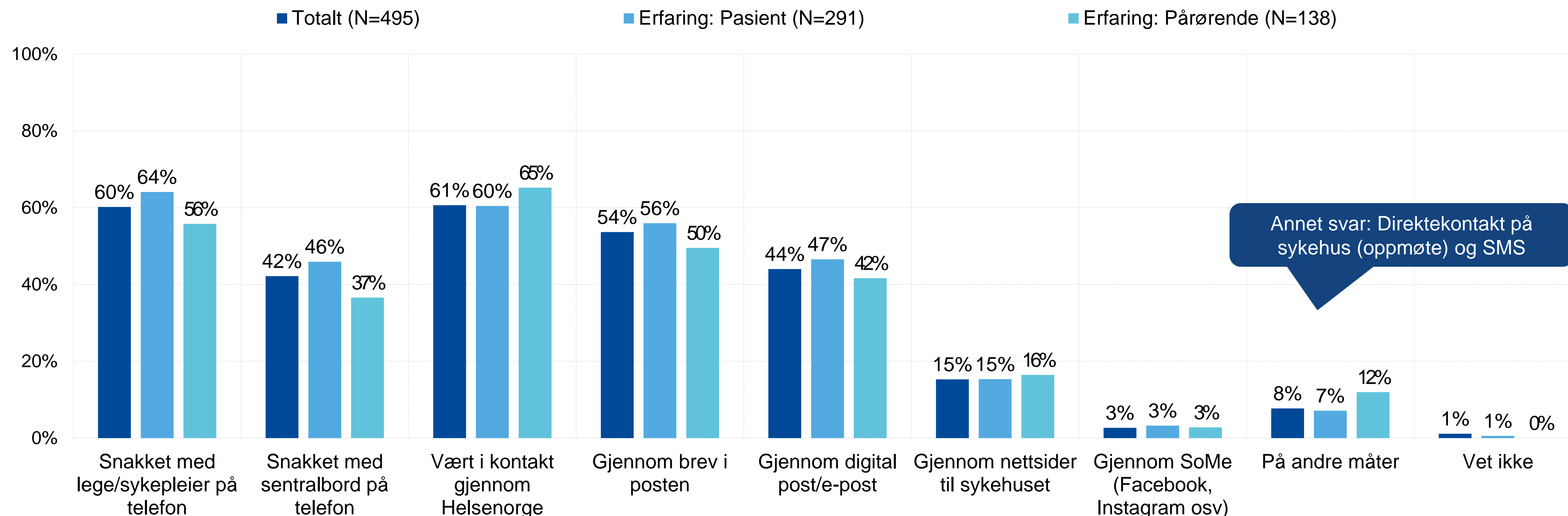
Har du vært i kontakt med eller fått informasjon fra sykehuset i løpet av de siste 12 måneder? (N=900) / NB: Lave baser per nedbrytning



*FILTER: Kun stilt dem som har hatt erfaring som pasient eller pårørende ila. de siste 12 måneder, og/eller erfaring med planlagt avtale på et av sykehusets behandlingssteder.*

**Blant dem som har hatt kontakt eller fått informasjon i denne perioden oppgir flest å ha snakket med lege/sykepleier, eller vært i kontakt gjennom Helsenorge. Brev i postkassen, digital post, samt at de har snakket med sentralbordet oppgis også av mange. Det er små forskjeller i kontaktflatene per erfaringsnivå.**

På hvilken måte har du hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehuset i denne perioden? Har du... / Flere svar mulig (N=495)

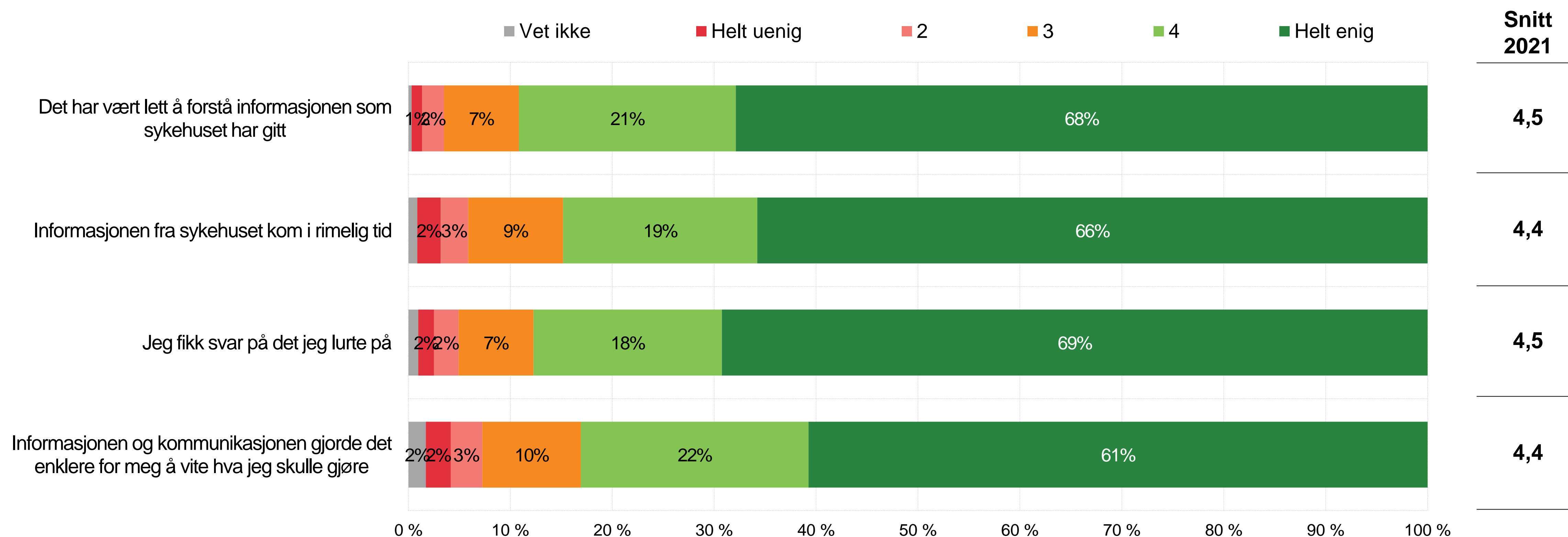


*FILTER: Kun stilt dem oppgir at de har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehuset i løpet av de siste 12 måneder. NB: Respondenter som har hatt kontakt grunnet utsatte/kansellerte avtaler som pasient og/eller pårørende ila. de siste 12 mnd. inngår i totalen, men er utelatt som egne nedbrytninger grunnet lav base (<50).*



**De målte påstandene om informasjonen fra sykehuset vurderes godt av respondentene som har hatt kontakt eller fått informasjon av sykehuset ila. perioden.** Det er størst andeler som oppgir å være enig i påstandene om at det var «lett å forstå informasjonen», og at de «fikk svar på det de lurte på».

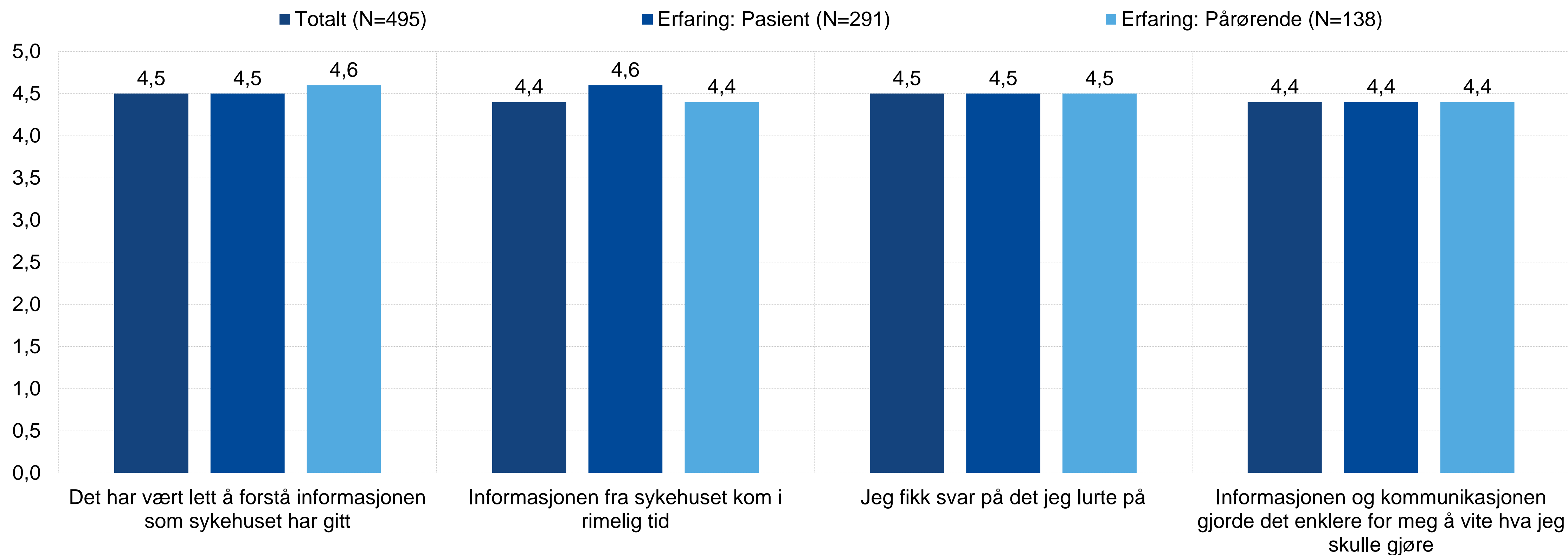
Hvordan vil du vurdere følgende utsagn om informasjonen du (eller dere) har fått fra sykehuset i perioden? (N=495)



*FILTER: Kun stilt dem oppgir at de har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehuset i løpet av de siste 12 måneder.*

**Informasjonen blir vurdert godt av både dem som har erfaring som pasient og dem som har erfaring som pårørende. Det er små forskjeller i vurderingene basert på erfaringsnivå. Respondentene med erfaring som pasient vurderer påstanden om at informasjonen kom i rimelig tid bedre enn de andre.**

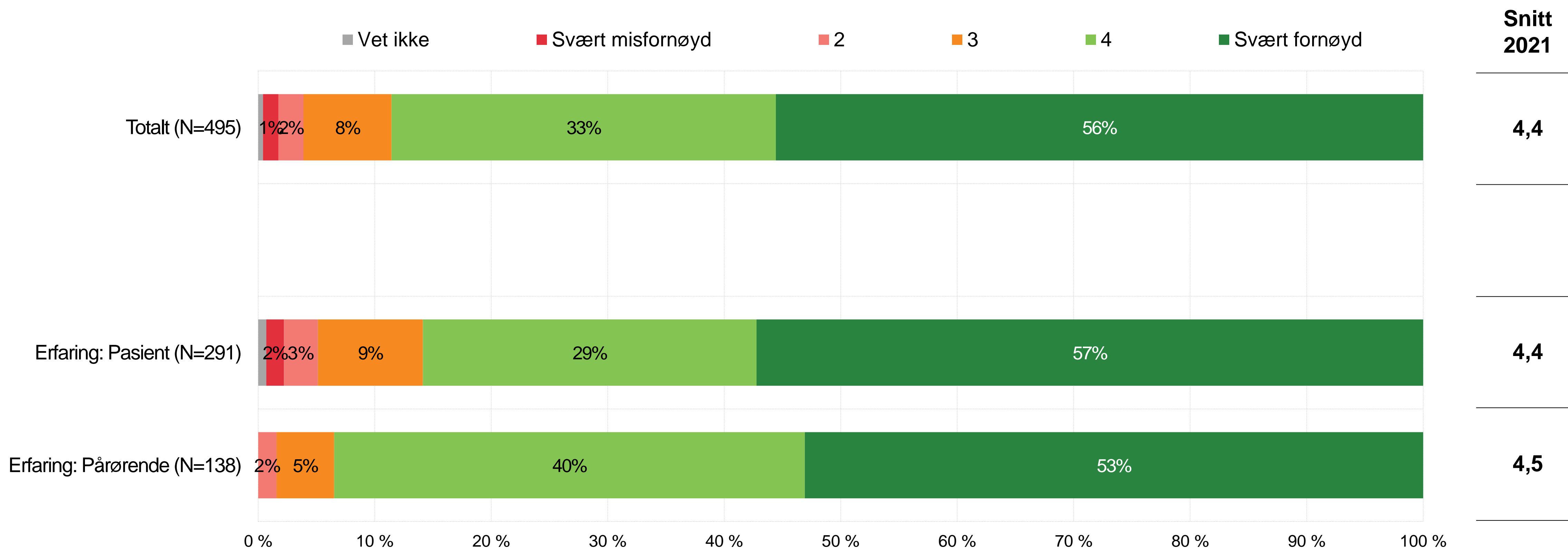
Hvordan vil du vurdere følgende utsagn om informasjonen du (eller dere) har fått fra sykehuset i perioden? (N=495)



*FILTER: Kun stilt dem oppgir at de har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehuset i løpet av de siste 12 måneder. NB: Respondenter som har hatt kontakt grunnet utsatte/kansellerte avtaler som pasient og/eller pårørende ila. de siste 12 mnd. inngår i totalen, men er utelatt som egne nedbrytninger grunnet lav base (<50).*

**Alt i alt er respondentene som har hatt kontakt eller fått informasjon av sykehuset ila. de siste 12 måneder godt fornøyd med informasjonen/kommunikasjonen. Over halvparten av respondentene oppgir at de er svært fornøyd. Ingen signifikant forskjell basert på erfaringsnivået til respondentene.**

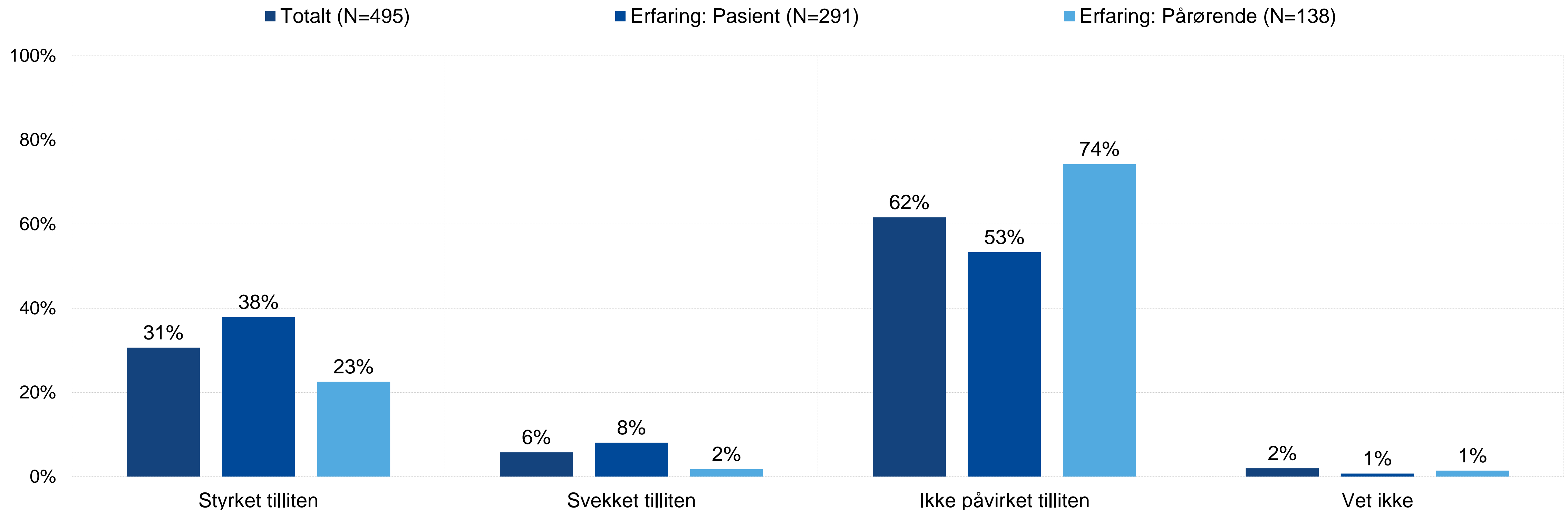
Alt i alt, hvor fornøyd har du vært med informasjonen eller kommunikasjonen du har hatt med sykehuset i perioden?



*FILTER: Kun stilt dem oppgir at de har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehuset i løpet av de siste 12 måneder. NB: Respondenter som har hatt kontakt grunnet utsatte/kansellerte avtaler som pasient og/eller pårørende ila. de siste 12 mnd. inngår i totalen, men er utelatt som egne nedbrytninger grunnet lav base (<50).*

**31% av respondentene som har hatt kontakt eller fått informasjon av sykehuset i perioden oppgir at informasjonen/kommunikasjonen har bidratt til å styrke tilliten til sykehuset. 6% oppgir at den har svekket tilliten. De som har erfaring som pasient oppgir i størst grad at informasjon har påvirket tilliten.**

Har informasjonen og kommunikasjonen du har hatt med sykehuset i denne perioden bidratt til å styrke eller svekke tilliten til sykehuset, eller har den ikke påvirket tilliten?



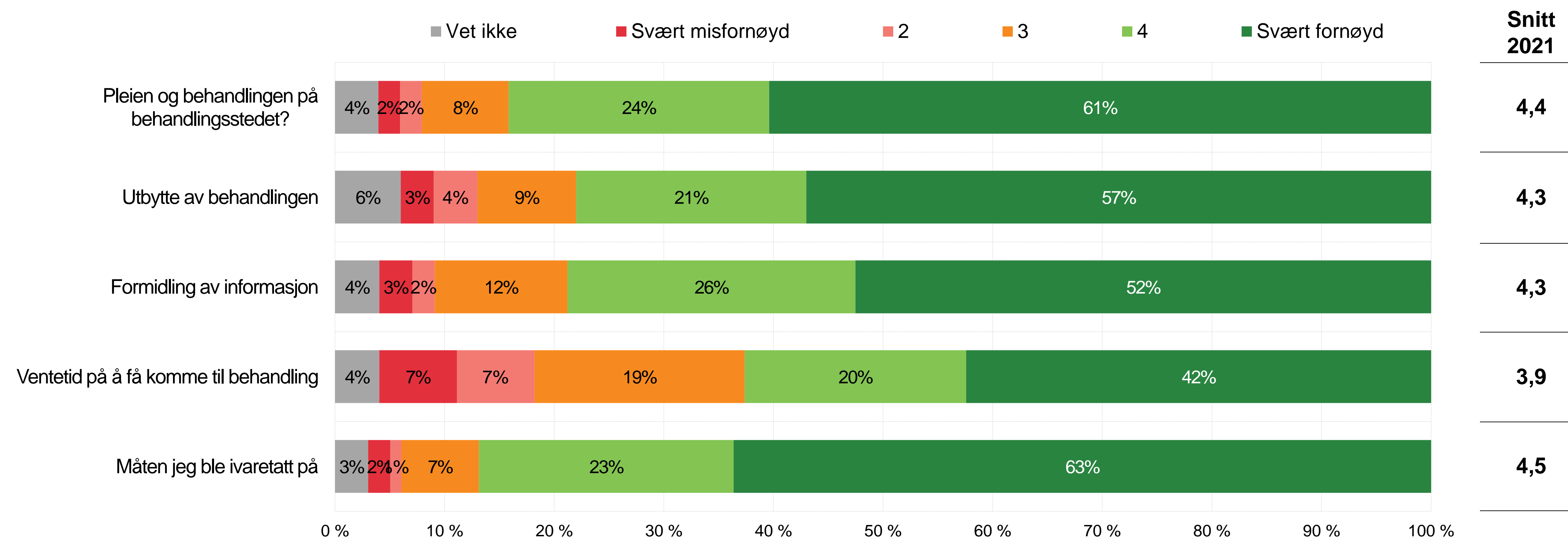
*FILTER: Kun stilt dem oppgir at de har hatt kontakt eller fått informasjon fra sykehuset i løpet av de siste 12 måneder. NB: Respondenter som har hatt kontakt grunnet utsatte/kansellerte avtaler som pasient og/eller pårørende ila. de siste 12 mnd. inngår i totalen, men er utelatt som egne nedbrytninger grunnet lav base (<50).*



# Tilfredshet med erfaringen som pasient & pårørende

**Respondentene med erfaring som pasient ila. de siste 12 månedene vurderer de fleste av de målte elementene godt. Ventetiden på å få komme til behandling vurderes dårligst. Spørsmål om måten de ble ivaretatt på som pasient, samt pleien og behandlingen på behandlingsstedet, vurderes best.**

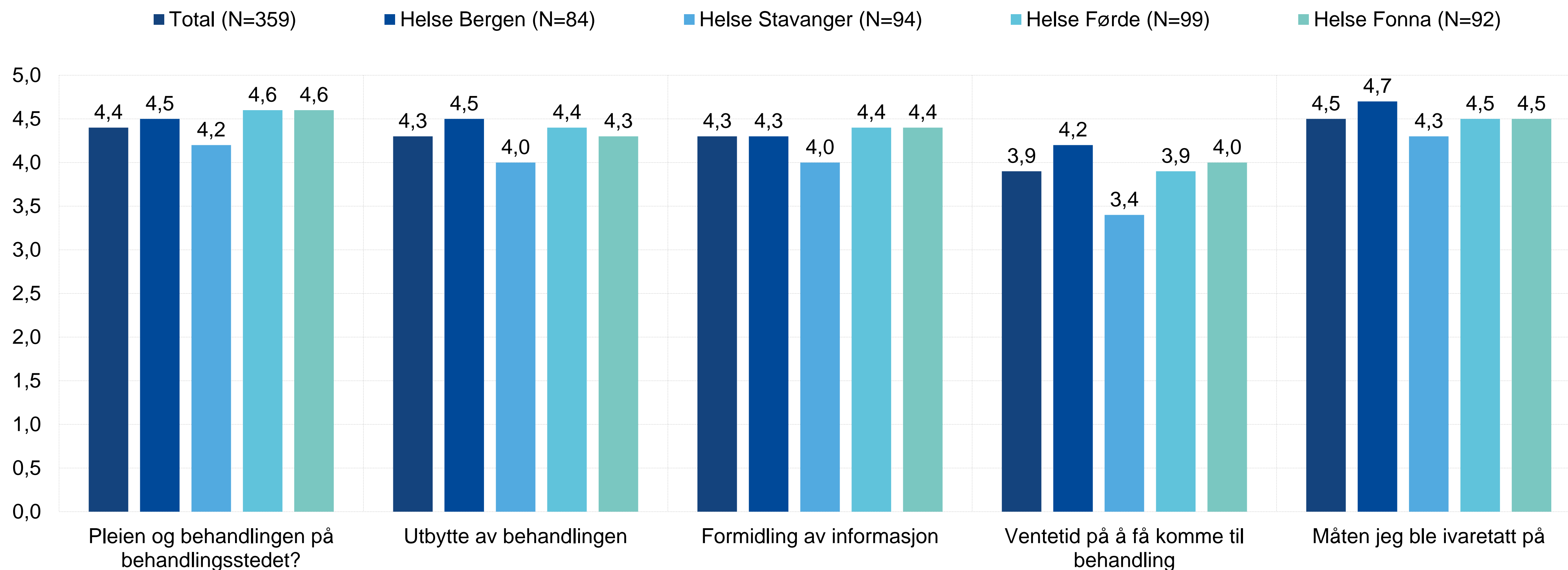
Hvor fornøyd har du alt i alt vært med følgende knyttet til din erfaring som pasient i perioden? (N=359)



*FILTER: Kun stilt dem oppgir erfaring som pasient ila. de siste 12 måneder.*

## Det er noe variasjon i snittvurderingene per helseforetak.

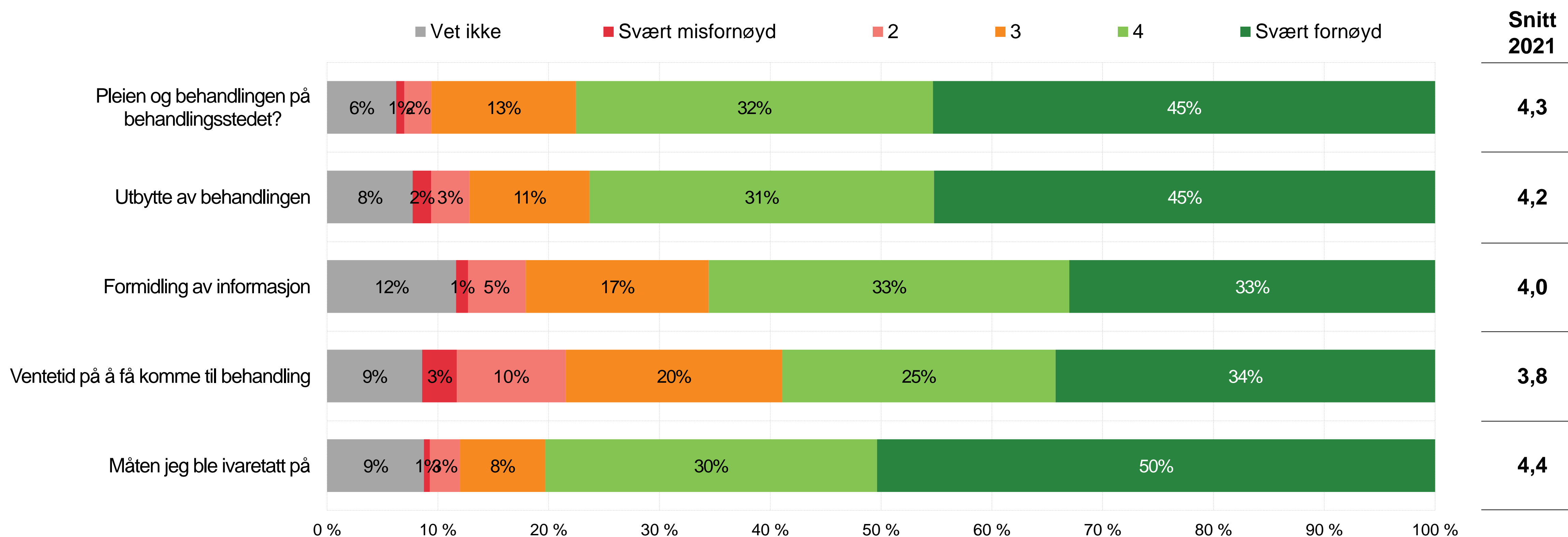
Hvor fornøyd har du alt i alt vært med følgende knyttet til din erfaring som pasient i perioden? / NB: Svært lav base per nedbrytning



*FILTER: Kun stilt dem oppgir erfaring som pasient ila. de siste 12 måneder.*

**Respondentene med erfaring som pårørende ila. de siste 12 månedene vurderer måten de ble ivaretatt på, pleien og behandlingen på behandlingsstedet, samt utbytte av behandlingen godt. Formidling av informasjon vurderes som ok. Ventetiden på å få komme til behandling vurderes dårligst.**

Hvor fornøyd har du alt i alt vært med følgende knyttet til din erfaring som pårørende i perioden? (N=393)

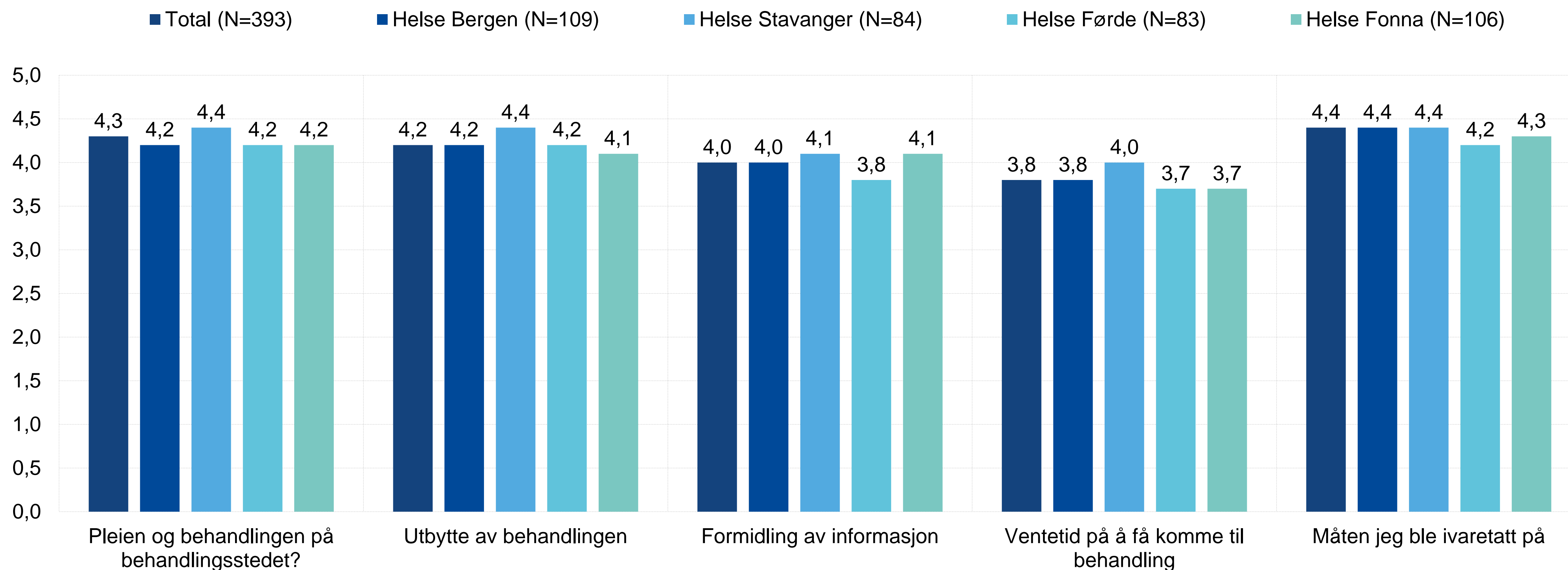


*FILTER: Kun stilt dem oppgir erfaring som pårørende ila. de siste 12 måneder.*



## I vurderingene fra de med erfaring som pårørende i løpet av de siste 12 måneder er det noe variasjon, men ingen større signifikante forskjeller i snittvurderingene per helseforetak.

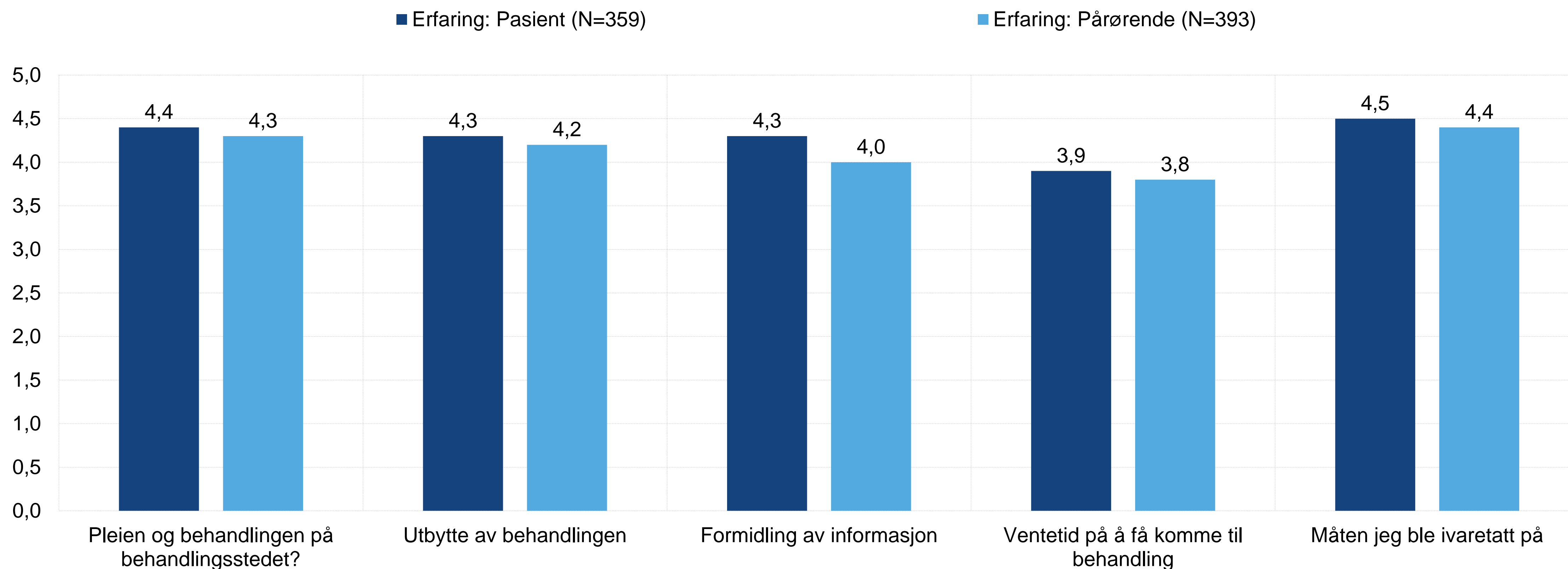
Hvor fornøyd har du alt i alt vært med følgende knyttet til din erfaring som pårørende i perioden? / NB: Svært lav base per nedbrytning



FILTER: Kun stilt dem oppgir erfaring som pårørende ila. de siste 12 måneder.

**Respondentene som har erfaring som pasient vurderer spørsmålene gjennomgående noe bedre enn de som har erfaring som pårørende.** Forskjellen er størst ved spørsmål om formidling av informasjon – hvor de med erfaring som pasient vurderer dette betydelig bedre enn de med erfaring som pårørende.

Hvor fornøyd har du alt i alt vært med følgende knyttet til din erfaring som ... i perioden? / Sammenligning mellom pasient og pårørende



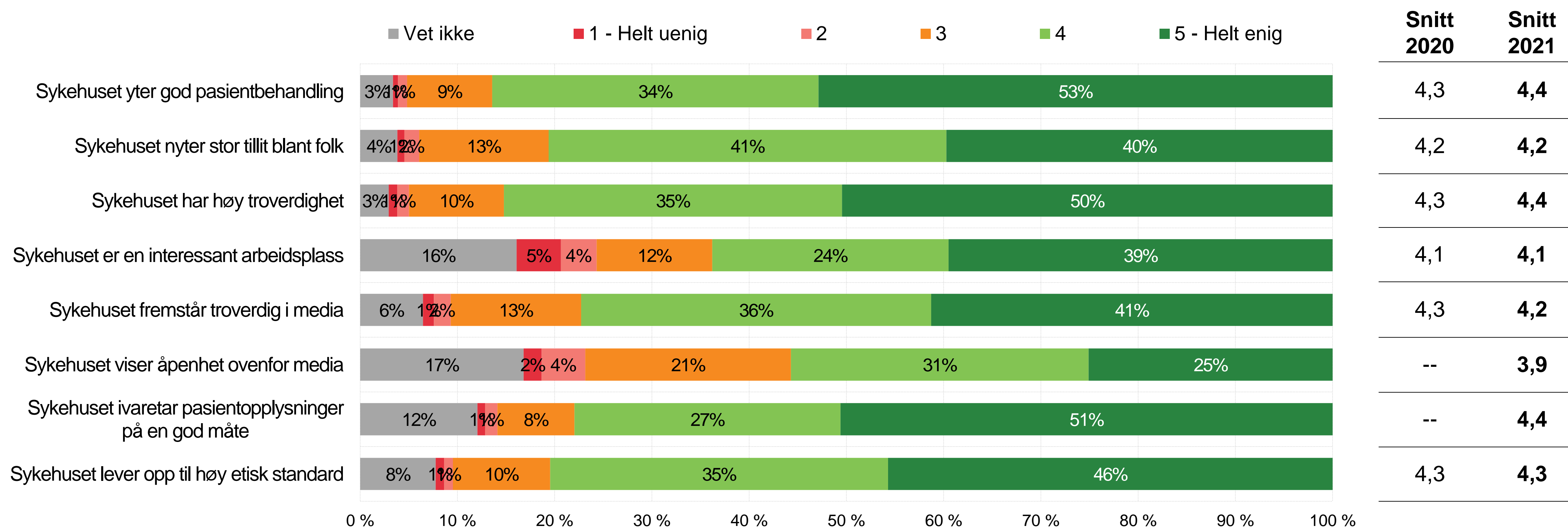
*FILTER: Kun stilt dem oppgir erfaring som pasient eller pårørende ila. de siste 12 måneder.*



# Vurderinger av nærmeste sykehus (omdømmedriverne)

**Alle de målte påstandene vurderes godt.** Det er særlig stor grad av enighet i påstandene om at sykehuset «yter god pasientbehandling», «har høy troverdighet», «nyter stor tillit» og «lever opp til høy etisk standard». Det er lavest enighet i påstandene om at sykehuset «viser åpenhet ovenfor media» og «er en interessant arbeidsplass» - her er det derimot høye andeler som oppgir svaralternativet vet ikke.

Så vil jeg be deg om å ta stilling til følgende utsagn om ditt nærmeste sykehus ... (N=2000)

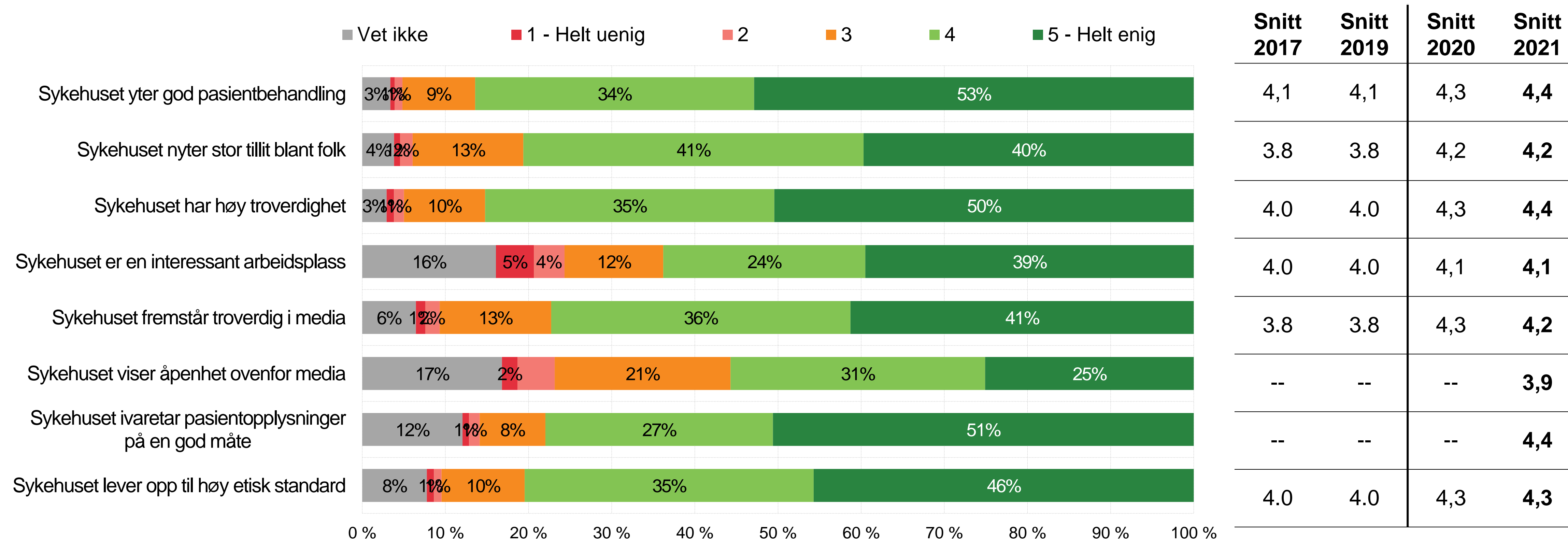


\*Snittet er markert med fargen grønn om årets snittresultat er signifikant høyere enn resultatet fra 2020, og markerte i rødt dersom det er signifikant lavere enn i 2020. Hvor snittet ikke er markert med fargene grønn eller rødt betyr det at det ikke er signifikant forskjell mellom årets snittresultatet og resultatet fra 2020.

## Alle de målte elementene vurderes bedre post-korona (2020-2021) enn pre-korona (2017-2019).

Ved påstanden «Sykehuset er en interessant arbeidsplass» er endringen minst, men også her er det en signifikant økning i andel som sier seg helt enig i påstanden. For påstandene uten snitt har vi ikke historikk.

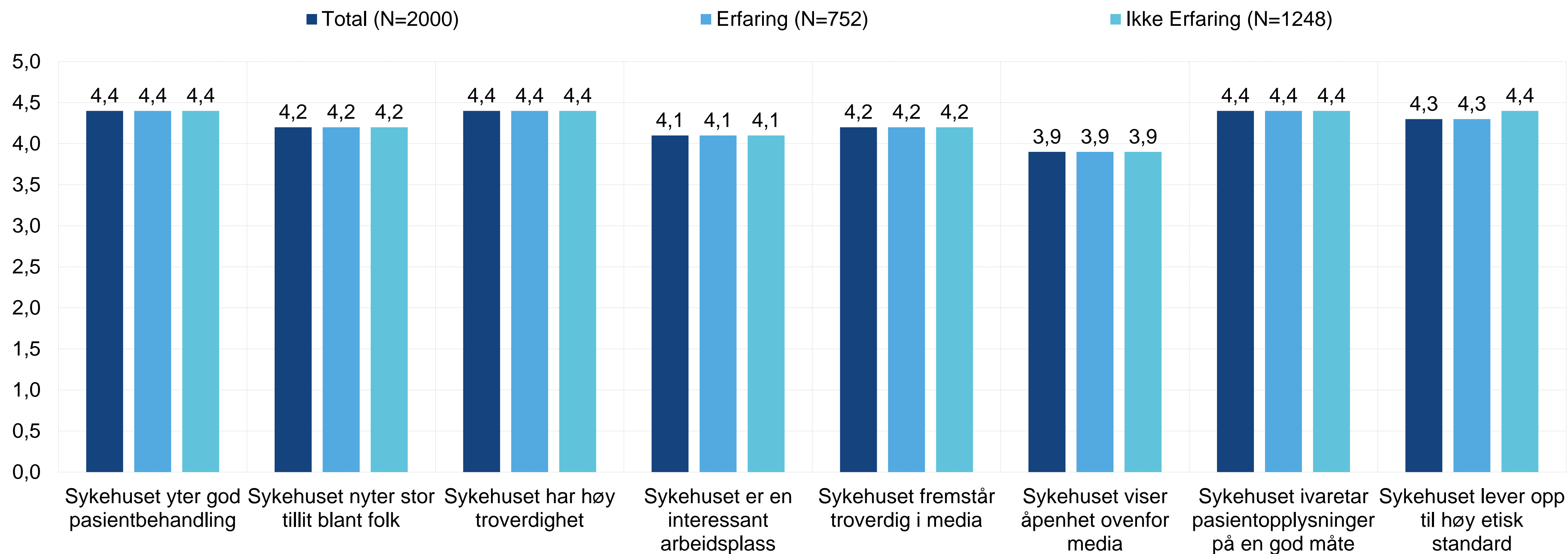
Så vil jeg be deg om å ta stilling til følgende utsagn om ditt nærmeste sykehus ... (N=2000) / Snittresultat sammenlignet mot historikk



\*Årets snittresultat er sammenlignet med tilsvarende måling fra 2020, så vel som oppdragsgivers omdømmemålinger fra 2017 og 2019. Resultat er levert fra oppdragsgiver.

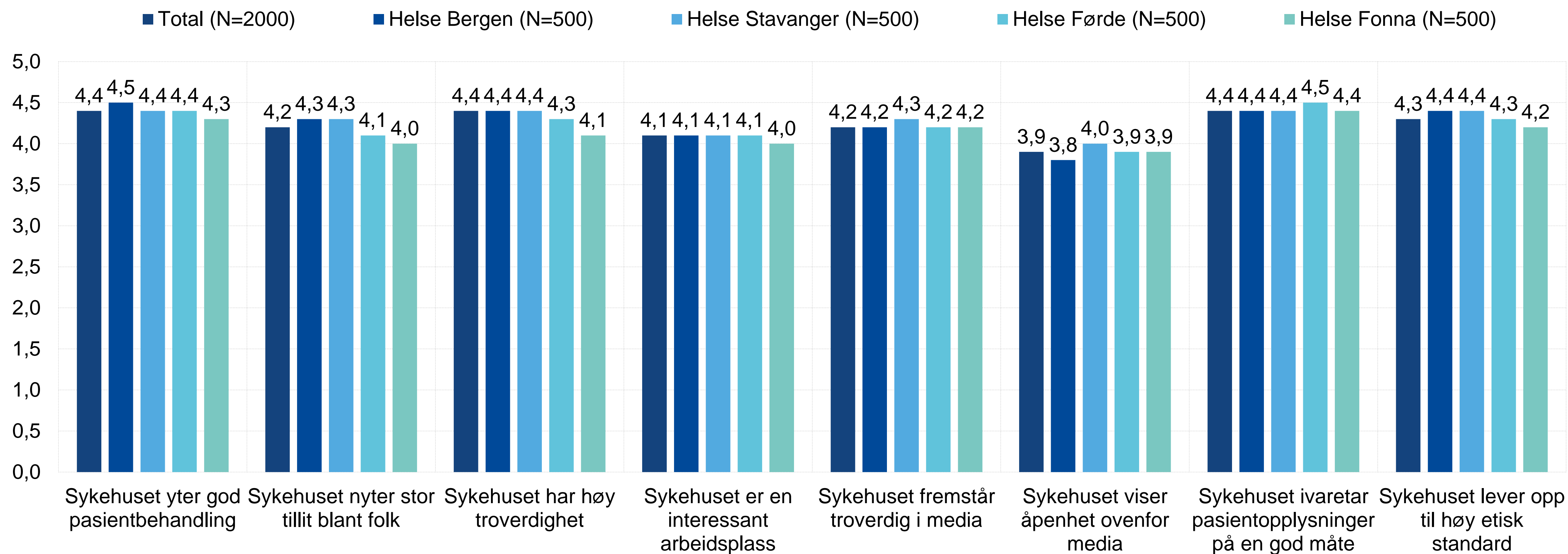
**Det er ingen signifikante forskjeller i vurderingen av de ulike påstandene basert på respondentens erfaringsnivå med sykehuset ila. de siste 12. mnd. Ved påstanden om at sykehuset «lever opp til høy etisk standard» oppgir respondentene med erfaring et noe lavere snitt, men ingen signifikant forskjell.**

Så vil jeg be deg om å ta stilling til følgende utsagn om ditt nærmeste sykehus ... / Snittresultat per helseforetak



**Det er variasjon i resultatene per helseforetak.** Helse Førde og Fonna skiller seg negativt ut fra totalen på påstandene om at sykehuset «nyter stor tillit blant folk» og «har høy troverdighet». Helse Fonna skiller seg i tillegg negativt ut på påstandene om at «sykehuset yter god pasientbehandling» og «lever opp til høy etisk standard». Helse Bergen får dårligst vurdering angående at «sykehuset viser åpenhet ovenfor media».

Så vil jeg be deg om å ta stilling til følgende utsagn om ditt nærmeste sykehus ... / Snittresultat per helseforetak



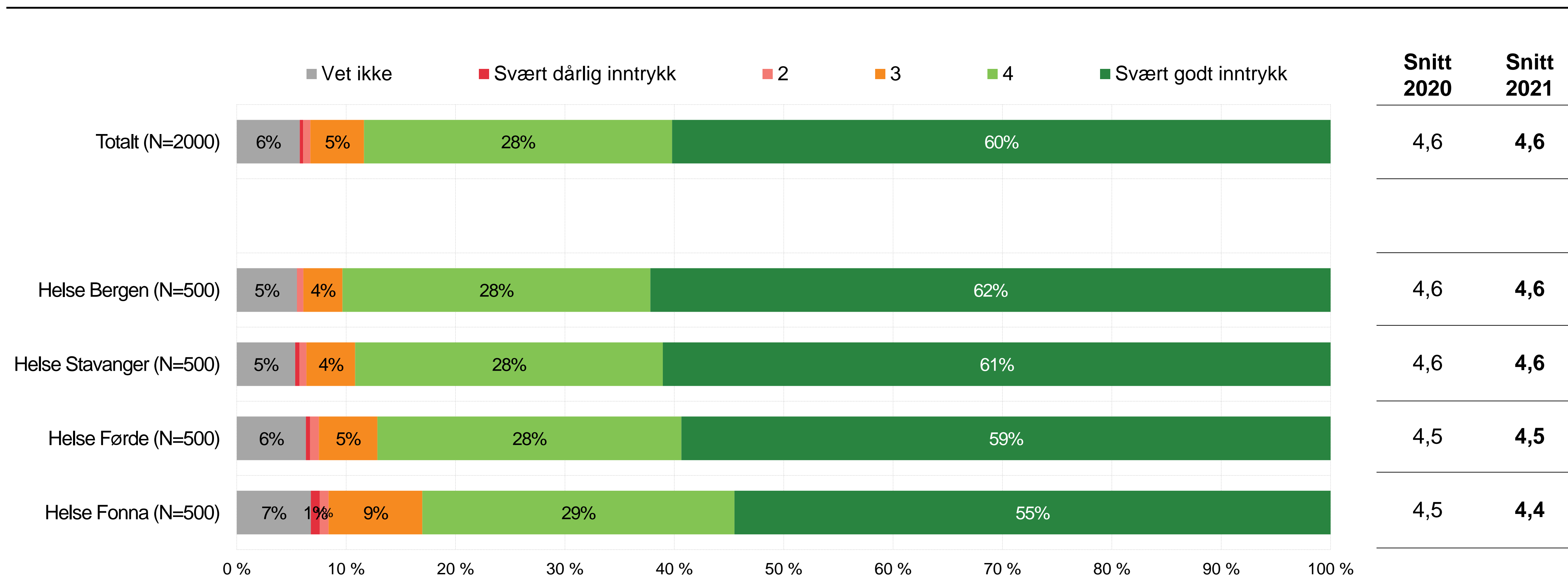


# Inntrykk av sykehusets håndtering av koronapandemien



# Befolkningen i Helse Vest har et godt inntrykk av sitt nærmeste sykehus sin håndtering av koronapandemien. Respondentene i Helse Fonna oppgir også et godt inntrykk, men oppgir i noe mindre grad enn de andre respondentene at de har et «svært godt inntrykk». Resultatene er stabile med 2020.

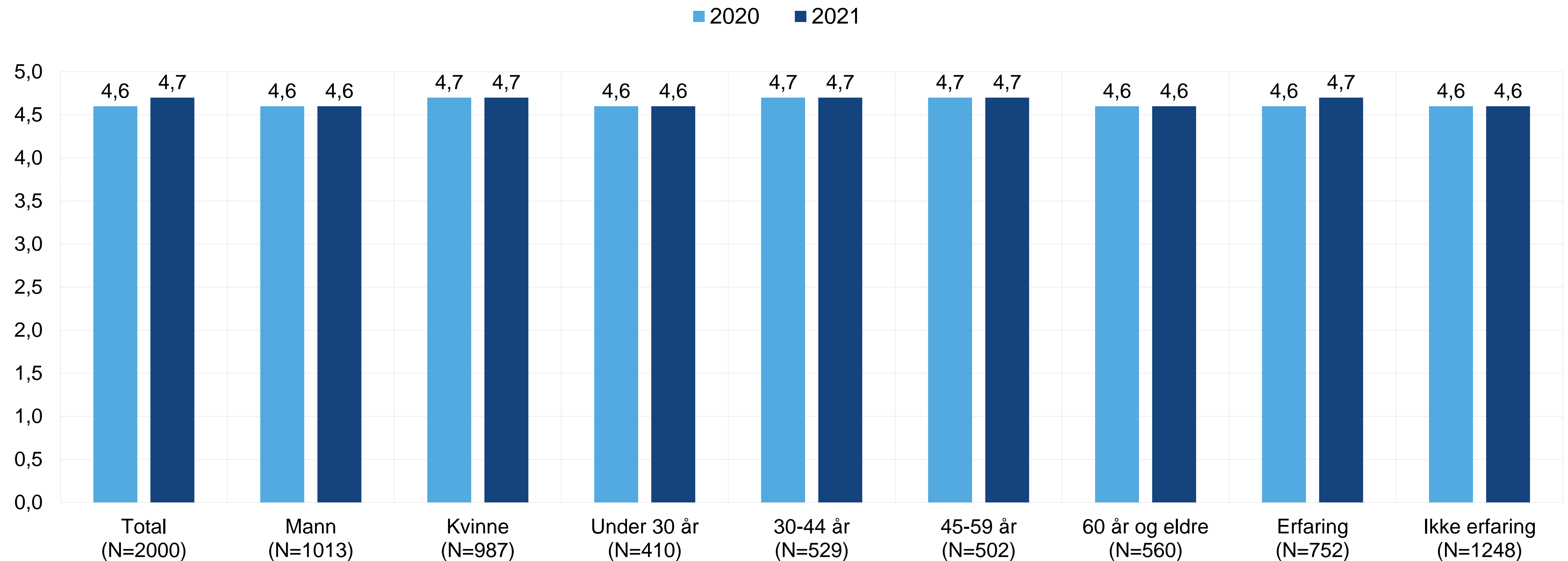
Hvilket inntrykk har du av ditt nærmeste sykehus sin håndtering av koronapandemien?



\*Snittet er markert med fargen grønn om årets snittresultat er signifikant høyere enn resultatet fra 2020, og markerte i rødt dersom det er signifikant lavere enn i 2020. Hvor snittet ikke er markert med fargene grønn eller rødt betyr det at det ikke er signifikant forskjell mellom årets snittresultatet og resultatet fra 2020.

**Befolkningen har et godt inntrykk av sitt nærmeste sykehus sin håndtering av koronapandemien på tvers av demografi.** Det er et stabilt høyt snitt på tvers av nedbrytning etter kjønn og aldersgrupper. Det er heller ingen signifikant forskjell basert på respondenten erfaring med sykehuset ila. de siste 12. mnd.

Hvilket inntrykk har du av ditt nærmeste sykehus sin håndtering av koronapandemien?



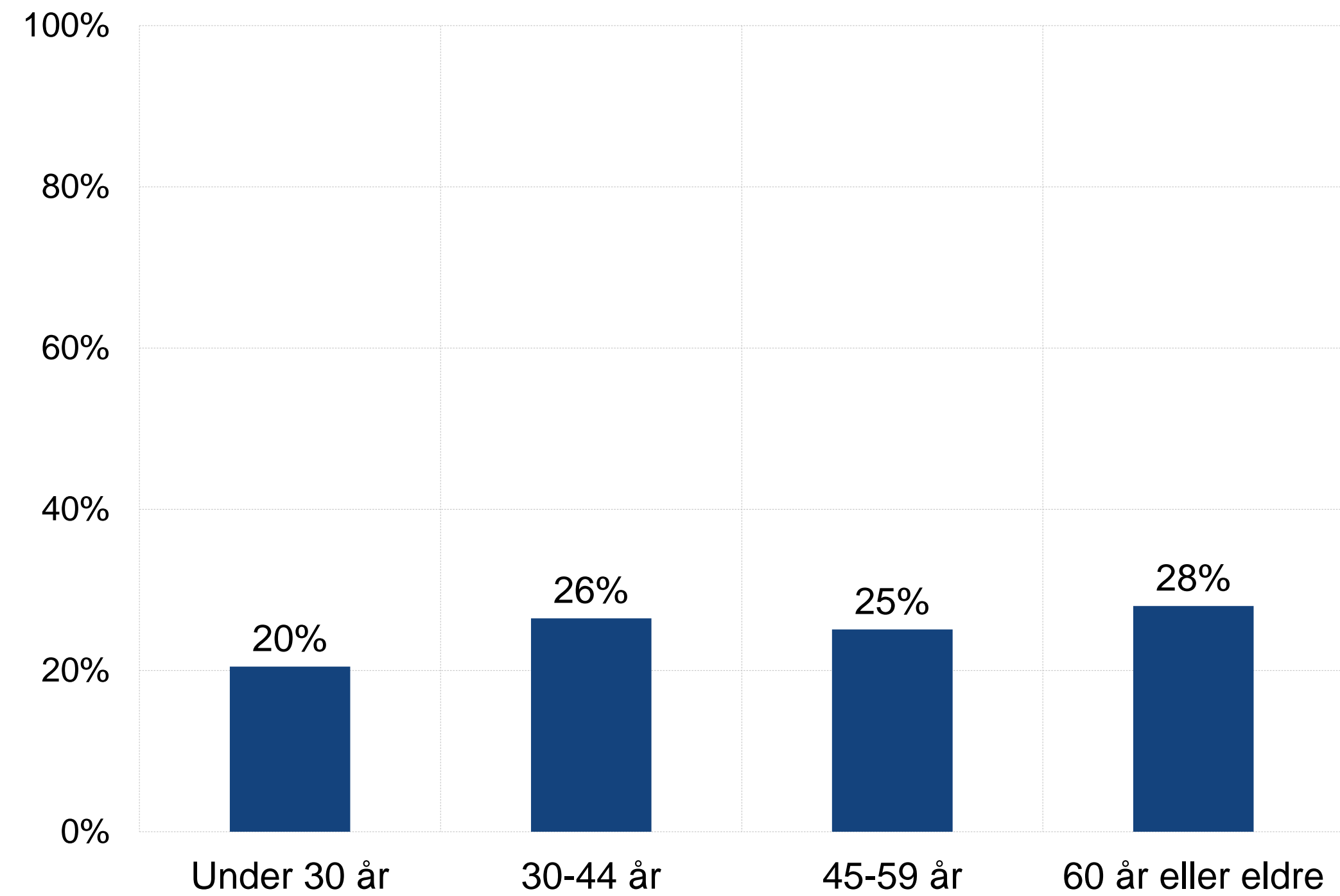
\*Årets resultat er sammenlignet med tilsvarende måling fra 2020. Basene presentert i grafikken omhandler årets måling (2021). Basene per nedbrytning fra målingen i 2020: Total=2008, Mann=1015, Kvinne=993, , Under 30år=409, 30-44 år=529, 45-59år=506, 60 år og elder=564, Erfaring=322, Ikke erfaring=1686.



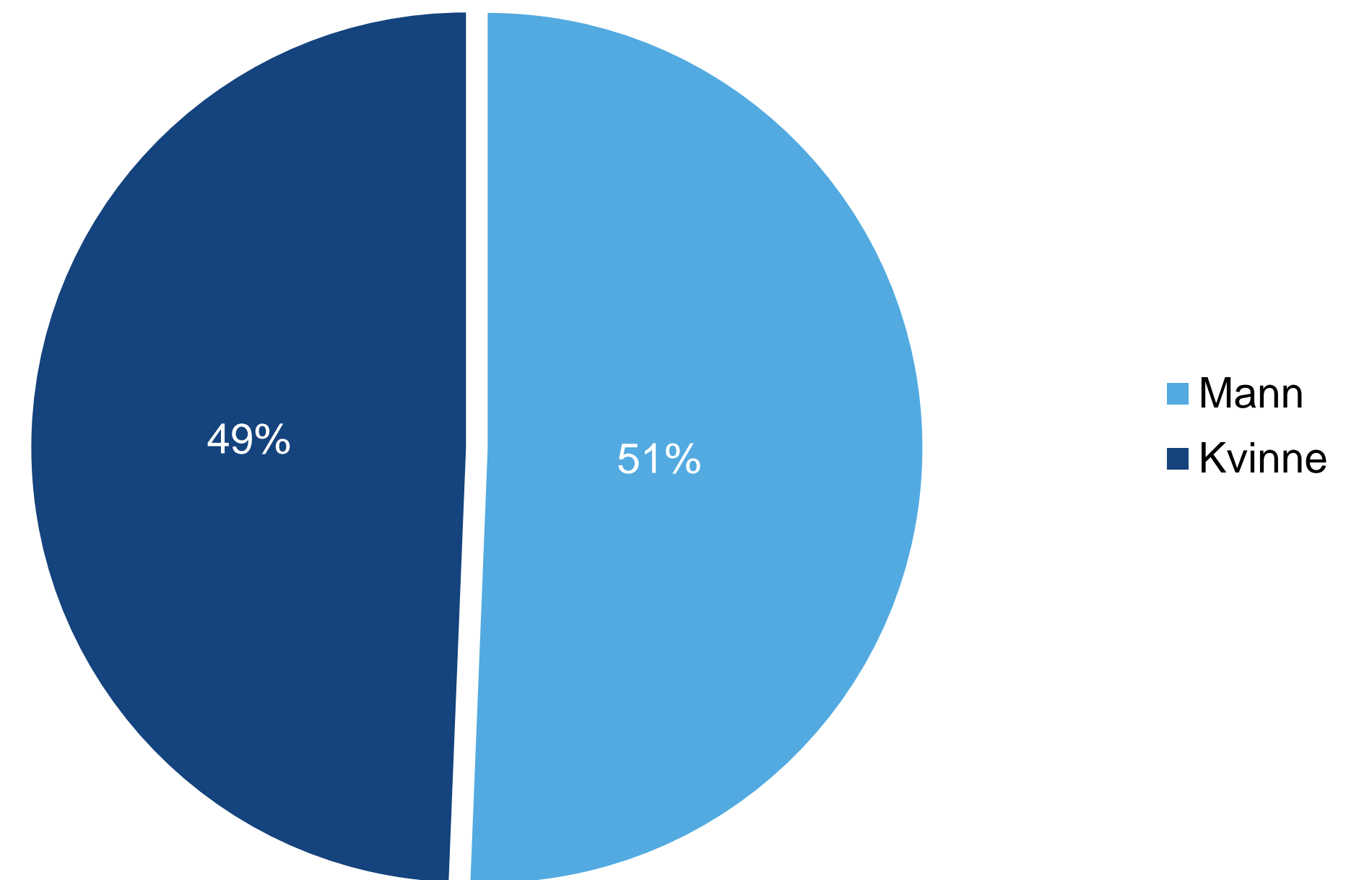
# Bakgrunnsspørsmål og feilmarginer

# Alder og kjønn

Aldersgruppering (N=2000)



Kjønn (N=2000)



## Feilmarginer for ulike størrelser – for tolkning av resultat.

Feilmarginverdiene ved et 95 % konfidensintervall for et utvalg basestørrelser og prosentfordelinger.

	<b>5/95</b>	<b>10/90</b>	<b>15/85</b>	<b>20/80</b>	<b>25/75</b>	<b>30/70</b>	<b>40/60</b>	<b>50/50</b>
<b>10</b>	13.51%	18.59%	22.13%	24.79%	26.84%	28.40%	30.36%	30.99%
<b>40</b>	6.75%	9.30%	11.07%	12.40%	13.42%	14.20%	15.18%	15.50%
<b>75</b>	4.93%	6.79%	8.08%	9.05%	9.80%	10.37%	11.09%	11.32%
<b>100</b>	4.27%	5.88%	7.00%	7.84%	8.49%	8.98%	9.60%	9.80%
<b>150</b>	3.49%	4.80%	5.71%	6.40%	6.93%	7.33%	7.84%	8.00%
<b>200</b>	3.02%	4.16%	4.95%	5.54%	6.00%	6.35%	6.79%	6.93%
<b>250</b>	2.70%	3.72%	4.43%	4.96%	5.37%	5.68%	6.07%	6.20%
<b>300</b>	2.47%	3.39%	4.04%	4.53%	4.90%	5,19 %	5.54%	5.66%
<b>350</b>	2.28%	3.14%	3.74%	4.19%	4.54%	4.80%	5.13%	5.24%
<b>400</b>	2.14%	2.94%	3.50%	3.92%	4.24%	4.49%	4.80%	4.90%
<b>450</b>	2.01%	2.77%	3.30%	3.70%	4.00%	4.23%	4.53%	4.62%
<b>500</b>	1.91%	2.63%	3.13%	3.51%	3.80%	4.02%	4.29%	4.38%
<b>600</b>	1.74%	2.40%	2.26%	3.20%	3.46%	3.67%	3.92%	4.00%
<b>700</b>	1.61%	2.22%	2.65%	2.96%	3.21%	3.39%	3.63%	3.70%
<b>800</b>	1.51%	2.08%	2.47%	2.77%	3.00%	3.18%	3.39%	3.46%
<b>900</b>	1,42 %	1.96%	2.33%	2.61%	2.83%	2.99%	3.20%	3.27%
<b>1000</b>	1.35%	1.86%	2.12%	2.48%	2.68%	2.84%	3.04%	3.10%

**Tolkning:** For et utvalg på 100 respondenter, og et resultat med prosentfordeling på 50%, vil feilmarginene være +/- 9,8 prosentpoeng. Den øvre grensen er da med 95% sannsynlighet 59,8% og den nedre grensen 40,2%.