

## STYRESAK

**GÅR TIL:** Styremedlemmer  
**FØRETAK:** Helse Vest RHF

**DATO:** 24.11. 2014  
**SAKSHANDSAMAR:** Camilla Loddervik

**SAKA GJELD:** **Omdømmemåling 2014**  
**ARKIVSAK:** 2014/816/

**STYRESAK:** 145/14  
**STYREMØTE:** 08.12. 2014

---

## FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tek saka til orientering.

## Oppsummering

Innbyggerane på Vestlandet gir Helse Vest spesielt gode tilbakemeldingar når det gjeld resultatmåla knytt til tilfredshet med det samla sjukehusstilbodet der dei bur, tiltru til at dei får behandlinga dei treng og inntrykket av det nærmaste sjukehuset. Som resultat i 2012 og 2013 viste, viser også denne målinga at innbyggerane sitt inntrykk av det nærmaste sjukehuset er betre enn vurderinga av kva omdømme eller rykte dei trur sjukehuset har.

Innbyggerane opplevde ikkje i særskilt grad at sjukehusa på Vestlandet lever opp til visjonen om å fremme helse og livskvalitet. Ei årsak kan vere at det er ein differanse i assosiasjonen ein har til sjukehus og visjonen. Innbyggerane på Vestlandet har eit relativt dårlig inntrykk av ventetider.

Resultata kan brytast ned på føretaksnivå og må gjennomgåande reknast som ganske gode. Det er ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste scorar jamt over noko dårlegare.

## Fakta

I styresak 060/12 B behandla i styremøte i Helse Vest RHF 6. juni 2012, blei det vedteke å gjennomføre ei omdømmemåling i året:

«Styret i Helse Vest RHF får presentert ei meir omfattande omdømmemåling årleg. Målinga skal kunne delast per føretak (HF og RHF) og inkludere gruppene pasientar, medarbeidarar og befolkninga på Vestlandet meir generelt. Målinga skal vidare leggje vekt på ulike område av verksemda, som grunnlag for solide analysar og god styringsinformasjon.»

Denne målinga er gjennomført blant befolkninga på Vestlandet i oktober/ november 2014.

## Metode

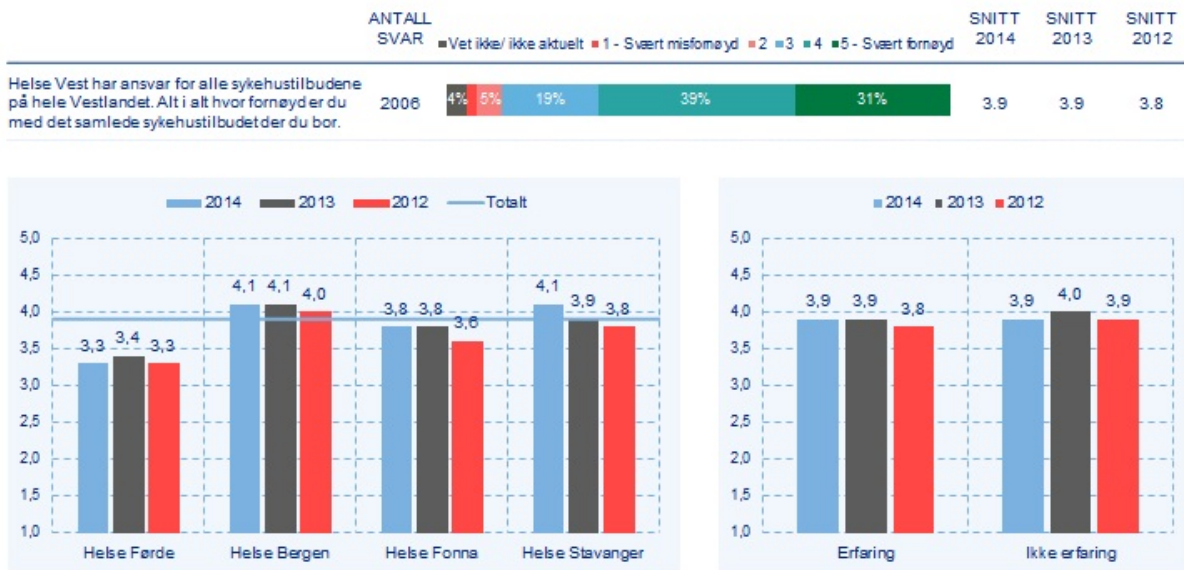
Over 2 000 vestlendingar over 18 år er stilte nær 40 spørsmål på telefon om deira inntrykk av sjukehusa på Vestlandet når det gjeld blant anna pasientbehandling, økonomi, leiging, organisering, truverd og etikk. Svara fordeler seg på ein skala frå 1 til 5, der 5 er best. Barometeret legg til grunn at eit snitt på under 3,0 er eit dårleg resultat, mens eit snitt mellom 3 og 3,75 er ein nøytral kategori, eit snitt over 3,75 er bra og eit snitt over 4,5 er særskilt bra. Epinion Barometer har gjennomført målinga på vegne av Helse Vest RHF.

## Kommentarar

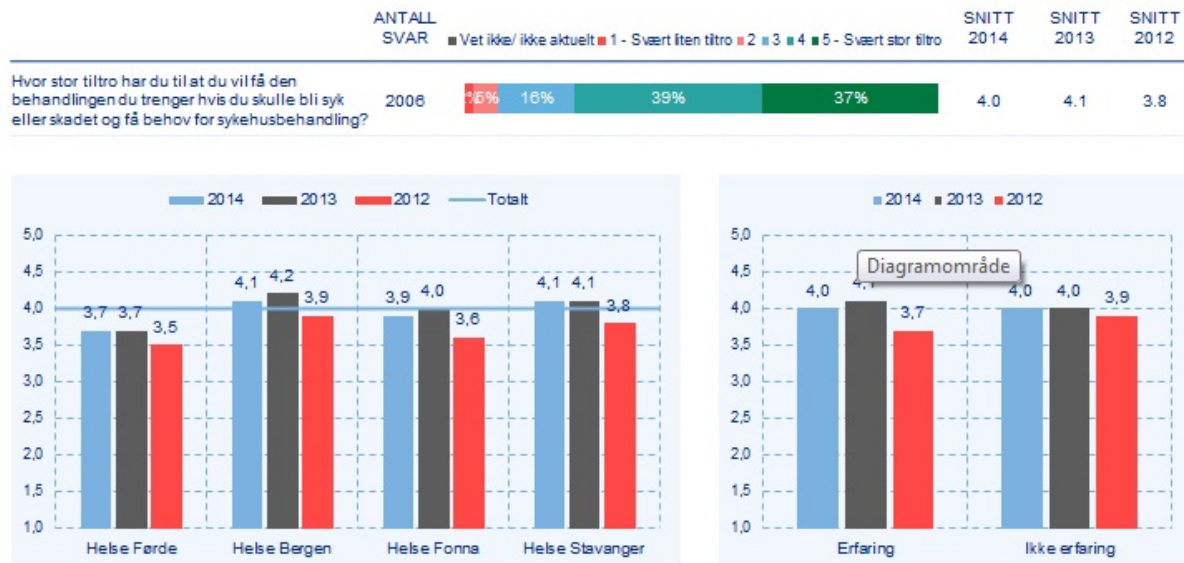
På spørsmålet «Alt i alt kor fornøgd er du med det samla sjukehusstilbodet der du bur?» er resultatet på regionnivå samla 3,9, det same som i 2013. Ein kan lese framgang for Helse Stavanger mens det er stabilt for Helse Bergen og Helse Fonna. – *fig. 1*). Resultata er likt for dei som har erfaring og dei ikkje har erfaring med sjukehusa gjennom året.

Det er heller ikkje signifikant endring i resultatet på regionnivå på spørsmålet «Kor stor tiltru har du til at du vil få den behandlinga du treng viss du skulle bli sjuk eller skada og få behov for sjukehusbehandling?», som ligg på 4,0, mot 4,1 i 2013. – *fig 2.*)

Figur 1)



Figur 2)



Innbyggerane har jamt over litt betre inntrykk av sjukehuset sjølv (3,9 (erfaring) /4,0 (ikkje erfaring)), enn når dei vurderer det generelle omdømmet til sjukehuset (3,8).

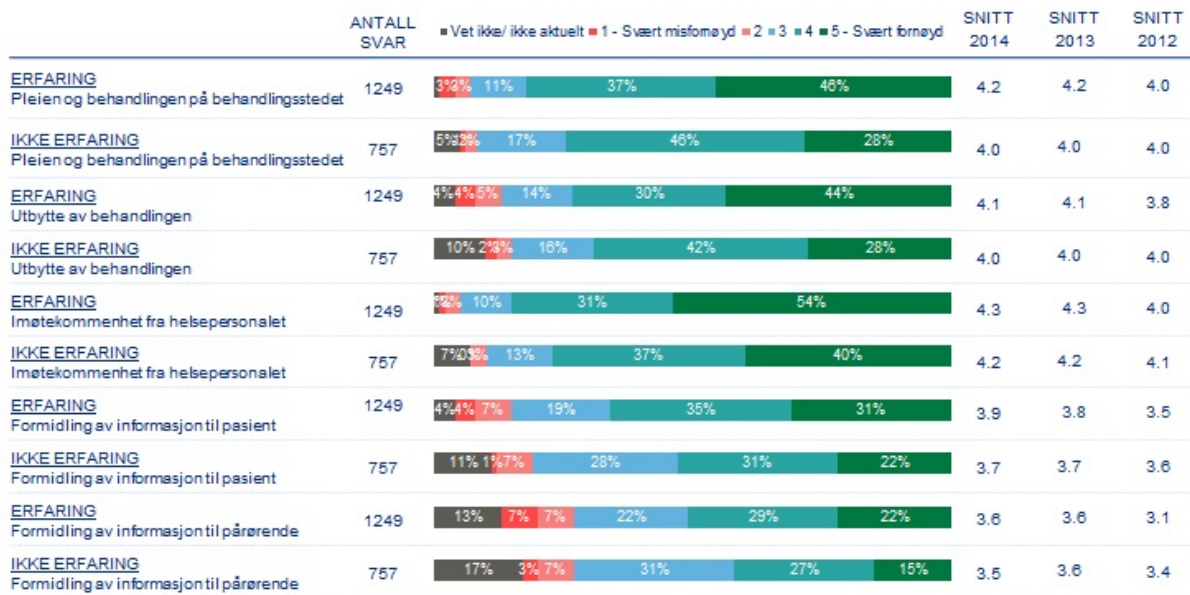
Når det gjeld innbyggerane sitt inntrykk av om sjukehusa lever opp til visjonen om å fremme helse og livskvalitet ligg resultatet for denne kategorien framleis på 3,5, det same som i fjor. Visjonen er sterkt knytt til behandlinga i sjukehusa og ei årsak til at resultatet ikkje er betre kan vere at assosiasjonane til sjukehus heller ligg til årsakene og tilhøva ved sjukehusinnlegging enn sjølvbehandlinga. Det ligg altså eit potensiale i å auke forståinga av visjonen, internt og eksternt.

**Spørsmål om behandling og informasjon**

62 prosent av dei spurde har vore pasient eller pårørende eller begge delar dei siste 12 månadene. 38 prosent har inga erfaring siste 12 månader.

Desse gruppene vurderer pleie, behandling og imøtekommenheit frå helsepersonellet nokså likt, og godt (frå 4,0 til 4,3). Det er litt dårlegare resultat når det gjeld formidling av informasjon til pasient (3,9 (ikkje erfaring og 3,7 (erfaring) og formidling av informasjon til pårørende (3,5 og 3,69)). Det er i denne samanhengen ikkje spurt om kva rett pårørende har hatt til informasjon. Figur 3 viser resultatata brote ned på to grupper: dei som har erfaring (pasientar/pårørende) og andre.

Figur 3



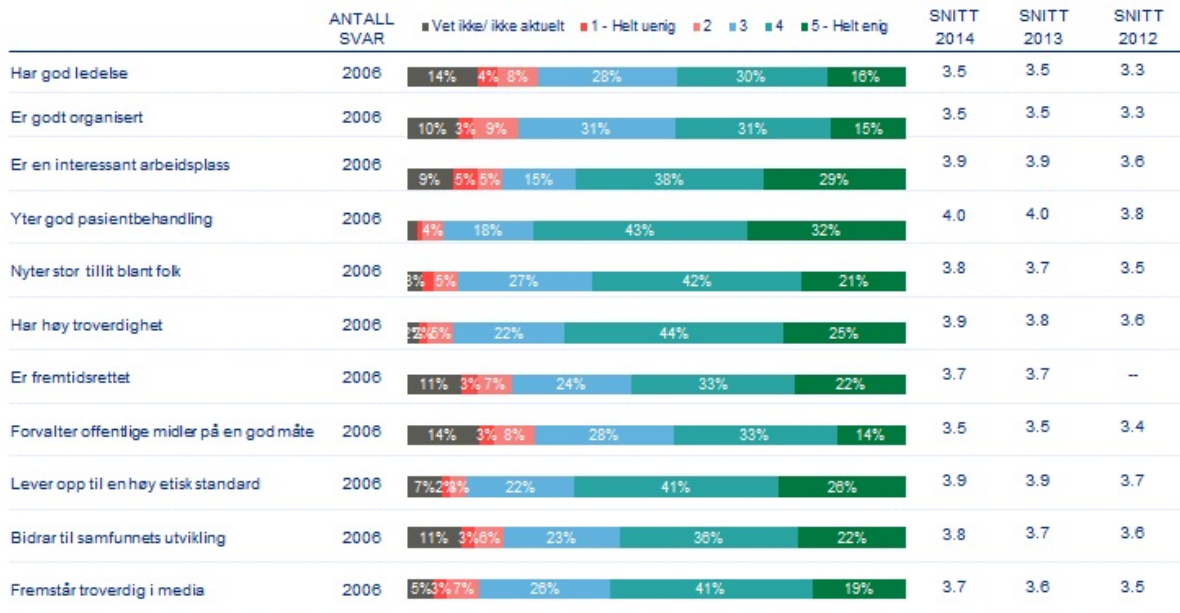
Når det gjeld ventetid for å komme til behandling er dette løfta ut som eit eige spørsmål, med ei forklaring på kva ein reknar som ventetider. På spørsmålet «Alt i alt kva er inntrykket ditt når det gjeld ventetid» vurderes dette til 3,0. 66 prosent ligg på skalaen 3-5, 28 prosent på skkalaen 1-2 og 4 prosent i svarkategorien veit ikkje/ ikkje aktuelt. Inntrykket er nærmast likt mellom dei utan erfaring (3.0) og pasientar og pårørende (3,1).

### Spørsmål om leing, organisering, etikk, truverd

Det er gjennomgåande at dei som ikkje har vore pasient eller pårørende er noko meir positive til sjukehuset når det gjeld meir overordna spørsmål om sjukehusa. Dette er spørsmål som omhandlar dei såkalla omdømmedrivarane; faktorar som normalt sett påverkar omdømmet til ei verksemd. I dette tilfellet spørsmål om inntrykk av leiinga og organiseringa ved sjukehuset, om truverdet til sjukehuset og tillit i befolkninga, om sjukehuset er framtidsretta, om sjukehuset forvaltar offentlege midlar på ein god måte og om sjukehuset er ein interessant arbeidsplass, har høg etisk standard, framstår positivt i media og bidreg til samfunnsutviklinga. Men skilnadene er små og det er ikkje forskjell i kva som skårar høgt og lågare i dei ulike kategoriane. Best samla resultat får vurderinga av at sjukehusa yt god pasientbehandling (4,0), sjukehuset som ein interessant arbeidsplass (3,9) , lever opp til høg etisk standard (3,9) og har høg truverd 3,9). Det er ikkje signifikante endringar frå 2013.

Det er ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste skårar jamt over noko dårlegare. Helse Bergen og Helse Stavanger skårar gjennomgåande best på spørsmåla som omhandlar omdømmedrivarane, og Helse Bergen har beste skår på alle tolv spørsmåla, mens Helse Fonna og Helse Førde kjem dårlegast ut med lågast skår i dei fleste spørsmåla. Alle føretaka skårar best på vurderinga av god pasientbehandling.

Figur 4



### Inntrykk av Helse Vest RHF

I spørsmål om inntrykket av det regionale føretaket er det teke høgde for om dei spurde har kjennskap til RHF-et. Kjennskapen til Helse Vest RHF er som venta. Vi ser ein auke i talet på dei som har høyrte om føretaket jamfør målinga i fjor. Årsaka til auka kan ligge i ei omformulering av spørsmålet om kjennskap til RHF-et, og ein må ta høgde for dette. 72 prosent av dei spurde kjenner til og 20 prosent har berre høyrte om det regionale føretaket.

Når det gjeld inntrykket av Helse Vest RHF svarar 90 prosent av dei som kjenner til RHF-et mellom 3 og 5 på skalaen, 8 prosent svarar 1 og 2 på skalaen, mens 2 prosent svarar veit ikkje. Inntrykket av Helse Vest RHF er best i området Helse Bergen (3,7) og dårlegast i Helse Førde (3,2). Det er totalt ein liten, men ikkje signifikant, framgang frå i fjor.

### Konklusjon

Innbyggjarane har godt inntrykk av sjukehusa på Vestlandet og tillit til at dei vil få hjelp når dei treng det. Innbyggjarane har godt inntrykk av sjukehusa på Vestlandet når det gjeld pasientbehandlinga sjukehusa yter, den etiske standarden og at sjukehusa er gode arbeidsplassar. Sjukehusa får noko dårlegare score på leing, organisering og i kva grad dei forvaltar offentlege midlar på ein god måte. Ingen av resultatata for omdømmedrivarane ligg under 3, 5 på poengskalaen. Dei største føretaka skårar gjennomgåande noko betre enn dei mindre. Resultata for omdømmemålinga for 2014 viser at resultatata er stabile og om lag dei same i 2014 som i 2013.