

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest RHF

DATO: 25.11.2015
SAKSHANDSAMAR: Camilla Loddervik
SAKA GJELD: **Oppsummering omdømme 2015**

ARKIVSAK: 2015/2352
STYRESAK: **123/15**

STYREMØTE: **10.12. 2015**

FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tek saka til orientering.

Oppsummering

Resultata frå omdømmemålinga 2015 viser at Helse Vest har klart å oppretthalde, eller forbetre, dei gode resultata frå 2014.

Innbyggjarane på Vestlandet gir Helse Vest spesielt gode tilbakemeldingar når det gjeld resultatmåla knytt til tilfredsheit med det samla sjukehusstilbodet der dei bur, tiltru til at dei får den behandlinga dei treng og inntrykket av det nærmaste sjukehuset. Som resultata i 2013 og 2014 viste, seier også denne målinga at innbyggjarane sitt inntrykk av det nærmaste sjukehuset er betre enn vurderinga av kva omdømme eller rykte dei trur sjukehuset har.

Innbyggjarane 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. Innbyggjarane på Vestlandet har eit relativt dårleg inntrykk av ventetider, men denne oppfatninga verkar ikkje som ein drivar som verkar inn på omdømme direkte.

Resultata kan brytast ned på føretaksnivå og må gjennomgåande reknast som ganske gode. Det har vore ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste har scora jamt over noko dårlegare. Dette er endra i 2015 målinga. Her ser vi at Helse Førde har ein kraftig framgang på nær alle område samanlikna med tidligare år. Føretaket har ein signifikant framgang og resultatet er på linje med dei største føretaka på mange område. Helse Fonna heng framleis litt etter og har fleire forbetningsområde for å komme opp på nivå med dei andre føretaka.

Bakgrunn

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 2015.

Metode

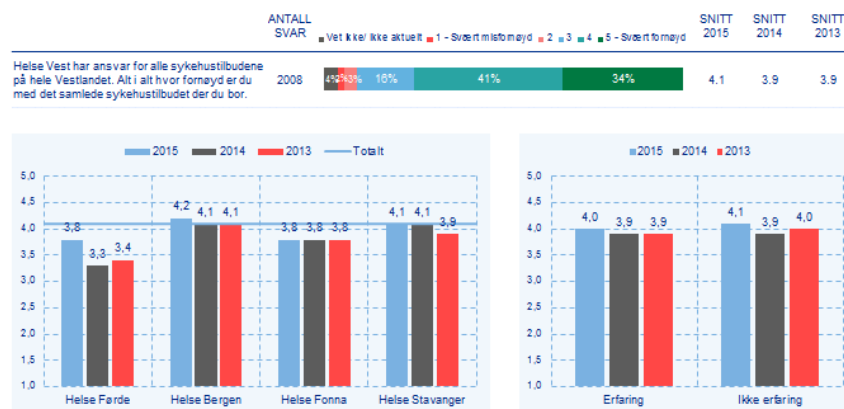
Over 2 000 vestlendingar over 18 år er stilte nær 40 spørsmål på telefon om deira inntrykk av sjukehusa på Vestlandet når det gjeld blant anna pasientbehandling, økonomi, leiing, organisering, truverd og etikk. Svara fordeler seg på ein skala frå 1 til 5, der 5 er best. Barometeret legg til grunn at 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. Analysebyrået Epinion har gjennomført målinga på vegne av Helse Vest RHF.

Kommentar/resultat

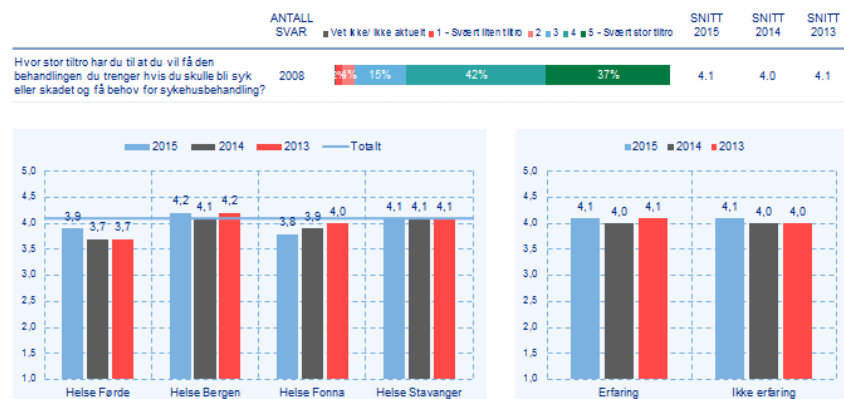
På spørsmålet «Alt i alt kor fornøgd er du med det samla sjukehusstilbudet der du bur?» er resultatet på regionnivå samla 4,1. Det er ein framgang frå 2014 og 2013, då resultatet dei siste åra har vore stabilt på 3,9. Ein kan lese ein kraftig framgang for Helse Førde. Helse Bergen går litt fram mens det er stabilt for Helse Stavanger og Helse Fonna. (– fig. 1). Resultata er litt betre for dei som ikkje har erfaring med sjukehusa gjennom året, enn blant dei som har erfaring.

Også 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?» ser vi ein liten framgang i resultatet på regionnivå. Resultatet ligg på 4,1 mot 4,0 i 2014. (– fig 2.). Her ser vi at Helse Førde går fram, mens Helse Fonna går litt tilbake samanlikna med førre år.

Figur 1.



Figur 2.



Innbyggjarane har jamt over litt betre inntrykk av sjukehuset sjølv (4,0), enn når dei vurderer det generelle omdømmet til sjukehuset (3,8). Dette er ein gjennomgåande tendens vi har sett dei siste åra.

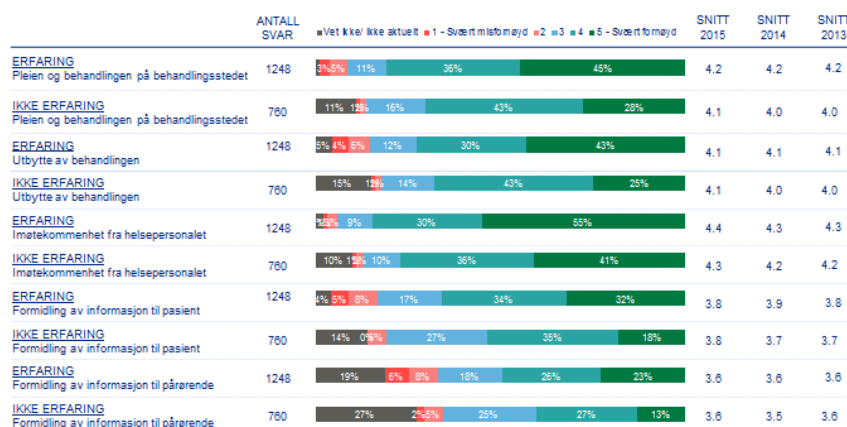
Når det gjeld innbyggjarane sitt inntrykk av om sjukehusa lever opp til visjonen om å fremme helse og livskvalitet, ser vi ein liten framgang i resultatet for denne kategorien. Resultatet er i år 3,6 mot 3,5 i fjor. Visjonen er sterkt knytta til behandlinga i sjukehusa og ei årsak til at resultatet her ikkje er betre kan vere at assosiasjonane til sjukehus heller ligg til årsakene og tilhøva ved sjukehusinnlegging enn sjølve behandlinga. 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 4,1 til 4,4). Dette er ein framgang på alle områder frå førre måling. Det er, som ved førre måling, litt dårlegare resultat når det gjeld formidling av informasjon til pasientar og pårørende. Men, mens dei med erfaring tidligare har scora betre på dette spørsmålet (3,9) enn dei som ikkje har erfaring (3,7), så svarer desse gruppene likt i denne målinga (3,8). 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 3,1, mot 3,0 ved førre måling. Inntrykket er likt mellom dei utan erfaring og pasientar og pårørende.

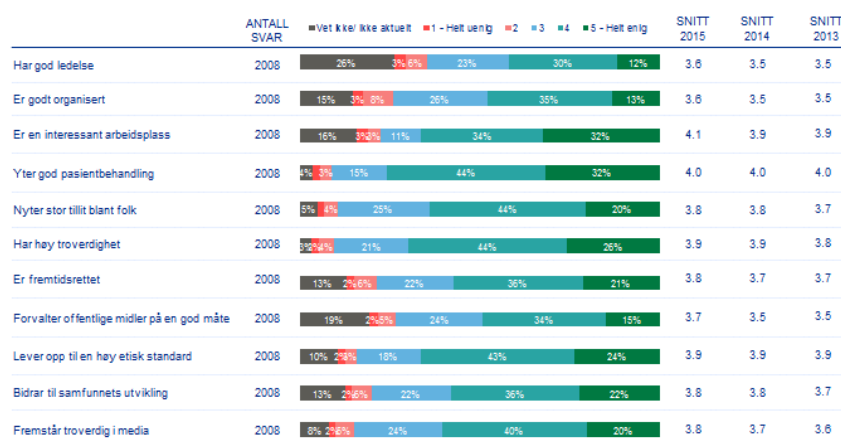
Spørsmål om leiing, organisering, etikk, truverd:

Det er i dei fleste tilfella slik at dei som ikkje har vore pasient eller pårørande 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 (4,1), lever opp til høg etisk standard (3,9) og har høg truverd (3,9). Det er ikkje signifikante endringar frå 2014.

Det er ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste skårar jamt over noko dårlegare. Vi ser derimot i år at Helse Førde skårar gjennomgåande signifikant betre enn 2014, og har den største prosentvise veksten. Det kan sjå ut til at det gode arbeidet som er gjort i Helse Førde endeleg gir resultat. Føretaket har arbeidd godt og fått mykje nasjonal merksemd knytt til arbeidet med framtidens lokalsjukehus. Kanskje er det dette som gir utslag i denne målinga. Ser vi på Helse Fonna, så har dei ein liten nedgang samanlikna med 2014, og er det føretaket som har størst forbettringspotensiale på fleire av spørsmåla. Helse Bergen og Helse Stavanger skårar gjennomgåande best på spørsmåla som omhandlar omdømmedrivarane, og Helse Bergen har beste skår på alle tolv 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 litt lågare enn venta, sett opp i mot at vi har hatt fleire regionale kampanjar og mykje omtale i media i samband med kommunevalet. Vi ser ein liten, men ikkje signifikant nedgang i talet på dei som har hørt om føretaket jamfør målinga i fjor. 71 prosent av dei spurde kjenner til og 21 prosent har berre høyrte om det regionale føretaket.

Når det gjeld inntrykket av Helse Vest RHF, er det litt betre i denne målinga (3,7) enn ved førre måling (3,6). 90 prosent av dei som kjenner til RHF-et svarer mellom 3 og 5 på skalaen. Inntrykket av Helse Vest RHF går fram i alle føretaka, sterkast framgang er det i Helse Førde. Inntrykket er best i området Helse Bergen (3,8) og dårlegast i Helse Førde (3,5).

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 leiing, organisering og i kva grad dei forvaltar offentlege midlar på ein god måte. Ingen av resultatata for omdømmedrivarane ligg under 3,5 (under 3,0 dårleg) på poengskalaen. Dei største føretaka skårar gjennomgåande noko betre enn dei mindre. Resultata for omdømmemålinga for 2015 viser at resultatata er stabile eller betre enn i målingane frå 2014 og 2013.