

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest RHF
DATO: 29.11.2016
SAKSHANDSAMAR: Camilla Loddervik
SAKA GJELD: **Oppsummering omdømme 2016**

ARKIVSAK: 2016/3376
STYRESAK: **147/16**

STYREMØTE: **07.12. 2016**

FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tar resultatene av omdømmemålinga 2016 til orientering.

Oppsummering

Resultata frå omdømmemålinga 2016 viser at Helse Vest har klart å oppretthalde dei gode resultata frå 2015.

Innbyggerane 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 2014 og 2015 viste, seier også denne målinga at innbyggerane sitt inntrykk av det nærmaste sjukehuset er betre enn vurderinga av kva omdømme eller rykte dei trur sjukehuset har.

Resultata kan brytast ned på føretaksnivå og må gjennomgåande reknast som gode. Det har vore ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste har scorar jamt over noko dårlegare. Dette gjeld i stor grad også i 2016 målinga, men vi ser at Helse Førde held fram dei gode resultata frå 2015 og viser resultat som 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.

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 dårleg inntrykk av ventetider, sjølv om inntrykket er betra samanlikna med 2014 og 2015. Denne oppfatninga er likevel ikkje ein drivar som verkar inn på omdømme direkte.

Fakta

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 2016.

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, leing, 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.

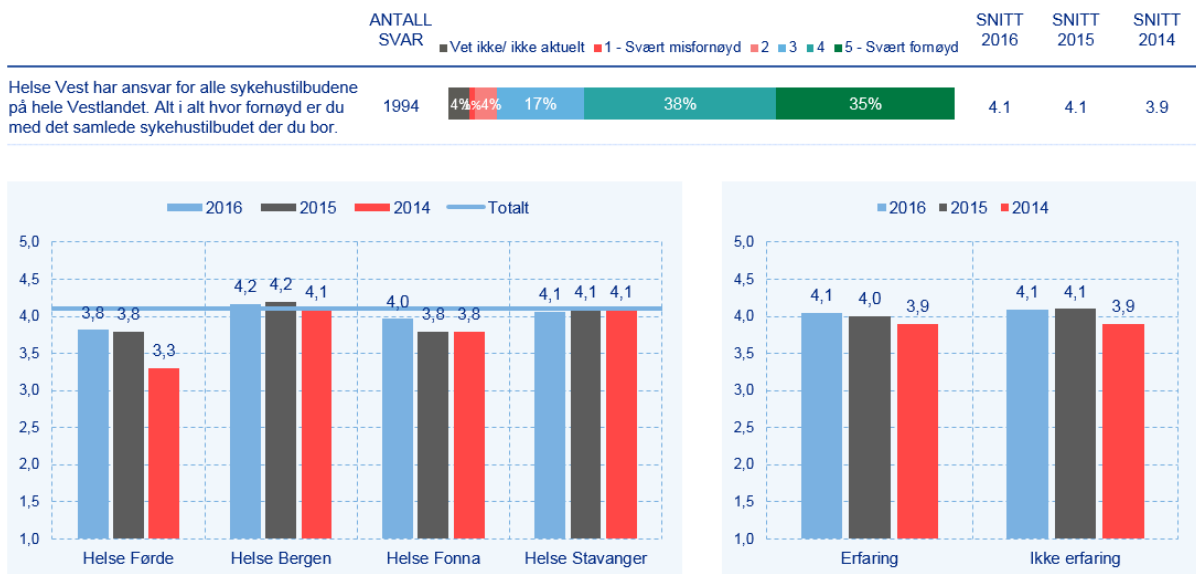
Kommentarar

Kommentarar/resultat

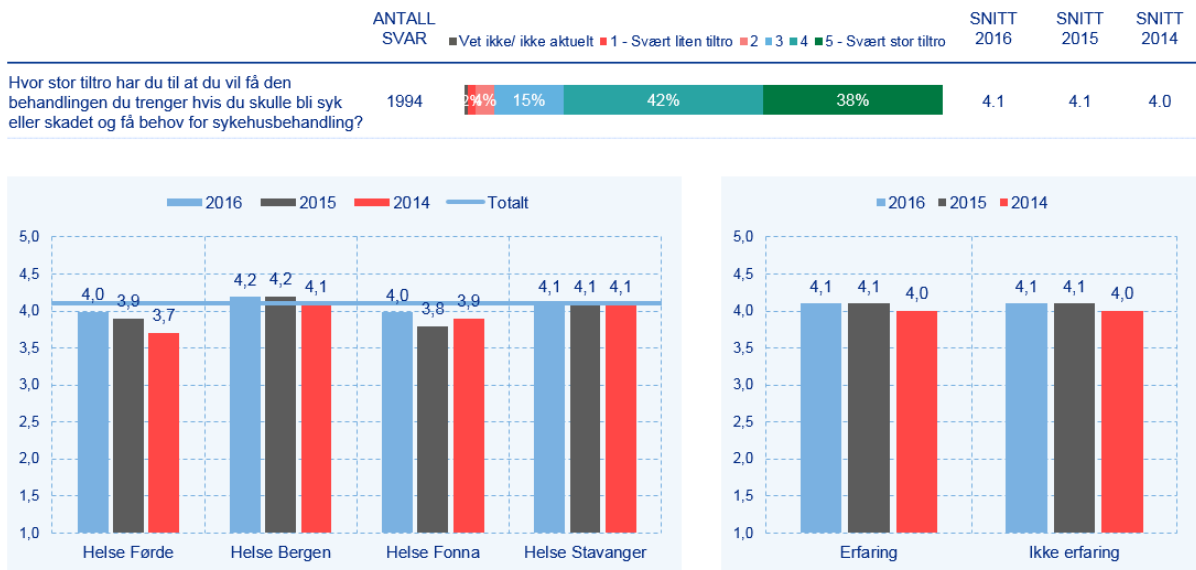
På spørsmålet «Alt i alt kor fornøgd er du med det samla sjukehusstilbodet der du bur?» er resultatet på regionnivå samla 4,1. Det er det same som i 2015, men ein framgang frå 2014, då resultatet låg på 3,9. Ser vi på helseføretaka, ligg både Helse Førde, Helse Bergen og Helse Stavanger stabilt samanlikna med førre måling i 2015, mens Helse Fonna har ein liten auke frå 3,8 til 4,0 i denne målinga (– fig. 1). Resultata er like for dei som ikkje har erfaring med sjukehusa gjennom året, som 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?» held resultatet seg stabilt på same nivå som i 2015 på regionnivå (– fig 2.) Her ser vi at både Helse Førde og Helse Fonna går fram, mens Helse Stavanger og Helse Bergen ligg stabilt på same nivå som i 2015.

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 innbyggjaranes sitt inntrykk av om sjukehusa lever opp til visjonen om å fremme helse og livskvalitet, ser vi ingen signifikante enfringer frå førre måling i resultatet for denne kategorien. Resultatet ligg på 3,6. Visjonen er sterkt knytt 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 sjølv behandlinga. Det ligg altså eit potensiale i å auke forståinga av visjonen, både internt og eksternt.

Spørsmål om behandling og informasjon

66 prosent av dei spurde har vore pasient eller pårørande eller begge delar dei siste 12 månadene. 34 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). Resultata er dei same på alle områder som i førre måling. Det er, som ved førre måling, litt dårlegare resultat når det gjeld formidling av informasjon til pasientar og pårørande. Men, mens dei med erfaring tidligare (2014) 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, som dei òg gjorde i 2015). Det er i denne samanhengen ikkje spurt om kva rett pårørande har hatt til informasjon. Figur 3 viser resultata brote ned på to grupper: dei som har erfaring (pasientar/pårørande) og andre.

Figur 3

	ANTALL SVAR	■ Vet ikke/ ikke aktuelt ■ 1 - Svært misfornøyd ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Svært fornøyd	SNITT 2016	SNITT 2015	SNITT 2014
ERFARING Pleien og behandlingen på behandlingsstedet	1310	2% 4% 12% 34% 47%	4.2	4.2	4.2
IKKE ERFARING Pleien og behandlingen på behandlingsstedet	685	10% 0% 15% 44% 30%	4.1	4.1	4.0
ERFARING Utbytte av behandlingen	1310	4% 4% 5% 13% 28% 46%	4.1	4.1	4.1
IKKE ERFARING Utbytte av behandlingen	685	13% 13% 16% 40% 29%	4.1	4.1	4.0
ERFARING Imøtekommenhet fra helsepersonalet	1310	2% 3% 10% 28% 56%	4.4	4.4	4.3
IKKE ERFARING Imøtekommenhet fra helsepersonalet	685	8% 0% 11% 36% 43%	4.3	4.3	4.2
ERFARING Formidling av informasjon til pasient	1310	4% 4% 7% 21% 33% 30%	3.8	3.8	3.9
IKKE ERFARING Formidling av informasjon til pasient	685	12% 2% 5% 24% 37% 20%	3.8	3.8	3.7
ERFARING Formidling av informasjon til pårørende	1310	19% 6% 8% 19% 25% 22%	3.6	3.6	3.6
IKKE ERFARING Formidling av informasjon til pårørende	685	23% 2% 5% 27% 31% 12%	3.6	3.6	3.5

Når det gjeld ventetid for å komme til behandling er dette løfta ut som eit eige spørsmål, med ei forklaring på kva vi reknar som ventetider. På spørsmålet «Alt i alt kva er inntrykket ditt når det gjeld ventetid» vurderes dette til 3,2, mot 3,1 ved førre måling. Inntrykket er litt betre blant dei med erfaring (3,2) samanlikna med dei utan erfaring (3,1).

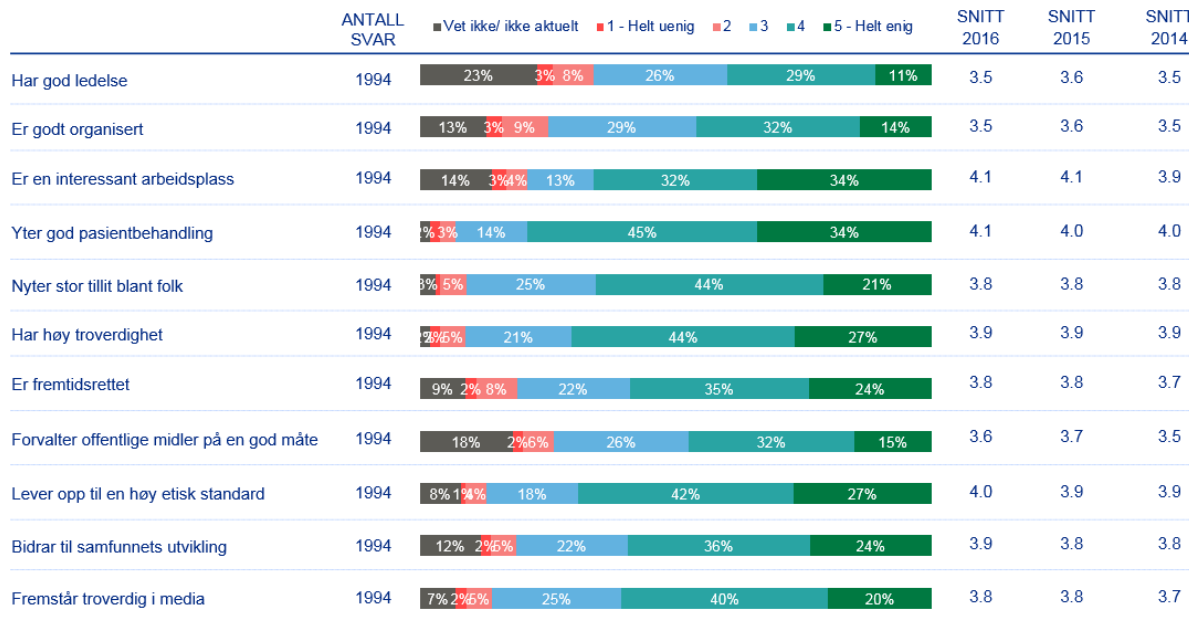
Spørsmål om leiing, organisering, etikk, truverd

Det er i dei fleste tilfella slik 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 (4,1), sjukehuset som ein interessant arbeidsplass (4,1), lever opp til høg etisk standard (4,0), har høg truverd (3,9) og bidreg til samfunnets utvikling (3,9). Det er ikkje signifikante endringar frå 2015 (Figur 4).

Det er ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste skårar jamt over noko dårlegare. Vi ser derimot også i år at Helse Førde skårar gjennomgåande signifikant betre enn 2014, og held seg stabilt på same nivå som i 2015. Det kan sjå ut til at det gode arbeidet som er gjort i Helse Førde endeleg gir varige 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 er dei det føretaket som har størst forbedringspotensiale på fleire av 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 har auka litt samanlikna med i fjor og kan ha samband med at vi har hatt fleire regionale kampanjar og mykje omtale i media i samband med streiken. 74 prosent av dei spurde kjenner til og 18 prosent har berre høyrte om det regionale føretaket. Det er ei auke på tre prosentpoeng frå førre måling i 2015.

Når det gjeld inntrykket av Helse Vest RHF, held det seg stabilt på 3,7 som er det same som ved førre måling. Over 90 prosent av dei som kjenner til RHF-et svarer mellom 3 og 5 på skalaen. Det er ingen signifikante endringar av inntrykket av Helse Vest RHF i føretaka.

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 (nøytral) på poengskalaen. Dei største føretaka skårar gjennomgåande noko betre

enn dei mindre. Resultata for omdømmemålinga for 2016 viser at resultata er stabile eller betre enn i målingane frå 2015 og 2014.