

## STYRESAK

**GÅR TIL:** Styremedlemmer  
**FØRETAK:** Helse Vest RHF  
**DATO:** 29.11.2017  
**SAKSHANDSAMAR:** Camilla Loddervik  
**SAKA GJELD:** **Oppsummering omdømme 2017**

**ARKIVSAK:** 2017/1175  
**STYRESAK:** **130/17**

**STYREMØTE:** **14.12. 2017**

---

### **FORSLAG TIL VEDTAK**

1. Styret tek resultata frå omdømmeundersøkinga 2017 til orientering.
2. Styret slutter seg til at omdømmeundersøkinga berre skal gjennomførast annan kvart år.

## Oppsummering

Resultata frå omdømmemålinga 2017 viser at Helse Vest har klart å oppretthalde dei gode resultata frå 2016.

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 frå dei førre målingane (2014-2016) 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.

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, sjølv om inntrykket er betra samanlikna med 2014 - 2016. Denne oppfatninga er likevel ikkje ein drivar som verkar inn på omdømme direkte.

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 scora jamt over noko dårlegare. Dette gjeld i stor grad også i 2017 målinga, men vi ser at Helse Førde scorar litt dårlegare samanlikna med det dei gode resultata frå 2016.

## 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 2017.

### 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 vegner av Helse Vest RHF.

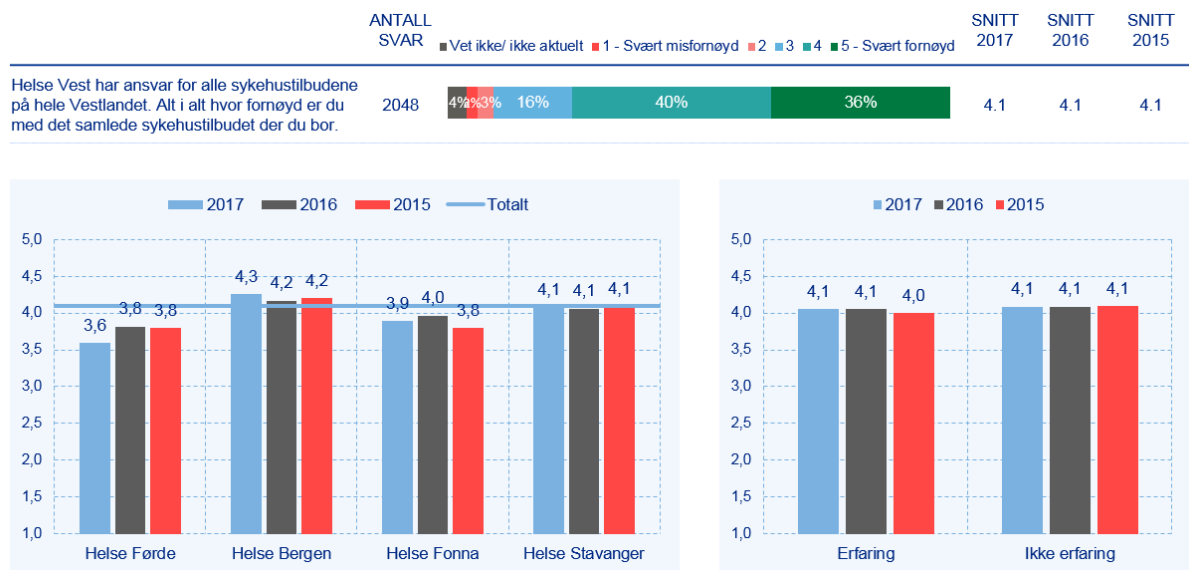
## Kommentarar

### Resultat

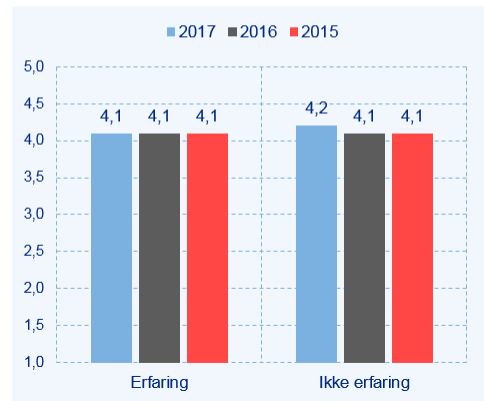
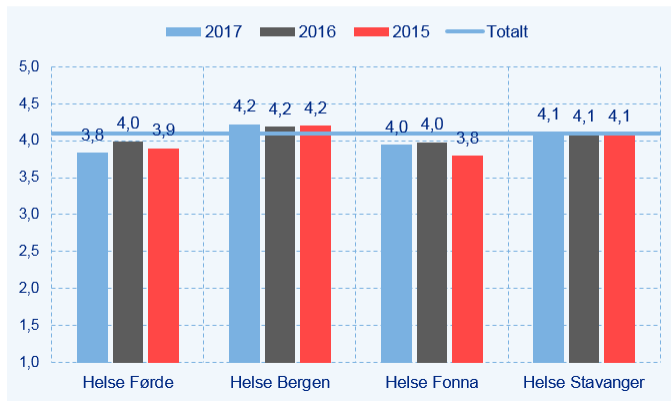
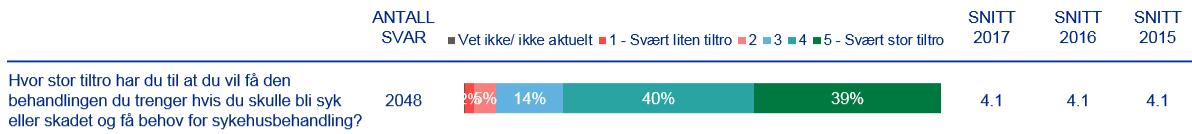
På spørsmålet «Alt i alt kor fornøgd er du med det samla sjukehusstilbodet der du bur?» er resultatet på regionnivå samla 4,1. Det er det same som i 2015 og 2016. Ser vi på helseføretaka, ligg Helse Stavanger stabilt samanlikna med førre måling i 2016. Helse Bergen går fram frå 4,2 til 4,3 mens Helse Fonna går tilbake eit prosentpoeng til 3,9. Helse Førde har ein signifikant tilbakegang på heile to prosentpoeng og scorar lågast av føretaka med 3,6 i 2017 (- 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 2016 på regionnivå (- fig 2.) Her ser vi at både Helse Bergen, Helse Stavanger og Helse Fonna ligg stabilt, mens Helse Førde går tilbake frå 4,0 til 3,8 i 2017.

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.

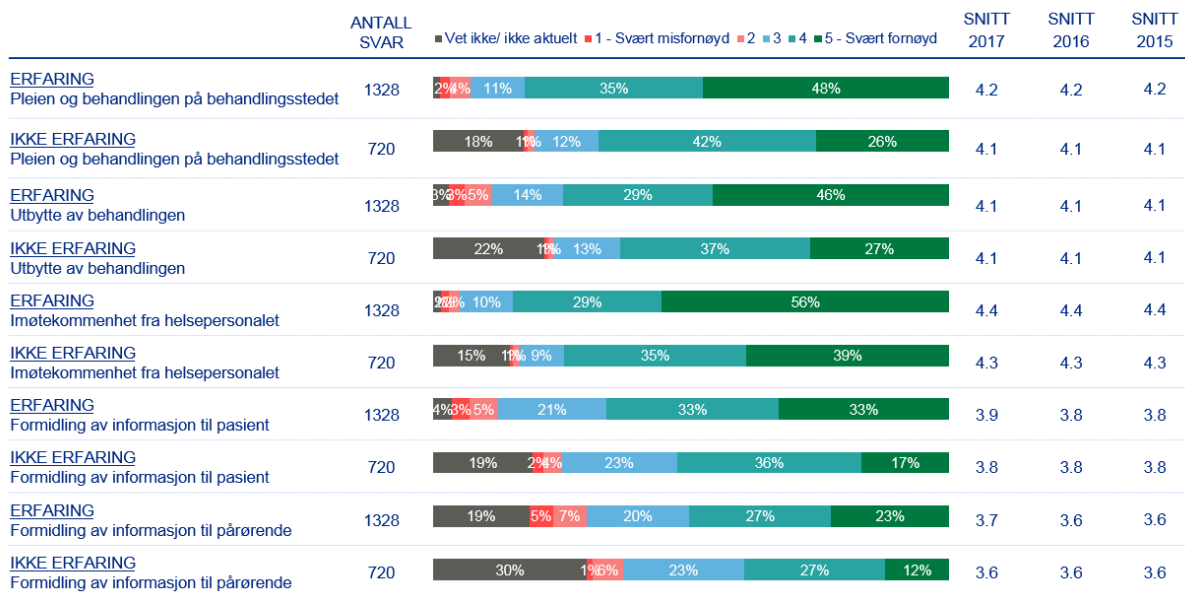
Når det gjeld innbyggjarane sitt inntrykk av om sjukehusa lever opp til visjonen om å fremme helse og livskvalitet, ser vi ingen signifikante endringer frå førre måling i resultatet for denne kategorien. Resultatet har vore stabilt på 3,6 sidan 2014. Visjonen er sterkt knytt til behandlinga i sjukehusa 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 sjølve behandlinga. Det ligg altså eit potensiale i å auke forståinga av visjonen, både internt og eksternt.

### Spørsmål om behandling og informasjon

65 prosent av dei spurde har vore pasient eller pårørande eller begge delar dei siste 12 månadene. 35 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. Dei med erfaring scora betre på dette spørsmålet (3,9) enn dei som ikkje har erfaring (3,8). Ved førre måling (2016) så svarer desse gruppene likt i denne målinga. 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)



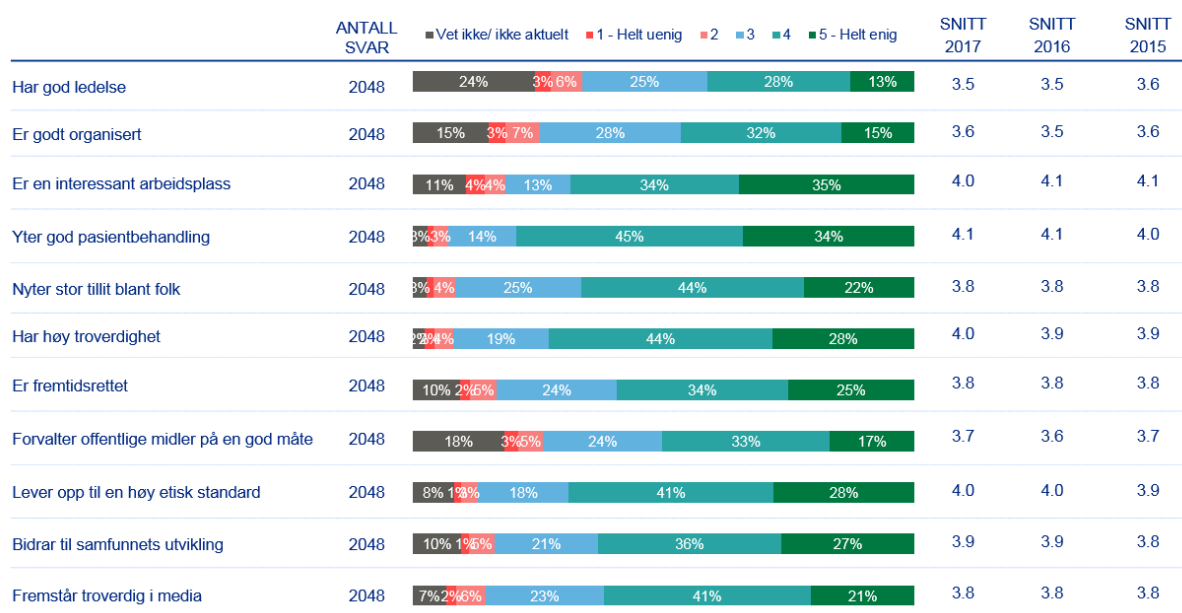
Når det gjeld ventetid for å komme til behandling er dette løfta ut som eit eige spørsmål, med ei forklaring på kva vi reknar som ventetider. På spørsmålet «Alt i alt kva er inntrykket ditt når det gjeld ventetid» vurderes dette til 3,1, mot 3,2 ved førre måling. Inntrykket er likt blant dei med erfaring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

### 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 truverd 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 (4,0), lever opp til høg etisk standard (4,0), har høg truverd (4,0) og bidreg til samfunnets utvikling (3,9). Det er ikkje signifikante endringar frå 2016 (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 i år at Helse Førde skårar signifikant dårlegare enn i 2016 på fleire område. Særleg når det gjeld spørsmål om leiing, organisering og truverd i media. 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 samanheng med fokus i valkampen og at vi har hatt fleire regionale kampanjar og mykje omtale i media i samband med prioriteringsdebatten. 79 prosent av dei spurde kjenner til og 14 prosent har berre høyrte om det regionale føretaket. Det er ei auke på fire prosentpoeng frå førre måling i 2016 og sju prosentpoeng frå 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 eit 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 (dårleg) på poengskalaen. Dei største føretaka skårar gjennomgåande noko betre enn dei mindre.

Resultata for omdømmemålinga for 2017 viser at resultata er stabile samanlikna med målingane frå 2016, 2015 og 2014. Stabile resultat over fleire år viser at Helse Vest klarer å oppretthalde eit høgt nivå av tillit til helsevesenet til tross for auka press og reduserte økonomiske rammer. Men det gir òg rom for å tenkje på om spørsmåla i undersøkinga er verdt å stillast kvart år – samanlikna med f.eks. annan kvart år.