

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest RHF
DATO: 25.11.2019
SAKSHANDSAMAR: Camilla Loddervik
SAKA GJELD: **Resultat omdømmemåling 2019**

ARKIVSAK: 2019/8612
STYRESAK: **021/20**

STYREMØTE: **05.02. 2020**

FORSLAG TIL VEDTAK

1. Styret tek resultata frå omdømmeundersøkinga 2019 til orientering.
2. Styret slutter seg til at omdømmeundersøkinga framleis skal gjennomførast annan kvart år.

Oppsummering omdømme 2019

Resultata frå omdømmemålinga 2019 viser at Helse Vest har klart å oppretthalde dei gode resultata frå 2017 og åra før.

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 (2016 og 2017) 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 vi har. Innbyggerane på Vestlandet har eit relativt dårlig inntrykk av ventetider, sjølv om inntrykket er betra samanlikna med 2017 og tidligare år. 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 scorar jamt over noko dårlegare. Dette gjeld i stor grad også i 2019 målinga, men vi ser at Helse Fonna scorar dårlegare samanlikna med dei gode resultata frå 2016 og 2017. Nedgangen er ikkje signifikant, men det er ein klar tendens i negativ retning, noko Helse Fonna bør sjå nærmare på årsakene til.

Bakgrunn

I styresak 130/17, behandla i styremøte i Helse Vest RHF 14. desember 2017, blei det vedteke å gjennomføre omdømmemålinga annan kvart år. Tidlegare år har undersøkinga vore gjennomført årleg.

Styret i Helse Vest RHF får no presentert ei meir omfattande omdømmemåling annan kvart år. 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 november 2019, veke 40-42.

Metode

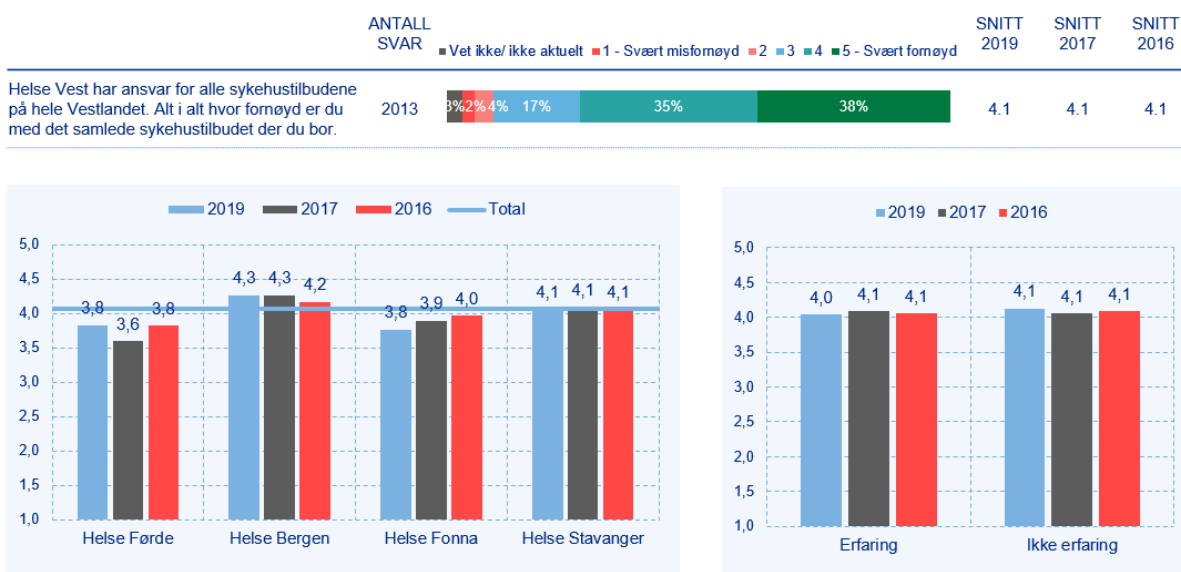
Over 2 000 vestlendingar over 18 år er stilte nær 40 spørsmål på telefon om deira inntrykk av sjukehusa på Vestlandet når det gjeld mellom anna pasientbehandling, økonomi, leing, organisering, truverd og etikk. Svara fordeler seg på ein skala frå 1 til 5, der 5 er best. Barometeret legg til grunn at 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. Resultata må tolkast innanfor ei feilmargin på +/- 1,1 – 2,2 prosentpoeng for hovudfrekvensane. For undergruppene og eventuelle krysstabuleringar er feilmarginane større. Analysebyrået Epinion har gjennomført målinga på vegne av Helse Vest RHF.

Resultat

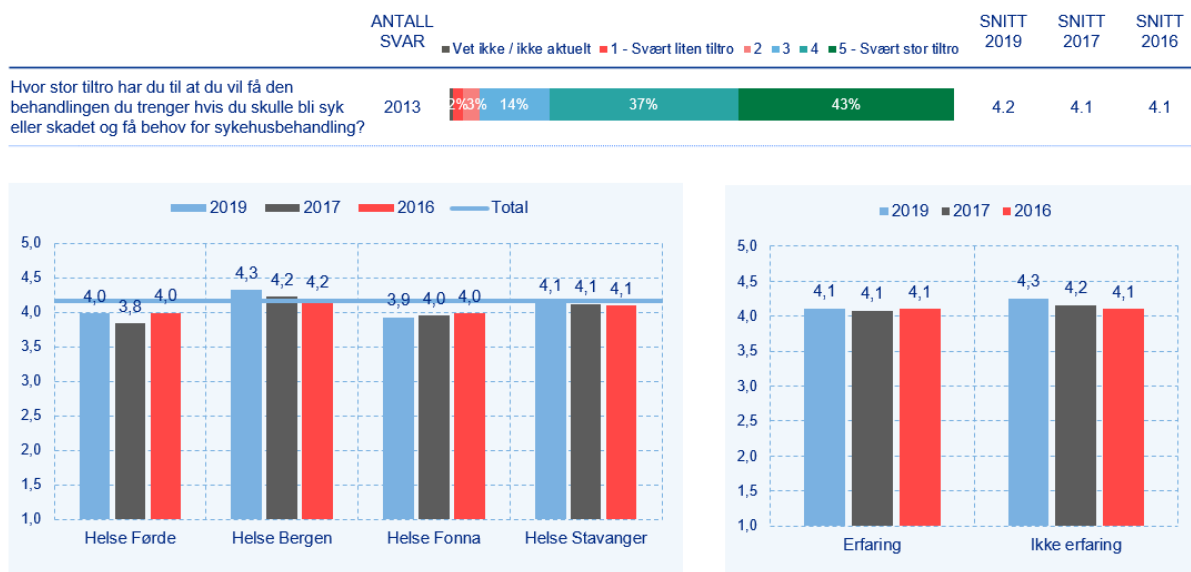
På spørsmålet «Alt i alt kor fornøgd er du med det samla sjukehusstilbodet der du bur?» er resultatet på regionnivå samla 4,1. Det er det same som i 2015, 2016 og 2017. Ser vi på helseføretaka, ligg Helse Stavanger og Helse Bergen stabilt samanlikna med førre måling i 2017. Helse Førde går fram frå 3,6 til 3,8 mens Helse Fonna går tilbake frå 3,9 til 3,8. Resultata er litt betre blant dei som ikkje har hatt erfaring med sjukehusa gjennom året, samanlikna med dei som har erfaring. Skilnaden er ikkje signifikant.

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?» er det ein liten framgang frå 2017 på regionnivå (frå 4,1 til 4,2) (- fig 2.). Her ser vi at både Helse Bergen og Helse Førde går litt fram medan Helse Stavanger ligg stabilt. Helse Fonna går tilbake frå 4,0 til 3,9 i 2019.

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.

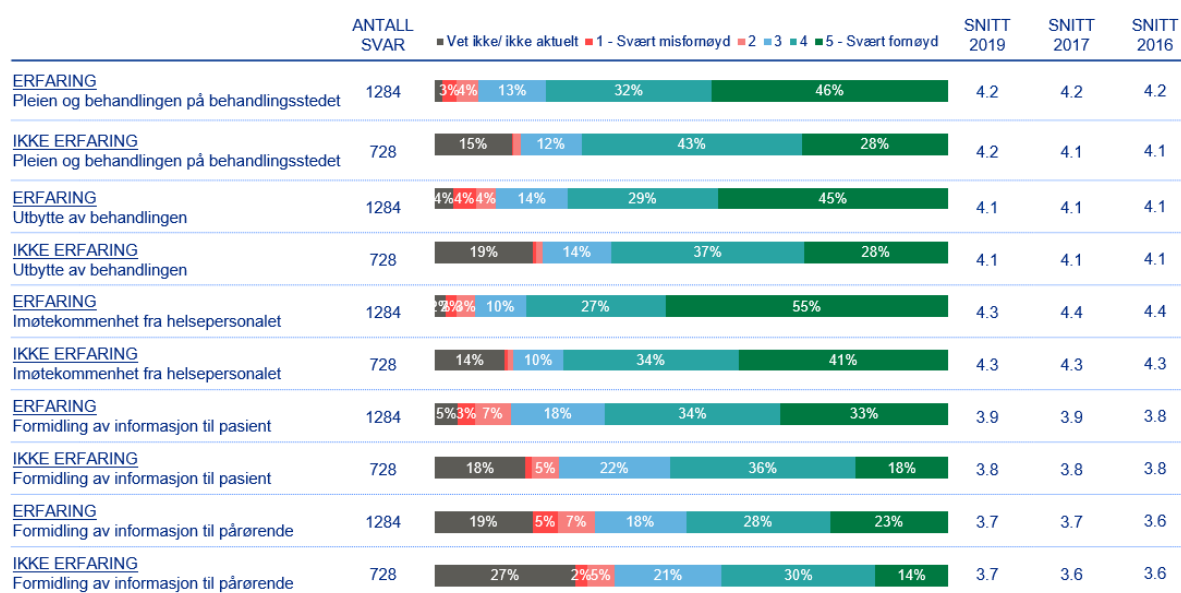
Når det gjeld innbyggjarane sitt inntrykk av om sjukehusa lever opp til visjonen om å fremme helse og livskvalitet, ser vi ingen signifikante endringar frå førre måling i resultatet for denne kategorien. Resultatet har vore stabilt på 3,6 sidan 2014. Visjonen er sterkt knytta til behandlinga i sjukehusa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

Spørsmål om behandling og informasjon

64 prosent av dei spurde har vore pasient eller pårørende eller begge delar dei siste 12 månadene. 36 prosent har inga erfaring siste 12 månader.

Desse gruppene vurderer pleie, behandling og imøtekommenheit frå helsepersonellet nokså likt, og godt (frå 4,2 til 4,3). Det er ingen signifikante endringar i resultata på desse spørsmåla samanlikna med førre måling. Det er, som ved førre måling, litt dårlegare resultat når det gjeld formidling av informasjon til pasientar og pårørende. Dei med erfaring scorar betre på dette spørsmålet (3,9) enn dei som ikkje har erfaring (3,8). Figur 3 viser resultata 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 vi reknar som ventetider. På spørsmålet «Alt i alt kva er inntrykket ditt når det gjeld ventetid» blir dette vurdert til 3,1, som er det same som ved førre måling. Inntrykket er likt blant dei med erfaring og dei utan erfaring.

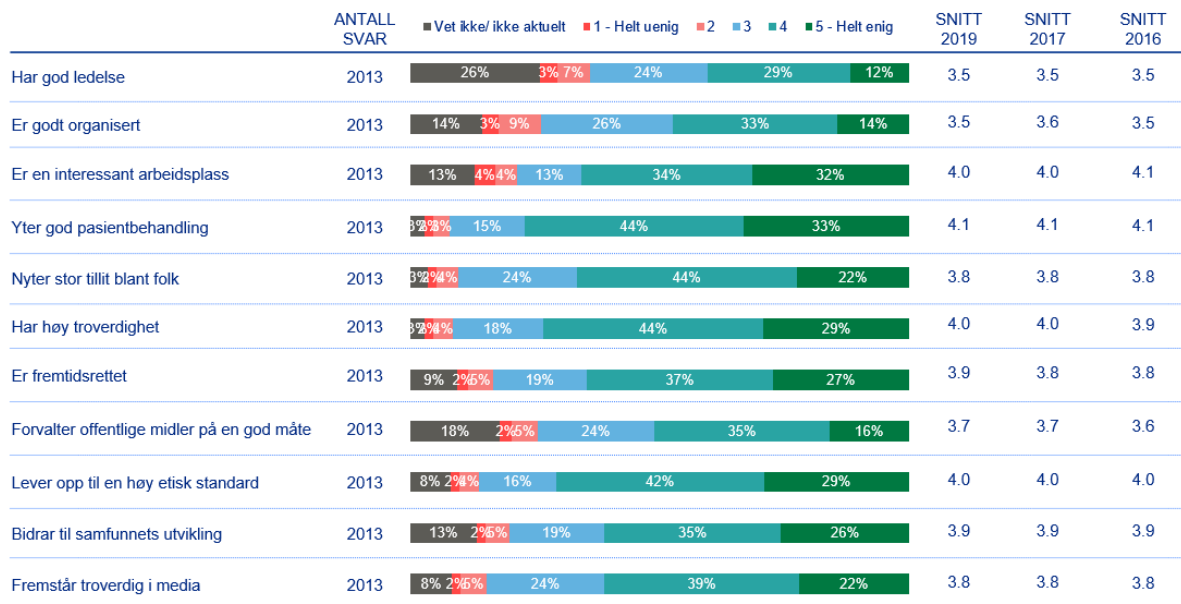
Spørsmål om leiing, organisering, etikk, truverd

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 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 (4,0), 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 2017 (Figur 4).

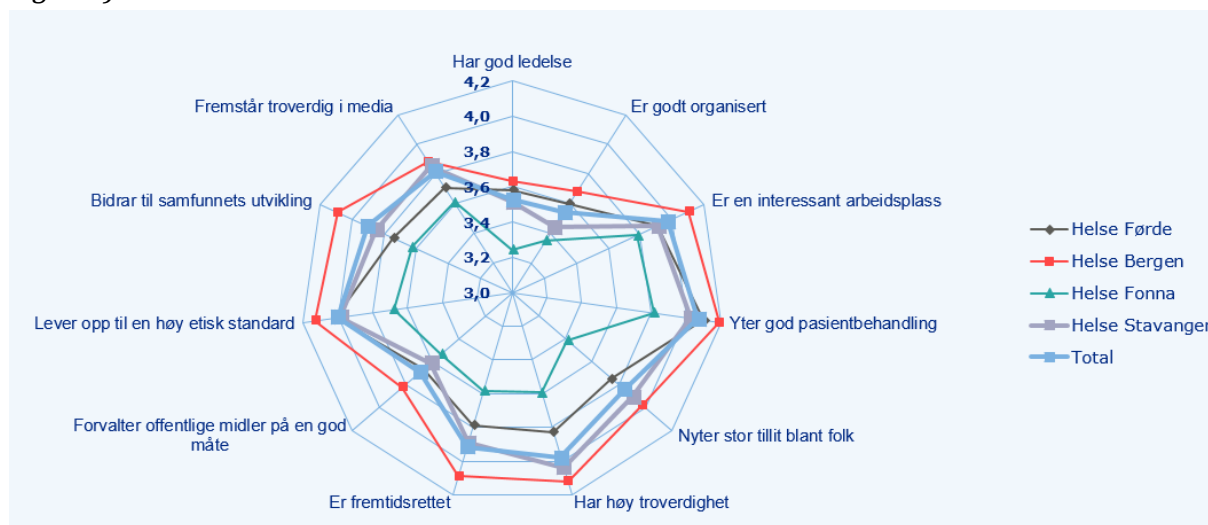
Det er ein tendens til at dei største føretaka gjer det best, mens dei minste skårar jamt over noko dårlegare. Vi ser derimot i år at Helse Fonna skårar dårlegare enn i 2017 på alle områda (Figur 5). Tilbakegangen er ikkje statistisk signifikant, men viser ein klar tendens i feil retning.

Særleg når det gjeld spørsmål om leing, organisering og tillit blant folk. Alle føretaka skårar best på vurderinga av god pasientbehandling.

Figur 4)



Figur 5)



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 går ned samanlikna med førre måling. Det kan skuldast at 2017 var valår og det var mykje merksemd knytt til prioriteringsdebatten. 72 prosent av dei spurde kjenner til og 19 prosent har berre høyrte om det regionale føretaket. Det er ei nedgang på sju prosentpoeng frå førre måling i 2017 og fjorten 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 2019 viser at resultatata er stabile samanlikna med målingane frå 2017, 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.