

## STYRESAK

**GÅR TIL:** Styremedlemmer  
**FØRETAK:** Helse Bergen HF

**DATO:** 18.01.2017  
**SAKSHANDSAMAR:** Erik Vigander  
**SAKA GJELD:** **Omdømmemåling**

**STYRESAK:** 11/18 O

**STYREMØTE:** 25.01.2018

---

### FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tar saka til orientering.

## Oppsummering

Formålet med undersøkinga er å kartlegge inntrykk og omdømme av Helse Vest RHF og dei fire underliggende lokale helseføretaka. Undersøkinga har hatt fokus på å identifisere omdømmedrivarar, og resultatata er brotne ned på erfaringsnivå med sjukehus og andre relevante bakgrunnsdata og målgrupper.

## Fakta

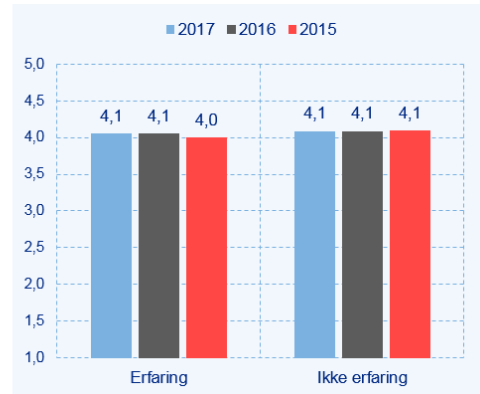
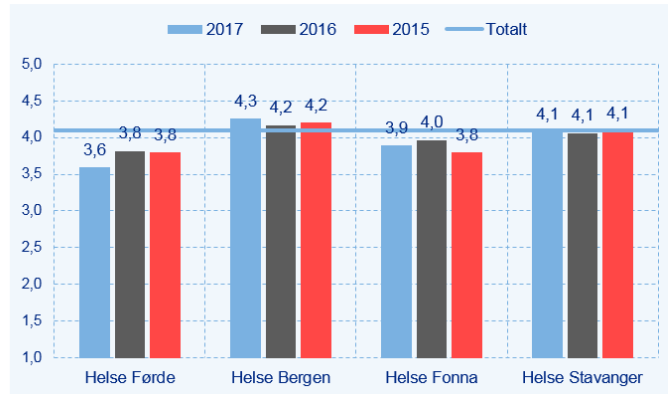
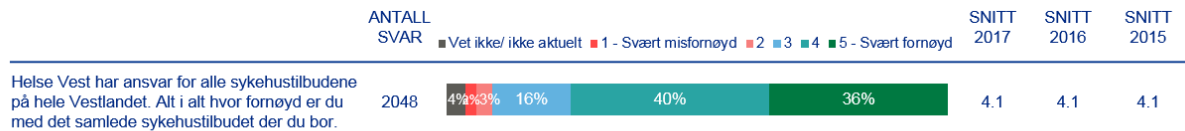
Resultatet for 2017 er samanlikna med resultat frå same spørsmål i undersøkingane gjennomført i 2015 og 2016. Undersøkinga er gjennomført i løpet av veke 40-43 i 2017. Utvalet er sett saman etter storleiken på befolkninga i det totale nedslagsområdet for Helse Vest og med nokre justeringar basert på kvoter per helseføretak for å ivareta moglegheita for nedbryting per geografi. Totalt er det gjennomført 2048 intervju med privatpersonar over 18 år, fordelt på følgjande kvoteringar: Helse Bergen (707), Helse Stavanger (606), Helse Førde (383), Helse Fonna (352).

Respondentane blir bedne om å ta stilling til ulike utsegn eller påstandar på ein skala frå 1 til 5, der 1 står for dårlegast resultat medan 5 står for det beste resultatet. Barometeret foreslår at eit snitt på 3,0 eller lågare er dårleg, medan eit snitt mellom 3 og 3,75 ikkje er dårleg, men heller ikkje godt. Når snittet kjem over 3,75 er det bra, og over 4,5 er det svært bra.

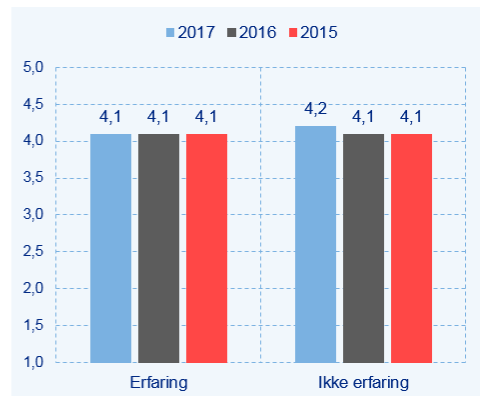
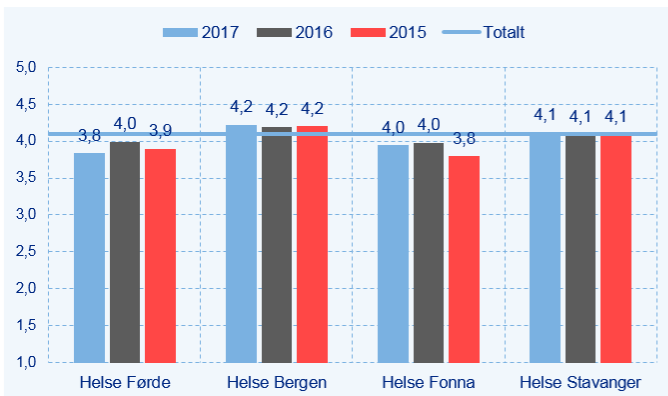
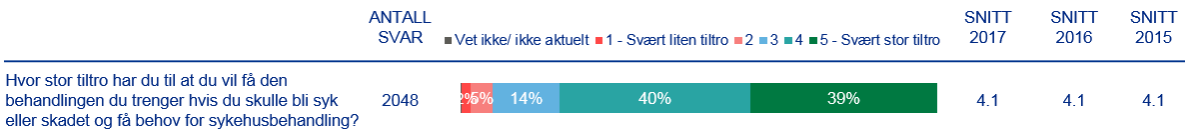
Undersøkinga er gjennomført av Epinion Norge AS på oppdrag frå Helse Vest RHF.

## Kommentarar

På spørsmålet «*Alt i alt hvor fornøyd er du med det samlede sykehusstilbudet der du bor?*» er resultatet på regionnivå samla 4,1. Det er det same som i 2015 og 2016. Helse Bergen går frem frå 4,2 til 4,3. (sjå figur neste side)



Også på spørsmålet «Hvor stor tiltro har du til at du vil få den behandlingen du trenger hvis du skulle bli syk eller skadet og få behov for sykehusbehandling?», held resultatet på regionnivå seg stabilt på same nivå som i 2016 mmed 4,1. Helse Bergen ligg stabilt på 4,2, det same som i 2015 og 2016.



Innbyggerane har jamt over litt betre opplevd inntrykk av sjukehuset sjølve («Inntrykk av sykehuset»), enn når dei vurderer det generelle omdømmet til sjukehuset («Alt i alt sykehusets rykte eller omdømme»). Dette er ein gjennomgåande tendens dei siste åra. På regionnivå er tala høvesvis 4 og 3,8, det same som i 2015 og 2016. For Helse Bergens del er tala høvesvis 4,1 og 3,9, også det same som i 2015 og 2016.

65 prosent av dei spurde har vore pasient eller pårørande eller begge deler dei siste 12 månadane. 35 prosent har ingen erfaring siste 12 månadar. Desse gruppene er omtrent like

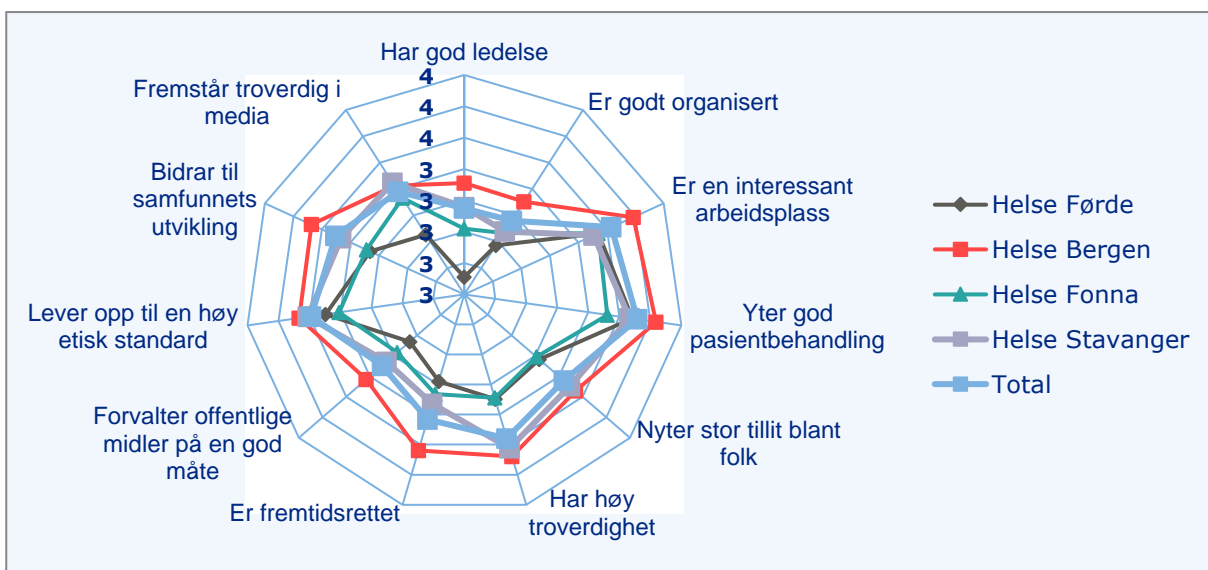
tilfredse med pleie, behandling og kor imøtekommande helsepersonellet i Helse Bergen er, frå 4,2 til 4,4. Det er marginalt høgare enn tala på regionnivå.

Resultata for Helse Bergen er litt dårlegare når det kjem til formidling av informasjon til pasientar og pårørande. Det er også tendensen på regionnivå. Helse Bergen skårar her frå 3,7 til 3,9. Også dette marginalt høgare enn tala på regionnivå.

På dette området har vi derfor eit utviklings- og forbetningspotensiale. Pasientar og pårørande treng meir, betre og tilpassa informasjon om undersøkingar, behandlingar og oppfølging. I tråd med den digitale utviklinga vil forventningane til rask og presis kommunikasjon og betre service auke. Derfor er enklare og forbetra kommunikasjon eit viktig område. Heilskapleg pasientinformasjon er eit arbeid som er i gang på tvers av mange avdelingar, og dette vil fortsette med full styrke. Kommunikasjonsavdelinga jobbar blant anna saman med klinikkane og Forskings- og utviklingsavdelinga om pasienttekstar opp mot nye nasjonale malar, og det er etablert tverrfaglege team knytt til satsinga på pasientforløp.

Når det gjeld dei meir overordna spørsmåla om sjukehuset, er dette spørsmål som omhandlar dei såkalla omdømmedrivarane, faktorar som normalt påverkar omdømmet til ei verksemd. Dette er spørsmål om inntrykk av leiinga og organiseringa ved sjukehuset, sjukehusets truverd og tillit i befolkninga, om sjukehuset er framtidsretta, om sjukehuset forvaltar offentlege middel på ein god måte, og om sjukehuset er ein interessant arbeidsplass, har høg etisk standard, står fram positivt i media og bidrar til samfunnsutviklinga.

På desse spørsmåla skårar Helse Bergen frå 3,7 til 4,2. Helse Bergen skårar 0,1 eller 0,2 høgare på alle desse spørsmåla enn tala på regionnivå, slik den raude linja i figuren under viser.



Innbyggerane har et godt inntrykk av Helse Bergen og tillit til at dei vil få hjelp når dei treng det. Innbyggerane har godt inntrykk av Helse Bergen når det gjelder den pasientbehandlingen føretaket gir, den etiske standarden og at Helse Bergen er en god arbeidsplass. Helse Bergen skårar, til liks med alle dei andre føretaka i regionen, noko dårlegare på leiing, organisering og i kva grad dei forvaltar offentlege midlar på ein god måte. På regionnivå skårar dei største føretaka gjennomgåande betre enn dei mindre. Helse Bergen skårar best.

## **Konklusjon**

Pasientar og pårørande treng meir, betre og tilpassa informasjon om undersøkingar, behandlingar og oppfølging. Forenkling og forbetring av kommunikasjon er eit viktig område vi må jobbe vidare med og forsterke.

Omdømmebygging er eit kontinuerleg arbeid for å bygge kunnskap og tillit.

Kommunikasjonsavdelinga vil ha omdømmebygging som ei prioritert oppgåve.