

# Styresak

Går til: Styremedlemmer  
 Føretak: Helse Vest RHF  
 Dato: 19.09.2007  
 Sakhandsamar: Elisabeth Huse  
 Saka gjeld: **Innføring av nye måleindikatorar på omdømmeområdet i styrerapporteringa**

**Arkivsak**  
**Styresak 080/07 B**

**Styremøte 03.10. 2007**

## Bakgrunn:

Ny mal for rapportering til styret i Helse Vest har vore i bruk frå og med augustrapporteringa i 2006. Omlegginga av styrerapporteringa har gått i retning av meir heilscapeleg rapportering, der både fag, økonomi, medarbeidarar og omdømme er ein del av rapporteringa.

Innan satsingsområdet omdømme har det ikkje tidlegare blitt gjort målingar av ein slik frekvens at dei har vore eigna for styrerapportering på månadleg basis. Indikatoren "Besøk på nettsidene" har vore ein mellombels indikator der resultata seier lite om utviklinga i omdømmet går i positiv eller negativ retning.

## Kommentarar:

Gjennom ei avtale med MMI Synovate får Helse Vest no utført kartleggingar av omdømmet kvar månad med unntak av juli. Indikatorane byggjer på resultat av månadlege spørjeundersøkingar i dei fire helseføretaksområda i Helse Vest. Under følgjer ein presentasjon av dei nye måleindikatorane under omdømmeområdet. Desse vil inngå i styrerapporteringa i Helse Vest når dei er vedtekne. Indikatoren "Besøk på nettsidene" utgår når dei nye indikatorane er på plass.

## Presentasjon av dei fire nye indikatorane for omdømmeområdet:

### 1. Tiltru til tenesta

Beskriving: Uttrykkjer nivå for tiltru til spesialisthelsetenesta i befolkninga.

Formel: Talet på respondentar som har meget stor tiltru eller ganske stor tiltru av det totale talet på respondentar uttrykt i prosent.

Intensjon: Denne skal vise i kva grad befolkninga har tiltru til spesialisthelsetenesta.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grenseverdier:                                                                    |                                                                                                                                                                     |
|  | 80% - 75%                                                                                                                                                           |
|  | 75% - 65%                                                                                                                                                           |
|  | 65% - 55%                                                                                                                                                           |
| Kommentarer:                                                                      | Målet er 80 %, Grønt lys frå 75 % - 80 %, gult frå 65 % og nedre grense raudt 50 %. Dette er i tråd med korleis tilfredsheit blir målt i andre brukarundersøkingar. |

## 2. Avvik tiltru pasientar/pårørande og andre

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beskriving:                                                                         | <p>Denne viser forskjellen i tiltru mellom dei som har vore i kontakt (pasientar og pårørande) og dei som ikkje har vore i kontakt med spesialisthelsetenesta siste tre år.</p> <p>Formel: Avvik i prosentpoeng mellom tilliten som blir målt hos gruppene "har sjølv vore pasient siste 3 år" og "Ein av mine nærmaste har vore pasient siste 3 år" slått saman sett i forhold til dei som ikkje har hatt eit pasientforhold siste 3 år. Det kan vere både negativt og positivt avvik.</p> <p>Det er ikkje mogleg å bryte denne målinga ned på helseføretak.</p>        |
| Intensjon:                                                                          | <p>Å måle om tiltrua er ulik for dei som har vore i direkte kontakt med spesialisthelsetenesta (pasientar og pårørande) og dei som ikkje har vore i direkte kontakt og som difor har eit inntrykk som i større grad er basert på informasjon i media eller via andre kanalar.</p> <p>Målet er at tiltrua skal vere mest mogleg lik i dei to gruppene slik at det er størst mogleg samsvar mellom forventningar til og erfaringar med tenesta og det omdømmet som blir skapt gjennom media og andre kanalar.</p> <p>Regionsresultatet er gjeldande for helseføretaka.</p> |
| Grenseverdier:                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | 0% - 5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | 5% - 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | 10% - 15%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kommentarer:                                                                        | Trafikklys er basert på avvik i prosentpoeng mellom tilliten som blir målt hos gruppene "har sjølv vore pasient siste 3 år" og "Ein av mine nærmaste har vore pasient siste 3 år" slått saman, sett i forhold til dei som ikkje har hatt eit pasientforhold siste 3 år. Det kan vere både negativt og positivt avvik.                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 3. Inntrykk av det regionale helseføretaket

|             |                                                                                                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beskriving: | Angir nivå for befolkninga sitt inntrykk av det regionale helseføretaket. Kor stor del som har meget godt eller ganske godt inntrykk i prosentdel av total. |
| Intensjon:  | Å måle utviklinga i omdømmet til det regionale helseføretaket, og følgje dette også for variasjonar i dei ulike HF-a.                                       |

|                |                                                                                                                                                                 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grenseverdier: |                                                                                                                                                                 |
|                |  80% - 75%                                                                     |
|                |  75% - 65%                                                                     |
|                |  65% - 55%                                                                     |
| Kommentarar:   | Målet er 80 %, og grønt går frå 75-80%, gult frå 65%, raudt nedre grense 50%<br>Dette er i tråd med korleis tilfredsheit blir målt i andre brukarundersøkingar. |

#### 4. Avvik tiltru pasientar og pårørande

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beskriving: | <p>Denne viser forskjellen i tiltru mellom dei som har vore pasientar og dei som har vore pårørande dei siste 3 år.</p> <p>Formel: Avvik i prosentpoeng mellom tilliten som blir målt hos gruppa "har sjølv vore pasient siste 3 år" og gruppa "Ein av mine nærmaste har vore pasient siste 3 år". Tilliten blir målt ved å summere dei som har meget stor tiltru og ganske stor tiltru i prosent av totalt antal respondentar i gruppa.</p> <p>Det er ikkje mogleg å bryte denne målinga ned på helseføretak.</p> |
| Intensjon:  | <p>Å måle forskjell i tiltru til spesialisthelsetenesta blant pasientar og pårørande.</p> <p>Det er eit mål at pårørande skal bli møtt med respekt og omsorg i spesialisthelsetenesta på lik linje med pasientane. Målet er difor at tiltrua skal vere mest mogleg lik i dei to gruppene.</p> <p>Regionsresultatet er gjeldande for helseføretaka.</p>                                                                                                                                                             |

|                |                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grenseverdier: |                                                                                                                                                                                                                     |
|                |  0% - 5%                                                                                                                         |
|                |  5% - 10%                                                                                                                        |
|                |  10% - 15%                                                                                                                       |
| Kommentarar:   | Trafikklys er basert på avvik i prosentpoeng i målt tillit hos gruppene "har sjølv vore pasient siste 3 år" og "Ein av mine nærmaste har vore pasient siste 3 år".<br>Det kan vere både negativt og positivt avvik. |

#### Forslag til vedtak:

- Styret vedtar dei fire nye måleindikatorane innan omdømmeområdet. Desse går inn i styrerapporteringa frå neste månad.
- Tidlegare indikator under omdømme "Besøk på nettsidene" utgår som indikator på omdømmeområdet.