Omdømmeundersøkelse for Helse Sør-Øst RHF
Rapport for området: Innlandet 2021

Leverandør: Respons Analyse

HELSE SØR-ØST

OM UNDERSØKELSEN - PROSJEKTINFORMASJON

Oppdragsgiver	Helse Sør-Øst RHF
Formål	Formålet med undersøkelsen er å kartlegge befolkningens oppfatning av sykehustilbudet i det enkelte helseforetaks opptaksområde, samt av Helse Sør-Øst RHF som eier av sykehusene. I undersøkelsen kartlegges også befolkningens vurdering av fire omdømmerelaterte påstander om sykehuset i området der de bor. Resultat per spørsmål fra undersøkelsen i sin helhet er levert i en aggregert rapport til Helse Sør-Øst. Denne områderapporten fremviser resultat per spørsmål for området Innlandet, med sammenligning mot totalt for Helse Sør-Øst. Respons Analyse har gjennomført undersøkelsen på oppdrag fra Helse Sør-Øst RHF.
Utvalg og datainnsamling	Totalt er det gjennomført 7007 telefonintervju med befolkningen over 18 år som er bosatt i Helse Sør-Øst RHF sitt nedslagsområde. Undersøkelsen består av et kvotert utvalg hvor Helse Sør-Øst RHF sitt totale nedslagsområde er inndelt i ulike områder. Det er gjennomført ca. 1000 intervju per område, med unntak av Telemark og Vestfold hvor det er gjennomført ca. 500 intervju per fylke. Denne områderapporten fremviser resultat per spørsmål for området Innlandet, hvor det er gjennomført 1000 telefonintervju.
Dato for gjennomføring	Datainnsamlingen ble gjennomført som telefonintervju (CATI) i perioden fra 3. mars - 23. mars, 2021.
Vekting	Alle resultater som presenteres for Helse Sør-Øst RHF totalt er vektet i forhold til tilsvarende fordeling i kjønn, alder og bosted i befolkningen. Resultater som omhandler det enkelte området er vektet i forhold til befolkningens fordeling i det enkelte området. Base for totalresultat i rapporten fremvises for aggregert resultat, base per område fremvises som antall svar per område.
Feilmarginer	Resultatene må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 1,3 prosentpoeng for de totale resultatene og innenfor feilmarginer på +/- 3,1 prosentpoeng for resultatene per område med 1000 intervju. Feilmarginene for nedbrytning er større, siden utvalget er mindre.
Sammenligning av resultat mot resultat fra tidligere målinger	Årets resultat er i denne rapporten sammenlignet med resultat fra Helse Sør-Øst RHF sine omdømmemålinger fra de fire foregående årene (2017-2020), samt resultat i lengre tidsserier på noen utvalgte spørsmål. For resultat i lengre tidsserier er det viktig å påpeke at det i 2017 ble gjennomført en større endring i utvalgsstørrelse og antall målepunkter som er med i denne undersøkelsen. Fra og med 2017 er omdømmeundersøkelsen gjennomført én gang per år (N=7000). I undersøkelsen utført i 2019 ble det derimot gjennomført ca. 800 intervju mindre en planlagt. I perioden 2011 til 2015 ble prosjektet gjennomført som to halvårlige omdømmeundersøkelser med et utvalg på ca. 4900 intervju per måling, mens det i 2016 kun er gjennomført én halvårlig måling. Dette vil si at det i lengre tidsserier inkluderes er en sammenligningen med tidligere målinger (før 2017) som har benyttet samme spørsmål, men ikke samme antall intervju. Antall intervju per måling framkommer på alle plansjer hvor relevant.

OM UNDERSØKELSEN - FEILMARGINER

Alle utvalgsundersøkelser inneholder noe usikkerhet når resultatene skal generaliseres til den totale brukergruppen. Gitt at utvalget er representativt for populasjonen kan denne usikkerheten betegnes i form av feilmarginer. Tabellen viser aktuelle feilmarginer for årets undersøkelse, både totalt og for området Innlandet.

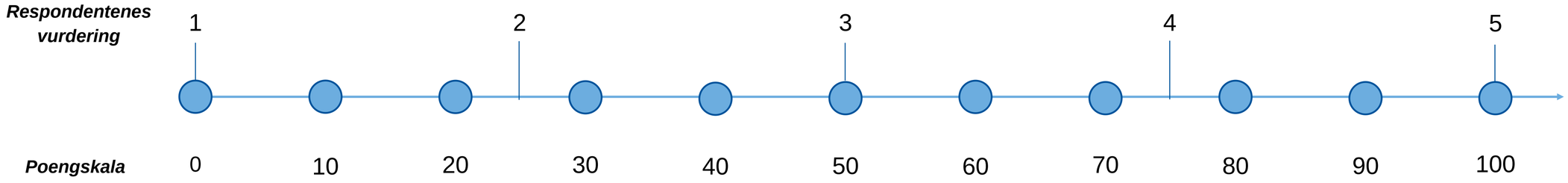
OMRÅDE	ANTALL SVAR	FEILMARGIN
TOTALT	**7 007**	**+/- 1,3 prosentpoeng**
Innlandet	1 000	+/- 3,1 prosentpoeng

- Resultatene må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 1,3 prosentpoeng for de totale hoved frekvensene. Feilmarginene per område og eventuelle krysstabuleringer er større, siden utvalget er mindre. Feilmarginer per området Innlandet er på +/- 3,1 prosentpoeng.
- Feilmarginene (den statistiske usikkerheten) for resultatene er en funksjon av antall respondenter, den totale populasjonen i nedslagsområdet, samt svarfordelingen på de enkelte spørsmålene.
- Feilmarginene er størst der svarfordelingen er 50/50, og lavest der svarfordeling er 5/95. Feilmarginene fremvist på denne plansjen er basert på en svarfordeling som er 50/50. En standard for betegnelsen er at feilmarginene angir hvor vi (basert på resultatet) kan være 95% sikker på at den «sanne» verdien i populasjonen ligger.

OM UNDERSØKELSEN - HVORDAN BEREGNES 100 SCORE?

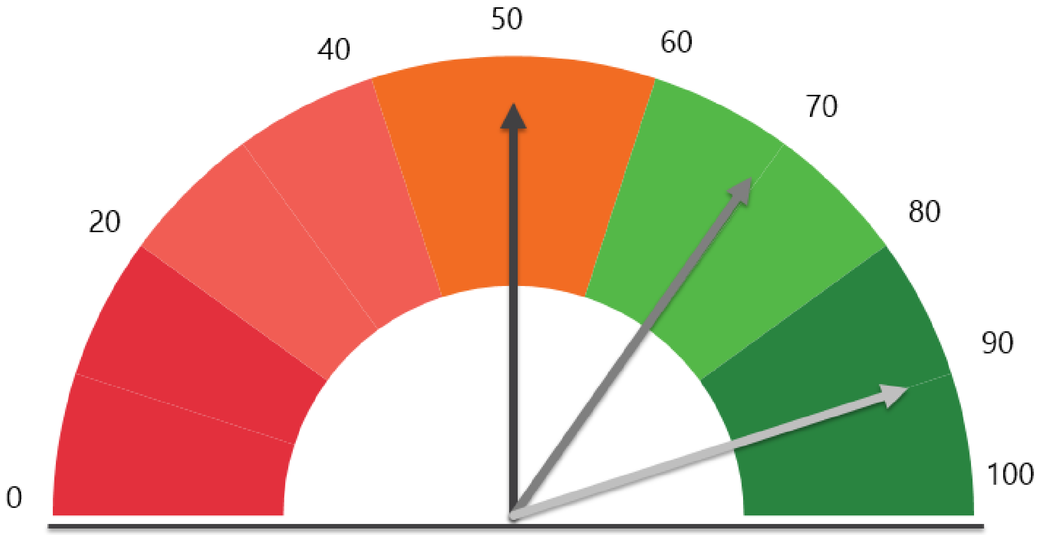
I denne rapporten fremvises resultat og signifikanstester per spørsmål med resultat omgjort til 100 score. Under beskrives hvordan resultat på spørsmål og påstander er omgjort til et gjennomsnitt i 100 score.

- I undersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike spørsmål eller påstander, enten på en skala fra 1 til 5, eller på en skala fra 1 til 4. I figuren under framkommer det en illustrasjon av hvordan respondentenes besvarelse på en 5-punktsskala omregnes til 100 score som et standardisert gjennomsnitt.
- På spørsmål om tilfredshet vil det standardiserte gjennomsnittet representere: 0 = Svært misfornøyd og 100 = Svært fornøyd. «Ikke sikker / Umulig å svare på» besvarelser er utelatt i alle beregninger av 100 score.



OM UNDERSØKELSEN - HVA ER EN GOD 100 SCORE?

Barometeret under gir en pekepinn på hva som statistisk kan tolkes som et godt gjennomsnitt i 100 score.
Hva som er et godt resultat må også tolkes basert hvilke type spørsmål det er, og hvilket tema det dekker.



< 50 = Dårlig
50 – 70 = Forbedringsområde
70 – 80 = Bra
> 90 = Svært bra

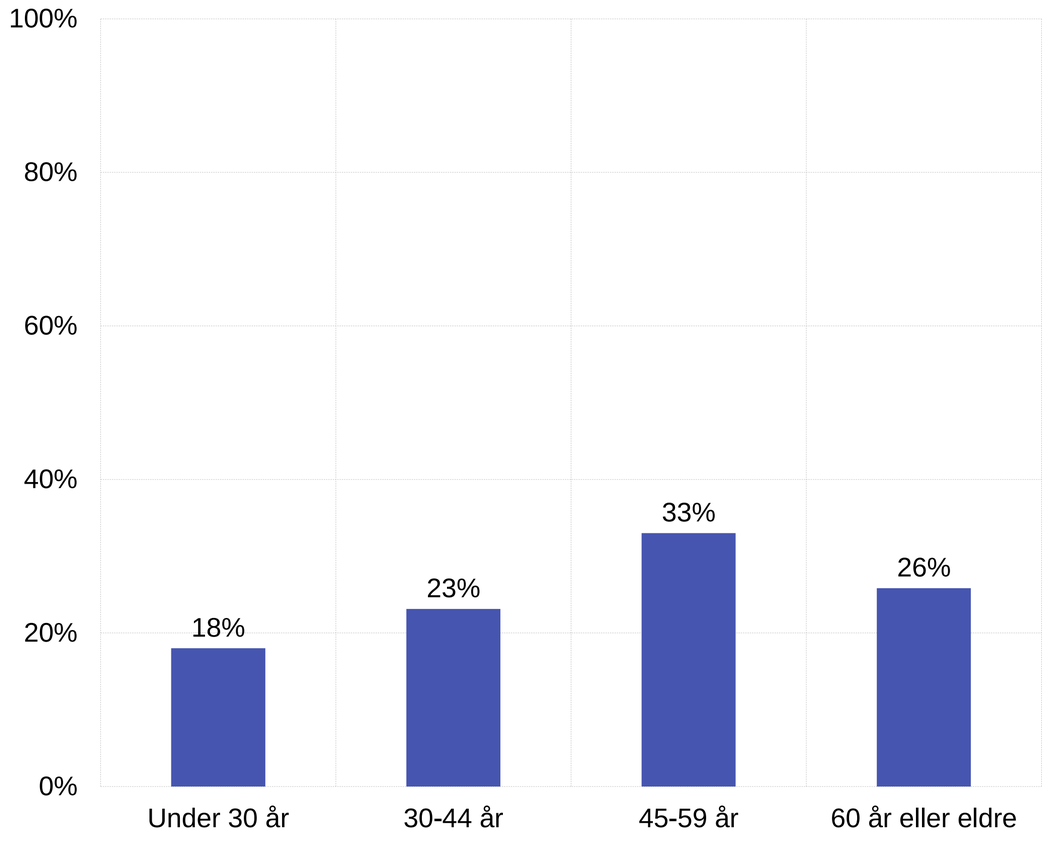
- Dette er et veiledende barometer for å vurdere oppnådd gjennomsnitt på resultat som er omgjort til 100 score.
- I undersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike spørsmål eller påstander, enten på en skala fra 1 til 5, eller på en skala fra 1 til 4. Barometeret til venstre indikerer hvordan dette snittet kan tolkes i 100 score.
- Barometeret foreslår at en 100 score på 50 eller lavere er dårlig, mens en 100 score mellom 50 og 70 ikke er dårlig, men heller ikke godt. En 100 score mellom 70 og 90 er bra, og når det kommer over 90 er det svært bra.

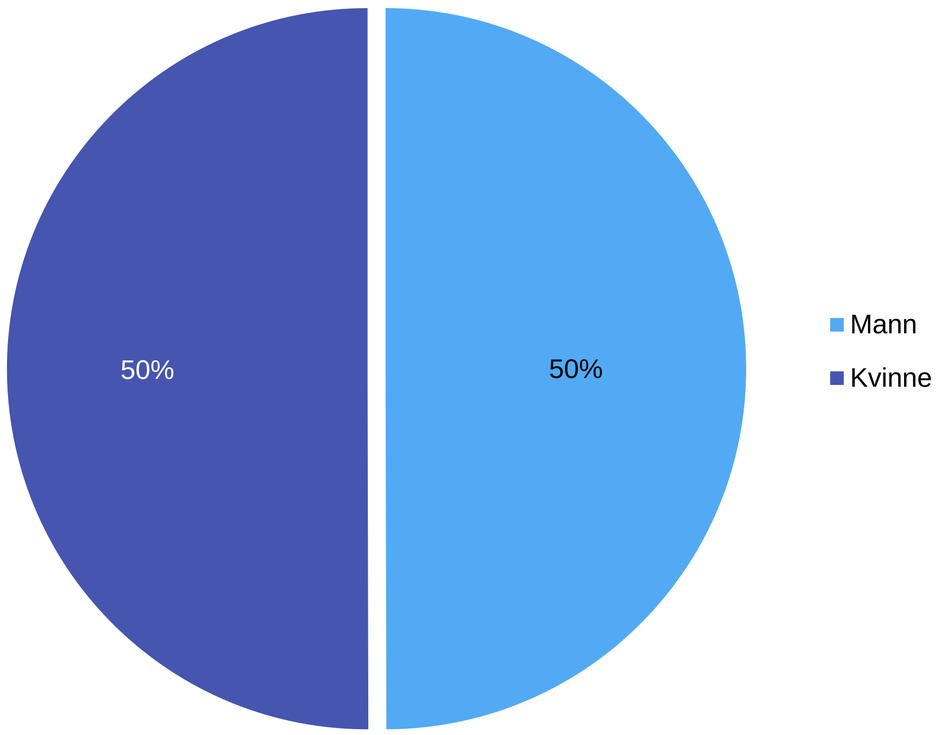
Bakgrunnsspørsmål

HELSE SØR-ØST

ALDER OG KJØNN

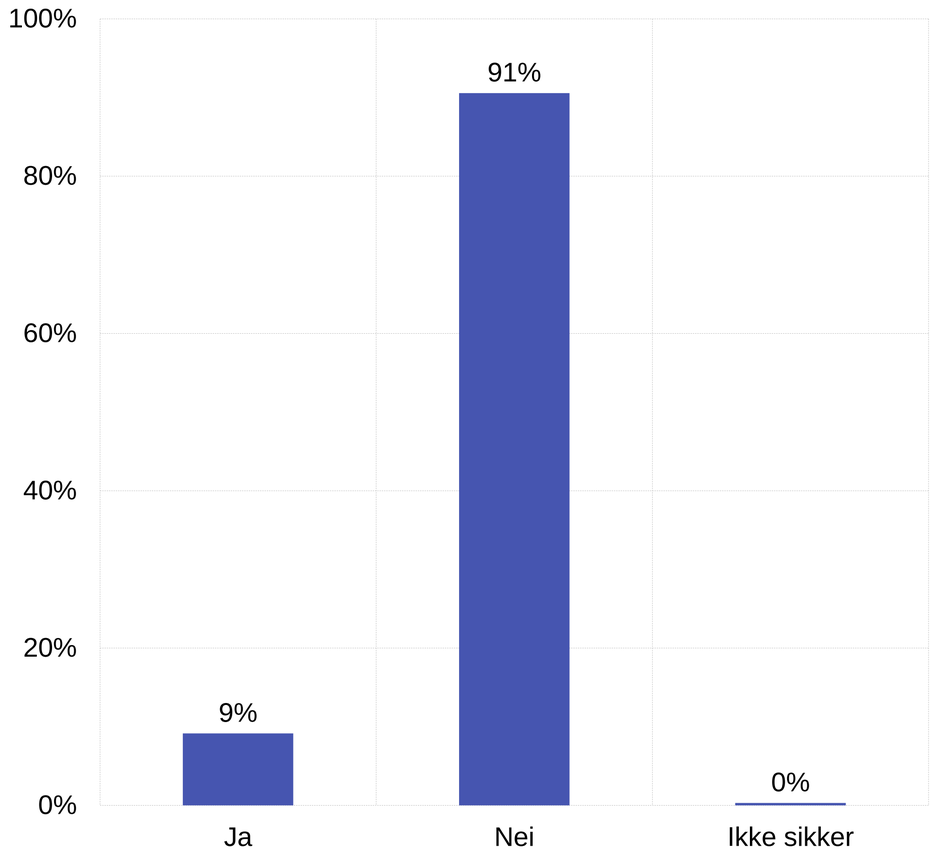
Alder og kjønn (N=1000)



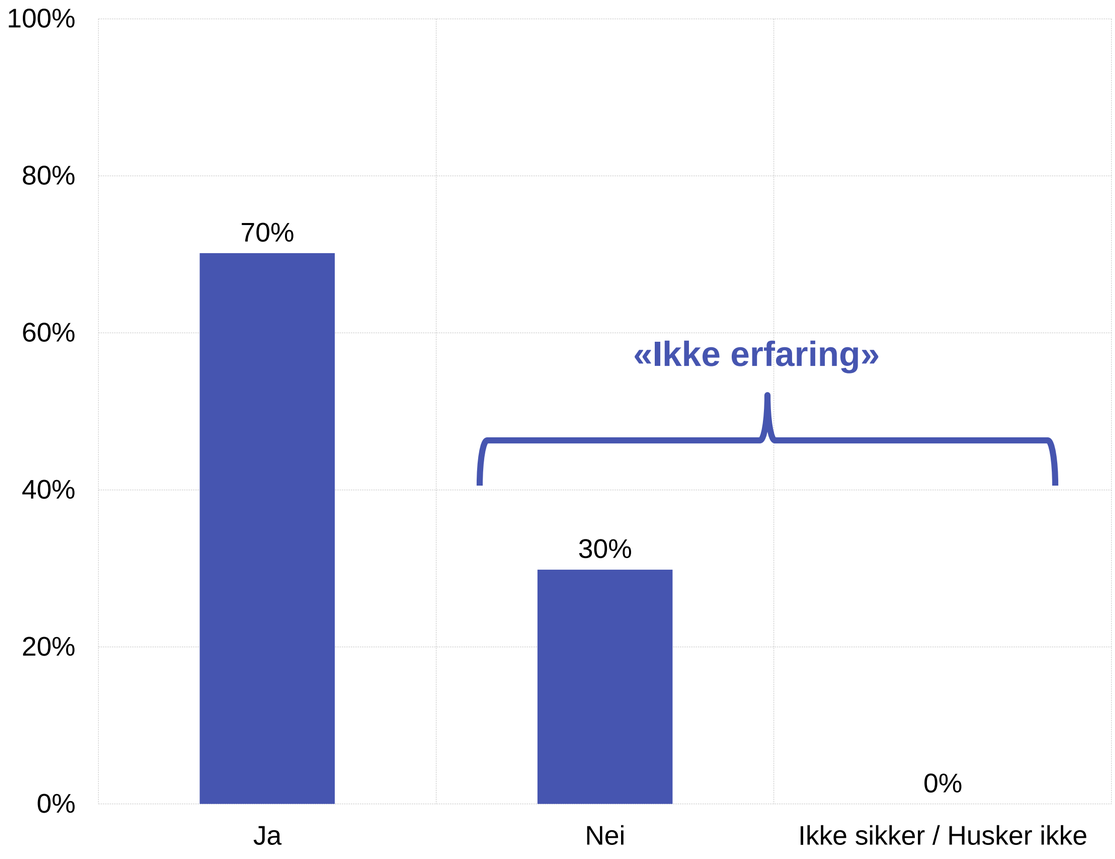


RELASJON TIL HELSEFORETAKENE OG ERFARING MED SYKEHUS

Er du ansatt i et av helseforetakene i regionen? (N=1000)



Har du selv eller en av dine nærmeste vært pasient på sykehus de siste tre årene? (N=1000)



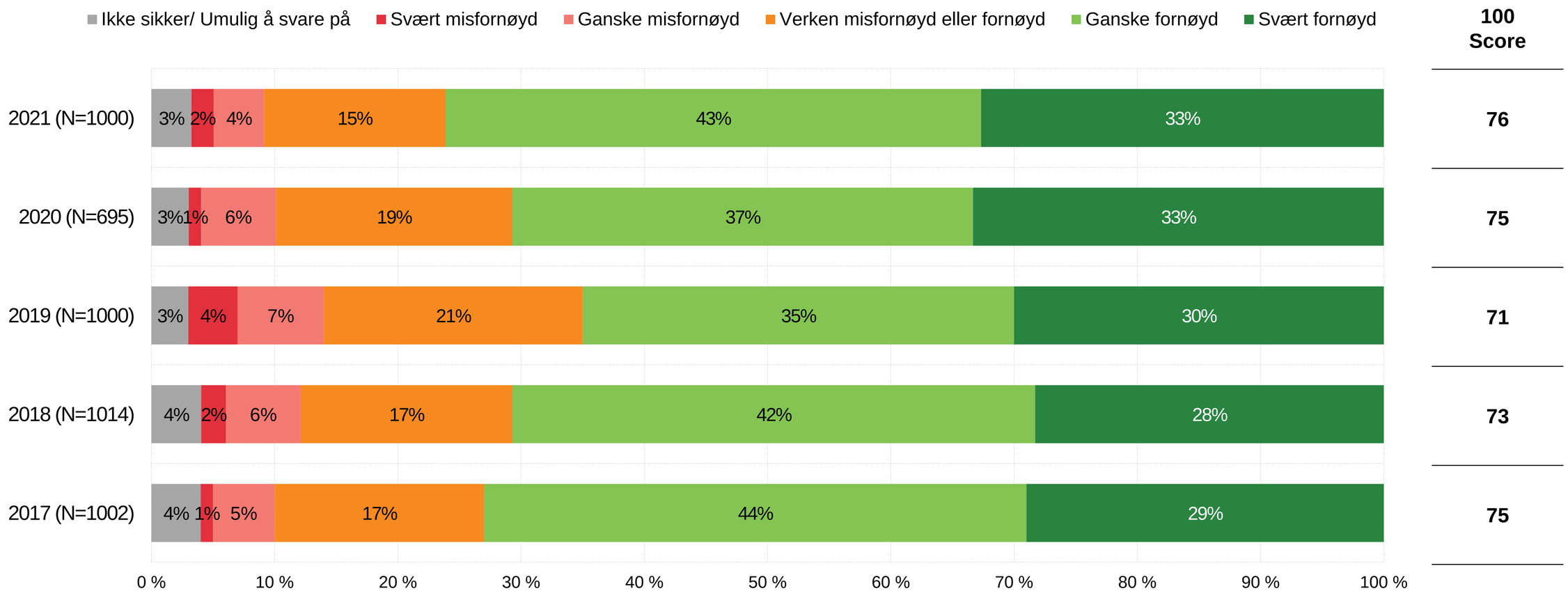
**Ved nedbrytning på dette spørsmålet i den videre rapporten har svaralternativene blitt gruppert. Svaralternativene «Nei» og «Ikke sikker / Husker ikke» betegnes som «Ikke erfaring».*

Tilfredshet med det samlede sykehustilbudet

HELSE SØR-ØST

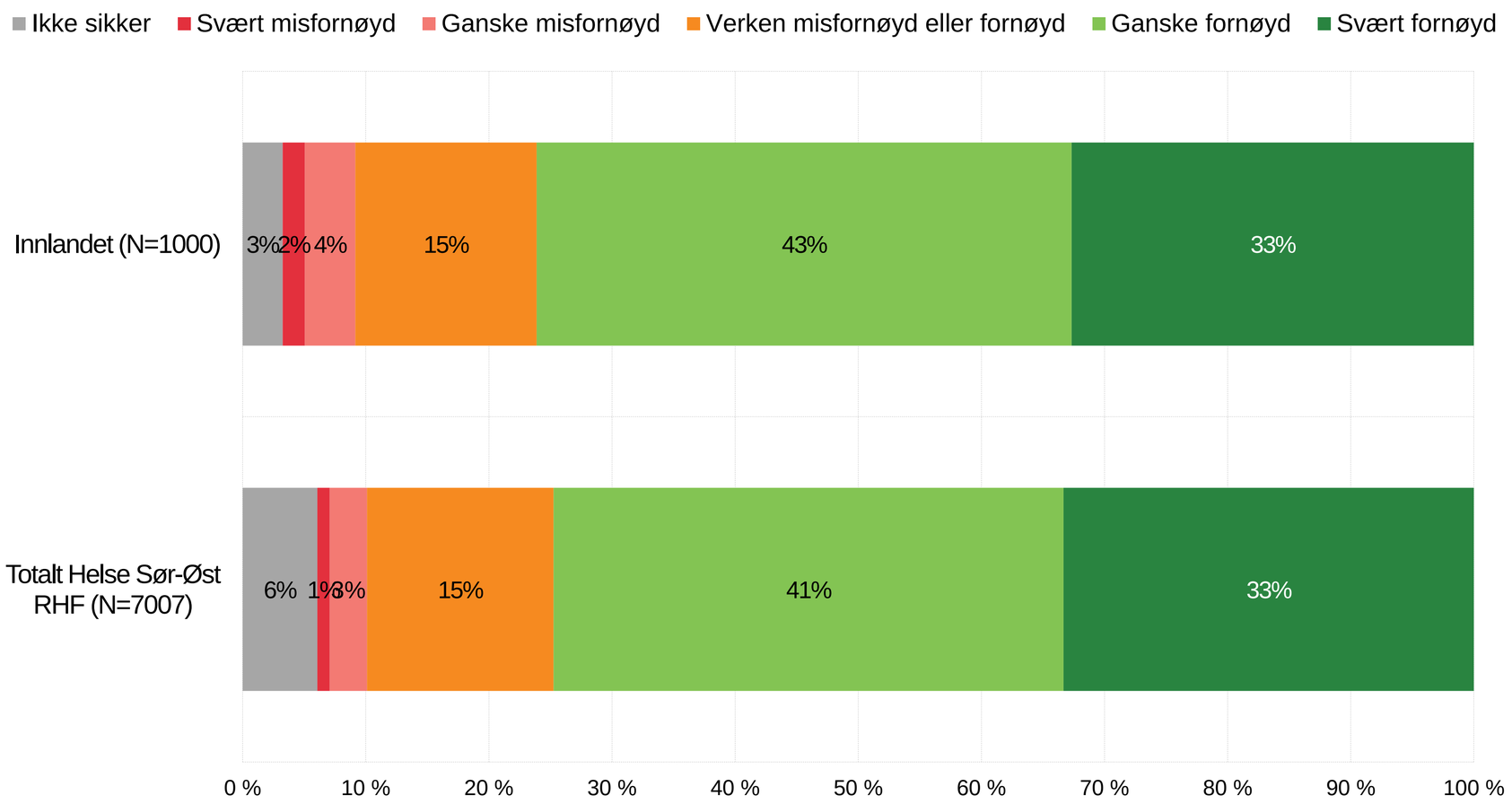
TILFREDSHET MED DET SAMLEDE SYKEHUSTILBUDET I NÆROMRÅDET

Hvor fornøyd er du med det samlede sykehustilbudet der du bor? Er du…



TILFREDSHET MED DET SAMLEDE SYKEHUSTILBUDET I NÆROMRÅDET – SAMMENLIGNET MED RESULTATET TOTALT FOR HELSE SØR-ØST RHF

Hvor fornøyd er du med det samlede sykehustilbudet der du bor? Er du…

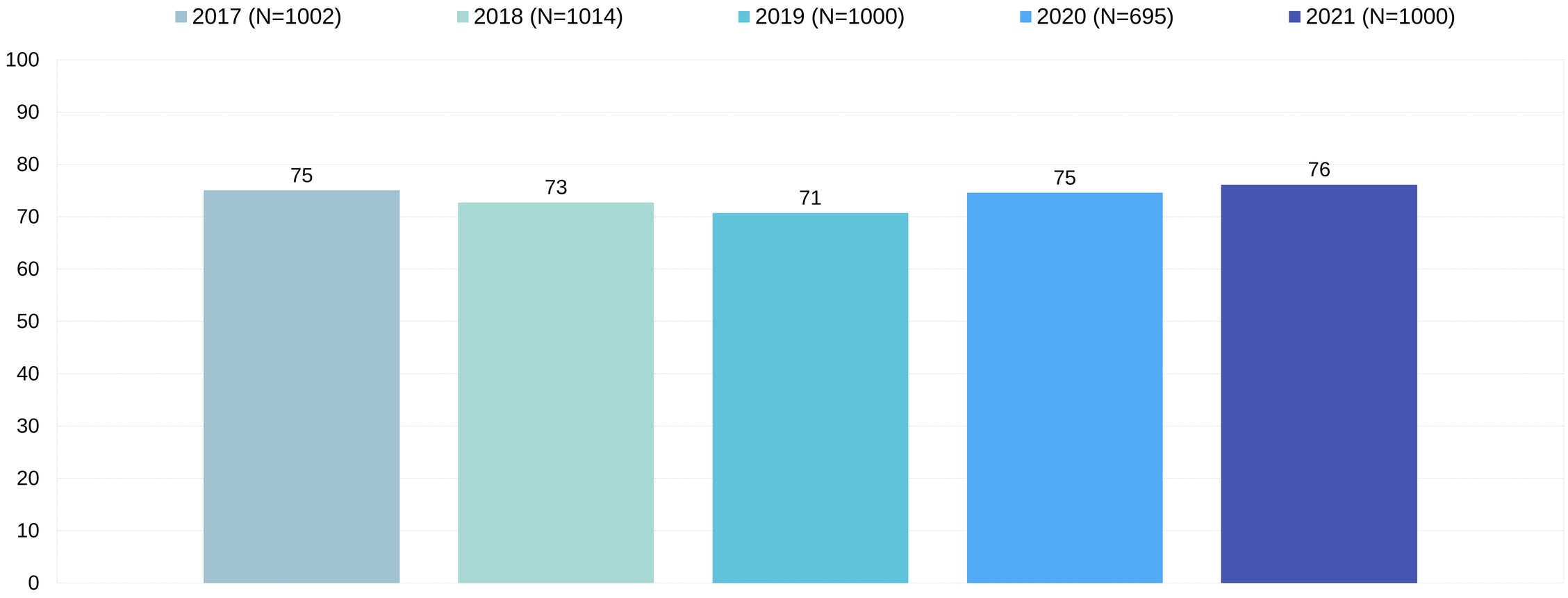


100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	75	73	71	75	**76**
Totalt Helse Sør-Øst RHF (N=7007)	74	74	73	76	**77**

TILFREDSHET MED DET SAMLEDE SYKEHUSTILBUDET I NÆROMRÅDET – UTVIKLING OVER TID I 100 SCORE

Hvor fornøyd er du med det samlede sykehustilbudet der du bor? Er du…
/ Utvikling over tid i 100 Score



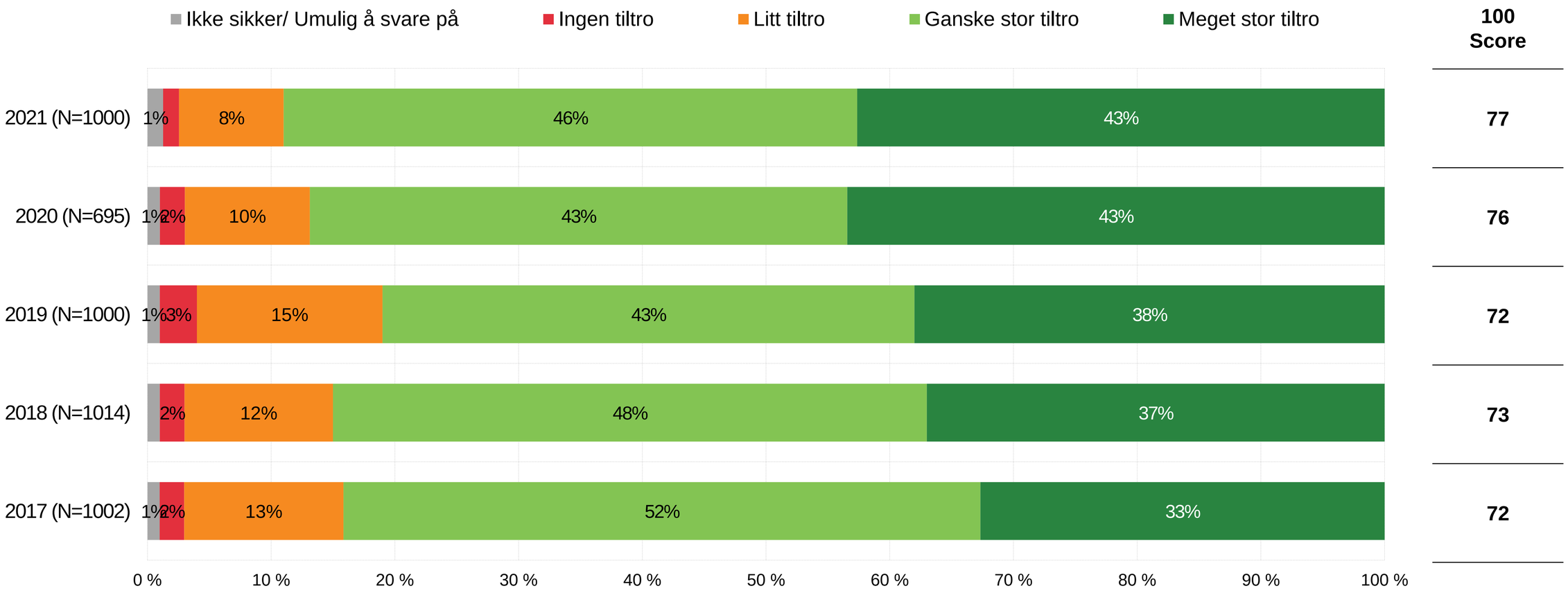
**Baser fremvist er totale baser per måling. Resultat i 100 Score er beregnet uten svaralternativet «Ikke sikker/Umulig å svare».*

Tiltro til å få nødvendig behandling

HELSE SØR-ØST

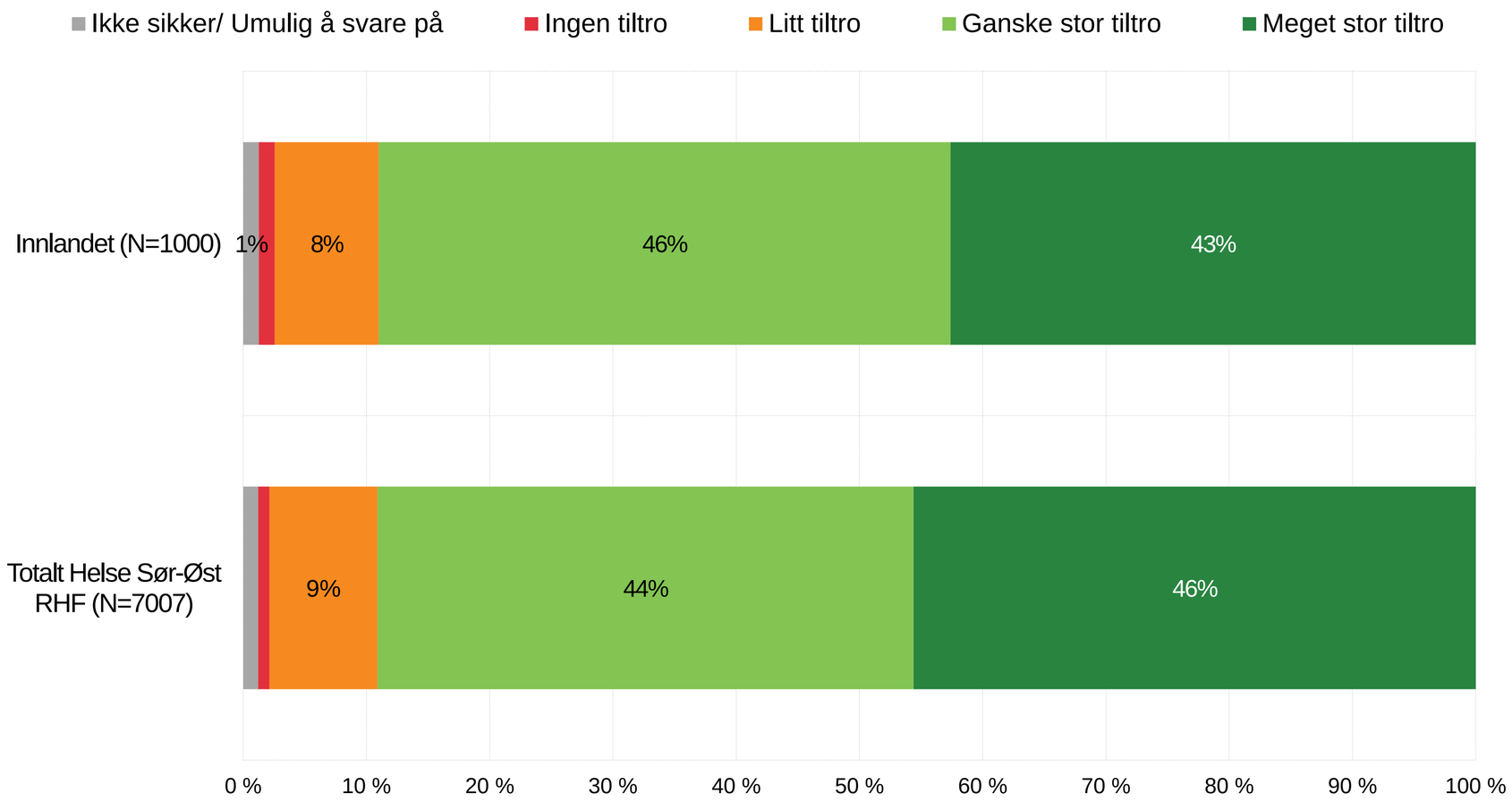
TILTRO TIL Å FÅ NØDVENDIG BEHANDLING

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? Har du…



TILTRO TIL Å FÅ NØDVENDIG BEHANDLING – SAMMENLIGNET MED RESULTATET TOTALT FOR HELSE SØR-ØST RHF

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? Har du… / Område

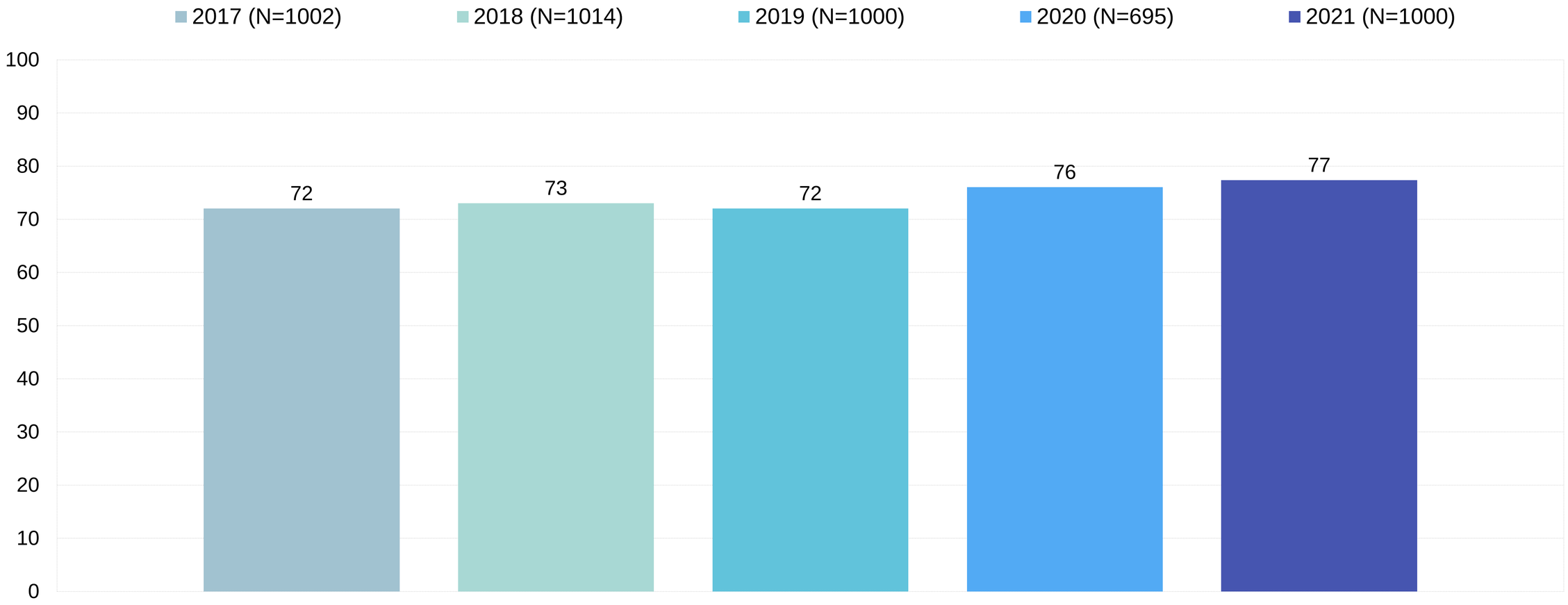


100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	72	73	72	76	**77**
Totalt Helse Sør-Øst RHF (N=7007)	73	74	75	77	**78**

TILTRO TIL Å FÅ NØDVENDIG BEHANDLING – UTVIKLING OVER TID I 100 SCORE

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? Har du… / Utvikling over tid i 100 Score



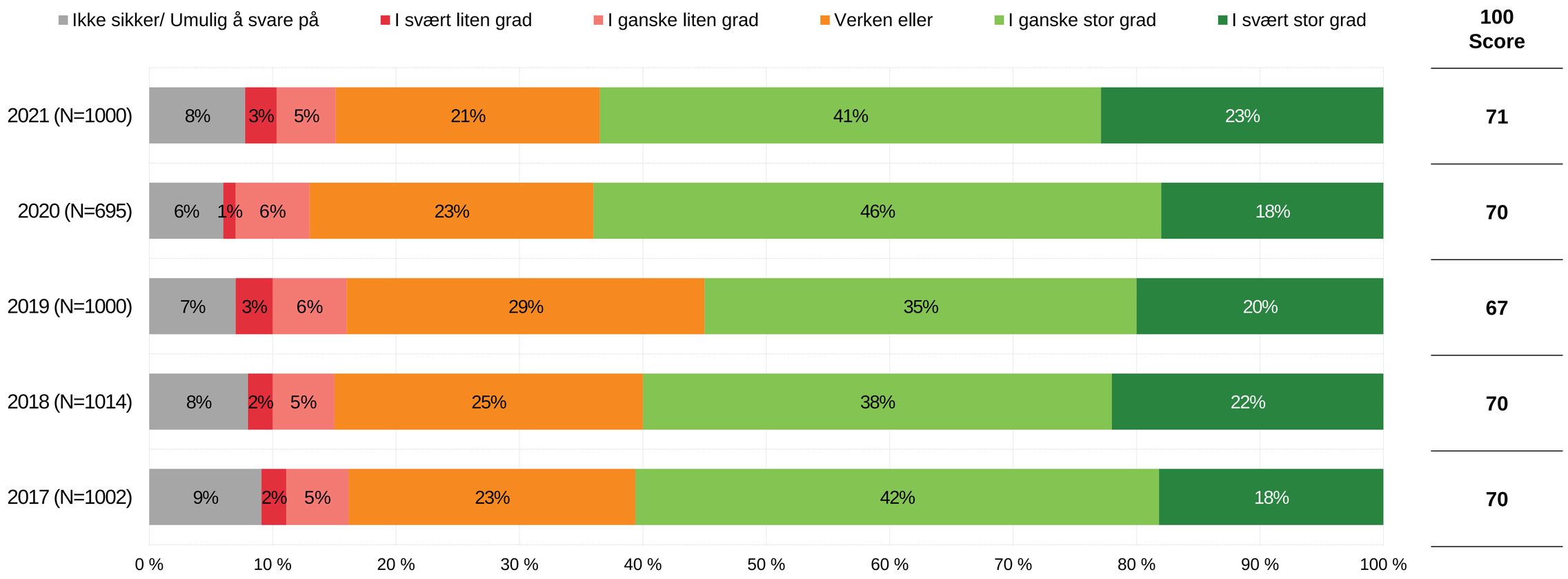
**Baser fremvist er totale baser per måling. Resultat i 100 Score er beregnet uten svaralternativet «Ikke sikker/Umulig å svare».*

Lever opp til visjon

HELSE SØR-ØST

LEVER OPP TIL VISJON

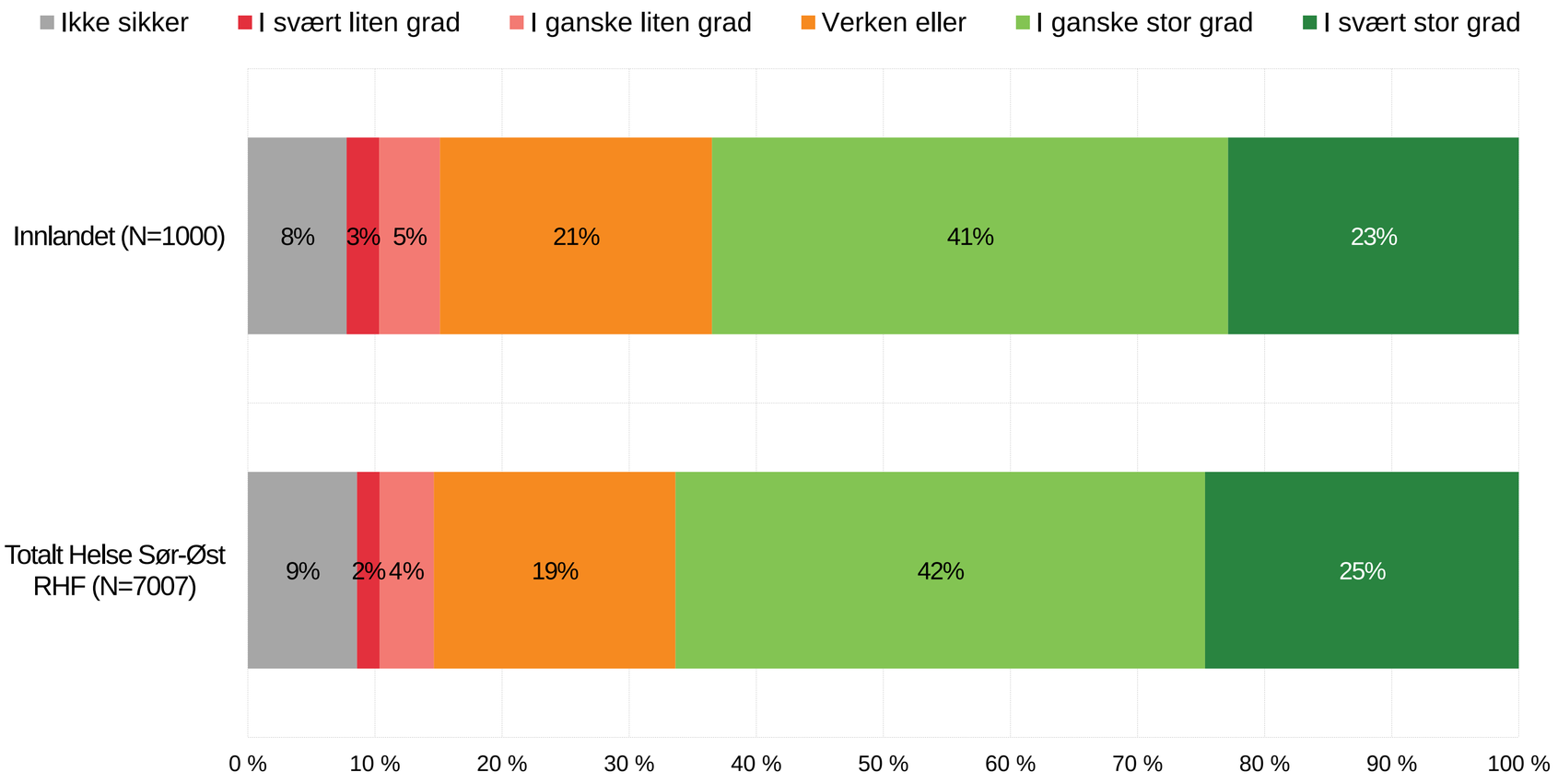
Sykehusene i Helse Sør-Øst skal gi gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det.
I hvilken grad synes du sykehusene i Helse Sør-Øst lever opp til denne visjonen?



**NB: Spørsmålsformulering er endret fra og med målingen 2021. Spørsmålsformulering fra målinger før 2021 var: «Sykehusene i Helse Sør-Øst skal gi gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det, uavhengig av alder, bosted, etnisk tilhørighet, kjønn og økonomi». Dette kan ha påvirket årets resultat, og sammenligningen må tolkes i lys av dette.*

LEVER OPP TIL VISJON
– SAMMENLIGNET MED RESULTATET TOTALT FOR HELSE SØR-ØST RHF

Sykehusene i Helse Sør-Øst skal gi gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det. I hvilken grad synes du sykehusene i Helse Sør-Øst lever opp til denne visjonen? / Område



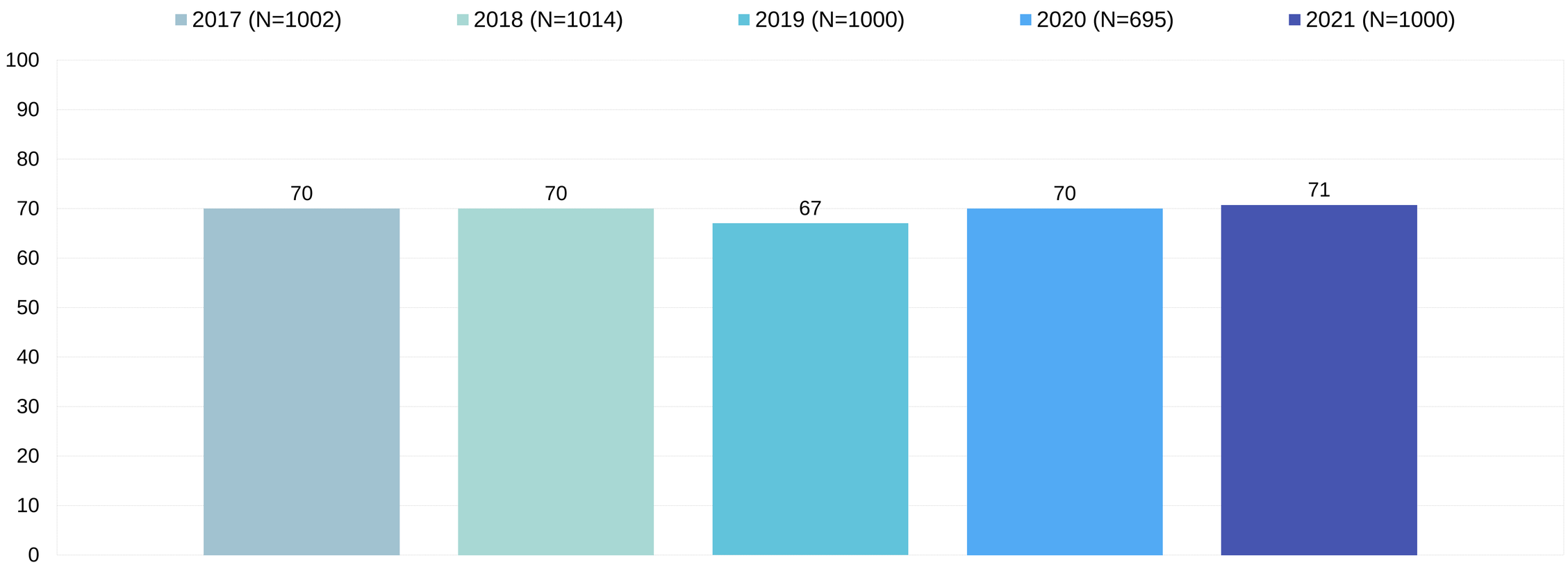
100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	70	70	67	70	**71**
Totalt Helse Sør-Øst RHF (N=7007)	70	70	69	72	**73**

**NB: Spørsmålsformulering er endret fra og med målingen 2021. Spørsmålsformulering fra målinger før 2021 var: «Sykehusene i Helse Sør-Øst skal gi gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det, uavhengig av alder, bosted, etnisk tilhørighet, kjønn og økonomi». Dette kan ha påvirket årets resultat, og sammenligningen mot tidligere år må tolkes i lys av dette.*

LEVER OPP TIL VISJON
– UTVIKLING OVER TID I 100 SCORE

Sykehusene i Helse Sør-Øst skal gi gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det. I hvilken grad synes du sykehusene i Helse Sør-Øst lever opp til denne visjonen? / Utvikling over tid i 100 Score



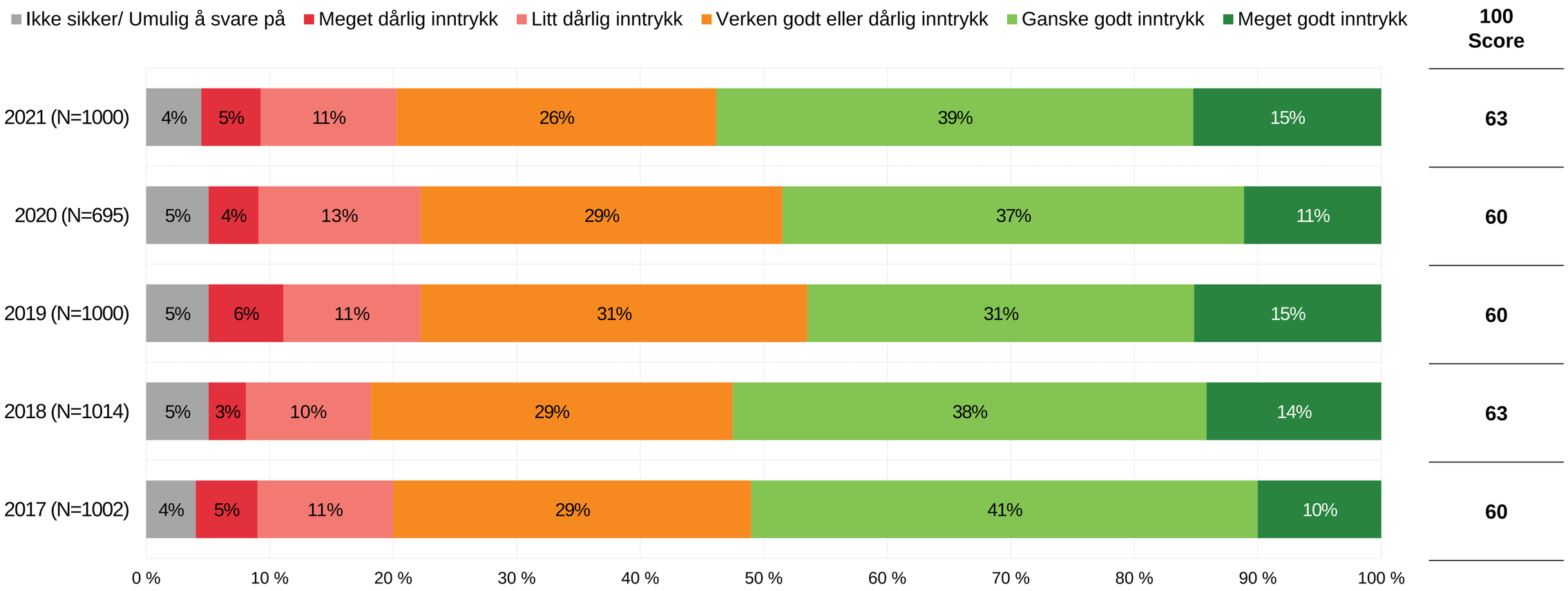
**Baser fremvist er totale baser per måling. Resultat i 100 Score er beregnet uten svaralternativet «Ikke sikker/Umulig å svare». NB: Spørsmålsformulering er endret fra og med målingen 2021. Spørsmålsformulering fra målinger før 2021 var: «Sykehusene i Helse Sør-Øst skal gi gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det, uavhengig av alder, bosted, etnisk tilhørighet, kjønn og økonomi». Dette kan ha påvirket årets resultat, og sammenligningen mot tidligere år må tolkes i lys av dette.*

Inntrykk av Helse Sør-Øst RHF

HELSE SØR-ØST

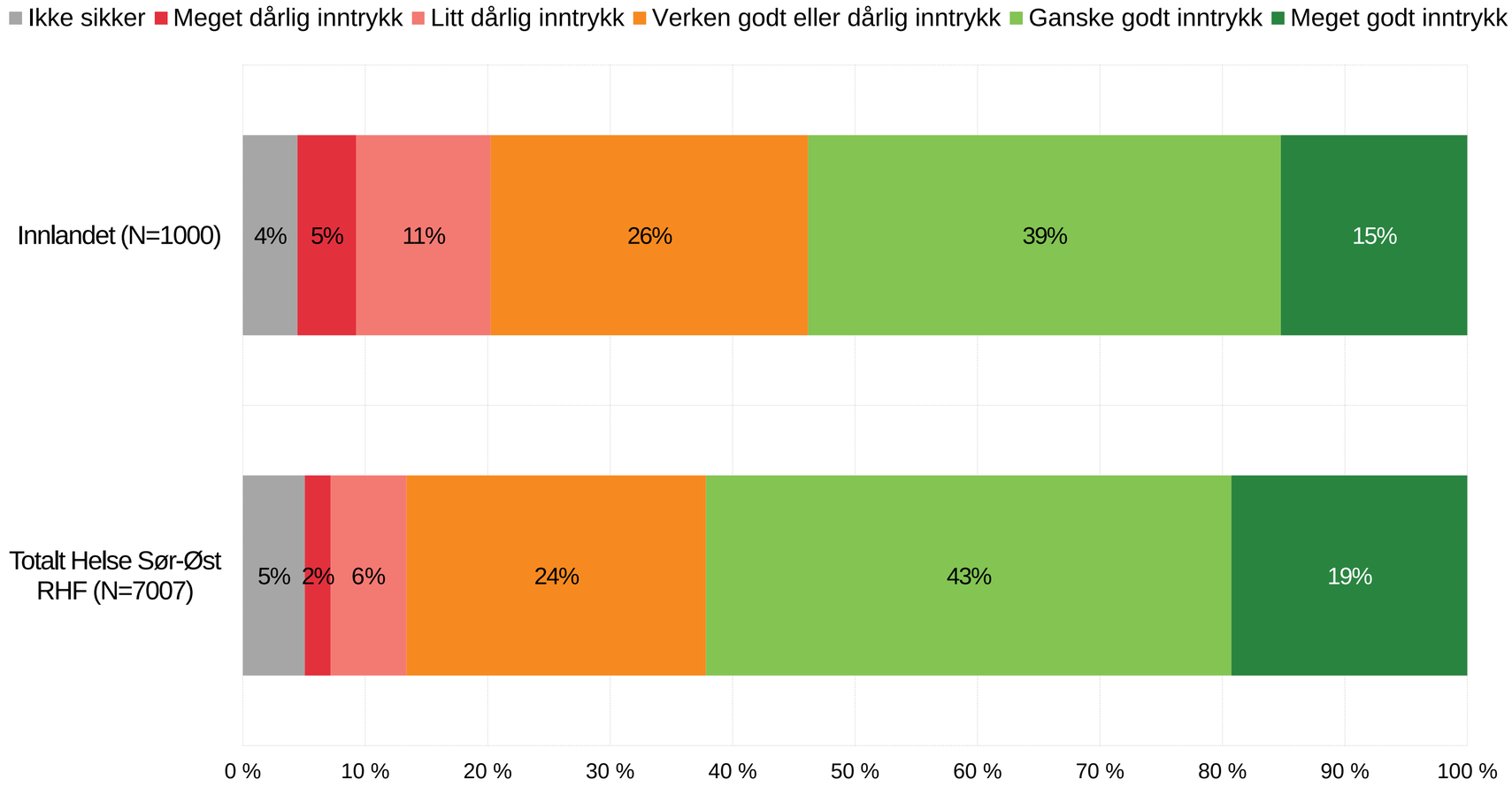
INNTRYKK AV HELSE SØR-ØST RHF

Alt i alt hvor godt eller dårlig inntrykk har du av det regionale helseforetaket Helse Sør-Øst RHF som eier sykehusene i Sør Øst-Norge?



INNTRYKK AV HELSE SØR-ØST RHF
– SAMMENLIGNET MED RESULTATET TOTALT FOR HELSE SØR-ØST RHF

Alt i alt hvor godt eller dårlig inntrykk har du av det regionale helseforetaket Helse Sør-Øst RHF som eier sykehusene i Sør Øst-Norge? / Område

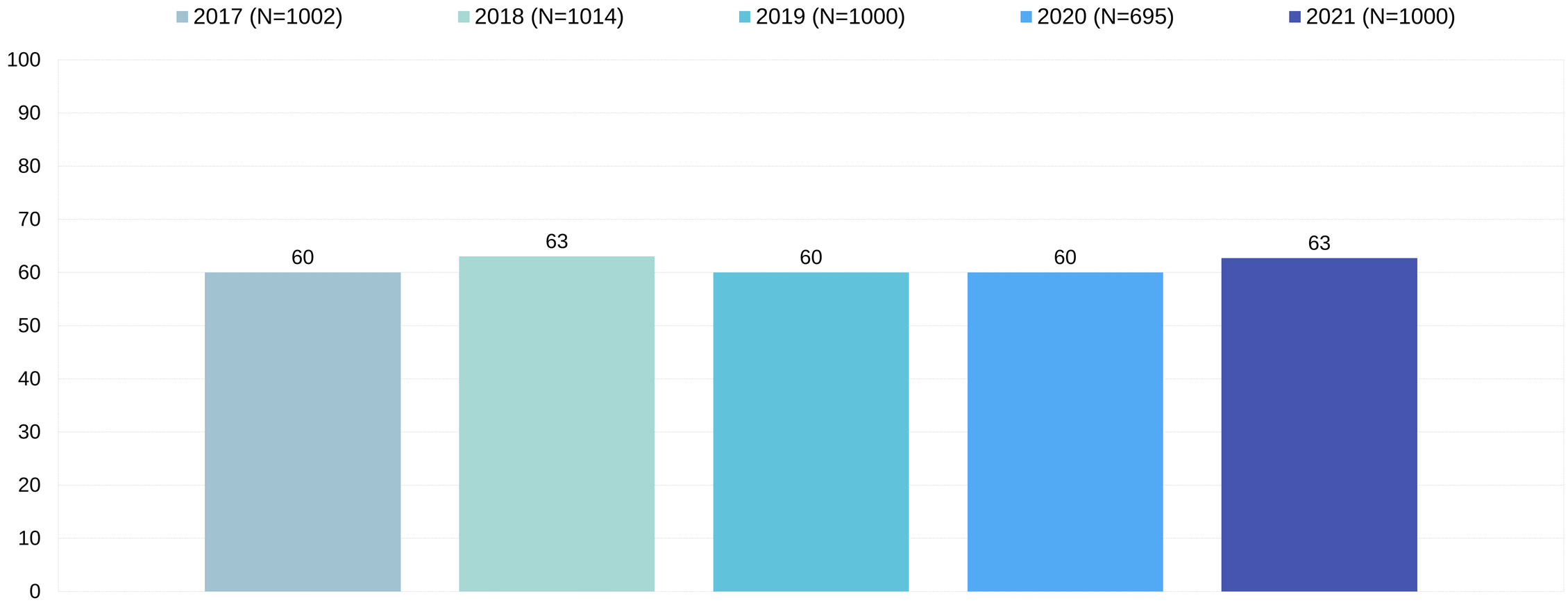


100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	60	63	60	60	**63**
Totalt Helse Sør-Øst RHF (N=7007)	64	64	63	67	**69**

INNTRYKK AV HELSE SØR-ØST RHF – UTVIKLING OVER TID I 100 SCORE

Alt i alt hvor godt eller dårlig inntrykk har du av det regionale helseforetaket Helse Sør-Øst RHF som eier sykehusene i Sør Øst-Norge? / Utvikling over tid i 100 Score



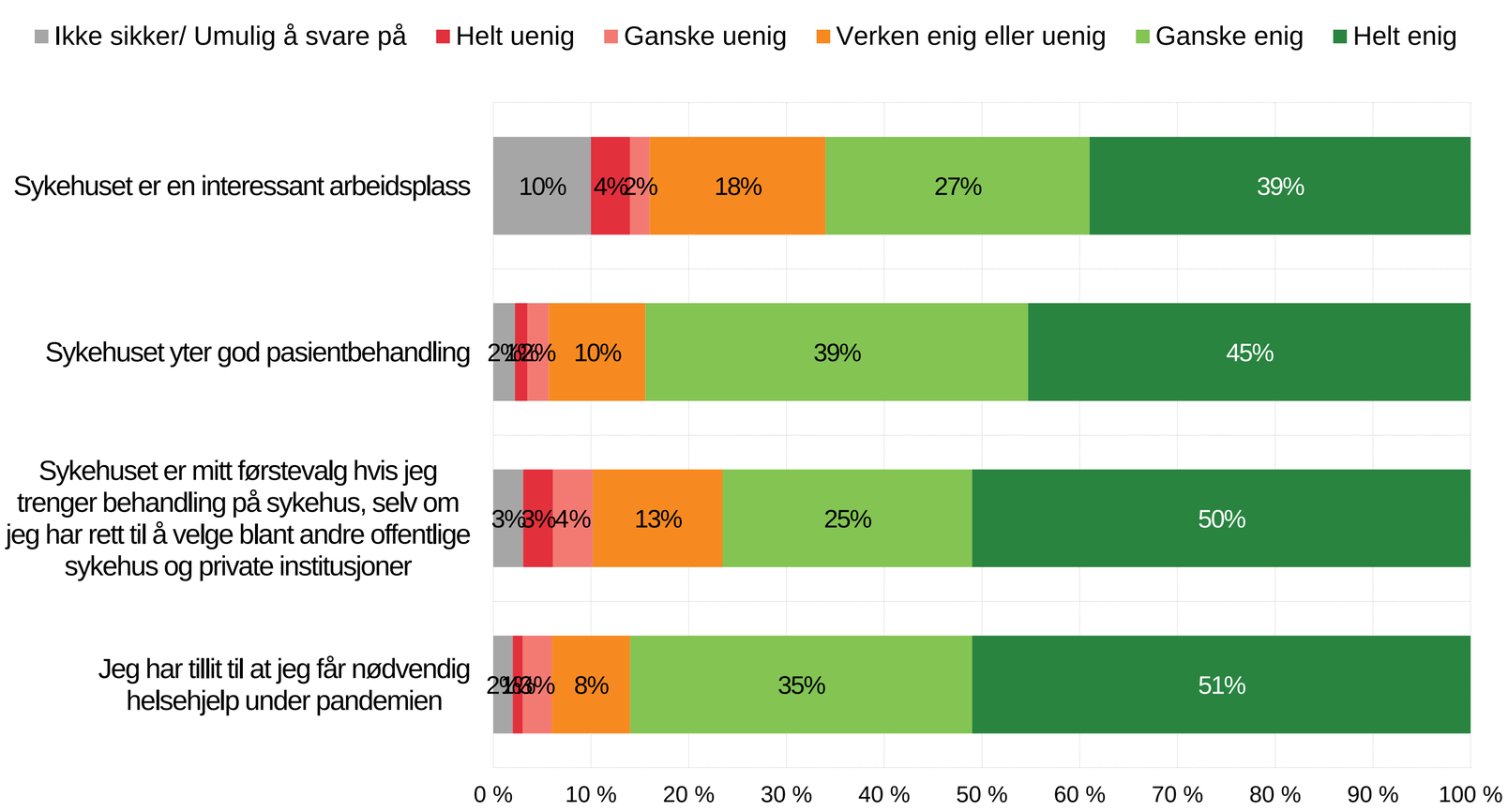
**Baser fremvist er totale baser per måling. Resultat i 100 Score er beregnet uten svaralternativet «Ikke sikker/Umulig å svare».*

Resultat for de målte påstander om sykehuset der de bor

HELSE SØR-ØST

VURDERING AV FIRE PÅSTANDER OM SYKEHUSET DER DE BOR

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …



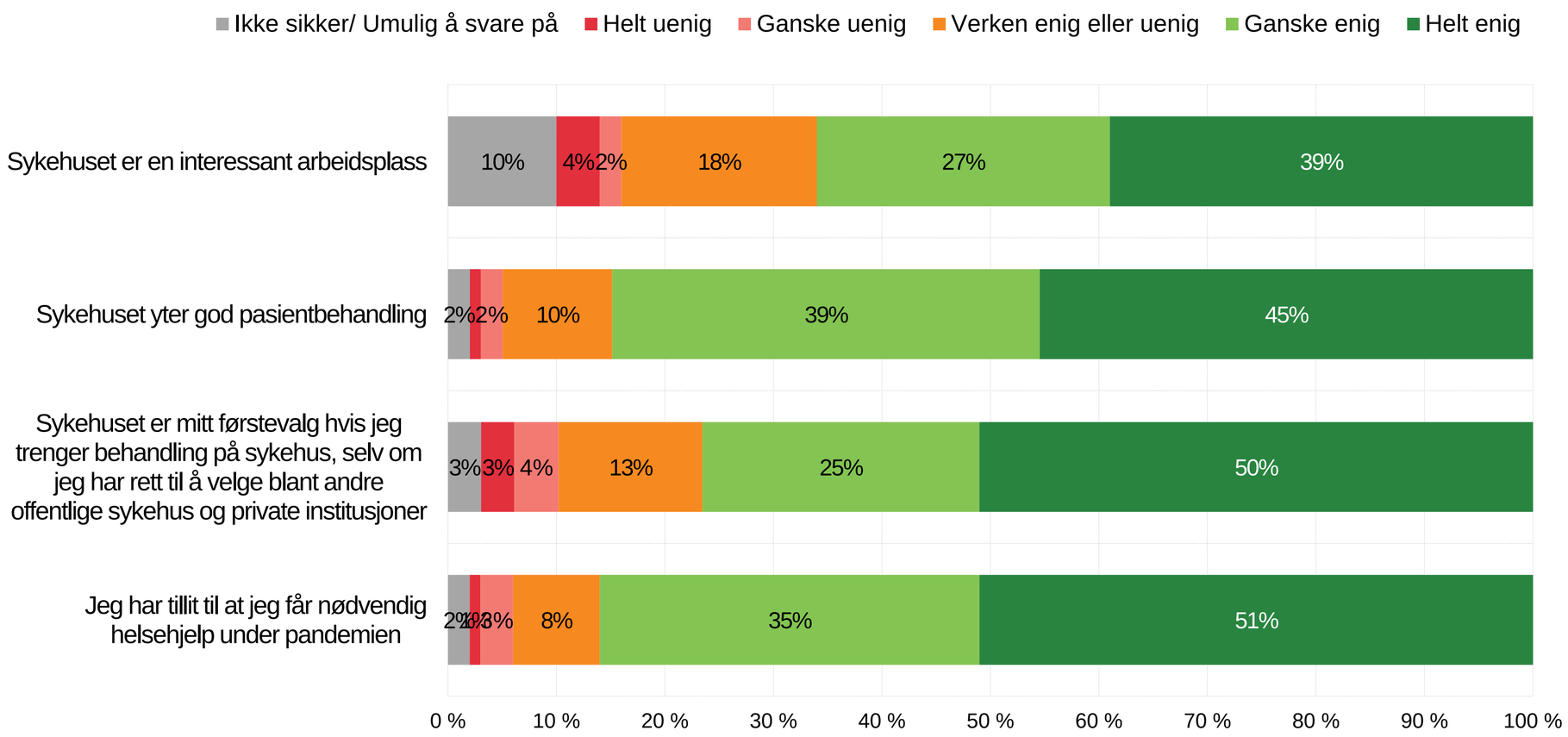
100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Sykehuset er en interessant arbeidsplass	75	75	71	73	**76**
Sykehuset yter god pasientbehandling	78	80	80	81	**82**
Sykehuset er mitt førstevalg hvis jeg trenger behandling på sykehus, selv om jeg har rett til å velge blant andre offentlige sykehus og private institusjoner	77	78	74	77	**80**
Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien	--	--	--	--	**83**

**Påstanden «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien» er ny per undersøkelsen utført i 2021*

VURDERING AV FIRE PÅSTANDER OM SYKEHUSET DER DE BOR – SAMMENLIGNET MED RESULTATET TOTALT FOR HELSE SØR-ØST RHF

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …

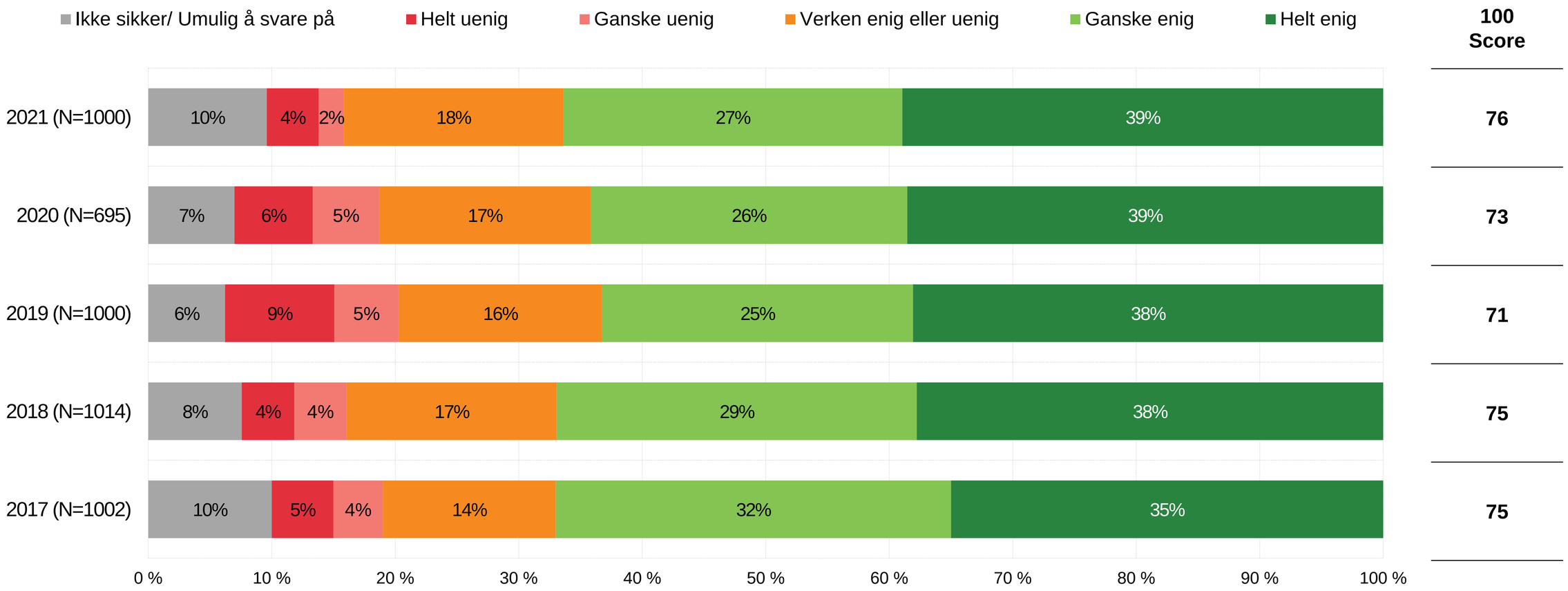


	Området: Innlandet	Totalt Helse Sør-Øst RHF
Sykehuset er en interessant arbeidsplass	**76**	75
Sykehuset yter god pasientbehandling	**82**	82
Sykehuset er mitt førstevalg hvis jeg trenger behandling på sykehus, selv om jeg har rett til å velge blant andre offentlige sykehus og private institusjoner	**80**	80
Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien	**83**	82

**Påstanden «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien» er ny per undersøkelsen utført i 2021*

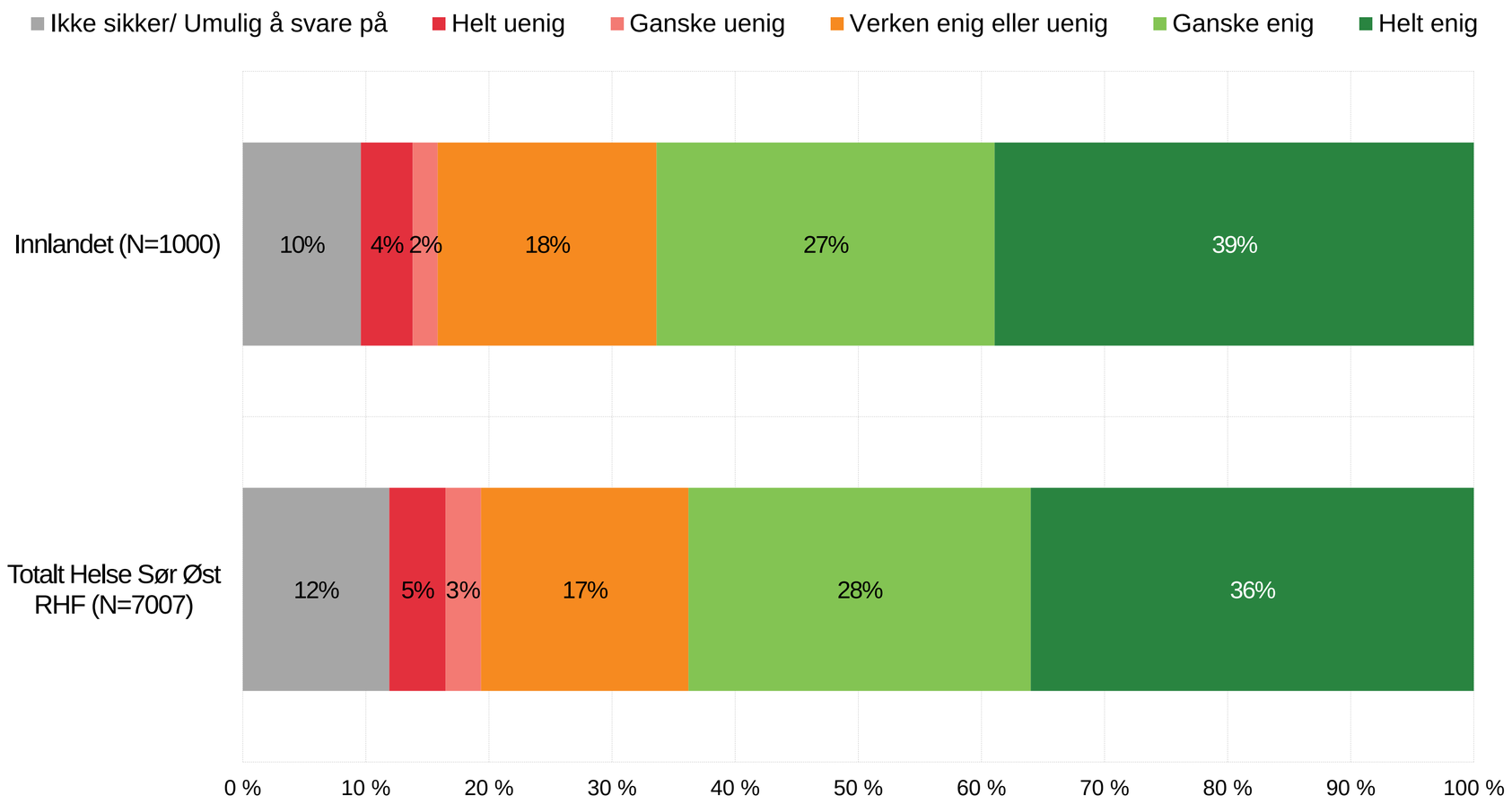
PÅSTAND: SYKEHUSET ER EN INTERESSANT ARBEIDSPLASS

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …
Påstand: «Sykehuset er en interessant arbeidsplass»



PÅSTAND: SYKEHUSET ER EN INTERESSANT ARBEIDSPLASS – SAMMENLIGNET MED RESULTATET TOTALT FOR HELSE SØR-ØST RHF

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …
Påstand: «Sykehuset er en interessant arbeidsplass» / Område

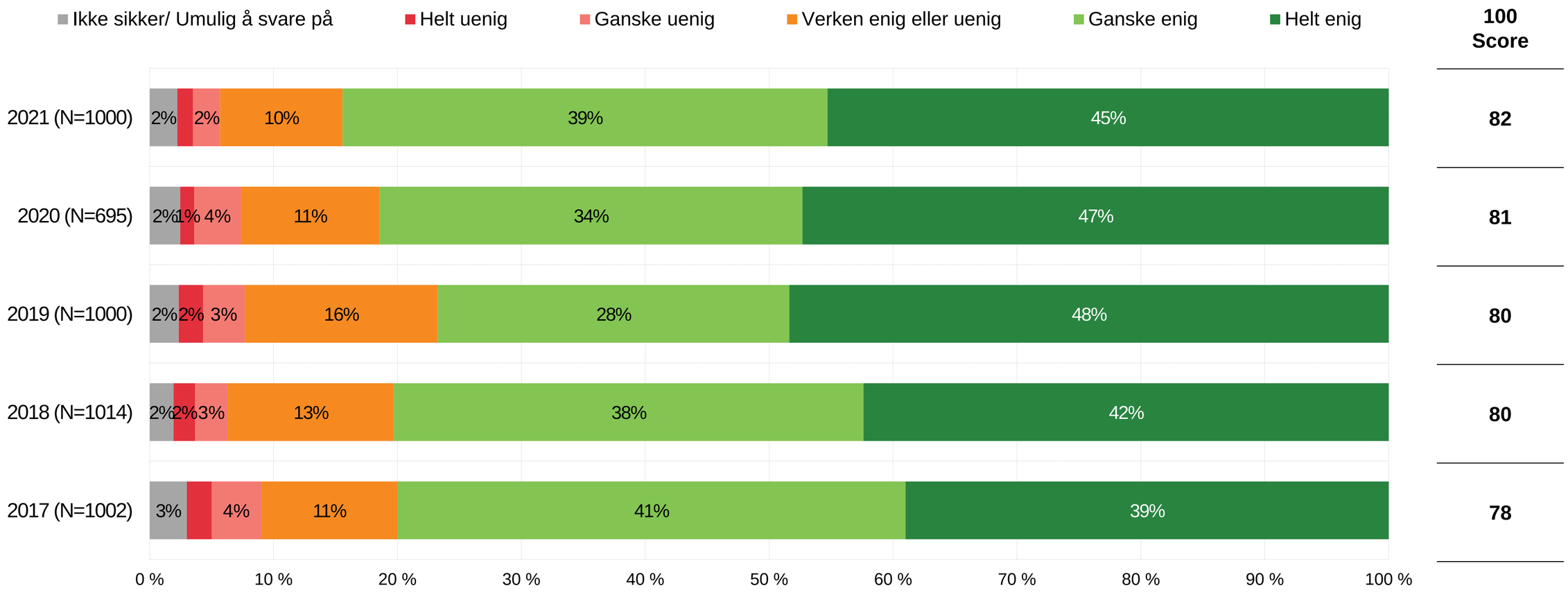


100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	75	75	71	73	**76**
Totalt Helse Sør Øst RHF (N=7007)	75	73	70	72	**75**

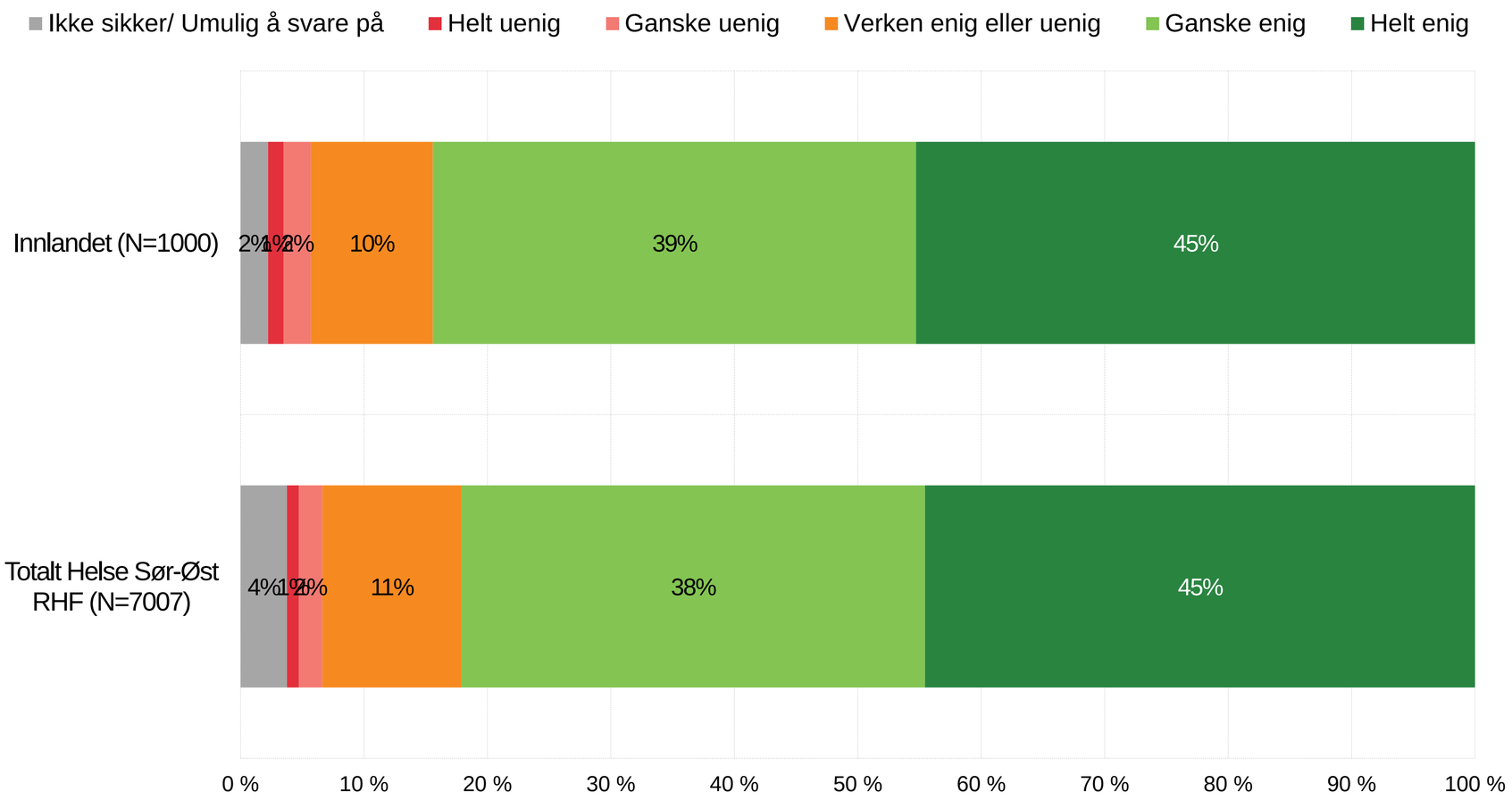
PÅSTAND: SYKEHUSET YTER GOD PASIENTBEHANDLING

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …
Påstand: «Sykehuset yter god pasientbehandling»



PÅSTAND: SYKEHUSET YTER GOD PASIENTBEHANDLING – RESULTAT PER OMRÅDE

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …
Påstand: «Sykehuset yter god pasientbehandling» / Område

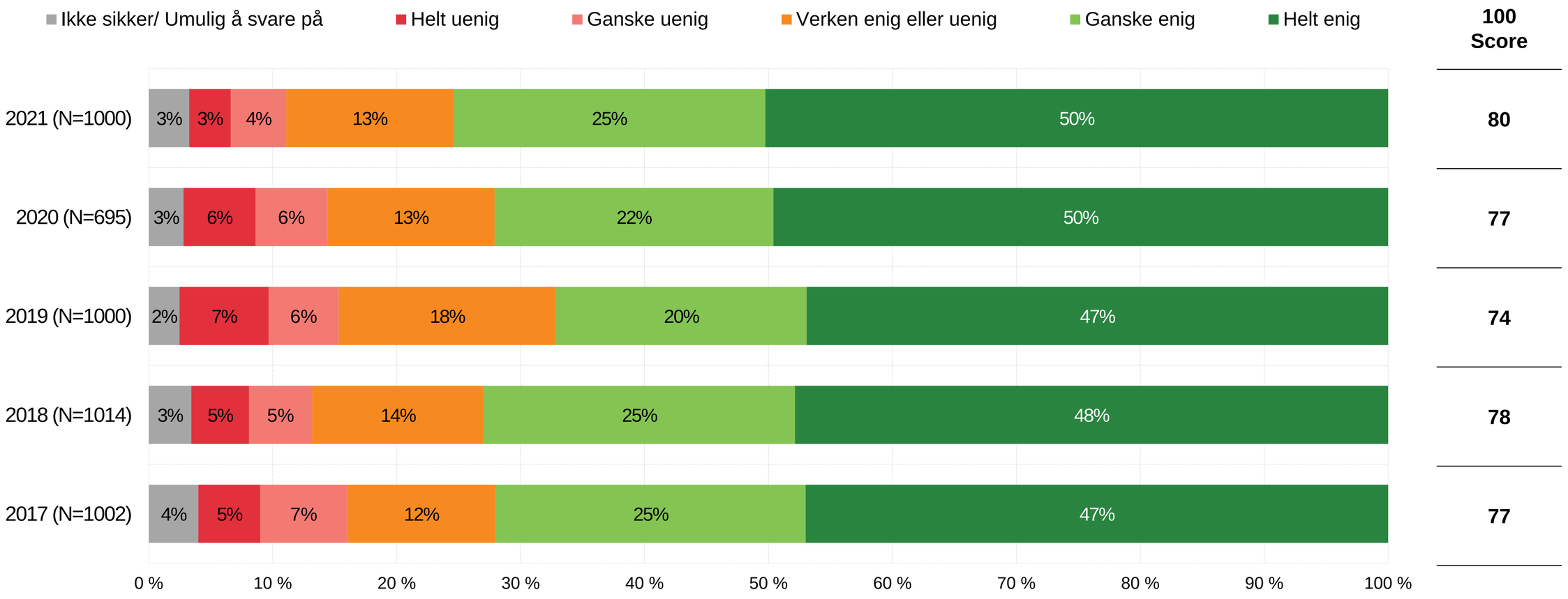


100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	78	80	80	81	**82**
Totalt Helse Sør-Øst RHF (N=7007)	79	78	79	82	**82**

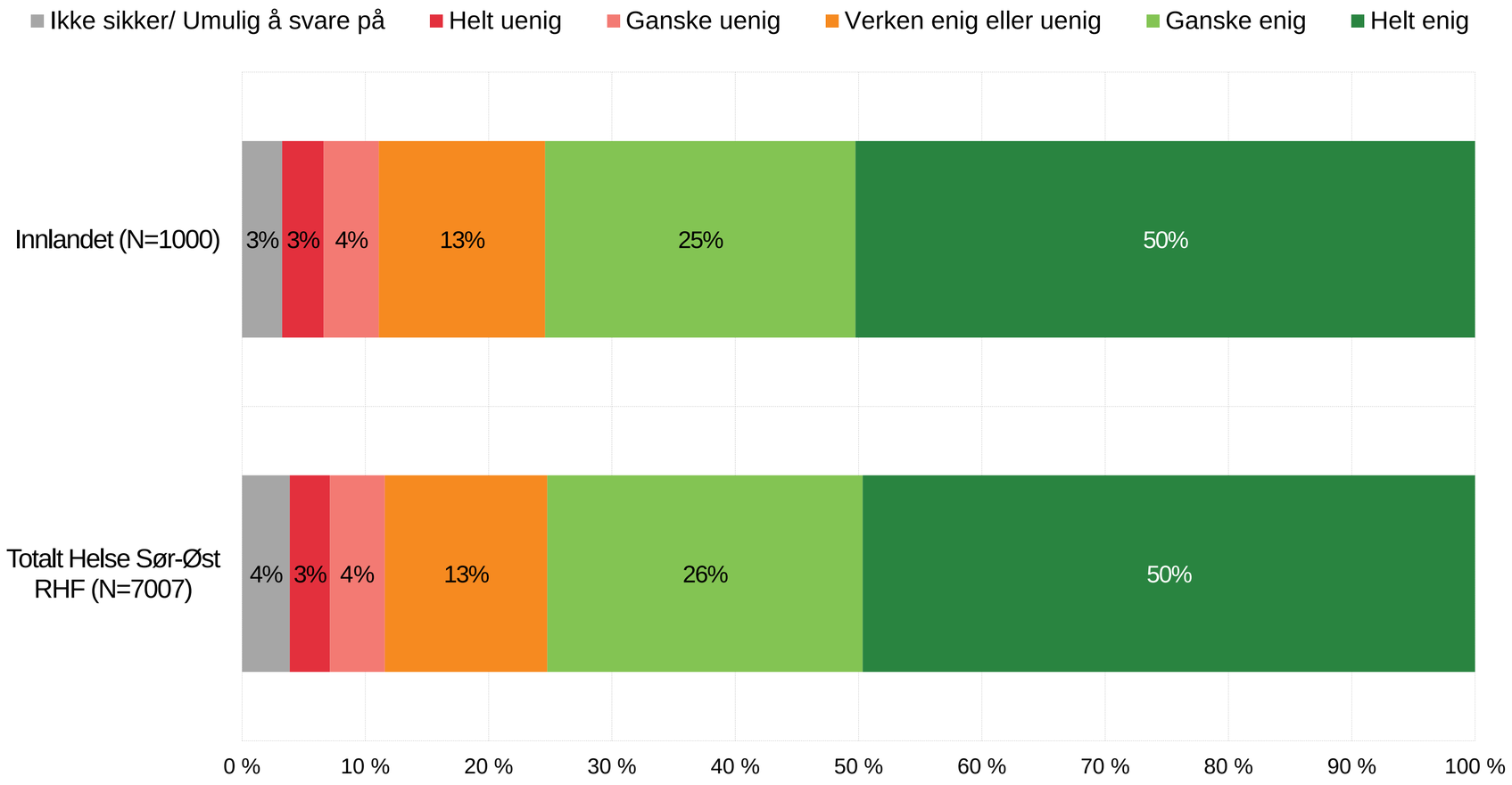
PÅSTAND: SYKEHUSET ER MITT FØRSTEVALG

Vennligst ta stilling til følgende påstand om sykehuset i området der du bor… Påstand: «Sykehuset er mitt førstevalg hvis jeg trenger behandling på sykehus, selv om jeg har rett til å velge blant andre offentlige sykehus og offentlige institusjoner»



PÅSTAND: SYKEHUSET ER MITT FØRSTEVALG – RESULTAT PER OMRÅDE

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor… Påstand: «Sykehuset er mitt førstevalg hvis jeg trenger behandling på sykehus, selv om jeg har rett til å velge blant andre offentlige sykehus og offentlige institusjoner»

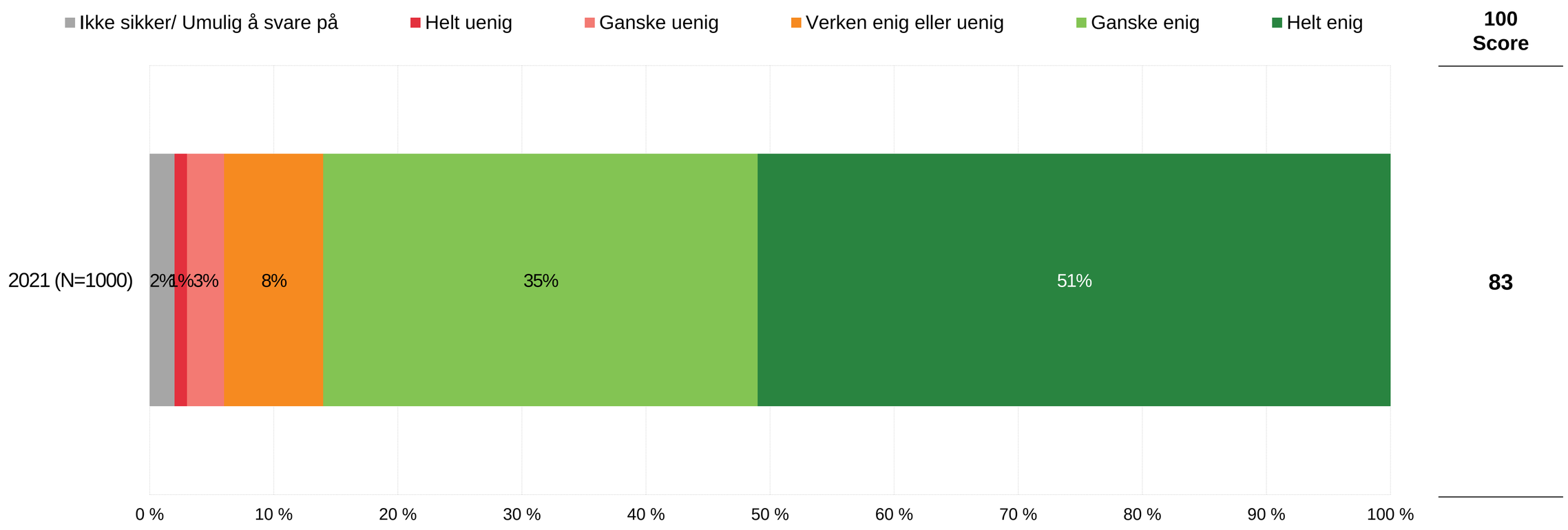


100 Score – Utvikling over tid

	2017	2018	2019	2020	2021
Innlandet (N=1000)	77	78	74	77	**80**
Totalt Helse Sør-Øst RHF (N=7007)	77	77	75	78	**80**

PÅSTAND: TILLIT TIL Å FÅ NØDVENDIG HELSEHJELP UNDER PANDEMIEN

Vennligst ta stilling til følgende påstand om sykehuset i området der du bor …
Påstand: «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien»

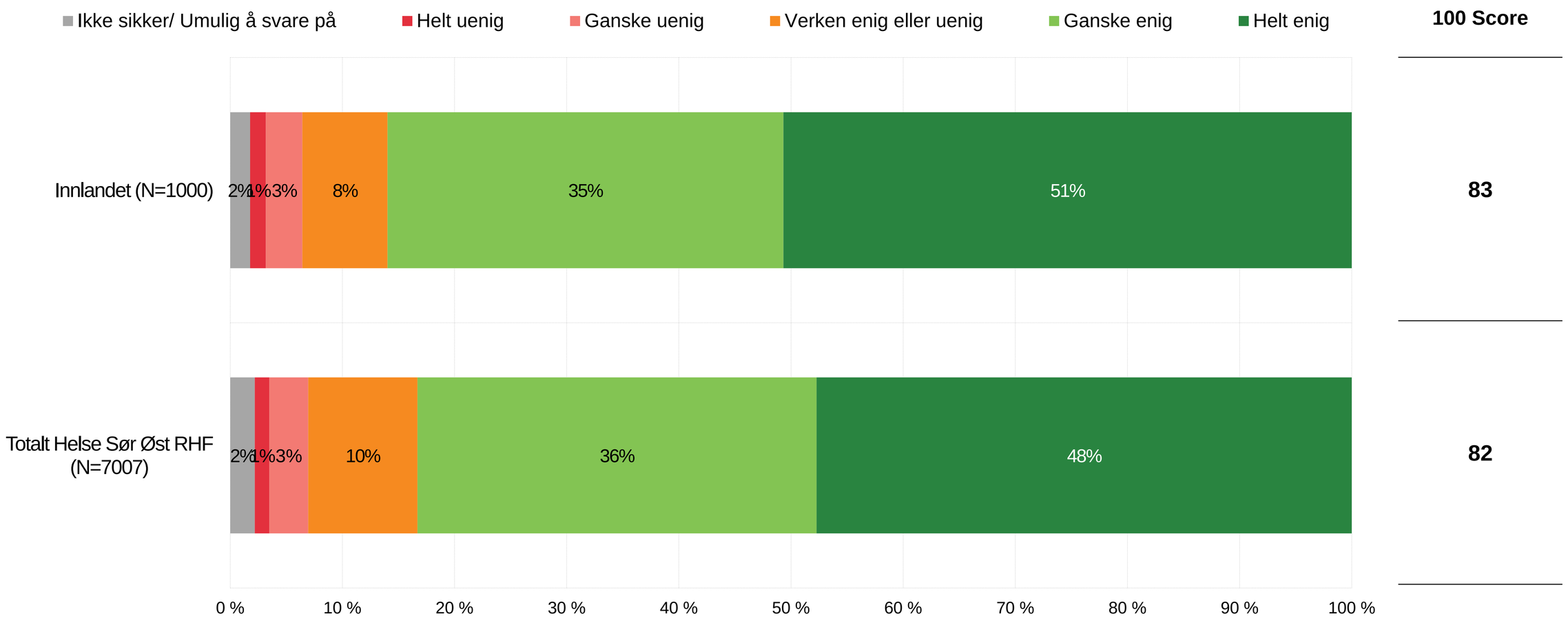


**Påstanden «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien» er ny per undersøkelsen utført i 2021, og har derav ingen sammenligning mot historikk.*

.

PÅSTAND: TILLIT TIL Å FÅ NØDVENDIG HELSEHJELP UNDER PANDEMIEN – RESULTAT PER OMRÅDE

Vennligst ta stilling til følgende påstander om sykehuset i området der du bor …
Påstand: «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien» / Område



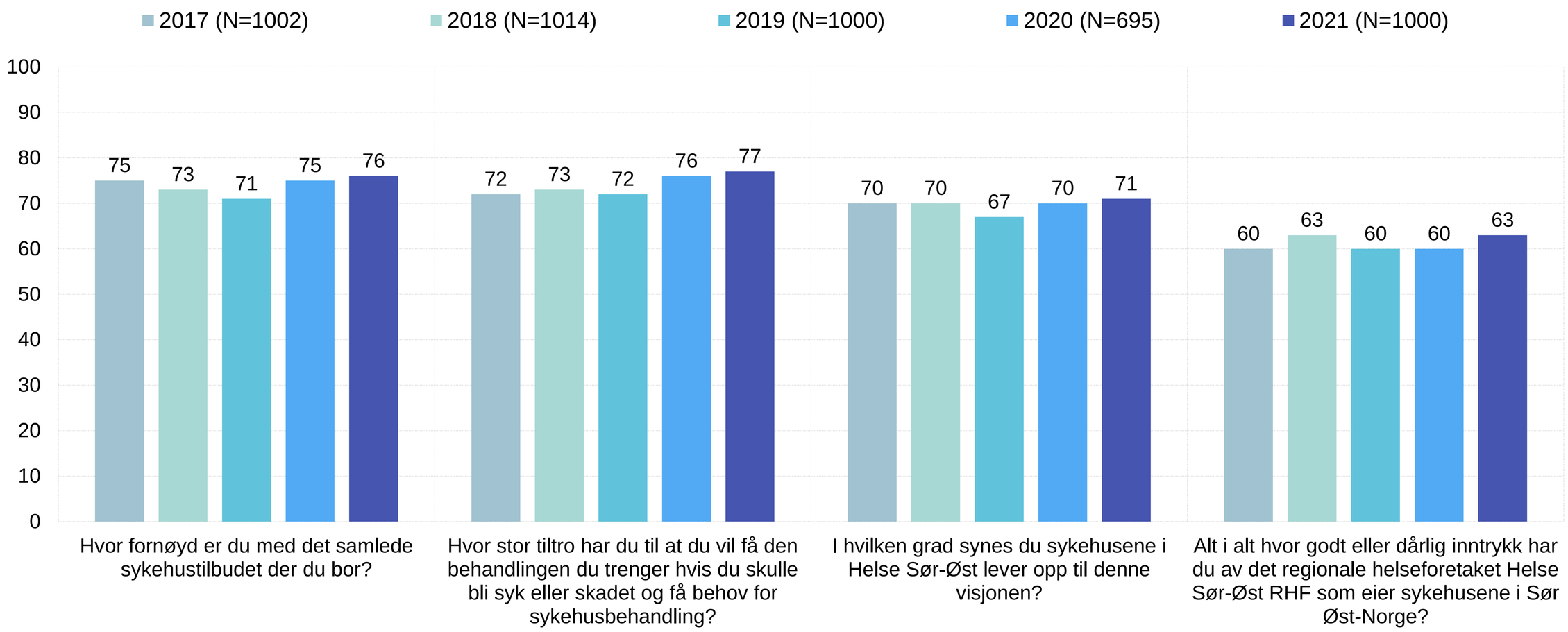
**Påstanden «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien» er ny per undersøkelsen utført i 2021.*

Grafisk oppsummering av resultat for området: Oslo
- Historisk utvikling per spørsmål / påstand i 100 score

HELSE SØR-ØST

SAMMENLIGNING AV HOVEDSPØRSMÅLENE I 100 SCORE – UTVIKLING OVER TID PER SPØRSMÅL

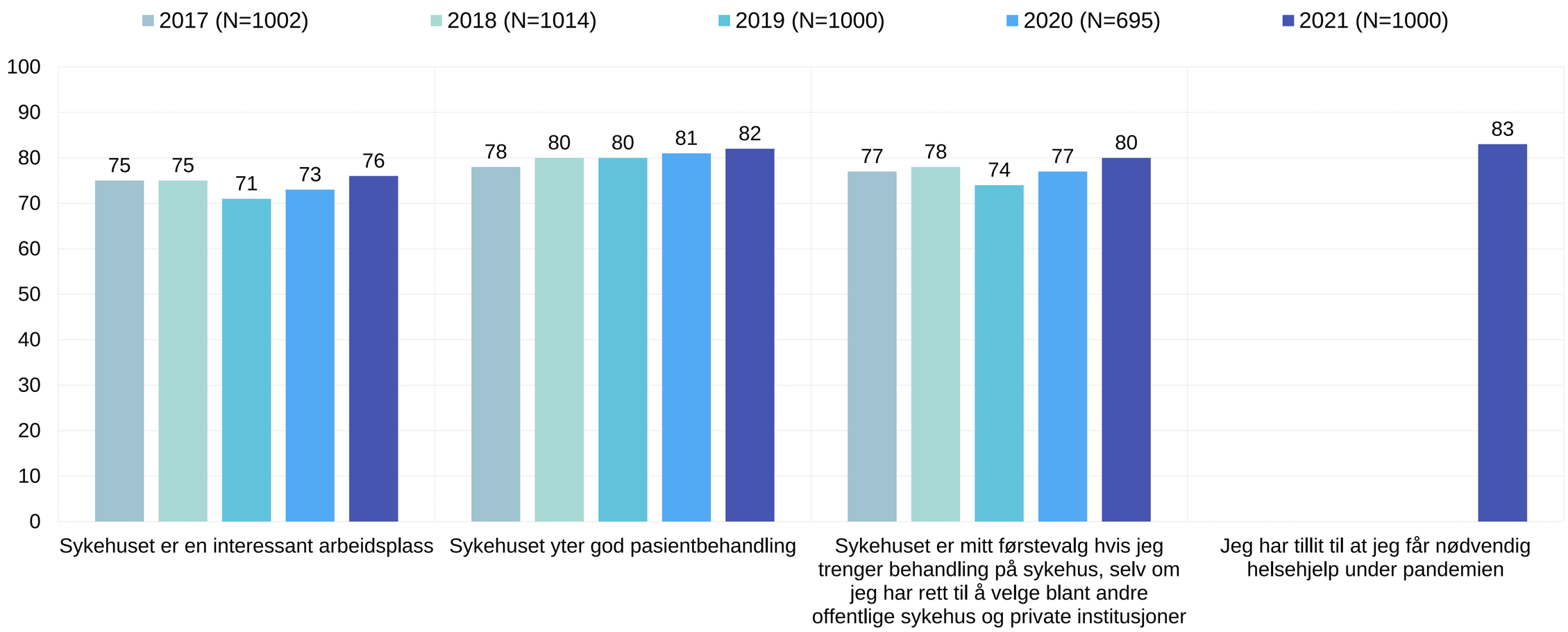
Grafisk oppsummering per spørsmål / Resultat i 100 Score / Utvikling over tid



**Alle baser fremvist er totale baser per måling. Resultat i 100 Score er beregnet uten svaralternativet «Ikke sikker/Umulig å svare».*

SAMMENLIGNING AV PÅSTANDENE I 100 SCORE – UTVIKLING OVER TID PER PÅSTAND

Grafisk oppsummering per påstand / Resultat i 100 Score / Utvikling over tid



**Alle baser fremvist er totale baser per måling. Resultat i 100 Score er beregnet uten svaralternativet «Ikke sikker/Umulig å svare».*
Påstanden «Jeg har tillit til at jeg får nødvendig helsehjelp under pandemien» er ny per undersøkelsen utført i 2021.