

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2020

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

Kysthospitalet i Hagevik

| | |
|----------------------------|--|
| Utgitt av | Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester |
| Tittel | Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2020. Kysthospitalet i Hagevik |
| English title | Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2020. Kysthospitalet i Hagevik |
| Ansvarlig | Camilla Stoltenberg, direktør |
| Forfattere | Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet |
| Prosjektkoordinator | Inger Opedal Paulsrud |
| ISSN | 1890-1565 |
| Rapport | 2021:677 |
| Publikasjonstype | PasOpp-rapport |
| Antall sider | 15 (30 med vedlegg) |
| Oppdragsgiver | Helse- og omsorgsdepartementet |
| Emneord | Patient Reported Experience Measures; Patient Reported Outcomes Measures; Surveys and Questionnaires; Hospitals; Inpatients; Secondary Care; Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Norway |
| Sitering | Holmboe O, Sjetne IS. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2020. Kysthospitalet i Hagevik. [Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2020. Kysthospitalet i Hagevik]. PasOpp-rapport 2021:677. Oslo, Folkehelseinstituttet 2021. |
| Fraskrivelse | Publikasjonen har benyttet opplysninger fra Norsk pasientregister (NPR). Forfatterne er eneansvarlig for tolkning og presentasjon av de tilgjengelige opplysningene. Registerforvalter for NPR har ikke ansvar for analyser eller tolkninger basert på de tilgjengelige opplysningene. |

Forord

Denne rapporten er del av et oppdrag til Folkehelseinstituttet fra Helse- og omsorgsdepartementet via Helsedirektoratet. Fra og med 2019 skal pasienterfaringer ved somatiske sykehusavdelinger måles årlig i fem år.

Vi takker for uunnværlig hjelp fra kolleger ved Folkehelseinstituttet. Sindre Møgster Braaten og Ole Martin Kvinge, begge senioringeniør i område for helsedata og digitalisering, har vært sentrale i datainnsamlingen. Jon Helgeland, forskningsleder i avdeling for forskning og analyse av helsetjenesten, og Katrine Damgaard Skyrud, forsker/statistiker i den samme avdelingen, står bak oppsett av analyser i statistikkprogrammet R.

Og sist, men ikke minst: Tusen takk til alle som tok seg tid til å svare på undersøkelsen.

Oslo, juni 2021

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

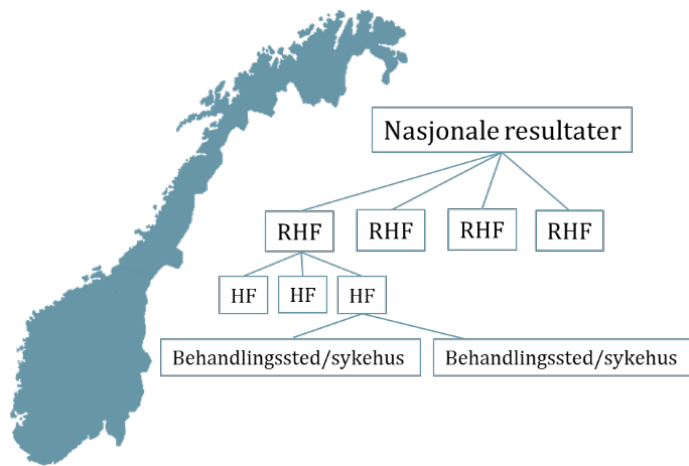
Ingeborg Strømseng Sjetne
prosjektleder

Innledning

På oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet og Helsedirektoratet skal Folkehelseinstituttet gjennomføre kartlegging av pasienterfaringer ved somatiske sykehusavdelinger i fem år fra og med 2019. Denne rapporten er en del av oppdraget.

Oppdraget går ut på å gjennomføre en spørreundersøkelse blant personer som er utskrevet etter døgnopphold ved somatiske sykehusavdelinger, og rapportere resultatene til bruk for ulike formål. Resultatene skal beskrive situasjonen på hvert sykehus (behandlingssted), helseforetak (HF) og regionalt helseforetak (RHF) slik den ser ut fra pasientenes ståsted. Resultatene for den enkelte enheten blir sammenliknet med gjennomsnittresultatet for enheter på det aktuelle organisatoriske nivået, det vil si på nivå av enten sykehus, HF eller RHF.

Det er laget en rapport som beskriver nasjonale resultater og en serie «institusjonsrapporter», som beskriver resultatene fra hver enkelt enhet hver for seg.



Figur 1 Rapportering på ulike organisatoriske nivå

Metode

Deltakerne i undersøkelsene er pasienter som er utskrevet fra sykehus som er offentlige eller driver etter avtale med det offentlige. Inklusjonsperioden var august, september og oktober i 2020, med unntak av Akershus universitetssykehus hvor inklusjonsperioden startet 16. september. Pasienter fra psykiatriske- og rehabiliteringsavdelinger, barneavdelinger samt fødebarselavdelinger ble holdt utenfor. Norsk pasientregister trakk tilfeldig 400 pasienter fra hvert sykehus. Den første henvendelsen til pasienten ble sendt ut i midten av november 2020. Forespørselen gikk elektronisk gjennom Digipost/e-Boks for de som hadde det. Henvendelsen inneholdt en lenke til et elektronisk spørreskjema. Disse ble purret på SMS etter en uke, og etter ytterligere to uker fikk de en purring med brev som også inneholdt et spørreskjema med svarkonvolutt. De som ikke hadde Digipost eller e-Boks ble kontaktet pr brev. I den første utsendelsen ble det kun gitt mulighet for å svare elektronisk. De som ikke svarte ble purret etter ca tre uker og ca to måneder. Purringene inneholdt også papirskjema med svarkonvolutt.

Svarerandelen er ulik i ulike undergrupper av pasienter. For å tilstrebe best mulig representativitet for hele gruppen av pasienter som opprinnelig ble inkludert, er svarene vektet.

Sammensetningen av pasienter er forskjellig fra sykehus til sykehus, og sammensetningen kan endre seg over tid. Når en enhet blir sammenliknet med gjennomsnittet for enheter på det aktuelle nivået eller med seg selv over tid, er resultatene justert for viktige egenskaper ved pasientene. Justeringen gjør at det blir mer «rettferdig» å gjøre sammenlikninger, selv om enhetene behandler ulike pasientgrupper, for eksempel at pasientgruppene er ulike med tanke på fordelingen av gamle og unge.

Spørsmålene som ble stilt er utviklet for denne pasientgruppen og har vært brukt i flere undersøkelser tidligere. De aller fleste spørsmålene blir besvart på en skala fra 1 til 5: 1: «Ikke i det hele tatt»; 2: «I liten grad»; 3: «I noen grad»; 4: «I stor grad»; 5: «I svært stor grad». Spørreskjemaet har tre deler med i alt 56 spørsmål og et åpent felt for kommentarer. Den første delen handler om pasienterfaringer, den neste om pasientsikkerhet og den siste delen samler inn bakgrunnsinformasjon om svareren. Spørreskjemaet finnes i Vedlegg 1.

For å oppsummere svarene og regne ut mer robuste skårer, blir svarene fra 34 enkeltspørsmål samlet til ni pasienterfaringsindikatorer, som beskriver viktige områder av pasientenes sykehusopphold (se Tabell 1).

Undersøkelsens metode er beskrevet mer detaljert i en egen rapport om undersøkelsen for 2019: «Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2019. Metodebeskrivelse og analyser for landet samlet»: (<https://www.fhi.no/contentassets/1ed1cf501b0a43d58415dccb3ab889e6/metodebeskrivelse-og-analyser-for-landet-samlet.pdf>)

Sammenlikning av resultater fra 2019 må leses med forsiktighet. Det er gjort endringer i datainnsamlingen siden 2019 og disse endringene kan ha påvirket resultatene.

Tabell 1: Enkeltspørsmål og indikatorer

| Indikator | Spm | Spørsmålstekst |
|-----------------|--------|---|
| Pleiepersonalet | 2 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem? |
| | 3 | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? |
| | 4 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? |
| | 5 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? |
| | 6 | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| | 7 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? |
| | 8 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? |
| | Legene | 9 |
| 10 | | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? |
| 11 | | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? |
| 12 | | Hadde legene tid til deg når du trengte det? |
| 13 | | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? |
| 14 | | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| 15 | | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? |
| Informasjon | 16 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? |
| | 17 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser? |
| | 18 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? |
| Organisering | 19 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? |
| | 20 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? |
| | 21 | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? |
| | 22 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? |
| Pårørende | 23 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? |
| | 24 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? |
| Standard | 25 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? |
| | 26 | Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand? |
| | 27 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? |
| | 28 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? |
| | 29 | Var maten tilfredsstillende? |
| | 30 | Var renholdet tilfredsstillende? |
| Utskrivning | 41 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? |
| | 42 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? |
| Samhandling | 44 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? |
| | 45 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? |
| Ventetid | 1 | Måtte du vente for å få et tilbud fra sykehuset? |

Resultater

Svarprosent

Etter å ha trukket fra pasienter som ble ekskludert på grunn av ukjent adresse, feilregistrering, som var døde eller reserveverte seg mot å delta, besto bruttoutvalget av 21 164 pasienter. I hele landet var det 11 985 som svarte på undersøkelsen, noe som gir en total svarprosent på 57.

Vi fikk i alt 319 svar fra pasienter ved Kysthospitalet i Hagevik, noe som gir en svarprosent på 80.

Resultater på indikatorene

Indikatorene som er vist i tabell 1 gir mer robuste mål enn enkeltpørsmålene gir hver for seg. For alle som har svart på minst halvparten av spørsmålene som inngår i en gitt indikator er det regnet ut et gjennomsnitt. For hver enhet regnes det ut en indikatorskår, som er gjennomsnittet av alle svarene som «tilhører» den aktuelle enheten. Indikatorskårene er omregnet fra den opprinnelige skalaen som går fra 1 til 5 til en skala som går fra 0 til 100, hvor 100 er best.

Tabell 2 viser indikatorene, antall svar og enhetens skårer for 2020. Hvis det er statistisk signifikant forskjell når enhetens resultat sammenliknes med gjennomsnittet for enheter på det samme nivået, er det markert med symboler som viser hvilken retning forskjellen går i og p-verdi i tabellen. I neste kolonne betyr piler opp eller ned at det er statistisk signifikant endring i skårene fra 2019. Pil oppover indikerer positiv, og pil nedover negativ endring. Vannrett pil betyr at forskjellen ikke er statistisk signifikant. Lengst til høyre viser tabellen gjennomsnittet for alle svarere i landet.

Hvis det er færre enn fem svarere å basere utregningen på ved en enhet, eller hvis det er stor statistisk usikkerhet (standardfeil >6), blir resultatet utelatt, og celler blir stående tomme. Men disse svarene teller med når enhetene blir slått sammen, for eksempel når et sykehus blir slått sammen med andre i et helseforetak.

Tabell 2: Vektete og justerte indikatorskårer. Skala 0-100 hvor 100 er best

| Indikator | Antall | Gjennomsnitt | Endring fra 2019 | Snitt hele landet 2020 |
|-----------------|--------|--------------|------------------|------------------------|
| Pleiepersonalet | 290 | 80 +** | → | 76 |
| Legene | 289 | 78 +* | → | 75 |
| Informasjon | 289 | 77 +* | → | 73 |
| Organisering | 288 | 76 +*** | → | 68 |
| Pårørende | 120 | 70 | → | 70 |
| Standard | 289 | 75 +* | → | 72 |
| Utskrivning | 277 | 67 +* | → | 62 |
| Samhandling | 131 | 66 | → | 63 |
| Ventetid | 317 | 65 | → | 66 |

Dersom denne enhetens resultat er statistisk signifikant lavere eller høyere enn gjennomsnittet for sykehus markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,05$.

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Indikatoren Ventetid skiller seg fra de øvrige ved at den er beregnet kun på elektive pasienter, vektet, men ikke justert, og testet mot landsgjennomsnittet og endring fra 2019 med signifikansnivå $p < 0,01$.

Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

På de neste sidene viser vi to tabeller med resultater for enkeltspørsmålene i spørreskjemaet.

Tabell 3 inneholder vektete resultater for spørsmål som inngår i indikatorene og som har svaralternativer på en skala fra 1 til 5 («Ikke i det hele tatt» til «I svært stor grad»), Her vises antall svar, gjennomsnitt, prosentvis fordeling i svarkategorier, endring fra 2019 og gjennomsnittet for alle som har svart i hele landet.

Tabell 4 inneholder vektete resultater for andre erfarings spørsmål Her oppgir vi antall, prosentvis fordeling i svarkategoriene, endring fra 2019 og prosentvis fordeling for alle svarerne i hele landet.

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,05$.

Når det er få som har svart på et spørsmål, kan både selve resultatet og anonymiteten til svarerne bli usikker. I slike tilfeller blir resultatet utelatt, og celler i tabellene stående tomme. Hvis færre enn elleve personer har svart, blir prosentvis fordeling på de ulike svaralternativene utelatt, og hvis færre enn fem har svart, får enheten ikke oppgitt noe resultat på spørsmålet. Svar som blir utelatt fra rapporter på grunn av dette, teller med når enhetene blir slått sammen, for eksempel når et sykehus blir slått sammen med andre sykehus i et helseforetak.

Tabell 3: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Endring fra 2019 | Snitt hele landet 2020 |
|------------------------|--|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| Pleiepersonalet | | | | | | | | | | |
| 2 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem? | 319 | 4.6 | 0 | 1 | 1 | 30 | 68 | → | 4.3 |
| 3 | Opplvde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | 319 | 4.6 | 0 | 1 | 3 | 36 | 60 | → | 4.3 |
| 4 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | 319 | 4.6 | 0 | 1 | 2 | 32 | 65 | → | 4.3 |
| 5 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | 317 | 4.3 | 0 | 1 | 9 | 45 | 46 | → | 4 |
| 6 | Opplvde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 318 | 4.3 | 0 | 1 | 7 | 49 | 43 | → | 4 |
| 7 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | 316 | 4 | 3 | 3 | 19 | 44 | 32 | → | 3.5 |
| 8 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | 317 | 4.4 | 0 | 1 | 5 | 46 | 48 | → | 4 |
| Legene | | | | | | | | | | |
| 9 | Snakket legene til deg slik at du forsto dem? | 317 | 4.4 | 0 | 1 | 5 | 43 | 51 | → | 4.1 |
| 10 | Opplvde du at legene hadde omsorg for deg? | 315 | 4.3 | 0 | 1 | 13 | 43 | 43 | → | 4 |
| 11 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | 313 | 4.7 | 0 | 0 | 2 | 28 | 70 | → | 4.3 |
| 12 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? | 313 | 4.1 | 0 | 1 | 16 | 54 | 29 | → | 3.7 |
| 13 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? | 315 | 4.2 | 0 | 1 | 10 | 50 | 38 | → | 3.8 |
| 14 | Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 315 | 4.3 | 1 | 1 | 14 | 39 | 45 | → | 3.9 |
| 15 | Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | 316 | 4.5 | 0 | 0 | 5 | 37 | 58 | → | 4.1 |

Tabell 3 forts.

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Gjennom- snitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Endring fra 2019 | Snitt hele landet 2020 |
|---------------------|---|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------------|
| Informasjon | | | | | | | | | | |
| 16 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | 317 | 4.4 | 0 | 1 | 6 | 40 | 52 | → | 4 |
| 17 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser? | 315 | 4.2 | 1 | 3 | 11 | 43 | 43 | → | 3.8 |
| 18 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? | 314 | 4.4 | 0 | 1 | 10 | 38 | 51 | → | 3.9 |
| Organisering | | | | | | | | | | |
| 19 | Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? | 316 | 4 | 1 | 3 | 15 | 54 | 27 | → | 3.6 |
| 20 | Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? | 314 | 4.2 | 1 | 3 | 13 | 37 | 46 | → | 3.5 |
| 21 | Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert? | 315 | 4.6 | 0 | 0 | 4 | 35 | 61 | → | 3.9 |
| 22 | Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 308 | 4.4 | 1 | 0 | 6 | 47 | 46 | → | 3.9 |
| Pårørende | | | | | | | | | | |
| 23 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? | 72 | 3.6 | 17 | 6 | 11 | 32 | 34 | → | 3.9 |
| 24 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? | 121 | 4 | 3 | 9 | 11 | 43 | 34 | → | 3.7 |

Tabell 3 forts.

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Endring fra 2019 | Snitt hele landet 2020 |
|--------------------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| Standard | | | | | | | | | | |
| 25 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? | 315 | 4.3 | 0 | 1 | 6 | 58 | 35 | → | 4.1 |
| 26 | Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand? | 316 | 4.1 | 0 | 0 | 17 | 56 | 27 | → | 3.9 |
| 27 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? | 316 | 4 | 0 | 4 | 20 | 50 | 26 | → | 3.8 |
| 28 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | 317 | 3.9 | 0 | 4 | 25 | 46 | 25 | → | 3.8 |
| 29 | Var maten tilfredsstillende? | 318 | 4.5 | 0 | 1 | 6 | 35 | 58 | → | 3.9 |
| 30 | Var renholdet tilfredsstillende? | 316 | 4.4 | 0 | 0 | 7 | 47 | 47 | → | 3.9 |
| Utskrivning | | | | | | | | | | |
| 41 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | 255 | 4.2 | 1 | 5 | 12 | 38 | 44 | → | 3.6 |
| 42 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? | 300 | 4 | 2 | 6 | 14 | 44 | 34 | → | 3.3 |
| Samhandling | | | | | | | | | | |
| 44 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | 130 | 3.8 | 4 | 5 | 20 | 46 | 25 | → | 3.5 |
| 45 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 39 | 3.3 | 16 | 12 | 19 | 27 | 26 | → | 3.5 |

Tabell 4: Vektete resultater på andre spørsmål

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | Endring fra 2019 | Hele landet 2020 (%) |
|------------|--|--------|-----------------------------|----|---------------------|-------------------------------|
| 1 | Måtte du vente for å få et tilbud fra sykehuset? | 317 | Ja, allfor lenge | 4 | → | 7 |
| | | | Ja, ganske lenge | 18 | | 20 |
| | | | Ja, men ikke lenge | 56 | | 41 |
| | | | Nei | 21 | | 33 |
| 46 | Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende? | 314 | Ikke i det hele tatt | 0 | → | 1 |
| | | | I liten grad | 0 | | 2 |
| | | | I noen grad | 2 | | 9 |
| | | | I stor grad | 28 | | 46 |
| | | | I svært stor grad | 70 | | 42 |
| 47 | Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset? | 310 | Ikke i det hele tatt | 1 | → | 2 |
| | | | I liten grad | 2 | | 3 |
| | | | I noen grad | 7 | | 11 |
| | | | I stor grad | 27 | | 37 |
| | | | I svært stor grad | 63 | | 46 |
| 48 | Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset? | 315 | Mye dårligere enn forventet | 0 | | 2 |
| | | | Noe dårligere enn forventet | 1 | | 4 |
| | | | Som forventet | 33 | | 46 |
| | | | Noe bedre enn forventet | 23 | | 21 |
| | | | Mye bedre enn forventet | 43 | | 27 |

Spørsmål 1 viser resultater kun for elektivt innlagte pasienter

Spørsmål 48 har ikke sammenlignbare resultater fra 2019

Pil opp viser positiv endring fra 2019, pil ned viser negativ endring ($p < 0,05$). Horisontal pil viser ingen signifikant endring fra 2019

Resultater på indikator om pasientsikkerhet

Skåren for pasientsikkerhet blir regnet ut på grunnlag av svarene på tolv enkeltspørsmål. Denne indikatoren forteller hvor stor prosentandel av de avgitte svarene som gir en positiv beskrivelse av pasientsikkerheten under svarernes sykehusopphold. Framgangsmåten i denne beregningen er beskrevet i Vedlegg 2.

Tabell 5: Vektete resultater på indikator for pasientsikkerhet

| Antall | Gjennomsnitt | Endring fra 2019 | Prosentandel som har svart positivt på alle besvarte spørsmål | Snitt hele landet 2020 |
|--------|--------------|------------------|---|------------------------|
| 319 | 95 +** | → | 68 | 87 |

Tabell 6: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientsikkerhet

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | Endring fra 2019 | Hele landet 2020 (%) |
|--------|---|--------|----------------------|----|------------------|----------------------|
| 22 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 308 | Ikke i det hele tatt | 1 | → | 2 |
| | | | I liten grad | 0 | | 5 |
| | | | I noen grad | 6 | | 20 |
| | | | I stor grad | 47 | | 49 |
| | | | I svært stor grad | 46 | | 24 |
| 31 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? | 315 | Ikke i det hele tatt | 89 | → | 78 |
| | | | I liten grad | 5 | | 10 |
| | | | I noen grad | 4 | | 7 |
| | | | I stor grad | 1 | | 3 |
| | | | I svært stor grad | 1 | | 2 |
| 32 | Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet (f.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt) | 319 | Nei | 94 | → | 89 |
| | | | Ja, én gang | 5 | | 8 |
| | | | Ja, flere ganger | 1 | | 3 |
| 33 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | 319 | Nei | 99 | → | 97 |
| | | | Ja, én gang | 1 | | 2 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 | | 1 |
| 34 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | 317 | Nei | 98 | → | 90 |
| | | | Ja, én gang | 1 | | 6 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 | | 3 |
| 35 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet? | 291 | Ikke i det hele tatt | 97 | → | 83 |
| | | | I liten grad | 1 | | 8 |
| | | | I noen grad | 2 | | 5 |
| | | | I stor grad | 0 | | 2 |
| | | | I svært stor grad | 0 | | 2 |

Tabell 6 forts.

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | Endring fra 2019 | Hele landet 2020 (%) |
|------------|--|--------|----------------------|----|---------------------|-------------------------------|
| 36 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | 299 | Ikke i det hele tatt | 88 | → | 83 |
| | | | I liten grad | 6 | | 7 |
| | | | I noen grad | 4 | | 5 |
| | | | I stor grad | 2 | | 3 |
| | | | I svært stor grad | 0 | | 3 |
| 37 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert? | 305 | Ikke i det hele tatt | 92 | → | 88 |
| | | | I liten grad | 4 | | 5 |
| | | | I noen grad | 4 | | 4 |
| | | | I stor grad | 0 | | 1 |
| | | | I svært stor grad | 0 | | 1 |
| 38 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | 303 | Ikke i det hele tatt | 97 | → | 88 |
| | | | I liten grad | 3 | | 8 |
| | | | I noen grad | 0 | | 3 |
| | | | I stor grad | 0 | | 1 |
| | | | I svært stor grad | 0 | | 1 |
| 39 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr) | 317 | Nei | 98 | → | 91 |
| | | | Ja | 2 | | 9 |
| 40 | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte? | 79 | Ikke i det hele tatt | 28 | → | 33 |
| | | | I liten grad | 2 | | 7 |
| | | | I noen grad | 12 | | 13 |
| | | | I stor grad | 24 | | 26 |
| | | | I svært stor grad | 34 | | 20 |
| 43 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | 262 | Ja | 91 | → | 72 |
| | | | Nei | 9 | | 28 |

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema



Erfaringene dine med sykehuset

PasDpp
Inneleggende
somatikk

Spørsmålene nedenfor handler om erfaringene dine med sykehuset du har hatt opphold ved, og som er oppgitt i informasjonsskrivet.

Skjemaset blir lest av en maskin. Vi ber deg bruke blå eller svart penn og sette ett svarkryss for hvert spørsmål.

Sett kryss inne i riktig rute slik: ikke slik:

Før sykehusoppholdet

1. Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?

- Ja, altfor lenge
 Ja, ganske lenge
 Ja, men ikke lenge
 Nei
 Ikke aktuelt

Pleiepersonalet

2. Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

3. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad



4. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad



5. Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

6. Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad



7. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

8. Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

Legene

9. Snakket legene til deg slik at du forsto dem?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

10. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

11. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

12. Hadde legene tid til deg når du trengte det?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

13. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

14. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjonen?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

15. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

Informasjon

16. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

17. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatene av prøver og undersøkelser?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

18. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

Organisering

19. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

20. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

21. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

22. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

Pårørende

23. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Ikke aktuelt

⊥

24. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Ikke aktuelt

Standard og omgivelser

25. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

26. Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

27. Var rommet du lå på tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

28. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

29. Var maten tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

30. Var renholdet tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

Pasientsikkerhet ved sykehuset

31. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

32. Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet?

(F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)

- Nei
 Ja, én gang
 Ja, flere ganger

⊥

33. Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?

- Nei
 Ja, én gang
 Ja, flere ganger

34. Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?

- Nei
 Ja, én gang
 Ja, flere ganger

35. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Vet ikke
 Ikke aktuelt

⊥

36. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Vet ikke
 Ikke aktuelt

37. Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

⊥

38. Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

39. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?

(F.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)

- Nei
- Ja
- Hadde infeksjon før innleggelsen

40. Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?

- Ikke i det hele
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Personalet visste ikke om det
- Ikke aktuelt

⊥

Forberedelse til tiden etter utskrivelse

41. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

⊥

42. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

43. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble skrevet ut fra sykehuset?

- Ja
- Nei
- Ikke aktuelt

⊥

Sykehusets samarbeid med andre

44. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

⊥

45. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten / andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

Samlet vurdering av sykehuset

46. Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

⊥

47. Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

48. Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset?

- Mye dårligere enn forventet
- Noe dårligere enn forventet
- Som forventet
- Noe bedre enn forventet
- Mye bedre enn forventet

⊥

Bakgrunnsspørsmål

Bakgrunnsopplysningene blir brukt til å undersøke om det er forskjell på erfaringene til ulike grupper pasienter.

49. Stort sett, vil du si din helse er...

- Utmerket
- Svært god
- God
- Nokså god
- Dårlig

50. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?

- 1 gang
- 2 ganger
- 3-5 ganger
- 6-10 ganger
- Mer enn 10 ganger

51. Har du et kronisk helseproblem?

(med kronisk menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller et nyere helseproblem som du regner med vil bli langvarig)

- Ja, ett
- Ja, to
- Ja, tre/flere
- Nei

⊥

Vedlegg 2: Beregning av indikator for pasientsikkerhet

I denne rapporten blir indikator for pasientsikkerhet beskrevet via svarene på tolv enkeltspørsmål. Først er alle svarene som handler om pasientsikkerhet kodet om, slik at de er todelt. Positive beskrivelser har fått verdien 1, og negative beskrivelser verdien 0. Utregningen av indikatoren er slik:

- 1 En forutsetning for å få en skår på denne indikatoren er at pasienten har svart på minst halvparten av de tolv enkeltspørsmålene.
- 2 Det telles hvor mange svar pasientene har avgitt, og hvor mange av svarene som er positive.
- 3 Pasientens skår regnes ut som prosentandel positive av avgitte svar. F.eks.: En pasient har svart på åtte av de tolv spørsmålene, og seks av svarene er positive beskrivelser: $(6/8)*100=75\%$.
- 4 Sykehusenes skårer er gjennomsnittet av pasientenes skårer.

Gruppering av svarkategorier til positive og negative svar

| Spm nr | Spørsmål | Negative kategorier | Positive kategorier |
|---------------|---|---|--------------------------------------|
| 22 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad | I stor grad I svært stor grad |
| 31 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 32 | Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet (f.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt) | Ja, én gang Ja, flere ganger | Nei |
| 33 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | Ja, én gang Ja, flere ganger | Nei |
| 34 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | Ja, én gang Ja, flere ganger | Nei |
| 35 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 36 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 37 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 38 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 39 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr) | Ja | Nei |
| 40 | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte? | Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad | I stor grad I svært stor grad |
| 43 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | Nei | Ja |

Vedlegg 3: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle enheter

Tabellene viser skårene for alle enhetene på de ulike organisatoriske nivåene: sykehus, helseforetak og regionalt helseforetak. Med unntak av Ventetid er erfaringsindikatorerne både vektet for frafall og justert for forskjellig sammensetning av pasientgruppene. Ventetid er bare vektet for frafall, og den er basert på svarene bare fra elektivt innlagte pasienter.

Sammenligning vektete og justerte skårer for regionale helseforetak

| | Pleiepersonal et | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikker het |
|----------------------|---------------------|--------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|----------------------|
| Nasjonalt | 76 | 75 | 73 | 68 | 70 | 72 | 62 | 63 | 66 | 87 |
| Helse Midt-Norge RHF | 78 +*** | 76 | 75 +** | 71 +*** | 71 | 74 +*** | 63 | 64 | 65 | 89 +** |
| Helse Nord RHF | 76 | 74 | 72 | 66 | 71 | 73 | 60 | 62 | 67 | 87 |
| Helse Sør-Øst RHF | 76 | 75 | 73 | 67 | 68 | 72 | 61 | 63 | 67 | 87 |
| Helse Vest RHF | 75 -. | 73 | 71 | 66 | 68 | 70 -*** | 60 | 61 | 66 | 87 |

*Dersom en enhets resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet av regionale helseforetak markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.*

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultatene er vektet og justert med unntak av ventetid som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Sammenligning vektete og justerte skårer for helseforetak

| | Pleiepersonale | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikkerhet |
|---|----------------|---------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|------------------|
| Nasjonalt | 76 | 75 | 73 | 68 | 70 | 72 | 62 | 63 | 66 | 87 |
| Akershus universitetssykehus HF | 75 | 73 | 72 | 66 | 70 | 74 | 58 | 59 | 59 | 84 -** |
| Finnmarkssykehuset HF | 74 | 72 | 70 | 65 | 69 | 67 -*** | 54 -* | 56 | 67 | 84 -** |
| Helgelandssykehuset HF | 78 | 78 +** | 76 +** | 71 +. | 71 | 74 | 66 +* | 68 | 71 | 88 |
| Helse Bergen HF | 75 | 74 | 73 | 67 | 71 | 70 | 63 | 61 | 66 | 87 |
| Helse Fonna HF | 73 | 70 -** | 67 -** | 65 | 69 | 67 -*** | 54 -** | 61 | 62 | 83 -** |
| Helse Førde HF | 75 | 74 | 72 | 67 | 69 | 71 | 61 | 65 | 69 | 88 |
| Helse Møre og Romsdal HF | 76 | 75 | 74 | 69 | 70 | 64 -*** | 63 | 66 | 71 +** | 89 +** |
| Helse Nord-Trøndelag HF | 78 | 75 | 74 | 69 | 66 | 73 | 61 | 65 | 68 | 88 |
| Helse Stavanger HF | 74 | 72 | 70 | 65 | 63 | 67 -** | 57 | 60 | 67 | 86 |
| Helse Sør-Øst private ideelle med opptaksområde | 78 +* | 78 +** | 75 | 71 +** | 72 | 73 | 64 | 63 | 65 | 89 |
| Helse Sør-Øst private ideelle spesialsykehus | 77 | 77 +*** | 75 +*** | 73 +*** | 62 | 79 +*** | 64 | 65 | 66 | 93 +** |
| Helse Vest private | 77 | 76 | 74 | 70 | 69 | 80 +*** | 65 | 65 | 67 | 90 +** |
| Nordlandssykehuset HF | 74 | 74 | 70 | 66 | 72 | 75 +*** | 60 | 64 | 70 | 87 |
| Oslo universitetssykehus HF | 78 +. | 76 | 74 | 69 | 71 | 71 | 62 | 63 | 68 | 89 +** |
| St. Olavs hospital HF | 79 +* | 76 | 76 | 72 +** | 73 | 80 +*** | 64 | 65 | 61 | 90 +** |
| Sykehuset i Vestfold HF | 72 | 72 | 69 | 63 -* | 68 | 70 | 60 | 61 | 72 | 81 -** |
| Sykehuset Innlandet HF | 77 | 77 +** | 75 +** | 70 +** | 71 | 72 | 62 | 68 +* | 67 | 89 +** |
| Sykehuset Telemark HF | 75 | 73 | 70 | 66 | 66 | 74 | 59 | 58 | 66 | 86 |
| Sykehuset Østfold HF | 72 -* | 70 | 68 | 61 -*** | 66 | 75 | 57 | 58 | 77 | 82 -** |
| Sørlandet sykehus HF | 75 | 75 | 72 | 67 | 68 | 71 | 62 | 66 | 59 -** | 86 |
| Universitetssykehuset Nord-Norge HF | 76 | 75 | 72 | 66 | 71 | 73 | 61 | 62 | 65 | 87 |
| Vestre Viken HF | 75 | 74 | 72 | 67 | 66 | 69 -*** | 61 | 66 | 67 | 86 |

*Dersom en enhets resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet av helseforetak markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: .p<0,1 *p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001.*

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultatene er vektet og justert med unntak av ventetid som bare er vektet og testet med signifikansnivå p<0,01.

Sammenligning vektete og justerte skårer for sykehus

| | Pleiepersonale | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikkerhet |
|---|----------------|--------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|------------------|
| Nasjonalt | 76 | 75 | 73 | 68 | 70 | 72 | 62 | 63 | 66 | 87 |
| Aker sykehus | 75 | 73 | 73 | 67 | 67 | 73 | 61 | 60 | 62 | 88 |
| Akershus universitetssykehus Kongsvinger | 75 | 73 | 71 | 65 - | 70 | 69 -** | 59 | 66 | 70 | 86 |
| Akershus universitetssykehus Nordbyhagen | 75 | 73 | 73 | 66 | 69 | 76 | 59 | 58 | 56 | 83 |
| Betanien hospital | 79 | 77 | 75 | 72 | 65 | 77 +** | 68 | 70 | 71 | 93 +** |
| Bærum sykehus | 74 | 74 | 71 | 66 | 63 | 68 -** | 64 | 67 | 64 | 85 |
| Diakonhjemmet sykehus | 78 | 77 | 75 | 70 | 70 | 75 | 63 | 62 | 64 | 87 |
| Drammen sykehus | 75 | 75 | 73 | 67 | 69 | 67 -*** | 60 | 65 | 69 | 85 |
| Finnmarkssykehuset Hammerfest | 71 -* | 70 | 68 | 62 -** | 66 | 57 -*** | 52 -* | 51 -* | 62 | 83 -** |
| Finnmarkssykehuset Kirkenes | 78 | 75 | 73 | 69 | 73 | 80 +*** | 56 | 62 | 74 | 86 |
| Førde sentralsykehus | 74 | 72 | 70 | 65 -* | 68 | 69 -* | 59 | 61 | 69 | 86 |
| Haraldsplass diakonale sykehus | 77 | 76 | 74 | 70 | 68 | 80 +*** | 65 | 65 | 66 | 90 +** |
| Haugesund sanitetsforenings revmatismesykehus | 83 +*** | 80 | 79 | 76 +** | 81 | 87 +*** | 73 +* | 70 | 71 | 95 +** |
| Haugesund sjukehus | 73 | 71 - | 68 | 64 -* | 68 | 67 -*** | 56 | 60 | 61 | 83 -** |
| Haukeland universitetssjukehus | 75 | 74 | 73 | 66 | 71 | 69 | 64 | 59 | 66 | 86 |
| Helgelandssykehuset Mo i Rana | 75 | 76 | 75 | 68 | 69 | 71 | 62 | 57 | 59 | 86 |
| Helgelandssykehuset Mosjøen | 78 | 78 | 76 | 71 | 69 | 76 | 66 | 73 | 67 | 87 |
| Helgelandssykehuset Sandnessjøen | 81 +. | 82 +** | 79 +* | 75 +** | 76 | 76 | 71 +* | 74 +. | 86 +** | 89 |
| Kongsberg sykehus | 77 | 77 | 75 | 70 | 66 | 70 | 66 | 69 | 66 | 91 +** |
| Kristiansund sjukehus | 75 | 76 | 74 | 69 | 63 | 69 -* | 69 | 67 | 63 | 89 |
| Kysthospitalet i Hagevik | 80 +** | 78 +* | 77 +* | 76 +*** | 70 | 75 +* | 67 +* | 66 | 65 | 95 +** |
| LHL-klinikken Gardermoen | 77 | 78 +. | 77 +* | 76 +*** | 57 | 85 +*** | 64 | 70 | 72 +** | 95 +** |
| Lovisenberg diakonale sykehus | 79 | 79 +* | 76 | 74 +* | 73 | 72 | 67 | 65 | 66 | 91 +** |
| Lærdal sjukehus | 79 | 80 +** | 77 | 75 +*** | 74 | 76 +* | 67 | 70 | 68 | 92 +** |
| Martina Hansens hospital | 76 | 78 | 75 | 73 +** | 66 | 74 | 61 | 60 | 56 -** | 92 +** |
| Molde sjukehus | 75 | 72 | 71 | 66 | 71 | 59 -*** | 61 | 69 | 77 +** | 86 |
| Nordfjord sjukehus | 78 | 78 | 76 | 72 | 74 | 77 | 66 | 67 | | 94 +** |
| Nordlandssykehuset Bodø | 74 | 73 | 69 | 65 | 71 | 75 | 60 | 65 | 71 | 87 |

| | Pleiepersonal et | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikker het |
|---------------------------------------|---------------------|--------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|----------------------|
| Nordlandssykehuset Lofoten | 77 | 75 | 74 | 71 | 76 | 72 | 63 | 63 | 72 | 88 |
| Nordlandssykehuset Vesterålen | 74 | 75 | 72 | 69 | 71 | 83 +*** | 64 | 64 | 63 | 86 |
| Odda sjukehus | 78 | 75 | 70 | 71 | 79 | 72 | 62 | 70 | | 91 |
| Orkdal sjukehus | 79 | 79 | 77 | 74 +** | 70 | 73 | 67 | 64 | 67 | 91 +** |
| Radiumhospitalet | 77 | 75 | 72 | 69 | 71 | 67 -*** | 58 | 64 | 84 +** | 90 +** |
| Revmatismesykehuset Lillehammer | 81 | 75 | 71 | 72 | | 82 +*** | 68 | | 80 +** | 89 |
| Rikshospitalet | 78 | 76 | 74 | 69 | 72 | 74 | 61 | 62 | 67 | 89 |
| Ringerike sykehus | 77 | 73 | 72 | 68 | 71 | 78 +** | 57 | 68 | 67 | 89 |
| St. Olavs hospital | 79 | 76 | 76 | 72 | 73 | 82 +*** | 63 | 65 | 59 | 90 |
| Stavanger universitetssjukehus | 74 | 72 | 70 | 66 | 63 | 68 -** | 57 | 60 | 67 | 86 |
| Stord sjukehus | 73 | 69 -** | 67 -* | 66 | 67 | 67 -** | 48 -*** | 62 | 65 | 81 -** |
| Sykehuset i Vestfold | 73 -. | 72 | 69 | 63 -** | 68 | 70 -. | 60 | 62 | 72 | 81 -** |
| Sykehuset Innlandet Elverum | 78 | 79 | 78 | 74 +. | 70 | 76 | 68 | 67 | 57 | 90 +** |
| Sykehuset Innlandet Gjøvik | 76 | 76 | 73 | 67 | 66 | 72 | 59 | 68 | 71 | 88 |
| Sykehuset Innlandet Hamar | 75 | 75 | 74 | 68 | 69 | 66 -*** | 56 | 67 | 66 | 87 |
| Sykehuset Innlandet Lillehammer | 79 | 78 | 77 | 72 | 75 | 74 | 64 | 70 | 72 | 89 |
| Sykehuset Innlandet Tynset | 82 +*** | 79 +* | 77 | 76 +*** | 77 | 77 +*** | 69 | 69 | 66 | 92 +** |
| Sykehuset Levanger | 80 | 77 | 77 | 71 | 67 | 73 | 62 | 67 | 72 | 88 |
| Sykehuset Namsos | 75 | 73 | 70 | 67 | 66 | 74 | 59 | 62 | 62 | 87 |
| Sykehuset Telemark Notodden | 75 | 72 | 69 | 67 | 63 | 72 | 59 | 63 | 64 | 85 |
| Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn | 75 | 74 | 71 | 67 | 66 | 75 | 60 | 57 | 66 | 86 |
| Sykehuset Østfold | 72 -* | 71 -* | 68 | 61 -*** | 66 | 75 | 57 | 59 | 77 | 82 -** |
| Sørlandet sykehus Arendal | 76 | 75 | 71 | 68 | 68 | 70 -. | 62 | 68 | 56 | 88 |
| Sørlandet sykehus Flekkefjord | 79 | 78 | 77 | 72 | 74 | 79 +*** | 67 | 72 | 56 -** | 90 +** |
| Sørlandet sykehus Kristiansand | 74 | 74 | 72 | 66 | 66 | 70 | 61 | 64 | 62 | 84 -** |
| Ullevål sykehus | 78 | 78 | 75 | 70 | 71 | 70 | 64 | 63 | 64 | 89 |
| UNN Harstad | 78 | 78 | 75 | 70 | 76 | 73 | 63 | 62 | 61 | 87 |
| UNN Narvik | 75 | 74 | 71 | 66 | 72 | 67 -*** | 58 | 63 | 69 | 86 |
| UNN Tromsø | 76 | 74 | 73 | 66 | 71 | 73 | 61 | 63 | 65 | 87 |
| Volda sjukehus | 78 | 79 | 76 | 74 +* | 70 | 69 -. | 65 | 65 | 72 | 92 +** |
| Voss sjukehus | 80 | 80 +* | 76 | 74 +* | 75 | 74 | 67 | 71 | 71 | 91 +** |

| | Pleiepersonal et | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikker het |
|------------------|---------------------|--------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|----------------------|
| Ålesund sjukehus | 76 | 75 | 74 | 69 | 70 | 65 -*** | 61 | 64 | 71 | 89 |

*Dersom en enhets resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet av sykehus markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.*

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultatene er vektet og justert med unntak av ventetid som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Juni 2021

Bestilling/Order: Kun tilgjengelig som PDF.
Lastes ned fra www.fhi.no
Only available as PDF from www.fhi.no

ISSN: 1890-1565