

BRUKEROPPLEVD KVALITET

# Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2019

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

Volda sjukehus

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Utgitt av</b>           | Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester   |
| <b>Tittel</b>              | Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2019. Volda sjukehus  |
| <b>English title</b>       | Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2019. Volda sjukehus   |
| <b>Ansvarlig</b>           | Camilla Stoltenberg, direktør  |
| <b>Forfattere</b>          | Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet<br>Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet   |
| <b>Prosjektkoordinator</b> | Inger Opedal Paulsrud  |
| <b>ISSN</b>                | 1890-1565  |
| <b>Rapport</b>             | 2020:784   |
| <b>Publikasjonstype</b>    | PasOpp-rapport   |
| <b>Antall sider</b>        | 15 (30 med vedlegg)  |
| <b>Oppdragsgiver</b>       | Helse- og omsorgsdepartementet   |
| <b>Emneord</b>             | Patient Reported Experience Measures; Patient Reported Outcomes Measures; Surveys and Questionnaires; Hospitals; Inpatients; Secondary Care; Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Norway  |
| <b>Sitering</b>            | Sjetne IS, Holmboe O. Pasienterfaringer med norske sykehus i 2019. Volda sjukehus. [Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2019. Volda sjukehus]. PasOpp-rapport 2020:784. Oslo, Folkehelseinstituttet 2020.  |
| <b>Fraskrivelse</b>        | 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, november 2020

Øyvind Andresen Bjertnæs  
*avdelingsdirektør*

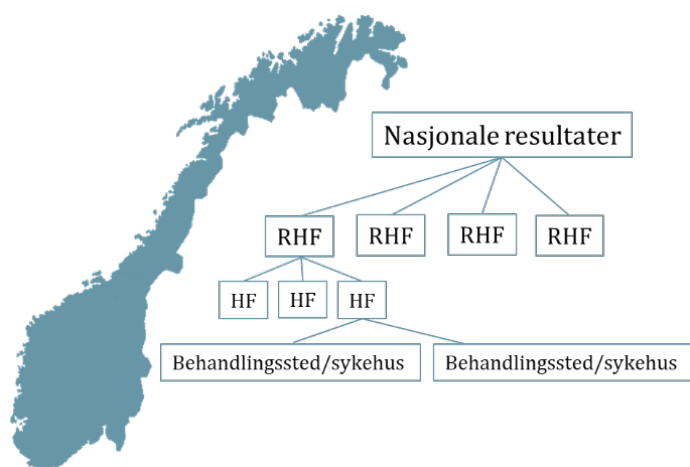
Ingeborg Strømseng Sjetne  
*prosjektleder*

# 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 2019. Pasienter fra psykiatriske- og rehabiliteringsavdelinger, barneavdelinger samt fødebarselavdelinger ble holdt utenfor. Norsk pasientregister trakk tilfeldig 400 pasienter fra hvert sykehus, og disse ble kontaktet per brev og forespurt om å delta. De som valgte å svare, kunne fylle ut et tradisjonelt papirskjema, eller registrere svarene sine via Internett.

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 51 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.

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).

Sammenlikning av resultater fra 2015 og 2019 må leses med forsiktighet. Det er gjort endringer i datainnsamlingen siden 2015 og disse endringene kan ha påvirket resultatene.

Undersøkelsens metode er beskrevet mer detaljert i den nasjonale rapporten.

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 21 189 pasienter. I hele landet var det 12 296 som svarte på undersøkelsen, noe som gir en total svarprosent på 58.

Vi fikk i alt 219 svar fra pasienter ved Volda sjukehus, noe som gir en svarprosent på 57.

---

## Resultater på indikatorene

---

Tabellen med pasienterfaringsindikatorer viser skårene på ni indikatorer. De oppsummerer til sammen 34 enkeltspørsmål (se Tabell 1) og indikatorene gir mer robuste mål enn enkeltspørsmålene 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 2019. Hvis det er statistisk signifikant forskjell når enhetens resultat sammenliknes med gjennomsnittet for enheter på det samme nivået, er det markert med symboler for retning og  $p$ -verdi i tabellen. I neste kolonne betyr piler opp eller ned at det er statistisk signifikant endring i skårene fra 2015. 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 2015 | Snitt hele landet 2019 |
|-----------------|--------|--------------|------------------|------------------------|
| Pleiepersonalet | 207    | 80 +**       | →                | 74                     |
| Legene          | 205    | 81 +***      | →                | 74                     |
| Informasjon     | 205    | 80 +***      | →                | 72                     |
| Organisering    | 205    | 74 +***      | →                | 66                     |
| Pårørende       | 158    | 85 +***      | →                | 75                     |
| Standard        | 205    | 75           | →                | 71                     |
| Utskrivning     | 182    | 71 +**       | ↑                | 60                     |
| Samhandling     | 141    | 73           | →                | 62                     |
| Ventetid        | 74     | 69           | →                | 67                     |

Dersom denne enhetens resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre 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 2015 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, gjennomsnitt, prosentvis fordeling i svarkategorier, endring fra 2015 og gjennomsnittet for alle som har svart på undersøkelsen.

Tabell 4 inneholder vektete resultater for andre erfarings spørsmål Her oppgir vi antall, prosentvis fordeling i svarkategorier, endring fra 2015 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 2015 | Snitt hele landet 2019 |
|------------------------|--|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| <b>Pleiepersonalet</b> |  |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 2                      | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?                             | 217    | 4.3          | 0                        | 2                | 8               | 51              | 40                    | →                | 4.2                    |
| 3                      | Opplvde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?                                | 218    | 4.4          | 0                        | 1                | 8               | 39              | 51                    | →                | 4.2                    |
| 4                      | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?                              | 219    | 4.3          | 0                        | 2                | 6               | 45              | 46                    | →                | 4.2                    |
| 5                      | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?           | 219    | 4.1          | 1                        | 4                | 14              | 50              | 32                    | →                | 3.9                    |
| 6                      | Opplvde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 219    | 4.1          | 0                        | 4                | 16              | 46              | 33                    | →                | 3.9                    |
| 7                      | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?                         | 218    | 3.6          | 3                        | 9                | 32              | 36              | 20                    | →                | 3.4                    |
| 8                      | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?                              | 219    | 4.2          | 0                        | 5                | 11              | 47              | 38                    | →                | 3.9                    |
| <b>Legene</b>          |  |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 9                      | Snakket legene til deg slik at du forsto dem?                                      | 217    | 4.3          | 0                        | 1                | 8               | 47              | 43                    | →                | 4.1                    |
| 10                     | Opplvde du at legene hadde omsorg for deg?   | 216    | 4.2          | 0                        | 1                | 12              | 47              | 40                    | →                | 4                      |
| 11                     | Har du tillit til legenes faglige dyktighet?                                       | 215    | 4.4          | 0                        | 0                | 9               | 41              | 49                    | →                | 4.2                    |
| 12                     | Hadde legene tid til deg når du trengte det?                                       | 217    | 4            | 0                        | 3                | 23              | 50              | 25                    | →                | 3.7                    |
| 13                     | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?                    | 217    | 4            | 0                        | 5                | 18              | 49              | 29                    | →                | 3.8                    |
| 14                     | Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?          | 215    | 4.1          | 0                        | 3                | 18              | 45              | 33                    | →                | 3.8                    |
| 15                     | Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?                            | 217    | 4.3          | 0                        | 2                | 12              | 42              | 45                    | →                | 4.1                    |

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 2015 | Snitt hele landet 2019 |
|---------------------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| <b>Informasjon</b>  |   |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 16                  | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?  | 217    | 4.3          | 0                        | 4                | 11              | 38              | 47                    | →                | 4                      |
| 17                  | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?          | 217    | 4.1          | 0                        | 5                | 17              | 41              | 37                    | →                | 3.8                    |
| 18                  | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?                              | 216    | 4.1          | 0                        | 5                | 16              | 39              | 40                    | →                | 3.8                    |
| <b>Organisering</b> |   |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 19                  | Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?                    | 216    | 3.9          | 1                        | 6                | 22              | 46              | 27                    | →                | 3.5                    |
| 20                  | Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?  | 215    | 3.7          | 4                        | 10               | 25              | 37              | 25                    | →                | 3.4                    |
| 21                  | Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert?  | 213    | 4.2          | 1                        | 4                | 13              | 44              | 39                    | →                | 3.8                    |
| 22                  | Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?            | 213    | 4.1          | 1                        | 5                | 13              | 51              | 31                    | →                | 3.8                    |
| <b>Pårørende</b>    |   |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 23                  | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?                               | 159    | 4.5          | 0                        | 2                | 5               | 31              | 62                    | →                | 4.1                    |
| 24                  | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? | 146    | 4.2          | 0                        | 2                | 14              | 39              | 44                    | →                | 3.8                    |

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 2015 | Snitt hele landet 2019 |
|--------------------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| <b>Standard</b>    |   |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 25                 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?   | 212    | 4            | 0                        | 0                | 17              | 59              | 24                    | →                | 4                      |
| 26                 | Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?  | 210    | 3.9          | 0                        | 1                | 30              | 52              | 18                    | →                | 3.8                    |
| 27                 | Var rommet du lå på tilfredsstillende?  | 216    | 4            | 1                        | 3                | 19              | 51              | 27                    | →                | 3.8                    |
| 28                 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?   | 215    | 4            | 0                        | 6                | 19              | 40              | 35                    | →                | 3.7                    |
| 29                 | Var maten tilfredsstillende?  | 216    | 4.1          | 2                        | 3                | 15              | 39              | 41                    | →                | 3.9                    |
| 30                 | Var renholdet tilfredsstillende?  | 215    | 3.9          | 1                        | 7                | 20              | 46              | 25                    | →                | 3.8                    |
| <b>Utskrivning</b> |   |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 41                 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?  | 167    | 3.8          | 7                        | 9                | 14              | 35              | 35                    | →                | 3.5                    |
| 42                 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?                             | 160    | 3.6          | 12                       | 8                | 15              | 33              | 31                    | →                | 3.3                    |
| <b>Samhandling</b> |   |        |              |                          |                  |                 |                 |                       |                  |                        |
| 44                 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?                             | 129    | 4.1          | 4                        | 6                | 10              | 39              | 41                    | →                | 3.4                    |
| 45                 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 66     | 3.9          | 7                        | 9                | 11              | 38              | 35                    | →                | 3.5                    |

Tabell 4: Vektete resultater på andre spørsmål

| Spm-nr | Spørsmål  | Antall | Svarkategori         | %  | Endring fra 2015 | Hele landet 2019 (%) |
|--------|---|--------|----------------------|----|------------------|----------------------|
| 1      | Måtte du vente for å få et tilbud fra sykehuset?                              | 73     | Ja, altfor lenge     | 3  | →                | 7                    |
|        |   |        | Ja, ganske lenge     | 16 |                  | 18                   |
|        |   |        | Ja, men ikke lenge   | 53 |                  | 43                   |
|        |   |        | Nei                  | 28 |                  | 32                   |
| 46     | Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende? | 215    | Ikke i det hele tatt | 1  | →                | 1                    |
|        |   |        | I liten grad         | 1  |                  | 2                    |
|        |   |        | I noen grad          | 6  |                  | 9                    |
|        |   |        | I stor grad          | 33 |                  | 48                   |
|        |   |        | I svært stor grad    | 59 |                  | 39                   |
| 47     | Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset?                  | 215    | Ikke i det hele tatt | 2  |                  | 2                    |
|        |   |        | I liten grad         | 1  |                  | 3                    |
|        |   |        | I noen grad          | 8  |                  | 12                   |
|        |   |        | I stor grad          | 35 |                  | 37                   |
|        |   |        | I svært stor grad    | 54 |                  | 46                   |

Spørsmål 1 viser resultater kun for elektivt innlagte pasienter

Spørsmål 47 har ikke sammenlignbare resultater fra 2015

Pil opp viser positiv endring fra 2015, pil ned viser negativ endring ( $p < 0,05$ ). Horisontal pil viser ingen signifikant endring fra 2015

## 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 2015 | Prosentandel som har svart positivt på alle besvarte spørsmål | Snitt hele landet 2019 |
|--------|--------------|------------------|---|------------------------|
| 214    | 90 +**       | →                | 50  | 86                     |

Tabell 6: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientsikkerhet

| Spm-nr | Spørsmål  | Antall | Svarkategori         | %  | Endring fra 2015 | Hele landet 2019 (%) |
|--------|---|--------|----------------------|----|------------------|----------------------|
| 22     | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?   | 213    | Ikke i det hele tatt | 1  | →                | 3                    |
|        |   |        | I liten grad         | 5  |                  | 6                    |
|        |   |        | I noen grad          | 13 |                  | 21                   |
|        |   |        | I stor grad          | 51 |                  | 49                   |
|        |   |        | I svært stor grad    | 31 |                  | 22                   |
| 31     | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?   | 211    | Ikke i det hele tatt | 81 | →                | 78                   |
|        |   |        | I liten grad         | 9  |                  | 11                   |
|        |   |        | I noen grad          | 5  |                  | 7                    |
|        |   |        | I stor grad          | 3  |                  | 3                    |
|        |   |        | I svært stor grad    | 2  |                  | 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) | 215    | Nei                  | 93 | →                | 87                   |
|        |   |        | Ja, én gang          | 6  |                  | 9                    |
|        |   |        | Ja, flere ganger     | 1  |                  | 3                    |
| 33     | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?   | 216    | Nei                  | 98 | →                | 96                   |
|        |   |        | Ja, én gang          | 1  |                  | 2                    |
|        |   |        | Ja, flere ganger     | 1  |                  | 2                    |
| 34     | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?   | 214    | Nei                  | 94 | →                | 90                   |
|        |   |        | Ja, én gang          | 4  |                  | 7                    |
|        |   |        | Ja, flere ganger     | 2  |                  | 3                    |
| 35     | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?   | 186    | Ikke i det hele tatt | 88 | →                | 82                   |
|        |   |        | I liten grad         | 6  |                  | 10                   |
|        |   |        | I noen grad          | 2  |                  | 5                    |
|        |   |        | I stor grad          | 3  |                  | 2                    |
|        |   |        | I svært stor grad    | 0  |                  | 1                    |

Tabell 6 forts.

| Spm-<br>nr | Spørsmål   | Antall | Svarkategori         | %  | Endring<br>fra 2015 | Hele<br>landet<br>2019<br>(%) |
|------------|--|--------|----------------------|----|---------------------|-------------------------------|
| 36         | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?   | 184    | Ikke i det hele tatt | 84 | →                   | 82                            |
|            |  |        | I liten grad         | 5  |                     | 7                             |
|            |  |        | I noen grad          | 4  |                     | 6                             |
|            |  |        | I stor grad          | 4  |                     | 3                             |
|            |  |        | I svært stor grad    | 2  |                     | 3                             |
| 37         | Opplvde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?   | 197    | Ikke i det hele tatt | 95 | →                   | 87                            |
|            |  |        | I liten grad         | 2  |                     | 6                             |
|            |  |        | I noen grad          | 2  |                     | 4                             |
|            |  |        | I stor grad          | 1  |                     | 1                             |
|            |  |        | I svært stor grad    | 0  |                     | 1                             |
| 38         | Opplvde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?   | 186    | Ikke i det hele tatt | 89 | →                   | 87                            |
|            |  |        | I liten grad         | 9  |                     | 9                             |
|            |  |        | I noen grad          | 1  |                     | 3                             |
|            |  |        | I stor grad          | 1  |                     | 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) | 207    | Nei                  | 90 | →                   | 91                            |
|            |  |        | Ja                   | 10 |                     | 9                             |
| 40         | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?           | 63     | Ikke i det hele tatt | 30 | →                   | 28                            |
|            |  |        | I liten grad         | 13 |                     | 10                            |
|            |  |        | I noen grad          | 16 |                     | 15                            |
|            |  |        | I stor grad          | 22 |                     | 26                            |
|            |  |        | I svært stor grad    | 20 |                     | 21                            |
| 43         | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?   | 163    | Ja                   | 82 | →                   | 69                            |
|            |  |        | Nei                  | 18 |                     | 31                            |

---

# Vedlegg

---

## Vedlegg 1: Spørreskjema

---





## Erfaringene dine med sykehuset

Kvalitetsspørsmål om OPE

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

### 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 forsto 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 situasjon?

- 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 resultater 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 ingrep 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 å 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 tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Personalet visste ikke om det
- Ikke aktuelt

⊥

#### Forberedelse til tiden etter utskrivning

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 utskrevet 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

⊥

**Bakgrunnsspørsmål**

- 48. Stort sett, vil du si din helse er...**
- Utmerket
  - Meget god
  - God
  - Nokså god
  - Dårlig
- ⊥

- 49. 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

- 50. Hvor er du født?**
- Norge
  - Norden unntatt Norge
  - Vest-Europa unntatt Norden
  - EU-land i Øst-Europa
  - Øst-Europa unntatt EU-land
  - Afrika
  - Asia med Tyrkia
  - Nord-Amerika
  - Sør- og Mellom-Amerika
  - Oseania
- ⊥

- 51. Var det noen som hjalp deg å fylle ut dette skjemaet?**
- Ja
  - Nei
- ⊥

**Her kan du skrive mer om dine erfaringer med sykehuset:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 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<br>I liten grad<br>I noen grad | I stor grad<br>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<br>I stor grad<br>I svært stor grad     | Ikke i det hele tatt<br>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<br>Ja, flere ganger                     | Nei                                  |
| 33     | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?   | Ja, én gang<br>Ja, flere ganger                     | Nei                                  |
| 34     | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?   | Ja, én gang<br>Ja, flere ganger                     | Nei                                  |
| 35     | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?   | I noen grad<br>I stor grad<br>I svært stor grad     | Ikke i det hele tatt<br>I liten grad |
| 36     | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?  | I noen grad<br>I stor grad<br>I svært stor grad     | Ikke i det hele tatt<br>I liten grad |
| 37     | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?   | I noen grad<br>I stor grad<br>I svært stor grad     | Ikke i det hele tatt<br>I liten grad |
| 38     | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?   | I noen grad<br>I stor grad<br>I svært stor grad     | Ikke i det hele tatt<br>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<br>I liten grad<br>I noen grad | I stor grad<br>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

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

*Sammenligning vektete og justerte skårer for regionale helseforetak*

|                      | Pleiepersonal<br>et | Legene | Informasjon     | Organisering      | Pårørende         | Standard          | Utskrivning     | Samhandling     | Ventetid          | Pasientsikker<br>het |
|----------------------|---------------------|--------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| Nasjonalt            | 74                  | 74     | 72              | 66                | 75                | 71                | 60              | 62              | 67                | 86                   |
| Helse Midt-Norge RHF | 76 <sup>**</sup>    | 75     | 74 <sup>+</sup> | 69 <sup>***</sup> | 78 <sup>***</sup> | 73 <sup>***</sup> | 63 <sup>+</sup> | 66 <sup>+</sup> | 69                | 88 <sup>**</sup>     |
| Helse Nord RHF       | 74                  | 74     | 71              | 66                | 75                | 71                | 60              | 63              | 68                | 85                   |
| Helse Sør-Øst RHF    | 74                  | 74     | 72              | 65                | 75                | 71                | 59              | 61              | 67                | 86                   |
| Helse Vest RHF       | 74                  | 73     | 71              | 65                | 73 <sup>-*</sup>  | 69 <sup>***</sup> | 59              | 61              | 64 <sup>-**</sup> | 86                   |

*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                                       | 74             | 74     | 72          | 66           | 75        | 71       | 60          | 62          | 67       | 86               |
| Akershus universitetssykehus HF                 | 70 -**         | 71     | 69          | 62 -.        | 71        | 72       | 54 -.       | 58          | 61       | 82 -**           |
| Finnmarkssykehuset HF                           | 74             | 74     | 72          | 66           | 76        | 69       | 59          | 65          | 58       | 83 -**           |
| Helgelandssykehuset HF                          | 76             | 76     | 74          | 68           | 79        | 72       | 62          | 66          | 77 +**   | 87               |
| Helse Bergen HF                                 | 74             | 74     | 71          | 65           | 73        | 69       | 58          | 58          | 65       | 87               |
| Helse Fonna HF                                  | 71 -*          | 69 -** | 66 -*       | 62 -*        | 72        | 67 -***  | 56          | 60          | 64       | 84 -**           |
| Helse Førde HF                                  | 75             | 73     | 72          | 68           | 76        | 70       | 60          | 64          | 73 +**   | 88               |
| Helse Møre og Romsdal HF                        | 74             | 73     | 72          | 68           | 76        | 64 -***  | 61          | 65          | 68       | 86               |
| Helse Nord-Trøndelag HF                         | 77 +.          | 75     | 74          | 69 +**       | 79        | 75 +***  | 64          | 67          | 66       | 89 +**           |
| Helse Stavanger HF                              | 74             | 74     | 72          | 66           | 74        | 67 -**   | 61          | 64          | 57       | 85               |
| Helse Sør-Øst private ideelle med opptaksområde | 77 +**         | 75     | 73          | 69           | 77        | 71       | 63          | 59          | 69       | 88               |
| Helse Sør-Øst private ideelle spesialsykehus    | 76 +**         | 75     | 74          | 70 +***      | 78        | 75 +***  | 64 +.       | 61          | 66       | 93 +**           |
| Helse Vest private                              | 75             | 74     | 72          | 69           | 77        | 81 +***  | 66          | 66          | 66       | 90 +**           |
| Nordlandssykehuset HF                           | 74             | 74     | 71          | 66           | 78        | 75 +**   | 60          | 64          | 71       | 86               |
| Oslo universitetssykehus HF                     | 74             | 75     | 72          | 66           | 77        | 71       | 59          | 57 -.       | 66       | 87               |
| St. Olavs hospital HF                           | 77 +*          | 75     | 75          | 69           | 79        | 78 +***  | 64          | 68          | 70       | 89 +**           |
| Sykehuset i Vestfold HF                         | 73             | 72     | 71          | 63           | 74        | 71       | 57          | 65          | 77 +**   | 84               |
| Sykehuset Innlandet HF                          | 76             | 76 +*  | 74          | 68           | 77        | 71       | 63          | 67          | 70 +**   | 88               |
| Sykehuset Telemark HF                           | 73             | 72     | 71          | 64           | 77        | 71       | 63          | 64          | 68       | 86               |
| Sykehuset Østfold HF                            | 69 -**         | 70     | 68          | 58 -**       | 72        | 76 +**   | 52 -.       | 53 -.       |          | 82 -**           |
| Sørlandet sykehus HF                            | 74             | 74     | 72          | 67           | 77        | 72       | 61          | 64          | 60 -**   | 87               |
| Universitetssykehuset Nord-Norge HF             | 74             | 73     | 71          | 65           | 73        | 71       | 60          | 62          | 66       | 85               |
| Vestre Viken HF                                 | 74             | 74     | 73          | 65           | 75        | 68 -***  | 61          | 63          | 68       | 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                                     | 74             | 74     | 72          | 66           | 75        | 71       | 60          | 62          | 67       | 86               |
| Aker sykehus                                  | 77             | 76     | 72          | 64           | 75        | 72       | 63          | 52 -*       | 69       | 88               |
| Akershus universitetssykehus Kongsvinger      | 74             | 74     | 73          | 66           | 75        | 70       | 63          | 70          | 76 +**   | 87               |
| Akershus universitetssykehus Nordbyhagen      | 68 -***        | 69 -*  | 68          | 60 -***      | 69 -*     | 73       | 52 -*       | 54          | 57       | 81 -**           |
| Betanien Hospital                             | 77             | 74     | 73          | 68           | 79        | 78 +***  | 64          | 63          | 71       | 91 +**           |
| Bærum sykehus                                 | 74             | 75     | 72          | 65           | 75        | 66 -***  | 64          | 64          | 67       | 87               |
| Diakonhjemmet sykehus                         | 78             | 76     | 73          | 70           | 78        | 73       | 63          | 58          | 67       | 87               |
| Drammen sykehus                               | 73             | 74     | 72          | 62 -*        | 72        | 64 -***  | 58          | 65          | 67       | 85               |
| Finnmarkssykehuset Hammerfest                 | 73             | 73     | 71          | 64           | 75        | 62 -***  | 56          | 64          | 59       | 80 -**           |
| Finnmarkssykehuset Kirkenes                   | 75             | 76     | 73          | 67           | 78        | 80 +***  | 63          | 67          |          | 86               |
| Førde sentralsykehus                          | 74             | 71     | 70          | 66           | 72        | 68 -***  | 59          | 63          | 72       | 86               |
| Haraldsplass diakonale sykehus                | 75             | 74     | 72          | 69           | 77        | 81 +***  | 66          | 66          | 65       | 89 +**           |
| Haugesund sanitetsforenings revmatismesykehus | 80             | 77     | 76          | 73           | 82        | 87 +***  | 65          | 77 +.       | 68       | 95 +**           |
| Haugesund sjukehus                            | 69 -**         | 68 -** | 65 -**      | 60 -***      | 69 -.     | 67 -**   | 55          | 55          | 64       | 82               |
| Haukeland universitetssjukehus                | 73             | 73     | 71          | 64           | 71 -*     | 69 -**   | 57          | 57          | 64       | 87               |
| Helgelandssykehuset Mo i Rana                 | 73             | 73     | 71          | 64           | 75        | 69       | 60          | 64          | 73       | 86               |
| Helgelandssykehuset Mosjøen                   | 78             | 75     | 74          | 72           | 81        | 77       | 65          | 67          | 83 +**   | 89               |
| Helgelandssykehuset Sandnessjøen              | 78             | 78 +*  | 76          | 71           | 81        | 72       | 65          | 70          | 79 +**   | 88               |
| Kongsberg sykehus                             | 75             | 76     | 74          | 68           | 75        | 68 -**   | 62          | 66          | 74 +**   | 89               |
| Kristiansund sjukehus                         | 78             | 77     | 77          | 74 +***      | 79        | 73       | 69          | 70          | 59       | 90 +**           |
| Kysthospitalet i Hagevik                      | 79 +***        | 77 +*  | 76 +*       | 73 +***      | 81 +*     | 75 +*    | 63          | 70          | 68       | 95 +**           |
| LHL - klinikken Gardermoen                    | 78             | 80 +** | 78          | 75 +***      | 86 +.     | 85 +***  | 63          | 70          | 74 +**   | 95 +**           |
| Lovisenberg diakonale sykehus                 | 77             | 76     | 74          | 69           | 76        | 70       | 65          | 60          | 70       | 90 +**           |
| Lærdal sjukehus                               | 79 +**         | 79 +** | 77 +*       | 76 +***      | 83 +**    | 78 +***  | 67          | 70          | 72       | 95 +**           |
| Martina Hansens Hospital                      | 76             | 76     | 74          | 71 +*        | 76        | 71       | 64          | 58          | 62 -**   | 93 +**           |
| Molde sjukehus                                | 72 -*          | 69 -** | 69          | 65           | 75        | 59 -***  | 58          | 62          | 63       | 84               |
| Nordfjord sjukehus                            | 80             | 77     | 75          | 70           | 79        | 77       | 61          | 67          |          | 88               |
| Nordlandssykehuset Bodø                       | 74             | 74     | 70          | 65           | 77        | 72       | 59          | 65          | 71       | 86               |

|                                       | Pleiepersonal<br>et | Legene  | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikker<br>het |
|---------------------------------------|---------------------|---------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|----------------------|
| Nordlandssykehuset Lofoten            | 76                  | 74      | 75          | 69           | 76        | 74       | 63          | 63          | 71       | 86                   |
| Nordlandssykehuset Vesterålen         | 77                  | 77      | 73          | 70           | 80        | 84 +***  | 63          | 65          | 67       | 86                   |
| Odda sjukehus                         | 74                  | 75      | 74          | 66           | 79        | 70       | 67          | 71          |          | 87                   |
| Orkdal sjukehus                       | 75                  | 74      | 72          | 68           | 75        | 70       | 64          | 63          | 63       | 88                   |
| Radiumhospitalet                      | 75                  | 73      | 71          | 65           | 76        | 65 -***  | 59          | 60          | 76 +**   | 87                   |
| Revmatismesykehuset Lillehammer       | 77                  | 73      | 71          | 69           | 76        | 80 +***  | 65          | 65          | 64       | 93 +**               |
| Rikshospitalet                        | 76                  | 75      | 73          | 68           | 80        | 75       | 57          | 58          | 68       | 88                   |
| Ringerike sykehus                     | 78                  | 76      | 75          | 70           | 80        | 78 +***  | 62          | 63          | 69       | 89                   |
| St. Olavs hospital                    | 78                  | 76      | 76          | 70           | 80        | 80 +***  | 65          | 71          | 72       | 89                   |
| Stavanger universitetssjukehus        | 74                  | 74      | 73          | 67           | 74        | 67 -***  | 61          | 64          | 57       | 85                   |
| Stord sjukehus                        | 73                  | 71      | 69          | 65           | 74        | 69 -*    | 55          | 67          | 64       | 86                   |
| Sykehuset i Vestfold                  | 73                  | 72      | 71          | 64           | 74        | 71       | 58          | 66          | 77 +**   | 84                   |
| Sykehuset Innlandet Elverum           | 75                  | 76      | 74          | 68           | 77        | 74       | 63          | 68          | 66       | 89                   |
| Sykehuset Innlandet Gjøvik            | 75                  | 75      | 73          | 67           | 75        | 71       | 62          | 68          | 71       | 86                   |
| Sykehuset Innlandet Hamar             | 74                  | 73      | 72          | 65           | 77        | 65 -***  | 61          | 66          | 65       | 84                   |
| Sykehuset Innlandet Lillehammer       | 77                  | 78      | 75          | 68           | 77        | 70       | 68          | 70          | 78 +**   | 90 +**               |
| Sykehuset Innlandet Tynset            | 81 +***             | 78      | 77          | 76 +***      | 85 +***   | 78 +***  | 68          | 61          | 73 +**   | 92 +**               |
| Sykehuset Levanger                    | 78                  | 76      | 76          | 71           | 81        | 76       | 65          | 69          | 65       | 89 +**               |
| Sykehuset Namsos                      | 76                  | 74      | 73          | 68           | 77        | 75       | 65          | 66          | 68       | 88                   |
| Sykehuset Telemark Notodden           | 73                  | 72      | 70          | 66           | 74        | 73       | 61          | 66          | 73       | 86                   |
| Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn | 74                  | 73      | 71          | 64           | 78        | 71       | 64          | 64          | 67       | 86                   |
| Sykehuset Østfold                     | 69 -***             | 70 -.   | 69          | 59 -***      | 72        | 76 +*    | 52 -*       | 54 -*       |          | 82 -**               |
| Sørlandet sykehus Arendal             | 73                  | 74      | 72          | 67           | 75        | 69 -.    | 56          | 61          | 56 -**   | 87                   |
| Sørlandet sykehus Flekkefjord         | 79 +*               | 79 +*   | 77          | 75 +***      | 85 +***   | 82 +***  | 69          | 74 +.       | 64       | 91 +**               |
| Sørlandet sykehus Kristiansand        | 74                  | 74      | 72          | 67           | 77        | 73       | 63          | 65          | 63       | 86                   |
| Ullevål sykehus                       | 73                  | 75      | 72          | 65           | 75        | 69       | 60          | 56          | 58       | 85                   |
| UNN Harstad                           | 78                  | 77      | 74          | 70           | 77        | 70       | 66          | 59          | 65       | 87                   |
| UNN Narvik                            | 74                  | 72      | 71          | 67           | 78        | 70       | 62          | 65          | 67       | 87                   |
| UNN Tromsø                            | 74                  | 74      | 71          | 64           | 71        | 71       | 58          | 64          | 66       | 84                   |
| Volda sjukehus                        | 80 +**              | 81 +*** | 80 +***     | 74 +***      | 85 +***   | 75       | 71 +**      | 73          | 69       | 90 +**               |
| Voss sjukehus                         | 77                  | 75      | 73          | 70           | 82        | 74       | 65          | 66          | 63       | 89                   |

|                  | Pleiepersonal<br>et | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid | Pasientsikker<br>het |
|------------------|---------------------|--------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-------------|----------|----------------------|
| Ålesund sjukehus | 72                  | 72     | 69          | 66           | 74        | 61 -***  | 58          | 63          | 72       | 84                   |

*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  
November 2020

Bestilling/Order: Kun tilgjengelig som PDF.  
Lastes ned fra [www.fhi.no](http://www.fhi.no)  
Only available as PDF from [www.fhi.no](http://www.fhi.no)

ISSN: 1890-1565