

BRUKEROPPLEVD KVALITET

# Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2020

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

UNN Narvik

<b>Utgitt av</b>	Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester
<b>Tittel</b>	Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2020. UNN Narvik
<b>English title</b>	Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2020. UNN Narvik
<b>Ansvarlig</b>	Camilla Stoltenberg, direktør
<b>Forfattere</b>	Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet
<b>Prosjektkoordinator</b>	Inger Opedal Paulsrud
<b>ISSN</b>	1890-1565
<b>Rapport</b>	2021:683
<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>	Holmboe O, Sjetne IS. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2020. UNN Narvik. [Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2020. UNN Narvik]. PasOpp-rapport 2021:683. Oslo, Folkehelseinstituttet 2021.
<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, juni 2021

Øyvind Andresen Bjertnæs  
*avdelingsdirektør*

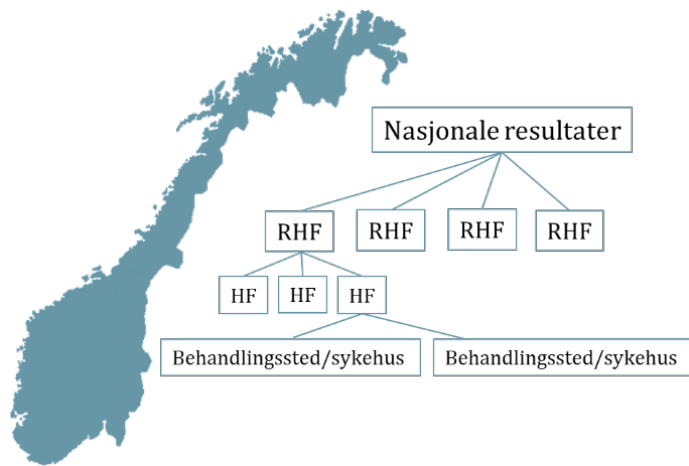
Ingeborg Strømseng Sjetne  
*prosjektleder*

# 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 reserverte 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 192 svar fra pasienter ved UNN Narvik, noe som gir en svarprosent på 51.

---

## Resultater på indikatorene

---

Indikatorene som er vist i tabell 1 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 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	181	75	→	76
Legene	177	74	→	75
Informasjon	178	71	→	73
Organisering	178	66	→	68
Pårørende	116	72	→	70
Standard	180	67 -***	→	72
Utskrivning	162	58	→	62
Samhandling	117	63	→	63
Ventetid	60	69	→	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
<b>Pleiepersonalet</b>										
2	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?	189	4.3	0	1	7	54	38	→	4.3
3	Opplvde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	190	4.2	1	3	10	52	35	→	4.3
4	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	189	4.2	1	4	6	58	32	→	4.3
5	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	189	3.9	1	3	21	56	20	→	4
6	Opplvde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	189	3.9	0	3	20	53	23	→	4
7	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	190	3.4	3	13	36	35	13	→	3.5
8	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	186	3.9	0	4	28	48	21	→	4
<b>Legene</b>										
9	Snakket legene til deg slik at du forsto dem?	185	4	0	4	22	47	26	→	4.1
10	Opplvde du at legene hadde omsorg for deg?	186	3.9	1	3	20	51	24	→	4
11	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	186	4.1	1	4	12	50	33	→	4.3
12	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	184	3.7	1	7	30	47	15	→	3.7
13	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	183	3.8	1	3	28	48	20	→	3.8
14	Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	185	3.8	3	3	25	49	20	→	3.9
15	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	181	3.9	3	4	21	47	27	→	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 2019	Snitt hele landet 2020
<b>Informasjon</b>										
16	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	186	3.9	1	5	20	50	23	→	4
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	186	3.7	3	7	21	51	16	→	3.8
18	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	186	3.8	1	6	26	46	20	→	3.9
<b>Organisering</b>										
19	Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	186	3.5	1	10	36	44	9	→	3.6
20	Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	185	3.4	5	11	38	27	19	→	3.5
21	Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	185	3.7	4	3	28	48	17	→	3.9
22	Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	182	3.7	2	8	24	48	18	→	3.9
<b>Pårørende</b>										
23	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	112	4	1	9	12	45	33	→	3.9
24	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	109	3.8	2	11	22	40	26	→	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
<b>Standard</b>										
25	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	184	3.8	1	4	23	59	13	→	4.1
26	Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?	184	3.4	2	14	37	40	7	→	3.9
27	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	189	3.6	4	8	30	46	13	→	3.8
28	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	189	3.7	3	7	27	46	17	→	3.8
29	Var maten tilfredsstillende?	188	3.8	0	7	24	47	22	→	3.9
30	Var renholdet tilfredsstillende?	188	3.8	1	3	26	53	16	→	3.9
<b>Utskrivning</b>										
41	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	152	3.4	14	12	23	29	23	→	3.6
42	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	147	3.1	13	21	24	25	17	→	3.3
<b>Samhandling</b>										
44	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	106	3.4	7	13	26	37	17	→	3.5
45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	62	3.5	12	7	23	40	19	→	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?	60	Ja, allfor lenge	9	→	7
			Ja, ganske lenge	17		20
			Ja, men ikke lenge	33		41
			Nei	42		33
46	Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende?	184	Ikke i det hele tatt	1	→	1
			I liten grad	2		2
			I noen grad	13		9
			I stor grad	52		46
			I svært stor grad	31		42
47	Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset?	186	Ikke i det hele tatt	2	→	2
			I liten grad	3		3
			I noen grad	16		11
			I stor grad	44		37
			I svært stor grad	35		46
48	Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset?	185	Mye dårligere enn forventet	1		2
			Noe dårligere enn forventet	10		4
			Som forventet	51		46
			Noe bedre enn forventet	18		21
			Mye bedre enn forventet	20		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
187	86	→	43	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?	182	Ikke i det hele tatt	2	→	2
			I liten grad	8		5
			I noen grad	24		20
			I stor grad	48		49
			I svært stor grad	18		24
31	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	188	Ikke i det hele tatt	70	→	78
			I liten grad	13		10
			I noen grad	9		7
			I stor grad	4		3
			I svært stor grad	4		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)	188	Nei	92	→	89
			Ja, én gang	6		8
			Ja, flere ganger	2		3
33	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	188	Nei	98	→	97
			Ja, én gang	1		2
			Ja, flere ganger	1		1
34	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	185	Nei	88	→	90
			Ja, én gang	9		6
			Ja, flere ganger	3		3
35	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	158	Ikke i det hele tatt	74	→	83
			I liten grad	15		8
			I noen grad	7		5
			I stor grad	2		2
			I svært stor grad	2		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?	156	Ikke i det hele tatt	78	→	83
			I liten grad	12		7
			I noen grad	6		5
			I stor grad	2		3
			I svært stor grad	2		3
37	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	170	Ikke i det hele tatt	87	→	88
			I liten grad	5		5
			I noen grad	4		4
			I stor grad	1		1
			I svært stor grad	3		1
38	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	170	Ikke i det hele tatt	89	→	88
			I liten grad	8		8
			I noen grad	2		3
			I stor grad	0		1
			I svært stor grad	2		1
39	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)	176	Nei	93	→	91
			Ja	7		9
40	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	68	Ikke i det hele tatt	28	→	33
			I liten grad	12		7
			I noen grad	16		13
			I stor grad	30		26
			I svært stor grad	14		20
43	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	146	Ja	71	→	72
			Nei	29		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 vektede 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](http://www.fhi.no)  
Only available as PDF from [www.fhi.no](http://www.fhi.no)

ISSN: 1890-1565