

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

Helse Nord RHF

| | |
|----------------------------|--|
| Utgitt av | Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester |
| Tittel | Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021. Helse Nord RHF |
| English title | Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2021. Helse Nord RHF |
| Ansvarlig | Camilla Stoltenberg, direktør |
| Forfattere | Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet |
| Prosjektkoordinator | Inger Opedal Paulsrud |
| ISSN | 1890-1565 |
| Rapport | 2022:649 |
| Publikasjonstype | PasOpp-rapport |
| Antall sider | 17 (36 med vedlegg) |
| Oppdragsgiver | Helse- og omsorgsdepartementet |
| Emneord | Patient Reported Experience Measures; Patient Reported Outcomes Measures; PREMS; Surveys and Questionnaires; Hospitals; Inpatients; Secondary Care; Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Norway |
| Sitering | Holmboe O, Sjetne IS. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021. Helse Nord RHF. [Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2021. Helse Nord RHF]. PasOpp-rapport 2022:649. Oslo, Folkehelseinstituttet 2022. |
| Fraskrivelse | Publikasjonen har benyttet opplysninger fra Norsk pasientregister (NPR). Forfatterne er eneansvarlig for tolkning og presentasjon av de tilgjengelige opplysningene. Registerforvalter for NPR har ikke ansvar for analyser eller tolkninger basert på de tilgjengelige opplysningene. |

Forord

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

Vi takker for uunnværlig hjelp fra kolleger ved Folkehelseinstituttet. Marius Troøyen 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 2022

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

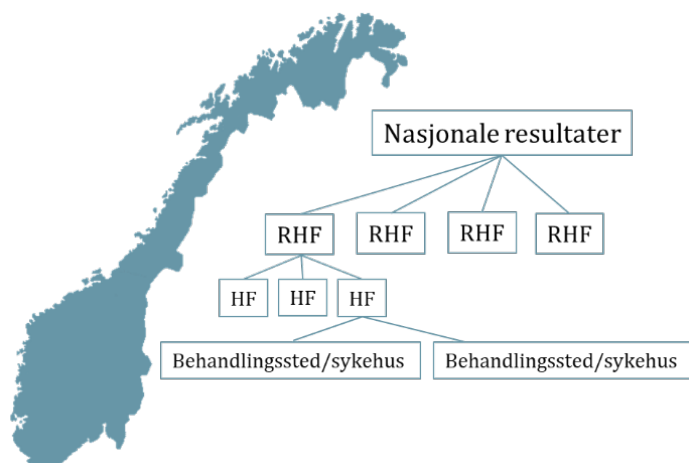
Ingeborg Strømseng Sjetne
prosjektleder

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 sammenlignet 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 etter døgnopphold ved sykehus som er offentlige eller driver etter avtale med det offentlige. Inklusjonsperioden var august, september og oktober i 2021. Pasienter fra psykiatriske avdelinger, rehabiliteringsavdelinger, barneavdelinger samt føde- og barselavdelinger ble holdt utenfor. Avdelinger ved Sunnaas sykehus HF er kategorisert som rehabiliteringsavdelinger, men er likevel inkludert i undersøkelsen. Norsk pasientregister trakk tilfeldig 400 pasienter fra hvert sykehus. Den første henvendelsen til pasienten ble sendt ut i midten av november 2021. Forespørselen gikk elektronisk gjennom Helsenorge.no, eller via Digipost/e-Boks for de som ikke var registrert i HelseNorge. 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. Etter ytterligere en måned ble det sendt en tredje purring pr brev med spørreskjema og svarkonvolutt. De som ikke hadde elektronisk kontaktpunkt ble kontaktet pr brev. I det første brevet ble det kun gitt mulighet for å svare elektronisk. De som ikke svarte ble purret etter ca tre uker og ca to måneder. Begge purringene inneholdt 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 sammenlignet 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 sammenligninger, 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/1ed1cf501b0a43d58415dcb3ab889e6/metodebeskrivelse-og-analyser-for-landet-samlet.pdf>)

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? |

*Ventetid er beregnet kun for elektive pasienter

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 20 885 pasienter. I hele landet var det 12 468 som svarte på undersøkelsen, noe som gir en total svarprosent på 60.

Vi fikk i alt 2081 svar fra pasienter ved Helse Nord RHF, noe som gir en svarprosent på 54.

Resultater på indikatorene

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

Tabell 2 viser indikatorene, antall svar og enhetens skårer for 2021. 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 neste kolonne betyr piler opp eller ned at det er statistisk signifikant endring i skårene fra 2020. 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 svar | Gjennomsnitt | Endring fra 2020 | Snitt hele landet 2021 |
|-----------------|-------------|--------------|------------------|------------------------|
| Pleiepersonalet | 1943 | 75 | → | 75 |
| Legene | 1923 | 74 | → | 74 |
| Informasjon | 1917 | 71 | → | 72 |
| Organisering | 1921 | 66 | → | 66 |
| Pårørende | 1239 | 73 | → | 71 |
| Standard | 1941 | 72 +* | → | 70 |
| Utskrivning | 1714 | 61 | → | 60 |
| Samhandling | 1225 | 61 | → | 60 |
| Ventetid | 653 | 65 | → | 66 |

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

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,01$.

Indikatoren Ventetid skiller seg fra de øvrige ved at den er beregnet kun på elektive pasienter, vektet, men ikke justert, og testet mot gjennomsnittet av regionale helseforetak

Gjennomsitt for hele landet er gjennomsnittet av alle pasientenes skårer

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

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 2020 og gjennomsnittet for alle som har svart i hele landet.

Tabell 4 inneholder vektete resultater for andre erfaringsspørsmål. Her oppgir vi antall, prosentvis fordeling i svarkategoriene, endring fra 2020 og prosentvis fordeling for alle svarerne i hele landet.

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,01$.

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 svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Endring fra 2020 | Snitt hele landet 2021 |
|------------------------|---|-------------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| Pleiepersonalet | | | | | | | | | | |
| 2 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem? | 2074 | 4.3 | 1 | 1 | 9 | 48 | 41 | → | 4.3 |
| 3 | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | 2069 | 4.2 | 1 | 2 | 12 | 48 | 38 | → | 4.2 |
| 4 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | 2067 | 4.2 | 1 | 2 | 10 | 51 | 36 | → | 4.2 |
| 5 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | 2068 | 3.9 | 1 | 4 | 20 | 49 | 25 | → | 3.9 |
| 6 | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 2067 | 3.9 | 2 | 3 | 21 | 48 | 26 | → | 3.9 |
| 7 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | 2063 | 3.5 | 6 | 12 | 28 | 37 | 17 | → | 3.4 |
| 8 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | 2034 | 3.9 | 1 | 4 | 21 | 51 | 23 | → | 3.9 |
| Legene | | | | | | | | | | |
| 9 | Snakket legene til deg slik at du forsto dem? | 2039 | 4.1 | 1 | 4 | 13 | 48 | 34 | → | 4.1 |
| 10 | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? | 2035 | 3.9 | 1 | 5 | 20 | 45 | 29 | → | 3.9 |
| 11 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | 2034 | 4.2 | 1 | 2 | 11 | 46 | 40 | → | 4.3 |
| 12 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? | 2023 | 3.6 | 3 | 8 | 28 | 47 | 16 | → | 3.6 |
| 13 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? | 2025 | 3.8 | 2 | 6 | 21 | 48 | 23 | → | 3.8 |
| 14 | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 2030 | 3.8 | 2 | 5 | 23 | 46 | 24 | → | 3.8 |
| 15 | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | 2028 | 4.1 | 2 | 4 | 16 | 44 | 35 | → | 4.1 |

Tabell 3 forts.

| Spm-nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Endring fra 2020 | Snitt hele landet 2021 |
|---------------------|---|-------------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| Informasjon | | | | | | | | | | |
| 16 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | 2031 | 3.9 | 2 | 6 | 17 | 47 | 28 | → | 4 |
| 17 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser? | 2029 | 3.8 | 3 | 7 | 25 | 42 | 23 | → | 3.8 |
| 18 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? | 2025 | 3.9 | 2 | 7 | 20 | 44 | 27 | → | 3.9 |
| Organisering | | | | | | | | | | |
| 19 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? | 2029 | 3.5 | 4 | 9 | 31 | 42 | 14 | → | 3.5 |
| 20 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? | 2030 | 3.4 | 7 | 13 | 27 | 34 | 19 | → | 3.4 |
| 21 | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? | 2023 | 3.8 | 3 | 5 | 21 | 49 | 22 | → | 3.9 |
| 22 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 2019 | 3.8 | 2 | 5 | 26 | 46 | 21 | → | 3.8 |
| Pårørende | | | | | | | | | | |
| 23 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? | 1175 | 4.1 | 3 | 3 | 13 | 43 | 37 | → | 4 |
| 24 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? | 1138 | 3.7 | 6 | 9 | 17 | 41 | 27 | → | 3.7 |

Tabell 3 forts.

| Spm-nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Endring fra 2020 | Snitt hele landet 2021 |
|--------------------|---|-------------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| Standard | | | | | | | | | | |
| 25 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? | 2019 | 4.1 | 1 | 2 | 14 | 57 | 27 | → | 4 |
| 26 | Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand? | 2029 | 3.9 | 1 | 4 | 18 | 54 | 23 | → | 3.8 |
| 27 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? | 2059 | 3.8 | 3 | 6 | 22 | 45 | 24 | → | 3.7 |
| 28 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | 2062 | 3.7 | 4 | 8 | 22 | 42 | 24 | → | 3.7 |
| 29 | Var maten tilfredsstillende? | 2053 | 3.8 | 4 | 6 | 23 | 45 | 22 | → | 3.8 |
| 30 | Var renholdet tilfredsstillende? | 2057 | 3.9 | 1 | 5 | 18 | 53 | 23 | → | 3.9 |
| Utskrivning | | | | | | | | | | |
| 41 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | 1622 | 3.6 | 11 | 10 | 17 | 36 | 27 | → | 3.5 |
| 42 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? | 1616 | 3.3 | 14 | 14 | 21 | 32 | 18 | → | 3.3 |
| Samhandling | | | | | | | | | | |
| 44 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | 1118 | 3.4 | 13 | 12 | 20 | 34 | 21 | → | 3.4 |
| 45 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 605 | 3.4 | 13 | 6 | 25 | 34 | 21 | → | 3.3 |

Tabell 4: Vektete resultater på andre spørsmål

| Spm-nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | % | Endring fra 2020 | Hele landet 2021 (%) |
|--------|--|-------------|-----------------------------|----|------------------|----------------------|
| 1 | Måtte du vente for å få et tilbud fra sykehuset? | 653 | Ja, altfor lenge | 8 | → | 7 |
| | | | Ja, ganske lenge | 18 | | 21 |
| | | | Ja, men ikke lenge | 44 | | 40 |
| | | | Nei | 30 | | 31 |
| 46 | Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende? | 2047 | Ikke i det hele tatt | 2 | → | 1 |
| | | | I liten grad | 2 | | 2 |
| | | | I noen grad | 10 | | 10 |
| | | | I stor grad | 47 | | 48 |
| | | | I svært stor grad | 39 | | 40 |
| 47 | Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset? | 2028 | Ikke i det hele tatt | 2 | → | 3 |
| | | | I liten grad | 3 | | 4 |
| | | | I noen grad | 13 | | 12 |
| | | | I stor grad | 36 | | 36 |
| | | | I svært stor grad | 45 | | 45 |
| 48 | Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset? | 2041 | Mye dårligere enn forventet | 2 | → | 2 |
| | | | Noe dårligere enn forventet | 5 | | 6 |
| | | | Som forventet | 47 | | 47 |
| | | | Noe bedre enn forventet | 21 | | 21 |
| | | | Mye bedre enn forventet | 24 | | 24 |

Spørsmål 1 viser resultater kun for elektivt innlagte pasienter.

Pil opp viser positiv endring fra 2020, pil ned viser negativ endring ($p < 0,01$). Horisontal pil viser ingen signifikant endring fra 2020

Pasientsikkerhet

Skåren for pasientsikkerhet blir regnet ut på grunnlag av svarene på tolv enkeltspørsmål. Spørsmålene er kategorisert i positive og negative svar, og for hver pasient beregnes en skår som er andel positive svar blant de av de tolv spørsmålene pasienten har svart på. Pasientene må ha besvart minst seks av de tolv spørsmålene for å få en skår. Enhetens skår er gjennomsnittet av pasientenes skårer. Framgangsmåten i denne beregningen er beskrevet i Vedlegg 2.

Tabell 5 viser antall og gjennomsnittskår på indikatoren sammenlignet med gjennomsnittet av skårene for regionale helseforetak, og endring fra 2020. Gjennomsnittet fra hele landet er beregnet ut fra alle pasientenes skårer.

Tabell 6 viser resultater for enkeltspørsmålene om pasientsikkerhet, og endringer fra 2020.

Tabell 5: Vektete resultater på indikator for pasientsikkerhet

| Antall | Gjennomsnitt | Endring fra 2020 | Snitt hele landet 2021 |
|--------|--------------|------------------|------------------------|
| 2066 | 86 | ↓ | 86 |

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

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,01$. Pil opp viser positiv endring fra 2020, pil ned viser negativ endring. Horisontal pil viser ingen signifikant endring fra 2020.

Tabell 6: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientsikkerhet

| Spm-nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | % | Endring fra 2020 | Hele landet 2021 (%) |
|--------|---|-------------|----------------------|----|------------------|----------------------|
| 22 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 2020 | Ikke i det hele tatt | 2 | → | 3 |
| | | | I liten grad | 5 | | 5 |
| | | | I noen grad | 26 | | 22 |
| | | | I stor grad | 46 | | 48 |
| | | | I svært stor grad | 21 | | 22 |
| 31 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? | 2058 | Ikke i det hele tatt | 76 | → | 76 |
| | | | I liten grad | 13 | | 12 |
| | | | I noen grad | 7 | | 7 |
| | | | I stor grad | 2 | | 3 |
| | | | I svært stor grad | 3 | | 3 |
| 32 | Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet (f.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt) | 2055 | Nei | 87 | → | 87 |
| | | | Ja, én gang | 9 | | 9 |
| | | | Ja, flere ganger | 4 | | 4 |
| 33 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | 2064 | Nei | 97 | → | 97 |
| | | | Ja, én gang | 1 | | 2 |
| | | | Ja, flere ganger | 1 | | 1 |
| 34 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | 2047 | Nei | 89 | → | 89 |
| | | | Ja, én gang | 6 | | 7 |
| | | | Ja, flere ganger | 4 | | 4 |
| 35 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet? | 1719 | Ikke i det hele tatt | 78 | → | 81 |
| | | | I liten grad | 12 | | 10 |
| | | | I noen grad | 7 | | 5 |
| | | | I stor grad | 2 | | 2 |
| | | | I svært stor grad | 2 | | 2 |

Tabell 6 forts.

| Spm-nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | % | Endring fra 2020 | Hele landet 2021 (%) |
|--------|--|-------------|----------------------|----|------------------|----------------------|
| 36 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | 1681 | Ikke i det hele tatt | 82 | → | 83 |
| | | | I liten grad | 6 | | 6 |
| | | | I noen grad | 6 | | 6 |
| | | | I stor grad | 3 | | 2 |
| | | | I svært stor grad | 3 | | 3 |
| 37 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert? | 1867 | Ikke i det hele tatt | 88 | → | 88 |
| | | | I liten grad | 6 | | 6 |
| | | | I noen grad | 3 | | 3 |
| | | | I stor grad | 2 | | 1 |
| | | | I svært stor grad | 0 | | 1 |
| 38 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | 1834 | Ikke i det hele tatt | 88 | → | 88 |
| | | | I liten grad | 9 | | 8 |
| | | | I noen grad | 3 | | 2 |
| | | | I stor grad | 0 | | 1 |
| | | | I svært stor grad | 0 | | 0 |
| 39 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr) | 1957 | 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? | 771 | Ikke i det hele tatt | 32 | → | 34 |
| | | | I liten grad | 8 | | 9 |
| | | | I noen grad | 13 | | 14 |
| | | | I stor grad | 27 | | 26 |
| | | | I svært stor grad | 19 | | 16 |
| 43 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | 1604 | Ja | 70 | → | 71 |
| | | | Nei | 30 | | 29 |

Endring fra tidligere måling er målt med signifikansnivå på $p < 0,01$. Pil opp viser positiv endring fra 2020, pil ned viser negativ endring. Horizontal pil viser ingen signifikant endring fra 2020.

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema



Erfaringene dine med sykehuset

PasOpp
Inneleggende
somatisk 2021

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 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 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 for øvrig 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 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 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 medisinerne 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 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

⊥

52. Hvor er du født?

- Norge
- Et annet nordisk land
- Vest-Europa utenfor Norden
- Øst-Europa innenfor EU
- Øst-Europa utenfor EU
- Afrika
- Asia med Tyrkia
- Nord-Amerika
- Sør- og Mellom-Amerika
- Oseania

53. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- Grunnskole
- Videregående skole
- Fagskole
- Høyskole/universitet (1-4 år)
- Høyskole/universitet (mer enn 4 år)

54. Hva gjør du til daglig? Er du...

- Yrkesaktiv (ansatt eller selvstendig næringsdrivende)
- Student eller elev (inkl. verneplikt)
- Pensjonist
- Ufør eller ikke i stand til å arbeide (inkl. får arbeidsavklaringspenger)
- Arbeidsledig
- Annet

55. Hva er sivilstanden din?

- Ugift, singel
- Gift, samboer, partner
- Enke/enkemann, gjenlevende samboer eller partner
- Skilt eller separert ektefelle, samboer eller partner

56. Var det noen som hjalp deg å fylle ut dette skjemaet?

- Ja
- Nei

Her kan du skrive mer om erfaringene dine med sykehuset:

K1. Har du i løpet av de siste 12 månedene vært utredet eller behandlet for kreft?

⌊

- Nei. Takk for dine svar, du er nå ferdig med undersøkelsen
 Ja. Vær snill og gi dine svar på spørsmålene nedenfor

Spørsmålene handler om behov og oppfølging i forbindelse med din livssituasjon etter at du fikk en kreftdiagnose. Dette er behov som kan komme i tillegg til behovene som knytter seg til den medisinske oppfølgingen og behandlingen av selve kreftsykdommen.

Slike mulige behov kan ha vært tatt opp som tema i samtaler med personell på sykehuset (på sengeavdeling eller poliklinikk), og/eller med helsepersonell utenfor sykehuset (fastlegen, hjemmesykepleien, kreftkoordinator eller andre).

Psykisk helse (f.eks. følelsesmessige reaksjoner, forholdet til familie og venner)

K2. Har helsepersonell tatt initiativ til å snakke om dette temaet med deg (psykisk helse)?

To kryss er mulig.

- Ja, helsepersonell på sykehuset Ja, helsepersonell utenfor sykehuset Nei

K3. Har helsepersonell gitt hjelp/støtte ved behov knyttet til psykisk helse?

(svar «Ikke aktuelt» hvis det ikke har vært behov for det)

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

⌊

Fysisk funksjon (f.eks. ernæring, aktivitet, mestring av gjøremål, praktisk tilrettelegging)

K4. Har helsepersonell tatt initiativ til å snakke om dette temaet med deg (fysisk funksjon)?

To kryss er mulig.

- Ja, helsepersonell på sykehuset Ja, helsepersonell utenfor sykehuset Nei

K5. Har helsepersonell gitt hjelp/støtte ved behov knyttet til fysisk funksjon?

(svar «Ikke aktuelt» hvis det ikke har vært behov for det)

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

Hverdagen utenfor hjemmet (f.eks. arbeid, skole, fritid)

K6. Har helsepersonell tatt initiativ til å snakke om dette temaet med deg (hverdagen utenfor hjemmet)? To kryss er mulig.

- Ja, helsepersonell på sykehuset Ja, helsepersonell utenfor sykehuset Nei

K7. Har helsepersonell gitt hjelp/støtte ved behov knyttet til hverdagen utenfor hjemmet?

(svar «Ikke aktuelt» hvis det ikke har vært behov for det)

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

K8. Har du fått vite hvor du kan henvende deg hvis det oppstår behov knyttet til temaene som er nevnt ovenfor?

- Ja Nei

⌊

K9. Føler du deg trygg på at du vil få den nødvendige hjelpen/støtten hvis det oppstår behov knyttet til temaene som er nevnt ovenfor?

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

⌊

Takk for at du tok deg tid til å svare på spørsmålene.

Vedlegg 2: Beregning av skår 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:
 $(6/8) \cdot 100 = 75\%$.
- 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 stor grad |
| | | I liten grad | I svært stor grad |
| | | I noen grad | |
| 31 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? | I noen grad | Ikke i det hele tatt |
| | | I stor grad | I liten 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) | Ja, én gang | Nei |
| | | Ja, flere ganger | |
| 33 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | Ja, én gang | Nei |
| | | Ja, flere ganger | |
| 34 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | Ja, én gang | Nei |
| | | Ja, flere ganger | |
| 35 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet? | I noen grad | Ikke i det hele tatt |
| | | I stor grad | I liten grad |
| | | I svært stor grad | |
| 36 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | I noen grad | Ikke i det hele tatt |
| | | I stor grad | I liten grad |
| | | I svært stor grad | |
| 37 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert? | I noen grad | Ikke i det hele tatt |
| | | I stor grad | I liten grad |
| | | I svært stor grad | |
| 38 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | I noen grad | Ikke i det hele tatt |
| | | I stor grad | I liten grad |
| | | I svært stor 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 stor grad |
| | | I liten grad | I svært stor grad |
| | | I noen 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: regionalt helseforetak, helseforetak og sykehus. Resultatene er vektet for frafall og justert for forskjellig sammensetning av pasientgruppene med unntak av Ventetid og Pasientsikkerhet som bare er vektet for frafall. Ventetid er dessuten kun basert på svarene bare fra elektivt innlagte pasienter.

Sammenligning vektete og justerte skårer for regionale helseforetak

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|----------------------|---------------------|--------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Nasjonalt | 75 | 74 | 72 | 66 | 71 | 70 | 60 | 60 | 66 | 86 |
| Helse Midt-Norge RHF | 76 +** | 75 | 73 | 68 +* | 73 | 72 +. | 62 | 65 +* | 67 | 88 +** |
| Helse Nord RHF | 75 | 74 | 71 | 66 | 73 | 72 +* | 61 | 61 | 65 | 86 |
| Helse Sør-Øst RHF | 74 | 73 | 71 | 66 | 70 -* | 69 -* | 59 | 59 | 65 | 86 |
| Helse Vest RHF | 74 | 72 | 70 | 65 | 72 | 69 -** | 58 | 58 | 66 | 85 -** |

*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 og pasientsikkerhet som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Sammenligning vektete og justerte skårer for helseforetak

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|--|---------------------|---------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Nasjonalt | 75 | 74 | 72 | 66 | 71 | 70 | 60 | 60 | 66 | 86 |
| Akershus universitetssykehus HF | 74 | 72 | 72 | 67 | 72 | 72 | 62 | 59 | 65 | 87 |
| Finnmarkssykehuset HF | 74 | 72 | 70 | 65 | 71 | 67 -* | 55 | 57 | 60 | 82 -** |
| Helgelandssykehuset HF | 76 | 75 | 73 | 68 | 75 | 72 | 63 | 65 | 64 | 88 |
| Helse Bergen HF | 75 | 73 | 71 | 67 | 73 | 69 | 57 | 59 | 69 | 87 |
| Helse Fonna HF | 71 -* | 70 -* | 67 -* | 63 | 71 | 66 -*** | 58 | 57 | 61 | 82 -** |
| Helse Førde HF | 75 | 73 | 70 | 67 | 74 | 71 | 58 | 63 | 66 | 86 |
| Helse Møre og Romsdal HF | 75 | 74 | 72 | 67 | 71 | 63 -*** | 60 | 63 | 71 +** | 86 |
| Helse Nord-Trøndelag HF | 76 | 73 | 71 | 67 | 70 | 72 | 63 | 63 | 70 | 87 |
| Helse Stavanger HF | 74 | 71 | 70 | 64 | 71 | 65 -*** | 58 | 57 | 60 | 81 -** |
| Helse Sør-Øst private ideelle med opptaksområde | 76 | 75 | 72 | 70 +* | 71 | 72 | 62 | 63 | 64 | 88 |
| Helse Sør-Øst private ideelle spesialsykehus | 78 +*** | 78 +*** | 76 +*** | 74 +*** | 76 | 78 +*** | 68 +*** | 63 | 60 -** | 94 +** |
| Helse Vest private | 77 | 76 | 74 | 70 | 75 | 80 +*** | 66 | 66 | 69 | 90 +** |
| Nordlandssykehuset HF | 76 | 74 | 72 | 67 | 76 | 76 +*** | 61 | 65 | 66 | 86 |
| Oslo universitetssykehus HF | 76 | 75 | 73 | 68 | 73 | 69 | 61 | 57 | 66 | 88 +** |
| St. Olavs hospital HF | 78 +*** | 77 +. | 74 | 71 +* | 76 | 78 +*** | 63 | 67 | 64 | 89 +** |
| Sunnaas sykehus HF | 75 | 73 | 71 | 66 | 71 | 70 | 60 | 60 | 64 | 86 |
| Sykehuset i Vestfold HF | 71 -* | 70 | 68 | 62 -* | 68 | 68 | 59 | 58 | 69 | 85 |
| Sykehuset Innlandet HF | 76 | 75 | 73 | 68 | 71 | 70 | 61 | 62 | 67 | 87 |

Sammenligning vektete og justerte skårer for helseforetak forts.

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|--|---------------------|--------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Nasjonalt | 75 | 74 | 72 | 66 | 71 | 70 | 60 | 60 | 66 | 86 |
| Sykehuset Telemark HF | 73 | 71 | 69 | 64 | 72 | 70 | 54 | 59 | 68 | 85 |
| Sykehuset Østfold HF | 70 -* | 70 | 69 | 61 -* | 67 | 71 | 53 -. | 59 | | 81 -** |
| Sørlandet sykehus HF | 73 | 72 | 70 | 65 | 68 | 70 | 58 | 62 | 58 -** | 85 |
| Universitetssykehuset Nord-Norge HF | 75 | 74 | 71 | 67 | 71 | 71 | 61 | 60 | 66 | 86 |
| Vestre Viken HF | 74 | 75 | 72 | 66 | 65 -** | 67 -*** | 61 | 63 | 64 | 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 og pasientsikkerhet som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Sammenligning vektete og justerte skårer for sykehus

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|--|---------------------|--------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Nasjonalt | 75 | 74 | 72 | 66 | 71 | 70 | 60 | 60 | 66 | 86 |
| Aker sykehus | 74 | 73 | 72 | 66 | 69 | 70 | 64 | 58 | 72 +** | 88 |
| Akershus universitetssykehus Gardermoen | 77 | 76 | 75 | 74 +*** | 69 | 84 +*** | 64 | 59 | 63 | 93 +** |
| Akershus universitetssykehus Kongsvinger | 71 -* | 69 -. | 68 | 63 -. | 71 | 65 -*** | 58 | 60 | 69 | 83 |
| Akershus universitetssykehus Nordbyhagen | 74 | 73 | 72 | 67 | 72 | 72 | 62 | 58 | 66 | 87 |
| Betanien hospital | 79 | 77 | 75 | 75 +*** | 73 | 77 +*** | 66 | 69 | 71 +** | 94 +** |
| Bærum sykehus | 74 | 74 | 70 | 66 | 63 -. | 66 -*** | 61 | 59 | 61 | 85 |
| Diakonhjemmet sykehus | 75 | 75 | 71 | 70 | 68 | 73 | 60 | 62 | 63 | 87 |
| Drammen sykehus | 74 | 75 | 72 | 66 | 66 | 64 -*** | 61 | 64 | 64 | 87 |
| Finmarkssykehuset Alta | 78 | 70 | 68 | 71 | | 83 | | | | 86 |
| Finmarkssykehuset Hammerfest | 73 | 70 | 68 | 64 | 71 | 59 -*** | 52 -* | 53 | 55 | 80 -** |
| Finmarkssykehuset Kirkenes | 77 | 76 | 75 | 69 | 75 | 81 +*** | 63 | 63 | 67 | 86 |
| Førde sentralsjukehus | 74 | 71 | 69 | 64 | 72 | 68 -. | 55 | 61 | 67 | 84 |
| Haraldsplass diakonale sykehus | 77 | 76 | 74 | 70 | 75 | 80 +*** | 66 | 67 | 69 | 90 +** |
| Haugesund sanitetsforenings revmatismesykehus | 82 +*** | 76 | 78 +. | 78 +*** | 81 | 85 +*** | 70 +. | 71 | 66 | 95 +** |
| Haugesund sjukehus | 71 -* | 70 | 67 | 62 -. | 71 | 65 -*** | 58 | 56 | 64 | 80 -** |
| Haukeland universitetssjukehus | 74 | 72 | 70 | 66 | 72 | 69 -. | 56 | 58 | 69 | 86 |
| Helgelandssykehuset Mo i Rana | 74 | 72 | 72 | 65 | 73 | 70 | 61 | 61 | 55 | 87 |
| Helgelandssykehuset Mosjøen | 78 | 77 | 73 | 71 | 64 | 75 | 62 | 63 | | 87 |

Sammenligning vektete og justerte skårer for sykehus forts.

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|----------------------------------|---------------------|---------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Helgelandssykehuset Sandnessjøen | 76 | 76 | 76 | 69 | 81 +* | 72 | 66 | 69 | 78 +** | 89 |
| Kongsberg sykehus | 76 | 76 | 75 | 67 | 68 | 66 -*** | 60 | 67 | 72 +** | 87 |
| Kristiansund sjukehus | 77 | 77 | 75 | 71 | 69 | 65 -*** | 65 | 64 | 63 | 88 |
| Kysthospitalet i Hagevik | 81 +*** | 79 +*** | 77 +*** | 74 +*** | 76 | 74 | 65 | 71 | 67 | 93 +** |
| Lovisenberg diakonale sykehus | 76 | 77 | 75 | 72 | 75 | 71 | 64 | 66 | 64 | 91 +** |
| Lærdal sjukehus | 80 +** | 80 +** | 77 +. | 75 +*** | 79 +* | 77 +*** | 67 | 71 | 64 | 92 +** |
| Martina Hansens hospital | 78 +. | 78 +*** | 77 +*** | 74 +*** | 77 | 78 +*** | 69 +*** | 60 | 53 -** | 94 +** |
| Molde sjukehus | 76 | 74 | 71 | 66 | 71 | 58 -*** | 62 | 62 | 72 | 85 |
| Nordfjord sjukehus | 79 | 74 | 71 | 69 | 72 | 79 +. | 52 | 63 | | 87 |
| Nordlandssykehuset Bodø | 75 | 74 | 71 | 65 | 74 | 75 +. | 59 | 68 | 65 | 87 |
| Nordlandssykehuset Lofoten | 78 | 75 | 73 | 70 | 79 | 73 | 67 | 64 | 77 | 86 |
| Nordlandssykehuset Vesterålen | 77 | 75 | 73 | 69 | 80 +* | 84 +*** | 64 | 61 | 58 | 86 |
| Odda sjukehus | 75 | 71 | 71 | 69 | 76 | 72 | 66 | 69 | | 86 |
| Orkdal sjukehus | 75 | 74 | 71 | 67 | 65 | 69 | 67 | 65 | 61 | 88 |
| Radiumhospitalet | 76 | 76 | 74 | 67 | 75 | 67 -*** | 59 | 66 | 81 +** | 89 +** |
| Revmatismesykehuset Lillehammer | 79 | 77 | 72 | 70 | | 82 +*** | 63 | 66 | 76 | 91 |
| Rikshospitalet | 75 | 75 | 72 | 68 | 73 | 72 | 59 | 54 | 63 | 88 |
| Ringerike sykehus | 76 | 74 | 72 | 68 | 68 | 78 +*** | 61 | 67 | 61 | 88 |
| St. Olavs hospital | 79 +* | 77 | 75 | 71 | 77 | 80 +*** | 63 | 67 | 64 | 89 |
| Stavanger universitetssjukehus | 74 | 71 | 70 | 65 | 71 | 65 -*** | 59 | 57 | 60 | 81 -** |
| Stord sjukehus | 73 | 71 | 68 | 66 | 73 | 67 -** | 58 | 61 | 53 | 86 |

Sammenligning vektete og justerte skårer for sykehus forts.

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|--|---------------------|--------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Sunnaas sykehus | 75 | 73 | 71 | 67 | 72 | 70 | 60 | 60 | 64 | 86 |
| Sykehuset i Vestfold | 71 -** | 70 -. | 69 | 62 -*** | 68 | 68 -* | 59 | 58 | 69 | 85 |
| Sykehuset Innlandet Elverum | 78 | 77 | 76 | 72 | 76 | 76 +** | 68 | 69 | 57 | 90 +** |
| Sykehuset Innlandet Gjøvik | 75 | 74 | 71 | 67 | 71 | 67 -** | 59 | 59 | 73 | 85 |
| Sykehuset Innlandet Hamar | 72 -. | 72 | 69 | 63 -** | 63 -. | 63 -*** | 57 | 63 | 70 | 83 |
| Sykehuset Innlandet Lillehammer | 77 | 76 | 74 | 69 | 77 | 71 | 62 | 60 | 67 | 87 |
| Sykehuset Innlandet Tynset | 80 +* | 77 | 77 +. | 73 +*** | 76 | 75 +** | 64 | 61 | 64 | 89 +** |
| Sykehuset Levanger | 76 | 74 | 70 | 67 | 70 | 70 | 65 | 64 | 67 | 87 |
| Sykehuset Namsos | 75 | 72 | 71 | 69 | 68 | 75 +. | 60 | 62 | 74 +** | 87 |
| Sykehuset Telemark Notodden | 73 | 71 | 69 | 65 | 68 | 74 | 61 | 59 | 63 | 86 |
| Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn | 73 | 71 | 69 | 64 -. | 72 | 70 | 53 -. | 60 | 68 | 85 |
| Sykehuset Østfold | 70 -** | 70 | 69 | 62 -** | 67 | 71 | 53 -* | 59 | | 81 -** |
| Sørlandet sykehus Arendal | 73 | 71 | 70 | 64 | 61 -. | 66 -*** | 61 | 61 | 55 -** | 85 |
| Sørlandet sykehus Flekkefjord | 79 | 77 | 77 +. | 74 +** | 78 | 80 +*** | 71 +** | 68 | 59 | 90 +** |
| Sørlandet sykehus Kristiansand | 72 | 71 | 69 | 63 -. | 71 | 70 | 54 -. | 60 | 60 | 84 |
| Ullevål sykehus | 76 | 75 | 74 | 68 | 75 | 68 -. | 63 | 58 | 65 | 88 |
| UNN Harstad | 77 | 77 | 74 | 70 | 73 | 70 | 64 | 65 | 64 | 87 |
| UNN Narvik | 73 | 72 | 70 | 66 | 78 | 67 -. | 65 | 61 | 58 | 87 |
| UNN Tromsø | 74 | 74 | 70 | 67 | 71 | 72 | 61 | 60 | 67 | 86 |

Sammenligning vektete og justerte skårer for sykehus forts.

| | Pleieperson alet | Legene | Informasjon | Organiserin g | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid | Pasientsikk erhet |
|------------------|---------------------|--------|-------------|------------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|----------------------|
| Volda sjukehus | 77 | 78 | 77 | 72 | 75 | 68 | 65 | 68 | 63 | 89 |
| Voss sjukehus | 79 +* | 78 +* | 77 +. | 72 | 76 | 74 | 67 | 68 | 65 | 91 +** |
| Ålesund sjukehus | 73 | 72 | 69 | 65 | 71 | 64 -*** | 57 | 62 | 77 +** | 85 |

*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 og pasientsikkerhet som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Juni 2022

Bestilling/Order: Kun tilgjengelig som PDF.

Lastes ned fra www.fhi.no

Only available as PDF from www.fhi.no

ISSN: 1890-1565