



Styresak 075-2022

Resultater for Nordlandssykehuset HF etter nasjonal undersøkelse «Pasienters erfaringer med norske sykehus» i 2021 (PasOpp)

Saksbehandler: Terje Svendsen, Asbjørn Jørgensen

Dato dok: 23.08.2022

Møtedato: 31.08.2022

Vår ref: 2022/3638

Vedlegg (t): Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021 – Resultater etter en nasjonal undersøkelse – Nordlandssykehuset HF

Innstilling til vedtak:

1. Styret tar rapporten Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021 – Resultater etter en nasjonal undersøkelse – Nordlandssykehuset HF til orientering.

Bakgrunn

Siden 2011 har det blitt gjennomført pasienttilfredshetsundersøkelser ved norske somatiske sykehus, benevnt som PasOpp. Formålet er å formidle systematisk informasjon om pasienters erfaringer ved norske sykehus, for bruk i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring.

Fra og med 2019 skal pasienterfaringer ved somatiske sykehusavdelinger måles årlig i fem år.

Direktørens vurdering

Resultatene fra nasjonal undersøkelse av pasienters erfaring med norske sykehus for 2021 tyder på at våre pasienter er fornøyd og opplever trygghet under sine opphold i Nordlandssykehuset. Når vi sammenligner våre resultater med de nasjonale gjennomsnittene finner vi ingen signifikante forskjeller. Våre tydeligste forbedringsområder er, som landet for øvrig, «utskrivning» og «samhandling». Dette vil være sentrale satsingsområder for det nye Helsefelleskapet Lofoten, Vesterålen og Salten.

Direktøren er tilfreds med resultatene fra PasOpp 2021 og vil inkludere disse i kontinuerlig forbedrings- og utviklingsarbeid og strategisk utviklingsplan i 2022.

Undersøkelsen

Høsten 2021 ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant et utvalg personer som var utskrevet fra døgnopphold ved somatiske sykehusavdelinger i perioden 1. august til 31. oktober 2021.

Norsk pasientregister trakk tilfeldig 400 pasienter fra hvert sykehus. 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.

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.

For å oppsummere svarene og regne ut mer robuste skårer, blir svarene fra 34 enkeltspørsmål samlet til ni pasienterfaringssindikatorer, som beskriver viktige områder av pasientenes sykehusopphold:

1. Pleiepersonalet – 7 spørsmål
2. Legene – 7 spørsmål
3. Informasjon – 3 spørsmål
4. Organisering – 4 spørsmål
5. Pårørende – 2 spørsmål
6. Standard – 6 spørsmål
7. Utskrivning – 2 spørsmål
8. Samhandling – 2 spørsmål
9. Ventetid – 1 spørsmål

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.

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 respondentenes sykehusopphold.

Resultatene er vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter samt at det er foretatt korreksjoner for ulik pasientsammensetning.

Svarprosent og antall svar var som følger:

- Nasjonalt: 60 % (12 460 pasienter)
- Helse Nord RHF: 54 % (2081 pasienter)
- Nordlandssykehuset HF 55 % (594 pasienter)
 - NLSH Bodø 56 % (208 pasienter)
 - NLSH Lofoten 53 % (195 pasienter)
 - NLSH Vesterålen 53 % (191 pasienter)

Det er laget én felles rapport for hele landet og egne rapporter for de regionale helseforetakene (RHF-ene), helseforetakene (HF-ene) og hvert enkelt sykehus eller behandlingssted som var en del av undersøkelsen. Alle rapporter er publisert og er tilgjengelig på Folkehelseinstituttet sin nettside¹.

¹ <https://www.fhi.no/publ/2022/pasienters-erfaringer-med-norske-sykehus-i-2021/>

Resultat pasienterfaringer

Sammenligner en foretakets resultater med de nasjonale er det ingen signifikante forskjeller. For pasienterfaringerindikatorerne for områdene «Standard» og «Pårørende» er resultatene for foretaket noe høyere enn det nasjonale snittet.

Våre tydeligste forbedringsområder er, som landet for øvrig, «Utskrivning» og «Samhandling». Dette vil være sentrale satsingsområder for det nye Helsefellesskapet Lofoten, Vesterålen og Salten.

Sammenlignet med resultatene for foretaket fra 2020 er det endringer for område «Ventetid». Dette området viser en nedgang i skår fra 70 i 2020 til 66 i 2021, samme nivå som nasjonalt snitt (66). Nedgangen fra 2020 stemmer også overens med foretakets utfordringer i forhold til ventetid noe som er redegjort for i styresak 64/22 Ledelsens gjennomgang 2021

Tabell 1: Vektete og justerte indikatorskårer for NLSH HF og nasjonalt – Skala 0-100 der 100 er best

Indikator	Nasjonalt		NLSH HF		
	Resultat 2021	Resultat 2020	Resultat 2021	Resultat 2020	Endring fra 2020
Pleiepersonalet	75	76	76	74	→
Legene	74	75	74	74	→
Informasjon	72	73	72	70	→
Organisering	66	68	67	66	→
Pårørende	71	70	76	72	→
Standard	70	72	76	75	→
Utskriving	60	62	61	60	→
Samhandling	66	63	65	64	→
Ventetid	66	66	66	70	↓

Resultat pasientsikkerhet

Skåren for pasientsikkerhet blir regnet ut på grunnlag av svarene på tolv enkeltpørsmål. 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 rapporten.

Skåren for pasientsikkerhet var for Nordlandssykehuset HF i 2021 86 og er identisk med det nasjonale gjennomsnittet (86).

Tabell 2: Resultat pasientsikkerhet NLSH HF

Antall	Gjennomsnitt	Endring fra 2020	Snitt hele landet 2021
588	86	→	86

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

Nordlandssykehuset HF

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2021. Nordlandssykehuset HF

English title Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2021. Nordlandssykehuset HF

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Forfattere Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet

Prosjektkoordinator Inger Opedal Paulsrud

ISSN 1890-1565

Rapport 2022:643

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. Nordlandssykehuset HF. [Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2021. Nordlandssykehuset HF]. PasOpp-rapport 2022:643. 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

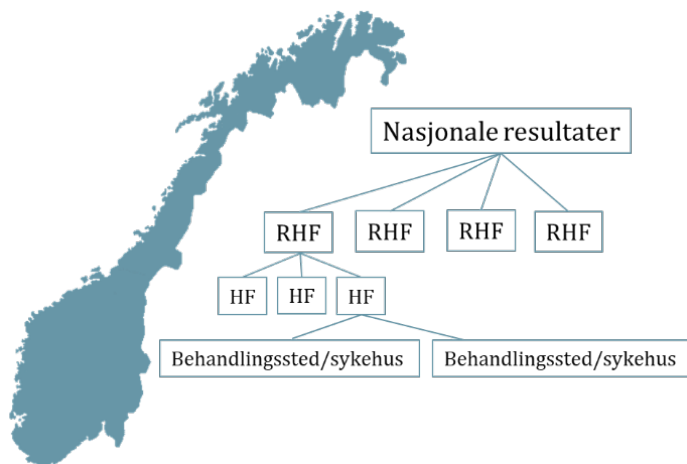
Ingeborg Strømseng Sjetne
prosjektleder

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 gjennomsnittsresultatet 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/1ed1cf501b0a43d58415dcbb3ab889e6/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 594 svar fra pasienter ved Nordlandssykehuset HF, noe som gir en svarprosent på 55.

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	555	76	→	75
Legene	550	74	→	74
Informasjon	548	72	→	72
Organisering	548	67	→	66
Pårørende	393	76	→	71
Standard	554	76 +***	→	70
Utskrivning	498	61	→	60
Samhandling	353	65	→	60
Ventetid	181	66	↓	66

Dersom denne enhetens resultat er statistisk signifikant lavere eller høyere enn gjennomsnittet for 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 $p < 0,05$.

Indikatoren Ventetid skiller seg fra de øvrige ved at den er beregnet kun på elektive pasienter, vektet, men ikke justert, og testet mot gjennomsnittet for helseforetak og endring fra 2020 med signifikansnivå $p < 0,01$.

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 $p < 0,05$.

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 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?	594	4.3	1	1	9	47	43	→	4.3
3	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	592	4.2	1	2	11	45	40	→	4.2
4	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	591	4.2	0	2	10	49	38	→	4.2
5	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	592	3.9	1	3	20	53	23	→	3.9
6	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	591	3.9	2	4	18	51	25	→	3.9
7	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	590	3.4	7	12	28	37	16	→	3.4
8	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	579	3.9	1	5	18	53	22	→	3.9
Legene										
9	Snakket legene til deg slik at du forsto dem?	580	4.1	1	4	12	51	33	→	4.1
10	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	581	4	1	3	23	46	27	→	3.9
11	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	581	4.2	1	2	14	44	39	→	4.3
12	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	577	3.6	3	7	30	47	13	→	3.6
13	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	575	3.8	2	7	20	50	21	→	3.8
14	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	578	3.8	2	6	25	44	23	→	3.8
15	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	574	4.1	2	4	13	45	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?	580	3.9	2	6	19	45	28	→	4
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	578	3.7	3	8	26	39	25	→	3.8
18	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	576	3.8	2	7	19	47	25	→	3.9
Organisering										
19	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	576	3.5	6	8	32	40	15	→	3.5
20	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	577	3.5	6	13	28	34	18	→	3.4
21	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	574	3.8	3	6	24	46	21	→	3.9
22	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	572	3.8	2	7	24	47	20	→	3.8
Pårørende										
23	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	367	4.2	2	3	15	35	45	→	4
24	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	344	3.8	3	10	17	40	30	→	3.7

Tabell 3 forts.

Spm- nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	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?	574	4.2	0	1	11	58	30	→	4
26	Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?	578	4.2	1	1	10	57	31	→	3.8
27	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	587	4.1	1	3	14	49	33	→	3.7
28	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	586	4	2	5	17	44	32	→	3.7
29	Var maten tilfredsstillende?	585	3.7	7	5	25	39	24	→	3.8
30	Var renholdet tilfredsstillende?	589	4	1	4	14	57	24	→	3.9
Utskrivning										
41	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	473	3.5	10	12	20	33	25	→	3.5
42	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	481	3.3	13	14	21	34	17	→	3.3
Samhandling										
44	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	311	3.5	8	12	23	36	21	→	3.4
45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	178	3.6	11	6	22	35	26	→	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?	181	Ja, altfor lenge	7	↓	7
			Ja, ganske lenge	21		21
			Ja, men ikke lenge	40		40
			Nei	32		31
46	Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende?	588	Ikke i det hele tatt	1	→	1
			I liten grad	2		2
			I noen grad	10		10
			I stor grad	47		48
			I svært stor grad	40		40
47	Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset?	584	Ikke i det hele tatt	2	→	3
			I liten grad	6		4
			I noen grad	10		12
			I stor grad	40		36
			I svært stor grad	43		45
48	Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset?	583	Mye dårligere enn forventet	1	→	2
			Noe dårligere enn forventet	5		6
			Som forventet	45		47
			Noe bedre enn forventet	23		21
			Mye bedre enn forventet	25		24

Spørsmål 1 viser resultater kun for elektivt innlagte pasienter.

Pil opp viser positiv endring fra 2020, pil ned viser negativ endring ($p < 0,05$). 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 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
588	86	→	86

*Dersom denne enhetens resultat er statistisk signifikant lavere eller høyere enn gjennomsnittet for 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?	573	Ikke i det hele tatt	2	→	3
			I liten grad	7		5
			I noen grad	24		22
			I stor grad	47		48
			I svært stor grad	20		22
31	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	591	Ikke i det hele tatt	76	→	76
			I liten grad	12		12
			I noen grad	8		7
			I stor grad	2		3
			I svært stor grad	2		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)	586	Nei	84	→	87
			Ja, én gang	11		9
			Ja, flere ganger	4		4
33	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	591	Nei	98	→	97
			Ja, én gang	1		2
			Ja, flere ganger	1		1
34	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	588	Nei	91	→	89
			Ja, én gang	6		7
			Ja, flere ganger	3		4
35	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	491	Ikke i det hele tatt	79	→	81
			I liten grad	12		10
			I noen grad	6		5
			I stor grad	1		2
			I svært stor grad	1		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?	494	Ikke i det hele tatt	79	→	83
			I liten grad	7		6
			I noen grad	9		6
			I stor grad	2		2
			I svært stor grad	3		3
37	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	538	Ikke i det hele tatt	89	→	88
			I liten grad	7		6
			I noen grad	2		3
			I stor grad	1		1
			I svært stor grad	0		1
38	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	529	Ikke i det hele tatt	89	→	88
			I liten grad	8		8
			I noen grad	2		2
			I stor grad	0		1
			I svært stor grad	1		0
39	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)	565	Nei	92	→	91
			Ja	8		9
40	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	219	Ikke i det hele tatt	31	→	34
			I liten grad	12		9
			I noen grad	12		14
			I stor grad	23		26
			I svært stor grad	22		16
43	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	465	Ja	75	→	71
			Nei	25		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
- Uføør 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