HELSE STAVANGER
Stavanger universitetssjukehus

Avdeling for blod- og kreftsykdommer

Pasienterfaringer

Resultater etter lokal brukerundersøkelse høsten 2024



Foto: Frida Moberg

Innhold

1. Om rapporten Side 3

1.1 Bakgrunn
1.2 Om undersøkelsen
1.3 Om spørreskjemaet
1.4 Om datainnsamling og svarprosent
1.5 Om analyse / registrering av svar
1.6 Tabeller og grafer
1.7 Godkjenning

2. Resultater poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling Side 7

2.1 Om svarerne
2.2 Ventetid
2.3 Organisering av tjenestene
2.4 Informasjon
2.5 Møte med personalet
2.6 Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse
2.7 Oppsummering

3. Resultater sengepostene Side 13

3.1 Om svarerne
3.2 Ventetid
3.3 Møte med personalet
3.4 Organisering av tjenestene
3.5 Informasjon
3.6 Kvalitet på tjenestene
    3.6.1 Smertebehandling
    3.6.2 Søvn
    3.6.3 Sykehusets service
3.7 Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse
3.8 Oppsummering

1. Om rapporten

Høsten 2024, fra oktober til utgangen av desember, ble det gjennomført pasienterfaringsundersøkelser for følgende pasientgrupper:

- pasienter med polikliniske timer, time til dagbehandling og/eller strålebehandling
- pasienter med døgnopphold på sengepostene 1K og 2K

Resultatene fra undersøkelsene er beskrevet i kapittel 2 og 3.

1.1. Bakgrunn

Pasientens stemme er viktig. Siden kreftavdelingen åpnet i 1999 er det jevnlig gjennomført lokale spørreundersøkelser, i snitt hvert andre år. Resultatene fra disse beskriver kvaliteten på avdelingen slik den oppleves fra pasientenes side, og omhandler både utrednings- og behandlingstilbudet og pleie- og omsorgstilbudet.

Resultatene fra undersøkelsene brukes aktivt i avdelingens kvalitetsforbedrende arbeid. I tillegg sammenlignes resultatene fra årets undersøkelse med resultatene fra tidligere undersøkelser slik at endringer over tid registreres. Ved behov for tiltak iverksettes disse.

Undersøkelsen i 2024 er blitt gjennomført på en litt annerledes måte enn tidligere år. De foregående undersøkelsene har blitt gjennomført ved at man valgte ut et antall av pasienter som fikk tilsendt spørreskjema i papirformat i posten. Pasientene kunne velge å svare på papirskjema og returnere det i frankert konvolutt som medfulgte, eller svare elektronisk. I 2022 ble det sett en tydelig økning i antall elektroniske svar. På bakgrunn av det og at vi eksisterer i en svært digital verden ble det besluttet i avdelingssykepleiergruppen, og i samarbeid med HelseVest IKT, at undersøkelsen skulle være kun elektronisk og at man kunne svare på undersøkelsen ved bruk av QR-kode.
Det kan diskuteres hvor vellykket gjennomføringen av undersøkelsen ved bruk av QR-koder var, og dette skal evalueres.

1.2. Om undersøkelsen

Det er utarbeidet ett felles spørreskjema for poliklinikker, dagbehandling og strålebehandling og ett felles spørreskjema for sengepostene. Disse består av henholdsvis 25 og 33 enkeltspørsmål.

I spørreskjemaene blir pasientene bedt om å vurdere ulike aspekt ved avdelingens utrednings-, behandlings- og servicetilbud.

For å utdype de kvantitative spørsmålene er det avslutningsvis i begge spørreskjemaene inkludert et åpent spørsmål der pasienten i fritekst kan beskrive egne erfaringer med sykehuset.

1.3. Om spørreskjemaet

Om deltakerne
Tre enkeltspørsmål: kjønn, alder og behandlingsenhet.

Ventetid / avdelingens tilgjengelighet
Tre spørsmål: hastekategori, lengde på ventetid samt pasientens egen vurdering av denne.

Organisering
For poliklinikker og dagbehandling etterspørres punktlighet i forhold til timeavtaler og på sengepostene etterspørres pasientens opplevelse av organisering og samarbeid.

Informasjon
Omhandler pasientenes vurdering av informasjon om utrednings- og behandlingstilbudet, informasjon om sykdommen, samt informasjon om hva en skal gjøre hvis det oppstår komplikasjoner/problemer i etterkant av behandling.

Henholdsvis seks og ni enkeltspørsmål (poliklinikk og sengepost).

Møte med personalet
To spørsmål der pasienten blir bedt om å gi tilbakemelding om hvordan de opplever seg møtt på avdelingene.

Kvalitet knyttet til opphold på sengepostene
Enkeltspørsmål som omhandler standard og kvalitet på servicefunksjoner samt pasientenes erfaringer med innleggelse og utskriving.

Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse
Tre enkeltspørsmål knyttet til pasientens opplevelse av brukermedvirkning og medbestemmelse samt deres tillit til sykehuset.

1.4. Om datainnsamling og svarprosent

I 2022 ble totalt 450 pasienter inkludert i undersøkelsen. Som nevnt ovenfor fikk pasientene tilsendt invitasjon til deltakelse samt spørreskjema på papir per post. Ettersom det ble besluttet å gå over til en elektronisk løsning, ble ingen ekskludert fra deltakelse i perioden undersøkelsen var tilgjengelig. Undersøkelsen var frivillig og anonym, og ingen fikk tilsendt invitasjon i posten. Derfor kan det ikke dokumenteres prosentandel på hvor mange som svarte, vi kan kun se hvor mange som faktisk har avlagt svar på undersøkelsen.

De ansatte i pleietjenesten fikk informasjon skriftlig og muntlig om hvordan pasienterfaringsundersøkelsen skulle gjennomføres og QR-koder ble hengt opp i alle ventesoner, behandlingsrom, sengerom, skifterom og rundt i avdelingene.

En av bakgrunnene for å endre måten å gjennomføre pasienterfaringsundersøkelsen på var at ingen skulle bli ekskludert. Alle som ønsket i det gitte tidsrommet fikk mulighet til å delta i undersøkelsen. Ingenting ble sendt hjem direkte til pasientene, men QR-koder var tilgjengelig og de ansatte fikk informasjon om undersøkelsen i forkant. De ansatte på sengepost, poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling informerte og oppfordret pasientene til å svare. På grunn av lav svarandel på sengepost ble det også laget et skriv hvor pasientene kunne gå inn i nettadressen svaross.ihelse,net og svare på undersøkelsen.

På de ulike enhetene ved poliklinikker, dagbehandling og strålebehandling, besvarte 150 pasienter undersøkelsen. I 2022 var det 122 pasienter som besvarte undersøkelsen. Her ser vi en økning i antall svar og kan dermed anta at endringene i gjennomførelsen av undersøkelsen fungerte godt.

På sengepostene besvarte totalt 43 pasienter undersøkelsen. I 2022 besvarte 78 pasienter undersøkelsen. Det betyr at det andelen svar er 35 mindre svar enn i 2022. Usikker på årsakene til lite svar, men det viser tydelig at gjennomførelsen av undersøkelser via QR-koder fungerte dårlig på sengepost. Dette skal evalueres, og man må finne en ny måte å gjennomføre undersøkelsen på i 2026 på sengepostene. Man kan anta at travelhet og bemanningsutfordringer på sengepostene samt dårlige pasienter spiller en stor rolle.

Pasienter som ikke behersker norsk muntlig og skriftlig, har kognitiv svikt, svært alvorlig syk eller i livets sluttfase ble ikke presentert med muligheten for å svare på undersøkelsen. Pårørende fikk mulighet til å hjelpe pasientene å svare dersom de selv la merke til informasjonsarket med QR-kode på sengerommet.

Det merkes en stor økning av flerspråklige pasienter på ABK. Derfor kan det være en mulighet å utvide spørsmålene i spørreskjemaet til engelsk, slik at de som ikke snakker og skriver norsk skal få muligheten til å gi tilbakemelding til avdelingen.

1.5. Om analyse / registrering av svar

Pasientenes svar registreres i analyseverktøyet Corporater Surveyor, som blant annet er utviklet for innhenting og bearbeiding av svar fra pasienterfaringsundersøkelser. Verktøyet driftes av Helse Vest IKT, og vektlegger ivaretakelsen av konfidensialitet.

1.6. Tabeller og grafer

Tabellene viser hvor mange pasienter som totalt har besvart spørsmålene, og hvor mange som velger de ulike svaralternativene.

1.7. Godkjenning

Gjennomføring av undersøkelsen er iht. sykehusets retningslinjer godkjent av klinikksjef og sykehusets personvernombud.

2. Resultater poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling

2.1. Om deltakerne

Posttilhørighet, kjønns- og aldersfordeling:

Det ble registrert totalt **150** svar i Corporator Surveyor. Det var ingen obligatoriske spørsmål. Resultatene er slått sammen og ses under ett.

Avdelingstilhørighet	Antall svar
Hematologisk dagbehandling/poliklinikk	23
Onkologisk dagbehandling/poliklinikk, Avdeling Våland	54
Onkologisk dagbehandling/poliklinikk. Avdeling Hillevåg	47
Strålebehandling	25
Totalt antall svar	**149**

Kjønnsfordeling	Prosent	Antall
Mann	39.04%	57
Kvinne	60.96%	89
Totalt antall svar: 146 (97%)		

Aldersfordeling	Prosent	Antall
Under 20 år	0%	0
Mellom 20 og 30 år	0.67%	1
Mellom 30 og 40 år	6.67%	10
Mellom 40 og 50 år	12%	18
Mellom 50 og 60 år	23.33%	35
Mellom 60 og 70 år	32%	48
Over 70 år	25.33%	38
Totalt antall svar: 150 (100%)		

2.2. Ventetid

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	13.42%	20
Nei	79.87%	119
Vet ikke	6.71%	10
Totalt antall svar: 149 (99 %)		

Pasientens ventetid før konsultasjon:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	44%	66
Mindre enn 1 uke	16.67%	25
1-3 uker	34%	51
1-2 mnd	4%	6
Totalt antall svar: 150 (100%)		

Pasientens vurdering av ventetidens lengde i forhold til lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	9.33%	14
Passe	90%	135
For kort	0.67%	1
Totalt antall svar: 150 (100%)		

Pasientene har forventninger om at helsetjenestene skal være forutsigbare og godt koordinert. Gode rutiner for vurdering av henvisninger samt tverrfaglig samarbeid over avdelingsgrensene gir bedre utgangspunkt for planlegging av pasientforløp uten unødvendige forsinkelser. Sammenlignet med tidligere undersøkelser ser vi at antall pasienter som opplever ventetiden før behandling som «for lang» holder seg stabilt lav.

I enkelte fritekstkommentarer kommer det frem at mange er i pasientforløp og opplever at timene går som planlagt. Videre ser vi at andel øyeblikkelig hjelp ligger på et lavere nivå enn tidligere med 32 tilfeller i 2022 og 20 tilfeller i 2024.

2.3. Organisering av tjenestene

Pasientene verdsetter kontinuitet og punktlighet. Som det ses i tabellen nedenfor, kan være noe lang ventetid før pasientene kommer inn til avtalt time, men de alle fleste, 77% opplever å komme inn til avtalt tid.

Det er høy aktivitet på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling, fordi pasientantallet på kreftavdelingen stadig øker. Flere pasienter nevner i fritekstkommentarene at det er vanskelig å komme gjennom på telefon og at timer ofte blir flyttet på. Det planlegges en tastevalgs-funksjon på telefonen på onkologisk poliklinikk som kommer til å oppgi valg og hjelper pasientene med å komme i kontakt med riktig instans og skal sørge for at telefonen blir besvart raskere.

Det er flere årsaker til at timer må endres og flyttes på, blant annet flere pasienter og flere behandlinger. Det er viktig å respektere at pasientene våre legger opp dagene sine etter timen de får og at det derfor kan medføre vanskeligheter for dem når timen blir flyttet på. God koordinering og planlegging er viktig for å tilstrebe at opprinnelige timer opprettholdes, så dette vil det alltid være fokus på.

Respekt for pasientens tid er viktig, og det fremmer tillit når avtaler holdes. Mange pasienter har lange og tidkrevende behandlingsforløp. Det er positivt at punktligheten på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling oppleves som god, jfr. tabellene nedenfor.

Kom du inn til legen / sykepleieren / stråleterapeuten til avtalt tid?		
Svar	Prosent	Antall
Før tiden	6.76%	10
Til avtalt tid	77.03%	114
Ventet 15 – 60 min	16.22%	24
Ventet over 1 time	0%	0
Total antall svar: 148 (98%)		

2.4. Informasjon

Ut fra tabellen nedenfor ser man at de fleste pasienter opplever informasjonen de får som meget god og god. Hele 97.97% svarer ja på at de vet hvor de skal henvende seg dersom problemer oppstår etter hjemkomst. I fritekstkommentarene ble det i 2022 trukket fram at bruken av «Pasientens bok» var et viktig og nyttig verktøy. Dette ser vi også at pasientene verdsetter høyt i denne undersøkelsen.

Vi ser også en økende bevissthet rundet bivirkninger og senskader, og flere pasienter etterlyser en mer proaktiv holdning i forhold til dette. Pasienter uttrykker ønske om å gjøre det de kan for å forebygge eventuelle plager. Videre sier flere at det kan være vanskelig å vurdere eventuelle symptomer og plager, spesielt i starten på et behandlingsforløp der alt er nytt og ukjent. I et sikkerhetsperspektiv er det også viktig at pasientene er kjent med hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner knyttet til behandlingen. De aller fleste pasientene svarer bekreftende på at de er kjent med dette, og at ordningen med «Åpen kontakt» gir økt trygghet.

Hvordan vurderer du informasjonen du fikk?						
Spørsmål	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Totalt antall svar
Hva som skulle skje	108	41	0	0	0	149
Om sykdommen	86	62	2	0	0	150
Om behandlingen	103	41	3	1	0	148
Om virkninger/bivirkninger av behandlingen	83	56	6	1	4	150
Om rutiner/tilbud ved sykehuset	83	56	6	1	2	148

Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter hjemkomst?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	97.97%	145
Nei	2.03%	3
Total antall svar: 148 (98%)		

2.5. Møte med personalet

Avdelingens verdigrunnlag er respekt, trygghet og kvalitet, som også er SUS sine kjerneverdier. Disse verdiene skal være og er styrende for all virksomhet i avdelingen. Det er oppløftende å se at de aller fleste pasienter opplever å bli møtt på en respektfull og god måte.

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	122	25	1	1	149
Sykepleiere	123	24	2	1	150
Stråleterapeuter	49	14	3	18	84
Andre	45	46	4	12	107

Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	132	17	0	0	149
Sykepleiere	141	7	1	0	149
Kontorpersonell	113	21	2	1	137
Stråleterapeuter	66	4	0	15	85
Andre	69	26	0	11	106

2.6. Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse

De to siste årene har pasientantallet på dagbehandling og poliklinikk økt betraktelig. Vi kan se fra fritekstkommentarene at pasientene legger merke til hvor travelt det er for de ansatte. Derfor er det utrolig gledelig å se at de aller fleste pasientene våre opplever god kvalitet på den helsehjelpen de mottar. Pasientene føler seg trygge, opplever medbestemmelse og blir godt ivaretatt.

Er du enig eller uenig i følgende utsagn?					
Spørsmål	Enig	Stort sett enig	Mest uenig	Helt uenig	Totalt antall svar
Jeg er trygg på at sykehuset gir meg den hjelpen jeg trenger	115	34	0	1	150
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	101	41	4	1	147
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	107	38	4	0	149

2.7. Oppsummering for poliklinikker, dagbehandling og strålebehandling

Pasientene gir gode tilbakemeldinger i undersøkelsen. Sammenliknet med tidligere undersøkelser viser tilbakemeldingene å være vedvarende stabile og godt resultat. Dette bekreftes også av fritekstkommentarene.

Det var 75 av 150 pasienter som kom med tilbakemeldinger (50%) i fritekst. I 2022 var det 84 av 122 (68%) av pasientene som kommenterte i fritekst. De aller fleste sier noe om hvordan de har opplevd behandlingstilbudet, og en del utdyper også egne erfaringer med kvaliteten på den hjelpen de får/har fått.

Det er gledelig å se at avdelingens verdigrunnlag gjenfinnes i pasientenes tilbakemeldinger. Mange peker på viktigheten av omsorg, tillit, ivaretakelse og gode relasjoner. De fleste svarene viser at pasientene føler seg trygge og har gode opplevelser med alle yrkesgrupper på dagbehandling, poliklinikk og strålebehandling. Det er også mange kommentarer på at personalet er faglig dyktige og profesjonelle, men samtidig vennlige og gir det lille ekstra, slik at pasientene føler seg sett, hørt og blir tatt på alvor. Pasientene vurderer i stor grad tjenestetilbudet som trygt og godt.

Områder med forbedringspotensial

I 2022 ble det poengtert stor aktivitetsøkning ved poliklinikkene. Den er vedvarende og har økt ytterligere i løpet av de siste to årene. Dette sett sammen med et større sykefravær og rekrutteringsutfordringer medfører at pasientene ikke alltid får oppfølging av samme sykepleier og samme lege gjennom behandlingsforløpet. Pasientene opplever det som frustrerende når det ikke er kontinuitet og de må forholde seg til ulike sykepleiere og leger hver gang de kommer til behandling. Det tilstrebes primærsykepleie og kontinuitet, men det kan være utfordrende å få til i perioder.

Mange pasienter opplever også at det tar lang tid å komme gjennom på telefon og at timer ofte blir flyttet på. Dette er det fokus på. Telefonutfordringene jobbes det med og en skal starte opp med tastevalg slik at det skal være lettere å komme frem til dit man skal og telefonen da besvares. Det tilstrebes at alle opprinnelige timer blir beholdt, men at det unntaksvis må flyttes på timer.

Når det gjelder informasjonsflyt, både med tanke på utredning, sykdom, behandling og oppfølging, er dette et område det må være kontinuerlig fokus på. Det gjøres utrolig mye godt arbeid på dette området, men det er alltid rom for forbedring.

Til slutt må det nevnes at pasientene våre ser at de ansatte har det travelt og har mange arbeidsoppgaver. Det er derfor flott at de føler seg trygge og godt ivaretatt til tross for stor aktivitet og høy arbeidsmengde. ABK jobber hele tiden med å beholde og rekruttere og å få ned sykefravær.

3. Resultater sengepostene

3.1. Om deltakerne

Posttilhørighet, kjønns- og aldersfordeling

Det var **43** registrerte svar i Corporater Surveyor. I 2022 var det 78 registrerte svar. Resultatene er slått sammen og ses under ett.

Posttilhørighet:	Prosent	Antall
1K	61.9%	26
2K	38.1	16
Total antall svar: 42 (97%)		

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	57.5%	23
Kvinne	42.5%	17
Totalt antall svar: 40 (93%)		

Aldersfordeling	Prosent	Antall
Under 20 år	2.5%	1
Mellom 20 og 30 år	0%	0
Mellom 30 og 40 år	2.5%	1
Mellom 40 og 50 år	15%	6
Mellom 50 og 60 år	17.5%	7
Mellom 60 og 70 år	32.5%	13
Over 70 år	30%	12
Totalt antall svar: 40 (93%)		

3.2. Ventetid

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	70%	28
Nei	25%	10
Vet ikke	5%	2
Totalt antall svar: 40 (93 %)		

I 2022 var det 75 % som svarte at innleggelsen på sengepost var øyeblikkelig hjelp. Vi har mange øyeblikkelig hjelp innleggelser på sengepostene, samtidig som vi også har listepasienter hver dag som legges inn elektivt. I 2024 svarer 70% av pasientene at innleggelsen var øyeblikkelig hjelp.

Pasientens ventetid før innleggelse:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	71.43%	30
Mindre enn 1 uke	11.9%	5
1-3 uker	11.9%	5
1-2 mnd	4.76%	2
Totalt antall svar: 42 (97%)		

Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	7.5%	3
Passe	92.5%	37
For kort	0%	0
Totalt antall svar: 40 (93%)		

Avdelingen har stort fokus på å overholde ventelistegarantiene, jfr. ordningen med «pakkeforløp for kreft». Vi ser en positiv utviklingstrend med reduksjon i antall pasienter som opplever unødvendig ventetid i forbindelse med utredning og behandling. Andelen pasienter som oppgir å ha opplevd ventetiden som «for lang» er redusert fra 16 % i 2014 til 3 % i 2020. I 2022 var den på 6% og nå i 2024 var den på 7.5%, som vi ser på som stabilt. Vi har pakkeforløpskoordinatorer og det jobbes kontinuerlig med ventelister, både i forhold utredning og behandling.

3.3. Møte med personalet

Avdelingens verdigrunnlag, **respekt, trygghet og kvalitet**, er styrende for all virksomhet i avdelingen. Det er svært gledelig å se at de aller fleste pasienter opplever å bli tatt imot på en respektfull og god måte. I fritekstkommentarene framkommer det mange takknemlige og gode tilbakemeldinger om hvordan pasientene opplever mottakelsen på sengepostene.

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	26	14	1	0	41
Sykepleiere	30	11	0	0	41
Andre	19	15	3	3	40

Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	39	2	0	0	41
Sykepleiere	38	2	0	0	40
Andre	33	4	1	2	40

3.4. Organisering av tjenestene

Mange pasienter har lange og tidkrevende behandlingsforløp der gjentatte innleggelser er nødvendig. Kontinuitet er viktig. Det fremmer tillit når man opplever at avdelingens arbeid er godt organisert, og at de ansatte har nødvendig og korrekt informasjon om pasientens behandlingsforløp. I 2020 svarte 86% ja på at de vet hvilken lege som er/var ansvarlig, mot ca 79 % i 2022, og 69.2% nå i 2024. Tilsvarende svarte 14% nei på samme spørsmål i 2020, mot ca 21% i 2022, og 30.7% i 2024. Dette kommer også frem i fritekstkommentarene, at det er flere som opplever å ikke vite hvilken lege som har ansvaret for dem. Tallene for ansvarlig sykepleier, er stabile for 2020 (60 % ja og 40 % nei) og 2022. I 2024 er det 70% som vet hvem som er ansvarlig sykepleier mot 30% som svarer nei, så det er positivt med en økning her.

Vet du hvilken lege som var/er ansvarlig for behandlingen av deg?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	69.23%	27
Nei	30.77%	12
Total antall svar: 39 (90%)		

Vet du hvem som var/er din ansvarlige sykepleier (primærsykepleier) på posten?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	70%	28
Nei	30%	12
Totalt antall svar: 40 (93%)		

3.5. Informasjon

Hvordan vurderer du informasjonen du fikk?						
Spørsmål	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Totalt antall svar
Før innleggelse	23	15	1	1	2	42
Ved innleggelsen	30	10	0	1	0	41
Om sykdommen	24	15	2	1	0	42
Om behandlingen	29	11	1	0	1	42
Om virkninger/bivirkninger av behandling	18	16	2	0	5	41
Om rutiner / tilbud ved sykehuset	28	12	0	0	1	41
Om utskriving	20	9	1	0	6	36
Om kontroll og etterbehandling	18	9	1	2	6	36

Ut fra tabellen ser man at de fleste pasienter opplever å få god informasjon om utredning, diagnostikk og behandling. Men man ser også at det fortsatt er rom for ytterligere forbedringer spesielt når det gjelder informasjon om virkninger/bivirkninger av behandlingen, om utskriving og kontroll/etterbehandling. I et pasientsikkerhetsperspektiv er det av stor viktighet at pasientene er kjent med hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner etter behandling, og vi ser heldigvis at de fleste pasientene vet hvor de skal henvende seg ved problemer etter utskrivelse.

Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter hjemkomst?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	92.31%	36
Nei	7.69%	3
Total antall svar: 39 (90%)		

3.6. Kvalitet på tjenestene

3.6.1. Smertebehandling

Hadde du smerter mens du var innlagt?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	53.85%	21
Nei	46.15%	18

Totalt antall svar: 39 (90%)

Dersom du svarte "ja" på forrige spørsmål, ble smertene tilfredsstillende behandlet?		
Svar	Prosent	Antall
Alltid	69.57%	16
Som oftest	17.39%	4
Sjelden	4.35%	1
Aldri	0%	0
Fikk ikke behandling	8.7%	2
Totalt antall svar: 23 (53%)		

Av de pasientene som svarte ja på at de opplevde smerter under innleggelse, svarer 69.57% at smertene «alltid» ble tilfredsstillende behandlet, og 17.39% svarer «som oftest»). I 2022 svarte 77.5% at smertene «alltid» ble tilfredsstillende behandlet, og 15% svarte «som oftest». Det er betryggende å se at pasientene opplever god smertelindring ved innleggelse på sengepost.

3.6.2. Søvn

Hadde du god nattesøvn på sykehuset?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	62.5%	25
Nei	37.5%	15
Totalt antall svar: 40 (93%)		

Dersom du svarte "nei" på forrige spørsmål, skyldes mangelen på søvn?		
Svar	Prosent	Antall
Smerter	26.67%	4
Uro fra medpasienter	0%	0
Uro fra personalet	6.67%	1
Personlige bekymringer	33.33%	5
Uvante omgivelser	26.67%	4
Plassering på korridor	6.67%	1
Totalt antall svar: 15 (34%)		

Det er forventet at en del av våre pasienter har ulike årsaker til dårlig nattesøvn. Vi tilstreber alltid at pasientene skal ha god nattesøvn og har fokus på å tilrettelegge for det.

3.6.3 Sykehusets service

Pasientene vurderer de ulike sidene ved sykehusets service til å være tilfredsstillende. Tabellen viser at pasientene stort sett er meget fornøyd eller fornøyd (over 90%) med servicetilbudet på SUS. Helhetsbildet samsvarer med tidligere undersøkelser.

Hvordan vurderer du følgende sider ved sykehusets service?					
Spørsmål	Meget fornøyd	Fornøyd	Litt misfornøyd	Meget misfornøyd	Totalt antall svar
Mat og drikke	29	10	2	0	41
Renhold	26	15	0	0	41
Besøkstider	35	4	0	0	39
Kiosk/kafeteria	26	12	1	0	39
Telefon	29	9	0	0	38

3.7. Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse

For at vi skal nå våre mål, ber vi om din mening. Er du enig eller uenig i følgende utsagn?					
Spørsmål	Enig	Stort sett enig	Mest uenig	Helt uenig	Totalt antall svar
Jeg er trygg på at sykehuset gir meg den hjelpen jeg trenger	37	2	0	0	39
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	30	9	1	0	40
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	36	4	1	0	41

De aller fleste pasientene opplever å ha tillit til sykehuset, og kjenner trygghet i forhold til den behandling de får. I fritekstkommentarene framkommer det mange positive tilbakemeldinger. Opplevelsen av å bli godt ivaretatt trekkes frem flere ganger. De fleste opplever også at de ansatte har høy faglig kompetanse og gjør alt de kan for å hjelpe.

3.8. Oppsummering fra sengepostene

Ved å sammenligne resultatene med tidligere undersøkelser ser det ut til at pasientene selv får bedre og bedre oversikt og kunnskap over egen utredning, diagnostikk og behandling. Dette er en svært positiv utvikling og veldig viktig i et pasient-

sikkerhetsperspektiv. Det er grunn til å tro at pakkeforløpene og opprettelsen av forløpskoordinatorstillinger er medvirkende årsaker til dette.

19 av 43 velger å skrive med egne ord i kommentarfeltet. Det er stort sett bare positive tilbakemeldinger, og det er gledelig å se at avdelingens verdigrunnlag gjenfinnes i pasientenes ord. Pasientene beskriver oppholdet på avdelingen med ord som trygghet, faglig sikkerhet, ivaretakelse, godt behandlet og at de får optimal hjelp. De formidler også at de ansatte er gode til å ivareta deres pårørende. Pasientene har tillit til sykehuset og opplever å bli møtt på en omsorgsfull måte.

Områder med forbedringspotensial

Det gjøres allerede mye godt arbeid i forhold til informasjon. Resultatene tilsier også at avdelingen må ha kontinuerlig fokus på dette, særlig når det kommer til virkning/bivirkning/seneffekter og rutiner knyttet til utskriving og kontroll.

Det kommer tydelig frem i undersøkelsen at vi kan forbedre oss på kontinuitet i forhold til legeansvar. Flere pasienter opplever at de får lite tilsyn av lege under innleggelse og mange vet heller ikke hvem sin behandlende lege er. Dette skal vi ha et større fokus på fremover.

Et vedvarende fokus på å beholde og rekruttere er viktig for å opprettholde kompetanse og få flere dyktige medarbeidere til å jobbe på ABK. I 2022 innførtes traineeordning på ABK, hvor tre traineesykepleiere rullerer på 1K, 2K, hematologisk dagbehandling og onkologisk poliklinikk i 2 år før de deretter blir ansatt fast på en av enhetene. Traineeordningen tilbyr sykepleiefaglig veiledning, og sykepleierne har samtaler med fagsjef og fagutviklingssykepleiere jevnlig for oppfølging.