

**Avdeling for blod- og kreftsykdommer**

# **Pasienterfaringer**

Resultater etter lokale undersøkelser høsten 2016



## **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 6
2.1 Om svarene	
2.2 Ventetid	
2.3 Organisering av tjenestene	
2.4 Informasjon	
2.5 Møte med personalet	
2.6 Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse	
2.7 Tilbakemeldinger i fritekst	
2.8 Oppsummering	
3. Resultater sengepostene	Side 13
3.1 Om svarene	
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	

Vedlegg 1: Spørreskjema poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling

Vedlegg 2: Spørreskjema sengepost

# 1 Om rapporten

Høsten 2016 ble det i avdelingen gjennomført pasienterfaringsundersøkelser for følgende pasientgrupper:

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

Resultatene fra undersøkelsene er beskrevet i kapittel 2 og 3.

## 1.1 Bakgrunn

Avdelingens mål er å yte profesjonell og omsorgsfull hjelp. I den forbindelse er pasientens stemme viktig. Siden avdelingen åpnet i 1999 er det gjennomført jevnlig lokale spørreundersøkelser, i snitt hvert andre år. Resultatene fra disse undersøkelsene gir mye god informasjon om pasientenes opplevelse og erfaring med behandling, pleie og omsorg. Dette har vært og *er* en viktig informasjonskilde i arbeidet med kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring.

Undersøkelsene i 2016 er i store trekk gjennomført med samme metode som tidligere. Dette muliggjør sammenligning og registrering av endringer over tid.

## 1.2 Om undersøkelsen

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

I spørreskjemaet blir pasientene bedt om å vurdere ulike aspekter ved avdelingens behandlings- og servicetilbud. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra og hvilke områder avdelingen bør jobbe for å forbedre.

For å utdype de kvantitative spørsmålene er det avslutningsvis i spørreskjemaet inkludert et åpent spørsmål der pasienten med egne ord kan skrive mer om sine erfaringer med sykehuset.

### 1.3 Om spørreskjemaet

#### *Om svarerne*

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 kontinuitet (pasientansvarlig lege og - sykepleier).

#### *Informasjon*

Opplysningene som etterspørres omhandler pasientenes opplevelse av informasjon. Informasjon knyttet til utrednings- og behandlingsforløpet, samt kunnskap 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 gi tilbakemelding om hvordan de opplever å bli tatt i mot og møtt på avdelingen.

#### *Kvalitet knyttet til opphold på sengepostene*

Sju enkeltspørsmål som omhandler pasientenes erfaringer med innleggelse og utskriving, samt servicefunksjoner på sengepostene (måltider, renhold mm).

#### *Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse*

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

### 1.4 Om datainnsamling og svarprosent

Totalt ble 400 pasienter inkludert i undersøkelsen. Pasientene fikk tilsendt et spørreskjema med mulighet for å svare på papir eller elektronisk. Det ble ikke sendt purring til pasienter som valgte å ikke svare.

Ut fra en fordelingsnøkkel fikk totalt 200 pasienter på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling tilsendt spørreskjema (50 pasienter per enhet). 122 pasienter besvarte undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 61 %.

På sengepostene fikk totalt 200 pasienter tilsendt spørreskjema (100 per post). Totalt besvarte 95 pasienter undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 47 %.

Andelen elektroniske svar utgjør 12 %. Dette er en økning på 8 % sammenlignet med undersøkelsen i 2014 (25 av 216 pasienter).

Følgende pasientgrupper ble ikke inkludert i undersøkelsen:

- pasienter som ikke behersker norsk muntlig og skriftlig
- pasienter med demens
- svært alvorlig syke / døende pasienter

### 1.5 Om analyse / registrering av svar

Pasientenes svar er registrert i Corporater Surveyor, et analyseverktøy som bl.a. er utviklet for innhenting og bearbeiding av svar fra pasienterfaringsundersøkelser.

Corporater Surveyor driftes av Helse Vest IKT. Verktøyet vektlegger gode og enkle brukergrensesnitt. Ivaretagelse av konfidensialitet er sikret gjennom et eget oppsett med bruk av krypterte forbindelser.

### 1.6 Tabeller og grafer

Tabellene viser hvor mange pasienter som totalt har besvart spørsmålene, og hvor mange som har valgt de ulike svaralternativ. Grafene viser fordeling i antall pasienter som har valgt hvert svaralternativ.

### 1.7 Godkjenning

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

## 2.0 Resultater poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling

### 2.1 Om svarene

Avdelingstilhørighet, kjønns- og aldersfordeling:

Avdelingstilhørighet:	Prosent	Antall
Onkologisk dagbehandling / poliklinikk	48 %	59
Hematologisk dagbehandling / poliklinikk	28 %	34
Strålebehandling	24 %	29
	<b>Totalt antall svar: 122 (100 %)</b>	

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	50 %	61
Kvinne	50 %	61
Maks:	<b>Totalt antall svar: 122 (100 %)</b>	

Aldersfordeling:			
Min: 19.0	Maks: 90.0	Gj.sn.: 62.3	Median: 65

### 2.2 Ventetid:

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	24 %	29
Nei	64 %	78
Vet ikke	12 %	14
	<b>Totalt antall svar: 121 (99 %)</b>	

Pasientens opplevelse av ventetid før konsultasjon:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	24 %	28
mindre enn 1 uke	24 %	28
1 - 3 uker	33 %	38
1 - 2 mndr.	15 %	18
		<b>Totalt antall svar: 118 (96 %)</b>

Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	13 %	15
Passe	87 %	101
For kort	0 %	0
		<b>Totalt antall svar: 116 (95 %)</b>

Pasientene har forventninger om at helsetjenestene skal være forutsigbare og godt koordinert uten unødige forsinkelser.

Tilbakemeldingene viser at ca. en av ti pasienter opplever ventetiden før behandling som «for lang». Dette er en forbedring fra forrige pasienterfaringsundersøkelse da en av fem opplevde ventetiden som «for lang».

Pasientene utdyper sine svar og sier:

- *Pakkeforløp for kreft*
- *Fulgte et oppsatt program*
- *Imponert over pakkeforløpet*
- *Etter at diagnosen var klar, gikk det relativt raskt*

God planlegging og gode rutiner for tverrfaglig samarbeid gir godt utgangspunkt for gode pasientforløp. Henvisningene avdelingen mottar fra andre avdelinger / spesialister, kommer som sekundærhenvisninger.

Undersøkelsen viser at det fortsatt er rom for ytterligere forbedring i forhold til det pasientene selv opplever som forsinkelser i behandlingsforløpet. Eksempler på dette er:

- *Misfornøyd med manglende kommunikasjon mellom kirurg og onkolog*
- *Ikke fornøyd med at strålebehandlingen ikke ble rekvirert fra brystkirurgisk senter og at jeg selv måtte «etterlyse» denne.*

## 2.3 Organisering av tjenestene

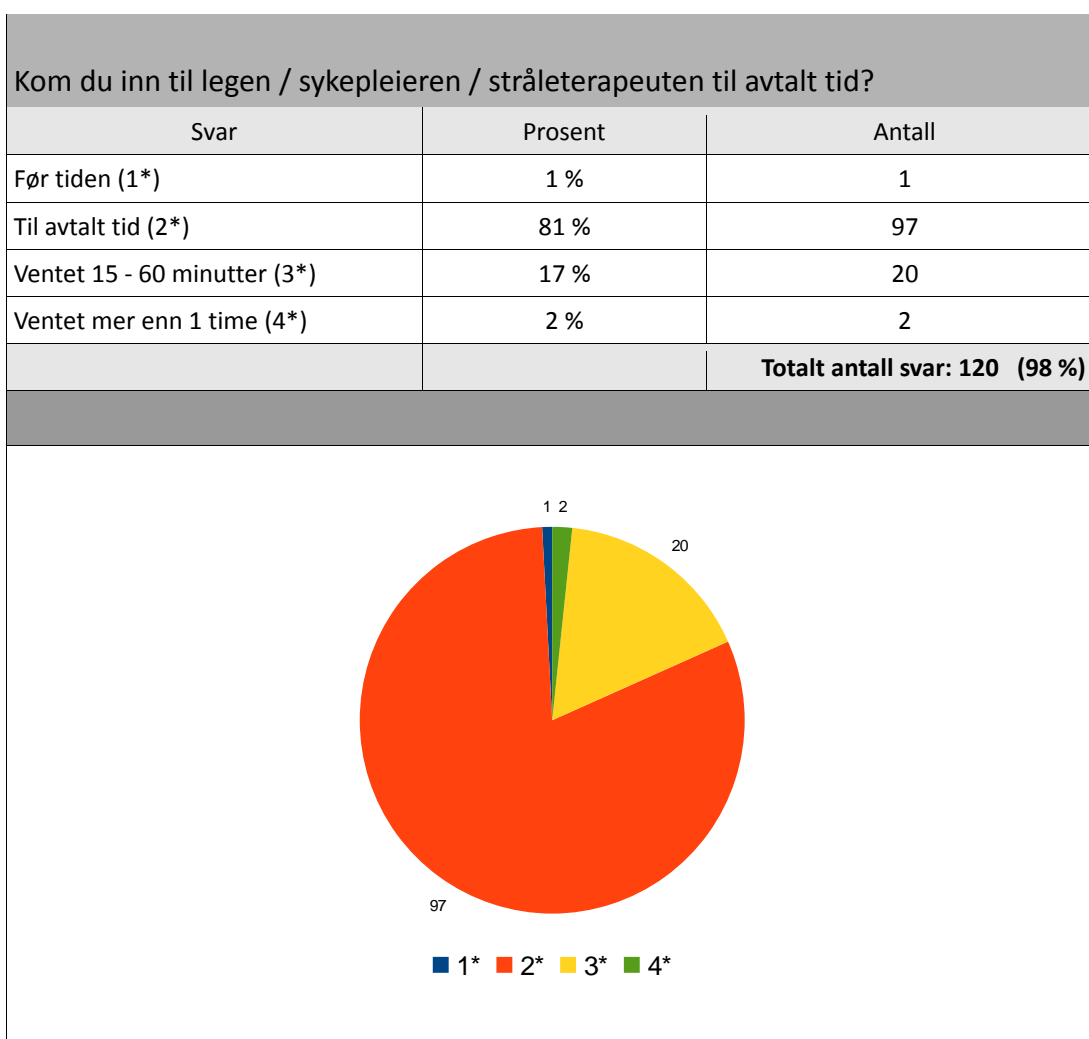
Pasientene verdsetter kontinuitet og god planlegging. Eksempler på pasientutsagn som bekrefter dette er:

- *Veldig fornøyd med å ha samme lege.*
- *Veldig fornøyd med cellegiftbehandlingen og opplegget omkring den*
- *Mest fornøyd med stråleavdelingens tilpasning til min tid*

Flere trekker fram følgende forbedringsområde:

- *Misfornøyd med trange behandlingsrom*
- *Kunne ønske meg en fast lege og sykepleier å forholde meg til*

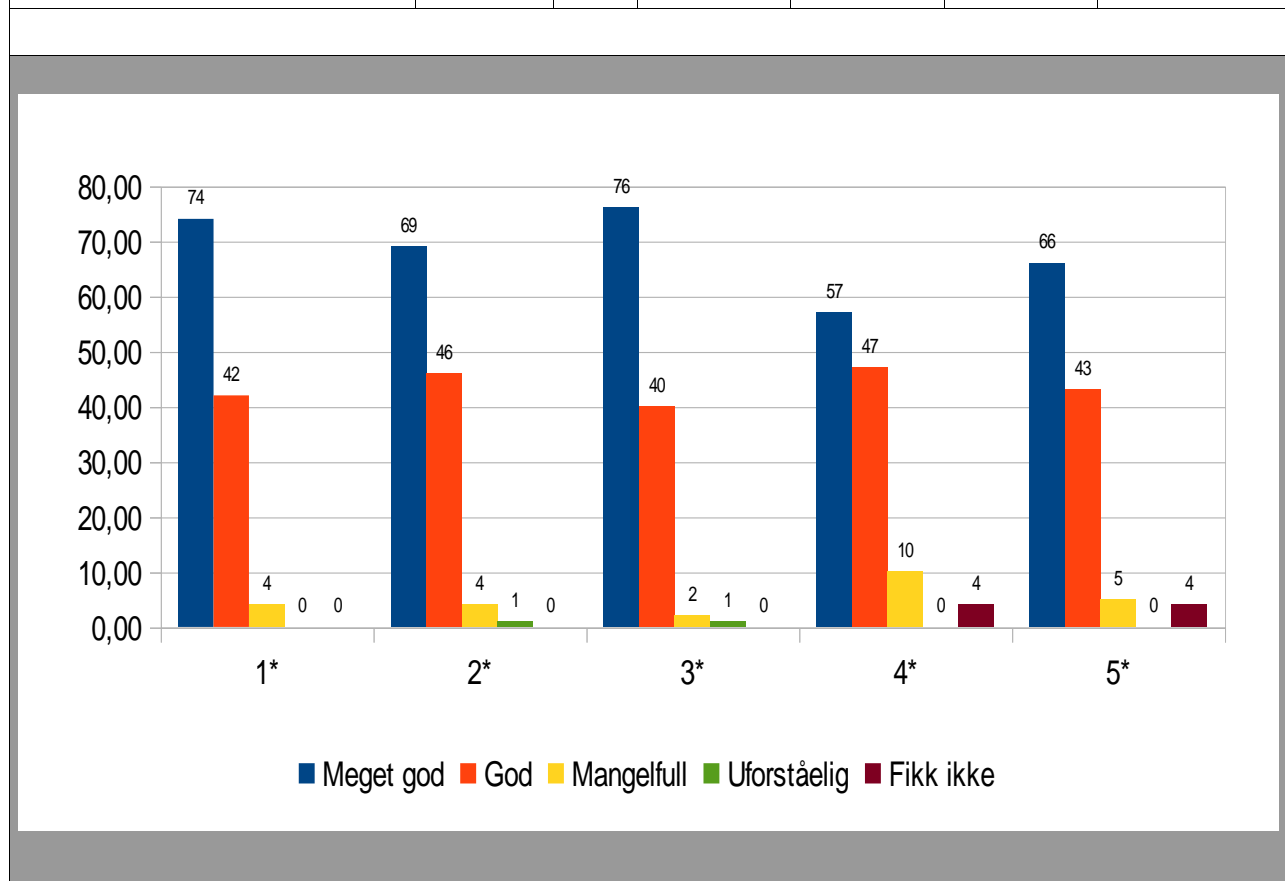
Pasientenes vurdering av punktligheten på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling fremkommer i tabellene nedenfor. I underkant av 1 av 5 oppgir forsinkelser i forhold til oppsatte timeavtaler.





## 2.4 Informasjon

Hvordan vurderer du informasjonen du fikk om:.						
	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Totalt antall svar
Hva som skulle skje (1*)	74	42	4	0	0	120
Sykdommen (2*)	69	46	4	1	0	120
Behandlingen (3*)	76	40	2	1	0	119
Virkninger/bivirkninger ved behandlingen (4*)	57	47	10	0	4	118
Rutiner / tilbud ved sykehuset (5*)	66	43	5	0	4	118



Ut fra tabellene ovenfor ser man at de fleste pasienter opplever å få god informasjon om utredning, diagnostikk og behandling. Når man sammenligner med resultatene fra tidligere pasienterfaringsundersøkelser, ser man at ett område scorer dårligere enn tidligere. Det er et økende antall pasienter som vurderer kvaliteten på informasjon om «virkninger / bivirkninger ved behandlingen» som mangelfull. Noen få pasienter oppgir også at de ikke har mottatt denne type informasjon.

Følgende pasientutsagn beskriver dette:

- *For lite informasjon om bivirkninger av behandlingen, og om bivirkninger etterpå!*
- *Fornøyd med behandling og personal, men ønsker mer tid med legespesialist. Burde fått mer informasjon om bivirkninger.*

Mange pasienter mottar og gjennomfører avanserte behandlingsopplegg. I et pasient-sikkerhetsperspektiv er det av stor viktighet at pasientene vet hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner eller problemer etter behandling. De aller fleste pasientene svarer bekreftende på at de er kjent med dette hvis så skulle skje.

Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter behandling?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	93 %	111
Nei	7 %	8
<b>Totalt antall svar: 119 (97 %)</b>		

## 2.5 Møte med personalet

Pasientene gir mange positive og gode tilbakemeldinger i forhold til hvordan de blir tatt i mot og møtt på de ulike enhetene.

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	104	14	2	1	121
Sykepleiere	102	13	2	0	117
Stråleterapeuter	56	7	0	4	67
Andre	28	16	1	6	51

Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	103	17	0	0	120
Sykepleiere	111	7	0	0	118
Kontorpersonal	98	11	0	1	110
Stråleterapeuter	60	3	1	3	67
Andre	47	11	0	3	61

Eksempler på fritekstkommentarer som beskriver møtet med personalet:

- *Oppmerksomme, hyggelige og hjelpsomme. Veldig fornøyd med alle ansatte her.*
- *Medmenneskelighet, omsorg og humor. God informasjon. Kort ventetid.*
- *Vennlig og hjelpsomt personal. Har god medfølelse og omtanke. Høy grad av service og vennlighet.*
- *Personalet viser omsorg. Alle jeg har møtt har smilt og vært hyggelige. Godt ivaretatt. Vist fleksibilitet.*
- *Fornøyd med kontakten med sykehuset. Meget bra personal som ser ut il å kjenne igjen pasientene og spør hvordan det står til, og også tar seg tid til å høre hvordan det står til.*
- *Positiv service-innstilling fra alle. Finner alltid en løsning.*
- *Så fornøyd. Personalet smiler, ønsker god bedring. Neste gang kjenner de meg igjen, og de gir så god trygghetsfølelse.*
- *Fornøyd med hele avdelingen. – opplever å bli godt mottatt til tross for at det til tider er hektisk. Vil og få rose de som serverer mat & kaffe – et fantastisk tiltak!!*

## 2.6 Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse

Brukermedvirkning og medbestemmelse er rettighetsfestet i lovverket. Pasientene skal ha trygghet for å få hjelp når de trenger det, bli ivaretatt og informert, oppleve å ha innflytelse, påvirkning og medbestemmelse.

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	102	19	1	0	122
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	81	28	4	1	114
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	94	22	4	0	120

Resultatene viser positiv utvikling. De fleste pasientene vurderer tjenestetilbudet som trygt og godt. Utsagnene nedenfor kan stå som et uttrykk for dette:

- *Meget dyktige folk med kunnskap og service på toppnivå!*
- *Jeg er meget fornøyd med både leger og sykepleiere. De har tatt meg på alvor, og jeg føler virkelig at de prøver å finne den beste behandlingen for meg. Jeg føler at de vil meg vel.*
- *Er fornøyd med hele pakken. God informasjon hele veien.*
- *Bare positive opplevelser, godt ivaretatt! Trygghet med direkte telefonnummer.*

## 2.7 Oppsummering for poliklinikker, dagbehandling og strålebehandling

Pasientene gir mange og gode tilbakemeldinger. En sammenligning med resultater fra tidligere undersøkelser viser vedvarende gode resultat med positiv utviklingstrend.

Hele 75 av 121 pasienter kommer med fritekstkommentarer. De aller fleste sier noe om egne møter med avdelingen, og utdyper egne erfaringer med kvaliteten på den hjelpen de får / har fått. Andre sier noe om det de er mest og minst fornøyd med.

Mange pasienter trekker fram viktigheten av det mellommenneskelige og relasjonelle. Ut fra svarene ser en at de aller fleste pasientene har en opplevelse av å bli sett, hørt og tatt på alvor, og at de har tillit til sykehuset. Pasientene sier: «*Det må være helheten. Føler jeg blir ivaretatt på best mulig måte.*» og «*Ble møtt av betjening og helsepersonell på en utmerket og profesjonell måte*».

Når det gjelder venting og ventetider, er det flere ting som tyder på at sykehuset er blitt bedre på planlegging av behandlingsforløp for kreftpasienter. På spørsmålet som omhandler «ventetid» er antallet pasienter som vurderer denne som «for lang» halvert, sammenlignet med undersøkelsen i 2014. I 2015 ble ordningen med «pakkeforløp for kreft» ble innført. Parallelt med dette ble det opprettet stillinger som pasientkoordinatorer. Hovedoppgaven til disse er å være pasientenes kontaktperson samt stå for planlegging av de ulike behandlingsforløpene, ofte på tvers av avdelingsgrenser.

Fritekstkommentarene tyder på at pasientene i denne undersøkelsen har mer kunnskap og bedre oversikt over eget behandlingsforløp. Ved forrige undersøkelse var det en del pasienter som opplyste at de hadde måttet etterlyse og purre på behandling. I denne undersøkelsen opplyser de heller om *hvorfor* de ikke er kommet i gang med behandlingen eller *forklarer årsaken* til at de har måttet vente før behandling kunne starte. Eksempel på dette er: «*ventet i 3 måneder da jeg først skulle gå på hormontabletter i minimum 3 måneder for å svekke kreftcellene*».

### Områder med forbedringspotensial:

Resultatene viser at de fleste pasientene vurderer tjenestetilbudet som trygt og godt. Samtidig pekes det også på enkelte områder med rom for forbedring.

Et økende antall pasienter opplever kvaliteten på den informasjon de får om «virkning / bivirkning av behandlingen» som mangelfull. Det vil være viktig å se nærmere på spørsmål knyttet til oppfølging etter behandling, og på hvordan avdelingen kan sikre at alle pasienter er kjent med hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå problemer i etterkant av behandling.

Stadig flere rammes av kreftsykdom, og det vil være av stor viktighet å finne årsaken til at enkelte pasienter fortsatt opplever «glipper» og unødvendig ventetid. I den forbindelse må man fortsette det gode og målrettede arbeidet med tilrettelegging av gode kreftforløp. Enkelte tilbakemeldinger tyder på at det fortsatt er rom for ytterligere forbedring av pakkeforløp som går på tvers av avdelinger. Pasientene verdsetter punktlighet, og det vil også være viktig å fortsette arbeidet med god planlegging av timeavtaler slik at forsinkelser i forhold til oppsatte tider forebygges. Kontinuerlig fokus på kvalitet i alle ledd fremstår som viktig.

### 3 Resultater sengepostene

#### 3.1 Om svarerne

##### Posttilhørighet, kjønns- og aldersfordeling

Posttilhørighet:	Prosent	Antall
1K	47 %	45
2K	53 %	50
		<b>Totalt antall svar: 95 (100 %)</b>

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	52 %	50
Kvinne	48 %	45
		<b>Totalt antall svar: 95 (100 %)</b>

Aldersfordeling:			
Min: 20.0	Maks: 95.0	Gj.sn.: 68,26	Median: 71
			<b>Totalt antall svar: 95 (100 %)</b>

#### 3.2 Ventetid

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp? (*)		
Svar	Prosent	Antall
Ja	70 %	66
Nei	30 %	28
		<b>Totalt antall svar: 94 (98 %)</b>

- (\*) sammenlignet med undersøkelsen i 2014 har andelen pasienter som ble innlagt som øyeblikkelig hjelp økt med 15 %

Pasientens opplevelse av ventetid før innleggelse:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	78 %	70
Mindre enn 1 uke	11 %	10
1 - 3 uker	5 %	4
1 - 2 mndr.	3 %	3
		<b>Totalt antall svar: 87 (92 %)</b>

Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	9 %	6
Passe	89 %	59
For kort	2 %	1
		<b>Totalt antall svar: 65 (69 %)</b>

Helse Stavanger startet opp med ordningen «pakkeforløp for kreft» i 2015. I denne inngår bl.a. anbefalinger for planlegging av de ulike diagnosegruppens behandlingsforløp. Det er stort fokus på venting og ventetider. Ut fra svarene i denne undersøkelsen er det flere indikatorer som tyder på en positiv utvikling med reduksjon av ventetid, eksempelvis er antall pasienter som opplever ventetiden som «for lang» halvert sammenlignet med undersøkelsen i 2014.

Enkelte pasientkommentarer kan allikevel tyde på at det fortsatt er rom for ytterligere forbedring for pasienter som henvises over avdelingsgrenser. Pasientene sier:

- *Misfornøyd med samarbeid mellom avdelinger og behandling på andre avdelinger.*
- *Det gikk for lang tid fra jeg fikk diagnosen til noe kom videre. Ventetiden ble altfor lang.*

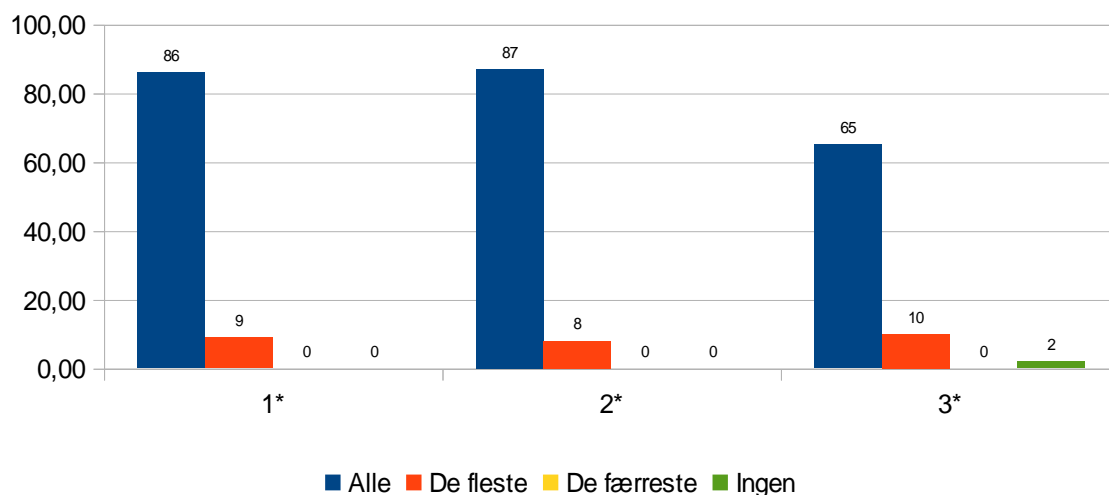
Flere pasienter har kommentarer i forhold til innleggelsesprosedyrene når komplikasjoner eller forverring av sykdommen krever akutt innleggelse. De opplever lang ventetid i akuttmottak og trekker dette fram som krevende og belastende. De sier:

- *Minst fornøyd med for lang ventetid i mottaket før overføring til avdeling.*
- *En ventetid på 8 timer i akuttmottak er helt uakseptabel.*
- *På akutten ble jeg behandlet av to studenter uten at overordnet lege var til stede. Studentene virket veldig lite erfarne og deres utrygghet skapte også utrygghet hos meg.*

### 3.3 Møte med personalet

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	79	11	3	0	93
Sykepleiere	75	15	3	0	93
Andre	42	23	6	4	75

Synes du at personalet viste deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	86	9	0	0	95
Sykepleiere	87	8	0	0	95
Andre	65	10	0	2	77



1\*) Leger

2\*) Sykepleiere

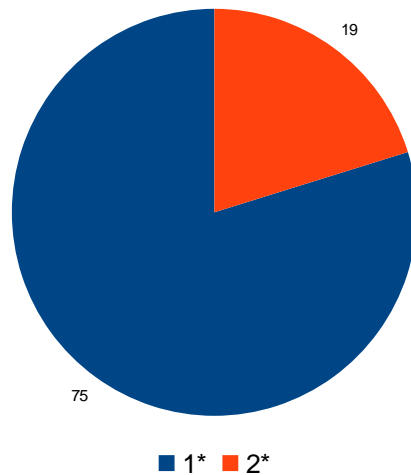
3\*) Andre

Pasientene gir mange positive og gode tilbakemeldinger på sitt møte med avdelingen/postene. Eksempler på fritekstkommentarer som beskriver dette er:

- *Alle er så blide og imøtekommende. Alle ønsker bare det beste.*
- *Veldig fornøyd med sykepleierne og legene, ble ivaretatt på en veldig omsorgsfull måte*
- *Føler meg utrolig godt mottatt og ivaretatt. Føler genuint at de bryr seg om meg og ønsker å hjelpe meg.*
- *Synes alle gjør det de kan. Hyggelig imøtekommende leger, sykepleiere og øvrig personale. Alle gjør en kjempejobb, og jeg ble godt ivaretatt, og gjør det fremdeles!!!*

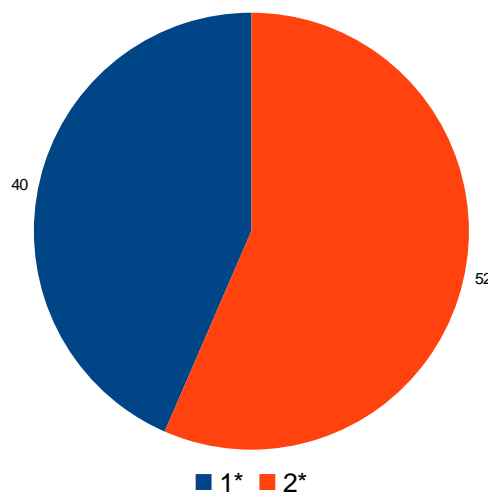
### 3.4 Organisering av tjenestene

Vet du hvilken lege som var/er ansvarlig for behandlingen av deg?		
Svar	Prosent	Antall
Ja (1*)	80 %	75
Nei (2*)	20 %	19
		<b>Totalt antall svar: 94 (98 %)</b>



Positiv utviklingstrend.  
Større andel pasienter vet nå hvem pasientansvarlig lege er.

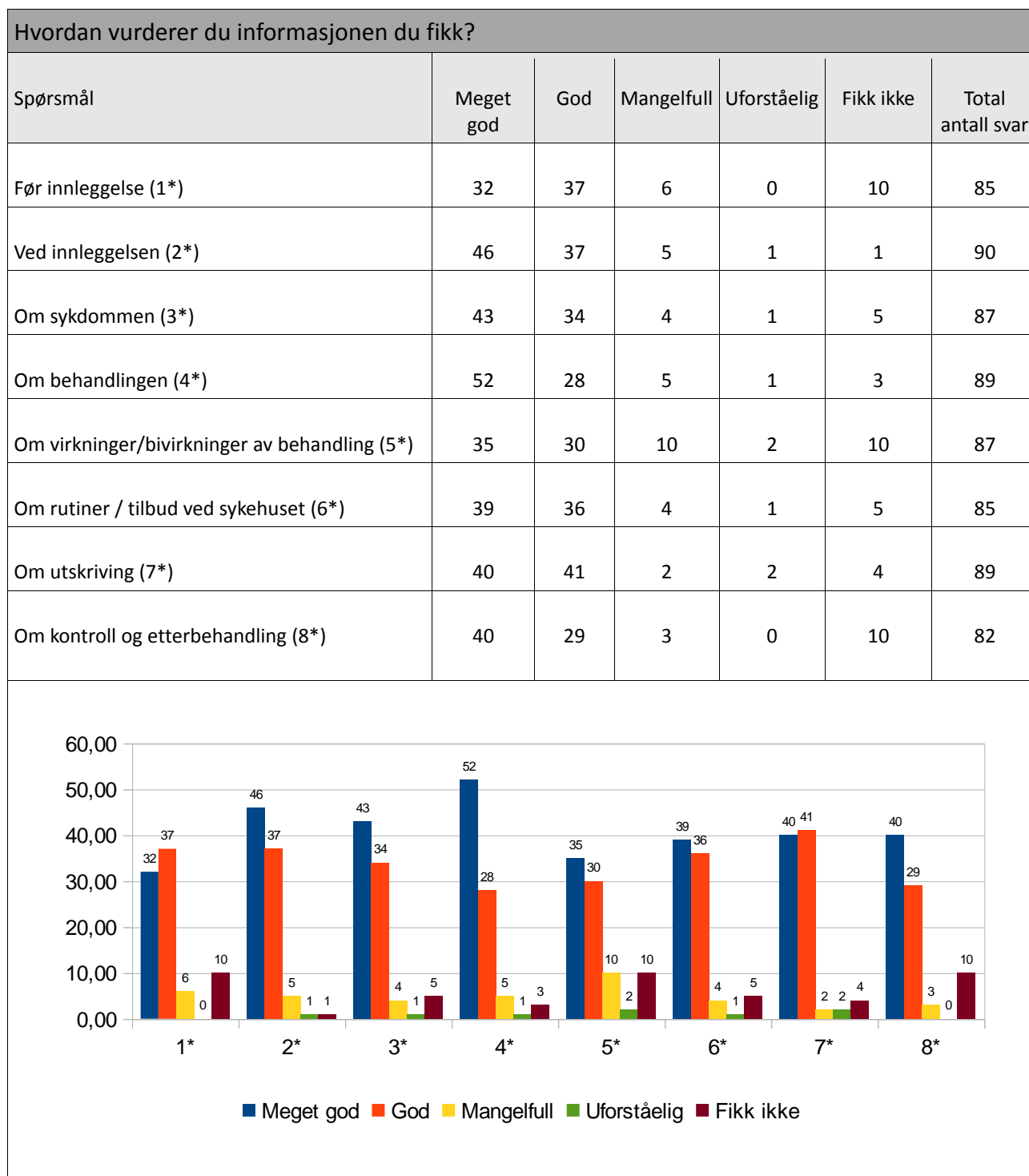
Vet du hvem som var/er din ansvarlige sykepleier på posten?			
Svar	Prosent av totalt antall svar	Antall 1K	Antall 2K
Ja (1*)	44 %	22	18
Nei (2*)	56 %	21	31
		<b>Totalt antall svar: 92 (96 %)</b>	



Reduksjon i antall pasienter som vet hvem pasientansvarlig sykepleier er. I hovedsak skyldes dette omlegging av en rekke behandlingsforløp. Liggetidene er kortere, og behandlingen i stor grad endret til dagbehandling. På sengepostene får pasientene fortrinnsvis nå tildelt gruppetilhørighet. Kontinuitet blir i større grad sikret av pasientansvarlige sykepleiere / primær- og sekundærkontakter på dagbehandlingsenhetene.



### 3.5 Informasjon



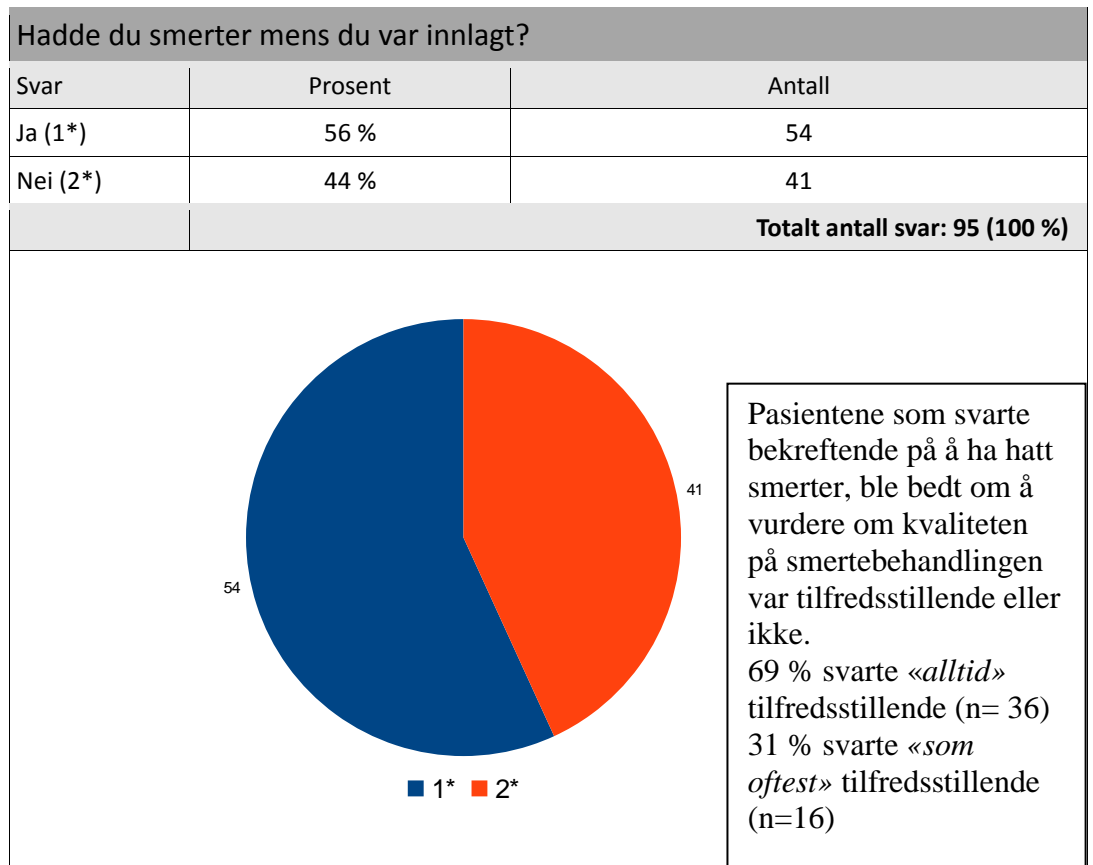
Ut fra tabellen og grafen ovenfor ser man at de fleste pasienter opplever å få god informasjon om utredning, diagnostikk og behandling. Når man sammenligner resultater fra tidligere undersøkelser, scorer et område dårligere. Det er nå et økende antall pasienter som vurderer kvaliteten på informasjon om «virkninger / bivirkninger» som mangelfull, uforståelig eller ikke mottatt.

Mange pasienter mottar og gjennomfører avanserte behandlingsforløp. I et pasientsikkerhetsperspektiv er det av stor viktighet at de vet hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner eller problemer etter behandling. Tabellen nedenfor viser at de aller fleste svarer bekreftende på at de er kjent med hva de skal gjøre hvis så skulle skje.

Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter hjemkomst?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	88 %	84
Nei	12 %	11
		<b>Totalt antall svar: 95 (100 %)</b>

### 3.6 Kvalitet på tjenestene

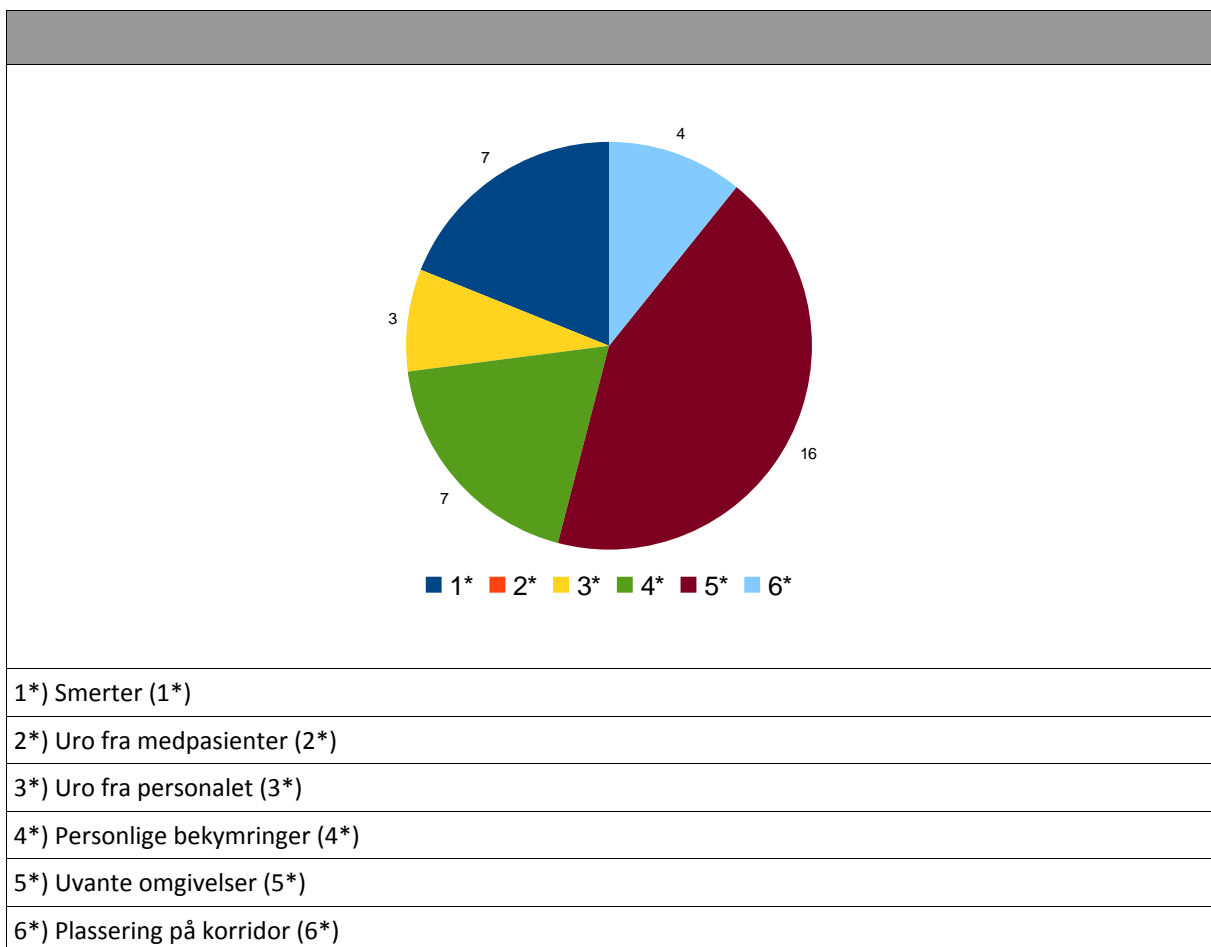
#### 3.6.1 Smertebehandling



### 3.6.2 Søvn

Hadde du god nattesøvn på sykehuset?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	70 %	66
Nei	30 %	29
		<b>Totalt antall svar: 95 (100 %)</b>

Dersom du svarte "nei" på forrige spørsmål, skyldes mangelen på søvn? (*)		
Svar	Prosent	Antall
Smerter (1*)	25 %	7
Uro fra medpasienter (2*)	0 %	0
Uro fra personalet (3*)	11 %	3
Personlige bekymringer (4*)	21 %	7
Uvante omgivelser (5*)	57 %	16
Plassering på corridor (6*)	15 %	4
(*) mer enn ett svar mulig		<b>Totalt antall svar: 37 (29)</b>

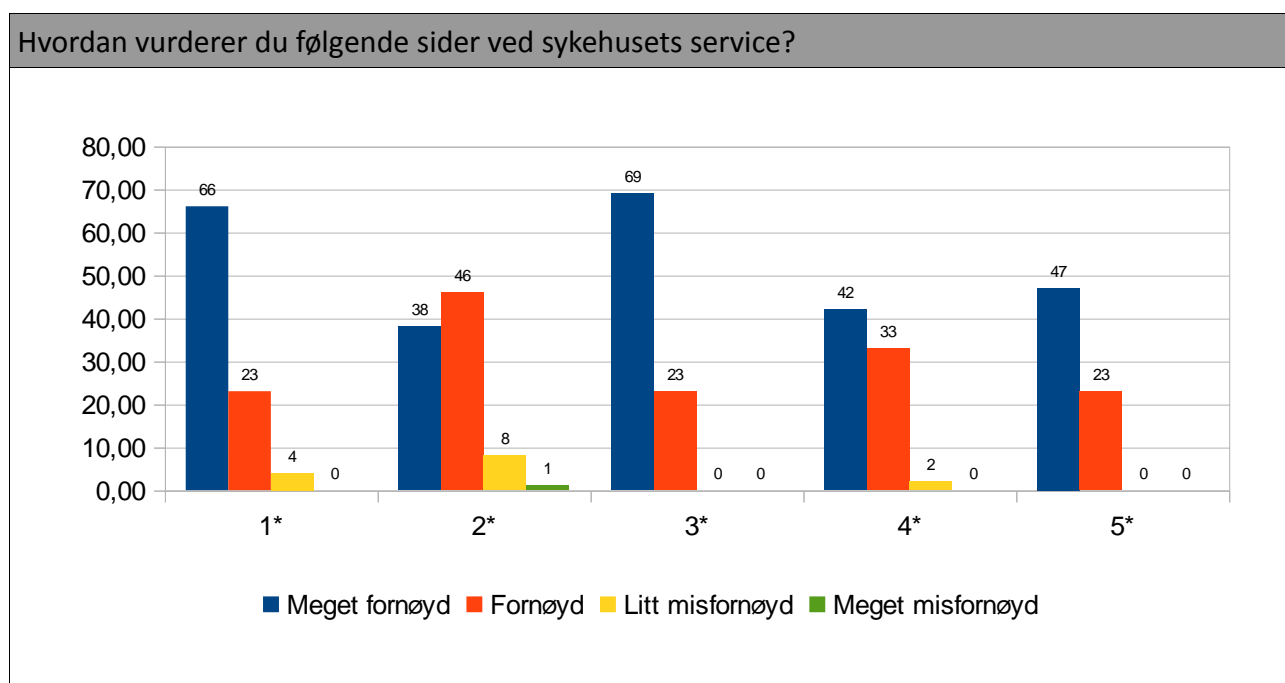


### 3.6.3 Sykehusets service

Pasientene vurderer de ulike sidene ved sykehusets service noe forskjellig. Med unntak av brødmaten er de godt fornøyd med mat og drikke, med besøkstider, telefon, kiosk og kafeteria. Når det kommer til renhold, er de også stort sett fornøyd, men her kan det muligens være rom for litt forbedring.

- *Mest fornøyd med service og vennlighet.*
- *Mest fornøyd med service og omsorg. Totalbildet er stort sett OK.*
- *Minst fornøyd med tørt brød når matlysten mangler.*
- *Misfornøyd med brødmat, det er som svamp. Savner mer «fast» brød.*

Hvordan vurderer du følgende sider ved sykehusets service?					
Spørsmål	Meget fornøyd	Fornøyd	Litt misfornøyd	Meget misfornøyd	Totalt antall svar
Mat og drikke (1*)	66	23	4	0	93
Renhold (2*)	38	46	8	1	93
Besøkstider (3*)	69	23	0	0	92
Kiosk/cafeteria (4*)	42	33	2	0	77
Telefon (5*)	47	23	0	0	70



### 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 (1*)	81	13	1	0	95
Jeg opplever medbestemmelse for egen sykdom / behandling (2*)	57	23	5	1	86
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov (3*)	75	14	1	0	90

Spørsmål	Enig	Stort sett enig	Mest uenig	Helt uenig
1*)	81	13	1	0
2*)	57	23	5	1
3*)	75	14	1	0

1*) Jeg er trygg på at sykehuset gir meg den hjelpen jeg trenger
2*) Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling
3*) Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov

Tabellene ovenfor viser en positiv utvikling. Ved å sammenligne med tidligere undersøkelser ser vi at en større andel av pasientene har tillit til sykehuset. De føler seg ivaretatt og opplever medbestemmelse for egen sykdom og behandling. De sier:

- *Føler meg godt mottatt, og trygg på sykehuset.*
- *Fornøyd med all oppfølging som jeg får på sykehuset*
- *«Er veldig fornøyd med behandlingen fra personalet fra lege til sykepleier til renholder. Alle er smilende, hyggelige og gir trygghet»*

### 3.8 Oppsummering

De aller fleste pasientene opplever å ha tillit til sykehuset. Pasientene kommer med mange positive tilbakemeldinger, og i fritekstkommentarene trekkes viktigheten av det mellommenneskelige og relasjonelle fram. Følgende pasientutsagn beskriver dette: «Jeg hadde en følelse av at jeg ble tatt vare på, og alle var hyggelige.» og «Jeg er fornøyd med hele avdelingen. Jeg blir godt ivaretatt, og alle er meget hjelpsomme!».

Ved å sammenligne resultatene med tidligere undersøkelser, kan det synes som om pasientene selv har fått bedre oversikt over utredning, diagnostikk og behandling. Det synes også som om de i mindre grad opplever unødvendig venting før de kommer i gang med behandling. Dette er en svært positiv utvikling. Det er grunn til å tro at innføringen av «pakkeforløp for kreft» er medvirkende årsak til dette.

#### Områder med forbedringspotensial:

De aller fleste av avdelingens pasienter mottar avansert kreftbehandling. En helsefremmende tilnærming med kartlegging og behandling av symptomer og ubehag vil for denne pasientgruppen være av stor viktighet da lindring av disse vil gi bedre livskvalitet, bedre velvære og gjør det lettere å delta i dagliglivets aktiviteter. Noen av svarene tyder på at et kontinuerlig fokus på smerter og smertelindring er viktig. Kanskje bør det rettes et enda større fokus mot kartlegging av pasientenes symptomer og ubehag? Resultatene tilsier at det bør rettes et større fokus på informasjon om «virkning / bivirkning» av behandlingen. I et pasientsikkerhetsperspektiv er det viktig å sikre at alle pasienter er kjent med hva de skal gjøre hvis det oppstår forverring av sykdommen / problemer etter utskriving.

Sengepostene har stort fokus på liggetider og tidlig utskriving. Mange pasientforløp er snudd fra «døgn til dag». I årets undersøkelse er antall øyeblikkelig hjelp innleggelser økende. I utgangspunktet er det nå kun pasienter med kompliserte behandlingsforløp og de sykeste syke som får sin behandling som inneliggende. Ett unntak fra dette er pasienter som innlegges til væskebehandling som forberedelse til CT-undersøkelser. Flere pasienter kommenterer på denne praksis. Det oppleves slitsomt med lite søvn og urolige netter på korridor. Kanskje bør man se på muligheten for å justere retningslinjene? Innleggelsesrutinene for ordningen rundt «åpen kontakt» bør kanskje også gjennomgås på ny / evt. revideres da lang ventetid i akuttmottak oppleves svært belastende for de av våre pasienter som må legges inn tiltrengende øyeblikkelig hjelp.

Når det gjelder sykehusets service, er det renhold som scorer dårligst. Da ivaretagelse av innemiljøet er med på å gi pasienter og pårørende opplevelse av et godt og sikkert opphold, burde det kanskje vurderes en mer omfattende opplæring i praktiske smitteforebyggende tiltak for renholdspersonell?

Det er fortsatt noen logistikkutfordringer knyttet til henvisninger over avdelingsgrenser internt i sykehuset. Dette må det jobbes videre med slik at alle kreftforløp kan oppleves som sømløse og godt organisert uten unødvendige ikke-medisinske begrunnede forsinkelser. Målsetting må være at alle pasienter er like godt fornøyd som pasienten som oppsummerer sin erfaring på følgende måte: «Meget fornøyd med effektiviteten. Føler at alle har stått på alt de kunne for å gi oss den beste hjelp. Veldig fornøyd med informasjonen underveis.»