

**Avdeling for blod- og kreftsykdommer**

# **Pasienterfaringer**

Resultater etter lokal brukerundersøkelse høsten 2018



## **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 2018 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

Avdelingens mål er å yte profesjonell og omsorgsfull hjelp. I den forbindelse er pasientens stemme viktig. Siden avdelingen åpnet i 1999 er det jevnlig gjennomført lokale spørreundersøkelser, i snitt hvert andre år. Resultatene fra disse undersøkelsene gir mye god informasjon om pasientenes opplevelser og erfaringer med avdelingens utrednings- og behandlingstilbud, med pleie og omsorg. Dette har vært og *er* en viktig informasjonskilde i forbindelse med virksomhetsstyring og i arbeidet med systematiske kvalitetsforbedrende tiltak og utvikling av tjenestene.

Undersøkelsene i 2018 er i store trekk gjennomført på samme måte som tidligere. Dette muliggjør sammenligning og registrering av endringer over tid.

## 1.2 Om undersøkelsen

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

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

For å utdype de kvantitative spørsmålene er det avslutningsvis i begge spørreskjema inkludert et åpent spørsmål der pasienten med egne ord kan beskrive 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 sentrale tema relatert til pasientenes opplevelse av informasjon om utredning- og behandling 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 imot og møtt på avdelingene.

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

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

#### *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

Totalt ble 475 pasienter inkludert i undersøkelsen i 2018. Pasientene fikk tilsendt informasjonsskriv og spørreskjema per post. Spørreskjemaet kunne enten besvares på papir eller elektronisk via personlig kode knyttet til linken **svaross.ihelse.net**.

Det ble ikke sendt purring til pasienter som valgte å ikke svare.

Ut fra en fordelingsnøkkel fikk totalt 275 pasienter på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling tilsendt spørreskjema (25 pasienter hos MPT samt 50 pasienter per enhet forøvrig). 159 pasienter besvarte undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 57 %.

På sengepostene fikk totalt 200 pasienter tilsendt spørreskjema (100 per post). Totalt besvarte 97 pasienter undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 48 %.

Andelen elektroniske svar utgjør 16 %. Dette er en økning på 4 % sammenlignet med undersøkelsen i 2016.

Følgende pasientgrupper ble ikke inkludert i undersøkelsen:

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

## 1.5 Om analyse / registrering av svar

Pasientenes svar er registrert i analyseverktøyet Corporater Surveyor. Dette verktøyet er bl.a. utviklet for innhenting og bearbeiding av svar fra pasienterfæringsundersøkelser. Driftsansvaret ligger i Helse Vest IKT, og ivaretagelse av konfidensialitet sikres gjennom 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 de ulike svaralternativene.

## 1.7 Godkjenning

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

## 2.0 Resultater poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling

### 2.1 Om svarene

Avdelingstilhørighet, kjønns- og aldersfordeling:

Avdelingstilhørighet:	Antall utsendte spørreskjema	Antall svar
Hematologisk dagbehandling / poliklinikk	50	26
Onkologisk dagbehandling / poliklinikk	100	55
Onkologisk dagbehandling / poliklinikk, Hillevåg	50	27
Palliativt senter – MPT poliklinikk	25	13
Strålebehandling	50	38
	<b>Totalt antall svar: 159 (100 %)</b>	

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	52 %	82
Kvinne	48 %	77
	<b>Totalt antall svar: 159 (100 %)</b>	

Aldersfordeling:			
Min: 30.0	Maks: 89.0	Gj.sn.: 65,2	Median: 68

### 2.2 Ventetid:

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	17 %	27
Nei	75 %	117
Vet ikke	8 %	12
	<b>Totalt antall svar: 156 (98 %)</b>	

Pasientens ventetid før konsultasjon:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	26 %	39
mindre enn 1 uke	20 %	30
1 - 3 uker	32 %	47
1 - 2 mndr.	19 %	28
		<b>Totalt antall svar: 149 (93 %)</b>

Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	15 %	23
Passe	84 %	126
For kort	1 %	2
		<b>Totalt antall svar: 151 (94 %)</b>

Pasientene har forventninger om at helsetjenestene skal være forutsigbare og godt koordinert uten unødige forsinkelser. Det er gledelig å se at det nå er færre pasienter som opplever ventetiden før behandling som «for lang» (15 % nå mot 22 % i 2014). Pasientens tilbakemeldinger i fritekst kan også tyde på at pasientene selv har økt kunnskap om behandlingsforløpene.

Pasienter som utdyper sine svar sier:

- *Pakkeforløpet fungerte bra. Meget bra for meg i forbindelse med kreften.*
- *Veldig bra opplegg på alt. Kom inn i et pakkeforløp som følges til punkt og prikke. God oppfølging og behandling.*
- *Det er svært betryggende og positivt at avdelingen har en kreftkoordinator og strålekoordinator som det er mulig å ta kontakt med på telefon. De tar telefonen, er vennlige og hyggelige, undersøker dersom de ikke kan svare med en gang og ringer tilbake.*
- *Veldig fornøyd med rask behandling, og tryggheten med å være i denne «pakken». Veldig kjekt med egen kreftkoordinator.*

Gode rutiner for behandling av henvisninger og tverrfaglig samarbeid over avdelingsgrensene er viktig og gir et godt utgangspunkt for planlegging av gode pasientforløp uten unødvendige forsinkelser. I pakkeforløpene er det definert frister for oppstart av behandling.

Enkelte ganger kan det å stille korrekt diagnose trekke ut i tid. Når det må tas nye biopsier, evt. andre tilleggsundersøkelser, oppleves denne tiden som lang og belastende. Tilhelingsperioden etter kirurgi oppleves tilsvarende lang. Pasientene sier:

- *Selve utredningen tok nesten åtte uker. Det burde gått raskere. Må pasienten alltid vente en uke på prøvesvar før neste prøve? Når alle vet at det er mange prøver, burde man kanskje tatt dem fortløpende for å spare tid?*
- *Ble operert raskt, men det tok for lang tid før jeg fikk vite om det var spredning.*
- *Det gikk for lang tid fra diagnositidspunkt til behandling.*
- *Synes det gikk lang tid fra jeg fikk diagnosen til jeg fikk strålebehandling.*
- *Nå vet jeg hvem jeg skal forholde meg til. Før jeg kom til ABK, var det vanskelig å finne ut hvem som var ansvarlig for meg (sengepost, lege, fastlege?). Vanskelig å få svar.*

Disse tilbakemeldingene kan tyde på at det er rom for forbedring når det gjelder informasjon og forklaring både på årsaken til at utredningsforløp kan trekke ut i tid og på hvorfor det må gå en viss tid fra kirurgi til oppstart av behandling med kjemoterapi eller strålebehandling.

### 2.3 Organisering av tjenestene

Pasientene verdsetter kontinuitet og punktlighet i behandlingsforløpet. Respekt for pasientens tid er viktig. Det inngir tillit når avtaler holdes. Eksempler på pasientutsagn som bekrefter dette er:

- *Veldig bra opplegg fra fastlegen sin henvisning. Kjapp og ivaretagende behandling. Dyktige og imøtekommende fagfolk. Beste anbefalinger! Kort ventetid!*
- *Mest fornøyd med mottakelsen jeg får når jeg møter opp!*

Flere trekker fram følgende forbedringsområde:

- *Jeg synes det hadde vært greit med en lege som jeg kunne forholde meg til. Det har vært en ny lege ved hvert besøk/kontroll.*

Mange pasienter går i lange og tidkrevende behandlingsforløp. Pasientene opplever at punktligheten på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling som relativt god, jfr. tabellene nedenfor.

Kom du inn til legen / sykepleieren / stråleterapeuten til avtalt tid?		
Svar	Prosent	Antall
Før tiden	3 %	5
Til avtalt tid	86 %	134
Ventet 15 - 60 minutter	11 %	17
Ventet mer enn 1 time	0 %	0
		<b>Totalt antall svar: 156 (98 %)</b>



## 2.4 Informasjon

Ut fra tabellen nedenfor ser man at de fleste pasienter opplever å få god informasjon om utredning, diagnostikk og behandling. Når man sammenligner med resultatene fra tidligere pasienterfaringsundersøkelser, er utviklingstrenden gledelig og det er et økende antall pasienter opplever informasjonen som «meget god» eller «god».

Hvordan vurderer du informasjonen du fikk om:						
	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Totalt antall svar
Hva som skulle skje	125	28	3	2	0	158
Sykdommen	100	49	5	1	1	156
Behandlingen	115	37	4	0	2	158
Virkninger/bivirkninger ved behandlingen	85	55	11	2	4	157
Rutiner / tilbud ved sykehuset	85	52	4	2	9	152

Det er en økende bevissthet både hos pasientene og i media rundt senskader og virkning og bivirkning av kreftbehandling. På dette området er det fortsatt forbedringspotensial i forhold til den informasjon som gis til pasientene.

Følgende pasientutsagn beskriver dette:

- *Savner mer informasjon om bivirkninger og senskader*
- *Misfornøyd med mangelfull informasjon om alvorlige bivirkninger*

Mange pasienter mottar og gjennomfører avanserte behandlingsopplegg. I et sikkerhetsperspektiv er det av stor viktighet at pasientene vet hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner etter behandling. De aller fleste pasientene 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 behandling?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	94 %	148
Nei	6 %	9
<b>Totalt antall svar: 157 (98 %)</b>		

## 2.5 Møte med personalet

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

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	133	21	2	1	157
Sykepleiere	124	22	2	0	148
Stråleterapeuter	71	14	0	7	92
Andre	56	18	2	11	87

Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	138	18	1	0	157
Sykepleiere	145	7	0	0	152
Kontorpersonale	139	7	1	1	148
Stråleterapeuter	82	4	0	3	89
Andre	70	8	0	5	83

Eksempler på fritekstkommentarer som beskriver pasientenes møte med avdelingen:

- *møtt med ekte omsorg og profesjonalitet*
- *er mest fornøyd med helheten og den gode kommunikasjonen med avdelingen*
- *jeg traff mange fantastiske, omsorgsfulle mennesker som både var profesjonelle og medmennesker*
- *mest fornøyd med den fine og vennlige måten jeg ble mottatt på*
- *Mest fornøyd med veldig imøtekommende personell i den daglige behandlingen*
- *Mest fornøyd med at jeg er blitt møtt med en vennlig tone, og at jeg er blitt tatt på alvor.*
- *Jeg er svært godt fornøyd med møtet med både leger og sykepleiere. God informasjon og faglig dyktige.*
- *Hele opplegget var topp. Personalet var vennlige og i godt humør. Servering av kaffe, vafler og smørbrød var et flott tilbud. All ros til Odd Fellow og Rebekkalosjen.*

## 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	131	25	1	2	159
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	105	37	7	3	152
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	127	26	2	2	157

Sammenlignet med tidligere undersøkelser viser resultatene en gledelig og positiv utviklingstrend der en ser en dreining mot at et høyere antall pasienter er «enig» i de ulike utsagnene. Dette sier også mange noe om i fritekstkommentarene der de formidler at de opplever seg sett og hørt, og at de vurderer tjenestetilbudet som trygt og godt. Eksempler på dette er:

- *Har vært veldig fornøyd gjennom hele sykdomsforløpet. Har følt at jeg er blitt godt ivaretatt. Spesielt på den første avdelinger der jeg fikk diagnosen. Kunne ikke blitt møtt på en finere og verdigere måte av leger og sykepleiere. De ga meg ro og trygghet på at jeg var i de beste hender.*
- *Jeg er veldig godt fornøyd med alt. De fleste er oppriktig interessert i mitt beste, og viser respekt, omsorg og nestekjærighet. Det er en flott avdeling.*
- *Til tross for tøff behandling og mange bivirkninger har jeg fått god behandling ved ABK. Fantastisk helsepersonell og fantastisk opplegg. Får inntrykk av at alle på kreftavdelingen ønsker å gjøre det beste for pasientene sine!*

## 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 en positiv utviklingstrend for de fleste temaene.

Det er gledelig å se at avdelingens verdigrunnlag «respekt» gjenfinnes i pasientenes tilbakemeldinger. 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*».

Hele 75 av 121 pasienter kommer med fritekstkommentarer. De aller fleste sier noe om hvordan de opplever seg sett og hørt, og en del utdyper egne erfaringer med kvaliteten på den hjelpen de får / har fått.

Fritekstkommentarene tyder på at pasientene i denne undersøkelsen har mer kunnskap og bedre oversikt over eget behandlingsforløp. Opprettelsen av pasientskoler for de største pasientgruppene kan også være en medvirkende årsak.

#### 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.

Det gjøres mye godt arbeid i forhold til informasjon, men resultatene tilsier også at det må holdes et kontinuerlig fokus på dette. Likeledes må det jobbes med å forbedre kontinuiteten på legesiden. Tilbakemeldingene fra pasienter som opplever å «falle mellom stoler», som er misfornøyd med utredning- og/eller behandlingsforløpet, og som ikke opplever seg sett og hørt må tas til etterretning og tiltak bør iverksettes.

### 3 Resultater sengepostene

#### 3.1 Om svarerne

##### Posttilhørighet, kjønns- og aldersfordeling

Posttilhørighet:	Prosent	Antall
1K	54 %	52
2K	46 %	45
<b>Totalt antall svar: 97 (100 %)</b>		

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	56 %	54
Kvinne	44 %	43
<b>Totalt antall svar: 97 (100 %)</b>		

Aldersfordeling:			
Min: 18.0	Maks: 91.0	Gj.sn.: 66,6	Median: 68
<b>Totalt antall svar: 97 (100 %)</b>			

#### 3.2 Ventetid

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp? (*)		
Svar	Prosent	Antall
Ja	71 %	69
Nei	26 %	25
Vet ikke	3 %	3
<b>Totalt antall svar: 97 (100 %)</b>		

(\*) sammenlignet med tidligere undersøkelser kan det se ut for at andelen øyeblikkelig hjelp innleggelser holder seg på et noenlunde stabilt nivå. Samtidig må en nok ta høyde for at begrepet «øyeblikkelig hjelp» kanskje kan tolkes litt ulikt fra pasient til pasient, jfr. tabellen nedenfor.

Pasientens ventetid før innleggelse:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	84 %	80
Mindre enn 1 uke	8 %	8
1 - 3 uker	5 %	5
1 - 2 mndr.	2 %	2
		<b>Totalt antall svar: 95 (97 %)</b>
Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	6 %	4
Passe	93 %	67
For kort	1 %	1
		<b>Totalt antall svar: 72 (74 %)</b>

Det er stort fokus på å opprettholde ventelistegarantiene i avdelingen, og vi ser at ordningen med «pakkeforløp for kreft» har hatt en gunstig innvirkning på disse. Dette gjenspeiles også i pasientenes svar, og vi ser en positiv utvikling 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 6 % i 2018.

Avdelingens pasienter mottar avansert og kompleks kreftbehandling. Behandlingsforløpene kan medføre både behov for råd og veiledning fra sengepostenes personal mellom behandlingene og behov for akutte innleggelser. Flere pasienter sier noe om hvordan de opplever sin kontakt med sykehuset når komplikasjoner eller forverring av sykdommen oppstår:

- *Er meget fornøyd med de svarene jeg har fått når jeg har tatt telefonisk kontakt med sykehuset.*
- *Ved kontakt om sykdommen får vi fort hjelp og vurdering om innleggelse.*
- *Veldig fornøyd med ordningen med «åpen kontakt». Den gir stor trygghet. Kjempeflinke og gode leger og sykepleiere. Jeg føler meg trygg.*

### 3.3 Møte med personalet

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	83	13	1	0	97
Sykepleiere	76	20	0	0	96
Andre	44	20	4	5	73

Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	88	7	1	1	97
Sykepleiere	87	9	1	0	97
Andre	71	6	1	1	79

Pasientene gir mange positive og gode tilbakemeldinger om hvordan de blir møtt når de kommer til postene. Eksempler på fritekstkommentarer som beskriver dette er:

- *Mest fornøyd med sykepleierne og legene som er veldig imøtekommende og hyggelige. Får alltid svar på spørsmål.*
- *Faglig veldig bra, profesjonelle. Bare positivt. Flinke, omsorgsfulle og flotte medarbeidere. Nydelige sykepleiere og leger.*
- *Mest fornøyd med at alle etter hvert kjenner meg, sykdommen og tilstanden min. Pleiepersonalet er oppdatert, jeg må ikke bruke tid og krefter på å fortelle om igjen og om igjen.*
- *Jeg må bare berømme alle, både leger, sykepleiere og hjelpepleiere og andre for en god opplevelse. Jeg følte meg trygg og godt ivaretatt.*

### 3.4 Organisering av tjenestene

Kontinuitet i pasientbehandlingen etterspørres fra mange hold, og det er gledelig å se at et økende antall pasienter både vet hvem som er pasientansvarlig lege og hvem som er pasientansvarlig sykepleier. Årsaken til dette kan sees i sammenheng med at de pasientene som vil kunne få gjentatte sykehusopphold tildeles gruppetilhørighet på sengepostene.

Vet du hvilken lege som var/er ansvarlig for behandlingen av deg?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	85.42%	82
Nei	14.58%	14
<b>Totalt antall svar: 96 (98%)</b>		

Vet du hvem som var/er din ansvarlige sykepleier (primærsykepleier) på posten?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	63.16%	60
Nei	36.84%	35
<b>Totalt antall svar: 95 (97%)</b>		

### 3.5 Informasjon

Hvordan vurderer du informasjonen du fikk?						
Spørsmål	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Total antall svar
Før innleggelse	46	34	4	0	5	89
Ved innleggelsen	56	37	3	0	1	97
Om sykdommen	56	32	4	2	2	96
Om behandlingen	65	25	4	0	2	96
Om virkninger/bivirkninger av behandling	40	39	6	1	7	93
Om rutiner / tilbud ved sykehuset	51	38	1	0	5	95
Om utskriving	51	38	3	1	2	95
Om kontroll og etterbehandling	49	30	1	1	9	90

Ut fra tabellen ser man at de fleste pasienter opplever å få god informasjon om utredning, diagnostikk og behandling. Når man sammenligner resultater fra tidligere undersøkelser, ser man en positiv utviklingstrend. Dette har det vært jobbet målrettet med i avdelingen, og utviklingstrenden er gledelig. Samtidig ser vi også at det gode arbeidet må fortsette. Det er fortsatt noe forbedringspotensial, spesielt når det gjelder informasjon om «virkninger / bivirkninger av behandlingen».

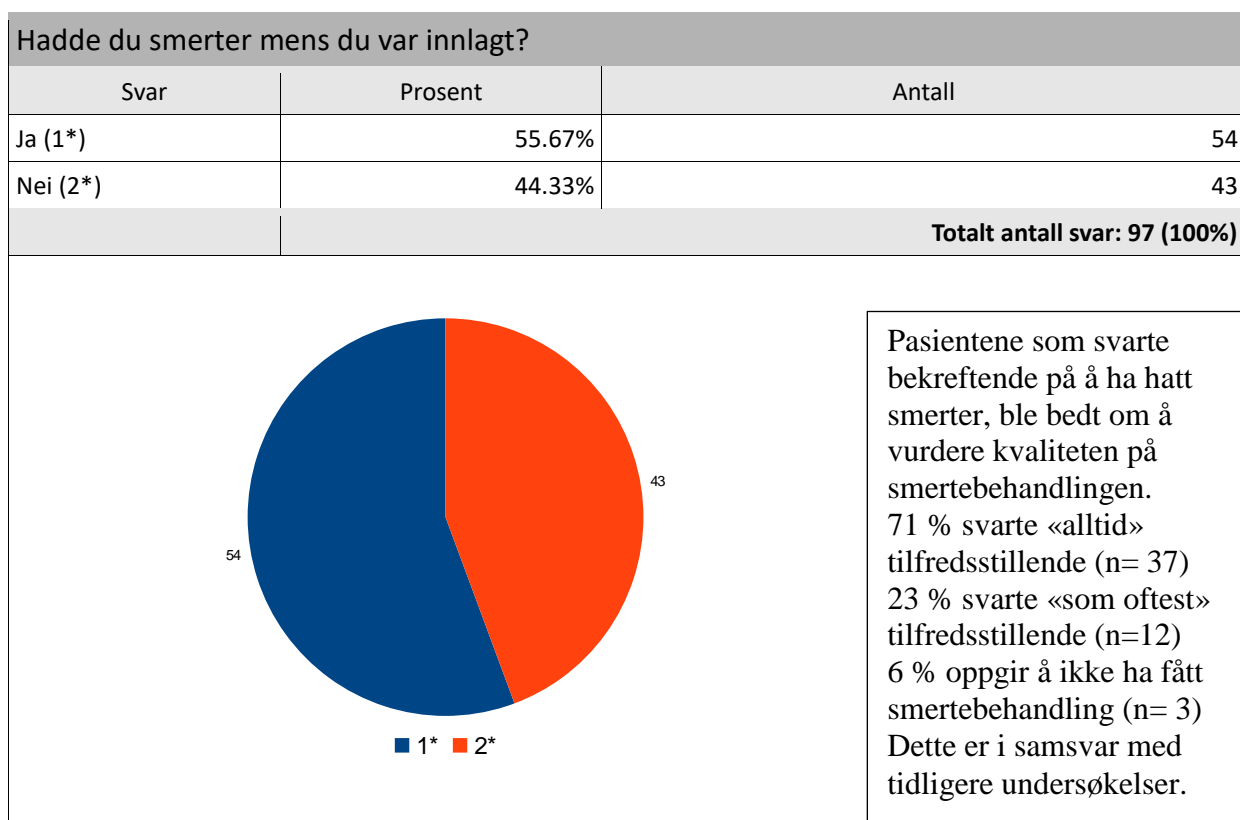
Mange pasienter mottar og gjennomfører avanserte behandlingsforløp. I et pasientsikkerhetsperspektiv er det av stor viktighet at de er kjent med hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner etter behandling. Sammenlignet med tidligere undersøkelser er andelen som svarer bekreftende på at de vet dette økende (fra 88 % til 92 %), jfr. tabellen nedenfor.

Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter hjemkomst?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	92 %	88
Nei	8 %	8
<b>Totalt antall svar: 96 (98 %)</b>		



### 3.6 Kvalitet på tjenestene

#### 3.6.1 Smertebehandling

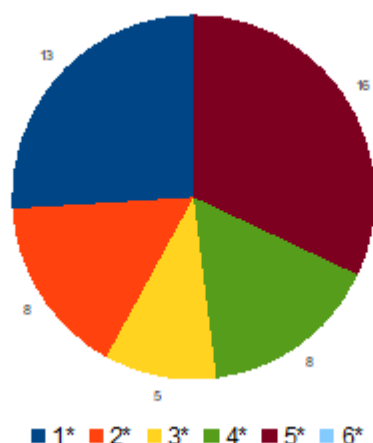


#### 3.6.2 Søvn

Hadde du god nattesøvn på sykehuset?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	60 %	58
Nei	40 %	39
<b>Totalt antall svar: 97 (100 %)</b>		

Dersom du svarte "nei" på forrige spørsmål, skyldes mangelen på søvn? (*)		
Svar	Prosent	Antall
Smerter (1*)	34 %	13
Uro fra medpasienter (2*)	21 %	8
Uro fra personalet (3*)	13 %	5
Personlige bekymringer (4*)	21 %	8
Uvante omgivelser (5*)	42 %	16
(*) mer enn ett svar mulig	<b>Totalt antall svar: 50 (39)</b>	

Totalt antall svar: 50 (flere valg mulig n=38)



1\*) Smerter (blått)

2\*) Uro fra medpasienter (rødt)

3\*) Uro fra personalet (gult)

4\*) Personlige bekymringer (grønt)

5\*) Uvante omgivelser (brunt)

6\*) Plassering på korridor (ingen pasienter oppgir dette som grunn for mangel på søvn)

### 3.6.3 Sykehusets service

Pasientene vurderer de ulike sidene ved sykehusets service noe forskjellig. Helhetsbildet er positivt, men det er flere som oppgir å være misfornøyd med mat og drikke. Det etterlyses mer frukt og grønt og mer variert og sunnere brødmat. Når det kommer til renhold, ser vi en klar forbedring siden forrige undersøkelse, men her er det fortsatt litt å gå på. Alle oppgir å være fornøyd med åpen besøkstid, og med å kunne benytte egen mobiltelefon. De som oppgir å være misfornøyd med kiosk og kafeteria grunnir dette med høyt prisnivå. Pasientene sier:

- *Svært god service og flinke og hyggelig personal*
- *Good service and friendly, attentive staff*

Hvordan vurderer du følgende sider ved sykehusets service?

Spørsmål	Meget fornøyd	Fornøyd	Litt misfornøyd	Meget misfornøyd	Totalt antall svar
Mat og drikke	61	29	6	1	97
Renhold	51	36	7	2	96
Besøktider	78	16	0	0	94
Kiosk/cafeteria	43	32	5	2	82
Telefon	48	22	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	84	11	1	1	97
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	73	18	3	0	94
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	84	10	1	1	96

Tabellene ovenfor viser en positiv utviklingstrend. Ved å sammenligne med tidligere undersøkelser ser vi at en gledelig dreining fra «stort sett enig» til «enig». Pasientene sier:

- *God trygghetsfølelse*
- *Jeg er mest fornøyd med den måten man blir behandlet på som person. Den respekten for meg som pasient som blir vist.*
- *Kompetent personale, klar til å hjelpe. Personalet bryr seg.*

### 3.8 Oppsummering fra sengepostene

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. Avdelingens verdigrunnlag «respekt» gjenfinnes i pasientenes svar: *«meget fornøyd med både med leger, sykepleiere og annet personell, jeg møtte bare fantastisk flotte mennesker, meget forekommende og blide personer på alle trinn!»*. Pasientene opplever seg sett og hørt.

Ved å sammenligne resultatene med tidligere undersøkelser kan det se ut for at pasientene selv har fått bedre oversikt over egen utredning, diagnostikk og behandling. Dette er en svært positiv utvikling og veldig viktig i et pasientsikkerhetsperspektiv. Det er grunn til å tro at etableringen av pasientskoler og opprettelsen av forløpskoordinatorstillinger og «pakkeforløp for kreft» er medvirkende årsaker.

#### Områder med forbedringspotensial:

Pasientene etterlyser mer informasjon om virkning / bivirkning av behandlingen og informasjon om seneffekter av behandlingen. Dette området bør få større fokus fremover. En helsefremmende tilnærming med forebygging av ubehag vil for denne pasientgruppen kunne være av stor viktighet da det både vil kunne gi bedre livskvalitet og bedre velvære.

Det gjøres mye godt arbeid i forhold til informasjon, men resultatene tilsier også at dette er et område avdelingen må ha kontinuerlig fokus på. Det er også viktig å ha stadig fokus på bedring av pasientenes opplevelse av et trygt, godt møte med kompetent helsepersonell ved avdelingen.