

Avdeling for blod- og kreftsykdommer

Pasienterfaringer

Resultater etter lokal brukerundersøkelse høsten 2020



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 Oppsummering	
3. Resultater sengepostene	Side 11
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	

1 Om rapporten

Høsten 2020 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 et viktig. Siden kreftavdelingen åpnet i 1999 er det jevnlig gjennomført lokale spørreundersøkelser, i snitt hvert andre år. Resultatene fra disse beskriver kvaliteten på avdelingene slik den oppleves fra pasientenes side, og omhandler både utrednings- og behandlingstilbudet og pleie- og omsorgstilbudet.

Undersøkelsen i 2020 er i store trekk gjennomført på samme måte som tidligere. 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.

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 utredning- og behandlingstilbudet 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 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

Totalt ble 450 pasienter inkludert i undersøkelsen. Pasientene fikk tilsendt invitasjon til deltakelse samt spørreskjema på papir per post. Spørreskjemaet kunne besvares enten på papir (frankert returkonvolutt vedlagt) eller elektronisk via personlig kode knyttet til linken sva.ross.ihelse.net.

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

Ut fra fordelingsnøkkel mellom de ulike enhetene ved poliklinikker, dagbehandling og strålebehandling fikk totalt 250 pasienter tilsendt spørreskjema. 138 pasienter besvarte undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 55 %.

På sengepostene fikk totalt 200 pasienter tilsendt spørreskjema. 100 per post. Totalt besvarte 93 pasienter undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 46 %.

Andelen elektroniske svar er på henholdsvis 22 % for poliklinikkene og 20 % for sengepostene. Dette er en økning på henholdsvis 6 og 4 % sammenlignet med 2018.

Pasienter som ikke behersker norsk muntlig og skriftlig, har kognitiv svikt eller er svært alvorlig syke eller i livets slutfase, blir ikke invitert til deltakelse i undersøkelsen.

1.5 Om analyse / registrering av svar

Pasientenes svar registreres i analyseverktøyet Corporater Surveyor. Verktøyet driftes av Helse Vest IKT.

1.6 Tabeller og grafer

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

Posttilhørighet, kjønns- og aldersfordeling:

Avdelingstilhørighet:	Antall utsendte Spørreskjema	Antall svar	Svar-%
Hematologisk dagbehandling / poliklinikk	50	29	58
Onkologisk dagbehandling / poliklinikk	100	48	48
Onkologisk dagbehandling / poliklinikk, Hillevåg	50	26	52
Strålebehandling	50	35	70
Totalt	250	138	55

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	43 %	59
Kvinne	57 %	79
	Totalt antall svar: 138	

Aldersfordeling:			
Min: 32.0	Maks: 83.0	Gj.sn.: 64	Median: 65

2.2 Ventetid:

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	17 %	23
Nei	72 %	99
Vet ikke	11 %	15

Pasientens ventetid før konsultasjon:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	31 %	40
mindre enn 1 uke	24 %	31
1 - 3 uker	30 %	39
1 - 2 mndr.	15 %	19
		Totalt antall svar: 129 (95 %)

Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	14 %	19
Passe	85 %	113
For kort	1 %	1
		Totalt antall svar: 133 (97 %)

Pasientene har forventninger om at helsetjenestene skal være forutsigbare og godt koordinert. I dette arbeidet har pasientkoordinatorene en nøkkelrolle, og vi ser endring i positiv retning etter at disse stillingene ble opprettet. 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 også under Covid-19 pandemien. Videre ser vi at andelen øyeblikkelig hjelp også ligger på et stabilt lavt nivå.

I enkelte fritekstkommentarer kommer det fram at det tok tid å stille diagnosen, eksempelvis når det blir behov for nye biopsier, evt. andre tilleggsundersøkelser. For de dette gjelder, oppleves denne ekstra tiden som ekstra belastende. Gode rutiner med informasjon og årsaksforklaring er viktig. Tilsvarende gjelder for betydningen av informasjon om hvorfor det må gå en viss tid fra kirurgi til oppstart av onkologisk behandling (kjemoterapi og stråle-behandling).

2.3 Organisering av tjenestene

Pasientene verdsetter kontinuitet og punktlighet. Respekt for pasientens tid er viktig, og det inngir tillit når avtaler holdes. Mange pasienter har lange og tidkrevende behandlingsforløp. Det er gledelig at punktligheten på poliklinikk, dagbehandling og strålebehandling oppleves som god, jfr. tabellene på neste side.

Kom du inn til legen / sykepleieren / stråleterapeuten til avtalt tid?		
Svar	Prosent	Antall
Før tiden	1 %	1
Til avtalt tid	84 %	113
Ventet 15 - 60 minutter	15 %	21
Ventet mer enn 1 time	0 %	0
		Totalt antall svar: 134 (97 %)

2.4 Informasjon

Ut fra tabellen nedenfor ser man at de fleste pasienter opplever informasjonen de får som god. I fritekstkommentarene trekkes bruken av «Pasientens bok» fram som et viktig og nyttig verktøy som brukes flittig av mange.

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, – i starten på et behandlingsforløp er alt 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 om:						
	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Total antall svar
Hva som skulle skje	91	43	2	0	0	135
Sykdommen	78	47	7	0	3	134
Behandlingen	91	44	1	0	1	137
Virkninger/bivirkninger ved behandlingen	72	47	12	0	3	133
Rutiner / tilbud ved sykehuset	65	52	10	1	4	131
Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter hjemkomst?						
Svar	Prosent	Antall				
Ja	92 %	126				
Nei	8 %	11				

2.5 Møte med personalet

Avdelingens verdigrunnlag, **respekt**, skal være og er styrende for all virksomhet i avdelingen. Det er gledelig 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	12	1	1	136
Sykepleiere	108	19	1	2	130
Stråleterapeuter	55	17	0	3	75
Andre	41	15	3	5	64

Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Totalt antall svar
Leger	125	12	0	0	137
Sykepleiere	125	6	0	1	132
Kontorpersonale	111	17	0	0	128
Stråleterapeuter	66	4	1	3	74
Andre	52	11	0	3	66

2.6 Brukermedvirkning / opplevelse av medbestemmelse

Det er gledelig å se at den positive utviklingstrenden med økt brukermedvirkning vedvarer til tross for de begrensninger som ble iverksatt i forbindelse med smitteforebyggende tiltak knyttet til den pågående Covid-19 pandemien. Pasientene er blitt møtt med restriksjoner, spesielt knyttet til muligheten til å ha med sine nærmeste når de har kommet til behandling. Det er gledelig å se at restriksjonene ikke har endret pasientenes opplevelse av kvaliteten på den helsehjelpen de har fått ved avdelingen.

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	119	18	1	0	138
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	97	34	3	0	134
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	109	20	7	0	136

2.7 Oppsummering for poliklinikker, dagbehandling og strålebehandling

Pasientene gir gode tilbakemeldinger. En sammenligning med tidligere undersøkelser viser vedvarende stabile og gode resultat. Dette bekreftes også av fritekstkommentarene.

Hele 81 av 137 pasienter kommer med tilbakemeldinger i fritekst. De aller fleste sier noe om hvordan de har opplevd behandlingstilbudet sitt, og en del utdyper også egne erfaringer med kvaliteten på den hjelpen de får / har fått.

Det er svært gledelig å se at avdelingens verdigrunnlag gjenfinnes i pasientenes tilbakemeldinger. Mange 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, og at de i stor grad vurderer tjenestetilbudet som trygt og godt.

Områder med forbedringspotensial:

Aktivitetsøkningen ved poliklinikkene har vært stor, og behandlingsrommene (arealet) er kun delvis tilpasset dagens aktivitet. Med unntak av første behandling vil pasientene vanligvis sitte flere på samme rom mens behandlingen pågår. Dette gjør at man helt ufrivillig kan komme til å overhøre samtaler mellom sykepleier og medpasient som kan oppleves som litt for personlige eller private. Flere sier at de opplever dette som ubehagelig. Det er også flere som kommenterer på at de i disse situasjonene opplever at helsepersonells ivaretagelse av taushetsplikten kommer under press.

Når det gjelder informasjon generelt sett, er dette et område som det må holdes kontinuerlig fokus på. Det gjøres mye godt arbeid på dette området, men samtidig vil det alltid være rom for forbedring.

3 Resultater sengepostene

3.1 Om deltakerne

Posttilhørighet, kjønns- og aldersfordeling

Posttilhørighet:	Prosent	Antall
1K	54 %	50
2K	46 %	43
Totalt antall svar: 93 (100 %)		

Kjønnsfordeling:	Prosent	Antall
Mann	51 %	47
Kvinne	49 %	46
Totalt antall svar: 93 (100 %)		

Aldersfordeling:			
Min: 34.0	Maks: 88.0	Gj.sn.: 65,5	Median: 68
Totalt antall svar: 93 (100 %)			

3.2 Ventetid

Hastekategori: Ble du behandlet som øyeblikkelig hjelp? (*)		
Svar	Prosent	Antall
Ja	65 %	60
Nei	28 %	26
Vet ikke	7 %	7
Totalt antall svar: 93 (100 %)		

(*) sammenlignet med tidligere undersøkelser holder andelen øyeblikkelig hjelp innleggelse seg på et stabilt nivå

Pasientens ventetid før innleggelse:		
Svar	Prosent	Antall
Ventet ikke	77 %	67
Mindre enn 1 uke	13 %	11
1 - 3 uker	8 %	7
		Totalt antall svar: 87 (93 %)

Pasientens vurdering av ventetidens lengde iht. lidelsen:		
Svar	Prosent	Antall
For lang	3 %	2
Passe	94 %	59
For kort	3 %	2
		Totalt antall svar: 63 (67 %)

Avdelingen har stort fokus på å overholde ventelistegarantiene, jfr. ordningen med «pakkeforløp for kreft». Sammenlignet med tidligere undersøkelser ser vi 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.

3.3 Møte med personalet

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

Presenterte personalet seg ved første møte?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	80	10	0	2	92
Sykepleiere	79	10	1	1	91
Andre	44	16	2	6	68
Synes du personalet har vist deg respekt?					
Spørsmål	Alle	De fleste	De færreste	Ingen	Total antall svar
Leger	86	6	0	1	93
Sykepleiere	85	4	1	1	91
Andre	66	4	2	2	74

3.4 Organisering av tjenestene

Mange pasienter har lange og tidkrevende behandlingsforløp der gjentatte innleggelser er nødvendig. Kontinuitet er viktig. Det inngir tillit når man opplever at avdelingens arbeid er godt organisert, og at rette vedkommende har nødvendige og korrekte informasjon om pasientens behandlingsforløp.

Vet du hvilken lege som var/er ansvarlig for behandlingen av deg?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	86 %	78
Nei	14 %	13
Totalt antall svar: 91 (97 %)		

Vet du hvem som var/er din ansvarlige sykepleier (primærsykepleier) på posten?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	60 %	53
Nei	40 %	36
Totalt antall svar: 89 (95 %)		

3.5 Informasjon

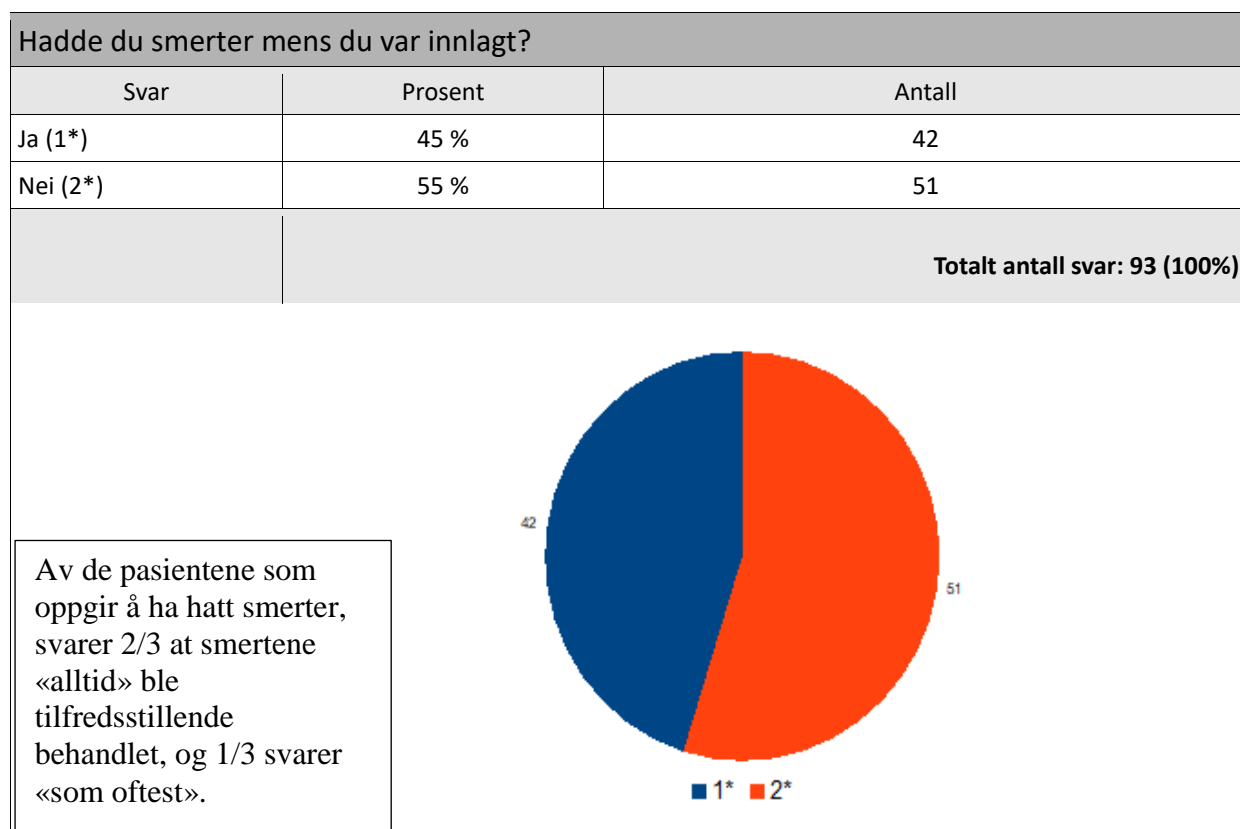
Hvordan vurderer du informasjonen du fikk?						
Spørsmål	Meget god	God	Mangelfull	Uforståelig	Fikk ikke	Total antall svar
Før innleggelse	40	41	5	0	4	90
Ved innleggelsen	49	39	2	0	0	90
Om sykdommen	45	39	1	1	1	87
Om behandlingen	54	31	4	0	1	90
Om virkninger/bivirkninger av behandling	36	41	7	0	3	87
Om rutiner / tilbud ved sykehuset	37	40	5	0	4	86
Om utskriving	43	39	7	0	0	89
Om kontroll og etterbehandling	37	41	2	1	6	87

Ut fra tabellen ser man at de fleste pasienter opplever å få god og informasjon om utredning, diagnostikk og behandling. Sammenligner man med resultater fra tidligere undersøkelse, ser man at den positive utviklingstrenden holder seg samtidig som det man også ser at det fortsatt er rom for ytterligere forbedringer spesielt når det gjelder informasjon om utskriving og kontroll, og om hva man skal gjøre hvis man får problemer etter utskriving. I et pasientsikkerhetsperspektiv er det av stor viktighet at pasientene er kjent med hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå komplikasjoner etter behandling.

Fikk du vite hvor du skal henvende deg dersom du får problemer etter hjemkomst?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	88 %	81
Nei	12 %	11
		Totalt antall svar: 92 (98 %)

3.6 Kvalitet på tjenestene

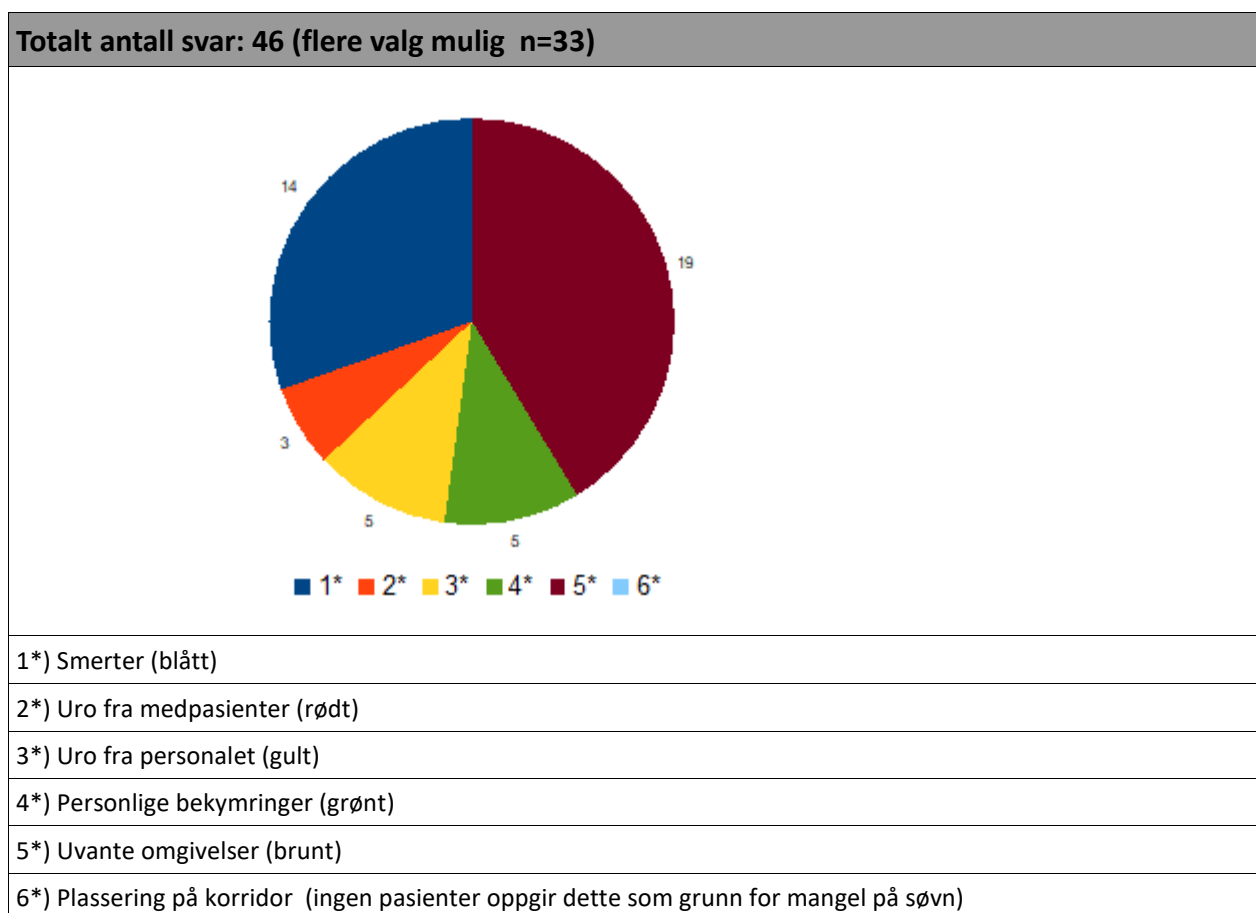
3.6.1 Smertebehandling



3.6.2 Søvn

Hadde du god nattesøvn på sykehuset?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	62 %	58
Nei	38 %	35
		Totalt antall svar: 93 (100 %)

Dersom du svarte "nei" på forrige spørsmål, skyldes mangelen på søvn? (*)		
Svar	Prosent	Antall
Smerter (1*)	42 %	14
Uro fra medpasienter (2*)	9 %	3
Uro fra personalet (3*)	15 %	5
Personlige bekymringer (4*)	15 %	5
Uvante omgivelser (5*)	58 %	19
(*) mer enn ett svar mulig	Totalt antall svar: 33 (35 %)	



3.6.3 Sykehusets service

Pasientene vurderer de ulike sidene ved sykehusets service noe forskjellig. Helhetsbildet samsvarer med tidligere undersøkelser.

Hvordan vurderer du følgende sider ved sykehusets service?					
Spørsmål	Meget fornøyd	Fornøyd	Litt misfornøyd	Meget misfornøyd	Total antall svar
Mat og drikke	54	31	7	1	93
Renhold	38	41	10	2	91
Besøktider	24	27	11	5	67
Kiosk/cafeteria	20	30	2	4	56
Telefon	31	20	0	1	52

Covid-19 pandemien har i 2020 gitt strenge besøksrestriksjoner i sykehuset. Dette viser pasientene forståelse for, og i fritekstkommentarene er det flere som sier at restriksjonene har gitt trygghet for at sykehuset har tatt smittevern på alvor. For pasientene har det vært tilsvarende viktig å ikke bli utsatt for smitterisiko mens man har vært i sykehuset. Samtidig framkommer det også at det har vært tungt og krevende å ikke kunne ha sine nærmeste med som støtte. Muligheten for fritt å kunne bruke egen telefon har kun i noen grad kunnet kompensere for dette.

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	Total antall svar
Jeg er trygg på at sykehuset gir meg den hjelpen jeg trenger	79	13	0	0	92
Jeg opplever medbestemmelse for egen behandling	61	26	1	2	90
Jeg blir ivaretatt som et helt menneske med fysiske, psykiske og åndelige behov	69	19	1	1	90

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 ha blitt møtt og tatt imot på en god måte trekkes ofte fram. Det relasjonelle framstår som helt sentralt.

3.8 Oppsummering fra sengepostene

Ved å sammenligne resultatene med tidligere undersøkelser kan det se ut for at pasientene selv får bedre og bedre oversikt 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.

Det er svært gledelig å se at avdelingens verdigrunnlag gjenfinnes i fritekst-kommentarene. Mer enn halvparten av pasientene beskriver oppholdet på avdelingen med egne ord, og formidler at de har opplevd å ha bli ivaretatt på en god og omsorgsfull måte, og at de har tillit til sykehuset og den behandlingen de får.

Områder med forbedringspotensial:

Pasientene etterlyser mer informasjon om rutiner knyttet til utskriving og kontroll samt virkning / bivirkning / sen-effekter av behandling. Sammen med informasjon om hva de skal gjøre hvis det skulle oppstå problemer etter utskriving, er dette tema som bør få større fokus fremover.

Det gjøres allerede mye godt arbeid i forhold til informasjon, men resultatene tilsier også at dette er et område avdelingen må ha kontinuerlig fokus på.