

– Mennesker reagerer så ulikt på en trist beskjed

Ved Sykehuset i Vestfold jobber de aktivt for å formidle vanskelige budskap på en skånsom måte. Pasientens stemme blir hørt.



STADIG BEDRE: Onkolog Karin Semb (t.h.) og seksjonsleder Nina Firing ved Seksjon for onkologi og palliasjon er fornøyd med at tilbudet til kreftpasientene har blitt forbedret på en rekke områder. Foto: Sykehuset i Vestfold

Sykehuset startet i 2014 et forbedringsprosjekt ved onkologisk-, lunge- og gynekologisk seksjon. Målet var å forbedre og kvalitetssikre pasientforløpet til pasienter med uhelbredelig kreft. Som ledd i å styrke pasientens stemme, ble det blant annet laget en film der pasientene forteller om sine opplevelser.

Pasienten som «endringsagent»

Det ble gjennomført en brukerundersøkelse blant en gruppe pasienter. Resultatene viste at pasientene stort sett var fornøyde og trygge på at de hadde fått riktig medisinsk behandling. De opplevde å bli møtt med respekt og å bli sett. De hadde derimot sterke meninger om hvordan informasjonen om deres sykdomssituasjon var gitt. Det ble derfor foretatt dybdeintervjuer av noen pasienter og pårørende for å kartlegge hvordan pasientene hadde opplevd samtalen med helsepersonellet.

– Det er alltid noe vi kan gjøre bedre. Svarene fra pasientene gir oss en tydelig tilbakemelding på hva vi skal prioritere å jobbe med. Argumentene blir også sterkere når vi hører og ser pasientene si det så direkte som i filmen «Pasientens stemme», sier onkolog Karin Semb.

Filmens hovedintensjon er å tydeliggjøre hvordan pasientene opplever møtet med helsepersonell og sykehus. Det kan bidra til endringer og påvirke de ansatte aktivt.

De tunge beskjedene

Semb har vært kreftlege i over 20 år. De siste 13 årene har hun jobbet som overlege ved onkologisk sengepost og poliklinikk i Sykehuset i Vestfold.

– Det er så forskjellig hvordan pasienter reagerer på en trist beskjed. Det er derfor vesentlig å lytte nøye og å lære pasienten å kjenne før man bombarderer han eller henne med informasjon. Det tar tid, og budskapet må gjentas. Mange pasienter har lest seg opp om forskjellige behandlingsmuligheter og kommer håpefulle med en utskrift i hånden.

Hun har erfart at det er viktig å bruke tid på å forklare på en forståelig måte hvorfor en slik behandling kanskje ikke er aktuell for vedkommende.

– Jeg tror på ærlighet i samtaler med pasienten vedrørende sykdomsutvikling og leveutsikter, men måten dette formidles på er selvsagt avgjørende. En av pasientene i filmen forteller at han på en brutal måte fikk beskjed om kreftdiagnosen i forbifarten i korridoren. Slik skal det ikke være, understreker Semb.

Onkologer er i kontrast til andre legegrupper vant med å formidle dårlige nyheter på en skånsom måte.

– Allikevel synes jeg etter mange år som kreftlege at det fortsatt kan være vanskelig og krevende, spesielt når det gjelder unge pasienter.

Forbedringer på gang

Nå har tilbudet til pasientene blitt forbedret på en rekke områder. Sykehuset har endret praksis for hvordan pasientene blir møtt i akuttmottaket. De har også i samarbeid med Aktiv mot kreft bygget opp et tilbud om fysisk aktivitet for pasienter med kreft.

Nylig bestemte ledelsen at alle sykehusleger skal delta på kommunikasjonskurset «Fire gode vaner» som er utviklet ved Diakonhjemmet i Oslo. Her får legene praktisk trening i formidling blant annet ved bruk av rollespill.

Prosjektet følges opp

Sykepleier Nina Firing er seksjonsleder på Seksjon for onkologi og palliasjon. Hun forteller at prosjektet i disse dager skal følges opp med en ny pasientundersøkelse for igjen å få vite hva pasientene opplever som viktig, bra eller dårlig i behandlingen.

Semb og Firing er fornøyd med at Sykehuset i Vestfold hører på pasientene og gjør endringer som følger av pasientens ønsker.

Lisbet T. Kongsvik

lisbet.kongsvik@legeforeningen.no
Samfunnspolitisk avdeling