

Återbesök på NIP-verksamheten i Malmö avseende Brukarrevision som gjorts på Avdelning 25 och NIP-Mottagningen

Datum: 191009

Närvarande: Gunilla Kracht (Brukarrevisionssamordnare), Annika Magnusson, (Enhetschef NIP-enheten) samt personal från Avdelning 25 och NIP-mottagningen.

Bakgrund

Brukarrevisionen genomfördes under perioden maj till november 2018 och avsåg NIP- Enheten, det vill säga Avdelning 25 och NIP-mottagningen, som ligger i samma hus på Påskliljegatan 19 i Malmö.

Sammanlagt genomfördes 9 djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal i oktober 2018. I samband med redovisningen av resultatet överlämnades också Brukarrevisionsrapporten. Rapporten finns att läsa i sin helhet på www.nsphskane.se.

Rapporten tar upp vad som upplevs som bra, mindre bra, samt innehåller ett antal utvecklingsförslag. I samband med redovisningen gavs verksamheten i uppgift att påbörja ett utvecklingsarbete och om möjligt skapa handlingsplaner för att komma vidare med arbetet kring utvecklingsförslagen. Verksamheten gavs också information om att ett återbesök kommer att genomföras för att följa upp arbetet kring utvecklingsförslagen.

Återbesöket genomfördes 9 oktober 2019. Vid detta ställdes frågor kring hur det upplevts att använda sig av Brukarrevision som metod för extern utvärdering och ökat brukarinflytande, men också kring hur arbetet med utvecklingsförslagen sett och ser ut. Resultatet av detta återbesök redovisas nedan.

Frågor och svar vid återbesöket

Tema 1: Att välja Brukarrevision och upplevelsen av att använda Brukarrevision

1. Hur tänkte ni innan det att ni valde att använda er av Brukarrevision (förväntningar, tankar innan vi satte igång)?

”Det var ett sätt att få en oberoende genomlysning av verksamheten, eftersom det innebar att någon utifrån tittade på den.”

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

"Det var svårt att rekrytera personer till intervjuerna, för att det var på sommaren och för att verksamheten är relativt liten"

"Man märkte ingenting av själva Brukarrevisionen."

3. Hur upplevde ni själva rapporten och återkopplingen av den?

"Vi tyckte rapporten var spännande, tydlig och bra."

"Vi uppskattade att brukarrevisionssamordnaren kom till oss och presenterade rapporten."

"Allt var proffsigt genomfört men presentationen var mastig att ta in."

"Vi efterlyser en återkoppling med respondenterna. Har de märkt någon förändring i verksamheten?"

Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling

4. Vilka utvecklingsförslag har ni valt att arbeta vidare med?

"Vi har inte arbetat uttalat med utvecklingsförslagen men vi har arbetat med att utveckla de områden som behövde utvecklas enligt förslagen. Bland annat har vi jobbat med informationen i väntrummet och använder en informations-tv nu."

"Vi har också förbättrat kommunikationen mellan avdelningen och mottagningen, något som togs upp i utvecklingsförslagen och vi har stärkt handledningen för personalen."

"Vi delar också ut informationsbroschyren oftare."

"Två personer har utsetts till att utveckla en informationspärm på Avdelning 25. Dessa har påbörjat arbetet men ännu inte hunnit komma så långt."

"Patientforum har kommit igång på avdelningen och vi har arbetat med Återhämningsguiden."

"En process för att anställa en person som Peer Support är påbörjad. Vi har dock fastnat på ekonomin för tillfället."

5. Hur har ni upplevt att ha utvecklingsförslag som underlag för ert arbete?

"Det har fungerat som en slags sporre till att arbeta med utvecklingen av NIP-enheten."

"Mycket av det som presenterades har funnits som tankar redan men det har blivit mer tydligt nu."

"Rapporten har använts vid anställningsintervjuer."

6. Något annat ni tycker vi missat att ta upp som ni gärna vill tillägga?

"Vi hade behövt en rutin för rekrytering av intervjupersoner som gjorde att den var mer neutral"

"Vi upplevde att rapporten var väldigt positiv och undrade om de negativa inte ställde upp på intervjuer."

"Bra med djupintervjuer, ger intressant och tydligt resultat."

"Gärna ytterligare uppföljning för att se om uppfattningen förändrats hos brukarna efter Brukarrevisionen."