



Återbesök Öppenvårdsmottagningen på Centralsjukhuset i Kristianstad kring Brukarrevision utförd på verksamheten.

Datum: 181214.

Närvarande: Johannes Nilsson (samordnare brukarrevision, NSPH), Jennie Johannesson (Enhetschef öppenvården Kristianstad).

Bakgrund

Brukarrevisionen genomfördes 2017 avseende Öppenvårdsmottagningen på Centralsjukhuset i Kristianstad. Sammanlagt genomfördes tio djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal. I samband med redovisningen av resultatet överlämnades också Brukarrevisionsrapporten. Rapporten finns att läsa i sin helhet på www.nsphskåne.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 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 därefter den 14 december 2018. Vid återbesöket ställdes frågor kring såväl hur det upplevts att använda sig av Brukarrevision som metod för extern utvärdering och ökat brukarinflytande, men också frågor kring hur arbetet med utvecklingsförslagen sett och ser ut. Resultatet av detta återbesök redovisas nedan.

Frågor 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?

Inte så mycket alls. Tänkte att det skulle bli svårt att hitta brukare som ville vara med och utvärdera. Vi har ganska lite kontakt med patienterna. De kontaktar oss normalt sett bara vid problem.

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

Övriga professionellt genomfört. Höga ambitioner i underlaget och frågeställningarna. Det hela kändes väldigt seriöst.

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

Bra. Genomarbetad återkoppling där inget lämnades åt slumpen.

Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling

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

Vi har jobbat rätt mycket med det. Förbättra utformningen av lokalerna var ett utvecklingsförslag vi tagit tag i. Nästa vecka kommer nya möbler, och det är tack vare påtryckningen från brukare. Vi ska få ny konst, måla om, och en inredare kommer för att arbeta med detta.

Vi har också arbetat med vårdplaner och förbättrad information kring dem. Bättre uppföljning på att medarbetarna följer vårdplaner, med utbildningsinsatser.

5. Genomgång av valda utvecklingsförslag med vad som genomförts och hur det görs.

Någon dokumentation fanns inte tillgänglig vid återbesöket.

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

Jättebra. Alla utvecklingsförslag kommer annars från personal, chefer och så vidare. Sällan från patienterna själva. Det blir mer riktigt, ger mer tyngd.

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

Nej, tyckte den var rätt heltäckande.

Två gånger per termin bjuds brukare in att diskutera vården på ett frivilligt möte. Jennie och två brukarsamordnare deltar. Kommer starta från och med nästa år (2019). Återstår att se intressenivån.

Jennie har informerat om hur brukarrevisionen gick till på ett regionsmöte och fick ett bra mottagande med stort intresse.