

## **Återbesök på Beroendecentrum i Malmö avseende Brukarrevision utförd på verksamheten.**

**Datum:** 20191115.

**Närvarande:** Hela mottagningens personal som deltog på detta APT, inklusive Therese Grahn (Tillförordnad Enhetschef) och John Guslén (Brukarrevisionsamordnare).

### **Bakgrund**

Brukarrevisionen genomfördes under perioden februari 2018 – december 2018 avseende Beroendecentrum på Rådmsgatan i Malmö.

Sammanlagt genomfördes sex djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal den 13 december 2018. I samband med redovisningen av resultatet överlämnades också Brukarrevisionsrapporten. Rapporten finns att läsa i sin helhet på [www.nsphskåne.se](http://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 15 november 2019. 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 (förväntningar, tankar innan vi satte igång)?**

Intresserade, nyfikna. En värdefull, spännande, bra grej! Genomtänkt arbetssätt för patienter att vara 100 % ärliga, hjälper oss att förstå dem bättre och visar på förbättringsmöjligheter.

## **2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?**

Positivt och proffsigt. Tydligt, informativt upplägg med uppföljning. Önskar att fler patienter kunnat nås.

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

Bra, tydlig dialog. Givande och kul.

## **Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling**

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

Vi har valt att ta fram handlingsplaner på några områden. De områden vi valt är:

- Handlingsplan Brukarrevision: Lokaler och tillgänglighet.
- Handlingsplan Brukarrevision: Information.
- Handlingsplan Brukarrevision: Inflytande och Delaktighet.
- Handlingsplan Brukarrevision: Bemötande och kompetens.

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

- Handlingsplan Brukarrevision: Lokaler och tillgänglighet. Mottagningen planerar för en brukarspecialist. RFHL (Riksförbundet för Hjälp åt Narkotika- och Läkemedelsberoende) har varit inbjudna efter patient tipsat om föreningen.
- Handlingsplan Brukarrevision: Information. Mottagningen har bjudit in till anhörigkväll med information om vården. Få inbjudna närvarade. Vidare har mottagningen startat stödgrupper för nyinskrivna.
- Handlingsplan Brukarrevision: Inflytande och Delaktighet. Nyligen har förslagslåda satts upp där patienter kan lägga förslag till personalgruppen. Patienters åsikter kan även delges inflytanderådet.
- Handlingsplan Brukarrevision: Bemötande och kompetens. Arbetsterapeut kontaktad, har plan för ADHD-skola.

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

Det har varit relevanta förbättringsförslag.

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

Nej.