

Återbesök i Helsingborg kring Brukarrevision avseende insatsen Rehabteam/Boendestöd.

Datum 190109.

Närvarande: Johannes Nilsson (samordnare brukarrevision, NSPH) och Sara Härle (Enhetschef Rehabteamet).

Bakgrund

Brukarrevisionen genomfördes under perioden 2017 avseende Rehabteam/boendestöd i Helsingborg.

Sammanlagt genomfördes 11 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 9 januari 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?

Tänkte att det skulle bli intressant att få till sig hur klienterna upplever Rehabteamet. Bra att det skulle vara utomstående som skulle intervjua.

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

Upplivedes otydligt till klienterna att det var brukare själva som skulle intervjua de klienter som tackat ja till intervju. Hade varit önskvärt att man informerat en

kort presentation innan vilka som skulle komma. För övrigt gick det bra och man kände att klienterna blev lyssnade på och fick en känsla av att vara viktiga.

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

Tydlig och igenkännanden. Bra konkret feedback om utvecklingsområden.

Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling

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

Handlingsplan avseende Aktiviteter och trivsel.

Handlingsplan avseende Bemötande och kompetens.

Handlingsplan avseende Problem och konflikter.

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

Aktiviteter och trivsel:

- Här genomförs en uppdatering av vad som ingår i stödet och vad som inte gör det. En tydligare gränsdragning skulle kunna underlätta när det gäller både arbetet och brukarnas förväntningar.

- Ser över olika typer av aktiviteter och tittar också på olika typer av gratisaktiviteter.

Bemötande och kompetens:

- Vi ser över stödet kring den kroppsliga hälsan och ser också till att detta görs systematiskt genom att det införs i klientens genomförandeplan.

Problem och konflikter:

- Vi ser över hur byte av personal och/eller handläggare kan ske.

- Vi tydliggör rutin kring hur kontakt tas om konflikt skulle uppstå.

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

Vi har tyvärr tappat utvecklingsförslagen under hösten på grund av organisatoriska omständigheter.

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

Ser fram emot en ny Brukarrevision snart igen.