

## **Återbesök kring Brukarrevision avseende den allmänpsykiatriska öppenvårdsmottagningen i Arlöv**

**Datum: 2020-07-09**

**Närvarande: Camilla Lundgren (enhetschef) och Michelle Nilsson (Brukarrevisionsamordnare)**

### **Bakgrund**

Brukarrevisionen genomfördes under våren 2019 avseende allmänpsykiatriska öppenvårdsmottagningen i Arlöv.

Sammanlagt genomfördes åtta djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal den 1 november 2019. 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 2 juli 2020. 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)?

Det var inte vi som valde utan det var ledningen som utsåg vår verksamhet att delta, vilket jag/vi välkomnade! Hade därför inte så mycket tankar om det innan presentationen.

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

Bra. Urvalet tyckte vi dock var svårt inledningsvis men så kom vi på att vi kunde ta de 10 första namnen rakt av på läkarlistorna så blev det slumpvis på det sättet. Först slumpade vi ut 40 patienter och då vi tyckte det blev för få svar så kompletterade vi med ytterligare 20.

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

Återrapportering var mycket intressant. Konkret och bra, det var viktigt att representant från ledningen fanns närvarande jämte alla medarbetare på mottagningen.

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

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

- Det framkom synpunkter på mobilstörning i väntrum samt att man upplevde stark parfym. Vi kommer att sätta upp anslag som påtalar dessa båda saker.
- Vi utvecklar 1177 så att våra patienter kan avboka online och så småningom ska vi kunna erbjuda ombokningsbara tider också.
- Information om behandlingsutbud. Vi diskuterar med övriga öppenvårdsmottagning inom vår verksamhet, hur vi kan samarbeta och hjälpas åt med behandlingsalternativ. Vår mottagning är "för liten" för att kunna tillhandahålla alla alternativen. Då måste vi kunna samverka med övriga mottagningar. Diskussion pågår.
- Vi har tillsatt en arbetsgrupp på vår mottagning som ska förbereda ett underlag inför en större workshop som gäller Bedömningsprocessen som så småningom ska in i SDV. Vi ser över hur dagens bedömningar sker och jämför nu med det material som finns utarbetat på kliniken. Vi kommer att fördjupa oss i det och då kommer vi automatiskt att förbättra områden som gäller *vårdplan, delaktighet i behandlingsprocessen, delaktighet av anhöriga, information, frågor som fanns med som förbättringsområden i Brukarrevisionen*. Vi kommer att utveckla ett mer standardiserat arbetssätt, använda fler skattningsskalor och kanske finna lämplig behandlingsupplägg tidigare för patient och deras anhöriga.

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

Arbetet med ovanstående redovisade utvecklingsområden är påbörjat men resan är inte färdig, den sker hela tiden.

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

Det har givit oss ett underlag för utveckling utifrån patienterna, det är alltid viktigt för oss att höra från dem om vad de behöver och upplever.

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

Sammanfattningsvis kan det sägas att det har varit mycket positivt med Brukarrevisionen för att få feedback på vårt bemötande och vårt behandlingsutbud, information och delaktighet gällande både patienten men även hur vi involverar anhöriga i vården.

***Vi känner oss väldigt stolta för all positiv feedback vi fick!!!***