

## **Återbesök för uppföljning av brukarrevisionen på Vuxenmottagning Allmänpsykiatri, Fosievägen, Malmö. (Elektroniskt möte via Microsoft Teams)**

**Datum:** 20200821

**Närvarande:** Karen Burns, enhetschef, Anette Eld, fysioterapeut och kontaktperson för Inflytanderådet och Gunilla Kracht (Brukarrevisionsamordnare).

**Bakgrund:** Vuxenmottagning Allmänpsykiatri Fosievägen Malmö tillhörde de verksamheter inom Psykiatri Skåne som erbjöds NSPH:s brukarrevision under 2019. Verksamheten tackade ja till erbjudandet och brukarrevisionen genomfördes under våren/sommaren 2019. Sammanlagt genomfördes åtta djupintervjuer och resultatet återkopplades muntligt till ledning och personal i september 2019. I samband med redovisningen av resultatet överlämnades också Brukarrevisionsrapporten. Rapporten finns att läsa i sin helhet på [www.nsphskane.se](http://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 om möjligt 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.

Återkopplingen genomfördes den 21 augusti 2020 men på grund av restriktioner till följd av rådande pandemi hölls den som ett digitalt möte. 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 redovisas nedan.

### **Frågor vid återbesöket**

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

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

”Det kändes positivt och viktigt men en farhåga var att resultatet skulle bli så pass negativt att det skulle kännas överväldigande. Eftersom vi var medvetna om att det finns brister.”

”Det kändes bra att bli utvärderad i ett oberoende sammanhang, av en extern aktör.”

2. Hur upplevde ni genomförandet av brukarrevisionen?

”Det var en tydlig och bra struktur. Dock en besvikelse att ett så litet antal blev intervjuade.”

”Genomförandet upplevdes som proffsigt och patienter som blivit intervjuade berättade spontant att de känt sig hörda och respektfullt bemötta.”

3. Hur upplevde ni rapporten och återkopplingen av den?

”Jättebra! Tydligt och tillgängligt, både skriftligt och muntligt. Bra att det var både och.”

”Rapporten och presentationen gjorde att vi blev engagerade.”

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

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

”Vi har valt att gå igenom alla utvecklingsförslag för att se vad som är möjligt att åtgärda och gjort lite på de flesta. Dock har vi blivit hindrade av att Coronapandemin bröt ut innan vi hunnit gör så mycket.”

”Vi har som plan att arbeta vidare när det blir möjligt igen”

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

”Exempelvis har vi tagit bort musiken/radion från väntrummet så att ljudmiljön blivit lugnare. Vi har också tittat på en lösning med att flytta nummerlapparna men inte kommit på något än.”

”Vi har jobbat med att göra information tillgänglig i väntrummet, beställt datorskrämar, där det rullar information om bland annat om rätten till vårdplan, presentation av gruppbehandlingsutbudet och liknande.”

”Vi har som mål att informera mer om mottagningen. Innan besöksförbudet på grund av Covid-19, kallade vi till ett introduktionsmöte för patienter och anhöriga som blev väldigt välbesökt. Vår brukarrepresentant var med vid planeringen av den.”

”Vi håller också på med ett pilotprojekt med en broschyr som finns tillgänglig på nätet och i pappersform. Vår brukarrepresentant var med vid framtagandet av den.”

”Vi har också planer på att jobba med Peer support och Återhämtningssguiden men detta har blivit förskjutet på grund av den nuvarande situationen.

”Vi har också tagit fram en inflytandeplan.”

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

”Det kändes naturligt och vi upplevde att vi fick bekräftelse i vad som fungerar.”

”Vi har tagit till oss det och har som mål att försöka få fram en mer personcentrerad vård.”

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

”Vi hade önskat att antalet respondenter varit mer i proportion till antalet patienter vi har. Åtta kändes lite med tanke på att vi har flera tusen patienter per år.”

”Vi hade gärna sett ett annat sätt att rekrytera respondenter, exempelvis digitalt. Som det var nu, att det gick via våra behandlare, kändes det lite svårt att hålla det neutralt och garantera sekretess.”