

Återbesök kring brukarrevisionen på Maria Skåne Nordväst Helsingborg

Datum: 2023-12-18

Närvarande: Brukarrevisionssamordnare Karina Bagge (NSPH Skåne), Enhetschef Anglina Lazarova samt övrig personal inom verksamheten.

Bakgrund:

Brukarrevisionen genomfördes under perioden 29 mars 2022 – 14 april 2023 avseende verksamheten Maria Skåne Nordväst Helsingborg.

Bakgrunden till uppdraget var den beställning av brukarrevision som gjordes av *Psykiatri Skåne* som ingår i *sjukvårdsförvaltning Psykiatri, habilitering och hjälpmedel* i Region Skåne, där man ville titta närmare på en av deras verksamheter. Uppdraget gick till NSPH Skåne. Sammanlagt genomfördes 9 djupintervjuer och efter två försök, det första av verksamhetschef Sigbritt Arwidsson som slutade sin tjänst mitt i perioden och det andra av ny tillsatta verksamhetschefen Angelina Lazarova, att få respondenter gjordes bedömningen att slutföra rapporten på det underlag som kommit in. 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 18 december 2023. 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.

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)?

Vi ville få input utifrån och utvärdering från utomstående.

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

Vi hade ett chefsbyte mitt i perioden som gjorde det hela rörigt. Allt drog ut på tiden och till och med föll helt bort en lång period på grund av detta. Vi började om, helt på nytt, när vår nya chef blev insatt i vad vi påbörjat. Det blev då ett nytt utskick av förfrågningar om vilka som ville vara med och lämna synpunkter på vår verksamhet. Brukarrevisionssamordnarens sjukdom en vecka vi skulle haft uppföljning sköt upp det

hela ytterligare, tills vi hittade nytt, passande datum för alla. Vi tror att vi hade kunnat få in fler respondenter om vi ansträngt oss ytterligare. Det kanske även hade varit bra om hanteringen kunde ske digitalt på något sätt eftersom ungdomar idag är tryggast i detta.

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

Trots de relativt få respondenterna speglades mycket av våra egna upplevelser i rapporten. Det blev dock ännu tydligare och vi blev lite förvånade över hur uppmärksamma ungdomarna är. Vi blev väldigt glada över alla mycket positiva omdömen.

Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling

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

Vi har valt att arbeta vidare kring alternativa behandlingar, Önskemålet om läkare knuten till mottagningen har vi mött upp till viss del. Vi har även arbetat mycket på att bemöta synpunkterna om att synas mer för fler ungdomar.

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

- Vi har valt arbeta med bland annat väntrummet som gjorts mysigare med hjälp av inredning och även försetts med varm dryck. Det finns nu även en digital skärm med information i detta väntrum.
- Vi har även startat upp Pippi Långstrumpyoga, en sensing yoga som består av väldigt naturliga, självklara rörelser och medveten närvaro.
- Som ytterligare bemötande på vår rapport anställde vi hunden Lo, på trettio procent, tänkt som en brygga. Den mycket välutbildade hunden kan man få att göra trick eller bara vara med som en trygg och kärleksfull varelse i tillvaron.
- Vi har också haft en sex månader lång period med ett projekt där vi erbjöd enklare arbete för att bidra till vana och självförtroende att hantera ansvar. Detta kanske vi startar upp igen.
- Vi har även lagt mer focus på föräldragrupp och valt starta upp en alldeles speciell grupp för pappor ute i ett av våra bostadsområden.
- Som svar på avsaknad av läkare på plats anställdes en läkare på tjugo procent, vilket innebär både mer flexibilitet och snabbare hjälp.
- Angående synpunkter på att vi behöver synas mer har vi kommit ut med reklamfilmer på sociala medier, tåg, bussar och biografer.

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

Det har varit fantastiskt att få inblick i våra ungdomars önskemål och även att få veta hur uppskattade vi är. Utvecklingsförslagen har varit en stor motivationsfaktor. Hela upplevelsen av brukarrevisionen har öppnat upp våra tankebanor för att fråga våra deltagare efter fler önskemål.