

Återbesök BUP Mellanvård Kristianstad

Datum: 2024-02-01

Närvarande: Brukarrevisionssamordnare Erika Wilhelmsson, Enhetschef BUP Mellanvård Pernilla Tillberg och Enhetschef BUP öppenvård (tidigare även enhetschef för Mellanvården) Ann-Charlotte Månsson La Fleur.

Bakgrund:

Brukarrevisionen genomfördes under perioden 10 april 2019 – 13 november 2019 avseende verksamheten BUP Mellanvård i Kristianstad. Sammanlagt genomfördes sex djupintervjuer efter många försök att få flera respondenter gjordes bedömningen att slutföra rapporten på det underlag som kommit in. Resultatet återkopplades muntligt på plats till ledning och personal i 13 november 2019. 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.

Efter flertal försök att få till ett återbesök genomfördes det 1 februari 2024. 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)?

Välkommet att det skulle genomföras. Spännande och nytt. En form av återkoppling på hur man såg och uppfattade Mellanvården.

2. Hur upplevde ni att Brukarrevisionen genomfördes?

Vi hade sex intervjuer av cirka 40 utskick. Alla var trygga med det och ingen diskussion här hos oss. Märktes inte av, vi hanterade och utförde det.

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

Den var positiv utifrån att det var familjernas och barnen/ungdomarnas upplevelser som återkopplades. Arbetsgruppen var inte van vid att få denna typ av återkoppling eller feedback. Viktigt med chefens inställning och hur man tar emot det som kommer.

Tema 2: Att använda resultaten och utvecklingsförslagen till verksamhetsutveckling

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

Vårdmiljö/lokaler/tillgänglighet

Det framkommer ur resultatet att de flesta ungdomarna är nöjda med öppettiderna och tillgängligheten. Det framgår dock att en tredjedel (2 av 6) uppger att de skulle vilja ha tillgång till akuttider, varav en även skulle vilja förlänga öppettiderna till kl. 18.00. Vad det gäller telefontiderna skulle en tredjedel (2 av 6) ha längre telefontider, övriga har inte ringt själv någon gång. Samtliga (6 av 6) har varit i lokalerna och samtliga har även något att påpeka kring lokalerna. Två tredjedelar (4 av 6) skulle vilja ha mindre sjukhuskänsla/ungdomligare i väntrummet. Att saker som finns behöver lagas eller kompletteras.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- *Möjlighet till utökad tillgänglighet*
 - Hur ser möjligheten ut att ha någon dag i veckan där man har öppet längre för besök?
 - Hur ser telefontiden ut idag? Kan det utökas eller utformas så tillgängligheten ökar?
 - Hur ser möjligheten ut för "akuta" besök i mellan sina bestämda tider? Går det att utforma någon dag/tid för "akuta" besök inom öppettiden?
 - Hur utformas och bokas tiderna? Hur mycket hänsyn tas till skolgången.
- *Miljön i väntrummet*
 - Inventera vad som finns i väntrummet. Behöver något kompletteras, köpas in eller lagas?
 - Fräscha upp väntrummet till mer ungdomligt. Kan man göra ungdomarna delaktiga i utformandet på något sätt?

Bemötande och information

Nästan samtliga (5 av 6) av ungdomarna uppger att de är nöjda med sin kontakt med sin behandlare och känner sig förstådda.

Samtliga (6 av 6) ungdomar uppger att de vet varför de träffar sin behandlare och

efterfrågar inte mer information kring det. Nästan samtliga (5 av 6) uppger att de blivit hjälpta av kontakten. Att man upplever sin vardag som begriplig och känner att man har möjlighet att påverka sin situation är viktig och kan påverka ens inställning och mående.

Utvecklingsförslag skulle kunna bestå i:

- *Fortsätta arbeta med att ungdomarna ska bli stärkta och förstådda.*
- Hur ser ert arbetssätt ut?
- *Fortsätta arbeta med att ha en tydlighet kring information.*
- Identifiera vad ni har för rutiner kring information för att upprätthålla det goda arbetet.

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

Vårdmiljö/lokaler/tillgänglighet

Man har både fräschat upp lokalerna och väntrummet med nya möbler, inredning och färg. Toaletter, innertak för att dämpa ljudnivåerna har man också gjort om. Utemiljön har även uppdaterats med motorikbana och fler mysiga och trevliga ställen sitta vid.

Vad det gäller tillgängligheten har man reflekterat över telefontider och ”akuta besök”. Telefontiden som finns är mellan 08.00-16.30. Mellanvårdens patienter har ofta tätare besök och samtal därav behov av akuta besök brukar inte behövas. Kontakt sker med behandlare och kontakten ökas upp vid behov utifrån mående.

Bemötande och information:

Vad det gäller informationen till patienter och familjerna finns det både bilder på vem som arbetar på Mellanvården i entrén. Information som finns tillgänglig i fysisk form har utökats och man har även sett över broschyren kring Mellanvården.

Det har hänt en del vad det gäller digital tillgänglighet och information centralt kring BUP. Blå appen innehåller skattningsskalor och frågeformulär. Finns utvärderingar där för att samla in upplevelserna vid avslutad kontakt för att utveckla verksamheten. BUP Online är en anpassad hemsida gör barn och unga med information, föreläsningar, kontaktuppgifter med mera.

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

Alltid hjälpsamt att få det direkt från patienterna och arbeta vidare med det som tas upp. Direkt återkoppling från de som är i den, ger en större motivation att göra förändringar.

Fint att få den positiva feedbacken som ger positiv energi.