

BRUKARSTYRD BRUKARREVISION

Barn- och Ungdomshälsan i Västerås



PRESENTATION

1. Om undersökningen
2. Intervjuresultatet
3. Resultatöversikt
4. Diskussion: styrkor och utvecklingsmöjligheter

Vi presenterar delar av rapporten, hela rapporten finns att läsa på www.nsphvastmanland.se

INTERVJUER

Antal: 16 st. brukare deltog

Intervjuperiod: nov 2022

Intervjusätt: Telefon, digitalt och fysiskt på neutral plats.

Deltagarna fick ett presentkort på ICA värt 100kr som tack för sin medverkan.

FRÅGEOMRÅDEN

- Bakgrundsfrågor
- Tillgänglighet och lokaler
- Bemötande
- Vårdens utformning och mötesform
- Information och kommunikation
- Sammanfattning

FÄRGKODNING

Grön fråga = intervjuvaren antyder ett tillfredställande förhållande

Gul fråga = intervjuvaren antyder ett *delvis* tillfredställande förhållande

Röd fråga = intervjuvaren antyder ett bristfälligt förhållande

Inte ett resultat eller betyg för verksamheten

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval

En kvalitativ undersökning för att ge idéer till er verksamhetsutveckling

BAKGRUNDSFRÅGOR



BAKGRUNDSFRÅGOR

INDELNING	ANTAL
Vårdnadshavare (6 – 12 år)	9
Ungdom (13 – 18 år)	7

BEHANDLINGEN	ANTAL
Pågående	7 (6 – 12 år)
	6 (13 – 18 år)
Avslutad	2 (6 – 12 år)
	1 (13 – 18 år)

TILLGÄNGLIGHET OCH LOKALER



TILLGÄNGLIGHET OCH LOKALER

Vad tycker du om lokalerna på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Majoriteten tycker att läget är centralt och bra, att lokalerna är trevliga, inbjudande och mysiga. En nämner att det är svårt att hitta parkering. En annan funderar var man får sitta då det är många som kommer samtidigt, är korgstolarna utanför samtalsrummen ok? En tredje nämner att det är välordnat för barnen att de kan rita och att det finns dockor.

Ungdom 13 – 18 år

Alla tycker att lokalerna är bra, några beskriver att de är välkomnande. Några andra säger att det känns tryggt och att det är rent och fint.

Är det något du skulle vilja ändra på beträffande lokalerna?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Sju av nio respondenter svar att de är nöjda med lokalerna och önskar inga förändringar. En önskar fler parkeringsmöjligheter och en annan önskar att yttermiljön görs snyggare.

Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Ytermiljön kunde kanske vara bättre, tydligare.

Något på barnens nivå med pilar eller något annat som visar vägen in.

Ungdom 13 – 18 år

Fem av sju respondenterna tycker att väntrummet är bra som det är. Den sjätte önskar att det var lite mer avskärmat och den sjunde att det fanns lite fler pennor och motiv att fylla i, kanske mandalas. En av respondenterna önskar att det fanns något att plocka med i samtalsrummen, kanske en kortlek eller något annat. En annan nämner att det kan vara lite svårt att hitta till mottagningen för nya klienter.

Citat ungdom 13 – 18 år

Jag tycker att väntrummet skulle kunna vara mer avskärmat.

*Jag tror inte det, i väntrummet är det bra.
Däremot så önskar jag att det fanns kortlekar i samtalsrummen eller något att plocka med.*

Är det lätt eller svårt att få tag i personerna som ni har kontakt med på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Åtta av nio respondenterna tycker att det lätt att få tag i personerna som de har kontakt med, de flesta uttrycker att de har kontakt via mail eller sms. En av dessa uttrycker att det var svårt att få komma tillbaka efter att de haft ett uppehåll. Den nionde respondenten uttrycker att det har varit svårt.

Ungdom 13 – 18 år

Samtliga uttrycker att det är ok eller lätt att få tag i behandlarna. En säger att det alltid finns någon som är tillgänglig.

Om tiden behöver ändras, är det lätt eller svårt?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Fem respondenter uttrycker att det inte har behövt ändra eller byta tid så de kan inte svara på frågan. En av dessa undrar hur långt innan man måste höra av sig ifall tiden behöver ändras? Den sjätte respondenter berättar att de en gång behövde avboka en tid, men att det då inte gick då deras behandlare var på semester. De var tvungna att ringa växeln som kopplade respondenter vidare till chefen och denne skulle vidarebefordra avbokningen. Ytterligare tre respondenter uttrycker att det är lätt att ändra eller avboka tiden.

Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

En gång var vi tvungna att avboka men det gick inte. Personen vi skulle kontakta var på semester. Jag var tvungen att ringa växeln som kopplade till chefen för att denne skulle vidarebefordra avbokningen. Det fanns ingen vikarie heller som man kunde kontakta.

Ungdom 13 – 18 år

Tre respondenter uttrycker att det är lätt att ändra tid eller avboka ett besök. Den fjärde respondenter berättar att det är svårt då hen går i gruppterapi, men säger att det är ok om man blir sen någon gång. Ytterligare tre berättar att de ännu inte har behövt ändra eller avboka sin tid.

Citat ungdom 13 – 18 år

Vi är flera personer i gruppen så det kan vara svårt att ändra tid. Men det är ok att komma tio minuter sent och vi brukar få påminnelse-sms.

Vi har inte ändrat någon gång, men det går nog bra.

Hur lång tid tog det att få hjälp på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås efter att ni sökte hit?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år	Ungdom 13 – 18 år
0 – 1 mån: 4 st.	0 – 1 mån: 4 st.
1 – 2 mån: 3 st.	1 – 2 mån: 1 st.
2 – 3 mån: 0 st.	2 – 3 mån: 2 st.
3 – 4 mån: 1 st.	3 – 4 mån: 0 st.
En respondent minns inte exakt, men uttrycker att hen tyckte att tog långtid.	Respondenterna uttrycker att det tog allt från ett dygn till några månader. En av respondenterna valde gruppterapi och då hen sökte var det redan ett datum satt.
Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år <i>När vi sökte fick vi en tid långt fram, men jag fick en telefontid för stöttning. Från start 2 månader, men sen fick vi en återbesökstid efter en månad.</i>	Citat ungdom 13 – 18 år <i>Jag sökte och då var det en månad innan nästa grupp började, så det var bra, kunde börja i gruppterapi då. Det gick smidigt. Tidigare har det varit svårare att få tid.</i>

BEMÖTANDE



BEMÖTANDE

Hur har du blivit bemött av personalen på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år	Ungdom 13 – 18 år
Samtliga respondenter uttrycker att de och deras barn blivit bra bemötta och att personalen har varit trevliga och välkomnande. De uttrycker också att personalen har sett till barnets behov och att det är barnet som står i centrum. En av respondenterna uttrycker dock att de som föräldrar har tappats bort, de skulle önska mer enskild stöttning.	Samtliga respondenter uttrycker att de har blivit bra bemötta, att personalen är trevliga och att de lyssnar. Respondenterna uttrycker att de känner sig trygga, att behandlarna pratar lugnt och använder ett pedagogiskt språk. Respondenterna uttrycker på olika sätt att de känner sig trygga och att deras behandlare förstår dem.

Är det något du tycker att personalen ska tänka på i sitt bemötande?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Tre respondenter uttrycker att det är bra som det är och att behandlarna ska fortsätta som de gör. Två andra önskar mer stöttning till föräldrarna, att det finns en föräldragrupp. De önskar att de blev tillfrågade vad de som föräldrar är i behov av för stöttning. Den sjätte respondenten uttrycker att de behöver vara tydliga och lugna och gärna ställa följdfrågor. Den sjunde respondenten tycker att det är bra att behandlaren är lågmäld och att de ser personen bakom diagnosen. Den åttonde önskar mer tydlighet och att behandlaren inte pratade så lågt. Den nionde uttrycker att det är generellt bra, men att den ibland upplevt att behandlaren behandlar barnet som om det vore yngre än det är. Respondenten har på talat detta och då har det blivit bättre.

Ungdom 13 – 18 år

Fyra av de sju respondenterna säger att behandlarna ska fortsätta som det är, att de är bra som det är. Den femte tycker att behandlaren ska vara medveten om vilket pronomen som ska användas, hen har hört att behandlaren har sagt fel. Den sjätte säger att det är viktigt att behandlaren inte är för på, det är bättre att behandlaren börjar lagom. Annars finns det en risk att det blir för jobbigt med för många frågor. Den sjunde respondenten uttrycker att det är bra om behandlaren pratar lugnt i början för att sedan anpassa hastigheten och sitt språk efter personen.

Känner du dig förstörd av de som hjälper dig på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Sju av de nio respondenterna uttrycker på olika sätt att de känner sig förstörd av de som arbetar på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås. De berättar att personalen ser deras barn och att de även själva har fått stöd, när de efterfrågar det, i hur de ska hjälpa sitt barn.

Den åttonde respondenten uttrycker att det saknades en plan på hur hans barn skulle få stöd och tycker att mycket tid gick åt till att ställa frågor om detaljer som inte var relevanta.

Den nionde känner att hans barn har fått stöd men att hen som förälder inte har blivit tillfrågad vilket stöd och kunskap som hen önskar. Respondenten uttrycker att föräldrar och barn är en enhet och då behöver även föräldern stöd och kunskap för att hen och barnet ska kunna fungera tillsammans.

Ungdom 13 – 18 år

Sex av de sju respondenterna svarar att de känner sig förstörd av personalen på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås. En uttrycker dock att hen ibland i gruppterapin inte känner sig helt förstörd. Den sjunde säger att den känner sig lite halv förstörd, att ibland kan de ha lite svårt att förstå hen men för det mesta går det bra.

VÅRDENS UTFORMNING OCH MÖTESFORM



VÅRDENS UTFORMNING OCH MÖTESFORM

Vad tycker du om hjälpen och stödet som du får på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Sju av de nio respondenterna uttrycker att de tycker att Barn- och ungdomshälsan i Västerås är bra eller väldigt bra. De säger att deras barn får den hjälp hen behöver. Den åttonde respondenten uttrycker att hen var nöjd då den gick där med sitt första barn, men att hen med barn två är halv nöjd. Den nionde uttrycker att svaret är någonstans i mitten på en skala 1 – 10. Respondenten säger att det beror på att hen tycker att de ägnat mycket tid åt icke relevanta detaljer som kan gälla alla barn, i stället för att sätta fingret på hens barns problem.

Ungdom 13 – 18 år

Sex av de sju respondenterna tycker att den hjälp och stöd som de får är bra. Den sjunde uttrycker att stödet är både bra och mindre bra, det stödet som hen får i gruppterapin passar inte alltid. Respondenten säger att det går att ändra till individuellt stöd.

Är det något du vill få hjälp med som du inte får idag? (även som förälder/vuxen).

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Majoriteten av respondenterna berättar att de behöver annan ytterligare hjälp/stöd än det som de får idag. Tre respondenter önskar mer föräldrar stöd, att få kontakt med andra föräldrar i liknande situation, mer tips och råd. Den fjärde och femte respondenten uttrycker att de önskar fler gånger och mer stöd för hur de kan hjälpa sitt barn i olika situationer.

En sjätte önskar att det fanns en samtalsgrupp för sitt barn så att hen kunde träffa barn i samma situation och ta en fika och få möjlighet att dela upplevelse.

Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Vi önskar mer konkreta råd och barnet kanske skulle behöva stöd med alternativa sätt i olika situationer för att inte hamna i konflikt.

Jag skulle behöva föräldrastöd och kontakt med andra föräldrar, en grupp där jag kan få träffa andra i liknande situation.

Ungdom 13 – 18 år

Fyra respondenter uttrycker att de önskar annat/ytterligare stöd än det de får idag. En uttrycker en önskan om en informationsträff för föräldrar så att de får mer förståelse för hens problematik. En annan önskar uppgifter som kunde utmana hen som person. En tredje önskar hjälp att kunna hantera om ångesten blir för stark. Den fjärde önskar mer stöd men har ännu inte bett om det.

Citat ungdom 13 – 18 år

Ja men jag har inte själv gått ut med att jag vill ha annat stöd.

Vet inte riktigt, skulle vilja ha uppgifter som kunde utmana mig som person. Men det kanske kan vara svårt i grupp.

Jag vet inte riktigt, kanske att mina föräldrar skulle behöva förstå mer om problematiken. En informationsträff för föräldrar vore bra.

Kan du vara med och bestämma hur ditt stöd/hjälp ska vara; vad ni ska göra eller prata om?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Sju av de nio respondenterna uttrycker på olika sätt att de får vara med och bestämma hur stödet ska vara eller vad de ska prata om. Den åttonde svarar kanske, att de kommer in med hemuppgiften och sedan styr psykologen, men att hen är nöjd med upplägget. Den nionde svara nej vi kommer dit och samtalar om det som kommer upp, hen önskar mer praktiska exempel så att barnet får mer koll vad symptomen innebär.

Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Ja, jag ser till att ta upp saker. Sen brukar vi få frågan om vi som föräldrar vill säga något. Mitt barn blir väldigt glad om jag berättar något, jag ser på hen om det är något, och då diskuterar vi det.

Nej, vi kommer dit och pratar om det som kommer upp, ett samspel. Jag kan tycka att det bara pratas, det vore bra med lite mer information som en liten lektion där barnet får lära sig vad symptomen innebär, praktiska exempel.

Ungdom 13 – 18 år

Respondenterna uttrycker att de i gruppterapin inte får bestämma så mycket då det redan finns ett upplägg, men de berättar att de får vara med och ge input och att de till viss del lyssnar in. De som har individuellt stöd uttrycker att de får vara med och bestämma vad de ska prata om.

Citat ungdom 13 – 18 år

Ja, jag bestämmer eller väljer. Jag berättar om mina problem och personalen frågar utifrån det vad jag vill prata om. Jag får bestämma om en förälder ska vara med eller inte.

Till viss del. De har en plan vad och hur vi ska göra saker i gruppterapin. De lyssnar in till viss del.

För det mesta har min psykolog ett schema, men idag fick jag bestämma. Det känns bra att psykologen sätter ramen för samtalen.

Har hjälpen och stödet på något sätt förändrat ditt mående eller livssituation; i så fall på vilket sätt?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Åtta av de nio respondenterna tycker att de har blivit hjälpta. En av dessa berättar av hen som förälder har fått ett lugn nu när en expert har tagit över och hen tror att hens barn till viss del har fått hjälp. En annan berättar att de har fått andra perspektiv på hur de kan tänka. En tredje säger att de utmaningar och samtal som hens barn fått har hjälpt. Den fjärde av dessa åtta berättar att oron och ångesten över självskadebeteendet och suicidtankarna har lugnat sig. Den femte berättar att det känns tryggt att ha kontakt med Barn- och Ungdomshälsan det gör det lättare hemma. Den sjätte och sjunde säger att de har blivit hjälpta, bl a hur hen kan få lugn och ro i skolan.

Den nionde respondenten säger att den inte riktigt fått den hjälp som den hade önskat, bl a ville de ha hjälp med rädslor vilket samtalen inte har hjälpt till med.

Ungdom 13 – 18 år

Tre av de sju respondenterna tycker att hjälpen/stödet har förändrat deras livssituation. För de övriga fyra har det varit lite blandat.

En av de tre som tycker att stödet har hjälpt berättar att hen nu kan hantera sin ångest bättre. En annan att hen känner sig mycket tryggare och den tredje att hens självkänedom har ökat.

Av de fyra som svarar att stödet inte helt har hjälpt berättar en att den är på samma plats som innan. En annan att hoppas på att de verktyg den får ska hjälpa och att den även kommer att få individuellt stöd fram över. Den tredje berättar att hjälpen har ändrat hens beteende till viss del. Den fjärde säger att stödet kanske hjälpt lite, att hens mående pendlar, att de bättre perioderna blivit lite längre.

INFORMATION OCH KOMMUNIKATION



INFORMATION OCH KOMMUNIKATION

Hur tycker du att informationen om vad/hur Barn- och Ungdomshälsan i Västerås kan stötta/hjälpa dig har varit?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Tre av de nio respondenterna tycker att informationen har varit tydlig och bra. Den fjärde och femte tycker att de bara har fått lite information. Den sjätte berättar att de inte fick någon information förrän de kom dit. Den sjunde respondenten säger att den inte fått någon information att den inte riktigt vet vad de hjälper till med. Den åttonde berättar att hen först fick en telefonkontakt och att hen då fick information om att det inte var för svår problematik, hur ska vi som vårdnadshavare veta vad som är för svår problematik? Den nionde hade önskat tydligare information, kanske ett första möte med bara föräldrarna där de får en förklaring vad som gäller och vad som är planen.

Ungdom 13 – 18 år

En av de sju respondenterna säger att informationen har varit lagom. Den andra uttrycker att hen endast har fått information om vad hen kan göra för att må bättre. Den tredje säger att hen fått en övergripande info från start och sedan när hen börjat gå så har hen fått mer och djupare information. Tillexempel så fick respondenten inte reda på vilken skillnad det är mellan en kurator och en psykolog, vilket respondenten hade behövt. Den fjärde fick inte så mycket information innan, det var via skolkuratoren som hen fick reda på att Barn- och ungdomshälsan finns. Den femte berättar att när hen kontaktade mottagningen fick hen berätta om sin situation och sedan berättade personalen på mottagningen vad de erbjuder. Den sjätte kommer inte ihåg och den sjunde berättar att informationen varit oväsentlig, hen säger att den endast fått information från sina föräldrar.

Tycker du att informationen du fick stämmer överens med det stöd/hjälp du får på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Åtta av nio respondenter uttrycker att de tycker att informationen de fick innan stämmer överens med den hjälp/stöd de får på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås. Den nionde berättar att de först fick höra att de kanske inte skulle kunna få hjälp av mottagningen, vilket respondenten upplevde som jobbigt då hen var skör efter att ha bollats runt.

Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Ja informationen stämmer överens.

Jag minns inte riktigt. Vi fick googla lite och sedan har vi fått information privat genom en bekant som fått hjälp på Barn- och ungdomshälsan. Men jo, det tycker jag nog.

Ungdom 13 – 18 år

Fyra av de sju respondenterna tycker att informationen de fått stämmer överens med det stöd de får på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås. Den femte svarar inte på frågan. Den sjätte berättar att informationen hen fick om gruppbehandlingen stämmer bra överens, men tycker att hen generellt fått för lite information för att kunna välja den behandling som passar hen bäst. Den sjunde berättar att skolan hade lagt ut information om gruppbehandlingen, hen säger att hen inte hade några förväntningar inför den.

Citat ungdom 13 – 18 år

Gruppbehandlingen har stämt, generellt har jag fått för lite information. Så jag hade behövt mer information för att kunna välja den behandling som passar mig bäst.

Tycker du att personalen på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås förstår dina svårigheter/din problematik?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år	Ungdom 13 – 18 år
Åtta av de nio respondenterna säger att personalen på Barn- och ungdomshälsan i Västerås förstår deras problematik. Den nionde tyckte att de gjorde det med första barnet, men att personalen inte gjort det nu med andra.	Fem av de sju respondenterna uttrycker att personalen förstår deras problematik. Den sjätte berättar att den som den träffar nu är mer förstående än den förra. Den sjunde respondenten tycker att de förstår hen till viss del. Ibland om hen berättar en sak i gruppbehandlingen tycker hen att de inte riktigt förstår hen och då får hen inte riktigt det stödet som hen behöver. Respondenten tycker att personalen behöver lyssna in individen i gruppen bättre och ge fler valmöjligheter till att må bättre.

Har du fått den hjälp/stöd som du ville ha?

Vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

Åtta av de nio respondenterna uttrycker att de får det stöd och hjälp som de har behövt. Den nionde säger att den delvis har fått det.

Ungdom 13 – 18 år

Fyra av de sju respondenterna tycker att de får den hjälp och det stöd som de vill ha. Den femte säger att hen får det till viss del, hen önskar att hens föräldrar hade fått stöd att kunna hjälpa hen. Även den sjätte säger att hen får det stöd hen vill ha till viss del. Respondenten tycker att vissa saker är för "låsta" att de inte alltid lyssnar in vad hen behöver få hjälp med, kanske är det svårare i gruppterapin. Hen hade önskat att få gå i gruppterapi och individuella samtal samtidigt. Den sjunde respondenten berättar att hen tycker att hen har fått en början, hen skulle behöva veta vad som händer efter gruppterapin och då hen fyller 18 år.

SAMMANFATTNINGSVIS, VAD TYCKER BRUKARNA OM MOTTAGNINGEN?



SAMMANFATTNINGSVIS

Citat vårdnadshavare till barn 6 – 12 år

De är bra och har en jätteviktig funktion. Väldigt glad att de finns. De har en behövande funktion. Både för barn och för vuxna.

Jag tycker bra om Barn- och ungdomshälsan i Västerås på alla sätt och vis. De är lätta att ha med att göra. Det är inga problem att få de tider och datum vi vill ha. Jag vet inte hur det skulle ha varit utan behandlaren, hen har varit en viktig del i att det blivit bra. De ler och är trevliga, och man känner sig välkommen.

Det har varit bra och de gör en viktig insats men det är synd att det är köer. Hade gärna velat komma tidigare, två månader är väldigt lång tid när ens barn inte mår bra.

Citat ungdom 13 – 18 år

De kan hjälpa mig att förstå mina känslor, de tvingar inte på mig något.

Jag tycker det är bra, men informationen är inte bra. Vad är skillnaden mellan BUP och Barn- och ungdomshälsan och andra? Det är läskigt att söka hjälp och för en 17-åring måste det vara jättesvårt. Andra mottagningar behöver ge mer information.

Barn- och Ungdomshälsan är bra, de behöver dock bli bättre på att berätta om de olika valmöjligheter som finns och bra information om dessa. I grupsamtalen behöver de komplettera med enskilda samtal för att de ska förstå en bättre.

DISKUSSION

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för verksamheten i dess utvecklingsarbete. Vissa typer av svar kan vara återkommande i rapporten. Vi vill understryka att det inte behöver vara samma person som sagt likande saker eller haft liknande åsikter i en fråga som återkommer.

Sju av frågorna, ca 40 %, har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Åtta frågor, ca 50 %, har markerats gula, vilket antyder ett delvis tillfredställande förhållande. Här finns många som är nöjda, men också utrymme för utveckling och respondenterna delar med sig av vad de hade önskat mer av eller velat ha förändring i.

Slutligen har två frågor, ca 10 %, markerats röda. Frågorna kan ha färgats röda antingen på grund av att majoriteten av respondenterna ger negativa svar på frågan (majoritets skäl) eller på grund av att det finns några men allvarliga exempel/kommentarer i frågan som behöver ses över och åtgärdas snarast (allvarlighets skäl). I de frågor som har markerats gula och röda finns vissa återkommande teman på utvecklingsområden. Således kan några väl inriktade åtgärder ge stor positiv effekt på flera områden. Dessa sammanställs i matrisen på nästa sida.

Styrkor

En styrka är att Barn- och Ungdomshälsan ligger centralt i Västerås och att lokalen känns trevlig, välkomnande och mysig. Respondenterna uttrycker även att det är lätt att få tag i personalen som de har kontakt med.

Ytterligare en styrka hos Barn- och Ungdomshälsan i Västerås är deras goda bemötande. Samtliga respondenter uttrycker att de har blivit bra bemötta och att personalen är trevlig och att de lyssnar. Respondenterna känner sig därför trygga och upplever att deras behandlare förstå dem.

Respondenterna berättar att de känner sig förstådda av de som arbetar på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås. De berättar att personalen ser deras barn och att de även själva, som vårdnadshavare, har fått stöd när de efterfrågar det. Vidare uttrycker respondenterna att de tycker att Barn- och Ungdomshälsan i Västerås är bra eller väldigt bra. De säger att deras barn/ungdom får den hjälp som hen behöver.

Majoriteten av respondenterna svara att de skulle rekommendera Barn- och Ungdomshälsan till någon som mår dåligt och är i behov av stöd och hjälp

Utvecklingsmöjligheter

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
Lokalerna	<p>Det önskas att väntrummet görs lite mer avskärmat och att finns något att plocka med i samtalsrummen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kan mottagningen kanske skaffa skärmar för att skärma av delar av väntrummet?• Är det möjligt att köpa in kortlekar eller annat material som brukaren kan få ha i handen under samtalet?
Ändra tiden	<p>Det går för det mesta bra att ändra tid, då det kan uppstå svårigheter är när respondenterna går i gruppterapi. Det har även uppstått problem under semestertider.</p> <ul style="list-style-type: none">• Går det att göra en plan för att kunna omboka/ändra tid för de som går i gruppterapi?• Hur ska gången för ombokning/ändring av tid vara då det är semestertider?
Väntetid för att få hjälp	<p>Nästan 50 % av respondenterna fick vänta 1 månad eller längre för att få en tid hos Barn- och Ungdomshälsan i Västerås.</p> <ul style="list-style-type: none">• Behöver väntetiden ses över? Eller känns den lagom lång?

Bemötande	<p>Många är nöjda med bemötandet som de får, men här finns det även utvecklingsmöjligheter. Vårdnadshavarna önskar mer stöttning och att det finns en föräldragrupp. De önskar även att de blev tillfrågade vad de som föräldrar är i behov av för stöd och hjälp. Ungdomarna svarar att det är viktigt att behandlaren använder rätt pronomen. De uttrycker även att det är viktigt att behandlaren inte är för på och ställer för många frågor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finns det möjlighet att anordna en föräldragrupp? • Eller finns det föräldragrupper som ni kan tipsa om?
Hjälpen och stödet	<p>Respondenterna önskar ytterligare hjälp/stöd än det som de får idag. Vårdnadshavarna efterfrågar mer tips och råd för dem som föräldrar. Ungdomarna uttrycker ett liknande önskemål, nämligen en informationsträff för föräldrar så att de får mer förståelse för deras problematik. Det efterfrågas även en samtalsgrupp för barn, där de kan ta en fika och träffa andra i samma situation.</p> <p>De som går i gruppterapi uttrycker att de inte får bestämma så mycket då det redan finns ett upplägg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vad finns det för möjligheter att ge tips och råd till vårdnadshavare? Skulle en föreläsning eller kanske gruppträff kunna möta deras behov? • Finns det möjlighet att anordna träffar för barnen, så att de får möjlighet att träffa andra i samma situation?
Information inför besöket	<p>Respondenterna har fått lite information inför sitt besök på Barn- och Ungdomshälsan i Västerås, en majoritet hade önskat att de hade fått mer/djupare information än vad de fick, bland annat hade önskat information om vad mottagningen kan hjälpa till med.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Går det att göra en folder där det framgår i en lättillgänglig text vad Barn-och ungdomshälsan kan erbjuda. • Brukarna önskar även att de får reda på skillnaden mellan en psykolog och kurator. Kan det vara bra att i en folder beskriva även de olika yrkesgrupperna som de kan komma att möta hos er?

UPPFÖLJNING

Vi gör ett återbesök om ett halvår

Till dess vore det toppen om ni funderar på följande frågor:

- Hur var det att göra en brukarrevision?
- Hur har ni använt er av underlaget för att utveckla verksamheten?
- Hur kan vi bli ännu bättre?



TACK FÖR ER UPPMÄRKSAMHET!

LOUISE EDLUND samordnare Brukarrevisioner/NSPH-V

Louise.edlund@nsphvastmanland.se

076-004 69 79

CARINA JOHANSSON administratör

carina.johansson@nsphvastmanland.se

076-005 49 46