

Informasjon til brukerrepresentanter i KvIP besøksteamene

Velkommen som brukerrepresentant i besøksteamet!

KvIP står for Kvalitet ved institusjonsbehandling i psykisk helsevern. Det er et nettverk av akuttenheter som har som mål å sikre høy kvalitet i akuttbehandlingen i psykisk helsevern for barn og unge. Et viktig element i dette arbeidet er besøksteamet som du nå er en del av.

I tillegg til deg består teamet av minimum tre ansatte fra andre akuttenheter i Norge. Du som brukerrepresentant deltar på lik linje som de andre i teamet, og har definerte oppgaver ved besøkene. Se definert i plan for dagen.

Din rolle som brukerrepresentant er viktig, og du har med deg viktig kompetanse inn i dette oppdraget. Din oppgave blir særlig å ha et bruker- og pårørendeperspektiv under hele besøket, og se enheten i akkurat det perspektivet. Observer, vær nysgjerrig, spør og vurder ut fra hvordan du tenker kvaliteten oppleves fra ungdommens og de pårørendes side. Dette har du en større mulighet til enn de ansatte fra avdelingene på grunn av din kompetanse.

Ved besøk på enheten, blir du, som de andre, bedt om å skrive under på en taushetserklæring som innebærer at du forplikter deg til å holde pasientinformasjon du får hemmelig.

Som brukerrepresentant vil du bli bedt om å lede gruppeintervjuene med ungdommer og foresatte. En i teamet vil delta sammen med deg. Vedkommende kan i tillegg til å ha ansvar for å skrive ned det som kommer fram, være en støttespiller og kan ved behov stille enkle utdypende spørsmål, så svaret er tydelig nok og ikke kan misforståes. Bruk 2-5 min. i forkant av intervjuet for å sikre at dere er begge komfortable i rollene deres. I den samtalen skal det et overordnet prinsipp være at brukerrepresentant leder og har ansvar til å danne et helhetlig bilde av enheten, og det andre besøksteammedlemmet skal bidra til at du lykkes med dette. Det kan være en utfordring å komme gjennom spørsmålene på den tiden som er avsatt, så dere får hjelpe hverandre med det. Om ungdommenes og pårørendes samtykkeskjema ikke var klare på starten av dagen, samles de inn av din kollega fra besøksteamet ved oppstart av intervjuet.

Ved oppstarten av intervjuet er det viktig å dobbeltsjekke om de synes det fortsatt er greit å delta – og minn dem om at de kan trekke seg når som helst i løpet av intervjuet uten å måtte gi noen grunn for det, og uten at det vil kunne påvirke deres behandling.

Ved avslutning av intervjuet kan pasienter og pårørende sette pris på å få oppsummert det viktigste budskap dere vil ta tilbake til besøksteamet – og som blir synlig i besøksrapporten som vil komme etterpå. Det er ikke nødvendig å få med alt i den tilbakemeldingen, men poenget er å sikre deltagerne om at dere gjør noe med det de har kommet med. Alternativt kan dere spørre de om hva som er om viktigst i tilbakemeldingen til teamet og enheten.

Før besøket er det viktig at du setter deg inn i de dokumentene du har fått tilsendt. Særlig er det viktig at du er godt kjent med retningslinjene til besøksteamet og for gruppeintervjuene. Som det står i retningslinjene, så er oppgaven å vurdere kvalitet ved enheten som helhet, ikke å gå inn i hver enkelt pasienthistorie eller enkeltsak. Kommer det opp ting som det er viktig å melde fra om, så er det besøksleder dere skal ta opp dette med. Besøksleder bringer informasjon om

alvorlige kritikkverdige forhold videre til nettverksleder, om nødvendig. Hvis ungdommene og pårørende har spørsmål som det trengs lokal kunnskap å svare på styres de til enhetens leder eller enhetens faste brukerrepresentant om de har det.

Dersom du trenger veiledning i forkant eller underveis med tanke på hvordan du skal håndtere oppdraget, ta kontakt med organisasjonen din, eller nettverksleder Kari E. A. Lorentzen, kari.lorentzen@ahus.no. Tlf. 45279957.

Dagen vil se slik ut:

Kl.	Tema	
08.30-08.45	Besøksteamet avholder eget møte Taushetsplikt undertegnes, roller og oppgaver fordeles og avklares.	
08.45-09.30	Oppstart 08.45-09.00 Prosjektleder gir en <u>kort</u> innledning, målsetting for dagen, gjennomgang av dagsplanen, bekrefter deltagelse av ungdommene og pårørende samt at deres samtykke skjema er i orden. 09.00-09.10 Kollega fra andre enheter gir en <u>kort</u> innføring i hovedtrekk ved deres enheter Her kan du si noe kort om din rolle og om organisasjonen din. Ta evt. kontakt med din organisasjon for å få hjelp til å lage en kort presentasjon (maks 2 min). 09.10-09.30 Enheten gir en orientering, inkludert hovedsatsing siste året og ev barrierer til fremgang	
09.35-10,00	Omvisning Det blir fint om et par pasienter kan lede omvisningen	
10,00-10.15	Kaffe/te pause	
10.15-11.10	Diskusjon av standardene med nøkkelpersonell (2-8) med ev vektlegging av forhåndsavtalt fokus ¹	
11.15-12.15	Diskusjon av valgt tema/Forlenget diskusjon av standardene	Gruppeintervju med pårørende Du leder intervjuet med utgangspunkt i intervjuguide, og har med deg en ansatte representant fra teamet. Husk tid!
12.15-13.00	Lunsj	
13.00-14.00	Gruppeintervju med ansatte uten leder/veiledningsroller ² Tema velges ut fra svarene på standardene, og drøfting med senioren	Gruppeintervju med ungdommene Du leder intervjuet med utgangspunkt i intervjuguide, og har med deg en ansatte representant fra teamet. Husk tid!
14.00-15.00	Besøksteamet oppsummerer inntrykk og identifiserer styrker, utfordringer og forslag til løsninger – i eget møte Her kan det være fint å ha gjort seg noen notater i forkant, hvilket inntrykk har du fått med fokus på styrker, utfordringer og råd – ut fra et bruker- og pårørendeperspektiv.	
15.00-15.30	Feedback med diskusjon mellom besøksteamet og senioren Det er en fordel om overordnet administrasjon og kvalitetsansvarlige ved sykehuset/divisjonen, er representerte. Du vil få rapporten til gjennomlesning før ferdigstilling, slik at du kan komme med tilleggs innspill.	
15.30-15.50	Besøksteamet avholder eget møte Oppsummerer inntrykk og legger plan for skriving av rapporten	

¹ Til en første kollegavalering vil tiden sannsynligvis raskt brukes opp på gjennomgang av alle standardene. Valg av fokusområde blir viktigere annet hvert år – dvs. alternerende med gjennomgang av alle standarder.

² Poenget er at ingen i denne gruppen skal bli hemmet i å si hva de ønsker å si ved at en overordnet eller veileder er i samme gruppe.

Om KvIP besøket

Ved behov kan denne teksten brukes til å gi en kort orientering til ungdommer eller pårørende (om de trenger det), i tillegg til det som de burde ha fått da de samtykket. Om de ikke fikk en orientering når de 'samtykket' vil besøksleder gjerne få melding om dette ved slutten av besøket.

Om KvIP besøket:

Enheten synes det er viktig å innhente ideer fra kollegaer fra andre lignende enheter og brukerorganisasjoner som kan bidra til at de kan bli bedre. Ved å bruke mennesker som ikke er ansatt ved enheten tror de at de får bedre innspill – og ikke minst tips om hvordan andre enheter løser utfordringer som de eventuelt står opp i. Likedan kan brukerorganisasjoner bidra med tips fra deres brede kontaktflate med andre pårørende og pasienter som har stått i utfordringer ved andre akuttenheter. Vi har som mål at det som dere sier til oss om driften av denne enheten kan bidra til endringer for det bedre. Om flere av dere er med under intervjuet vil vi gjerne sitere dere anonymt i rapporten som skrives ved slutten av besøket. Vi oppfordrer enheter å synliggjøre det som de gjør annerledes etter KvIP besøk overfor pasientene og pårørende.