

Intervjuguide - intervju med pårørende

Kort informasjon til den/de som intervjuer:

- Intervjuguiden viser deg hva du/ dere bør spørre om
- Det er ikke nødvendig å rekke alle spørsmålene
- Spørsmålene er rådgivende og kan utdypes og konkretiseres. Man kan prioritere hva som er viktigst å spørre om i forhold til dagens tema. Kanskje har det dukket opp noe i møtet med vertsenheten som man ønsker å høre mer om.
- Start intervjuet med en kort presentasjon av deg/ dere (se under)
- Gi deretter en kort informasjon om intervjuet til den/ de som skal intervjues

Kort presentasjon av deg/ dere selv:

- Navn, alder, hvilken organisasjon du/ dere tilhører, kort om organisasjonen

Kort informasjon om intervjuet til den/ de som skal intervjues

- Vi er med i et nettverk av to brukerorganisasjoner og 13 BUP akutte enheter som samarbeider om kvalitetsforbedring.
- Nettverket heter KvIP, som står for Kvalitet i Institusjonsbehandling i Psykisk helsevern.
- Denne enheten er med i dette nettverket. Alle enhetene i nettverket besøker hverandre for å hjelpe hverandre med kvalitetsforbedring. I dag er vi på besøk ved enheten du/ dere hører til.
- Nettverket har et sett med ca. 230 kvalitetsstandarder de evaluerer seg selv etter og jobber for å oppnå.
- I tillegg intervjues også ansatte, pasienter og pårørende om hva de syns om enheten og tilbudet. Dette gjør at besøksteamet får mange perspektiver på hvordan tilbudet til enheten er. Erfaringer og synspunkter fra brukere er ekstra viktig i dette arbeidet.
- Etter dette besøket oppsummerer vi hva vi ser som denne enhetens styrker og utfordringer og deler forslag til forbedringstiltak. Innspillene fra dette intervjuet vil ikke bli sitert direkte, men formidlet videre på en anonymisert måte i en besøksrapport.
- Fokus for intervjuet i dag er;
 - Hva du/dere syns om enheten, behandlingstilbudet, hvordan enheten organiserer seg og samarbeider med pasienter og pårørende.
 - Vi er ute etter dine/ deres synspunkter på enheten og vil ikke vite hvorfor du/dere er her, hva du/dere får hjelp med, eller andre personlige ting.
- Du/ dere trenger ikke å svare på alle spørsmål om du ikke har lyst.
- Du/ dere kan når som helst trekke deg fra intervjuet, uten noen konsekvenser.
- Takk for at du vil delta og hjelpe oss!

Antall pårørende som stiller til intervju:

Miljø og fasiliteter	
1. Hva var førsteinntrykket av enheten?	
2. Hvordan er det for deg/dere som pårørende å være her? Hvordan tror du/ dere det er for barna/ungdommene å være her?	
3. Hva synes du/dere om lokalene? <ul style="list-style-type: none">- Er de godt egnet og utformet (plass, innredning, mulighet for aktivitet, trivsel osv.)?- Hvordan er fellesarealene?- Hvordan er soverommene og badene?- Hvordan er aktivitetsrommene?- Er det rom for å trekke seg tilbake, være alene, hvile?- Er det rom hvor man kan snakke sammen, utenom soverommet? Har du/dere konkrete forslag til hvordan lokalene kan gjøres bedre?	
4. Hva synes du/dere om uteområdet og muligheten til uteaktiviteter? Har du/dere konkrete forslag til hvordan uteområdet kan gjøres bedre?	
5. Hvordan opplever du/dere at barnas sikkerhet og trygghet er ivaretatt? Har du/dere konkrete forslag til hvordan sikkerhet og trygghet kan ivaretas bedre?	
6. Hvordan opplever du/dere reisevegen hit? <ul style="list-style-type: none">- Er det godt skiltet på området og lett å finne frem til enheten?	
7. Har du/dere tilbud om overnatting ved enheten? <ul style="list-style-type: none">- Hvordan fungerer det å overnatte? Har du/dere konkrete forslag til hvordan	

det kan tilrettelegges bedre for overnatting?	
Bemanning og opplæring	
8. Opplever du/dere at det er nok ansatte med riktig kompetanse tilstede på dag, kveld, natt, og i helgene?	
9. Har du/dere oversikt over hvem som er og kommer på jobb til enhver tid? - Finnes det f.eks en oversikt over alle ansatte med navn og bilder?	
10. Hvordan oppleves kommunikasjonen og samarbeidet med de ansatte?	
11. Er de ansatte tilgjengelig når du/dere trenger det og har de nok tid til deg/dere som pårørende?	
Innleggelse og utskriving	
12. Hadde du/dere nok informasjon om enheten før innleggelse? - Fikk du/dere nok informasjon det første døgnet? Har du/dere konkrete forslag til hva slags informasjon, - når og hvordan den bør gis?	
13. Hvordan opplevde du/dere selve innleggelsen? Er det noe de ansatte kunne gjort annerledes den dagen?	
14. Har du/dere fått informasjon om hva som vil skje i forbindelse med utskriving? Har du/dere konkrete forslag til hva slags informasjon man bør få når, og hvordan den bør gis?	
Hvis allerede utskrevet; 15. Hvordan opplevde du/dere utskrivelse? Er det noe de ansatte kunne ha gjort annerledes under utskrivelsen?	
Behandling og omsorg	

<p>16. Kjenner du/dere til hvilke planer barna deres har? (Eks: behandlingsplan, kriseplan, mestringsplan, individuell plan)</p>	
<p>17. Hvordan har du/dere deltatt i utviklingen av planene?</p>	
<p>18. Opplever du/dere at planene blir aktivt brukt og har en nytteverdi?</p> <p>Har du/dere konkrete forslag til hvordan planene kan bli et enda nyttigere verktøy?</p>	
<p>19. Vet du/ dere hvem som har behandlingsansvar, og hvilke miljøterapeuter som er i teamet?</p>	
<p>20. Hvor ofte har du/ dere møter med behandler og miljøterapeutene som er i teamet?</p> <p>- Møtes dere ofte nok?</p>	
<p>21. Hvilken erfaring har du/dere med skolen her?</p> <p>Er du/dere fornøyd med skoletilbudet?</p>	
<p>22. Hva synes du/dere om mattilbudet ved enheten?</p> <p>(Har den god kvalitet, passe mengde, kan man spise ved behov og få mat tilpasset kultur, religion, allergier o.l)?</p>	
<p>23. Hvis du/dere ser enhetens behandling og omsorg under ett; har oppholdet vært til nytte?</p> <p>- Er det noe spesielt du/ dere ønsker å trekke frem som har vært særlig nyttig og viktig?</p>	
<p>Rettigheter</p>	
<p>24. Har du/dere blitt informert om hvilke rettigheter du/dere har som pårørende (eks. retten til informasjon, innsyn i journal, og til å klage)?</p> <p>Har du/dere konkrete forslag til hvordan informasjon om rettigheter kan formidles på en bedre måte?</p>	

<p>25. I hvilken grad har det vært rom for å dele misnøye, kritikk eller uenighet?</p>	
<p>26. Vet du/dere hvordan dere kan fremme en klage?</p> <ul style="list-style-type: none">- Har du/dere tiltro til at en klage blir tatt alvorlig og fulgt opp? <p>Har du/dere konkrete forslag til hvordan det kan bli lettere å klage, hvis det er behov for det?</p>	