

## Ledelse av fysiske KvIP besøk 2024



# Hensikten med KvIP besøk – fra refleksjon til praksis

- Ikke revisjon, men gjensidig læring og erfaringsutveksling
- Samarbeid på tvers av helseforetak, organisasjoner og profesjoner
- Åpenhet og refleksjon rundt suksesser og utfordringer, i et psykologisk trygt fellesskap
- Økt bevissthet for forhold av betydning for kvalitet og forbedring
- Fremme systematisk arbeid, systematiske tiltak og skape forbedring

# Hvem som er involvert ved enheten

- Ledelsen (fyller ut skjemaet «Opplysninger om enheten», deltar i selvevaluering og møter besøksteam, godkjenner besøksrapport)
- Nøkkelpersoner (deltar i selvevaluering og drøftingsmøte med besøksteam)
- Organiserte brukerrepresentanter (deltar i besøksteam (og helst i selvevaluering))
- Pasienter (deltar i fokusgruppeintervju) (fysisk gruppe, eller individuelt digitalt)
- Pårørende (deltar i fokusgruppeintervju) (fysisk gruppe, eller individuelt digitalt)
- Ansatte (ikke nøkkelpersoner) (deltar i fokusgruppeintervju) (fysisk gruppe)
- Enhetens organisasjon (får tilgang til besøksrapporten)

# Alt materiell til besøk på nettsiden

- <https://www.akuttnettverket.no/prosjekter/kvip-barn-og-unge/materiell-for-deltakere>

<https://www.akuttnettverket.no/prosjekter/kvip-barn-og-unge/materiell-for-deltakere>



akuttnettverket

Nettverkssamlinger ▾

Undergrupper ▾

Prosjekter ▾

Ressurser ▾

Aktuelt ▾

Om oss ▾

Kontakt oss



## Prosjekter

### → KvIP barn og unge

Introduksjonsfilm om KvIP

Mer om KvIP nettverket

Oversikt over deltakende BUP enheter

Materiell til besøk

Ressursbank for deltakerne

Årsrapporter for KvIP

Publikasjoner

Prosjekter

Tvang i barne- og ungdomspsykiatrien

ANIMAF - Animasjonsfilmer om barn og unges rettigheter under døgninnleggelse i psykisk helsevern

## Materiell KvIP besøk 2024

### 1. Besøkskabal 2024

[Besøkskabal 2024](#)

(oppdatert 08.02.2024)

### 2. Digitale samtykkeskjemaer for besøksteam 2024

[Samtykke til bruk av personopplysninger](#)

[Taushetserklæring](#)

(oppdatert 07.02.2024)

### 3. Om besøk

## KVIP Besøksdag – dagsplan

Kl.	Program
08.15 - 08.30	<b>Besøksteamet avholder eget møte</b> Roller og oppgaver fordeles og avklares. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvem refererer (f.eks rett i mal for besøksrapport)?</li> <li>○ Hvem i besøksteamet skal intervjuje pårørende? (2 stk.)</li> <li>○ Hvem i besøksteamet skal intervjuje pasient? (2 stk.)</li> <li>○ Hvem i besøksteamet skal intervjuje ansatte? (2 stk)</li> </ul>
08.30 - 09.15	<b>Oppstartsmøte mellom besøksteam og vertsenhet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 08.30 - 08.45: Besøksleder gir en <u>kort</u> innledning, beskriver målsetting for dagen, gjennomgang av dagsplanen, bekrefter deltagelse av pasienter, pårørende og ansatte, samt sjekker at deres samtykker er signert.</li> <li>○ 08.45 - 09.00: Deltakerne i besøksteamet gir en <u>kort</u> innføring i hovedtrekk ved deres enheter<sup>1</sup> / organisasjoner<sup>2</sup></li> <li>○ 09.00 - 09.15: Vertsenheten introduserer og beskriver sin enhet, inkl. hovedfokus for kvalitetsforbedring siste året og mulige hindringer i dette arbeidet</li> </ul>
09.15 - 09.45	<b>Omvisning på vertsenheten</b> Det er fint om 1-2 pasienter kan lede omvisningen
09.45 - 10.00	<b>Kaffe/te pause</b>
10.00 - 11.00	<b>Drøfting og erfaringsutveksling med ledere og nøkkelpersonell (2-8 stykker)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Drøfting av de fokusområder og tema vertsenheten har ønsket å adressere.</li> <li>○ Event. gjennomgang av utvalgte standarder<sup>3</sup></li> </ul>
11.00 - 11.15	<b>Kaffe/te pause</b>

11.15 - 12.00	<b>Videre drøfting og erfaringsutveksling</b> av fokusområder, tema og standarder		
12.00 - 12.45	<b>Lunsj</b>		
12.45 - 13.45	<b>Fokusgruppeintervju med ansatte uten leder/veiledningsroller<sup>4</sup></b>  <i>NB: Husk at alle deltakere må signere samtykke for ansatte først.</i>  Brukerrepresentant eller fagansatt i besøksteamet leder intervjuet med intervjuguide, med en annen referent fra besøksteamet.	<b>Fokusgruppeintervju med pasienter</b>  <i>NB: Husk at alle deltakere må signere samtykke for pasienter først.</i>  Brukerrepresentant leder intervjuet med intervjuguide, med en annen referent fra besøksteamet.	<b>Fokusgruppeintervju med pårørende</b>  <i>NB: Husk at alle pårørende må signere samtykke for pårørende først.</i>  Brukerrepresentant leder intervjuet med intervjuguide, med en annen referent fra besøksteamet.
13.45 - 14.00	<b>Kaffe/te pause</b>		
14.00 - 15.00	<b>Besøksteamet avholder eget møte og:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oppsummerer fra intervjuene</li> <li>○ Oppsummerer sitt inntrykk av enheten</li> <li>○ Identifiserer styrker, utfordringer og forslag til forbedringstiltak (benytt gjerne Power Point-mal fra nettsiden til KvIP i avsluttende møte med enheten)</li> </ul> <p><b>NBI</b> Noterte opplysninger/synspunkter fra fokusgruppeintervju gjøres anonyme, i betydningen at det ikke skal være mulig å direkte eller indirekte identifisere de som har deltatt i intervjuet. Opplysninger/synspunkter notert på papir under fokusgruppeintervju oppbevares separat i låst skap i adgangsbegrenset rom inntil de er delt/inngått i besøksrapport. Deretter slettes disse. Opplysninger/synspunkter notert i dokument på pc lagres på egnet område inntil de er delt/inngått i besøksrapport. Deretter slettes disse.</p>		

<p><b>15.00 - 15.30</b></p>	<p><b>Avsluttende møte mellom besøksteam og vertsenhet - Tilbakemelding og diskusjon</b></p> <p>Det er en fordel om ledere og kvalitetsansvarlige er tilstede. Flere fra sykehuset/divisjonen kan inviteres, i tillegg til enhetens nøkkelpersonell</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Besøksteamet <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Oppsummerer sitt inntrykk av enheten</li> <li>2) Formidler hva de ser som enhetens styrker, utfordringer og forslag til kvalitetsforbedringstiltak</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>15.30 - 15.45</b></p>	<p><b>Besøksteamet avholder eget møte og:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oppsummerer dagen og gir besøksleder/ hverandre tilbakemeldinger</li> <li>○ Avtaler rapportskriving. Prosessen er som følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utkast skrives og gjennomgås av alle i besøksteamet under ledelse av besøksleder</li> <li>○ Utkast sendes og gjennomgås av vertsenhet</li> <li>○ Utkast revideres og sendes KvIP ledelsen for kvalitetssikring innen 2 uker fra besøksdato</li> <li>○ Rapport revideres og sendes fra KvIP ledelsen til vertsenheten for godkjenning innen 3 uker fra besøksdato</li> </ul> </li> </ul>

## Oppgaver og **personvern** KvIP besøk

- Signering av **samtykker** besøksteam (digitalt)
- Forberedelser
  - Selvevaluering vertsenhet
  - Opplysninger om enheten
- **Behandler forespør/ avklarer** med pasienter og pårørende om deltakelse
- Vertsenhet innhenter **samtykker** for pasienter, pårørende, ansatte
- Besøksmiddag kvelden før
- Omvisning
- Møte med ledelse/ nøkkelpersoner/ vertsenhet
  - Både fokus på gjennomgang av aktuelle standarder OG drøfting av fokusområder/ tema
- Fokusgruppeintervju med ansatte, pasienter og pårørende
- Oppsummerende møte m/ ledelse  
(NB: Egen PP mal for møtet på nettsiden) **Ikke identifiser deltakerne**



# Tips forberedelser

- Les informasjon om KvIP på nettsiden
  - Les Opplysninger om enheten og selvevaluering nøye
- NB: Enhetsleders innledning om kontekst og ev prioritering av to funksjonsområder
- NB: Hva er enhetens behov, ønsker og fokus?
- NB: Hva er enhetens styrker og utfordringer?
- NB: Hva har de skrevet om det som er oppnådd og visjon for kommende år?
- Ha fokus på fremtiden og endringspotensial
  - Har enheten oversendt organisasjonskart?
  - Hva er plassering av kvalitetsansvarlig, fagutvikler, med.faglig rådgiver m.m?
  - Hvem var involverte i selvevaluering? Verneombud, tillitsvalgt ?
  - Fjorårets rapport
  - Hva var fjorårets «funn» og anbefalte tiltak videre? Er dette fulgt opp?
  - Finner du informasjon om mulige barrierer til oppnåelse av visjon?
  - Hva mangler du opplysninger om, og må du spørre om på starten av besøksdagen?

## Tips gjennomføring besøket

- Hold fokus på utvalgte områder
- Hold fokus på erfaringsutveksling
- Vær lydhør for vertsenhetens behov
- Se til at alle kommer til ordet (benytt «erteposen»)
- Inviter brukerrepresentantene aktivt inn
- Pass på tiden
- Fordel dine oppgaver/ ansvar ved behov

## Tips rapportskriving (innen 2-3 uker)

- Øremerk tid rett etter besøk til å skrive rapport og involver hele besøksteamet
- Gjør deg kjent med rapportmalen. Start gjerne skriving før besøk/ når du forbereder deg
- Hva trengs følges opp i denne rapporten?
- Hva er hoved-essensen av besøket?
- Ha like stort fokus på styrker og utfordringer
- Vær konkret – også på forslag til løsninger/ tiltak
- Rapporten skal inneholde anonymiserte synspunkter fra intervju.

# Proessen med rapportskriving

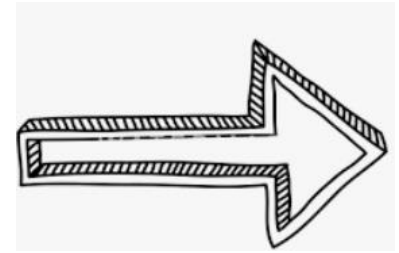
- Proessen er som følgende:
  - utkast skrives og gjennomgås av alle i besøksteamet under ledelse av besøksleder
  - utkast sendes og gjennomgås av vertsenhet
  - utkast revideres og sendes KvIP ledelsen for kvalitetssikring innen 2 uker fra besøksdato
  - rapport revideres og sendes fra KvIP ledelsen til vertsenheten for godkjenning innen 3 uker fra besøksdato

# Fallgruver

- Å ikke ha forberedt seg godt
- Å ikke holde tidsplanen
- Å gjennomføre besøket som om det var tilsyn/ revisjon
- Å tillate noen å dominere for mye
- At brukerrepresentant som ressurs ikke benyttes
- At det ikke noteres underveis
- At man ender opp med rapportskrivning alene
- At man ikke har satt av tid til å skrive rapport



# Oppsummert: Besøksleders ansvar og oppgaver



## Forberedelse

- Gjennomgå selvevaluering
- Gjennomgå opplysninger om enheten
- Les forrige rapport
- Avklar vertsenhetens ønsker/ behov
- Start rapportskrivning

## Middag

- Bli kjent/ få noe av det praktiske og formelle på plass

## Besøksdag

- Sikre god drøfting og erfaringsutveksling
- Sikre at man holder fokus
- Sikre at alle kommer til orde
- Få muntlig rapport fra intervjuene
- Forbered og koordiner rapport skrivning (sikre at alle noterer og sender over samme/ neste dag)
- Få tilbakemeldinger på dagen

## Etterarbeid

- Involver besøksteamet i rapportskrivning
- Ferdigstill besøksrapporten
- Hold dialog med FOU Ahus for å kvalitetssikre rapporten

## Håndtering av fagetiske dilemma:

Eks: Om besøksteam hører om alvorlige hendelser/ kritikkverdige forhold

- Drøftes internt i besøksteam først
- Hvis bekymring fra intervju: besøksleder orienteres under avsluttende del av besøket
- Besøksleder drøfter med besøksteam
- Besøksleder drøfter med nettverksleder Kari
- Nettverksleder Kari kan følge opp overfor lederen av vertsenheten

Eks: besøksteam blir opptatt av noe som ikke ble adressert under besøket

- Rapporten skal ikke inneholde overraskelser
- Informer enhetsleder om det er forhold dere vil vektlegge i rapport som ikke ble tatt opp under besøket

## Feedback til nettverksleder ønskes etter besøk

- Er det noen standarder som er tvetydige, uklare, dårlige?
- Er det noe ved organiseringen som kan gjøres annerledes?
- Fungerte dagsplanen?
- Andre tips, råd, innspill?





# Spørsmål og svar

