

## Informasjon til brukerrepresentanter i KvIP besøksteamene 2022

Velkommen som brukerrepresentant i besøksteamet!

KvIP står for Kvalitet i Institusjonsbehandling i Psykisk helsevern. KvIP er et nettverk av BUP akutte enheter 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 akutteneheter i Norge. Du som brukerrepresentant deltar på lik linje som de andre i teamet, og har definerte oppgaver ved besøkene. Se dagsplan for besøksdagen.

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 barn, unge og 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 taushets- og lojalitetserklæring som innebærer at du forplikter deg til å holde pasientinformasjon og annen sensitiv informasjon du får konfidensielt.

Som brukerrepresentant vil du bli bedt om å lede gruppeintervjuene med pasienter og med pårørende. 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 med rollene deres. Brukerrepresentant leder intervjuet, og har ansvar for 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 pasienters og pårørendes samtykkeskjema ikke var klare på starten av dagen, samles de inn av din kollega fra besøksteamet før oppstart av intervjuet.

Ved oppstarten av intervjuet er det viktig å dobbeltsjekke med pasienter og pårørende om de fortsatt synes det er greit å delta. Minn dem på 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 oppfølging ved enheten.

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 beskjed om. Særlig er det viktig at du er godt kjent med intervjuguidene.

Oppgaven under KvIP besøket er å få et inntrykk av kvaliteten på arbeidet som gjøres med barn og unge 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 som skal informeres om dette. Besøksleder bringer informasjon om alvorlige kritikkverdige forhold videre til KvIP nettverksleder, om nødvendig. Hvis pasientene og pårørende har spørsmål som det trenges lokal kunnskap å svare på henvises 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, besøksleder eller nettverksleder Kari E. A. Lorentzen, [kari.lorentzen@ahus.no](mailto:kari.lorentzen@ahus.no), mobil 45279957.

## Om KvIP besøket

Ved behov kan denne teksten brukes til å gi en kort orientering til pasienter 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' til intervju, vil besøksleder gjerne få beskjed om dette ved slutten av besøket.

*Enheter 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 akutenheter. 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 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.*