

## KvIP Intervjuguide – fokusgruppe/ digitalt intervju med pasienter 2024

*NB: Notater fra fokusgruppeintervju skal anonymiseres, oppbevares nedlåst og makuleres etter at rapporten er skrevet.*

### **Kort informasjon til den/de som intervjuer:**

- Intervjuguiden viser hva dere bør/ kan spørre om
- Det er ikke forventet å rekke gjennom alle spørsmålene, og det er lurt å prioritere de spørsmålene som berører det vertsenheten event. har valgt som fokus for besøket
- Spørsmålene er rådgivende og kan utdypes og konkretiseres. Man kan prioritere hva som er viktigst. Kanskje har det dukket opp noe i møtet med vertsenheten som man ønsker å høre mer om.
- Hensikten er åpne spørsmål som fremmer refleksjon - spesielt rundt fokus vertsenheten har valgt for besøket. Noter konkrete tips pasientene deler for forbedring.
- 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 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 17 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 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 fungerer. 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.
- Rapporten skal skrives slik at enkelt deltakere ikke skal kunne gjenkjennes, men vi plikter å informere dere om at vi ikke kan utelukke at det kan skje.
  
- Fokus for intervjuet i dag er;
  - Hva dere syns om enheten, behandlingstilbudet, hvordan enheten organiserer seg og samarbeider med pasienter og pårørende.
  - Vi er ute etter deres synspunkter på enheten og vil ikke vite hvorfor dere er her, hva dere får hjelp med, eller andre personlige ting.
- Dere trenger ikke å svare på alle spørsmål om dere ikke har lyst.
- Dere kan når som helst trekke dere fra intervjuet, uten noen konsekvenser.
- Takk for at dere vil delta og hjelpe oss!

Antall pasienter som stiller til intervju:.....

### Område 1 Miljø og fasiliteter

**1. Hva syns dere om enheten og rommene?**

- Er det nok plass?
- Finnes det egnede rom for å ta imot besøk fra familie eller venner?
- Finnes det egnede rom hvor dere kan være alene hvis dere ønsker det?
- Hva er bra?
- Er det noe som er dårlig og har dere forslag til hvordan enheten og rommene kan bli bedre?

**2. Hvordan er inneklimate (luft, lyd, lys og temperatur) på enheten og på rommet?**

- Kan man bestemme luft, lyd, lys og temperatur på eget rom?
- Kan dere bestemme innsyn og utsikt på rommet?
- Kan dere ringe slik at ingen forstyrrer eller hører samtalen?

**3. Hvordan er uteområdene?**

- Er det nok uteplass?
- Har dere forslag til hvordan uteområdene kan bli bedre?

**4. Hvordan er tilgang til internett?**

- Har dere mulighet for å bruke sosiale medier her?
- Finnes det noen spesielle regler for når og hvor lenge?

**5. Vet dere hvordan tingene dine blir oppbevart og syns dere de oppbevares på en trygg og god måte?**

### Område 2 Bemanning og opplæring

**6. Er det nok ansatte på dag, kveld, natt, og i helgene?**

- Opplever dere at de som er på jobb har tid til dere?

### Område 3 Innleggelse og utskriving

**7. Hadde dere nok informasjon om enheten før innleggelse?**

- Fikk dere nok informasjon det første døgnet?
- Har dere konkrete forslag til hva slags informasjon, - når og hvordan den bør gis?

<p><b>8. Hvordan opplevde dere selve innleggelsen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er det noe de ansatte kunne gjort annerledes den dagen?</li> </ul>	
<p><b>9. Har dere fått informasjon om hva som vil skje i forbindelse med utskrivning?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Har dere konkrete forslag til hva slags informasjon man bør få når, og hvordan den bør gis?</li> </ul>	
<p><b>Område 4 Behandling og omsorg</b></p>	
<p><b>10. Hva synes dere om aktivitetene på avdelingen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fungerer planleggingen av hva som skal skje i løpet av en dag?</li> <li>- Er det nok aktiviteter?</li> <li>- Får dere vært ute så mye som dere ønsker?</li> <li>- Har dere mulighet til å komme med forslag til aktiviteter?</li> <li>- Har dere noen forslag til hvordan planleggingen, gjennomføringen eller tilbudet av aktiviteter kan bli bedre?</li> </ul>	
<p><b>11. Kjenner dere til om det er laget noen planer for oppholdet deres (Eks. behandlingsplan, kriseplan, mestringsplan, individuell plan)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan har dere vært med på å lage planene?</li> <li>- Vet dere om foresatte har vært med på å lage planene?</li> <li>- Hva synes dere i så fall om det?</li> <li>- Opplever dere at planene blir aktivt brukt og har en nytteverdi?</li> <li>- Har dere konkrete forslag til hvordan planene kan bli et enda nyttigere verktøy?</li> </ul>	
<p><b>12. Hvordan opplever dere kontakten med behandlere og miljøterapeuter her?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vet dere hvem som har behandlingsansvar, og hvilke miljøterapeuter som er i teamet?</li> <li>- Synes dere at dere har nok møter med behandler og miljøterapeuter i teamet?</li> <li>- Er de ansatte tilgjengelig når dere trenger det?</li> <li>- Hvordan har dere det med de som jobber her?</li> <li>- Opplever dere at dere blir hørt i saker som angår dere og at dere blir møtt med respekt og omsorg?</li> </ul>	
<p><b>13. Hvilken erfaring har dere med skolen her?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er dere fornøyd med skoletilbudet?</li> <li>- Er det noe dere savner eller ønsker mer av?</li> <li>- Har dere konkrete forslag til hvordan skoleopplegget kan bli enda bedre?</li> </ul>	

<p><b>14. Hva synes dere om maten ved enheten?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er det nok mat?</li> <li>- Er maten god?</li> <li>- Kan dere spise når dere ønsker?</li> <li>- Kan man få mat som passer egen religion, kultur eller om man har allergi?</li> </ul>	
<p><b>15. Hvis dere ser enhetens behandling og omsorg under ett; har oppholdet vært til nytte?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Synes dere det hjelper å være her?</li> <li>- Er det noe spesielt dere ønsker å trekke frem som har vært særlig nyttig og viktig?</li> </ul>	
<p><b>Område 6 Rettigheter og lovverk</b></p>	
<p><b>16. Har dere blitt informert om hvilke rettigheter dere har som pasient (eks. retten til informasjon, innsyn i journal, og til å klage)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilken informasjon har dere fått? Hvordan/hvem ga informasjonen? Fikk dere informasjonen på en måte som gjorde at det var lett å forstå rettighetene?</li> <li>- Har dere konkrete forslag til hvordan informasjon om rettigheter kan formidles på en bedre måte?</li> </ul>	
<p><b>17. Hvilken erfaring har dere med å si fra om ting som er dårlige eller som dere er uenig i?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tør dere dele kritikk, misnøye eller uenighet med de som jobber her?</li> <li>- Bli dere tatt på alvor da?</li> <li>- Vet dere hvordan man kan klage hvis man synes at man blir behandlet feil eller dårlig?</li> <li>- Tror dere at klager blir tatt alvorlig og fulgt opp?</li> <li>- Har dere konkrete forslag til hvordan det kan bli lettere å klage, hvis det er behov for det?</li> </ul>	
<p><b>18. Vet dere hvordan man kan klage hvis man synes at man blir behandlet feil eller dårlig?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tror dere at klager blir tatt alvorlig og fulgt opp?</li> <li>- Har dere konkrete forslag til hvordan det kan bli lettere å klage, hvis det er behov for det?</li> </ul>	

**Område 5 (Informasjon, samtykke og taushetsplikt ) og 7 (Klinisk virksomhetsstyring) er ikke prioritert i intervjuet.**