Ange avdelning

# Intervjumall

Förberedelse för intervju med personal, patient eller närstående.

|  |  |
| --- | --- |
| Rubrik: |       |
| Analysnummer: |       |
| Tid: |       |
| Plats: |       |
| Namn |  |
| *Personal:* |       |
| alternativt |  |
| *Patient eller närstående*: |       |

Tänk på följande när ni förbereder intervjun:

* Besluta om intervjun ska ske enskilt eller i grupp.
* Överväg noga vem i analysteamet som bör intervjua vem eller vilka.
* Boka tid och plats för intervjun i förväg. På så sätt får intervjupersonerna möjlighet att reflektera.
* Se till att intervjun sker i så ostörd och lugn miljö som möjligt.
* Utse två personer från analysteamet till intervjun: en samtalsledare och en sekreterare. Sekreteraren antecknar och kan reflektera över samtalet och ställa kompletterande frågor.
* Försök att inkludera personer med olika kompetenser och med erfarenhet av analysmetoden i intervjuteamet.
* Bjud in till intervjun muntligt, och komplettera gärna med skriftlig information.

Tänk på följande när ni genomför intervjun:

* Berätta vilket mandat ni har för att genomföra händelseanalysen, hur analysen kommer att gå till och att intervjun är ett underlag för analysen.
* Förklara varför ni är två intervjuare.
* Förklara att ni inte kommer att bifoga intervjudokumentet till händelseanalysrapporten, utan radera dokumentet när rapporten är färdig.
* Börja med en öppen fråga och be personen beskriva händelsen. Ställ följdfrågor om något är oklart.
* Fråga om något kunde ha varit till hjälp eller stöd för att påverka händelseförloppet. Denna fråga ställs för att få den intervjuade att själv reflektera över vad som kan förbättras.
* Fråga om något kunde ha förhindrat att händelsen inträffade.
* Sammanfatta kort det viktigaste som har kommit fram innan ni avslutar intervjun, för att få en bekräftelse på att ni har uppfattat informationen korrekt.
* Kom överens om hur analysteamet och den intervjuade ska hålla kontakt i fortsättningen.
* Dokumentera intervjun snarast. Kom överens med den intervjuade om dokumentationen ska skickas till den intervjuade, och be i så fall om återkoppling inom några dagar.

Intervjuerna bör genomföras i form av personliga möten. I undantagsfall kan ni dock använda andra intervjuformer, till exempel telefonintervju och gruppintervju. Ni kan också telefonintervjua en redan intervjuad person för att få kompletterande information.

|  |
| --- |
| Intervju |
|  |
| **Presentation av deltagarna och rollfördelning** |
|  |
| **Analysledare:** |
|  |
| **Dokumentationsansvarig:** |
|  |
| **Verksamhetskunnig:** |
|  |
| Presentation av händelsen, varför intervjun genomförs och hur intervjun är upplagd  |
| ***(Ansvarig: Analysledaren) (Powerpoint-material)*** |
|  |
|  |
| **Börja med en öppen fråga och be personen beskriva händelsen**  |
| Ställ följdfrågor om något är oklart. När? Var? Hur? På vilket sätt? Varför? |
|  |
|  |
| **K:** Fanns det brister i den skriftliga eller muntliga kommunikationen och informationen? |
|  |
|  |
|  |
| **U:** Fanns det brister i utbildning och kompetens? |
|  |
|  |
|  |
| **O:** Fanns det brister i omgivningen t ex fysisk eller psykisk arbetsmiljö? |
|  |
|  |
|  |
| **T:** Var utrustning på något sätt involverad i händelsen? |
|  |
|  |
|  |
| P: Fanns det brister i området procedurer, rutiner och riktlinjer? |
|  |
|  |
|  |
| **Återkoppling** |
| ***Sammanfatta kort det viktigaste som har kommit fram innan ni avslutar intervjun, för att få en bekräftelse på att ni har uppfattat informationen korrekt.*** |
|  |
| Åtgärdsförslag för att händelsen inte ska upprepas |
|  |
|  |
| Sammanfattning av intervjun |
|  |
|  |
| Fråga vilket stöd som personen har fått eller erbjudits |
|  |
|  |
| Berätta om vad som händer framöver – hur händelseanalysen går till och att intervjudokumentet inte bifogas händelseanalysrapporten |
|  |