

Hendelsesanalyse – intervjuprotokoll (mal)

Forberedelse for intervju med medarbeider, pasient eller pårørende

Overskrift:	
Analysenummer:	
Dato og klokkeslett:	
Sted:	
Navn	
Medarbeider:	
alternativt	
Pasient eller pårørende:	

Slik bruker du malen for intervju – 2 alternativer

1. Skriv direkte inn i malen under intervjuet.
2. Skriv ut malen før intervjuet. Hvis du vil ha større plass til kommentarer mm, sett markøren i det grå feltet knyttet til hvert spørsmål og trykk Enter til du har nok plass.

Huskeliste til planlegging av intervjuet:

- Ta stilling til om intervjuet skal skje individuelt eller i gruppe.
- Velg en i analyseteamet som er egnet til å gjennomføre intervjuet.
- Avtal tid og sted for intervjuet på forhånd. Da får alle som skal intervjues mulighet for refleksjon.
- Sørg for at intervjuet skjer i så rolig og uforstyrret miljø som mulig.
- Utpek 2 personer fra analyseteamet til intervjuet; en som fører samtalen og en sekretær. Sekretæren skal notere, men også reflektere og stille supplerende spørsmål.
- Medarbeideren med god lokalkunnskap bør normalt delta under intervjuet.
- Forsøk å rekruttere medarbeidere til intervjuet som har ulik kompetanse og fagbakgrunn og som har erfaring med analysemetoden.
- Invitasjon til intervjuet skjer muntlig, men gi gjerne skriftlig informasjon.

Huskeliste under intervju:

- Gjør rede for hvilket mandat dere har til å gjennomføre hendelsesanalysen. Fortell litt om hvordan analysen vil bli gjennomført og at intervjuet inngår i grunnlaget for analysen.
- Forklar hvorfor dere er 2 som intervjuer.
- Start med et åpent spørsmål og be vedkommende beskrive hendelsen. Still oppfølgingsspørsmål hvis noe er uklart.
- Spør om hva som kunne ha forhindret den uønskede hendelsen.
- Spør om hva som eventuelt kunne ha vært til hjelp eller støtte for å påvirke hendelsesforløpet.
- Lag en kort oppsummering av det viktigste som har kommet frem før dere avslutter og få vedkommendes aksept for at det er korrekt oppfattet.
- Avtal hvordan analyseteamet og den som er intervjuet skal holde kontakten fremover.
- Renskriv intervjuet snarest. Avtal med den som er intervjuet om utskrift skal sendes vedkommende for eventuelle merknader; sett en frist for når merknadene må foreligge.

Intervjuene bør gjennomføres individuelt ved personlig fremmøte. Unntaksvis kan en bruke andre former, for eksempel telefon- eller gruppeintervju. En kan også ha telefonintervju med en som allerede er intervjuet for å få tilleggsinformasjon.

Intervju

Presentasjon av deltakerne og rollefordeling

Intervjuleder: _____

Sekretær: _____

Ev. medarbeider med lokalkunnskap: _____

Presentasjon av hendelsen, bakgrunn for at intervju blir gjennomført og hvordan intervjuet er lagt opp (Ansvarlig: Intervjuleder)

Start med et åpent spørsmål og spør om hva som skjedde

Still oppfølgingsspørsmål hvis noe er uklart: Når? Hvor? Hvordan? På hvilken måte? Hvorfor?

K: Var den skriftlige eller muntlige informasjonen mangelfull?

Se Vedlegg 1 i Håndboken: Supplerende spørsmål for identifisering av bakenforliggende årsaker.

U: Hadde involvert helsepersonell tilstrekkelig utdanning og kompetanse?

Se Vedlegg 1 i Håndboken: Supplerende spørsmål for identifisering av bakenforliggende årsaker.

O: Fantes det mangler ved det fysiske eller psykososiale arbeidsmiljøet?

Se Vedlegg 1 i Håndboken: Supplerende spørsmål for identifisering av bakenforliggende årsaker.

T: Var utstyr på noen måte involvert i hendelsen?

Se Vedlegg 1 i Håndboken: Supplerende spørsmål for identifisering av bakenforliggende årsaker.

P: Var det mangler knyttet til prosedyrer, rutiner eller retningslinjer?

Se Vedlegg 1 i Håndboken: Supplerende spørsmål for identifisering av bakenforliggende årsaker.

Oppsummering

Lag en kort oppsummering av det viktigste som har kommet frem før dere avslutter og få vedkommendes aksept for at det er korrekt oppfattet.

Forslag til tiltak slik at hendelsen ikke gjentas

Oppsummering av intervjuet

Fortell om hva som vil skje fremover – hvordan hendelsesanalysen videreføres.
