**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 intervjuteamet 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.** |
|  |