

Experience-based co-design toolkit

For the full toolkit go to www.kingsfund.org.uk/ebcd

Upplägg för personalintervjuer

Tack för att du vill delta i det här projektet. Syftet är att förbättra erfarenheten både för de som levererar och de som använder tjänsterna i vår verksamhet. Projektet utgör en del av ett förbättringsarbete för vården. Vi använder en metod som kallas erfarenhetsbaserad co-design (EBCD). Denna metod ger personal och patienter/brukare en unik möjlighet att arbeta tillsammans för att omforma de vårdrelaterade tjänsterna, så att både personal och patienter/brukare får en bättre upplevelse.

I dag vill vi fånga upp mer om dina erfarenheter av arbetet med patienterna/brukarna så att vi kan utveckla arbetet. Med ditt samtycke skulle vi vilja göra en ljudupptagning av intervjun, men informationen som samlas in kommer att anonymiseras och du kommer också att kunna granska transkriptionen av din intervju om du vill.

1. Inledning Så om vi börjar med din bakgrund och hur du fick den här arbetsrollen ...

Berätta om dina ansvarsuppgifter och ansvarsområden

2. Personalens erfarenheter

Berätta för mig hur det är att arbeta med detta som du har beskrivit?

Vad är bra med att arbeta här?

Kan du ge något exempel på en positiv upplevelse som du haft?

Vad är mindre bra med att arbeta här?

Kan du ge något exempel på en negativ upplevelse?

Beskriv en vanlig dag på jobbet.

Vad anser du är de största problemen med tjänsten sett ur ett personalperspektiv?

Om du jämför med andra arbetsplatser som du varit/är på, hur står sig den här?

[Intervjuaren sammanfattar de positiva aspekter och de problem som nämnts]

3. Uppfattningar om patienternas/brukarnas upplevelser

Hur tror du det är att vara patient/brukare här?

Vad har du för uppfattningar om tjänsten du levererar till patienten/brukaren?

Vilka av patienternas/brukarnas behov tillgodoses? Tillgodoses inte?

Vad tror du är de största problemen som patienterna/brukarna ställs inför?

Vad kan förbättras för patienterna/brukarna här?

Vad anser du vara viktiga platser eller ögonblick på patientens/brukarens resa genom vården, som verkligen hade betydelse för helhetsintrycket?

Tycker du själv att du ger den vård du skulle vilja att du eller dina närstående skulle få? Vad skulle du känna om att någon i din familj funderade på att vårdas här – skulle du rekommendera det? Vilka delar av tjänsten skulle du vara nöjd eller missnöjd med då?

4. Förbättra tjänsten

Vilka förbättringar anser du har högst prioritet från personalens synpunkt?
Hur borde man göra?

Vad mer tror du skulle förbättra din och dina medarbetares upplevelser?

Vad tror du att patienterna/brukarna tycker skulle förbättra deras upplevelser?

Vad tycker du att man ska börja med när det gäller att förbättra patienternas/brukarnas vårdupplevelse?

[Intervjuaren sammanfattar de prioriteringar som framkommit]

TACK!