Appendix 15: SWIFT Interview Guide: Referral Services

Briefing:

Hi daar. Dankie dat jy tyd gemaak het vir hierdie oproep; dit sal nie langer as 30 minute neem nie. ParentText verskaf kontakbesonderhede vir ander dienste in die gemeenskap, soos byvoorbeeld vir middelmisbruik, geestesgesondheid, en huishoudelike geweld. Ons het gevra om met jou te gesels omdat ons gesien het jy het toegang verkry en interaksie gehad met die 'help'-kieslys in ParentText. Ons wil graag meer weet oor jou ervaring met dit.

Ons gaan hierdie telefoongesprek opneem, sodat ons jou antwoorde kan onthou, maar jou naam en antwoorde sal vertroulik gehou word en slegs deur die navorsingspan besigtig word. Na die onderhoud sal die opname transkribeer of neergeskryf word, en dan sal dit verwyder word. Die inligting wat neergeskryf word, sal veilig op ’n wagwoordbeskermde rekenaar gestoor word. Gee jy toestemming dat ons die onderhoud mag opneem?

Daar is geen regte of verkeerde antwoorde nie. Jy kan enige vrae oorslaan waarmee jy nie gemaklik voel nie. Jy kan ook die gesprek op enige tyd stop as jy wil. As jy op 'n later stadium besluit dat jy jou bydrae uit die studie wil laat verwyder, kan jy die navorsingspan per e-pos kontak tot die [datum moet nog bepaal word].

Verstaan jy wat ek sopas verduidelik het? Het jy enige vrae? Kan ons begin?

1. Soos ek genoem het, ons het gesien dat jy die help-kieslys in die ParentText program 'n paar keer gebruik het. Wat van hierdie help-kieslys het jou gemaak om toegang te wil kry 'n paar keer?
2. What did you find helpful?
3. Was there anything more you wish it had?
4. Het jy slegs toegang gekry tot die help-kieslys terwyl jy deur die lesse gewerk het? Indien nee - hoe het jy die help-kieslys gebruik na jy deur die inhoud gewerk het?
5. Een van die verwysingskategorieë was vir hulp met geestesgesondheid. Terwyl jy deur die program gewerk het, het jy probeer om meer inligting te kry oor enige van die geestesgesondheid nommers of organisasies? Hoekom of hoekom nie?
6. Nog een van die verwysingskategorieë was vir hulp met geweld voorkoming. Terwyl jy deur die program gewerk het, het jy probeer om meer inligting te kry oor enige van die geweld voorkoming nommers of organisasies? Hoekom of hoekom nie?
7. Oor watter ander dienste wou jy meer ingligting kry terwyl jy die geselsbot gebruik het? (bv. vir SASSA of vir skool ondersteuning)

*Ondersoek*: Sal jy gemaklik voel om met my te deel hoekom jy die kontakbesonderhede vir enige van daardie dienste nodig gehad het? Het dit gehelp?

1. Watter van die dienste het jy *werklik* in die help-kieslys gebruik? Watter organisasies het jy direk gekontak, en wat was jou ervaring met toegang en om deur te kom na die organisies?
2. Daar was 'n paar skakels na webwerwe wat ons dink sou nuttig wees - Was die inligting nuttig? Korrek? Maklik om toegang tot te kry?
3. Het jy die WhatsApp-lyne gebruik vir enige iets? Hoe het jy dit gevind?
4. Het jy enige van die diensverskaffers gebel en 'n afspraak gemaak of ingegaan? Hoe het jy dit gevind?
5. Did you find out about any services which you didn’t know about before?
6. Was daar enige skakels of kontakte wat nie gewerk het nie? (bv. ontkoppel/gebroke skakels ens)
7. Kan jy my vertel van die kwaliteit van jou ervaring met die diensverskaffers wat jy gekontak het? (maak seker hulle antwoord die vraag vir elke verwysings organisasie wat hulle gekontak het)
8. Ondersoek: Kon hulle jou help? Hoekom/hoekom nie?
9. Probe: What could have made them more helpful?
10. Ondersoek: Het jy hulle persoonlik besoek? Hoekom of hoekom nie?
11. Do you have any suggestions for how we could improve the ‘help’ menu in the programme?

Debriefing

Is there anything that we haven’t spoken about that you’d like us to know?

As daar enige iets is wat jou bekommerd of ontsteld gemaak het tydens hierdie onderhoud, onthou dat jy steeds toegang tot die verwysings in die program kan kry deur ‘help’ te tik. SADAG mag dalk ‘n goeie opsie wees. As jy enige ander vrae oor die studie het, kan jy ons ook 'n WhatsApp of e-pos stuur. Ons kontakbesonderhede is op die toestemmingsvorm wat ons vir jou gestuur het.

***Ons het aan die einde van ons ondehoud gekom***. ***Weereens dankie dat jy die tyd geneem het om vandag met ons te gesels. Jou antwoorde was baie nuttig!***