

GRUPPEINTERVIEW

Din trin for trin guide



GRUPPEINTERVIEW

Hvad, hvorfor, hvornår og hvem?

OVERSIGT

Hvor meget tid skal personalet bruge?



Hvad koster det at anvende metoden?



Hvor mange metodiske kompetencer kræver metoden af personalet?



Hvor meget kræver metoden af brugerne?



Hvor mange brugere skal deltage, for at metoden kan gennemføres?



Oversigten skal ses i sammenhæng med de øvrige 11 metoder i Patientinddragelsesguiden. Se den komplette oversigt på www.patientinddragelsesguiden.dk/sammenlignmetoder

”

Gruppeinterview giver dynamik, fordi patienterne inspirerer hinanden, når de lytter til hinanden. Gruppeinterview er også en god metode til at kunne lytte til mange patienter, uden at det tager for meget tid.

Klinisk sygeplejespecialist
Region Nordjylland

HVAD?

Et gruppeinterview er en dialog mellem en gruppe patienter og en interviewer, hvor formålet er at blive klogere på patienternes oplevelser, behov og synspunkter. Intervieweren styrer interviewet og stiller patienterne spørgsmål ud fra en interviewguide med et særligt fokus, der er relevant for afdelingen, sygehuset eller tværsektorielt.

HVORFOR?

Et gruppeinterview giver flere perspektiver på det samme emne i løbet af et enkelt interview. Patienterne kan inspirere hinanden, så vel som diskutere og kommentere hinandens oplevelser og synspunkter undervejs. Deltagernes synspunkter bliver således ofte skærpet i interaktionen med de andre, fordi de "tvinges" til at tage hensyn og stilling til hinanden. Gruppeinterviewet kan med fordel anvendes til at få uddybet, hvad patienterne oplever, hvorfor patienterne oplever det, de gør, samt hvad de ønsker kunne være anderledes og hvordan. På denne måde er metoden også god til at indsamle patienters idéer til konkrete udviklingstiltag.

HVEM?

Det er vigtigt, at I inviterer patienter, der har erfaringer med det fokus, I har valgt for interviewet. Som hovedregel kan I inddrage alle patienter eller pårørende via et gruppeinterview, men det kan kræve et vist overskud hos den enkelte patient at deltage i et gruppeinterview sammen med andre patienter og at turde give sin mening til kende.

Nogle typer af patienter og pårørende kan være for syge eller svækkede til at deltage. Der kan også være patienter, som er i krise, eller patienter som ikke taler eller forstår dansk, der har vanskeligt ved at indgå i et gruppeinterview.

HVORNÅR?

Gruppeinterviewet er velegnet til at få en gruppe patienters syn på fx afdelingens ydelser samt en diskussion af eller input til, hvordan arbejds gange eller indsatser målrettet patienterne kan forbedres. Gruppeinterviewet er som udgangspunkt ikke velegnet til meget følsomme emner.

SÅDAN GØR I...

1

FØR gruppeinterviewet

Definer fokus og formål for gruppeinterviewet

Formålet med gruppeinterviewet er afgørende for gruppeinterviewets fokus, hvilke patienter, I skal invitere til interviewet og hvilke spørgsmål, I skal stille dem. Ønsker I eksempelvis at blive klogere på patienternes oplevelser af afdelingens ydelser? Ønsker I viden om én specifik patientgruppes erfaringer med det tværsektorielle samarbejde? Eller har I igangsat et nyt tiltag, I ønsker patienternes feedback på? Start derfor med at beslutte, hvad formålet med interviewet er, og hvad I konkret ønsker viden om.

Allerede når I fastlægger interviewets fokus, er det en god idé at overveje, hvordan I vil arbejde videre med og implementere de ændringsforslag, som gruppeinterviewet genererer. Hvis I fx ønsker at udvikle nye tiltag, justere arbejdsgange eller ændre på de fysiske rammer, er det en fordel, at fokus for interviewet afspejler de muligheder, I reelt har for at foretage ændringer på afdelingen. Dog er det vigtigt, at I forholder jer åbent til patienternes tilbagemeldinger – også dem, som I ikke umiddelbart har mulighed for at handle på.

Hvem skal I invitere til gruppeinterviewet?

En hensigtsmæssig størrelse på et gruppeinterview er 6-8 patienter,

for at sikre at alle patienter får mulighed for at komme til orde, og at flest mulige synspunkter bliver repræsenteret. I kan invitere tidligere eller nuværende patienter, der har erfaringer med det valgte fokus for interviewet. Derudover kan I tilstræbe en spredning i køn og alder, eller at deltagerne repræsenterer forskellige patientforløb/afsnit afhængig af jeres fokus for gruppeinterviewet. For at tage højde for evt. frafald, kan I med fordel invitere lidt flere patienter end I tiltænker, skal deltage i interviewet.

Som hovedregel kan I inddrage alle patienter via et gruppeinterview, men nogle patienter og pårørende kan være for syge eller svækkede til at deltage. Der kan også være patienter, som er i krise, og patienter som ikke er i stand til at tale og forstå dansk, hvilket kan vanskeliggøre deres deltagelse i interviewet.

Hvordan skal I invitere til gruppeinterviewet?

I kan invitere patienterne til gruppeinterviewet på flere måder:

- Mundtlig invitation, når de er på sygehuset i forbindelse med undersøgelse/behandling.
- Ved at ringe dem op.
- Ved at sende dem en skriftlig invitation.
- Ved at lade patienterne tilmelde sig på baggrund af fx et opslag i afdelingen (plakat eller elektronisk informationsskærm) eller på afdelingens hjemmeside.

Når I rekrutterer patienterne, er det en god idé at kombinere en mundtlig invitation med en skriftlig invitation. Både den mundtlige og den skriftlige invitation kan indeholde oplysninger om tid, sted, gruppeinterviewets formål, evt. temaerne for interviewet, og hvordan gruppeinterviewet kommer til at foregå, så patienterne føler sig ordentligt klædt på.

Udarbejd en interviewguide

For at sikre at I får afdækket de temaer, I ønsker at få viden om, skal I udarbejde en interviewguide (Se eksempel). Interviewguidens detaljeringsgrad afhænger af interviewerens præferencer og erfaring; nogle foretrækker en interviewguide, der kun består af overordnede temaer og evt. få spørgsmål (fx opsat som et mind-map), mens andre foretrækker en detaljeret interviewguide med færdigt formulerede spørgsmål. Jo mindre detaljeret og jo løsere struktureret interviewguiden er, desto mere frihed giver det intervieweren under interviewet i forhold til at stille improviserede spørgsmål, der forfølger patienternes fortællinger. Det stiller dog omvendt krav til interviewerens evne til at holde sig på sporet og få afdækket den viden, I har brug for. Uanset hvor detaljeret eller struktureret en interviewguide, I vælger at udarbejde, er det en god idé at lade interviewguiden indeholde følgende:

1. **En blid opstart**, der indeholder generelle spørgsmål, som alle patienterne kan svare på. Her kan patienterne tale sig lidt varme og blive trygge i interviewsituationen.
2. **En fokuseret midte**, der indeholder mere dybdegående og eventuelt følelsesladede spørgsmål.
3. **En behagelig afslutning**, der giver patienterne mulighed for at tilføje eventuelle pointer, der ikke er blevet sagt. Her kan I også spørge ind til patienternes oplevelser af interviewet.

På denne måde får I indledt og afsluttet interviewet på en behagelig måde for både patienter og interviewer. Se side 10-11 for inspiration til typer af spørgsmål, I kan stille.

Brug af virkemidler

Overvej om I ønsker at anvende virkemidler i interviewet fx tegninger, associationspostkort, fotos eller temakort. Virkemidlerne kan bringe patienternes associationer og oplevelser frem. Da patienterne selv vælger,

UDDRAG AF ET EKSEMPEL PÅ EN INTERVIEWGUIDE

Program	
14.00 - 14.10	Velkomst og præsentationsrunde
14.10 - 15.50	Interview med patienter inkl. pause
15.50 - 16.00	Afrunding og tak for i dag.
FORMÅL	MÅLGRUPPE
Formålet med interviewet er at høre patienternes oplevelser af deres behandlingsforløb, herunder hvad der fungerer godt, så Smerteklinikken kan fastholde dette, og hvad der fungerer mindre godt, så Smerteklinikken kan forbedre dette til gavn for nuværende og kommende patienter.	Patienter på Smerteklinikken
TEMA	SPØRGSMÅL
OPSTART	<ul style="list-style-type: none">Hvilken tilknytning har I til Smerteklinikken?
Patienternes overordnede oplevelse af deres forløb i Smerteklinikken	<ul style="list-style-type: none">Hvad har været særlig godt?Hvad kunne have været bedre?
Hvordan oplever patienterne perioden fra henvisning til første møde med Smerteklinikken?	<ul style="list-style-type: none">Hvor længe ventede I, fra henvisning til første møde? Hvordan oplevede I denne ventetid?Hvilken information (skriftlig/mundtlig) fik I fra jeres praktiserende læge om forløbet på Smerteklinikken?Fik I skriftlig information fra Smerteklinikken forud for første besøg? Var informationen fyldestgørende?Hvilke forventninger havde I til det første møde på Smerteklinikken?
Hvordan oplever patienterne deres første møde med Smerteklinikken?	<ul style="list-style-type: none">Prøv at beskrive jeres første kontakt med personalet (venlig/imødekommende modtagelse).Hvordan foregik konsultationen (for kort/for lang tid)?Hvad var jeres oplevelse af kommunikationen med sundhedspersonalet ved konsultationen (var informationen forståelig; fik I svar på spørgsmål; for højt/lavt informationsniveau)?Hvad var jeres oplevelse af de fysiske rammer på klinikken?
...	...
AFSLUTNING	<ul style="list-style-type: none">Er der andet, I ikke har fået sagt, men som I tænker, det er vigtigt, at personalet hører her på falderebet?Hvordan har I oplevet at deltage i interviewet i dag?



Fordelen ved et gruppeinterview er, at vi får fingeren på pulsen. Vi får en fornemmelse af, om det er den rigtige vej, vi går, og hvad der er vigtigt for netop denne gruppe af patienter. Derfor er det meget lærerigt at gennemføre gruppeinterview.

Jordemoder, Region Syddanmark

hvilket temakort de vil trække, hvad de vil tegne, eller hvad de ønsker at fortælle ud fra associationspostkort og fotos, kan virkemidlerne give patienterne mulighed for at være med til at sætte dagsordenen for interviewet.

I kan også variere interviewformen undervejs, fx ved at lade patienterne tale sammen to og to om udvalgte spørgsmål. Dette kan være med til at skabe et godt flow i interviewet og kan give nye vinkler på temaet for interviewet.

Hvem skal gennemføre gruppeinterviewet?

Overvej om interviewet skal gennemføres af en medarbejder fra afdelingen (fx en udviklingssygeplejerske), en medarbejder fra sygehuset, som ikke er tilknyttet afdelingen direkte (fx en kvalitetskonsulent), eller om det skal gennemføres af en ekstern konsulent. Fordelen ved en intern interviewer fra jeres afdeling kan være, at denne har en viden om afdelingen, patientgruppen osv., som vedkommende kan bringe i anvendelse under interviewet. Fordelen ved at vælge en, der ikke er direkte involveret i plejen, er, at intervieweren her ikke føler behov for at skulle "forklare" eller "forsvare" praksis i afdelingen, og patienten behøver ikke at være bange for, at evt. kritiske kommentarer kommer til at påvirke vedkommendes forløb fremadrettet.

I kan overveje, om I skal have to interviewere. Den ene kan fx have til opgave at interviewe patienterne, mens den anden har overblik over interviewguiden, stiller opfølgende spørgsmål og skriver referat.

Hvordan skal patientens udsagn dokumenteres?

Overvej hvordan I helst vil dokumentere interviewet. Skal det ske via lydoptagelse på diktafon, så I har mulighed for at genhøre interviewet? Eller ved videooptagelse så I også har mulighed for at se og genkalde jer interviewsituationen? Eller ved at intervieweren skriver noter undervejs eller ved at skrive enkelte udsagn på post-its? Vælg den eller de måder, der muliggør, at I kan nå jeres mål med interviewet, og det, der passer bedst til intervieweren. Nogle interviewere kan bedre lytte og huske patienternes udsagn, hvis de tager noter undervejs. Andre vil hellere nøjes med at lytte og stille opfølgende spørgsmål. Hvis I lyd- eller videooptager gruppeinterviewet skal I indhente samtykke fra patienterne.

OVERVEJ OGSÅ...

- Skal gruppeinterviewet have fokus på overgange og/eller tværsektorielle forløb? I så fald kan det være en god idé at involvere personale fra andre afdelinger eller sektorer i det indledende arbejde og den efterfølgende implementering af resultaterne.
- Skal fokus være på patienter eller pårørende eller skal de interviewes sammen?
- Hvornår på dagen skal gruppeinterviewet finde sted, så der er størst sandsynlighed for at målgruppen har mulighed for at deltage?

HVILKE TYPER AF SPØRGSMÅL KAN EN INTERVIEWGUIDE INDEHOLDE?

Hvis du som interviewer fra starten gør dig klart, hvilke typer af spørgsmål du skal stille, letter det dit arbejde med, hvordan spørgsmålene skal stilles. Spørgsmålene kan inddeles i følgende typer:

Adfærdsspørgsmål

Adfærdsspørgsmål søger at afdække vaner, adfærd, handlinger og erfaringer hos patienterne. Fx.: "Hvis jeg fulgte jer gennem en typisk dag under jeres indlæggelse, hvad ville jeg så høre jer spørge om under stuegang?"

Opinions- og værdispørgsmål

Værdispørgsmål fortæller om patienternes mål, handlinger, hensigter, ønsker, værdier og holdninger. Spørgsmålene kan desuden dreje sig om patienternes fortolkninger af andres handlinger, ønsker osv. Fx.: "Hvordan synes du, det er rimeligt, at du som patient bliver inddraget i behandlingsforløbet?"

Spørgsmål om følelser

I spørgsmål om følelser drejer det sig om at få patienternes umiddelbare følelsesmæssige respons. Fx.: "Hvordan reagerede du, da lægen beskrev din brystoperation?" i modsætning til den ovenstående spørgsmålstype, som er en mere bearbejdet respons.

Videnspørgsmål

Videnspørgsmål søger at afdække patienternes faktuelle viden. Fx.: "Hvorfor skal du tage din medicin?"

Sansespørgsmål

Sansespørgsmål er det, der ses, høres, føles, smages og lugtes. Formålet er at lade interviewereren få kendskab til patienternes sanseoplevelser. Kort sagt prøver interviewereren at få patienterne til at beskrive de stimuli, de udsættes for. Fx: "Hvordan duftede maden, da den blev serveret?"

Cirkulære spørgsmål

Cirkulære spørgsmål handler om at få udfoldet det, patienterne fortæller. Det kan være handlinger, følelser og tanker. Du kan udforske, hvordan en given handling hænger sammen med følelserne, og hvad patienterne tænker om dette. Jo flere gange man spørger til det samme, desto mere vil patienterne udfolde deres svar. Nye spørgsmål genereres ved at kombinere to af de tre elementer (handling, følelse, tanker), fx: "Da hun gjorde det (handling), hvad følte du så? (følelse)" "Hvad tænker du om, at hun sagde sådan til dig?" "Hvad tror du, at grunden er til, at det skete? (tanker)."

Trædesten

Trædesten bruges, hvis patienterne har brug for hjælp til at få foldet deres oplevelser ud. Det er ikke ledende spørgsmål, men en palet af mulige svar, som kan lede patienterne hen på, hvad der er muligt at svare. Fx "Hvordan oplevede du den måde, sygeplejersken talte med dig på, da hun tog imod dig? Var hun imødekommende, havde hun tid, var hun travl, eller var det noget helt andet, du hæftede dig ved?"

Baggrundsspørgsmål

Baggrundsspørgsmål er spørgsmål om alder, civilstand, bopæl etc. Fx: "Hvor er du opvokset?"

2

UNDER gruppeinterviewet

Rammerne for gruppeinterviewet

Forud for interviewet skal I både booke et velegnet lokale og bestille forplejning til interviewdeltagerne. Book gerne lokalet, så I har det en time før interviewets start, så I har tid til at indrette lokalet med den rette bordopstilling, lægge blokke, kuglepenne, navneskilte og evt. andet relevant materiale frem, og så I har mulighed for at tage imod interviewdeltagerne, når de ankommer. Overvej hvor det bedste sted for afholdelse af interviewet er i forhold til den inviterede patientgruppe. Vil det være bedst at afholde interviewet på afdelingen, eller skal interviewet helst finde sted på et mere neutralt sted, fx det lokale bibliotek, i ældreklubben eller et helt tredje sted?

Skab en god og tryk stemning

I kan sørge for at skabe en god og tryk stemning for patienterne allerede inden interviewet starter ved at smalltalke og tilbyde dem forplejning, mens de venter. Nogle patienter kan også have behov for at stille opklarende spørgsmål eller høre nærmere om, hvad der skal foregå, inden gruppeinterviewet går i gang.



Ved at afholde gruppeinterview fik vi både en masse viden om, hvad vi gør godt så vel som input til, hvad vi bør udvikle mere på. Vi har brugt det til at give medarbejderne nogle skulderklap og til at finde ud af, hvad vi skal arbejde videre med for eksempel på temadage og gennem kompetenceudvikling.

Udviklingssygeplejerske, Region Syddanmark

Byd velkommen og introducér formålet med gruppeinterviewet

Ved selve gruppeinterviewet kan I indlede med at byde velkommen, hvorefter I præsenterer formålet og lader deltagerne præsentere sig selv. Ved præsentationsrunden kan I eksempelvis bede patienterne fortælle – ganske kort - hvilken kontakt de har eller har haft til afdelingen, så I senere under interviewet kan spørge konkret ind til dette.

Indledningsvist er det også vigtigt at informere patienterne om:

- Baggrunden for og formålet med interviewet.
- Interviewets varighed og om der er en pause.
- Hvilke temaer, interviewet kommer til at handle om.
- Hvorvidt patienternes udsagn behandles anonymt i den efterfølgende databehandling og hvordan.
- At deltagerne og interviewere har tavshedspligt, hvorfor patienterne kan være trygge ved at fortælle om deres oplevelser og erfaringer.
- Hvis I ønsker at lyd- eller videooptage interviewet, skal patienterne give mundtligt og/eller skriftligt samtykke til dette.

HVORDAN KAN I STILLE SPØRGSMÅLENE?

Neden for finder I en række eksempler på, hvordan I kan stille spørgsmål. Vær opmærksom på at spørgsmålene bør være korte, enkle og åbne (ikke ledende), og at interviewerens bør lytte aktivt og følge op på patienternes svar.

Indledende spørgsmål

“Kan I huske en situation, hvor...?”, “Vil I forsøge at beskrive en situation, hvor I..., så detaljeret som muligt?”. Åbningsspørgsmål som disse kan give spontane, indholdsrige svar, hvor patienterne selv kommer frem med, hvad de oplever, som de væsentlige vinkler på de undersøgte fænomener.

Opfølgende spørgsmål

Patienternes svar kan udfoldes ved, at interviewerens anlægger en nysgerrig, vedholdende og kritisk holdning. Det kan ske ved, at du direkte spørger til det, der lige er sagt. Men alene et nik, et “hmm...” eller bare en pause kan også vise patienterne, at de skal gå videre med sin beskrivelse. Gentagelser af betydningsfulde ord i et svar kan føre til yderligere uddybninger. Fx: Patient: “Jeg følte mig sygeliggjort i samme øjeblik, jeg var blevet indlagt”. Interviewer: “Sygeliggjort?” Interviewerens kan øve sig i at lægge mærke til usædvanlige ord i svarene, der kan signalere et hav af emner af stor betydning for patienterne. Det helt afgørende er her interviewerens evne til at lytte til, hvad der er vigtigt for patienterne, og samtidig have undersøgelsens formål for øje.

Konkretiserende og uddybende spørgsmål

Interviewerens kan forfølge og følge op på patienternes svar ved at bede patienterne om at uddybe, udfolde og give eksempler. Fx: “Kan I fortælle

le mig noget mere om det?”, “Har I flere eksempler på det?”. eller “Hvad tænkte I så?”, “Hvordan reagerede kroppen?”. I et interview med mange generelle udsagn kan interviewereren prøve at få mere præcise beskrivelser ved at spørge: “Har I også selv oplevet det?”

Strukturerende spørgsmål

Intervieweren har ansvaret for, hvordan interviewet forløber og bør markere, når et emne er udtømt. Intervieweren kan direkte og høfligt afbryde lange svar, som er irrelevante for undersøgelsesemnet, ved fx at sige: “Nu vil jeg gerne tage et andet emne op...”

Fortolkende og afklarende spørgsmål

En måde, interviewereren kan sikre sig, at han/hun har forstået patienterne rigtigt, er ved at stille fortolkende spørgsmål. Spørgsmålene giver patienterne mulighed for at korrigere interviewerens fortolkninger. Fortolkningen kan alene bestå i, at interviewereren omformulerer et svar, fx: “Du mener altså, at...?” eller forsøger en afklaring: “Er det rigtigt, at du oplever, at...?”, “Er udtrykket...dækkende for det, du lige har givet udtryk for?”. Der kan også være tale om mere direkte fortolkninger af, hvad patienterne har sagt: “Er det rigtigt, at personalets travlhed påvirker dig psykisk?”. Mere analyserende spørgsmål kan du udforme således: “Synes I, der er nogen forbindelse mellem personalets travlhed, og hvordan I har det psykisk?”

FAKTA

Et interview varer ofte 1 - 2 timer

Introducér rammerne for interviewet

Efter introduktion til formåla omkring interviewet, kan interviewereren sætte en ramme for interviewet, der gør det lettere at styre interviewet undervejs. Intervieweren kan fx sige:

- At der i interviewet fx er specifikt fokus på det forløb, patienterne har haft på afdeling xx på sygehuset – også selvom patienterne har erfaringer fra andre afdelinger og sygehuse.
- At interviewereren både er interesseret i at høre om de gode oplevelser og de mindre gode oplevelser.
- At der ikke findes rigtige eller forkerte svar, og at patienterne gerne må kommentere og diskutere hinandens udsagn undervejs.
- At interviewereren kan finde på at afbryde undervejs for at sikre, at alle temaer når at blive berørt, og at alle kommer til orde.
- At patienterne gerne må sige fra, hvis der er spørgsmål, som de ikke ønsker at besvare.
- Til sidst kan I spørge patienterne, om de har eventuelle spørgsmål til interviewet, inden interviewet påbegyndes.

Interview patienterne

Med udgangspunkt i interviewguiden kan interviewet nu gå i gang. Intervieweren skal så vidt muligt stille korte, enkle, neutrale og åbne spørgsmål.

Derudover skal interviewereren lytte aktivt ved at holde øjenkontakt, anerkende det sagte med nik eller bekræftende lyde samt stille opfølgende, konkretiserende og uddybende spørgsmål for at få patienterne til at komme et spadestik dybere i sin fortælling (Hent inspiration på side 14-15). Det er endvidere vigtigt, at interviewereren forholder sig empatisk, åbent og anerkendende til patienternes fortællinger og giver patienterne mulighed for at fortælle i deres eget tempo.



Patienterne og de pårørende er rigtig glade for at være med i gruppeinterviewene. Her har de mulighed for at blive hørt, være sammen med andre i samme situation, og tale om de ting, de ikke taler med personalet om normalt. For personalet giver gruppeinterviewene direkte input til kvalitetsudviklingen. De får ord på og ikke "bare" tal.

Projektchef, Region Syddanmark

Det er også vigtigt, at interviewerens har øje for dynamikken i gruppen for at sikre, at alle kommer til orde - fx ved at hjælpe de deltagere, der ikke siger så meget med at få deres synspunkter frem. Under interviewet er det desuden interviewerens opgave at sørge for, at tiden overholdes, og at patienterne ikke kommer for langt væk fra temaet.

Interviewguiden angiver temaer og spørgsmål i en given rækkefølge, men under interviewet kan det være en fordel, at interviewerens stiller spørgsmålene i den rækkefølge, patienterne selv kommer ind på emnerne. Dette afhænger dog af interviewerens præferencer og erfaring.

Afrund gruppeinterviewet – og fortæl om den videre proces

Lad interviewerens afslutte interviewet ved at opsummere de overordnede pointer, der er kommet frem under interviewet. Dette giver patienterne mulighed for at validere og evt. uddybe deres svar.

I kan også vælge at afslutte gruppeinterviewet med at lade deltagerne opsummere, hvad de synes, afdelingen skal prioritere at arbejde videre med. Hvis I har nedfældet patienternes udsagn på post-its, kan I hænge disse op på væggen med interviewguidens temaer som overskrifter.

Herefter kan patienterne prioritere deres udsagn ved hjælp af små klistermærker, fx 5 grønne klistermærker som patienterne sætter på de udsagn, de mener, er de vigtigste, afdelingen arbejder videre med. Efter prioriteringen kan I lave en mundtlig opsamling på, hvad flest patienter har fundet vigtigt, at I arbejder videre med. Vær dog opmærksom på at en prioritering kan komme til at virke reducerende i forhold til de mange og måske personlige pointer og historier, som patienterne er kommet med.

Som afslutning på interviewet er det en god idé at takke patienterne for deltagelsen og fortælle om den videre proces, samt hvordan deres input anvendes fremadrettet.

OVERVEJ OGSÅ...

- Hvordan kan I opstille borde og stole, så alle deltagere kan se hinanden under interviewet?
- Ønsker I at tage et par billeder eller filme undervejs i interviewet? Billeder og videoklip kan gøre et større indtryk på modtagerne i videreformidlingen af resultaterne. Vær dog opmærksom på at få patienternes skriftlige samtykke til dette.
- Vil I give patienterne en mindre erkendtlighed for at deltage og dække deres evt. transportudgifter?



3

EFTER gruppeinterviewet

Klargør interviewmaterialet

Hvad skal interviewmaterialet bruges til efterfølgende, hvem er modtagere, og hvor mange ressourcer har I til rådighed? Svarene på disse spørgsmål er afgørende for, hvad I skal gøre med interviewmaterialet. Hvis interviewet er en del af fx et projekt, hvor I ønsker at foretage en analyse af alle dele af interviewet, skal I transskribere interviewet. Forud for transskriberingen skal I overveje fremgangsmåden, fx om I transskriberer pauser, afbrydelser, gentagelser, betoning, følelsesudtryk osv.

I andre situationer kan det være tilstrækkeligt, at I skriver et referat af interviewet på baggrund af en lyd- eller videofil og evt. transskriberer udvalgte passager. Hvis et referat er tilstrækkeligt, kan I omformulere og forkorte udsagnene, så I blot tager det væsentligste med i referatet. Ønsker I senere at inddrage citater fra interviewet, er det vigtigt, at disse citater bliver en direkte gengivelse af interviewpersonernes udsagn.

I kan også nøjes med at skrive et referat på baggrund af noterne fra interviewet.



Når man afholder gruppeinterview får man et bredere perspektiv og får mulighed for at høre, hvad folk har af holdninger. Deltagerne stimulerer hinanden til at tale, og man får mulighed for at diskutere med patienterne og spørge: ”Er dette rigtig forstået?”

Klinisk sygeplejespecialist, Region Hovedstaden

Analysér og formidl patientens udsagn

Herefter følger den egentlige bearbejdning af udsagnene. Hvordan I vælger at bearbejde udsagnene, afhænger af interviewundersøgelsens formål. Nogle gange er det nok blot at identificere de vigtigste pointer i interviewet på baggrund af et referat. Andre gange er det nødvendigt med en mere dybdegående analyse. I kan fx vælge at gennemføre en meningskondenserende analyse, hvor I reducerer lange interviewtekster og udsagn til kortere, mere præcise temaer. I kan fx følgende nedenstående fremgangsmåde:

1. Læs interviewet igennem i sin helhed, så I får overblik over, hvad interviewet handler om. Hvilke temaer ser ud til at være på spil?
2. Gennemgå nu interviewet fra begyndelsen hvor I deler interviewet op i mindre dele svarende til de temaer, der er på spil. Skriv temaerne ud for/sammen med de relevante tekststykker.
3. Et afgrænset tekststykke kan godt indeholde flere temaer. Overvej at dele tekststykket op, hvis der er flere temaer på spil eller lade det samme tekststykke indgå i flere temaer.
4. Når I har tematiseret hele interviewet, er det tid til at se på de

- identificerede temaer. Er der temaer, der overlapper hinanden, og som kan samles? Er der temaer, der indeholder så mange nuancer, at det skal splittes op i flere temaer?
5. Har I gennemført flere interview, kan I også analysere de øvrige interview og herefter sammenholde temaerne fra de forskellige interview.
 6. Nu er det tid til at se på hvert tema på tværs af interviewene. Hvad er essensen af hvert tema? Er der et eller flere citater, der illustrerer essensen af det givne tema?

Når I har temaerne på plads og har fundet ind til essensen af hvert tema, kan I udarbejde en opsamling på interviewene fx i form af et notat, en rapport eller en power point præsentation. Opsamlingen kan I videreformidle på et personalemøde eller i andre relevante fora. Husk at det er en god idé at underbygge og illustrere vigtige pointer med citater fra interviewene. Citaterne kan enten videreformidles skriftligt, via foto eller via lyd- eller videoklip.

Udvælg indsatsområder

Har I fået konkrete input til nye indsatser eller justeringer af arbejdsgange gennem interviewet, kan I overveje at kategorisere indsatserne efter:

- Indsatser, I kan implementere straks
- Indsatser, der kræver en større indsats i afdelingen
- Indsatser, der rækker ud over afdelingen og kræver inddragelse af andre aktører

I kan efterfølgende afholde et møde med udvalgte ledere og medarbejdere i afdelingen, hvor I i fællesskab tager stilling til, hvilke indsatsområder I skal arbejde videre med samt hvordan, hvornår og hvem der er ansvarlig. De ansvarlige for de enkelte indsatsområder kan i samarbejde

med kollegaer og ledere udarbejde handleplaner, som implementeres i afdelingen. Herefter kan I monitorere udviklingen via fx tavlemøder, hvor I følger op hver uge eller hver 14. dag på de udvalgte indsatsområder.

Giv patienterne en tilbagemelding

Det er god idé at melde skriftligt tilbage til de deltagende patienter og fortælle, hvilke tiltag/ændringer deres input har medført i afdelingen, eller hvad afdelingen vil arbejde videre med.

OVERVEJ OGSÅ...

- Hvordan vil I videreformidle resultaterne fra gruppeinterviewet til det personale, der skal handle på resultaterne? På skrift eller gennem et mundtligt oplæg?
- Er der indsigter fra gruppeinterviewet, der kræver, at I fx igangsætter en spørgeskemaundersøgelse for at undersøge udbredelsen af patienternes oplevelser og vurderinger på et givent område? Eller vil det give mening at fremlægge indsigterne fra gruppeinterviewet i sygehusets brugerråd, for at få kvalificeret evt. indsatser?



EKSEMPLER PÅ TILTAG PÅ BAGGRUND AF GRUPPEINTERVIEW MED PATIENTER

- Bedre planlægning af patienternes behandlingsforløb, så de får færre besøg på sygehuset.
- Forbedret informationsmateriale til patienterne.
- Bedre indretning af venteområder.
- Bedre skiltning på afdelingerne.
- Forbedret mundlig kommunikation mellem personale og patienter.





ANVENDELSE AF DENNE METODEGUIDE

Denne metodeguide er en vejledning i, hvordan I kan anvende gruppeinterviews. I kan vælge at gennemføre alle trin i guiden, eller I kan fokusere på enkelte trin.

Det er vigtigt at overveje, hvordan I kan tilpasse metoden inden for de organisatoriske og økonomiske rammer, I har til rådighed. Selvom I kun har få ressourcer til rådighed til gennemførelsen af metoden, kan udbyttet af metoden stadig udgøre et væsentligt bidrag til kvalitetsudviklingen.

LÆS MERE OM METODEN

Bojlén S, Lunde IM (1995). Fokusgruppeinterview som kvalitativ forskningsmetode. Ugeskrift for Læger, 157(23):3315 (bestil kopi digitalt gennem bibliotek.dk)

[Danielsen AK, Spanage L \(2012\). Anvendelse af fokusgruppeinterview inden for sundhedsvidenskab. Ugeskrift for Læger, 179\(19\):1298-1302 \(kræver login\)](#)

[Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse \(2015\). Spørg brugerne – En guide til kvalitative og kvantitative brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet, s. 96-103](#)

Halkier B (2016). Fokusgrupper. 3. udgave. Samfundslitteratur

Kvale S, Brinkmann S (2015). Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk, 3. udgave. Hans Reitzels Forlag

[Schjødt I, Jacobsen BE \(1998\). Patienterne udpegede problemerne. Sygeplejersken, 98\(45\):42-44](#)

GRUPPEINTERVIEW

- din trin for trin guide

Udarbejdet af Kompetencecenter for Patientoplevelser på baggrund af centrets egne erfaringer samt interview med personale fra de fem regioner i Danmark om deres erfaringer med metoden. Du kan læse mere om gruppeinterview og andre metoder til organisatorisk brugerinddragelse på www.patientinddragelsesguiden.dk.

Ønsker du yderligere hjælp og vejledning til udførelse af metoden, eller er du blot interesseret i at høre mere om, hvad Kompetencecenter for Patientoplevelser ellers laver, er du velkommen til at kontakte os. Vi har mere end 20 års erfaring med patientinddragelse, evalueringer og brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet, undervisning i inddragende metoder og meget andet.

© Kompetencecenter for Patientoplevelser, Region Hovedstaden, 2018
Version 1.0

KOMPETENCECENTER FOR PATIENTOPLEVELSER

Nordre Fasanvej 57

2000 Frederiksberg

Telefon: 38 64 99 66

E-mail: kopa@regionh.dk

www.patientoplevelser.dk