Metodeguide nr. 8 fra Patientinddragelsesguiden

INDIVIDUELLE INTERVIEW

Din trin for trin guide

© Kompetencecenter for Patientoplevelser, Region Hovedstaden, 2018 , version 1.0

Patientinddragelsesguiden

INDIVIDUELLE INTERVIEW

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

I Individuelle interview har du mulighed for at få uddybet svarene og sikre dig, at den, du spørger, forstår, hvad du siger og omvendt. Det er ikke så ressourcekrævende at gennemføre og koster ikke rigtig noget andet end mandetimer.

Afdelingssygeplejerske
Region Syddanmark

HVAD?

Et individuelt interview er en struktureret samtale mellem en patient og en interviewer, hvor rollefordelingen mellem dem er defineret på forhånd. Interviewerens rolle er at stille spørgsmål til patienten med det formål at få en dybere indsigt i patientens oplevelser, erfaringer, tanker, holdninger og ønsker. Patientens opgave er at svare og fortælle.

Interviewet kan udføres på forskellige måder gående fra det åbne og eksplorative interview, over det semistrukturerede interview, til det strukturerede interview.

HVORFOR?

Individuelle interview er velegnede til at give indgående og nuanceret indsigt i patienters holdninger, ønsker, erfaringer og oplevelser - også på områder af mere følsom karakter. Ud over at interviewe patienterne om på forhånd fastlagte emner, kan individuelle interview også give indblik i nye områder, der er betydningsfulde for patienten.

HVEM?

Individuelle interview kan favne de fleste patienter, da interviewene kan gennemføres under hensyntagen til patienternes individuelle behov og eventuelle udfordringer. Nogle patienter kan dog være for syge eller svækkede til at deltage. Der kan også være patienter i krise, og patienter som ikke er i stand til at tale og forstå dansk, som har vanskeligt ved at indgå i et interview.

HVORNÅR?

Individuelle interview kan både gennemføres blandt indlagte og ambulante patienter. Afhængig af interviewundersøgelsens formål og fokus kan individuelle interview gennemføres før, under eller efter patientens kontakt med afdelingen.

SÅDAN GØR I...

1 FØR interviewet

Definér fokus og formål for interviewet
Indledningsvist skal I beslutte, hvad formålet med interviewundersøgelsen er, og hvad I konkret ønsker viden om. Formål og fokus er afgørende for, hvor mange interview I skal gennemføre, hvilke patienter eller pårørende I skal interviewe, samt hvilke spørgsmål I skal stille. Ønsker I eksempelvis at blive klogere på, hvordan KOL-patienter lever med deres sygdom? Ønsker I at få viden om patienternes oplevelse af ankomsten, modtagelsen og ventetiden i ambulatoriet? Eller har I indført en ny organisering og nye arbejdsgange, som I gerne vil høre patienternes erfaringer med og holdninger til?

Fastlæg interviewformen
Afhængig af undersøgelsens formål kan de individuelle interview gennemføres på forskellige måder. Eksempelvis kan I foretage interviewene ansigt-til-ansigt med patienterne på afdelingen eller i patienternes eget hjem. I kan også vælge at foretage telefoninterview med patienterne og ringe dem op efter forudgående aftale. Vær dog opmærksom på at et telefoninterview ikke giver samme mulighed for at afkode patienten undervejs og opbygge en fortrolighed, som et interview, der gennemføres ansigt-til-ansigt.

Hvor mange patienter skal I interviewe?

Antallet af patienter I skal interviewe afhænger af undersøgelsens formål. Er der tale om en enkeltstående interviewundersøgelse eller er interviewene et supplement til fx en spørgeskemaundersøgelse? Skal interviewundersøgelsen bruges som en temperaturmåling på patienternes oplevelser på afdelingen, eller er interviewundersøgelsen en del af et større projekt?

Optimalt set skal I interviewe, indtil I ikke får mere ny viden. Ofte vil 6-8 patienter være et minimum, hvis I ønsker en grundig undersøgelse, som alene bygger på interview.

Hvilke patienter kan I rekruttere til interview?

I kan rekruttere tidligere eller nuværende patienter eller pårørende, der har erfaring med det valgte fokus for interviewet. Derudover kan I tilstræbe en spredning i køn, alder og sygdomserfaring blandt deltagerne, hvis det er relevant for undersøgelsen.

Individuelle interview kan favne de fleste patienter, da interviewene kan gennemføres under hensyntagen til patienternes individuelle behov og eventuelle udfordringer. Nogle patienter kan dog være for syge eller svækkede til at deltage. Der kan også være patienter i krise, og patienter som ikke er i stand til at tale og forstå dansk, hvilket kan vanskeliggøre deres deltagelse i et interview.

Rekruttér patienter til interviewene

I kan invitere patienterne til interviewet på flere måder:

- Mundtlig invitation, når patienterne alligevel 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.

Ofte vil det være en fordel at rekruttere patienterne gennem direkte kontakt. 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, interviewets formål og evt. temaerne for interviewet, 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 få spørgsmål (fx udformet 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 patientens udsagn. Det stiller dog omvendt krav til interviewerens evne til at holde sig på sporet, få afdækket den viden, I har brug for samt overholde den afsatte tidsramme. 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. Her kan patienten tale sig lidt varm og blive tryg i interviewsituationen.
2. **En fokuseret midte**, der indeholder mere dybdegående og eventuelt følelsesladede spørgsmål.
3. **En behagelig afslutning**, der giver patienten mulighed for at tilføje eventuelle pointer, der ikke er blevet sagt. Her kan I også spørge ind til patientens oplevelse af interviewet.

EKSEMPEL PÅ UDDRAG AF EN INTERVIEWGUIDE

FORMÅL

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

MÅLGRUPPE

Patienter på smerteklinikken

TEMA	SPØRGSMÅL
OPSTART	• Vil du starte med at fortælle lidt om dig selv? • Prøv nu at fortælle mig om dit forløb på Smerteklinikken?
Patienternes overordnede oplevelse af deres forløb i Smerteklinikken	• Hvad har været særlig godt? • Hvad kunne have været bedre
Hvordan oplever patienterne perioden fra henvisning til første møde med Smerteklinikken?	• Hvor længe ventede du, fra henvisning til første møde? Hvordan oplevede du denne ventetid? • Hvilken information (skriftlig/mundtlig) fik du fra din praktiserende læge om dit forløb på Smerteklinikken? • Fik du skriftlig information fra Smerteklinikken forud for første besøg? Var informationen fyldestgørende? • Hvilke forventninger havde du til det første møde på Smerteklinikken?
Hvordan oplever patienterne deres første møde med Smerteklinikken?	• Prøv at beskrive din første kontakt med personalet (modtagelsen) • Hvordan foregik konsultationen (for kort/for lang tid)? • Hvad var din oplevelse af kommunikationen med sundhedspersonalet ved konsultationen (forståelig information; fik svar på spørgsmål; for højt/lavt informationsniveau)? • Hvad var din oplevelse af de fysiske rammer på klinikken?
...	...
AFSLUTNING	• Er der andet, du ikke har fået sagt, men som du tænker, det er vigtigt at få med? • Hvordan har du oplevet at deltage i interviewet i dag?

På denne måde får I indledt og afsluttet interviewet på en behagelig måde for både patient og interviewer. Se eksempel på følgende sider for inspiration til typer af spørgsmål, I kan stille.

Brug af virkemidler
Det kan være en fordel at anvende virkemidler fx tegninger, associationspostkort fotos eller temakort - især i interview med et følsomt eller vanskeligt emne. Virkemidlerne kan bringe patientens associationer og oplevelser frem. Da patienten selv vælger, hvilket temakort vedkommende vil trække, hvad vedkommende vil tegne, eller hvad vedkommende ønsker at fortælle om ud fra associationspostkort og fotos, kan virkemidlerne give patienten mulighed for selv at være med til at sætte dagsordenen for interviewet.

> Gennem individuelle interview får man her-og-nu-oplevelser, der er tidstro, så man kan intervenere og rette ind med det samme. Det er godt som ledelsesværktøj, fordi man bliver opmærksom på, hvor skoen trykker.
>
> **Ledende oversygeplejerske**
> **Region Hovedstaden**

INSPIRATION

Hent eksempler på invitation til patienter og andet materiale under "Individuelle interview" på www.patientinddragelsesguiden.dk

Afhængig af interviewets formål kan det være relevant at opbygge interviewet omkring forløbsrejser/patientrejser. Forløbsrejser kan bruges til at kortlægge, hvordan patientforløbet ser ud set med patientens øjne. En forløbsrejse kan give både interviewer og patient et visuelt overblik over patientens "rejse" gennem behandlingssystemet, patientens kontaktpunkter med personalet, det informationsmateriale, som patienten møder, de undersøgelser der gennemføres mv.

Hvem skal gennemføre interviewet?

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 denne ofte har lettere ved at få øje på nye aspekter og kan se ud over "selvfølgeligheder". Derudover vil en ekstern interviewer ikke føle behov for at skulle "forklare" eller "forsvare" praksis i afdelingen, og patienten behøver ikke at være bekymret for, at evt. kritiske kommentarer kommer til at påvirke vedkommendes forløb fremadrettet. Hvis I påtænker at gennemføre flere interview, er det en god idé at lade den samme interviewer gennemføre interviewene, så der skabes kontinuitet i interviewene, og så vedkommende kan efterprøve informationer fra det ene interview til det næste.

Hvordan skal patientens udsagn dokumenteres?
Overvej hvordan I ønsker at dokumentere interviewet. Skal det ske via lydoptagelse, 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? Vælg den eller de måder, der muliggør, at I kan nå jeres mål med interviewet, og det, der passer bedst til intervieweren og patienten. Nogle interviewere kan bedre lytte og huske patienternes udsagn, hvis de tager noter undervejes. Andre vil hellere nøjes med at lytte og stille opfølgende spørgsmål. Hvis I lyd- eller videooptager interviewet, er det en god idé at indhente et skriftligt samtykke fra patienterne.

OVERVEJ OGSÅ...

- Afhængigt af interviewundersøgelsens formål og fokus kan det være en god idé at invitere relevante repræsentanter fra andre afdelinger eller fra andre sektorer og evt. relevante patienter til at deltage i det indledende arbejde og i den efterfølgende implementering af resultaterne. Dette kan være med til at sikre resultaternes anvendelighed efterfølgende.
- Skal denne interviewundersøgelse udelukkende fokusere på patienters oplevelser? Eller skal pårørende også interviewes? Det kan give værdifuld viden også at høre om pårørendes oplevelser af fx afdelingens ydelser.

HVILKE TYPER AF SPØRGSMÅL KAN EN INTERVIEWGUIDE INDEHOLDE?

Hvis du som interviewer fra starten gør dig klart, hvilke typer 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 patienten. Fx.: "Hvis jeg fulgte dig gennem en typisk dag under din indlæggelse, hvad ville jeg så høre dig spørge om under stuegang?"

Opinions- og værdispørgsmål
Værdispørgsmål fortæller om patientens mål, handlinger, hensigter, ønsker, værdier og holdninger. Spørgsmålene kan desuden dreje sig om patientens 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 patientens umiddelbare følelsesmæssige respons. Fx: "Hvordan reagerede du, da lægen beskrev din brystoperation?" i modsætning til den ovenstående spørgsmålstype, som er en mere bearbejdet respons.

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

Fortsættes næste side...

Fortsat fra forrige side...

Sansespørgsmål
Sansespørgsmål er det, der ses, høres, føles, smages og lugtes. Formålet er at lade intervieweren få kendskab til patientens sanseoplevelser. Kort sagt prøver du som interviewer at få patienten til at beskrive de stimuli, han/hun udsættes for. Fx: "Hvordan duftede maden, da den blev serveret?"

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

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

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

2 UNDER interviewet

Rammerne for interviewet
Vælger I at foretage interviewet på afdelingen, er det en fordel at booke et lokale, hvor I kan gennemføre interviewet uforstyrret. Husk at minimere risikoen for afbrydelser fx ved at slukke for telefonen. Afholder I interviewet over telefonen, er det også en fordel at sidde uforstyrret, så intervieweren ikke risikerer at blive ufokuseret eller afbrudt undervejs i interviewet.

Skab en god og tryg stemning
Det er vigtigt at overveje, hvordan I kan skabe en god og tryg atmosfære, hvor patienten føler sig godt tilpas og har lyst til at fortælle om sine erfaringer og oplevelser. Smalltalk med patienten og forsøg at skabe en god relation fra starten ved at møde patienten med sympati og oprigtig interesse. Sørg gerne for lidt forplejning, da det er med til at skabe en afslappet stemning. Derudover kan I overveje at skabe et mere ligeværdigt forhold mellem intervieweren og patienten ved at lade intervieweren være civilt klædt på.

FAKTA

Et interview varer ofte ½ -1 time

Byd velkommen og introducér formålet med interviewet

Lad intervieweren begynde med at byde velkommen, præsentere sig selv og takke patienten for deltagelse i interviewet. Derefter bør intervieweren informere patienten om:

- Baggrunden for og formålet med interviewet.
- Interviewets varighed.
- Hvilke temaer, interviewet kommer til at handle om.
- Hvorvidt patientens udsagn behandles anonymt i den efterfølgende databehandling og hvordan.
- Hvis I ønsker at lyd- eller videooptage interviewet, skal intervieweren bede om mundtligt og/eller skriftligt samtykke fra patienten til dette.

Introducér rammerne for interviewet

Efter introduktion til formaila omkring interviewet, kan intervieweren sætte en ramme for interviewet, der gør det lettere at styre interviewet undervejs, og som ruster patienten til interviewet, så patienten ved, hvad der skal ske, og hvad der forventes af ham/hende. Intervieweren kan fx sige:

- At der i interviewet fx er specifikt fokus på det forløb, patienten har haft på afdeling xx på sygehuset – også selvom patienten har erfaringer fra andre afdelinger og sygehuse.
- At intervieweren både er interesseret i at høre om de gode oplevelser og de mindre gode oplevelser.
- At der ikke findes rigtige eller forkerte svar.
- At intervieweren kan finde på at afbryde undervejs for at sikre, at alle temaer når at blive berørt.
- At patienten gerne må sige fra, hvis der er spørgsmål, som vedkommende ikke ønsker at besvare.
- At patienten gerne må bede om en pause, hvis vedkommende har brug for dette.

Til sidst kan intervieweren spørge patienten, om vedkommende har spørgsmål til interviewet, inden interviewet påbegyndes.

Gennemfør interviewet

Med udgangspunkt i interviewguiden kan interviewet nu gå i gang. Intervieweren skal så vidt muligt stille korte, enkle, neutrale og åbne spørgsmål. Derudover skal intervieweren være opmærksom på at lytte aktivt ved at holde øjenkontakt, anerkende det sagte med nik eller bekræftende lyde samt stille opfølgende, konkretiserende og uddybende spørgsmål osv. for at få patienten til komme et spadestik dybere i sin fortælling (se eksempel på de følgende sider). Det er endvidere vigtigt, at intervieweren forholder sig empatisk, åbent og anerkendende til patientens fortællinger og giver patienten mulighed for at fortælle i sit eget tempo.

Interviewguiden angiver temaer og spørgsmål i en given rækkefølge, men under interviewet kan det være en fordel, at intervieweren stiller spørgsmålene i den rækkefølge, patienten selv kommer ind på emnerne. Dette afhænger dog af interviewerens præferencer og erfaring. Under interviewet er det desuden interviewerens opgave at sørge for, at tiden overholdes, og at patienten ikke bevæger sig ud af en tangent, der er irrelevant for undersøgelsens fokus.

Afrund interviewet – og fortæl om den videre proces

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

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

OVERVEJ OGSÅ...

- Ønsker I at tage 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 patientens skriftlige samtykke til dette.
- Vil I give patienten en mindre erkendtlighed for at deltage og dække patientens evt. transportudgifter?

HVORDAN KAN I STILLE SPØRGESMÅLENE?

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 intervieweren bør lytte aktivt og følge op på patientens svar.

Indledende spørgsmål
"Kan du huske en situation, hvor...?", "Vil du forsøge at beskrive en situation, hvor du..., så detaljeret som muligt?". Åbningsspørgsmål som disse kan give spontane, indholdsrige svar, hvor patienten selv kommer frem med, hvad han/hun oplever, som de væsentlige vinkler på de undersøgte fænomener. Resten af interviewet kan så foregå som en opfølgning på disse vinkler.

Opfølgende spørgsmål
Patientens svar kan udfoldes ved, at intervieweren 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 patienten, at han/hun 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?" Intervieweren kan øve sig i at lægge mærke til usædvanlige ord i svarene, der kan signalere et hav af emner af stor betydning for patienten. Det helt afgørende er her interviewerens evne til at lytte til, hvad der er vigtigt for patienten, og samtidig have undersøgelsens formål for øje.

Konkretiserende og uddybende spørgsmål
Intervieweren kan forfølge og følge op på patientens svar ved at bede patienten om at uddybe, udfolde og give eksempler. Fx: "Kan du for-

tælle mig noget mere om det?", "Har du flere eksempler på det?" eller "Hvad tænkte du så?", "Hvad gjorde du egentlig, da du følte angsten vælde op i dig?", "Hvordan reagerede din krop?". I et interview med mange generelle udsagn kan interviewerен prøve at få mere præcise beskrivelser ved at spørge: "Har du også selv oplevet det?"

Strukturerende spørgsmål
Interviewerен har ansvaret for, hvordan interviewet forløber og bør markere, når et emne er udtømt. Interviewerен 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..."

Tavshed
I stedet for at gøre interviewet til et krydsforhør ved ustandseligt at affyre spørgsmål kan interviewerен anvende tavshed til at fremme interviewet. Ved at interviewerен tillader pauser i samtalen, får patienten rigelig tid til at associere og reflektere og derefter selv bryde tavsheden med betydningsfuld information.

Fortolkende og afklarende spørgsmål
En måde, interviewerен kan sikre sig, at han/hun har forstået patienten rigtigt, er ved at stille fortolkende spørgsmål. Spørgsmålene giver patienten mulighed for at korrigere interviewerens fortolkninger. Fortolkningen kan alene bestå i, at interviewerен 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 patienten har sagt: "Er det rigtigt, at personalets travlhed påvirker dig psykisk?". Mere analyserende spørgsmål kan du udforme således: "Synes du, der er nogen forbindelse mellem personalets travlhed, og hvordan du har det psykisk?"

3 EFTER interviewet

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, betoninger, 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.

I vores undersøgelse var telefoninterview mere velegnet end ansigt-til-ansigt-interview på grund af familiernes situation - de havde svært ved at transportere sig til og fra sygehuset og var travlt optagede. At vi gennemførte telefoninterview med familierne betød ikke noget i forhold til interviewdata - flere blev følelsesmæssigt berørt, selvom det var over telefon.

Udviklingssygeplejerske
Region Syddanmark

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 teksttykke kan godt handle om 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 patienten en tilbagemelding
Det er en god idé at melde skriftligt tilbage til de deltagende patienter og fortælle, hvilke tiltag og ændringer deres input har medført i afdelingen, eller hvad afdelingen vil arbejde videre med.

OVERVEJ OGSÅ...

- Hvordan vil I videreformidle resultaterne fra interviewene til det personale, der skal handle på det? På skrift eller gennem et mundtligt oplæg?
- Er der indsigter fra de individuelle interview, der kræver, at I fx igangsætter en spørgeskemaundersøgelse for at undersøge udbredelsen af patienternes oplevelser og vurderinger på et givent område? Eller kan I afholde en workshop, hvor afdelingens personale og evt. patienter kan arbejde videre med resultaterne med henblik på at identificere mulige handlingsforslag?

EKSEMPLER PÅ TILTAG PÅ BAGGRUND AF INDIVIDUELLE INTERVIEW MED PATIENTER

- Undervisning af personalet i søvn og hvile samt implementering af lommekort, som sygeplejerskerne kan bruge til at spørge ind til patientens søvn og kvaliteten af den.
- Ændrede arbejdsgange, hvor de samme læger går stuegang 1-2 uger i træk, så der skabes kontinuitet for indlagte patienter. Patienterne havde forinden i interview givet udtryk for, at de ønskede at kunne komme i kontakt med en læge inden for et par døgn ved spørgsmål.
- Revidering af patientinformation, fx skriftlige vejledninger om medicin, hvor ordlyd og formuleringer er gjort lettere forståelig.

En spørgeskemaundersøgelse kan gøre opmærksom på, at der er et problem, men ikke hvad problemet er. Derfor kan vi bruge interviewet til at komme dybere ned og få greb om problematikkerne.

Udviklingssygeplejeske
Region Syddanmark

ANVENDELSE AF DENNE METODEGUIDE

Denne metodeguide er en vejledning i, hvordan I kan anvende individuelle interviews.

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

Ammentorp J, Rørmann D, Larsen LM (1999). Vejen til høj kvalitet på et akut modtageafsnit. Sygeplejersken, 99(50):26-34

Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse (2015). Spørg brugerne – En guide til kvalitative og kvantitative brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet, s. 81-96

Jacobsen JK (1996). Interview: Kunsten at lytte og spørge. Hans Reitzels Forlag

Jensen CSH (1990). Sådan laver du interview. Bogfabrikken

Jensen HI (2008). Telefoninterview som metode i brugerundersøgelser. Sygeplejersken, 108(12):50-53

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

Pedersen PU,Tewes M (2002). Evaluering af sygeplejen inddrager patienterne. Sygeplejersken, 102(46):25-28

NOTER

INDIVIDUELLE INTERVIEW
- 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 individuelle interview 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