



Gode råd til det kvalitative interview

Vejledning til interview

Denne vejledning er til dig, der skal undersøge patienternes perspektiv, men har begrænset erfaring med kvalitative interviews. Den giver konkrete råd til interviews, der har fokus på patienternes oplevelse, udfordringer i patientforløbet og potentialer for brugerinddragelse.

Vejledningen har fokus på det individuelle interview med patienter, men rådene er også relevante for gruppeinterviews og kan bruges som inspiration til at lave interviews med sundhedsprofessionelle. Vejledningen indeholder tips til, hvordan man gennemfører interviewet og udvikler en spørgeguide, forslag til spørgsmål samt gode råd til en nem analyse af kvalitativt materiale.

Før interviewet

- Vælg rammer, der signalerer, at denne samtale er anderledes end eksempelvis en konsultation – sæt jer et andet sted end patienten sædvanligvis kommer, giv en kop kaffe, mød op uden kittel, hvis du er kliniker.
- Afsæt nok tid af til interviewet og sørg for, at I ikke bliver forstyrret.
- Forbered en spørgeguide og samtykkeerklæring.

Når informanten kommer

- Forklar hvad interviewet går ud på, og hvad det skal bruges til.
- Hvis du normalt ser patienten i klinikken, så gør det klart, at dette er en anden slags samtale end normalt.
- Bed om informantens tilladelse til at optage interviewet på diktafon eller mobiltelefon.
- Informer om anonymitet og indhent samtykke.
- Lad patienten stille spørgsmål til interviewet, inden I starter.

Under interviewet

- Brug spørgeguiden, men spørg også ind til informantens udsagn med hv-spørgsmål.
- Undgå spørgsmål, der kun har et svar.
- Vær ikke bange for at stille spørgsmål, der virker dumme eller naive – svarene kan overraske.
- Tillad pauser i samtalen – stilheden kan få informanten til at tænke og tale.
- Skriv eventuelt stikord ned undervejs, så du husker spørgsmål, du vil stille senere.

Når interviewet er slut

- Lad informanten stille spørgsmål.
- Giv informanten mulighed for at vende tilbage med tilføjelser – eksempelvis på mail.
- Tag eventuelt supplerende noter efter hukommelse, når informanten er gået.

Eksempler på spørgsmål

En kombination af en åben og semistruktureret tilgang virker godt, når man både vil have patienten til at fortælle om sine erfaringer og udtrykke, hvad der eksempelvis har gjort særligt indtryk i forløbet, og spørge til et bestemt emne. Spørgsmålene nedenfor er kun eksempler og har fokus på at udforske potentialer for brugerinddragelse. I udviklingen af en spørgeguide skal man altid overveje, hvilke spørgsmål der afdækker netop det område, som interviewet har fokus på.

De første spørgsmål er åbne og har fokus på oplevelsen af at være patient på eksempelvis en hospitalsafdeling. Disse spørgsmål kan man ikke svare ja eller nej til – for at svare skal man fortælle.

De efterfølgende spørgsmål er mere fokuserede og vedrører især beslutninger og muligheder for øget brugerstyring. Her skal patienterne bidrage med mere specifik information. Fokuserede spørgsmål kan godt være ja/nej spørgsmål, men skal altid følges op af en uddybning.

Eksempler på åbne spørgsmål

- Hvad fylder mest i din hverdag med sygdommen?
- Hvordan forbereder du dig, når du skal ind på hospitalet?
- Hvad har været din bedste og dårligste oplevelse i din kontakt med vores afdeling?
- Hvad gør dig tryk, når du kommer ind på hospitalet?
- Hvad bekymrer dig, når du skal ind på hospitalet?
- Hvad kan vi gøre anderledes eller bedre, når du skal ind på hospitalet?
- Hvordan kan vi tilgodese det, som er vigtigt for dig, når du er inde hos os?

Eksempler på fokuserede spørgsmål

- Hvad er det vigtigste valg, som du har været med til at træffe i dit forløb?
- Hvordan blev dine ønsker og behov inddraget i denne beslutning?
- Var det den rigtige beslutning for dig?
- Er der blevet truffet beslutninger, hvor dine ønsker og behov kunne have spillet en større rolle?
- Har du viden, som du ikke fik mulighed for at videregive til læge/sygeplejerske/anden fagperson?

- Hvordan passer de aftaler, du har på afdelingen, ind i din hverdag?
- Har du forslag til, hvordan vi kan tilrettelægge dine aftaler bedre?
- Er der opgaver, som vi tager os af, som du hellere selv vil klare – i samarbejde med os?
- Hvad skulle der til, for at du ville være tryk ved at gøre ... derhjemme?

Nem analyse af kvalitativt materiale

Når du har lavet dine interviews – måske suppleret med observation – skal materialet analyseres for at trække vigtige pointer ud. Analysen kan bruges i udviklingen af brugerinddragende tiltag. Processen, som er beskrevet her, er systematisk, men samtidig let at gå til, og man behøver ikke have forudgående erfaring med kvalitativ analyse.

Vær opmærksom på, at hvis data også skal anvendes til forskning, bør analysen være mere grundig.

Databehandling for det enkelte interview

- Lyt interviewet igennem med stikord/noter foran dig.
- For hvert spørgsmål/emne identificeres informantens hovedudsagn.
- Organiser informantens udsagn i temaer (eksempelvis tryghed, kommunikation, fysiske rammer). Et tema er noget, der optræder flere gange eller bliver særligt fremhævet af informanten. Undersøg særligt om der er udsagn, der er relevante i forhold til brugerinddragelse. Alle udsagn om et særligt tema kan samles i et fælles dokument eller gives en kode (eksempelvis med farver eller tal).
- Udvælg det citat, der mest præcist udtrykker hvert tema.
- Overvej om og hvordan temaerne hænger sammen – bliver tryghed og kommunikation eksempelvis nævnt i sammenhæng?
- Udvælg eventuelt andre udsagn, som indeholder vigtig information om patientoplevelsen – eksempelvis udfordringer i forløbet og potentialer for brugerinddragelse.

Databehandling af noter fra observationer

- Læs alle noter igennem.
- Identificer handlinger/udsagn/forhold, der går igen.
- Identificer handlinger/udsagn/forhold, der er overraskende.
- Overvej om der er handlinger/udsagn/forhold, som du forventede at se, men som ikke optræder.
- Organiser materialet i temaer (inklusive brugerinddragelse).
- Overvej, om der er en sammenhæng mellem temaerne.

Supplerende noter fra interviews eller uformelle samtaler kan behandles på samme måde.

Tematisering: Analyse af det samlede materiale

Når alt data er behandlet samles alle temaer. Temaerne sammenlignes og tværgående mønstre i materialet identificeres – kredser flere patienter eksempelvis om tryghed i deres forløb? Oplever de at blive inddraget i vigtige beslutninger? Har de en eller flere fælles pointer?

Hvis der er særlige udfordringer, der optræder, eller hvis materialet peger på potentialer for brugerinddragelse, skal dette også fremhæves. Herefter udvælges de vigtigste pointer, og de bedste citater/beskrivelser, der illustrerer disse pointer, fremhæves.

Efter analysen

Når resultaterne af den kvalitative undersøgelse skal formidles, kan man lave en opsummering af centrale temaer og bruge citater eller lydclip fra interviewet til at gøre formidlingen nærværende.

Temaerne, herunder udfordringer i patientforløbet og potentialer for inddragelse, kan indgå i det videre arbejde med at konkretisere idéer til en brugerinddragende indsats.