

Spørreundersøkelse

Marie Brudvik – Seniorrådgiver
Seksjon for kvalitetsutvikling - GRUK
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
www.kunnskapssenteret.no

I lokalt forbedringsarbeid brukes spørreundersøkelser for å få tilbakemeldinger på tjenestekvaliteten, måle effekten av forbedringstiltak som igangsettes, samt for å innhente forslag til nye forbedringsområder. Spørreundersøkelser bør gjennomføres med jevne mellomrom for å kunne følge med på effekten av tiltak/tjenester som settes i gang.

Målgruppen for spørreundersøkelser er ofte brukere/ pasienter, men man kan også gjennomføre slike undersøkelser rettet mot samarbeidspartnere og ansatte. Beskrivelsen nedenfor er laget med tanke på mindre og enkle spørreundersøkelser til bruk i forbedringsarbeid.

Fremgangsmåte

For at undersøkelsen skal være nyttig og resultatene troverdige, bør man tenke gjennom følgende:

1. *Formål?* Hva er formålet med undersøkelsen, og hvordan skal resultatene brukes?
2. *Riktig metode?* Er spørreundersøkelse den beste måten å innhente den informasjonen som ønskes?
3. *Skriftlig eller muntlig?* Er målgruppa i stand til å forholde seg til et spørreskjema?
 - Kan brukeren lese tekst på norsk? Hvis ikke – hvilke språk må spørreskjemaet i så fall oversettes til?
 - Vil det fungere bedre hvis en person bruker spørreskjemaet som en intervjuguide og fyller det ut sammen med brukeren/evt. pårørende? Noen ganger kan det være nødvendig å åpne opp for begge mulighetene, slik at brukeren selv kan velge.
4. *Hvem bør involveres i utviklingen av skjemaet?* Målgruppen for spørreundersøkelsen bør så langt det er mulig trekkes inn i arbeidet med utforming av spørreskjemaet. Dette gjelder også hvis målgruppen er pasienter / brukere. Et slikt samarbeid kan være nyttig både i forhold til form og innhold.
5. *Hva finnes fra før?* Undersøk om det er gjort tilsvarende undersøkelser tidligere. Det finnes mange utarbeidede spørreskjemaer som man kan ta utgangspunkt i.
6. *Utvalg:* Bestem hvor stort utvalget skal være. Et utvalg på 20-30 respondenter (personer som svarer) kan være stort nok for å få tilbakemeldinger til bruk i forbedringsarbeid. Etter at forbedringene er iversatt bør man gjenta undersøkelsen.
7. *Anonymitet:* Det er svært viktig å sikre brukenes anonymitet slik at de ikke trenger å være redde for at kritiske kommentarer medfører eventuelle sanksjoner. Unngå derfor å spørre etter personopplysninger som kan gjøre brukerne identifiserbare (f.eks. diagnose, alder, kjønn). Det er brukernes opplevelse av kvaliteten på tjenestene som er fokus, ikke hvem som har svart hva. Anonymitet er vanskelig å sikre hvis spørreundersøkelsen blir gjennomført som et intervju. Vær derfor nøye med å forklare

brukeren hva undersøkelsen skal benyttes til, og legg et forbehold om manglende anonymitet inn i tolkningen av resultatene .

8. *Tidspunktet for utfyllingen:* Vurder når det er mest hensiktsmessig å foreta undersøkelsen. Dette henger sammen med formålet med undersøkelsen - om man ønsker å finne frem til forbedringsområder, eller evaluere effekten av et iverksatt tiltak. Ofte kan det bli aktuelt med flere måleperioder. I forhold til brukere/ pasienter kan det være lurt å reflektere over følgende:
 - Det vanligste er å be pasientene/ brukerne fylle ut spørreskjemaet i forbindelse med avslutningen av et tilbud (eks innleggelse), eller noen dager etterpå.
 - Hvis brukerne mottar tjenester over lang tid, kan det være nyttig å gjøre undersøkelsen underveis i forløpet, slik at man kan fange opp udekte behov / misnøye underveis og forsøke å rette dette opp. Spørreskjemaet kan også legges ut lett tilgjengelig på venterom, slik at utfyllingen kan gjøres i forbindelse med eventuell ventetid.
9. *Svarformen:* Hva er den beste svarformen på undersøkelsen?
 - Dersom svarene skal rangeres, bør en minimum ha en skala fra 1 til 3, men gjerne fra 1 til 5. Det bør som regel også være en mulighet til å svare ikke aktuelt og vet ikke.
 - Dersom det er flere svaralternativer er det viktig at de er uttømmende; det vil si at det ikke skal være aktuelt med svar som ikke står i skjemaet.
 - Det bør også være et kommentarfelt, gjerne under hvert spørsmål, slik at målgruppen kan gi åpne tilbakemeldinger.
10. *Språk og omfang:* Bruk et enkelt og tydelig språk, og be noen lese korrektur. Begrens spørsmålene til områder dere har til hensikt å forbedre.
11. *Hvordan skal svarene analyseres?* For å kunne skille mellom tilfeldige variasjoner og sikre (signifikante) forbedringer, anbefales å benytte [statistisk prosesskontroll \(SPC\)](#). Ved bruk av SPC bør svarskaalen være fra 1 til 5 eller helst fra 1 til 10. I SPC legges svarene fra undersøkelsen inn på en tidslinje, og dette krever at man merker svarene med dato eller nummererer rekkefølgen etter når spørreskjemaene kommer inn. Tips: Se beskrivelse av statistisk prosesskontroll for analysearbeid og paretoanalyse som kan være hjelp til å bestemme videre forbedringstiltak.
12. *Innledning og avslutning:* Skjemaet bør innledes med en beskrivelse av formålet med undersøkelsen og betydningen av ærlige svar for å kunne forbedre tjenestene. Det bør også være en takk for at de tok seg tid til å besvare det.
13. *Er spørreskjemaet egnet for å få gyldige og pålitelige svar?* Det vil si, gir undersøkelsen gode nok målinger, og undersøker du faktisk det du vil undersøke?
14. *Utp prøving:* Det er ofte nyttig å prøve ut undersøkelsen på en mindre gruppe og innhente tilbakemeldinger på følgende områder:
 - Var noen spørsmål uklare / forvirrende?
 - Er noen av spørsmålene overflødige?
 - Var svaralternativene klare og forståelige? Ble de tolket slik dere forventet?
 - Ønsket brukerne å svare på spørsmål som ikke var tatt med på spørreskjemaet? Svarene i de åpne svarkategoriene kan være en indikasjon på dette.

- Hvor lang tid tok det gjennomsnittlig å besvare spørreskjemaet?
- Prøv også ut prosessen med å registrere og analysere resultatene. Er analysedelen håndterbar? Har du alle de dataene du trenger?

15. *Svarfrist:* Revider spørreskjemaet basert på testresultatene. Husk svarfrist og eventuelt frankert konvolutt.

Betraktninger

- Det å gjennomføre en spørreundersøkelse skaper forventinger om endring hos dem som besvarer undersøkelsen. Ikke gjennomfør en undersøkelse dersom ikke svarene kan føre til endringer.
- Planleggingsfasen (punkt 1-4) er svært viktig. Den aller vanligste feilen i spørreskjemakonstruksjon er at en begynner å lage spørsmål før formålet er tilstrekkelig spesifisert, og før det er tatt nødvendige beslutninger om utvalg, innsamlingsmetode og rapportering. (5)
- For at spørreundersøkelser skal gi mening er det viktig å ha et sammenligningsgrunnlag, enten over tid, opp mot mål/ standard/ teori, eller målinger fra andre sammenliknbare virksomheter.
Vær oppmerksom på at det finnes maler som er kvalitetssikret når det gjelder brukerundersøkelser. Disse blir gjerne brukt av andre sammenliknbare organisasjoner, og kan derfor gi et sammenligningsgrunnlag når det gjelder resultat. Det kan være lurt å ta kontakt med miljøer som har erfaring med bruk av spørreskjema i forhold til forbedringsarbeid. Se også om [brukerundersøkelser](#) hos Kunnskapssenteret og www.bedrekommune.no
- Spørreundersøkelser rettet mot brukere og pasienter bør være en fortløpende prosess heller enn en engangshendelse.
- Alle forsknings- og studentprosjekt som innebærer elektronisk behandling av personopplysninger og/eller opprettelse av et manuelt personregister med sensitive personopplysninger skal meldes til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Undersøk med [personvernombudet](#) om du må søke tillatelse etter personvernloven til å gjennomføre undersøkelsen.

Litteratur

1. Statens helsetilsyns utredningsserie 6-2001: Kvalitetsforbedring i psykisk helsevern. Pasientstyrt forbedringsarbeid i psykiatriske sengeposter.
2. Løken, Bjørgen, Kasepersen og Westerlund: Undring og Dialog. Hvordan kan brukerundersøkelser være et verktøy for å involvere brukerne og deres organisasjoner i kvalitetsutvikling av tjenester i en kommune? Rådet for psykisk helse, 2006.
3. Nancy R. Tague's The Quality Toolbox, Second Edition, ASQ Quality Press, 2004, sidene 487-489, 494.
4. Idar Magne Holme, Bernt Krohn Solvang, Metode valg og metode bruk, Tano 1991
5. Gustav Haraldsen, "Spørreskjemametodikk etter kokebokmetoden", Ad Notam Gyldendal. 1999