

Fokusgruppeintervju

Trulte Konsmo– Seniorrådgiver
Seksjon for kvalitetsutvikling - GRUK
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
www.kunnskapssenteret.no

En fokusgruppe er et strukturert gruppeintervju, hvor en eller to personer leder et intervju med 6 til 10 deltakere. Deltakerne er vanligvis brukere, men metoden kan også brukes på ansatte eller samarbeidspartnere. Intervjuene bør ha en uformell form, med mulighet for at deltakerne kan komme med egne tema og innspill. Ved at deltakerne samtaler om sine erfaringer kan man få frem mer informasjon enn ved å intervju et medlem.

Når brukes fokusgruppeintervju?

- Fokusgruppene er velegnet til å finne forbedringsområder ut hva brukerne eller andre opplever eller savner, samt gi ideer til hva som bør gjøres annerledes.
- For å avklare og belyse et bestemt emneområde gjennom en felles samtale. Poenget med at samle en gruppe – i stedet for at intervju deltakerne enkeltvis – er at deltakerne forholder seg til hverandres meninger.
- Som oppfølging og utdyping av kvantitative brukerundersøkelser. Fokusgrupper gir mulighet for at komme dypere og mere konkret ned i kvalitative problemstillinger enn man kan gjennom åpne spørsmål i spørreskjemaundersøkelser.
- For å få respons på ideer eller som del av utviklingen av nye tiltak
- Metoden kan brukes som en løpende kvalitetsvurdering av tjenestene og kan legge til rette for organisasjonslæring gjennom dialog mellom brukere og ansatte.

Forarbeid

Et vellykket forarbeid innebærer at man vurderer følgende:

- *Formålet?* Hva ønsker man å oppnå innsikt i - hva skal man fokusere på?
- *Brukermedvirkning:* Hvis det er brukerne som skal intervjues, bør man vurdere om det er mulig å involvere en eller flere representanter for brukerne i planlegging og gjennomføring.
- *Hvem skal lede intervjuet?* En undersøkelse har vist at brukerne tør å være mer kritiske hvis de intervjues av andre brukere i fokusgruppeintervju og at *Bruker spør bruker* er særlig velegnet til å få fram ”de laveste stemmene”. Dette forutsetter god opplæring i metoden. (se www.brukererfaring.no) Man kan også bruke eksterne konsulenter eller ansatte med relevant kompetanse.
- *Hvem skal delta?* Hvor bredt skal utvalget være? Er det nok å invitere den gruppa som er innlagt i avdelingen? Hvis de ansatte skal intervjues, hvilke yrkesgrupper bør delta?
- *Hvor?* Det er viktig med god tilgjengelighet og at lokalet er velegnet og hyggelig.
- *Invitasjon:* Deltakerne bør få en skriftlig invitasjon. I noen sammenhenger kan det være nødvendig å tilby transport.

- *Intervjuguide:* Man lager en tematisk guide med åpne spørsmål eller emner. En god guide er vanligvis fra en til tre A4-sider og er organisert som en liste med spørsmål eller punkter under en rekke overordnede emner. Samtalen kan gjerne utvikle seg fra intervjuguiden og det er ordstyrerens rolle å forfølge de (relevante) spor, som deltakerne kommer inn på.
- *På bånd eller notater?* For å få med alle poengene kan det være nyttig å ta opp fokusgruppen på bånd. Dette må i så fall klareres med deltakerne på forhånd og båndet må slettes så snart man har fått skrevet ut resultatene. Alternativet er å ha en person til stede som er ansvarlig for å notere ned hva deltakerne sier. Det er svært vanskelig å lede gruppen og samtidig få med seg alle viktige innspill.

Gjennomføring

- *Skape en god atmosfære.* Dette legger grunnlaget for gode resultater. Mottagelsen, rommet, bevertningen og så videre må være gjennomtenkt. Hvis man tar opp lydbånd, bør man gjøre prøveopptak på forhånd for å sikre at lyden er god nok.
- *Åpen innledning:* Det hensiktsmessig å først be deltakerne om å snakke løst og fast om temaet for å få tak i spontane tanker og meninger. Deretter kan man lede diskusjonen inn på spesielle deler av temaet.
- *Styring av temaene:* Det viktig at diskusjonene er åpne nok til at deltakerne kan utveksle erfaringer og kommentere hverandres synspunkter. Den som intervjuer skifter tema når det virker som deltakerne har snakket seg tomme eller gjentar seg selv.
- *Gruppedynamikk:* Det er en utfordring å lede fokusgruppeintervjuet, fordi man har ansvaret for at holde balansen i gruppen. Det vil si at man skal stimulere fokusgruppen hvis deltakerne går i stå, og man skal blande seg så lite som mulig hvis deltakerne selv er veldig aktive. Samtidig skal man sørge for at samtalen holder seg til fokusgruppens emne, og vurdere om de nye emnene eller vinklene som eventuelt dukker opp i løpet av fokusgruppen skal forfølges eller utdypes. Man har også ansvar for å skape en god gruppedynamikk, hvor alle kommer til ordet.
- *Tid:* Det tar en til to timer å gjennomføre et fokusgruppeintervju.

Etterarbeid

- Det er viktig å gjøre etterarbeid så tett opp til fokusgruppemøtet som mulig. Først diskuterer man gjennomføringen og hvilke inntrykk man fikk.
- Eventuelle lydbånd skrives ut eller man renskriver notater. Dette er et forholdsvis omfattende arbeid.
- Deretter gjøres en kvalitativ analyse ut fra de temaene som har kommet opp. Sitater kan være illustrerende, og forutsetter at man anonymiserer data som navn, steder, yrkesbakgrunn etc.

Betraktninger

- Fokusgruppeintervjuer kan bidra til at deltakerne i gruppen styrker hverandre og inspirerer hverandre gjensidig.
- Det å foreta intervjuer skaper forventninger om endring hos dem som deltar. Det er viktig å ikke starte en slik prosess hvis den ikke vil få betydning for arbeidet i etterkant. Deltakerne bør få referat eller utskriften fra intervjuet og få vite hvordan dette vil bli brukt videre.

- Det er gjort gode erfaringer med å legge fram resultatene fra fokusgruppeintervjuet på en dialogkonferanse. Her kan brukere og tjenesteutøvere ha en dialog om resultatene og hva man skal prioritere å gjøre videre i forbedringsarbeidet.

Eksempel 1

Bruker spør bruker

I Stange kommune er fokusgruppeintervju, gjennom metoden Bruker Spør Bruker, brukt som en del av kommunens arbeid med å gjennomføre brukerundersøkelser som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester. Intervjuene ble ledet av 2 brukere med spesiell kompetanse til dette. Det ble gjennomført i alt 9 gruppeintervjuer, hvorav en gruppe fra tjenesteapparatet og resten var brukere. I alt deltok 29 brukere, 8 brukerrepresentanter og 6 representanter fra de ansatte i undersøkelsen. Det ble også avholdt to informasjons- og diskusjonsmøter; ett blant tjenesteutøvere og ett for brukerorganisasjonene. I etterkant ble det avholdt en dialogkonferanse der resultatene ble lagt fram og diskutert. Det er senere opprettet et Brukerråd som jobber med videre oppfølging av resultatene. For å gjennomføre intervjuene erfarte man at det var viktig med god informasjon og god tilrettelegging bl.a. i form av tilbud om transport.

Eksempel 2

På en lukket langtidsavdeling på et psykiatrisk sykehus ville de ansatte finne ut hva pasientene ønsket skulle forbedres. De innlagte pasientene var for dårlige til å svare på et spørreskjema, og ass. avdelingssykepleier gjennomførte derfor et enkelt fokusgruppeintervju. Pasientene ble spurt om hva som var vanskeligst ved å være innlagt. Pasientene var enige om at det verste var å vente i månedsvis fra de fikk plass på en lukket langtidsavdeling til de ble innlagt. Forbedringsarbeidet rettet seg derfor mot å bli kjent med pasienten før innleggelsen, informere om avdelingen og forberede innleggelsen, slik at pasienten følte seg mest mulig trygg i denne ventetiden.

Eksempel 3

En sengepost skulle prøve ut multidoser, dvs. at apoteket leverer legemidlene i små poser med pasientenes navn. For å få fram hvordan de ulike yrkesgruppene erfarte det nye systemet, ble det avholdt et fokusgruppeintervju, ledet av en ekstern konsulent. Underveis kom det fram ulike typer utfordringer. Noen av disse ble løst / oppklart i møtet sammen med en farmasøyt, mens andre ble brakt tilbake til prosjektgruppen for det videre arbeidet med å implementere og spre multidoser.

Referanser

- Løken, Bjørgen, Kaspersen 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. <http://www.brukererfaring.no/UndringDialog.pdf>
- www.brukererfaring.no