



Patientintervju

Genom en djup, strukturerad dialog med en patient som får beskriva sina erfarenheter med egna ord, kan man få en ökad insikt i personens upplevelse, behov, förhoppningar och känslor.



TID
10–60 minuter



ANTAL MEDARBETARE
**1–2 personer
+ patient(er)**



SVÅRIGHETSGRAD
Enkel

MATERIAL

- Dator
- Ljudinspelare
- Papper
- Penna

När ska verktyget användas?

En patientintervju ger möjlighet att förstå outtalade eller obesvarade behov och passar därför bra tidigt i processer då vården utformas. När man är nyfiken på vad patienten tänker, känner och behöver får man en djupare insikt i hur de mår.

Genom att patienten får använda egna ord och intervjuaren får ställa öppna följdfrågor med engagemang och nyfikenhet, finns det en större möjlighet att lära sig mer om sina patienter än till exempel via enkäter.

Exempel på liknande verktyg är Kameradagbok, Upplevelsedagbok, Patientberättelse och Tänka högt.

Hur gör man?

Förberedelser

- Förbered några öppna frågor, det vill säga frågor som bjuder in till mer än ja eller nej svar. Några exempel:
”Berätta om hur det kändes när du fick din diagnos.”
”Vad betyder god hälsa för dig?”
”Hur upplever du din roll som patientföreträdare i kvalitetsregister...?”
- Förklara gärna syftet med intervjun för patienterna när de kontaktas.
- Om två intervjuar fördela rollerna:
 - Intervjuaren: ställer frågorna, håller i samtalsstrukturen och fokuserar på det som personen berättar
 - Dokumenteraren: observerar och skriver ner så mycket som möjligt och fångar kraftfulla citat
- Om en intervjuar:
 - Om bara en person gör intervjun, kan man antingen anteckna eller spela in.

Intervjutips

- Börja med att ställa frågor om personens liv, värderingar och vanor. Gå därefter in på mer specifika frågor.
- Ställ följdfrågor för att komma djupare in i samtalet. Här är några exempel:
”Varför är det viktigt...?”
”Hur kändes det...?”
”På vilket sätt...?”
”Berätta...!”
- Lyssna och låt patienten styra samtalet. Ha inte bråttom att fylla tystnad om det uppstår, utan låt patienten reflektera.

Fortsättning →

→ Patientintervju fortsättning



- Sammanställ materialet från intervjuerna. Se om ni hittar förbättringsområden för er verksamhet/organisation.
- Om ni gör förbättringar, återkoppla till patienterna så att de ser att deras deltagande har gett resultat.

Utmaningar

En utmaning är att den som intervjuar kan styra samtalet för mycket. Försök att ställa följdfrågor för att inte påverka svarsresultatet.

Om patienten intervjuas av till exempel vårdpersonal kan hen ibland känna sig otrygg och tycka att det är svårt att vara öppen och ärlig. För att undvika det kan ni ta hjälp av patientföreträdare i intervjuprocessen. Om företrädaren intervjuar kan det leda till att patienten känner sig mer trygg och kan vara mer öppen. Då får man ett bättre intervjuresultat.

Om man gör intervjun via telefon, tänk på att det krävs skicklighet av intervjuaren för att få bra kontakt utan att se patientens kroppsspråk. Vissa intervjuare upplever att patienter har lättare att vara öppna när de intervjuas på telefon, då de känner sig lite mer anonyma.

Mer information

- Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) [modell för innovationsarbete](#):
Steg 1: Undersök behoven.
- SKR, [Innovationsguiden](#), Intervju
- [Interviewguide DYI](#)
- [Designkit Interview](#)