

Ved gjennomføring av intervjuer

Ved gjennomføring av enkelte av brukerundersøkelsene som ligger i bedrekommune.no, er det anbefalt intervju som metode. Ettersom det skal foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte.

Brukerne bør først få tilsendt et informasjonsbrev om at en slik brukerundersøkelse skal foregå og at de vil bli oppringt. Spørreskjemaet bør legges ved dette brevet, slik at brukerne har mulighet for å lese gjennom spørsmålene før de blir kontaktet. Det må også presiseres i brevet at ingen av de ansatte i tjenesten skal foreta intervjuet, og at all informasjon er konfidensiell. Det er tillegg fornuftig å lage et eget oppslag på kontoret. *Vi anbefaler også at informasjonsbrevet inneholder en formulering om muligheten til å reservere seg mot å bli oppringt.*

Etter avklaring med datatilsynet – anbefales følgende prosedyrer:

Det er ikke nødvendig med konsesjon for å gjennomføre telefonintervju overfor brukere så lenge følgende betingelser er oppfylt:

1. Det må gå klart frem i oversendelsesbrev hva formålet med deltakelse er og at deltakelse er frivillig
2. Det kan lages navnelister for oppringing - men disse må ikke kunne koples til svarene. Makuleres etter bruk
3. Personene fra andre kommuner må undertegne en taushetserklæring
4. Det er ikke adgang til å spørre om sensitive personopplysninger - det vi spør om er mer generell tilfredshet med råd og veiledning, og er i og for seg greit.
5. Ved avkryssing på spørreskjema må opplysningene bli anonymisert - må ikke kunne spores tilbake til enkeltpersoner. Det bør gå bra ettersom det kun krysses av på en skala. Skjema må legges til side slik at det ikke er mulig å kople personer og svar.
6. Etter innpunching i www.bedrekommune.no bør spørreskjema makuleres. Utfyllende merknader kan eventuelt klippes vekk og systematiseres senere så lenge det ikke er mulig å spore dette til enkeltpersoner.
7. **NB !** Hver kommune sender et meldeskjema til Datatilsynet om at den gjennomfører denne type undersøkelser som de forplikter seg til å gjøre på en forskriftsmessig måte. Kommunen sender inn ett skjema som er gjeldende for alle undersøkelser av denne typen, uavhengig av hvor mange tjenester det skal gjennomføres kartlegginger på. Meldeskjemaet har en varighet på 3 år og ligger

på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.no. Se under skjemaer.

Så lenge man sørger for at pkt. 1 over ivaretas, gir bruker sitt informerte samtykke ved å delta og besvare undersøkelsen, og det er ikke nødvendig å innhente skriftlig informert samtykke.