

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for skolehelsetjenesten



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	4
3 Forberedelse	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	8
6 Vedlegg:	10
Forslag til standard informasjonsbrev til foreldre/foresatte til elever på 3. trinn og 9. trinn .	11
Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten - foreldre/foresatte	12
Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten - ungdomstrinn og videregående skole.....	15
Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten – helsestasjon for ungdom.....	18

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Utvikling av brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten har skjedd i samarbeid med en arbeidsgruppe bestående av deltakere fra bydel Sagene og Frogner i Oslo, Skedsmo kommune, Bærum kommune, prosjektleder Janne Gunnerud Ljosåk ved Telemark fylkeskommune og to rådgivere fra KS.

Det ble utarbeidet 5 ulike spørreskjemaer ut fra et ønske om å dekke alle målgrupper. Disse er testet ut som piloter i et nettverk for helsestasjon og skolehelsetjenesten i 8 kommuner i Telemark. Ut fra erfaringer gjennom testingen har vi valgt å legge ut det vi anser som de 3 mest nyttige skjemaene.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for skolehelsetjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

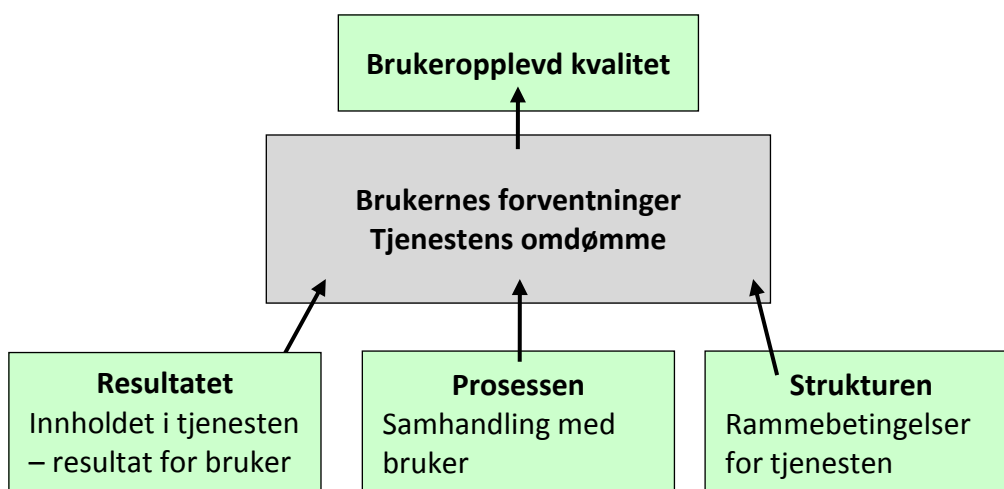
Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjenesteproduksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Brukeropplevd kvalitet - kvalitetsområder



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for skolehelsetjenesten består av 3 ulike spørreskjemaer med 6 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultat

Resultat for brukerne

Prosess

Brukermedvirkning
Respektfull behandling
Pålitelighet og kompetanse

Struktur

Tilgjengelighet
Informasjon

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

3 Forberedelse

Brukerundersøkelsen for brukere av skolehelsetjenesten skal gi et inntrykk av hvordan målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Noen av brukergruppene av skolehelsetjenesten, benytter seg også ofte av andre kommunale tjenester f.eks. barnehage, bibliotek, byggesak m.m. og kan derfor bli "utsatt for" flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk i hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om å ikke overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Spørreskjema

Det er 3 ulike spørreskjema for brukere av skolehelsetjenesten.

- Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten - ungdomstrinn og videregående skole (9. Trinn og 2. trinn vgs)
- Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten – helsestasjon for ungdom
- Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten – foreldre/foresatte (3. trinn og 9. trinn)

Spørreskjema til foreldre/foresatte består av påstander og det skal svares ved å krysse av på en skala hvor 1 er «*helt uenig*» og 6 er «*helt enig*». Spørreskjema til elever på ungdomstrinn/videregående skole og unge som bruker helsestasjon for ungdom har en skala fra 1 – 4. Dette er gjort etter anbefaling fra de unge selv. Det er også mulighet for å svare «*Vet ikke*». Svaralternativet «*Vet ikke*» benyttes der brukeren ikke vet eller at påstanden ikke er aktuell.

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til en generell påstand som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.*

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få følgende innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid:

- Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

4 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgrupper og gjennomføring av undersøkelsen

For skolehelsetjenesten vil det være 3 ulike målgrupper.

- Elever på 9. trinn og 2. trinn videregående opplæring kan gjennomføre elektronisk på skolen.
- Foreldre/foresatte til elever på 3. trinn og 9. trinn. Foreldre kan svare elektronisk, men bør få skjema med passord påskrevet tilsendt.
- Brukere av helsestasjon for ungdom kan svare på undersøkelsen i forbindelse med besøk der. Undersøkelsen kan foregå over et avgrenset tidsrom på f.eks 2 – 3 uker.

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.¹

Metoder for gjennomføring av undersøkelsen

Det er ulike metoder vi vil anbefale ved gjennomføring av brukerundersøkelsen:

1) Spørreundersøkelse pr post eller internett

Ved spørreundersøkelse pr post sender en ut spørreskjema til den aktuelle målgruppen. Brukerne kan svare enten gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på internett og benytte seg av vedlagte passord, eller returnere svarskjemaet i posten. Ved utsendelse av skjema bør det derfor ligge ved en frankert svarkonvolutt som er adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne/foresatte å returnere skjemaet.

2) Spørreundersøkelse - fyller ut skjema på skolen

Elever som fyller ut skjema på skolen må gjøre dette på skjemaer som er skrevet ut fra bedrekommune.no med passord på. Tjenesten må selv legge svarene inn i bedrekommune.no i etterkant ved hjelp av passordene. Elever kan også fyller ut spørreskjema elektronisk på skolen.

3) Utdeling av spørreundersøkelse på helsestasjon for ungdom

Som et alternativ til trekking av tilfeldig utvalg, kan en gjennomføre brukerundersøkelse for de som er inntatt helsestasjon for ungdom i løpet av et gitt tidsrom, f.eks. i løpet av 2 - 3 uker. Brukerne får da tildelt et spørreskjema når de har vært til avtale. Helsestasjonen bør legge til rette for at brukerne svarer der og da, enten ved å stille en pc til disposisjon eller ved å fyller ut skjemaet. Brukerne kan også ta skjemaet med hjem og svare på internett (ev. få med seg frankert svarkonvolutt som de returnerer skjemaet i).

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og

¹ Dokumentet finner du på bedrekommune.no under fanen veiledninger.

utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp for fremmedspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet dersom det ikke er oversatt til vedkommende morsmål. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukerne som ikke forstår norsk eller engelsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier, og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er

interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er foreldre/foresatte til barn i alle deler av kommunen like tilfredse? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6, 1-4).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

Spørreskjema til foreldre/foresatte omfatter to målgrupper; foreldre/foresatte til elever på 3. trinn og 9. trinn. Dette er det viktig å tenke på når man gjør sammenlikning med andre kommuner, da resultater kan være forskjellige alt ettersom hvilken gruppe den enkelte kommune har spurt.

Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

6 Vedlegg:

Forslag til standard informasjonsbrev til foreldre/foresatte

Spørreskjema til foreldre/foresatte

Spørreskjema til elever på 9. trinn og 2. trinn vgs.

Spørreskjema til brukere av helsestasjon for ungdom

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev til foreldre/foresatte til elever på 3. trinn og 9. trinn

Dato:

Til foreldre/foresatte

Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med tjenesten du mottar fra skolehelsetjenesten i kommunen i dag.

Vi håper du tar deg tid til å besvare vedlagte spørreskjema. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarconvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen www.bedrekommune.no og bruke passordet for å svare på brukerundersøkelsen der. Du kan også sende skjema i lukket convolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxx, tlf xxxxx.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx Xxxxx
Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert convolutt.

Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten - foreldre/foresatte

Skolehelsetjenesten er interessert i å høre om dine erfaringer med/inntrykk av tjenesten. For de aller fleste vil dette være helsesøster, men det kan hende du har møtt eller hatt kontakt med andre personer i skolehelsetjenesten.

Vi ber deg svare i forhold til den personen du er kjent med/har vært i kontakt med på ditt barns skole uavhengig av stilling, eventuelt ditt inntrykk av tjenesten.

Skjemaet er bygget opp med påstander hvor du skal krysse av 1 om du er helt uenig og 6 hvis du er helt enig.

Bakgrunnsspørsmål Først ber vi deg svare på noen bakgrunnsspørsmål

Barnets kjønn	Klassestrinn	Har du hatt kontakt med skolehelsetjenesten i løpet av de to siste årene?
Jente	3. trinn	Ja/nei
Gutt	9. trinn	Ja/nei

INFORMASJON

1. Hvor har du fått informasjon om helsesøster/skolehelsetjenesten?

(kryss av nedenfor, flere kryss er mulig)

helsesøster

helsestasjonen

skolens hjemmeside

kommunens hjemmeside

henvist fra lærer

andre foreldre

informasjon på foreldremøte

på infotavler

ikke fått informasjon

2. Er du kjent med hvilke tjenester skolehelsetjenesten kan tilby? - ja/nei

3. Er du kjent med at helsesøster har taushetsplikt? ja/nei

TILGJENGELIGHET

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 6 =helt enig, vet ikke

4. Det er lett å finne helsesøsters kontor

5. Det er lett å finne ut når helsesøster er tilstede på skolen

Dersom du ikke har hatt kontakt, gå til nr 18

6. Det er lett å komme i kontakt med helsesøster på skolen
7. Helsesøster har god tid til å snakke med meg og mitt barn

PÅLITELIGHET OG KOMPETANSE

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 6 =helt enig, vet ikke

8. Jeg/vi kan snakke med helsesøster om ting jeg/vi synes er vanskelig
9. Helsesøster følger opp det vi har avtalt
10. Jeg/vi har tillit til helsesøster

RESPEKTFULL BEHANDLING

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 6 =helt enig, vet ikke

11. Helsesøster møter meg/oss med vennlighet og respekt
12. Helsesøster tar det jeg/vi forteller på alvor

BRUKERMEDVIRKNING

Hvor enig er du i følgende påstand:

1 =helt uenig, 6 =helt enig, vet ikke

13. Mine meninger/synspunkter blir tatt hensyn til i samtaler med skolehelsetjenesten/helsesøster

RESULTAT FOR BRUKER

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 6 =helt enig, vet ikke

14. Jeg er fornøyd med kontakten jeg har hatt med helsesøster
15. Jeg og barnet mitt har fått hjelp til det jeg/vi snakket med helsesøster om
16. Barnet mitt har fått det bedre etter kontakt med helsesøster
17. Familien vår har fått det bedre etter kontakt med helsesøster

HELHETSVURDERING

Hvor enig er du i følgende påstand:

1 =helt uenig, 6 =helt enig, vet ikke

18. Alt i alt, jeg er fornøyd med skolehelsetjenesten/helsesøster

Kommentarfelt

Har du forslag til forbedringer for skolehelsetjenesten på ditt barns skole? - Er det f.eks. noe du savner?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

Takk for hjelpen!

Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten - ungdomstrinn og videregående skole

Skolehelsetjenesten på din skole er interessert i å høre om dine erfaringer med tjenesten. For de aller fleste vil dette være helsesøster, men det kan hende du har møtt eller hatt kontakt med andre personer i skolehelsetjenesten.

Skjemaet er bygget opp med påstander hvor du skal krysse av 1 om du er helt uenig og 4 hvis du er helt enig.

Bakgrunnsspørsmål Først ber vi deg svare på noen bakgrunnsspørsmål

Er du:

Jente Gutt

Klassetrinn

9. trinn 2. trinn vgs

Hvilken kontakt har du hatt med skolehelsetjenesten de to siste årene?

(kryss av nedenfor, flere kryss mulig)

vaksinasjon	gruppeundervisning i klassen
individuell samtale hos helsesøster	kontakt med lege
kontakt med psykolog	kontakt med andre i skolehelsetjenesten
har ikke hatt kontakt	husker ikke

INFORMASJON

1. Hvor har du fått informasjon om helsesøster/skolehelsetjenesten?

(kryss av nedenfor, flere kryss er mulig)

Helsesøster selv	lærer/rådgiver
skolens nettsider	venner
informasjon i klassen	på infotavler
ikke fått informasjon	

2. Er du kjent med at helsesøster har taushetsplikt Ja/nei/vet ikke

Hvor enig er du i følgende påstand:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

3. Jeg er kjent med hva helsesøster/skolehelsetjenesten kan hjelpe meg med

TILGJENGELIGHET

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

4. Det er lett å finne helsesøsters/skolehelsetjenestens kontor
5. Det er lett å finne ut når helsesøster er tilstede
6. Det er lett å komme i kontakt med helsesøster

Dersom du ikke har vært i kontakt med helsesøster, kan du gå videre til påstand 17.

7. Helsesøster har god tid til å snakke med meg

PÅLITELIGHET OG KOMPETANSE

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

8. Jeg kan snakke med helsesøster om ting jeg synes er vanskelig
9. Jeg har tillit til helsesøster

RESPEKTFULL BEHANDLING

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

10. Helsesøster møter meg med vennlighet og respekt
11. Helsesøster tar det jeg forteller på alvor

BRUKERMEDVIRKNING

Hvor enig er du i følgende påstand:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

12. Mine meninger blir tatt hensyn til når jeg snakker med helsesøster

RESULTAT FOR BRUKER

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

13. Jeg er fornøyd med kontakten jeg har hatt med helsesøster
14. Jeg har fått hjelp til det jeg snakket med helsesøster om
15. Jeg har fått det bedre etter at jeg snakket med helsesøster

16. Helsesøster følger opp det vi har avtalt
17. Kjenner du til om kommunen din har tilbud om helsestasjon for ungdom? Ja/nei/vet ikke
18. Har du vært på helsestasjon for ungdom? Ja/nei/ikke aktuelt
19. Hvis ja, jeg var fornøyd med den informasjonen/hjelpen jeg fikk

HELHETSVURDERING

Uansett din erfaring med helsesøster/skolehelsetjenesten ønsker vi å få din vurdering. Hvor uenig/enig er du i følgende påstand?

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

20. Alt i alt, jeg er fornøyd med helsesøster/skolehelsetjenesten

Kommentarfelt:

Her kan du skrive andre ting du har lyst til å si. Kanskje har du noen gode råd.

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten – helsestasjon for ungdom

Bakgrunnsspørsmål Først ber vi deg svare på noen bakgrunnsspørsmål

Er du:

Jente Gutt

Alder/Klassetrinn (flere x mulig)

ungdomstrinn videregående student i arbeid annet

Du skal krysse av på en skala fra 1 – 4 hvor 1 = helt uenig og 4 = helt enig. Du kan også krysse av for vet ikke.

TILGJENGELIGHET

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

1. Helsestasjonen for ungdom er kjent blant ungdommen
2. Åpningstidene på helsestasjonen passer for meg
3. Helsestasjonens lokaler er lett tilgjengelig
4. Det er lett å få kontakt med helsestasjonen på telefon i åpningstiden

INFORMASJON

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

5. Jeg fikk veiledning om det jeg lurte på
6. Jeg fikk informasjon om andre tilbud jeg kan oppsøke

RESPEKTFULL BEHANDLING

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

7. Jeg ble behandlet med respekt
8. Jeg opplevde at de ansatte tok meg på alvor
9. Jeg følte meg trygg på at jeg kunne prate fritt

RESULTAT FOR BRUKER

Hvor enig er du i følgende påstander:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

10. Jeg kan snakke om vanskelige ting med de ansatte
11. Jeg opplevde at de ansatte hadde nok tid til meg
12. Jeg fikk hjelp til det jeg kom for

HELHETSVURDERING

Hvor enig er du i følgende påstand:

1 =helt uenig, 2 =delvis uenig, 3 = delvis enig, 4 =helt enig, vet ikke

13. Alt i alt, jeg er fornøyd med besøket på helsestasjonen for ungdom

Kommentarfelt:

Har du forslag til forbedringer for helsestasjon for ungdom kan du skrive det her.

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart.
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei