



Faglig veileder

Skolehelsetjenesten

Om undersøkelsen

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.

Formålet med undersøkelsen er å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det, og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har. 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.

Brukeropplevd kvalitet

Brukernes forventninger Tjenestens omdømme

Resultat

Innholdet i tjenesten
-resultat for bruker

Proessen

Samhandling med
brukerne

Strukturen

Rammebetingelser for
tjenesten

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet. Disse igjen består av flere underdimensjoner.

Resultat

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

Underdimensjoner: Resultat for brukerne

Prosess

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

Underdimensjoner: Brukermidvirkning, respektfull behandling, pålitelighet og kompetanse

Struktur

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

Underdimensjoner: Tilgjengelighet, informasjon

Forberedelser

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

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli tilsendt flere undersøkelser. Vi gir derfor en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Spørreskjema

Det er 3 ulike spørreskjema for brukere av skolehelsetjenesten.

- > Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten: ungdomstrinn og vgs (9.trinn og 2.trinn vgs)
- > Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten: helsestasjon for ungdom
- > Brukerundersøkelse for skolehelsetjenesten: foreldre/foresatte (3. 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

Bakgrunnsspørsmål

Alle spørreskjemaer inkluderer automatisk 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.

Bakgrunnsspørsmålene gjør det mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent. Dette er sentral informasjon når resultatene skal tolkes.

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

Målgruppe

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. Dette ligger tilgjengelig på våre nettsider.

Gjennomføring av undersøkelsen

Metoder

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

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.

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.

Utdeling av spørreundersøkelse på helsestasjon for ungdom

Som et alternativ til trekking av tilfeldig utvalg, kan en gjennomføre brukerundersøkelse for de som er innom 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 spørre-skjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørre-skjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjons-skriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent sammenkobles.

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.

Analyse og bruk av resultatene

Råd fra 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.

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 du for eksempel velge en av disse fremgangsmåtene i analysen:

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/grafter 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.

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.

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.

Vedlegg 1: Forslag til standard informasjonsbrev

*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 svarkonvolutt. 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 konvolutt innen den xxxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

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

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

*Xxxxx XXXXX
XXXXXX*

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.

Vedlegg 2: Brukerundersøkelse for foreldre/foresatte

Skolehelsetjenesten er interessert i å høre om dine erfaringer med/inntrykk av tjenesten. For de aller fleste vil dette være helsesykepleier, 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 Jente Gutt	Klassetrinn 3.trinn 9.trinn	Har du hatt kontakt med skolehelse-tjenesten i løpet av de to siste årene? Ja/nei

INFORMASJON

1. Hvor har du fått informasjon om helsesykepleier/skolehelsetjenesten?
(kryss av nedenfor, flere kryss er mulig)

Helsesykepleier

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 helsesykepleier 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 helsesykepleiers kontor

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

Dersom du ikke har hatt kontakt, gå til nr 18

6. Det er lett å komme i kontakt med helsesykepleier på skolen

7. Helsesykepleier 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 helsesykepleier om ting jeg/vi synes er vanskelig

9. Helsesykepleier følger opp det vi har avtalt

10. Jeg/vi har tillit til helsesykepleier

RESPEKTFULL BEHANDLING

Hvor enig er du i følgende påstander:

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

11. Helsesykepleier møter meg/oss med vennlighet og respekt

12. Helsesykepleier 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/helsesykepleier

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 helsesykepleier

15. Jeg og barnet mitt har fått hjelp til det jeg/vi snakket med helsesykepleier om

16. Barnet mitt har fått det bedre etter kontakt med helsesykepleier

17. Familien vår har fått det bedre etter kontakt med helsesykepleier

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/helsesykepleier

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!

Vedlegg 3: Brukerundersøkelse for 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 helsesykepleier, 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.

Litt om deg:

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 helsesykepleier	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 helsesykepleier/skolehelsetjenesten?

(kryss av nedenfor, flere kryss er mulig)

Helsesykepleier selv	Lærer/rådgiver
Skolens nettsider	Venner
Informasjon i klassen	På infotavler
Ikke fått informasjon	

2. Er du kjent med at helsesykepleier 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 helsesykepleier/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 helsesykepleiers/skolehelsetjenestens kontor

5. Det er lett å finne ut når helsesykepleier er tilstede

6. Det er lett å komme i kontakt med helsesykepleier

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

7. Helsesykepleier 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 helsesykepleier om ting jeg synes er vanskelig

9. Jeg har tillit til helsesykepleier

RESPEKTFULL BEHANDLING

Hvor enig er du i følgende påstander:

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

10. Helsesykepleier møter meg med vennlighet og respekt

11. Helsesykepleier 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 helsesykepleier

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 helsesykepleier

14. Jeg har fått hjelp til det jeg snakket med helsesykepleier om

15. Jeg har fått det bedre etter at jeg snakket med helsesykepleier

16. Helsesykepleier 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 helsesykepleier/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 helsesykepleier/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

Vedlegg 4: Brukerundersøkelse – 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

KF

Revidert 05.2020

Kontaktinformasjon
Epost: bedrekommune@kf.no
Tlf: 24 13 28 50