

SINTEF Helse

Postadresse:
Pb 124, Blindern, 0314 Oslo/
7465 Trondheim
Telefon:
40 00 25 90 (Oslo og Trondheim)
Telefaks:
22 06 79 09 (Oslo)
73 59 63 61 (Trondheim)

Foretaksregisteret: NO 948 007 029 MVA

TITTEL

Brukerbasert evaluering av det kommunale tjenestetilbudet for barn og unge med psykiske vansker

FORFATTER(E)

Marit Sitter, Helle Wessel Andersson

OPPDRAGSGIVER(E)

Norges forskningsråd/Sosial- og helsedirektoratet

RAPPORTNR. STF78 A055005	GRADERING Åpen	OPPDRAGSGIVERS REF. Signe Bang /Prosjektnummer NFR: 161805/330	
GRADER. DENNE SIDE Åpen	ISBN 82-14-03683-	PROSJEKTNR. 78i02430	ANTALL SIDER OG BILAG 93
ELEKTRONISK ARKIVKODE I:\ph\prosjekt\785207		PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.) Helle Wessel Andersson	VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.)
ARKIVKODE E	DATO 2005-01-30	GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.) Jorid Kalseth, ass. forskningssjef	

SAMMENDRAG

Prosjektet inngår i evalueringen av Opptappingsplanen for psykisk helse. Det er en sentral målsetting å studere hvordan brukere med psykiske vansker opplever samarbeid, samordning og koordinering mellom ulike tjenesteytere og instanser. Følgende delspørsmål søkes besvart:

- Hvordan opplever brukerne at ulike hjelpeinstanser og tjenesteutøvere samarbeider?
 - I hvilken grad er brukerne tilfredse med samordning og koordinering av tjenester?
 - Opplever brukerne å bli tatt med som samarbeidspartnere?
 - Blir brukerne mer tilfredse med samarbeidet mellom tjenester over tid?
- Hvilke andre aspekter ved tjenestetilbud er brukerne mer eller mindre tilfredse med?
 - Er brukernes tilfredshet med tjenester relatert til demografiske forhold?
 - Er brukernes tilfredshet relatert til kontekstuelle forhold ved tjenestene?
 - Blir brukerne generelt mer tilfredse med det kommunale tjenestetilbudet over tid?

Prosjektet er basert på en brukerundersøkelse blant barn, unge og deres foresatte som er brukere av PP - tjenesten eller helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Opplysninger fra brukerundersøkelsen kobles mot opplysninger fra en spørreskjemaundersøkelse om kontekstuelle forhold ved tjenestene.

STIKKORD	NORSK	ENGELSK
GRUPPE 1	Psykisk helsearbeid	Mental health services
GRUPPE 2	Barn og unge	Children and adolescents
EGENVALGTE	Brukertilfredshet	User satisfaction

Forord

Prosjektet inngår i evalueringen av Opptappingsplanen for psykisk helse, 1999-2008 (St. prp 63 1997-1998, St. pr nr 1 2003-2004), og gjennomføres på oppdrag fra Norges forskningsråd. Rapporten presenterer resultater fra en brukerundersøkelse som ble gjennomført i et utvalg kommuner høsten 2004. Det skal gjennomføres en tilsvarende brukerundersøkelse, og en sluttevaluering i 2007.

Vi benytter anledningen til å rette en stor takk til alle helsesøstere og ansatte ved PP-tjenesten som bistått oss i gjennomføringen av denne brukerundersøkelsen! Vi vil også takke alle brukerne; foresatte og ungdommer, som har tatt seg tid til besvare våre spørreskjema.

Trondheim 31. januar, 2005

Helle Wessel Andersson

Prosjektleder

Innholdsfortegnelse

Forord	3
Innholdsfortegnelse	5
1 Formål og problemstillinger	15
1.1 Formål og problemstillinger	15
2 Sentrale funn	17
2.1 Tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Foresattes vurderinger	17
2.2 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Foresattes vurderinger	18
2.3 Tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger ...	19
2.4 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger	20
2.5 Tilfredshet med PP-tjenesten. Foresattes vurderinger	21
2.6 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet med møtet med PP- tjenesten. Foresattes vurderinger	22
2.7 Brukernes vurderinger av samarbeid og kontinuitet i tjenestene	23
2.8 Faktorer relatert til brukernes grad av tilfredshet med samarbeid og samordning av tjenester	25
3 Konklusjoner og utfordringer	27
4 Data og metode	29
Vedlegg	31
5 Metode og gjennomføring	33
5.1 Design	33

5.2	Utvalg av kommuner i prosjektet.....	33
5.3	Brukerundersøkelsen ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten og PP-tjenesten	33
5.3.1	Gjennomføring av brukerundersøkelsen	33
5.3.2	Inklusjonskriterier	34
5.4	Utvalget	35
5.4.1	Omfang av kommuner og brukere som deltar i brukerundersøkelsen	35
5.4.2	Identifikasjon av brukere med psykiske vansker	35
5.4.3	Karakteristika ved utvalget.....	36
5.5	Dataanalyse	39
5.5.1	Indikatorer for brukertilfredshet.....	39
5.5.2	Statistisk analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenestene	39
5.5.3	Analyse av faktorer relatert til tilfredshet med tjenestetilbudet	39
5.5.4	Analyse av faktorer relatert til tilfredshet med samordning av tjenester	40
5.5.5	Analyse av faktorer som predikerer tilfredshet med samordning av tjenester.....	41
6	Fakta	43
7	Analyse – kommentert tabellmateriale	45
7.1	Brukere av helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Barn og ungdom under 16 år	45
7.1.1	Tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Foresattes vurdering	45
7.1.2	Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten	50
7.1.3	Faktorer relatert til brukernes tilfredshet i møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Foresattes vurderinger	50
7.1.4	Foresattes vurdering av samhandling mellom tjenester	51
7.2	Brukere av helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Ungdom over 16 år.....	58
7.2.1	Tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurdering	58
7.2.2	Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger	64
7.2.3	Faktorer relatert til brukernes tilfredshet i møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger.....	65
7.2.4	Ungdommenes vurdering av samhandling mellom tjenester	65

7.3	Brukere av PP-tjenesten. Barn og ungdom under 16 år.....	72
7.3.1	Tilfredshet med PP-tjenesten. Foresattes vurdering	72
7.3.2	Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med PP- tjenesten. Foresattes vurderinger.	76
7.3.3	Faktorer relatert til brukernes tilfredshet i møtet med PP -tjenesten. Foresattes vurderinger. .	77
7.3.4	Foresattes vurdering av samhandling mellom instanser.....	78
7.4	Analyser av forskjeller mellom brukergrupper i vurderinger av samarbeid og kontinuitet i tjenestene	87
7.5	Faktorer relatert til brukernes grad av tilfredshet med samarbeid og samordning av tjenester.....	88
8	Vurdering.....	90
9	Referanser	93

Tabelloversikt

Tabell 2.1	Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.	18
Tabell 5.1	Antall kommuner og brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjeneste høsten 2004.....	35
Tabell 5.2	Brukere fordelt etter spørsmålet: Samlet, har barnet vansker på ett eller flere av følgende områder: Følelser, konsentrasjon, oppførsel eller med å komme overens med andre mennesker? (SDQ).....	36
Tabell 5.3	Antall brukere under 16 år som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjon og skolehelsetjeneste høsten 2004. Fordelt etter alder.	36
Tabell 5.4	Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste under og over 16 år, og brukere ved PP-tjenesten over 16 år. Fordelt etter kjønn.	37
Tabell 5.5	Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste under og over 16 år, og brukere ved PP-tjenesten over 16 år. Fordelt etter foresattes utdanningsnivå.	38
Tabell 5.6	Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste under og over 16 år, og brukere ved PP-tjenesten over 16 år. Fordelt etter størrelse på bostedskommune.....	38
Tabell 7.1	Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.	50
Tabell 7.2	Faktorer relatert til foresattes tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Barn med psykiske vansker. Andel fornøyde brukere.	51
Tabell 7.3	Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen / skolehelsetjenesten.	52
Tabell 7.4	Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (N=140).....	53
Tabell 7.5	Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Ungdommer ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.	64
Tabell 7.6	Faktorer relatert til ungdommers tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommer med psykiske vansker. Andel fornøyde brukere.	65
Tabell 7.7	Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten.	66
Tabell 7.8	Prosentandel brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester.	67

Tabell 7.9	Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte til brukere av PP- tjenesten. Andel tilfredse brukere.....	77
Tabell 7.10	Faktorer relatert til foresattes tilfredshet med møtet med PP- tjenesten. Barn med psykiske vansker. Andel fornøyde brukere.....	78
Tabell 7.11	Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn PP-tjenesten / skolehelsetjenesten.....	79
Tabell 7.12	Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (N=587).....	80
Tabell 7.13	Er det utnevnt en koordinator/primærkontakt for ansvarsgruppen?	85
Tabell 7.14	Forskjeller mellom brukergrupper i vurdering av kontinuitet i tjenester. Brukere av flere tjenester.....	88
Tabell 7.15	Forskjeller mellom brukergrupper i total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene. Brukere av flere tjenester. ..	88
Tabell 7.16	Tilfredshet med samarbeid mellom tjenester for barn med psykiske vansker. Etter kjennetegn ved brukere og forhold ved tjenesteytende instans. Foresattes vurderinger PP- tjenesten. Andel fornøyde brukere.	89
Tabell 7.17	Faktorer som predikerer brukernes tilfredshet med samordning mellom tjenester. PP- tjenesten.	89

Figuroversikt

Figur 7.1	Brukernes erfaringer i forhold til møtet med helsestasjonen/ skolehelsetjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=2985) og brukere med psykiske vansker (N=218).	45
Figur 7.2	Brukernes vurdering av hvordan foresatte ansees som samarbeidspartner. Brukere uten psykiske vansker (N=2764) og brukere med psykiske vansker (N=214).....	46
Figur 7.3	Foresattes vurdering av tilgjengelighet til helsestasjonen. Brukere uten psykiske vansker (N=2893) og brukere med psykiske vansker (N=217).	47
Figur 7.4.	Foresattes vurdering av informasjon fra helsestasjonen /skolehelsetjenesten i forhold til barnets eventuelle problem. Brukere uten psykiske vansker (N=2130) og brukere med psykiske vansker (N=200).....	47
Figur 7.5	Foresattes vurdering av informasjon om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=2366) og brukere med psykiske vansker (N=200).	48
Figur 7.6	Foresattes vurdering av tjenestens effekt i forhold til barnets problem/vansker. Brukere uten psykiske vansker (N=2165) og brukere med psykiske vansker (N=201).	49
Figur 7.7	Vurdering av tjenestens effekt i forhold til foresatte. Brukere uten psykiske vansker (N=2517) og brukere med psykiske vansker (N=204).	49
Figur 7.8	Prosentandel brukere som er i kontakt med flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Brukere med psykiske vansker (n=140) og andre brukere (n=748).....	52
Figur 7.9	Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=460) og brukere med psykiske vansker (N=117). ..	54
Figur 7.10	Foresattes vurdering av informasjon om aktuelle tjenester for barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=409) og brukere med psykiske vansker (N=111).....	54
Figur 7.11	Brukernes erfaring med samordning av tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=430) og brukere med psykiske vansker (N=115).....	55
Figur 7.12	Brukernes erfaring i forhold til avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=385) og brukere med psykiske vansker (N=104).....	55
Figur 7.13	Brukernes erfaring i forhold til ansvar for koordinering av tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=489) og brukere med psykiske vansker (N=107).....	56

Figur 7.14	Brukernes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=410) og brukere med psykiske vansker (N=109).	56
Figur 7.15	Brukernes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Brukere uten psykiske vansker (N=388) og brukere med psykiske vansker (N=101).	57
Figur 7.16	Brukernes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=455) og brukere med psykiske vansker (N=113).	57
Figur 7.17	Hvordan opplever du at helsestasjonen tar imot deg? Brukere uten psykiske vansker (N=352) og brukere med psykiske vansker (N=208).	59
Figur 7.18	Brukernes erfaringer når det gjelder tilgjengelighet ved helsestasjonen /skolehelsetjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=348) og brukere med psykiske vansker (N=211).	59
Figur 7.19	Brukernes erfaringer med kontakt utenom avtalte timer. Brukere uten psykiske vansker (N=341) og brukere med psykiske vansker (N=203).	60
Figur 7.20	Brukernes erfaringer i forhold til avsatt tid. Brukere uten psykiske vansker (N=340) og brukere med psykiske vansker (N=203).	60
Figur 7.21	Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om hvilken hjelp de kan gi. Alle brukere (N=338) og brukere med psykiske vansker (N=209).	61
Figur 7.22	Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=324) og brukere med psykiske vansker (N=206).	62
Figur 7.23	Brukernes vurdering av tjenestenes effekt i forhold til vanskene. Brukere uten psykiske vansker (N=310) og brukere med psykiske vansker (N=203). ..	62
Figur 7.24	Brukernes vurdering av tjenestenes effekt i forhold til noen å snakke med. Brukere uten psykiske vansker (N=302) og brukere med psykiske vansker (N=204).	63
Figur 7.25	Brukernes vurdering av tjenestenes effekt på forholdet til familien. Brukere uten psykiske vansker (N=243) og brukere med psykiske vansker (N=172). ..	63
Figur 7.26	Prosentandel brukere som er i kontakt med flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=143) og brukere med psykiske vansker (N=115).	66
Figur 7.27	Brukernes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=105) og brukere med psykiske vansker (N=102). ..	68

Figur 7.28	Brukernes vurdering av informasjon om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=95) og brukere med psykiske vansker (N=94).....	68
Figur 7.29	Brukernes vurdering av samarbeidet mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=100) og brukere med psykiske vansker (N=93).....	69
Figur 7.30	Brukernes erfaringer i forhold til klare ansvarsforhold mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=96) og brukere med psykiske vansker (N=94).....	69
Figur 7.31	Fast kontaktperson i kommunen. Brukere uten psykiske vansker (N=99) og brukere med psykiske vansker (N=94).....	70
Figur 7.32	Brukernes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=97) og brukere med psykiske vansker (N=99).....	70
Figur 7.33	Brukernes erfaring i forhold til skifte av kontaktperson. Brukere uten psykiske vansker (N=85) og brukere med psykiske vansker (N=98).....	71
Figur 7.34	Brukernes totale vurdering av samarbeid mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=77) og brukere med psykiske vansker (N=82).....	72
Figur 7.35	Brukernes erfaringer i forhold til møtet med PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=218) og brukere med psykiske vansker (N=805).....	73
Figur 7.36	Foresattes vurdering av hvordan de ansees som samarbeidspartner. Brukere uten psykiske vansker (N=195) og brukere med psykiske vansker (N=796).....	73
Figur 7.37	Brukernes vurdering av ventetid fra henvisning til kontakt med PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=221) og brukere med psykiske vansker (N=811).....	74
Figur 7.38	Brukernes vurdering av omfanget av kontakt med PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=211) og brukere med psykiske vansker (N=789).....	75
Figur 7.39	Foresattes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten angående barnets vansker. Brukere uten psykiske vansker (N=211) og brukere med psykiske vansker (N=791).....	75
Figur 7.40	Foresattes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=180) og brukere med psykiske vansker (N=762).....	76
Figur 7.41	Prosentandel brukere som er i kontakt med flere instanser enn PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=86) og brukere med psykiske vansker (N=587).....	79

Figur 7.42	Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=81) og brukere med psykiske vansker (N=564) som mottar flere tjenester.....	81
Figur 7.43	Foresattes vurdering av informasjon om aktuelle tjenester for barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=76) og brukere med psykiske vansker (N=544) som mottar flere tjenester.....	81
Figur 7.44.	Foresattes vurdering av samordningen av tjenestene til barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=76) og brukere med psykiske vansker (N=551) som mottar flere tjenester.....	82
Figur 7.45	Foresattes vurdering av avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=74) og brukere med psykiske vansker (N=540) som mottar flere tjenester.....	82
Figur 7.46	Foresattes vurdering av koordineringsansvar for tjenestene til barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=72) og brukere med psykiske vansker (N=522) som mottar flere tjenester.....	83
Figur 7.47	Foresattes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=77) og brukere med psykiske vansker (N=559) som mottar flere tjenester.....	83
Figur 7.48	Foresattes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Brukere uten psykiske vansker (N=72) og brukere med psykiske vansker (N=520) som mottar flere tjenester.	84
Figur 7.49	Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene til barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=74) og brukere med psykiske vansker (N=548) som mottar flere tjenester.	84
Figur 7.50	Er det etablert en ansvarsgruppe for barnet deres? Brukere uten psykiske vansker som mottar flere tjenester (N=73) og brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester (N=494).....	85
Figur 7.51	Brukernes tilfredshet med ansvarsgruppe som samarbeidsform. Brukere med psykiske vansker (N=273, N=274, N=274).....	86
Figur 7.52	Brukernes vurdering av ansvarsgruppas koordinator. Brukere med psykiske vansker (N=35, N=37, N=38)	87

1 Formål og problemstillinger

1.1 Formål og problemstillinger

Prosjektet studerer hvordan brukere med psykiske vansker opplever samarbeidet, samordningen og koordineringen mellom ulike tjenesteytere og instanser. Undersøkelsen baseres på en kartlegging av brukernes erfaringer med helsestasjon - og skolehelsetjenesten og med PP- tjenesten. Det er en sentral målsetting å evaluere endringer i brukernes tilfredshet med tjenestetilbudet gjennom siste del av opptrappingsplanperioden.

Følgende delspørsmål søkes besvart:

1. Hvordan opplever brukerne at ulike hjelpeinstanser og tjenesteutøvere samarbeider?
 - I hvilken grad er brukerne tilfredse med samordningen og koordineringen mellom ulike instanser, tjenesteytere og aktører?
 - Opplever brukerne å bli tatt med som samarbeidspartnere?
 - Blir brukerne mer tilfredse med samarbeidet mellom tjenester over tid?
2. Hvilke andre aspekter ved tjenestetilbudet i kommunene er brukerne mer eller mindre tilfredse med?
 - Er brukernes tilfredshet med tjenester relatert til demografiske forhold?
 - Er brukernes tilfredshet med tjenester relatert til kontekstuelle forhold ved tjenesteytende instans (kommunestørrelse, kompetanse, kapasitet, organisering)?
 - Blir brukerne generelt mer tilfredse med det kommunale tjenestetilbudet over tid?

2 Sentrale funn

Brukere er i stor grad tilfredse med tilbud og tjenester ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten og ved PP- tjenesten. Foresattes erfaringer, og selvrapportering fra ungdommer viser at brukere som har psykiske vansker er mindre tilfredse med tilbudet de mottar enn andre brukere. De kommunale instansene har forbedringspotensial både i forhold til å bli mer tilgjengelig, øke egen kompetanse om psykososial problematikk, gi mer og bedre informasjon om hjelpetilbud, øke brukermedvirkningen, samt bedre samordningen og samarbeidet med andre tjenesteytere og instanser.

2.1 Tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Foresattes vurderinger

Brukerundersøkelsen har kartlagt foresattes erfaringer og tilfredshet med ulike aspekter ved tilbudet ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten.

Tabell 2.1 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra to brukergrupper; foresatte til brukere med psykiske vansker, og foresatte til andre barn som er brukere av helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Det fokuseres på følgende forhold ved tjenestetilbudet; tilgjengelighet, medvirkning, informasjon fra tjenesten, opplevd "effekt" av tjenestetilbudet, samt samordning og samhandling mellom tjenester. Tabellen presenterer andel brukere som har rapportert at de er "svært fornøyde"/"nokså fornøyde" med de ulike aspektene ved tilbudet (se Vedlegg, metode, side 39, pkt. 5.5.2).

Tabell 2.1 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.

Tema/ variabler	Tilfredshet – prosentandel tilfredse brukere		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n=201)	Andre brukere (n=2165)	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor i forhold til barnets problem	88 (199)	95 (2865)	19,2**
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt tid	78 (169)	90 (2593)	28,0**
Opplever å bli ansett som samarbeidsparter	80 (171)	90 (2498)	23,4**
Har fått god informasjon om hvordan barnets problem kan møtes	66 (131)	83 (1770)	37,7**
Tjenesten virker positiv i forhold til barnets problem	70 (141)	87 (1876)	39,8**
Tjenesten virker positivt i forhold til oss som foresatte	72 (146)	86 2159)	29,4**
Tjenesten virker positivt i forhold til familien som helhet	67 (133)	83 (2051)	31,3**
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester	64 (80)	76 (490)	8,3**

**p<0.001, *p<0.05

Sammenligningen av brukergruppene viser at foresatte til barn med psykiske vansker i mindre grad enn andre brukere er tilfredse med det tilbudet de mottar ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Forskjellene mellom brukergruppene er statistisk signifikant¹ for alle de aspekter ved tilbudet som er målt.

2.2 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Foresattes vurderinger

Tabell 2.2 viser resultater av en analyse av faktorer relatert til tilfredshet med møtet med tjenesten, for foresatte til barn med psykiske vansker (se Vedlegg, metode, side 39).

¹ Kji- kvadrattester er benyttet i analysen av forskjeller mellom gruppene.

Tabell 2.2 Tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Barn med psykiske vansker. Etter kjennetegn ved brukere og forhold ved tjenesteytende instans. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn		Andel tilfredse (n)	X ²
Barnets kjønn	Gutt	42 (44)	0,6
	Jente	48 (46)	
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	Små	59 (63)	0,2
	Tydelige/alvorlig	37 (35)	
Foresattes utdanningsnivå	Lavt	43 (50)	0,03
	Høyt	44 (43)	
Kommunestørrelse	Stor	42 (47)	1,1
	Liten	49 (38)	
Rekruttert fagpersonell med psykosos. komp.	Ja	47 (33)	0,7
	Nei	41 (61)	
Kompetanse psykososial problematikk	Ja	43 (55)	0,003
	Nei	43 (39)	

Note: Følgende variabler er ikke tatt med i analysen på grunnlav lavt n: kommunene ha etablert familiesenter, kommunene er styrket med midler fra Opptreppingsplanen.

Ingen av faktorene er statistisk signifikant relatert til foresattes grad av tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Imidlertid kan man se følgende tendenser: jenter er mer tilfredse enn gutter, barn med små psykiske vansker er mer tilfredse enn de med alvorlige psykisk vansker, brukere bosatt i små kommuner er mer tilfredse med tjenesten enn brukere bosatt i større kommuner, og brukere er mer tilfredse når tjenesten i løpet av de siste to år har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse, i forhold til når det ikke har vært slik rekruttering. Det er grunn til å bemerke at antall respondenter (n) som inngår i analysen er lavt.

2.3 Tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger

Tabell 2.3 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra to brukergrupper; ungdom med psykiske vansker, og andre ungdommer som er brukere av helsestasjon - eller skolehelsetjeneste. Det fokuseres på følgende forhold ved tjenestetilbudet; tilgjengelighet, informasjon fra tjenesten, opplevd "effekt" av tjenestetilbudet, samt samordning og samhandling mellom tjenesteytere. Tabellen presenterer andel brukere som har rapportert at de er "svært fornøyde"/"nokså fornøyde" med de ulike aspektene ved tilbudet (se Vedlegg, metode, side 39).

Tabell 2.3 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Ungdommer ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.

Tema/ variabler	Tilfredshet – prosentandel tilfredse brukere		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n=203)	Andre brukere (n=310)	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor	94 (201)	98 (349)	7,9**
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt tid	79 (160)	78 (266)	0,05
Tid avsatt ved timeavtale	83 (168)	93 (317)	14,6**
Har fått god informasjon om aktuelle hjelpetiltak	78 (163)	86 (291)	6,1*
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	69 (143)	74 (239)	1,2
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til vanskene jeg har / har hatt	80 (162)	89 (276)	8,4**
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til behov for å ha noen å snakke med	80 (164)	84 (253)	0,9
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til relasjon til familien	44 (76)	56 (136)	5,6*
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester ²	59 (53)	79 (82)	9,1*

**p<0.001, *p<0.05

Blant ungdommer som er brukere av helsestasjon - og skolehelsetjenesten er gruppen ungdommer med psykiske vansker i mindre grad enn de andre tilfredse med tilgjengelighet til tjenesten (hvordan de blir møtt, tid avsatt til konsultasjon), med opplevd "effekt" av hjelpetilbudet (hjelpen virker positivt i forhold til vanskene/hjelpen virker positivt i forhold til ungdommens relasjon til familien sin), samt med samarbeidet og samordningen mellom tjenester.

2.4 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger

Tabell 2.4 viser resultater av en analyse av faktorer relatert til tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten for ungdommer med psykiske vansker (se Vedlegg, metode, side 39).

² Spørsmålet er besvart av brukere av mer enn en tjeneste

Tabell 2.4 Tilfredshet med møtet med tjenesten. Ungdom med psykiske vansker. Etter kjennetegn ved brukere og forhold ved tjenesteytende instans. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn		Andel tilfredse (n)	X ²
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	Små	64 (67)	
	Tydelige/alvorlig	36 (37)	1,6
Kommunestørrelse	Stor	61 (57)	
	Liten	44 (35)	5,0*
Rekruttert fagpersonell med psykosos. komp.	Ja	37 (38)	
	Nei	64 (66)	0,08
Kompetanse psykososial problematikk	Ja	51 (37)	
	Nei	49 (67)	1,8

* p<0.05. Note: Følgende variabler er ikke tatt med i analysen på grunnlav lavt n: Kjønn (ant antall gutter), kommunene har etablert familiesenter, kommunene er styrket med midler fra Opptreppingsplanen.

Resultatene viser at ungdommer som er bosatt i større kommuner (>6000 innbyggere under 18 år) er mer tilfredse med møtet med helsestasjonen - og skolehelsetjenesten, enn ungdommer bosatt i de mindre kommunene (<6000 innbyggere under 18 år). Ingen av de øvrige variablene som inngår i analysen er statistisk signifikant relatert til brukernes grad av tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Imidlertid ser vi tendenser til at andel tilfredse brukere er større i kommuner der helsesøstertjeneste har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse, sammenlignet med kommuner der en ikke har hatt slik rekruttering siste to år. For øvrig er det er grunn til å bemerke at antall respondenter (n) som inngår i analysen er lavt.

2.5 Tilfredshet med PP-tjenesten. Foresattes vurderinger

Tabell 2.5 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra henholdsvis foresatte til barn med psykiske vansker og foresatte til andre barn, som er brukere av PP- tjenesten. Det er fokusert på følgende aspekter ved tilbudet; tilgjengelighet, medvirkning, informasjon fra tjenesten, samt samordning og samhandling mellom tjenester. Tabellen presenterer andel brukere som har rapportert at de er "svært fornøyde"/"nokså fornøyde" med de ulike aspektene ved tilbudet (se Vedlegg, metode, side 39, pkt. 5.5.2).

Tabell 2.5 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte til brukere av PP- tjenesten. Andel tilfredse brukere.

Tema/ variabler	Tilfredshet – prosentandel tilfredse brukere		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n)	Andre brukere (n)	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor i forhold til barnets problem	85 (692)	90 (199)	3,4
Opplever å bli ansett som samarbeidspartner	83 (662)	82 (159)	0,3
Tid avsatt ved timeavtale	89 (711)	95 (205)	6,8**
Hyppeghet av kontakt med tjenesten	62 (488)	70 (148)	4,9*
Har fått god informasjon om hvordan problemet kan møtes	57 (450)	75 (158)	22,6**
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	46 (350)	57 (102)	6,7*
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester	68 (399)	79 (77)	5,4*

**p<0.001, *p<0.05

Foresatte som har barn med psykiske vansker er i mindre grad tilfredse enn andre foresatte, med tilgjengeligheten til tjenesten (tid avsatt og hyppighet av kontakt med tjenesten), med den informasjon de får, samt med samarbeidet og samordningen mellom tjenester.

2.6 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet med møtet med PP-tjenesten. Foresattes vurderinger

Tabell 2.6 viser resultater av en analyse av faktorer relatert til tilfredshet med møtet med PP- tjenesten for foresatte til barn med psykiske vansker (se Vedlegg, metode side 39.).

Tabell 2.6 Tilfredshet med møtet med PP- tjenesten. Barn med psykisk vansker. Etter kjennetegn ved brukere og forhold ved tjenesteytende instans. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn		Andel tilfredse (n)	X ²
Kjønn	Gutt	57 (327)	0,6
	Jente	60 (117)	
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	Små	58 (113)	0,04
	Tydelige/alvorlig	57 (346)	
Foresattes utdanningsnivå	Lavt	58 (250)	0,5
	Høyt	56 (196)	
Kommunestørrelse	Stor	61 (137)	0,04
	Liten	61 (184)	
Opplever å ha kapasitetsproblemer	I stor grad	59 (283)	0,7
	I liten grad	65 (42)	
Organisert i fellestjeneste med andre	Ja	60 (48)	0,3
	Nei	57 (411)	
Tjenesten er styrket siste 2 år	Ja	66 (152)	9,6**
	Nei	54 (307)	

** p<0.01. Note: Følgende variabler er ikke tatt med i analysen på grunnlav lavt n: Kjønn (ant antall gutter), Rapportering av kapasitetsproblemer gjelder for arbeid direkte med enkeltpersoner.

Resultatene viser at det er en statistisk signifikant høyere andel tilfredse brukere ved PP-tjenestekontor som er styrket i løpet av de to siste årene, sammenlignet med brukere ved PP- tjeneste som ikke er styrket. Ingen av øvrige variablene som inngår i analysen er statistisk signifikant relatert til brukernes grad av tilfredshet med PP- tjenesten.

2.7 Brukernes vurderinger av samarbeid og kontinuitet i tjenestene

Brukere som er i kontakt med flere tjenester har i prosjektet rapportert om sin vurdering av kontinuiteten i tjenestetilbudet, samt gitt en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av de tjenester de er i kontakt med.

I tabell 2.7 presenterer brukernes erfaringer med kontinuitet i tjenestene. I tabellen sammenlignes brukere med psykiske vansker og andre brukere som mottar flere tjenester.

Tabell 2.7 Forskjeller mellom brukergrupper i vurdering av kontinuitet i tjenester. Brukere av flere tjenester.

Brukergrupper	Andel som har svart "Stemmer helt"/"stemmer i stor grad"		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n)	Andre brukere (n)	
Foresatte helsestasjon	44 (48)	25 (104)	15,5**
Ungdommer helsestasjon	38 (38)	21 (22)	7,0**
Foresatte PP- tjenesten	38 (210)	29 (22)	2,3

**p<0.001, *p<0.05.

Resultatene indikerer at brukere med psykiske vansker ved helsestasjoner- og skolehelse-tjeneste, både foresatte og ungdommer, i større grad enn andre brukere opplever manglende kontinuitet i tjenestetilbudet, sammenlignet med andre brukere. For brukere ved PP-tjenesten er det ikke signifikante forskjeller mellom gruppene.

Tabell 2.8 viser brukergruppenes totale vurderinger av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene. Tabellen viser andel respondenter, blant de som er brukere av flere tjenester, som er "svært fornøyde" eller "nokså fornøyde". Brukere med psykiske vansker sammenlignes med andre brukere, ved henholdsvis helsestasjoner, - og skolehelsetjeneste, og ved PP- tjenesten.

Tabell 2.8 Forskjeller mellom brukergrupper i total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene. Brukere av flere tjenester.

Brukergrupper	Andel som er " svært fornøyde"/" nokså fornøyde"		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n)	Andre brukere (n)	
Foresatte helsestasjon	62 (70)	73 (342)	5,6*
Ungdommer helsestasjon	59 (48)	74 (61)	4,1*
Foresatte PP -tjenesten	67 (368)	78 (58)	3,8*

*p<0.05

Tabellen viser at brukere med psykiske vansker, som er brukere av flere tjenester, i mindre grad enn andre brukere er fornøyde med samarbeidet, samordningen og koordineringen mellom tjenester.

2.8 Faktorer relatert til brukernes grad av tilfredshet med samarbeid og samordning av tjenester

Tabell 2.9 viser resultater av en analyse blant brukere ved PP- tjenesten, av faktorer relatert til tilfredshet med samarbeid og samordning av tjenester³ (se Vedlegg, metode, side 40, pkt. 5.5.4).

Tabell 2.9 Tilfredshet med samarbeid mellom tjenester for barn med psykiske vansker. Etter kjennetegn ved brukere og forhold ved tjenesteytende instans. Foresattes vurderinger PP- tjenesten. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn	Variabler	Andel fornøyde (n)	X ²
Barnets kjønn	Gutt	62 (239)	0,01
	Jente	63 (81)	
Foresattes utdanningsnivå	Lavt	68 (183)	7,0 **
	Høyt	57 (139)	
Utarbeidet individuell plan for bruker	Ja	69 (161)	12,6**
	Nei	51 (89)	
Etablert ansvarsgruppe for bruker	Ja	64 (180)	1,0
	Nei	59 (93)	
Tjenesten har kapasitetsproblemer	Ja	64 (220)	0,5
	Nei	61 (112)	
PPT er styrket siste to år	Ja	65 (89)	0,7
	Nei	62 (243)	
PPT inngår i fellestjeneste med andre	Ja	63 (30)	0
	Nei	63 (302)	

** p<0.01. Rapportering av kapasitetsproblemer gjelder ett eller flere av følgende forhold; i direkte individrettet arbeid, i rådgivning/veiledning til hjem/skole/bhg., i forhold til arbeid med kompetanseheving og organisasjonsutvikling i skolen, arbeid med sakkyndige uttalelser, internt arbeid/ledelse.

Resultatene viser at andelen fornøyde er lavere i gruppen foresatte med høy utdanning. Videre viser resultatene at brukere som har fått utarbeidet, - eller planlagt utarbeidet en individuell plan, er mer tilfredse enn brukere som ikke har en individuell plan. Tilfredshet med samordning av tjenester er ikke relatert til de målte kontekstuelle forhold ved tjenesten.

³ Det er bare for brukere ved PP- tjenesten at omfang respondenter er høyt nok til at analysen tillates. Som avhengig variabel brukes en indeks for tilfredshet med samarbeid og samordning mellom tjenester. Indeksen er en sumscore av svar avgitt for tre påstander vedrørende henholdsvis tilfredshet med informasjonsutveksling mellom tjenester, samordningen av tjenestene og koordinering/ ansvarsforholdet mellom tjenestene. Hver av påstandene er skåret på en skala fra 1- 5, der 1 indikerer liten grad av fornøydhet (påstand stemmer ikke) og 5 indikerer stor grad av fornøydhet (påstand stemmer helt). Maksimumsskore for indeks er 15, minimumsskore er 3. Gjennomsnittskore for indeks er 10. Scoren er dikotomisert over/ under gjennomsnittet (1 =stor grad av tilfredshet med samarbeid mellom tjenester, 0=mindre grad av tilfredshet med samarbeid med tjenester).

Analysen er basert på en kobling av data fra brukerundersøkelsen, med opplysninger om kontekstuelle forhold ved PP- tjenesten, besvart av leder ved PP- tjenesten.

I binær logistisk regresjonsanalyse er foresattes utdanningsnivå, og hvorvidt bruker har en individuell plan signifikante prediktorer for tilfredshet med samordning mellom tjenester. Når foresatte har høy utdanning er det statistisk signifikant mindre sannsynlig at de er fornøyd med samordningen av tjenesten (OR=0,6). Når bruker har en individuell plan er det en statistisk signifikant økt sannsynlighet for fornøydhet (OR=2,1) (Se Vedlegg, tabell 7.14, side 89).

3 Konklusjoner og utfordringer

FORSTERKE FOKUS PÅ BETYDNINGEN AV SAMORDNEDE OG ENHETLIGE TJENSTETILBUD TIL BRUKERE SOM MOTTAR FLERE TJENESTER

Et flertall av brukere (mellom 60-70 prosent) som mottar flere tjenester er tilfredse med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene de er i kontakt med. For å oppnå tilfredshet for en ytterligere større andel av brukerne, bør fokus på dette tema forsterkes.

Kommunale tjenester bør forsterke fokus på betydningen av samordnede og enhetlige tjenestetilbud til brukere som mottar flere tjenester. Tjenestene bør vektlegge etablering av rutiner og arenaer for samarbeid og samhandling, samt ta i bruk verktøy for samhandling mellom tjenester.

VEKTLEGGJE BETYDNINGEN AV KONTINUITET I TJENESTENE

Brukere av flere tjenester og brukere med psykiske vansker spesielt, opplever at de ofte må gjenta sin "historie" i møtet med tjenestene.

Offentlige instanser bør vektlegge betydningen av å kunne bygge opp stabile relasjoner til tjenesteytere/instanser over tid. Dette er sentralt for brukernes opplevelse av og tilfredshet med tjenestene. Videre vil det være viktig at det finnes systemer og mekanismer som ivaretar informasjonen som er gitt fra brukerne.

IDENTIFISERE BRUKERE MED EKSTRA BEHOV FOR ENHETLIGE TJENESTER HERUNDER BRUKERE MED PSYKISKE VANSKER

Brukere med psykiske vansker er mindre tilfredse med samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene de er i kontakt med, sammenliknet med andre brukere. Dette gjelder både for totalmål og nær alle delmål for tilfredshet med samhandling.

Tjenester som er i kontakt med brukere med psykiske vansker bør ha et spesielt fokus på denne gruppens behov for samordnede og enhetlige tjenester. Etablere rutiner for tidlig identifikasjon av aktuelle brukere.

ETABLERE RUTINER FOR UTVIKLING AV INDIVIDUELL PLANER FOR BRUKERE AV FLERE TJENESTER

Brukere av PP- tjeneste som har individuell plan, er mer tilfredse med samordningen mellom tjenestene enn brukere som ikke har fått utarbeidet dette.

Tjenester som er i kontakt med brukere som mottar tjenester fra flere instanser, bør etablere rutiner for utvikling av individuelle planer.

STYRKE PP-TJENESTEN

Brukere av PP-tjenestekontor som er blitt styrket i løpet av de to siste årene, er i større grad tilfredse med hvordan instansen tar imot og møter dem, sammenliknet med brukere ved PP-

tjenestekontor som ikke er styrket. Resultatene indikerer at en styrking av PP-tjenesten gjør instansen bedre i stand til å møte sine brukeres behov. Styrking i form av økt kapasitet vil eksempelvis gi tjenesten mer rom for å ivareta brukernes behov for å bli sett og hørt, samt mulighet til å utvikle tillitsforhold til tjenesteyter.

Styrking av PP-tjenesten vil kunne gi flere brukere positive erfaringer med møte med tjenesten og et bedre utgangspunkt for videre utvikling av samarbeidet bruker – instans.

4 Data og metode

Brukerundersøkelsen gjennomføres i to delprosjekt. Dette er første delprosjekt som vil gi grunnlagsdata for følgeevalueringen. Siste del av prosjektet gjennomføres i 2007 med en sluttevaluering. Prosjektet er koblet til et pågående prosjekt i evalueringen av Opptrappingsplanen; om tilgjengelighet til tjenester for barn og unge⁴

Brukerundersøkelsen ble gjennomført høsten 2004 ved helsestasjoner og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten i 60 utvalgte kommuner. Kommunene ble valgt strategisk etter størrelse og geografi. Etter gitte inklusjonskriterier ble brukere av tjenestene forespurt om å delta i spørreskjemaundersøkelsen som omhandler brukernes erfaringer med de enkelte tjenestene, og tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenester. Undersøkelsen ble gjennomført innenfor en avgrenset tidsperiode på 3 uker for helsestasjon- og skolehelsetjenesten, og 7 uker for PP-tjenesten.

Prosjektet setter spesielt fokus på brukere med psykiske vansker og deres erfaringer med kommunale tjenester. For å kunne identifisere brukere med psykiske vansker, er første spørsmål i supplementdelen av "Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ) (Goodman, 1999) benyttet.

I analysen belyses samvariasjon mellom indikatorer for brukertilfredshet og demografiske variable. Indikatorer på brukertilfredshet kobles videre mot data om tjenestenes kompetanse, kapasitet, arbeidsformer og organisering.

⁴ Tilgjengelighet av tjenester til barn og unge – opptrappingsplanens effekt på psykisk helsearbeid i kommunene. Delrapport 2. SINTEF Helse 2005.

Vedlegg

5 Metode og gjennomføring

5.1 Design

Prosjektet gjennomføres i to delprosjekt. Dette er første delprosjekt som vil gi grunnlagsdata for følgeevalueringen. Siste del av prosjektet gjennomføres i 2007 med en sluttevaluering. Prosjektet er koblet til et pågående evalueringsprosjekt om tilgjengelighet til tjenester for barn og ungdom med psykiske problemer⁵.

Delprosjektene er basert på følgende to datakilder:

1. Brukerundersøkelse av barn, unge og deres foresatte som er brukere av PP -tjenesten eller helsestasjon - og skolehelsetjenesten i et utvalg kommuner. Undersøkelsen har et spesielt fokus på brukere med psykiske vansker.
2. Spørreskjemaundersøkelse om kompetanse, kapasitet, arbeidsformer og organisering blant ledere ved PP-tjenesten og blant ledende helsesøstre i et utvalg kommuner.

5.2 Utvalg av kommuner i prosjektet

Det er foretatt en felles henvendelse for de to evalueringsprosjektene, til ledende helsesøster, til helse- og sosialsjef og til leder av PP-tjenesten i 60 kommuner angående deltagelse i prosjektene. Kommunene representerer det opprinnelige kommuneutvalget for baselinestudien i prosjektet om tilgjengelighet av tjenester. Kommunene er valgt tilfeldig, etter en stratifisert modell, for å oppnå representativitet med hensyn til geografisk spredning og størrelse.

5.3 Brukerundersøkelsen ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten og PP-tjenesten

5.3.1 Gjennomføring av brukerundersøkelsen

Følgende enheter i de utvalgte kommunene ble forespurt om å delta:

- PP- tjenestekontoret
- Samtlige helsestasjoner, innbefattet ungdomshelsestasjoner
- Inntil 12 skoler med skolehelsetjeneste (inkl. videregående skole). I kommuner med mer enn 12 skoler med skolehelsetjeneste ba vi om deltagelse fra et utvalg av skolene i kommunen, der både grunnskole (1.-7. trinn og 8.-10. trinn) og videregående skole var representert.

⁵ Tilgjengelighet av tjenester til barn og unge – Opptrappingsplanens effekt på psykisk helsearbeid i kommunene. Delrapport 2. SINTEF Helse 2005.

Undersøkelse ble gjennomført ved at ansatte ved helsestasjonene/skolehelsetjenesten og PP-tjenesten delte ut spørreskjema, informasjonsskriv og svarkonvolutt til foresatte og ungdom fylte 16 år som tjenestene var i direkte kontakt med i perioden. Ledende helsesøster i kommunene administrerte undersøkelsen ved helsestasjon - og skolehelsetjeneste. Brukerne fylte primært ut spørreskjemaet ved helsestasjon / PP-kontoret, og returnerte det i lukket svarkonvolutt til sin kontaktperson ved instansen. Helsestasjonene/ skolehelsetjenesten og PP-tjenesten sendte alle innleverte konvolutter i retur til SINTEF Helse etter hvert som de kom inn. Når barn under 16 år kom uten foresatte, ble spørreskjema, informasjonsskriv og ferdigfrankert svarkonvolutt sendt med barnet hjem. Foresatte sendte skjemaet direkte i retur til SINTEF Helse.

Helsesøster/fagperson ved PP-tjenesten ble bedt om å fylle ut et eget skjema for registrering av antall brukere som fikk tilbud om å delta i undersøkelsen.

Utkast til spørreskjema ble sendt på høring til brukerorganisasjonene Voksne for Barn og Mental Helse samt ledende helsesøstre og ledere for PP-tjenestekontorene.

5.3.2 Inklusjonskriterier

Følgende barn (deres foreldre) og ungdom, i alderen 0-18 år, som var brukere av helsesøstertjenester eller PP- tjeneste i en gitt periode høsten 2004 ble forespurt om å delta i undersøkelsen:

- All ungdom fylte 16 år, og alle foresatte til barn og ungdom under 16 år som helsesøster, eller annen fagperson tilknyttet helsestasjonen/ skolehelsetjenesten hadde direkte kontakt med i løpet av en 3-ukersperiode høsten 2004. Brukere som mottok vaksine ble ikke forespurt om deltakelse.
- All ungdom fylte 16 år, og alle foresatte til barn og ungdom under 16 år, som PP-tjenesten hadde direkte kontakt med i løpet av en 7-ukersperiode høsten 2004.

5.3.2.1 Kartleggingsinstrument

5.3.2.2 Spørreskjema

Spørreskjemaene som er benyttet i prosjektet er utformet i fire versjoner (tilpasset de ulike brukergruppene) og todelt. Del 1 er besvart av alle i utvalget og omhandler erfaringer brukerne har med PP-tjenesten eller helsestasjons- /skolehelsetjenesten. Del 2 av spørreskjemaet er besvart av de brukerne som er i kontakt med / mottar tjenester fra flere instanser. Denne delen fokuserer på brukerens erfaringer med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene.

I tillegg er demografiske variable som kjønn, aldersgruppe, bostedskommune og foresattes høyeste utdanningsnivå registrert.

5.3.2.3 Strengths and Difficulties Questionnaire

For å kunne identifisere brukere med psykiske problemer, er første spørsmål i supplementdelen av "Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ) (Goodman, 1999) benyttet. Foreldreversjonen er brukt i forhold til barn og ungdom under 16 år, mens selvrapporteringskjema er fylt ut av ungdommer i alderen 16 til 18 år.

Spørsmålet i SDQ er hvorvidt respondenten (foresatte /bruker over 16 år) mener barnet/ ungdommen har problemer innenfor ett eller flere av følgende områder: *følelser, konsentrasjon, eller med å komme overens med andre mennesker*. Spørsmålet besvares på en skala fra 0 til 3, der 0 = "nei", 1="små vansker", 2="tydelige vansker" og 3= "alvorlige vansker".

Responsen på dette spørsmålet brukes for å definere utvalget "Brukere med psykiske vansker" i denne undersøkelsen; barn og ungdom med score 1, 2, eller 3.

Brukere med score 0=nei, defineres i rapporten som "Brukere uten psykiske vansker" og brukes som en kontrollgruppe i analysene.

5.4 Utvalget

5.4.1 Omfang av kommuner og brukere som deltar i brukerundersøkelsen

Tabell 5.1 viser antall kommuner og brukere som har deltatt i undersøkelsen.

Tabell 5.1 Antall kommuner og brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjeneste høsten 2004.

	Antall kommuner	Totalt antall brukere
Helsestasjon- og skolehelsetjenesten under 16 år	56	3 418
Helsestasjon- og skolehelsetjenesten over 16 år	49	612
PP-tjenesten - brukere under 16 år	52	1 096

Enkelte kommuner hadde ikke mulighet til å delta i prosjektet, men totalt har responsen fra tjenestene vært svært positiv. I alt er 56 kommuner representert i undersøkelsen ved helsestasjoner og skolehelsetjeneste for brukere under 16 år. Videre er 49 kommuner representert for brukere over 16 år ved samme tjeneste, samt 52 kommuner i undersøkelsen ved PP-tjenesten. Av totalt 60 forespurte kommuner, må man anse responsen fra antall kommuner som god.

Brukere av PP-tjenesten over 16 år er ikke presentert i rapporten på grunn av lavt antall respondenter (n=40).

Sammenstilling av registreringsskjemaene som viser antallet brukere som fikk tildelt spørreskjema og antallet respondenter i undersøkelsen, gir et mål på andel besvarte skjema. For helsestasjon- og skolehelsetjenesten er svarprosenten er 72 prosent og for PP-tjenesten 45 prosent.

5.4.2 Identifikasjon av brukere med psykiske vansker

Identifikasjon av brukere med psykiske vansker er basert på Strengths and Difficulties Questionnaire (jfr pkt 5.3.3.2).

Tabell 5.2 viser fordelingen i forhold til de ulike svarkategoriene i SDQ.

Tabell 5.2 Brukere fordelt etter spørsmålet: Samlet, har barnet vansker på ett eller flere av følgende områder: Følelser, konsentrasjon, oppførsel eller med å komme overens med andre mennesker? (SDQ).

	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år ¹⁾		Helsesøstertjenesten Brukere over 16 år ²⁾		PP-tjenesten Brukere under 16 år ³⁾	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Nei	3 057	93	357	62	222	21
Ja, små vansker	147	4	129	23	199	19
Ja, tydelige vansker	64	2	68	12	459	44
Ja, alvorlige vansker	17	1	18	3	166	16
Total	3 285	100	572	100	1 046	100

1) Antall ubesvarte for vansker = 133

2) Antall ubesvarte for vansker = 40.

3) Antall ubesvarte for vansker = 50

Tabell 5.2 viser at 7 prosent av brukere ved helsesøstertjenesten under 16 år oppgir at barnet har vansker i forhold til følelser, konsentrasjon, oppførsel eller med å komme overens med andre mennesker. Tilsvarende tall for brukere over 16 år ved helsesøstertjenesten er 38 prosent. Andelen brukere under 16 år ved PP-tjenesten med psykiske vansker utgjør 79 prosent.

Barn og ungdom med små vansker utgjør den største andelen blant brukere av helsesøstertjenesten, mens alvorlige vansker utgjør den minste andelen. For brukere av PP-tjenesten, utgjør barn og ungdom med tydelige vansker den største andelen brukere, mens brukere med alvorlige vansker er den minste gruppen i utvalget.

5.4.3 Karakteristika ved utvalget

5.4.3.1 Alder

Tabell 5.3 viser aldersfordeling for barn og ungdom under 16 år som var i kontakt med helsestasjons-/skolehelsetjenesten og PP-tjenesten i registreringsperioden. Brukere over 16 år er ikke ytterligere inndelt etter alder, og er derfor ikke med i tabellen.

Tabell 5.3 Antall brukere under 16 år som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjon og skolehelsetjeneste høsten 2004. Fordelt etter alder.

Alder	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år ¹⁾		PP-tjenesten Brukere under 16 år ²⁾	
	Prosent	Antall	Prosent	Antall
0-5 år	2 913	90	264	25
6-12 år	252	8	553	52
13 -16 år	55	2	237	22
Total	3 220	100	1 054	100

1) Antall ubesvarte for alder =198

2) Antall ubesvarte for alder =40

En svært stor andel av brukere under 16 år ved helsesøstertjenesten, er barn og unge i aldersgruppen 0 til 5 år. Totalt utgjør denne gruppen 90 prosent av utvalget, mens barn i alderen 13 til 16 år utgjør kun to prosent. Over halvparten av brukere under 16 år ved PP-tjenesten er barn og unge i alderen 6 til 12 år. Aldersgruppen 13 til 16 år utgjør 22 prosent av utvalget, mens andelen brukere i den yngste aldersgruppen er 25 prosent.

5.4.3.2 Kjønn

Tabell 5.4 viser kjønnsfordelingen for brukere av helsesøstertjenesten og PP-tjenesten.

Tabell 5.4 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste under og over 16 år, og brukere ved PP-tjenesten over 16 år. Fordelt etter kjønn.

	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år ¹⁾		Helsesøstertjenesten Brukere over 16 år ²⁾		PP-tjenesten Brukere under 16 år ³⁾	
	Ant.	Pst.	Ant.	Pst.	Ant.	Pst.
Gutt	1 653	50	52	9	593	75
Jente	1 623	50	525	91	201	25
Totalt	3 276	100	577	100	794	100

1) Antall ubesvarte for kjønn =142

2) Antall ubesvarte for kjønn =35

3) Antall ubesvarte for kjønn =33

Blant brukere av helsesøstertjenesten er det lik fordeling mellom kjønnene for brukere under 16 år. Brukere over 16 år, har derimot en klar overvekt av jenter (91 prosent). Ved PP-tjenesten utgjør gutter den største gruppen av brukere (75 prosent).

5.4.3.3 Foresattes høyeste utdanning

Brukernes sosioøkonomisk status er målt ved foresattes høyeste utdanning⁶. Tabell 5.5 viser hvordan foresatte er fordelt etter utdanningsnivå.

⁶ For enkelte brukere er utdanningsnivå for begge foresatte registrert. I disse tilfellene er høyeste utdanningsnivå valgt som gjeldende verdi.

Tabell 5.5 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste under og over 16 år, og brukere ved PP-tjenesten over 16 år. Fordelt etter foresattes utdanningsnivå.

Foresattes utdanningsnivå	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år ¹⁾		PP-tjenesten Brukere under 16 år ²⁾	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ungdomskole	89	3	100	9
Videregående skole	1 194	35	443	42
Universitet/høyskole (inntil 4 år)	1 301	39	323	31
Universitet/høyskole (over 4 år)	781	23	193	18
Totalt	3 365	100	1 059	100

1) Antall ubesvarte for foresattes utdanningsnivå =53

1) Antall ubesvarte for foresattes utdanningsnivå =37

Blant brukere ved helsesøstertjenesten har 62 prosent av foresatte utdanning på universitets- eller høyskolenivå. Tilsvarende tall for brukere av PP-tjenesten er noe lavere med 49 prosent.

5.4.3.4 Størrelse på bostedskommune

Tabell 5.6 viser brukerne fordelt etter størrelse på bostedskommune (antall innbyggere under 18 år).

Tabell 5.6 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste under og over 16 år, og brukere ved PP-tjenesten over 16 år. Fordelt etter størrelse på bostedskommune.

Størrelse på bostedskommune	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år ¹⁾		Helsesøstertjenesten Brukere over 16 år ²⁾		PP-tjenesten Brukere under 16 år ³⁾	
	Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall
Antall innbyggere < 18 år						
<3000	289	9	80	16	158	22
3000-5999	720	23	151	30	148	20
6000-8999	446	14	34	7	87	12
>9000	1 670	53	242	48	333	46
Total	3 125	100	507	100	726	100

1) Antall ubesvarte for kommunestørrelse = 293

2) Antall ubesvarte for kommunestørrelse=105

3) Antall ubesvarte for kommunestørrelse = 370

Omlag halvparten av brukerne ved de tre utvalgene har bosted i kommuner med flere enn 9000 innbyggere under 18 år. For brukere av helsesøstertjenesten under 16 år, bor den minste andelen brukere i kommuner med mindre enn 3000 innbyggere (ni prosent). For brukere over 16 år ved helsesøstertjenesten er færrest brukere bosatt i kommuner mellom 6000 og 8999 innbyggere (sju prosent). Det samme gjelder bruker under 16 år ved PP-tjenesten (12 prosent).

5.5 Dataanalyse

5.5.1 Indikatorer for brukertilfredshet

Spørreskjema omhandler erfaringer og tilfredshet med ulike aspekter ved PP-tjenesten eller helsestasjon - og skolehelsetjenesten, og brukerens erfaringer med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene.

5.5.1.1 Brukernes tilfredshet med helsesøstertjenesten og PP-tjenesten

Følgende tema er relatert til brukernes opplevelser og erfaringer med PP-tjenesten eller helsestasjons- /skolehelsetjenesten:

- Hvordan man blir møtt og ivaretatt av tjenestene
- Tilgjengelighet til tjenestene
- Mulighet for medvirkning og innflytelse
- Informasjon fra tjenestene
- "Effekt" av tjenestene

5.5.1.2 Brukernes tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene

Følgende tema er relatert til brukerens erfaringer med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene:

- Informasjon mellom tjenestene og til brukere
- Samordning av tjenestene
- Koordineringsansvar
- Kontinuitet i tjenestene

I tillegg bes brukerne gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene de er i kontakt med.

Samtlige av disse spørsmålene/påstandene belyser sider av brukernes tilfredshet med tjenestene, og brukes som indikatorer i undersøkelsen.

5.5.2 Statistisk analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenestene

Kji- kvadrat tester gjennomføres for å undersøke om det er statistisk signifikante forskjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere, i forhold til hvordan de vurderer tjenestetilbudet. Analysen dekker hver av følgende faktorer; *møte med tjenestene, medvirkning, tilgjengelighet og informasjon*. Tilfredshet måles som andel brukere med høy grad av tilfredshet med tjenesten (verdi 4 og 5 på skala fra 1 – 5, der 5 indikerer høyeste grad av tilfredshet).

5.5.3 Analyse av faktorer relatert til tilfredshet med tjenestetilbudet

Det gjøres bruk av kji- kvadrattester for å undersøke relasjoner mellom tilfredshet med tjenesten, demografiske faktorer og kontekstuelle forhold ved tjenesteytende instans.

Som avhengig variabel brukes en indeks for tilfredshet med tjenesten. Indeksen for helsestasjon - og skolehelsetjenesten er en sumscore av svar avgitt for følgende tre

påstander: "Jeg / vi blir hørt og tatt på alvor", "Helsesøster viser omtanke og forståelse for vår/min situasjon", "Jeg har tillit til helsesøster"/ "Forholdet til helsesøster er preget av tillit". Hver av påstandene er skåret på en skala fra 1- 5, der 1 indikerer liten grad av fornøydhet (påstand stemmer ikke) og 5 indikerer stor grad av fornøydhet (påstand stemmer helt). Indeksvariabelen er dikotomisert over og under gjennomsnittet (0= ikke tilfreds, 1= tilfreds). Tilsvarende benyttes en indeks for tilfredshet ved PP- tjenesten, som er sum av følgende tre påstander: "Vi blir hørt og tatt på alvor i forhold til vårt barns problem", "Vår kontaktperson viser omtanke og forståelse for vår situasjon", "Forholdet til vår kontaktperson ved PP- tjenesten er preget av tillit". Indeksvariabelen er dikotomisert over og under gjennomsnittet (0= ikke tilfreds, 1= tilfreds).

Følgende uavhengige variabler inngår i analysene for helsestasjoner- og skolehelsetjenesten, foresattes vurderinger; barnets kjønn, alvorlighetsgrad ved psykisk vanske (basert på (SDQ), foresattes utdanningsnivå, størrelse på bostedskommune (antall innbyggere < 18 år). I tillegg inngår følgende variabler basert på rapporteringer fra ledende helsesøster i kommunen: helsesøstertjenesten har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse siste to år, helsesøstertjenesten innehar tilstrekkelig kompetanse om psykososial problematikk hos barn og unge, kommunene har etablert familiesentral, helsesøstertjenesten er styrket med midler fra Opptrappingsplanen

Følgende uavhengige variabler inngår i analysene for helsestasjoner- og skolehelsetjenesten, ungdommers vurderinger: kjønn, alvorlighetsgrad psykisk vanske (basert på (SDQ), størrelse på bostedskommune (antall innbyggere < 18 år). I tillegg inngår følgende variabler som er basert på rapporteringer fra ledende helsesøster i kommunen: helsesøstertjenesten har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse siste to år, helsesøstertjenesten innehar tilstrekkelig kompetanse om psykososial problematikk hos barn og unge, kommunene har etablert familiesentral, helsesøstertjenesten er styrket med midler fra Opptrappingsplanen.

Følgende uavhengige variabler inngår i analysene for PP- tjenesten, foresattes vurderinger: kjønn, alvorlighetsgrad ved psykisk vanske (basert på SDQ), størrelse på bostedskommune (antall innbyggere < 18 år). I tillegg inngår følgende variabler basert på rapporteringer fra leder ved PP- tjenesten.

5.5.4 Analyse av faktorer relatert til tilfredshet med samordning av tjenester

For brukere med psykiske vansker, *som mottar mer enn en tjeneste*, gjøres analyser av relasjoner mellom tilfredshet med samordning av tjenester og demografiske forhold og kontekstuelle forhold ved tjenesteytende instans. Det er bare for brukere ved PP- tjenesten at omfang respondenter er høyt nok til at denne analysen tillates.

Som avhengig variabel brukes en indeks for tilfredshet med samarbeid og samordning mellom tjenester. Indeksen er en sumscore av svar avgitt for tre påstander vedrørende henholdsvis tilfredshet med informasjonsutveksling mellom tjenester, samordningen av tjenestene og koordinering/ ansvarsforholdet mellom tjenestene. Hver av påstandene er skåret på en skala fra 1- 5, der 1 indikerer liten grad av fornøydhet (påstand stemmer ikke) og 5 indikerer stor grad av fornøydhet (påstand stemmer helt). Maksimumsskore for indeks er 15, minimumsskåre er 3. Gjennomsnittsskåre for indeks er 10. Variabelen er dikotomisert ved score over/ under gjennomsnittet (1 =stor grad av tilfredshet med samarbeid mellom tjenester, 0=mindre grad av tilfredshet med samarbeid med tjenester).

Følgende variabler inngår som uavhengige variabler:

Barnets kjønn, foresattes utdanningsnivå, har utarbeidet individuell plan for bruker, har etablert ansvarsgruppe for bruker, tjenesten er styrket siste to år, tjenesten opplever å ha kapasitetsproblemer, tjenesten inngår i fellestjeneste med andre.

5.5.5 Analyse av faktorer som predikerer tilfredshet med samordning av tjenester

For brukerutvalget ved PP- tjenesten (foresatte) gjøres i tillegg en binær logistisk regresjonsanalyse for å analysere prediktorer for brukernes tilfredshet med samordning av tjenester, der avhengig- og uavhengige variabler er de samme som benyttes i kji - kvadrat testen (omtalt over)

6 Fakta

De kommunale hjelpeinstansene og støttetjenestene har viktige funksjoner i å hjelpe barn og unge med lettere og milde former for psykiske problemer. Ofte er mange aktører involvert i dette arbeidet. Helsesøster, ved helsestasjoner og ved skolehelsetjenesten, samt pedagogisk psykologisk tjeneste er de mest sentrale aktører og støttetjenester overfor disse, blant annet ved å bistå skolen i helsefremmende arbeid. For noen barn og familier vil også barneverntjenester, avlastningstjenester og støttekontakter, samt det psykiske helsevernet for barn og unge være aktuelle tjenesteytere.

I hvilken grad de tjenesteytende instansene og aktørene greier å koordinere sin virksomhet, sørge for kontinuitet og samordning av tiltak, kan være av avgjørende betydning for om barnet og familien får den hjelpen de har behov for. Det at brukerne selv må fungere som en "formidlingssentral" mellom de ulike fagpersoner og instanser, der de stadig må presenteres seg og sitt problem i møtet med nye aktører og instanser, gir også misnøye og mistillit til tjenesteapparatet (Grotle, 2003). Betydningen av sammenhengende behandlings- og tiltakskjeder for foreldres tilfredshet med tjenestetilbudet er også dokumentert fra internasjonal forskning (Heflinger m fl., 1996).

Et viktig siktemål i Opptrappingsplanen (St. prp. nr. 63, 1996-1997), er å legge grunnlag for en utbedring av bristene i behandlingsskjeden for mennesker med psykiske problemer. Opplysninger om hvordan brukerne opplever å bli ivaretatt er et viktig element i evalueringen av samarbeidet mellom tjenesteytende instanser. I de helsepolitiske målsettingene er det da også lagt vekt på at den kvalitative styrkingen av tjenestene skal ta utgangspunkt i brukernes behov (St. prp. Nr. 63, 1996-97; St. meld. nr. 25, 1996-97), og at kvaliteten ved tjenestetilbudet skal bedres gjennom aktiv deltagelse fra brukerne. Brukermedvirkning har slik fått en sentral plass i nasjonale helsepolitiske målsettinger, ved at det legges vekt på at brukerne skal medvirke både i planlegging, organisering og drift av tjenestene.

7 Analyse – kommentert tabellmateriale

7.1 Brukere av helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Barn og ungdom under 16 år

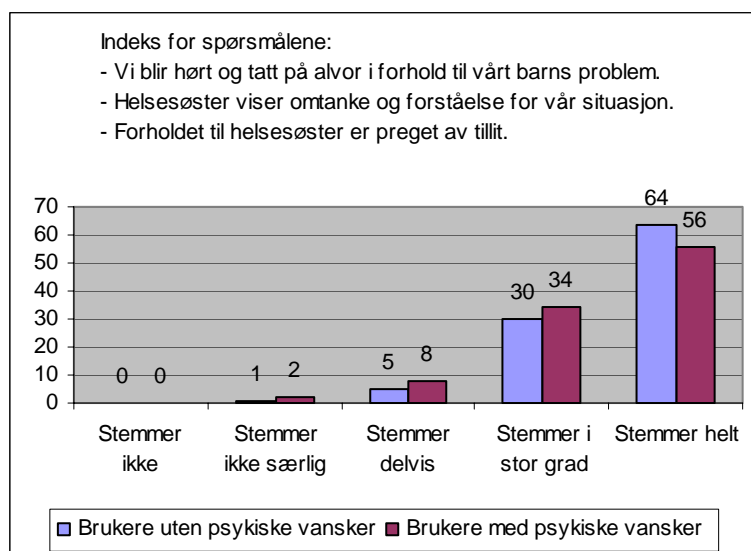
7.1.1 Tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Foresattes vurdering

I denne delen av analysen presenteres tall for foresatte til barn og ungdom fra 0 til 15 år med psykiske vansker som i løpet av en 3-ukersperiode høsten 2004 var i kontakt med helsestasjons- og skolehelsetjeneste. I alt 3418 barn og ungdom (deres foresatte) sa seg villig til å delta i undersøkelsen.

I spørreskjema presenteres påstander og spørsmål i forhold til hvordan barn, unge og deres foresatte opplever møte med helsestasjon- og skolehelsetjenesten og i hvilken grad brukerne er tilfreds med tjenestetilbudet fra denne instansen. Ulike tema som berøres er hvordan møtet med helsestasjonen oppleves, tilgjengelighet til tjenesten, informasjon fra tjenesten, og hvordan tjenesten virker i forhold til eventuelle problemer barnet og familien har.

MØTE MED HELSESTASJON- OG SKOLEHELSETJENESTEN

Figur 7.1 viser hvordan foresatte opplever at helsesøster tar imot og møter dem, og hvordan relasjonen til helsesøster er. Da flere spørsmål/påstander belyser samme tema viser figuren en grafisk framstilling av tre ulike spørsmål samlet i ett mål (indeks).



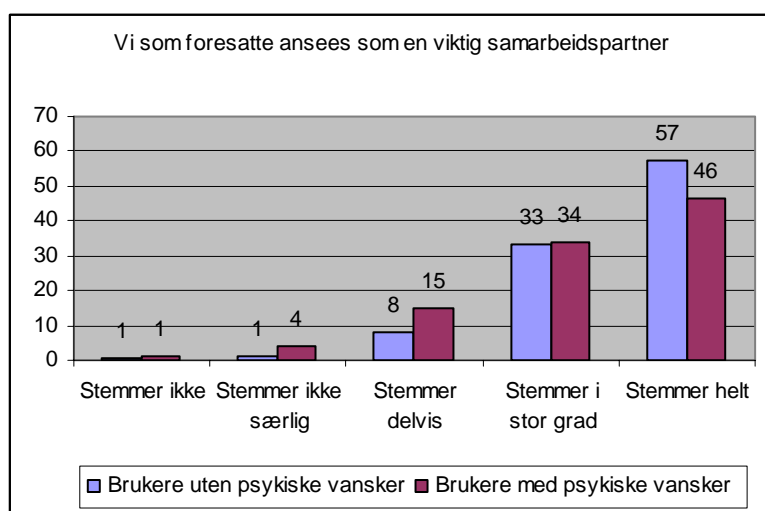
1) Antall ubesvarte = 72 (brukere uten psykiske vansker) og 10 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.1 Brukernes erfaringer i forhold til møtet med helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=2985) og brukere med psykiske vansker (N=218).

En svært stor andel av foresatte opplever at de blir tatt på alvor i forhold til barnets problem, at det vises omtanke og forståelse fra helsesøsters side for deres situasjon, og at forholdet til helsesøster er preget av tillit. Både foresatte til brukere med psykiske vansker og andre brukere, oppgir at dette "stemmer helt" eller "i stor grad" for omlag 90 prosent av brukerne. Figur 7.1 viser imidlertid at brukere med psykiske vansker har en noe mindre andel som mener disse påstandene "stemmer helt".

FORESATTES ERFARINGER I FORHOLD TIL MEDVIRKNING

Et annet sentralt spørsmål i forhold til tilfredshet med helsestasjonstjenesten, er foresattes erfaringer i forhold til medvirkning. Figur 7.2 presenterer dette grafisk.



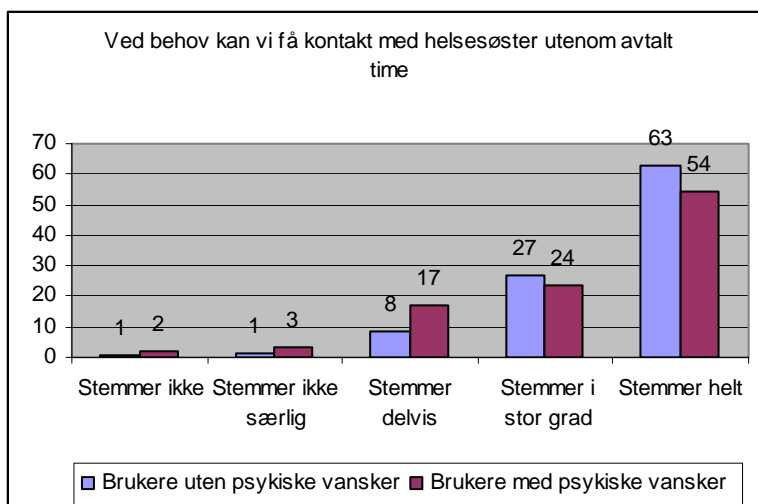
1) Antall ubesvarte = 293 5 (brukere uten psykiske vansker) og 14 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.2 Brukernes vurdering av hvordan foresatte ansees som samarbeidspartner. Brukere uten psykiske vansker (N=2764) og brukere med psykiske vansker (N=214).

Figuren viser at de aller fleste opplever at de blir ansett som en viktig samarbeidspartner fra helsestasjonens side. For foresatte til brukerne med psykiske vansker mener 80 prosent at dette stemmer i "stor grad" eller "helt", mens tilsvarende tall for andre brukere av helsestasjonstjenesten er 90 prosent.

TILGJENGELIGHET TIL TJENESTEN

I hvilken grad brukerne opplever helsestasjonen som en tjeneste med god tilgjengelighet, er i denne undersøkelsen målt ved brukernes erfaringer i forhold til å få kontakt med helsesøster utenom avtalt time. Figur 7.3 gir en grafisk framstilling av foresattes vurdering av tilgjengelighet.



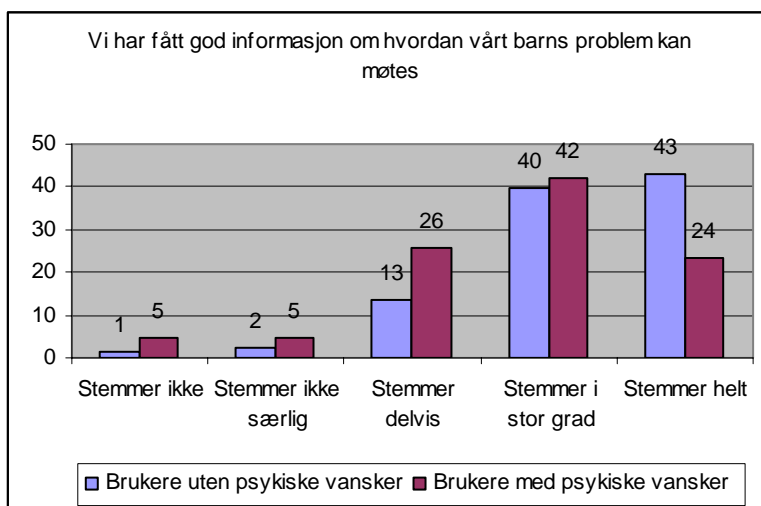
1) Antall ubesvarte = 164 (brukere uten psykiske vansker) og 11 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.3 Foresattes vurdering av tilgjengelighet til helsestasjonen. Brukere uten psykiske vansker (N=2893) og brukere med psykiske vansker (N=217).

Figur 7.3 viser at helsestasjonstjenesten i stor grad oppleves som et lavterskeltilbud for brukerne. En klart flertall av brukerne oppgir at de ved behov kan få kontakt med helsesøster utenom ordinært oppsatte timer. Blant foresatte til brukere med psykiske vansker, opplever 78 prosent at dette er mulig ("stemmer i stor grad" eller "helt"), mens tilsvarende tall for andre brukere er hele 90 prosent.

INFORMASJON

Figur 7.4 og 7.5 viser foresattes vurdering av informasjon som er gitt fra helsesøster i relasjon til barnets problem.



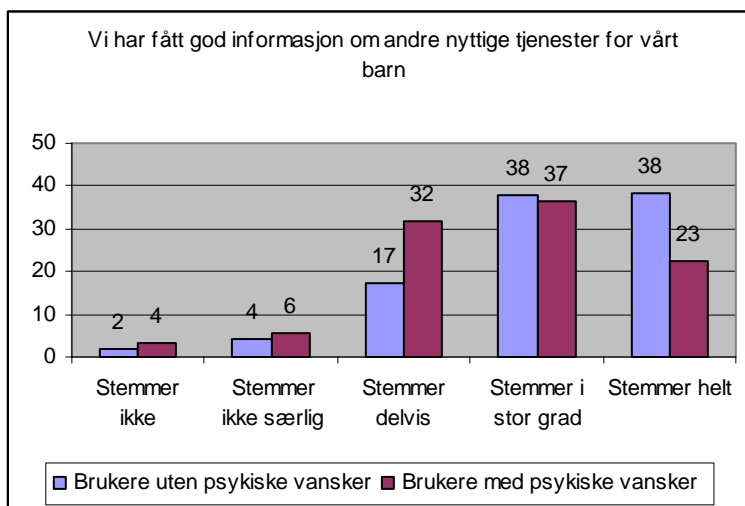
1) Svarkategorien uaktuelt = 773 (brukere uten psykiske vansker) og 19 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 154 (brukere uten psykiske vansker) og 9 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.4. Foresattes vurdering av informasjon fra helsestasjonen /skolehelsetjenesten i forhold til barnets eventuelle problem. Brukere uten psykiske vansker (N=2130) og brukere med psykiske vansker (N=200).

En av fire (24 prosent) foresatte til brukere med psykiske vansker mener at de har fått god informasjon om hvordan deres barns problem kan møtes ("stemmer helt"). Andelen er betydelig høyere blant andre brukere (43 prosent). Samtidig ser vi at foresatte som ikke er tilfredse med denne informasjonen, utgjør en høyere andel blant foresatte til brukere med psykiske vansker sammenliknet med andre brukere.

Neste figur viser foresattes vurdering av informasjon som er gitt fra helsesøster i forhold til andre nyttige tjenester for barnet.



1) Svarkategorien uaktuelt = 549 (brukere uten psykiske vansker) og 16 (brukere med psykiske vansker)

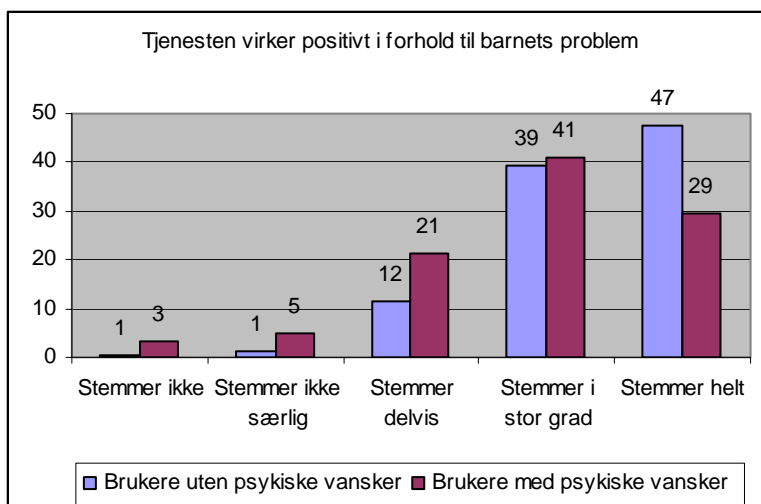
2) Antall ubesvarte = 142 (brukere uten psykiske vansker) og 12 brukere med psykiske vansker)

Figur 7.5 Foresattes vurdering av informasjon om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=2366) og brukere med psykiske vansker (N=200).

Når det gjelder informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for barnet, ser vi samme tendens som i figur 7.4. Over halvparten av de foresatte er fornøyd ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt") med informasjonen som gis, men andelen brukere med psykiske vansker skårer lavere enn andre brukere.

"EFFEKT" AV TJENESTEN

Figur 7.6 presenterer hvordan foresatte opplever at tjenesten man mottar fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten virker i forhold til barnets problem. For mange brukere er det ikke aktuelt å svare på dette spørsmålet, da en stor andel av helsestasjonens brukere ikke har spesielle problem eller vansker. Her presenteres imidlertid fordelingen for de brukerne dette er relevant for.



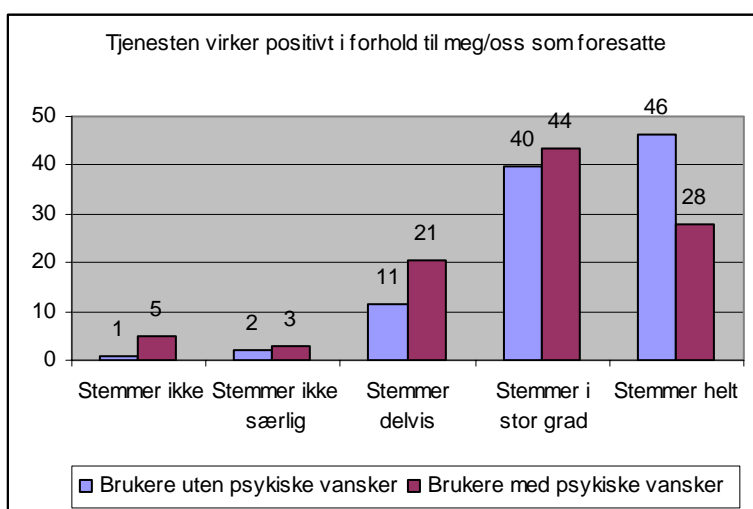
1) Svarkategorien uaktuelt = 751 (brukere uten psykiske vansker) og 20 (brukere med psykiske vansker)

1) Antall ubesvarte = 141 (brukere uten psykiske vansker) og 7 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.6 Foresattes vurdering av tjenestens effekt i forhold til barnets problem/vansker. Brukere uten psykiske vansker (N=2165) og brukere med psykiske vansker (N=201).

Blant foresatte til brukere med psykiske vansker mener 70 prosent at tjenesten virker positivt i forhold til barnets problem ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Tilsvarende tall for andre brukere er 86 prosent.

Figur 7.7 presenterer foresattes vurdering av hvordan tjenesten barnet mottar fra helsestasjonen virker i forhold til de foresatte.



1) Svarkategorien uaktuelt = 404 (brukere uten psykiske vansker) og 13 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 136 (brukere uten psykiske vansker) og 11 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.7 Vurdering av tjenestens effekt i forhold til foresatte. Brukere uten psykiske vansker (N=2517) og brukere med psykiske vansker (N=204).

Figur 7.7 viser samme tendens som figur 7.6. Foresatte til brukere med psykiske vansker er mindre tilfredse med hvordan tjenesten virker enn foresatte til andre brukere. Mens 28 prosent av brukere med psykiske vansker mener at påstanden "stemmer helt", er tilsvarende tall for andre brukere 46 prosent.

7.1.2 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten

Tabell 7.1 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra to brukergrupper; foresatte til brukere med psykiske vansker, og foresatte til andre barn som er brukere av helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Det fokuseres på følgende forhold ved tjenestetilbudet; tilgjengelighet, medvirkning, informasjon fra tjenesten, opplevd "effekt" av tjenestetilbudet, samt samordning og samhandling mellom tjenester. Tabellen presenterer andel brukere som har rapportert at de er svært fornøyde/nokså fornøyde med de ulike aspektene ved tilbudet.

Tabell 7.1 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.

Tema/ variabler	Tilfredshet – prosentandel tilfredse brukere		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n=201)	Andre brukere (n=2165)	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor i forhold til barnets problem	88 (199)	95 (2865)	19,2**
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt tid	78 (169)	90 (2593)	28,0**
Opplever å bli ansett som samarbeidsparter	80 (171)	90 (2498)	23,4**
Har fått god informasjon om hvordan barnets problem kan møtes	66 (131)	83 (1770)	37,7**
Tjenesten virker positiv i forhold til barnets problem	70 (141)	87 (1876)	39,8**
Tjenesten virker positivt i forhold til oss som foresatte	72 (146)	86 (2159)	29,4**
Tjenesten virker positivt i forhold til familien som helhet	67 (133)	83 (2051)	31,3**
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester	64 (80)	76 (490)	8,3**

**p<0.001, *p<0.05

Sammenligningen av brukergroppene viser at foresatte til barn med psykiske vansker i mindre grad enn andre brukere er tilfredse med det tilbudet de mottar ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Forskjellene mellom brukergruppene er statistisk signifikant⁷ for alle de aspekter ved tilbudet som er målt.

7.1.3 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet i møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Foresattes vurderinger

Tabell 7.2 viser resultater av en analyse av faktorer relatert til tilfredshet med møtet med tjenesten, for foresatte til barn med psykiske vansker (se metode, side 39).

⁷ Kji- kvadrattester er benyttet i analysen av forskjeller mellom gruppene.

Tabell 7.2 Faktorer relatert til foresattes tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Barn med psykiske vansker. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn	Variabler	Andel tilfredse (n)	X ²
Barnets kjønn	Gutt	42 (44)	0,6
	Jente	48 (46)	
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	Små	59 (63)	0,2
	Tydelige/alvorlig	37 (35)	
Foresattes utdanningsnivå	Lavt	43 (50)	0,03
	Høyt	44 (43)	
Kommunestørrelse	Stor	42 (47)	1,1
	Liten	49 (38)	
Rekruttert fagpersonell med psykosos. komp.	Ja	47 (33)	0,7
	Nei	41 (61)	
Kompetanse psykososial problematikk	Ja	43 (55)	0,003
	Nei	43 (39)	

** p<0.01. Note: Følgende variabler er ikke tatt med i analysen på grunnlav lavt n: Kommunene ha etablert familiesenter, kommunene er styrket med midler fra Opptrappingsplanen.

Ingen av faktorene er statistisk signifikant relatert til foresattes grad av tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Imidlertid kan man se følgende tendenser: jenter er mer tilfredse enn gutter, barn med små psykiske vansker er mer tilfredse enn de med alvorlige psykisk vansker, brukere bosatt i små kommuner er mer tilfredse med tjenesten enn brukere bosatt i større kommuner, og brukere er mer tilfredse når tjenesten i løpet av de siste to år har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse, i forhold til når det ikke har vært slik rekruttering. Det er grunn til å bemerke at antall respondenter (n) som inngår i analysen er lavt.

7.1.4 Foresattes vurdering av samhandling mellom tjenester

I undersøkelsen kartlegges også omfanget av barn og unge som er i kontakt med flere instanser enn helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Formålet med denne delen av undersøkelsen, er å kunne si noe om samarbeid, samordning og koordinering av tjenester til grupper som har behov for flere tjenester, og brukernes tilfredshet i forhold til dette temaet.

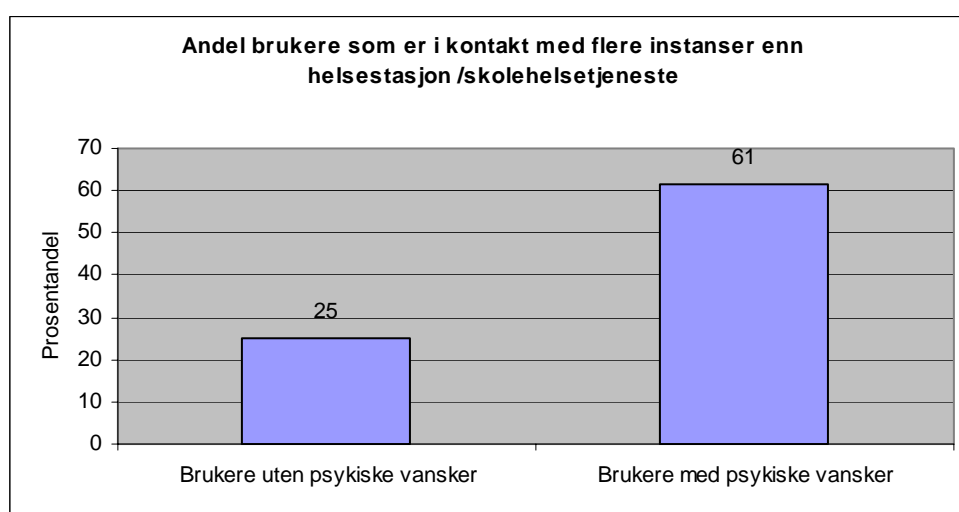
OMFANG AV SAMTIDIGHET I TJENESTETILBUD

Tabell 7.3 og figur 7.8 viser andelen brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjon- og skolehelsetjenesten.

Tabell 7.3 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen / skolehelsetjenesten.

	Brukere uten psykiske vansker		Brukere med psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Brukere som mottar flere tjenester	748	25	140	61
Brukere som ikke mottar flere tjenester	2 309	75	88	39
Totalt antall brukere	3 057	100	228	100

1) Antall ubesvarte = 133.



Figur 7.8 Prosentandel brukere som er i kontakt med flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Brukere med psykiske vansker (n=140) og andre brukere (n=748).

Av brukere med psykiske vansker som var i kontakt med helsestasjonen/skolehelsetjenesten i registreringsperioden, mottok 140 brukere eller 61 prosent tjenester fra flere instanser. For andre brukere er tilsvarende tall 748 brukere og 25 prosent. Dette betyr at det er langt mer utbredt blant brukere med psykiske vansker å være i kontakt med flere tjenester. I analysen av tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene presenteres tall for disse to gruppene adskilt.

Tabell 7.4 viser hvilke tjenester brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til helsestasjon/skolehelsetjeneste.

Tabell 7.4 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (N=140).

	Antall brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester	Prosentandel brukere som mottar ulike tjenester
PP-tjeneste	63	45
Sosialtjeneste	5	4
Fastlege	90	64
Støttekontakt	13	9
Sosiallærer/rådgiver	11	8
BUP	31	22
Barnevern	19	14
Habiliteringstjeneste	13	9
Sykehus	32	23
Andre	10	7
Totalt	287	-

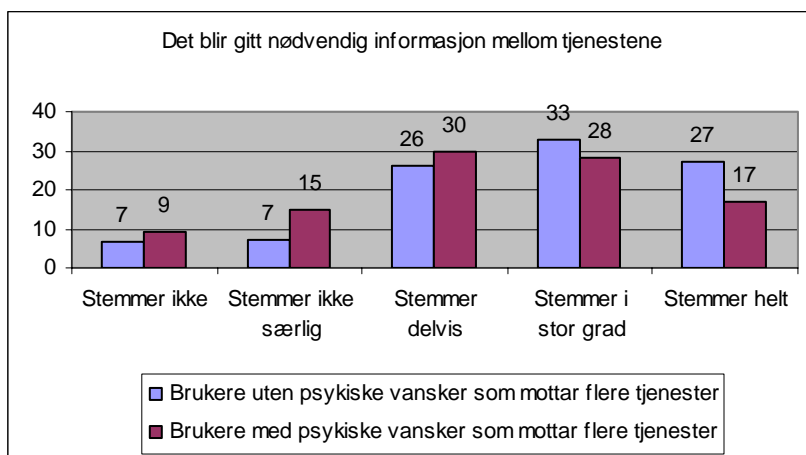
For brukere med psykiske vansker er 287 tjenstekontakter registrert for de 140 brukere som mottar flere tjenester. Dette viser at hver bruker i gjennomsnitt er i kontakt med 2,1 tjenester utenom kontakt med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Kontakt med fastlegen er den enkelttjenesten flest mottar i tillegg til helsestasjonstjenesten. Hele 64 prosent av brukere med psykiske vansker er i kontakt med fastlegen, mens 45 prosent mottar tjenester fra PP-tjenesten. Videre ser vi at omtrent en av fem (22 prosent) brukere er i kontakt med psykisk helsevern for barn og unge og somatiske sykehus (23 prosent).

7.1.4.1 Tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenester

I undersøkelsen bes de foresatte om å ta stilling til i hvilken grad de var fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering av de tjenestene barnet var i kontakt med. For at ulike instanser som yter tjenester til samme bruker skal kunne lykkes i å samordne sine tilbud, vil faktorer som informasjonsutveksling, avklarte ansvarsforhold og kontinuitet i tjenestene være sentrale. I spørreskjema bes brukerne om å ta stilling til påstander som omhandler de ulike sidene av tema samarbeid, samordning og koordinering.

INFORMASJON

Figur 7.9 viser hvordan foresatte vurderer informasjonen som blir gitt mellom tjenestene.

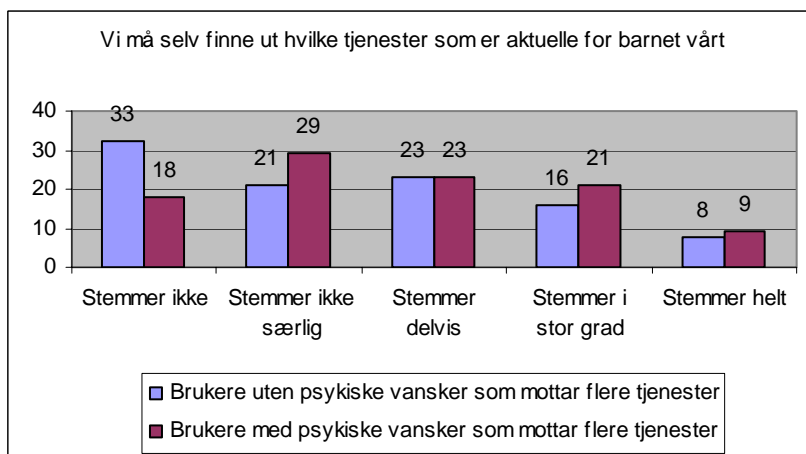


1) Antall ubesvarte = 288 (brukere uten psykiske vansker) og 23 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.9 Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=460) og brukere med psykiske vansker (N=117).

Omlag en av fire foresatte til brukere med psykiske vansker (24 prosent) mener at det ikke blir gitt tilstrekkelig informasjon mellom tjenestene som barnet deres er i kontakt med ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig"). Tilsvarende tall for andre brukere er 14 prosent. I denne gruppen mener 60 prosent at informasjonsutvekslingen mellom tjenestene er tilfredsstillende ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Blant brukere med psykiske vansker er andelen 45 prosent.

En annen viktig dimensjon når det gjelder informasjonsutveksling, er i hvilken grad brukerne selv må skaffe seg informasjon om tjenester som barnet kan ha nytte av. Vil instanser som allerede har kontakt med brukeren informere de foresatte om ulike tjenester og rettigheter? Figur 7.10 viser foresattes tilfredshet med informasjon om aktuelle tjenester for barnet.



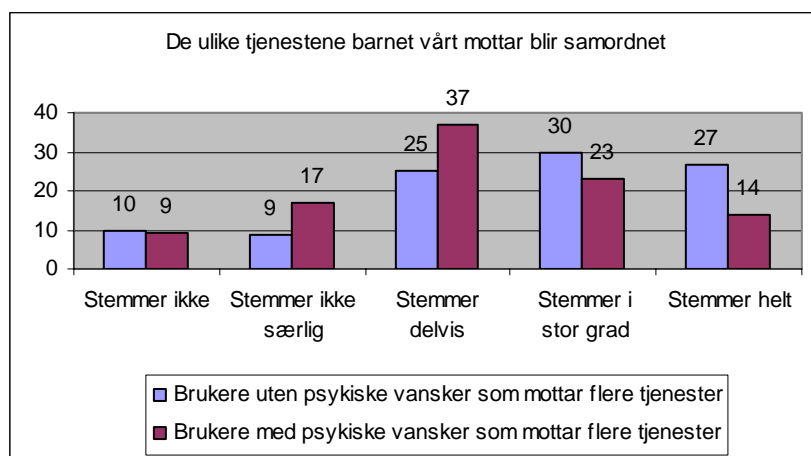
1) Antall ubesvarte = 339 (brukere uten psykiske vansker) og 29 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.10 Foresattes vurdering av informasjon om aktuelle tjenester for barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=409) og brukere med psykiske vansker (N=111).

Omlag 30 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker opplever at de selv må finne ut hvilke tjenester som er aktuelle for barnet deres ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Tilsvarende tall for andre brukere med flere tjenester er 24 prosent

SAMORDNING AV TJENESTENE

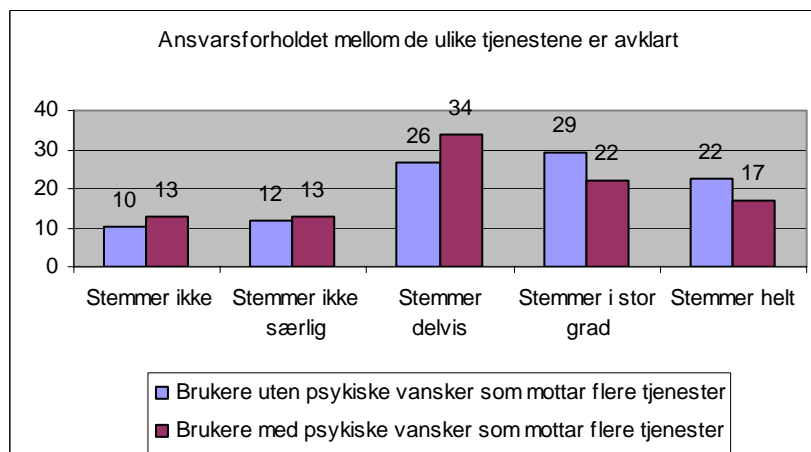
Figur 7.11 og 7.12 viser i hvilken grad foresatte opplever at tjenestene barnet mottar er samordnet og ansvarsforholdene avklart.



1) Antall ubesvarte = 318 (brukere uten psykiske vansker) og 25 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.11 Brukernes erfaring med samordning av tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=430) og brukere med psykiske vansker (N=115).

Figur 7.11 viser at over halvparten (57 prosent) av foresatte til brukere uten psykiske vansker mener at tjenestene barnet mottar blir samordnet ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Blant brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester gjelder dette for en klart mindre andel (37 prosent). I denne gruppen er det også flere brukere som ikke er tilfreds – omlag en av fire (26 prosent) mener at tjenestene ikke er samordnet ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

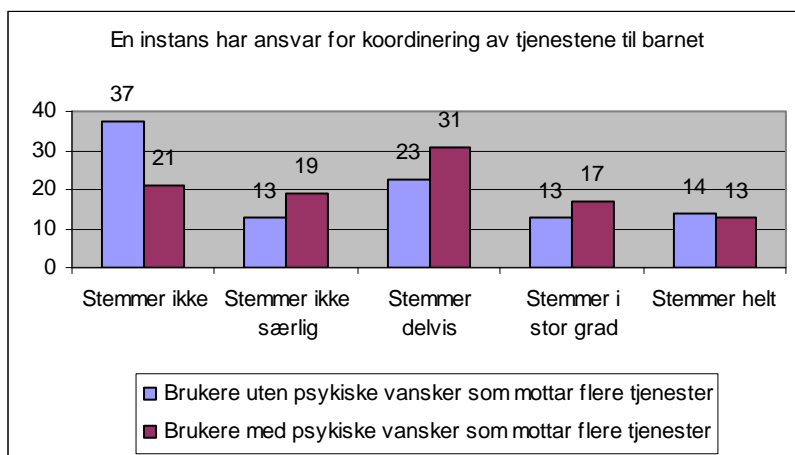


1) Antall ubesvarte = 385 (brukere uten psykiske vansker) og 36 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.12 Brukernes erfaring i forhold til avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=385) og brukere med psykiske vansker (N=104).

Figur 7.12 viser at 39 prosent av brukere med psykiske vansker og 51 prosent av andre brukere opplever at ansvarsforholdene mellom de ulike tjenestene er avklart ("stemmer i stor grad" eller "helt"). Det er en relativt stor andel som mener at dette stemmer delvis for begge grupper.

Neste figur viser i hvilken grad en instans har ansvar for koordineringen av tjenestene til barnet.



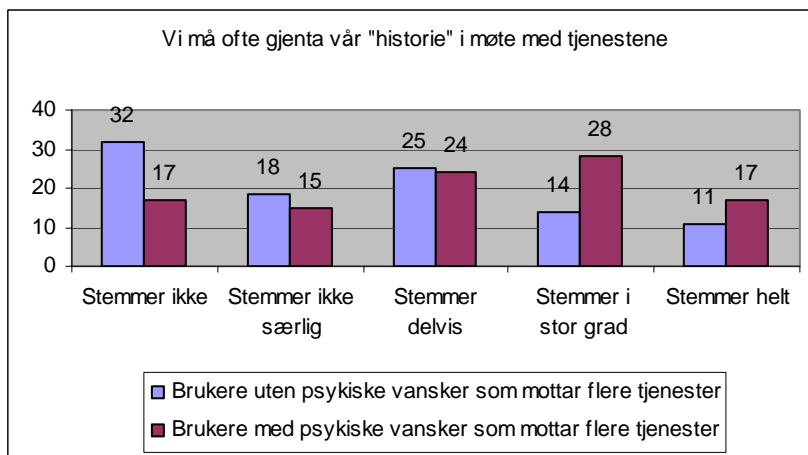
1) Antall ubesvarte = 425 (brukere uten psykiske vansker) og 33 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.13 Brukernes erfaring i forhold til ansvar for koordinering av tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=489) og brukere med psykiske vansker (N=107).

Figuren viser at mellom 40 og 50 prosent mener at koordineringen av tjenestene til barnet ikke ivaretas av en instans. Her ser vi imidlertid en tendens til at brukere med psykiske vansker i større grad opplever at en instans er ansvarlig for koordinering enn andre brukere.

KONTINUITET I TJENESTENE

Figur 7.14 viser i hvilken grad foresatte opplever at informasjonen de gir tjenesteytende instans ivaretas.

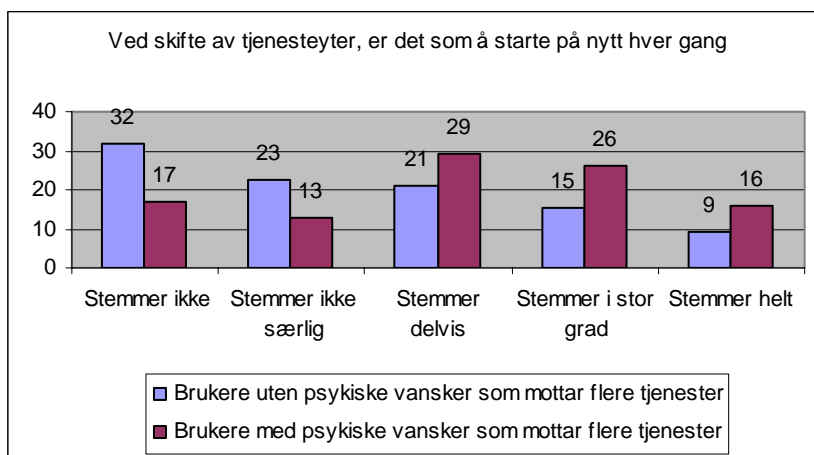


1) Antall ubesvarte = 338 (brukere uten psykiske vansker) og 31 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.14 Brukernes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=410) og brukere med psykiske vansker (N=109).

Hele 45 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker mener at de ofte må gjenta sin historie i møte med tjenestene ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Tilsvarende tall for andre brukere er 25 prosent.

Omtrent tilsvarende tendens ser vi for påstanden "Ved skifte av tjenesteyter, er det som å starte på nytt hver gang". Figur 7.15 viser foresattes erfaring med skifte av tjenesteyter.



1) Antall ubesvarte = 360 (brukere uten psykiske vansker) og 39 (brukere med psykiske vansker)

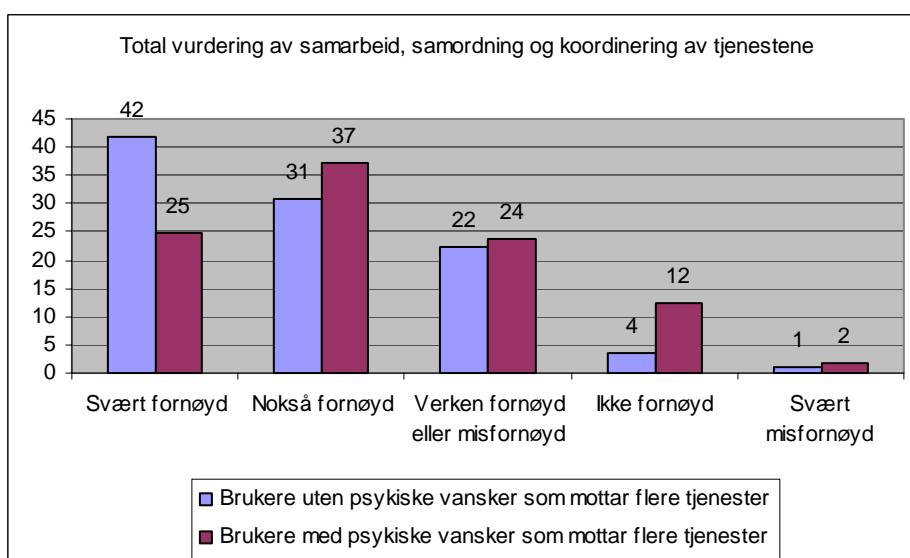
Figur 7.15 Brukernes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Brukere uten psykiske vansker (N=388) og brukere med psykiske vansker (N=101).

Mange brukere med psykiske vansker mener at et skifte av tjenesteyter er det som å starte på nytt i forholdet til den aktuelle tjenesten (42 prosent). Et flertall av de andre brukerne (55 prosent) opplever at dette ikke stemmer. Dette kan bety at brukere med psykiske vansker er mer sårbare i forhold til mangel på kontinuitet i tjenestene enn andre brukere.

7.1.4.2 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenester

Avslutningsvis i undersøkelsen bes de foresatte om å gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene som barnet deres mottar.

Figur 7.16 gir en grafisk framstilling av foresattes tilfredshet i forhold til samhandling mellom tjenestene.



1) Antall ubesvarte = 293 (brukere uten psykiske vansker) og 27 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.16 Brukernes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=455) og brukere med psykiske vansker (N=113).

Figur 7.16 viser at det er stor variasjon mellom gruppene i forhold til total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Mens 25 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker er svært fornøyd, er dette tilfelle for 42 prosent av foresatte til andre brukerne. I den andre enden av skalaen ser vi at andelen som ikke er fornøyd er tre ganger høyere for foresatte til brukere med psykiske vansker.

ANSVARSGRUPPE

I undersøkelsen forespørres brukerne om det er etablert ansvarsgrupper og om det eventuelt er utnevnt en koordinator for denne gruppen.

Det er en klart større andel som har ansvarsgruppe blant brukere som har psykiske vansker (32 prosent), enn hva tilfelle er for andre brukere som mottar flere tjenester (8 prosent).

En stor andel av brukerne med ansvarsgruppe, har koordinator for gruppen (70 prosent for brukere med psykiske vansker og 67 prosent for andre brukere).

På grunn av at det er svært få brukere som har ansvarsgruppe (n=55 og n=37), vil vi ikke presentere tall for tilfredshet med ansvarsgruppen som samarbeidsform.

INDIVIDUELL PLAN

I undersøkelsen blir foresatte til brukere som er i kontakt med flere tjenester spurt om det er utarbeidet en kommunal individuell plan for barnet. Blant brukere med psykiske vansker har 14 prosent en individuell plan, mens 11 prosent har en plan under utarbeidelse. Blant andre brukere av flere tjenester har tre prosent en ferdig individuell plan, og tre prosent en plan under utarbeidelse.

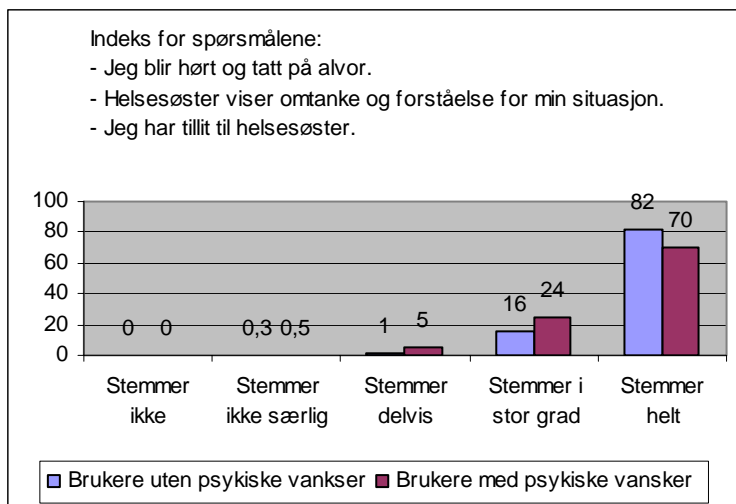
7.2 Brukere av helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Ungdom over 16 år

7.2.1 Tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurdering

I denne delen presenteres ungdommenes erfaringer som brukere av helsestasjon- og skolehelsetjenesten. I alt 612 ungdommer sa seg villig til å delta i undersøkelsen i løpet av registreringsperioden høsten 2004. Ulike tema som berøres i denne delen av analysen er hvordan møtet med helsestasjonen oppleves, tilgjengelighet til tjenesten, informasjon fra tjenesten og hvordan tjenesten virker i forhold til eventuelle problemer.

MØTE MED HELSESTASJON- OG SKOLEHELSETJENESTEN

Figur 7.17 viser hvordan ungdom over 16 år opplever at helsesøster tar imot og møter dem, og hvordan relasjonen til helsesøster er. Da flere spørsmål/påstander belyser samme tema, gir figuren en grafisk framstilling av tre ulike spørsmål samlet i ett mål (indeks).



1) Antall ubesvarte = 5 (brukere uten psykiske vansker) og 7 (brukere med psykiske vansker)

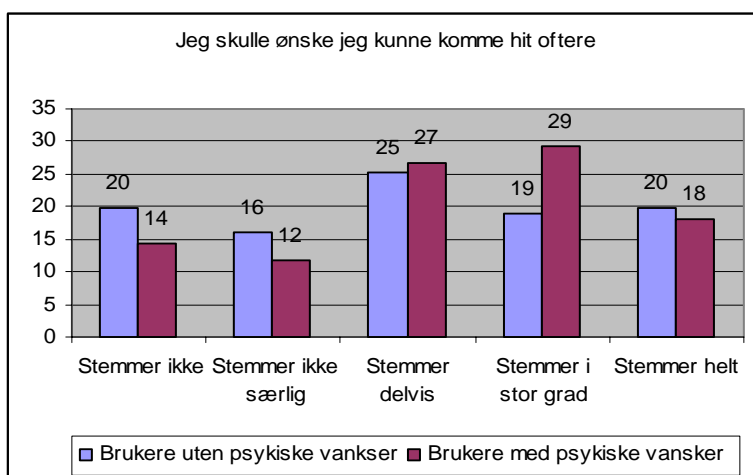
Figur 7.17 Hvordan opplever du at helsestasjonen tar imot deg? Brukere uten psykiske vansker (N=352) og brukere med psykiske vansker (N=208).

En svært stor andel av ungdommene opplever at de blir tatt på alvor, at det vises omtanke og forståelse fra helsesøsters side og at forholdet til helsesøster er preget av tillit. Blant brukere med psykiske vansker oppgir 70 prosent av brukerne at dette "stemmer helt". Tilsvarende tall for andre brukere av helsestasjonstjenesten er 82 prosent.

Resultatene indikerer at ungdommenes erfaring i forhold til møte med helsestasjonen/ skolehelsetjenesten er svært positive. Det ser ut til at brukerne opplever helsestasjonen som en arena hvor de kan komme med sine problemer, og hvor dette blir tatt på alvor. Dette gjelder i noe mindre grad for brukere med psykiske vansker enn andre brukere av helsestasjonen.

TILGJENGELIGHET TIL TJENESTEN

I hvilken grad brukerne opplever helsestasjonen som en tjeneste med høy tilgjengelighet, er i denne undersøkelsen målt ved brukernes ønske om hyppigere besøk ved helsestasjonen, brukernes erfaringer angående kontakt med helsesøster utenom avtalt time og erfaringer i forhold til avsatt tid ved konsultasjon. Figur 7.18 viser i hvilken grad brukerne ønsker å møte helsesøster hyppigere.

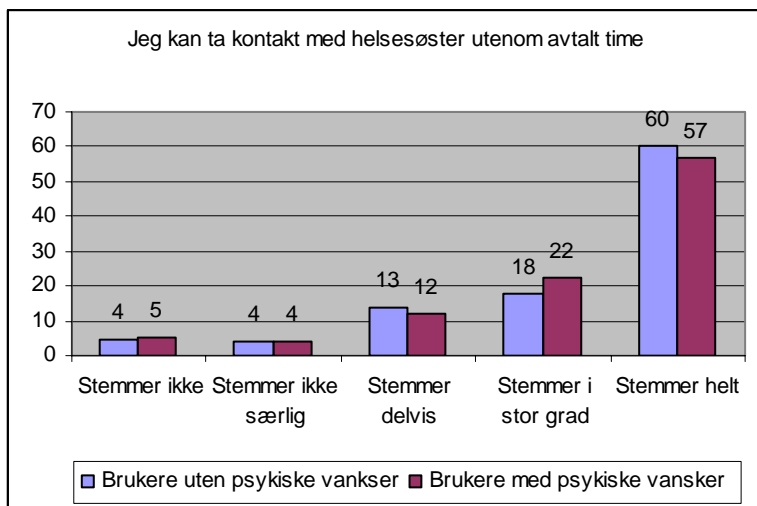


1) Antall ubesvarte = 9 (brukere uten psykiske vansker) og 4 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.18 Brukernes erfaringer når det gjelder tilgjengelighet ved helsestasjonen /skolehelsetjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=348) og brukere med psykiske vansker (N=211).

Figur 7.18 viser at mange ungdommer ønsker å ha tilgang på helsestasjonen /skolehelse-tjenesten oftere. Tre av fire ungdommer med psykiske vansker (74 prosent) har et slikt ønske ("stemmer delvis", "stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Tilsvarende tall for andre brukere er 64 prosent. Dette kan bety at helsestasjonstjenesten ikke oppleves så til-gjengelig som ønskelig. Det kan også være et signal fra brukerne om at dette er en tjeneste som oppleves som nyttig og attraktiv, og som imøtekommer et behov hos brukerne.

Figur 7.19 viser brukernes erfaringer angående kontakt med helsesøster utenom avtalt time.

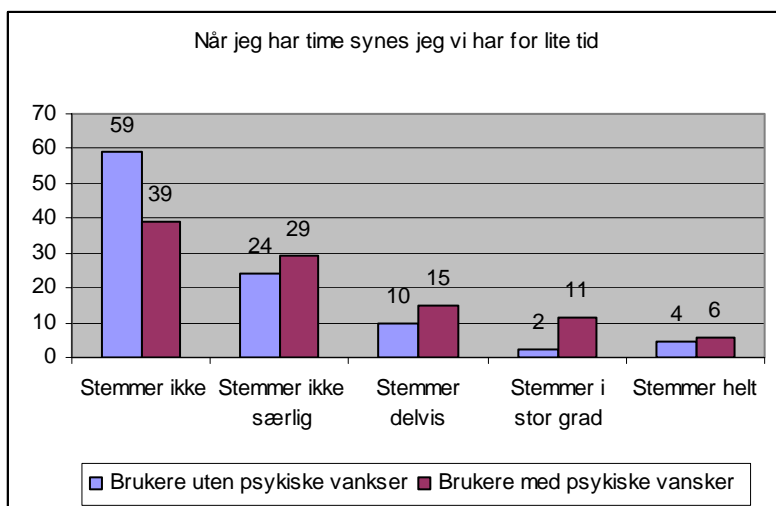


1) Antall ubesvarte = 16 (brukere uten psykiske vansker) og 12 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.19 Brukernes erfaringer med kontakt utenom avtalte timer. Brukere uten psykiske vansker (N=341) og brukere med psykiske vansker (N=203).

Figur 7.19 viser at helsestasjon- og skolehelsetjenesten oppleves som et lavterskeltilbud for mange brukere. En klart flertall oppgir at de ved behov kan få kontakt med helsesøster utenom ordinært oppsatte timer. Det er liten forskjell mellom de to gruppene i forhold til dette spørsmålet.

Figur 7.20 viser brukernes erfaringer i forhold til avsatt tid ved besøk på helsestasjonen.



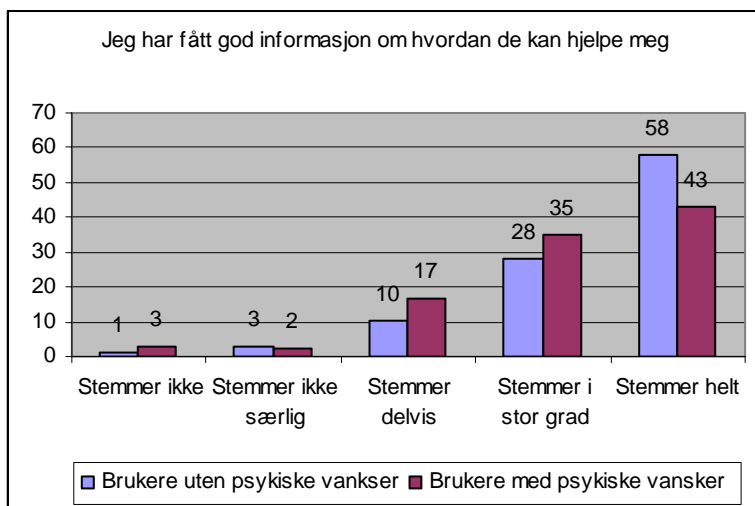
1) Antall ubesvarte = 17 (brukere uten psykiske vansker) og 12 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.20 Brukernes erfaringer i forhold til avsatt tid. Brukere uten psykiske vansker (N=340) og brukere med psykiske vansker (N=203).

De fleste ungdommer som oppsøker helsestasjonen rapporterer at det er avsatt nok tid ved konsultasjon. En del synes imidlertid tiden er for knapp, og dette gjelder en større andel av brukere med psykiske vansker enn andre brukere av helsestasjonstjenesten. Av disse mener 17 prosent av det er avsatt for lite tid ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"), mens tilsvarende tall for andre brukere er seks prosent.

INFORMASJON

Figurene 7.21 og 7.22 gir en grafisk framstilling av brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten.



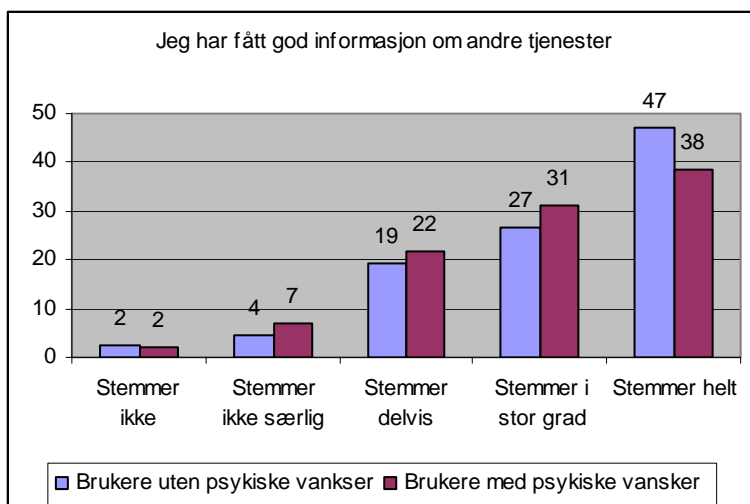
1) Svarkategorien uaktuelt = 9 (brukere uten psykiske vansker) og 2 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte for = 10 (brukere uten psykiske vansker) og 4 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.21 Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om hvilken hjelp de kan gi. Alle brukere (N=338) og brukere med psykiske vansker (N=209).

Mange brukere mener de har fått god informasjon om aktuelle hjelpetilbud. For brukere med psykiske vansker mener omlag tre av fire (78 prosent) at de har fått god informasjon om dette ("stemmer helt" eller "stemmer i stor grad"), mens tilsvarende tall for andre brukere av helsestasjonen er 86 prosent.

Figur 7.22 viser brukernes vurdering av informasjon om andre tjenester.



1) Svarkategorien uaktuelt = 20 (brukere uten psykiske vansker) og 3 (brukere med psykiske vansker)

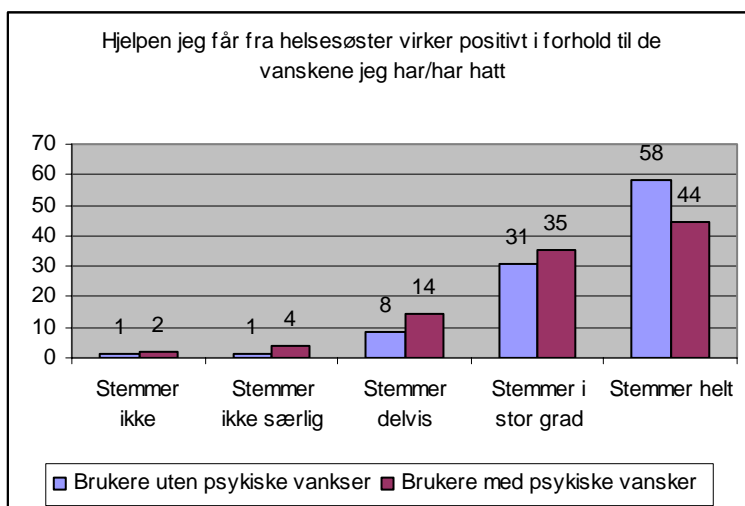
2) Antall ubesvarte = 13 (brukere uten psykiske vansker) og 6 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.22 Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=324) og brukere med psykiske vansker (N=206).

Når det gjelder informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for brukerne, ser vi samme tendens som i figur 7.21. Også her er et flertall av brukerne fornøyd ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt") med informasjonen som gis, men andelen ungdom med psykiske vansker skårer noe lavere enn andre brukere.

"EFFEKT" AV TJENESTEN

Figur 7.23 presenterer hvordan ungdom opplever at tjenesten de mottar fra helsestasjonen eller skolehelsetjenesten virker i forhold til vanskene. For en del brukere er disse spørsmålene ikke aktuelle å svare på. Her presenteres fordelingen for de brukerne dette er relevant for.



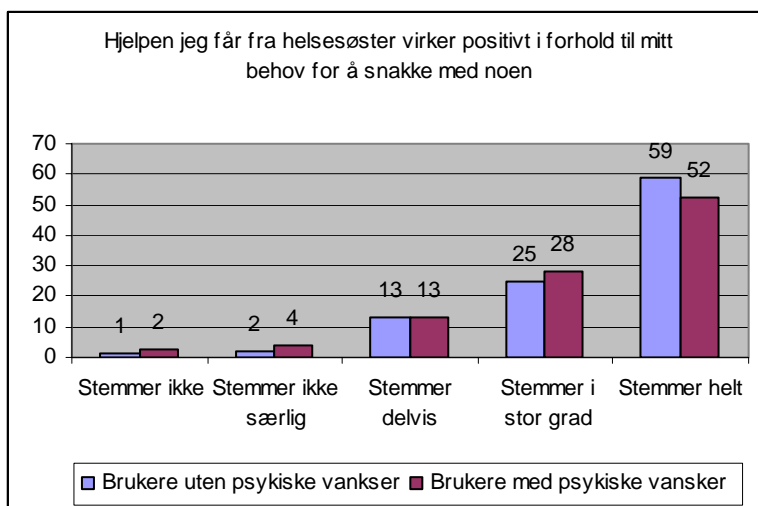
1) Svarkategorien uaktuelt = 30 (brukere uten psykiske vansker) og 6 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 17 (brukere uten psykiske vansker) og 6 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.23 Brukernes vurdering av tjenestenes effekt i forhold til vanskene. Brukere uten psykiske vansker (N=310) og brukere med psykiske vansker (N=203).

I alt 79 prosent av brukere med psykiske vansker mener hjelpen de får fra helsesøster virker positivt i forhold til de vanskene de har/har hatt ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). En mindre andel (seks prosent) mener dette "ikke stemmer"/"stemmer ikke særlig". Tilsvarende tall for andre brukere er henholdsvis 89 og to prosent.

Figur 7.24 viser hvordan brukere vurderer helsestasjonens funksjon i forhold til ungdom som har behov for å snakke med noen.



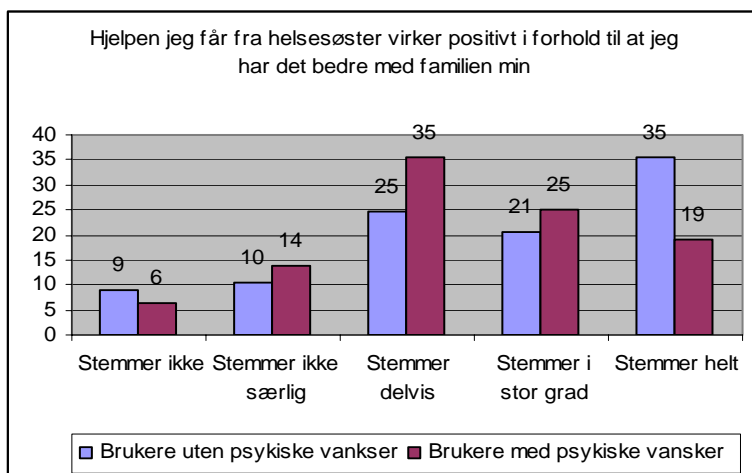
1) Svarkategorien uaktuelt = 36 (brukere uten psykiske vansker) og 4 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 19 (brukere uten psykiske vansker) og 7 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.24 Brukernes vurdering av tjenestenes effekt i forhold til noen å snakke med. Brukere uten psykiske vansker (N=302) og brukere med psykiske vansker (N=204).

I likhet med resultatene i figur 7.23 mener en stor andel av brukere med psykiske vansker (80 prosent) at helsesøster bidrar positivt i forhold til behovet for å snakke med noen. Det er liten forskjellen mellom de to gruppene, noe som kan bety at behovet for noen å snakke med i større grad er uavhengig av problemområde.

Figur 7.25 viser i hvilken grad brukerne opplever at hjelpen de får fra helsesøster virker i forhold til familien.



1) Svarkategorien uaktuelt = 75 (brukere uten psykiske vansker) og 27 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 39 (brukere uten psykiske vansker) og 16 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.25 Brukernes vurdering av tjenestenes effekt på forholdet til familien. Brukere uten psykiske vansker (N=243) og brukere med psykiske vansker (N=172).

Det er relativt stor forskjell mellom gruppene når det gjelder i hvilken grad helsesøsters hjelp bidrar til å bedre brukerens forhold til familien. For brukere med psykiske vansker mener 19 prosent at denne hjelpen har virket positivt i forhold til at de har fått det bedre med familien sin. Tilsvarende tall for andre brukere er 35 prosent. Resultatene indikerer at brukere med psykiske vansker i mindre grad synes hjelpen fra helsesøster bedrer forholdet til familien, sammenliknet med andre brukere.

7.2.2 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger

Tabell 7.5 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra to brukergrupper; ungdom med psykiske vansker, og andre ungdommer som er brukere av helsestasjon - eller skolehelsetjeneste. Det fokuseres på følgende forhold ved tjenestetilbudet; tilgjengelighet, informasjon fra tjenesten, opplevd "effekt" av tjenestetilbudet, samt samordning og samhandling mellom tjenesteytere. Tabellen presenterer andel brukere som har rapportert at de er "svært fornøyde"/"nokså fornøyde" med de ulike aspektene ved tilbudet.

Tabell 7.5 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Ungdommer ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel tilfredse brukere.

Tema/ variabler	Tilfredshet – prosentandel tilfredse brukere		
	Brukere med psykiske vansker (n=203)	Andre brukere (n=310)	X ²
Opplever å bli hørt og tatt på alvor	94 (201)	98 (349)	7,9**
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt tid	79 (160)	78 (266)	0,05
Tid avsatt ved timeavtale	83 (168)	93 (317)	14,6* *
Har fått god informasjon om aktuelle hjelpetiltak	78 (163)	86 (291)	6,1*
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	69 (143)	74 (239)	1,2
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til vanskene jeg har / har hatt	80 (162)	89 (276)	8,4**
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til behov for å ha noen å snakke med	80 (164)	84 (253)	0,9
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til relasjon til familien	44 (76)	56 (136)	5,6*
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester ⁸	59 (53)	79 (82)	9,1*

**p<0.001, *p<0.05

Blant ungdommer som er brukere av helsestasjon - og skolehelsetjenesten er gruppen ungdommer med psykiske vansker i mindre grad enn de andre tilfredse med tilgjengelighet til tjenesten (hvordan de blir møtt, tid avsatt til konsultasjon), med opplevd "effekt" av hjelpe-tilbudet (hjelpen virker positivt i forhold til vanskene/hjelpen virker positivt i forhold til ungdommens relasjon til familien), samt med samarbeidet og samordningen mellom tjenester.

⁸ Spørsmålet er besvart av brukere av mer enn en tjeneste

7.2.3 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet i møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommers vurderinger

Tabell 7.6 viser resultater av en analyse av faktorer relatert til tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten for ungdommer med psykiske vansker (se, metode, side 39).

Tabell 7.6 Faktorer relatert til ungdommers tilfredshet med møtet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdommer med psykiske vansker. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn	Variabler	Andel tilfredse (n)	X ²
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	Små	64 (67)	
	Tydelige/alvorlig	36 (37)	1,6
Kommunestørrelse	Stor	61 (57)	
	Liten	44 (35)	5,0*
Rekruttert fagpersonell med psykosos. komp.	Ja	37 (38)	
	Nei	64 (66)	0,08
Kompetanse psykososial problematikk	Ja	51 (37)	
	Nei	49 (67)	1,8

* p<0.05. Note: Følgende variabler er ikke tatt med i analysen på grunnlav lavt n: Kjønn (ant antall gutter), kommunene har etablert familiesenter, kommunene er styrket med midler fra Opptreppingsplanen.

Resultatene viser at ungdommer som er bosatt i større kommuner (>6000 innbyggere under 18 år) er mer tilfredse med møtet med helsestasjonen - og skolehelsetjenesten, enn ungdommer bosatt i de mindre kommunene (<6000 innbyggere under 18 år). Ingen av de øvrige variablene som inngår i analysen er statistisk signifikant relatert til brukernes grad av tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Imidlertid ser vi tendenser til at andel tilfredse brukere er større i kommuner der helsesøstertjeneste har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse, sammenlignet med kommuner de en ikke har hatt slik rekruttering siste to år. For øvrig er det er grunn til å bemerke at antall respondenter (n) som inngår i analysen er lavt.

7.2.4 Ungdommenes vurdering av samhandling mellom tjenester

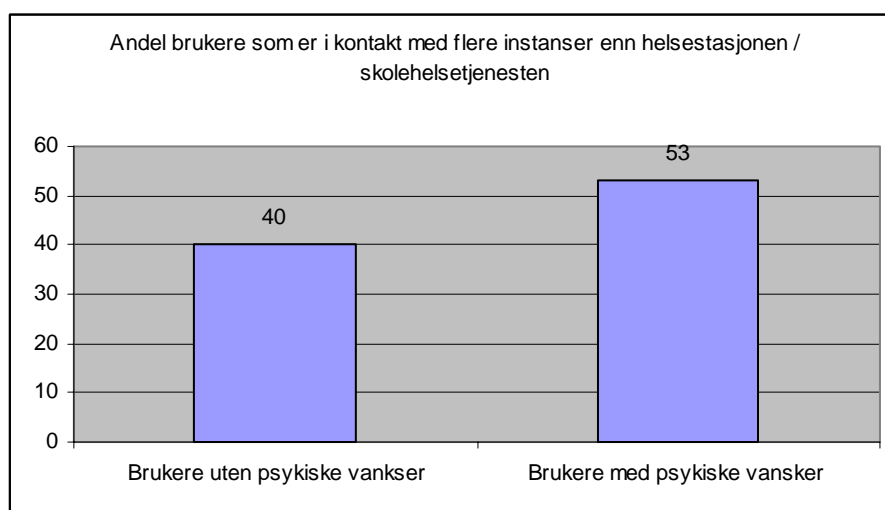
I undersøkelsen kartlegges også omfanget av ungdom som er i kontakt med flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Formålet med denne delen er å kunne si noe om samarbeid, samordning og koordinering av tjenester til grupper som har behov for flere tjenester, og tilfredsheten blant brukerne i forhold til dette temaet.

OMFANG AV SAMTIDIGHET I TJENESTETILBUD

Tabell 7.7 og figur 7.26 viser andelen ungdommer som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen / skolehelsetjenesten.

Tabell 7.7 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten.

	Brukere uten psykiske vansker		Brukere med psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Brukere som mottar flere tjenester	143	40	115	53
Brukere som ikke mottar flere tjenester	214	60	100	47
Totalt antall brukere	357	100	215	100



Figur 7.26 Prosentandel brukere som er i kontakt med flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=143) og brukere med psykiske vansker (N=115).

Omlag halvparten (53 prosent) av ungdom med psykiske vansker som var i kontakt med helsestasjonen /skolehelsetjenesten i registreringsperioden var i kontakt med flere instanser. For andre brukere er tilsvarende tall 40 prosent. I videre analyse av brukernes tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenester ser vi på disse to gruppene adskilt.

Tabell 7.8 viser hvilke tjenester brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til helsestasjon/skolehelsetjeneste.

Tabell 7.8 Prosentandel brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester.

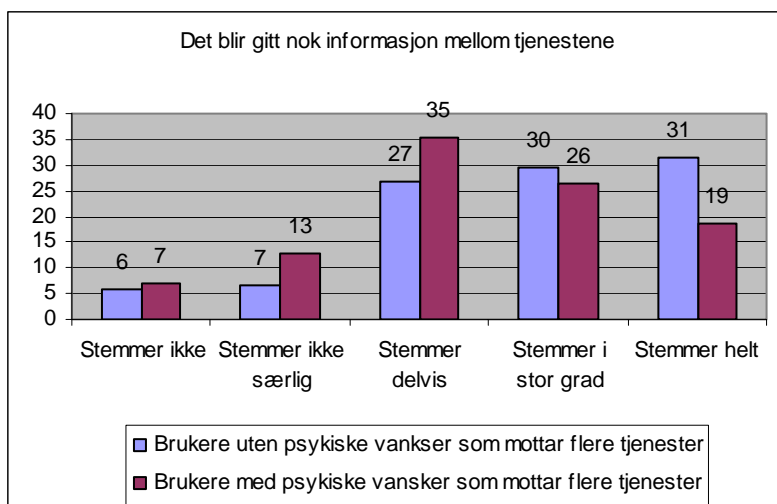
	Antall brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester	Prosentandel brukere som mottar ulike tjenester
PP-tjeneste	37	32
Sosialtjeneste	7	6
Fastlege	79	69
Støttekontakt	6	5
Sosiallærer/rådgiver	30	26
BUP	39	34
Barnevern	19	17
Habiliteringstjeneste	7	6
Sykehus	12	10
Andre	11	10
Totalt	247	-

For brukerne med psykiske vansker er 247 tjenestekontakter registrert for de 115 brukere som mottar flere tjenester. Dette viser at hver bruker i gjennomsnitt er i kontakt med 2,2 tjenester i tillegg til kontakten med helsestasjonen. Kontakt med fastlegen er den enkelt-tjenesten flest brukere mottar i tillegg til helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Hele 69 prosent av brukere med psykiske vansker er i kontakt med fastlegen, 34 prosent er i kontakt med psykiske helsevern for barn og unge (BUP) og 32 prosent mottar tjenester fra PP-tjenesten. Videre ser vi at omtrent en av fire ungdommer i denne gruppa er i kontakt med sosiallærer/rådgiver.

7.2.4.1 Tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenester

INFORMASJON

Figur 7.27 viser hvordan ungdommene vurderer informasjonen som blir gitt mellom tjenestene.

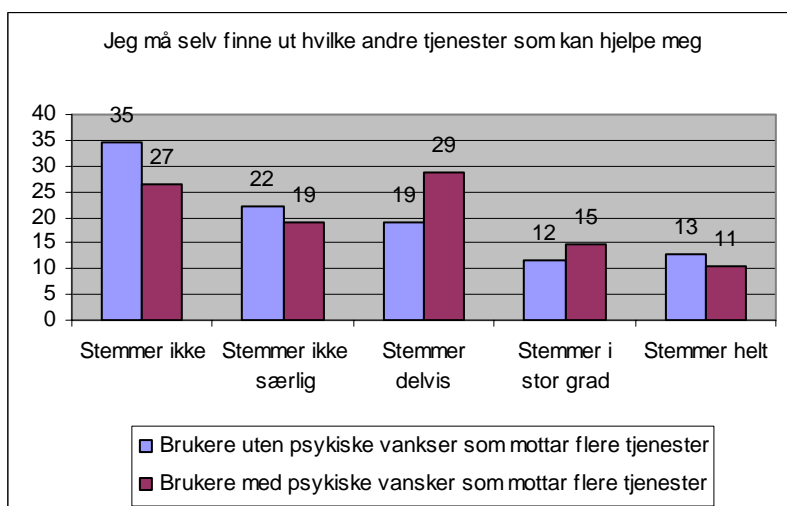


1) Antall ubesvarte = 38 (brukere uten psykiske vansker) og 13 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.27 Brukernes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=105) og brukere med psykiske vansker (N=102).

Omlag 45 prosent av brukere med psykiske vansker mener det i stor grad blir gitt nok informasjon mellom de aktuelle tjenestene som brukerne mottar. En klart større andel (61 prosent) av andre brukere mener det blir gitt nok informasjon ("stemmer helt" eller "i stor grad"). Blant brukere med psykiske vansker mener en av fem (20 prosent) at informasjonsutvekslingen mellom tjenestene ikke er god nok (påstanden "stemmer ikke" eller "ikke særlig") mot 13 prosent blant andre brukere.

Figur 7.28 viser brukernes tilfredshet i forhold til informasjon om aktuelle tjenester.



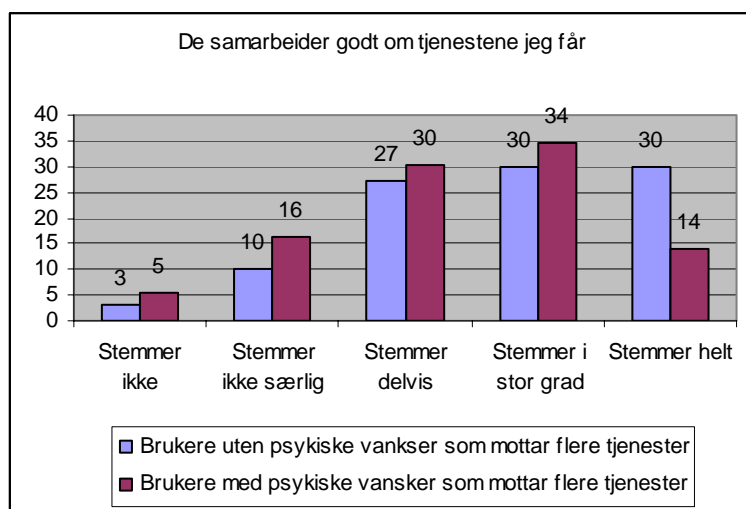
1) Antall ubesvarte = 48 (brukere uten psykiske vansker) og 21 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.28 Brukernes vurdering av informasjon om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=95) og brukere med psykiske vansker (N=94).

En av fire ungdommer (26 prosent) i utvalget opplever at de selv må finne ut hvilke tjenester som er aktuelle for dem ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Det er liten forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere som mottar flere tjenester.

SAMORDNING AV TJENESTENE

Figur 7.29 og 7.30 viser i hvilken grad brukerne opplever at tjenestene de mottar er samordnet og ansvarsforholdene avklart.

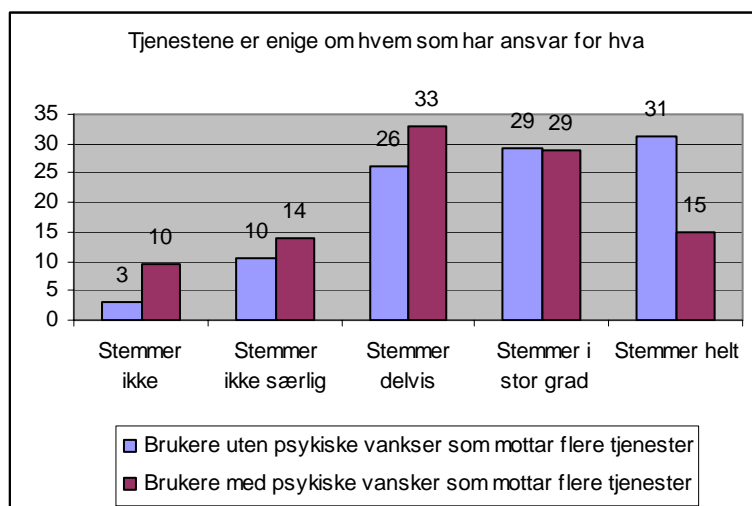


1) Antall ubesvarte = 43 (brukere uten psykiske vansker) og 22 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.29 Brukernes vurdering av samarbeidet mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=100) og brukere med psykiske vansker (N=93).

En av fem brukere (21 prosent) med psykiske vansker mener at det ikke er godt samarbeid mellom tjenestene som mottas ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig"). Tilsvarende tall for andre brukere er 13 prosent. Blant brukerne med psykiske vansker mener en klart mindre andel at påstanden om et godt samarbeid "stemmer helt" sammenliknet med andre brukere av flere tjenester.

Neste figur viser i hvilken grad ungdommene mener det er avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene.

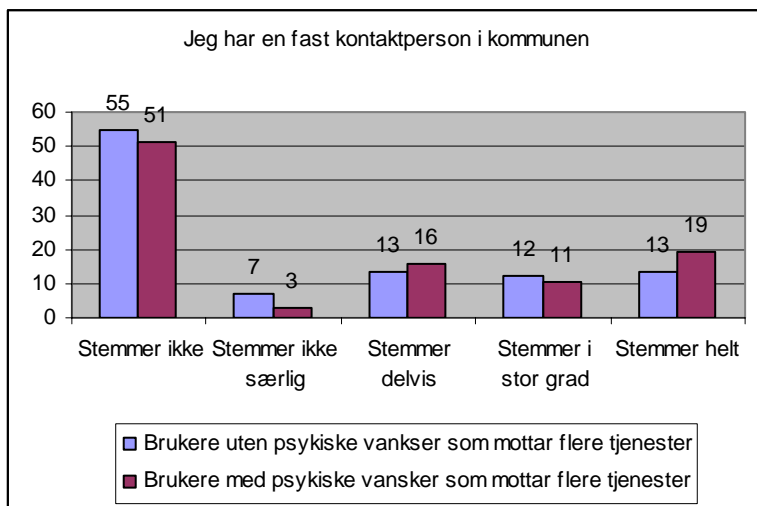


1) Antall ubesvarte = 47 (brukere uten psykiske vansker) og 21 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.30 Brukernes erfaringer i forhold til klare ansvarsforhold mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=96) og brukere med psykiske vansker (N=94).

Figur 7.30 viser at 44 prosent av brukerne med psykiske vansker opplever at ansvarsforholdene er avklart mellom tjenestene ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Tilsvarende tall for andre brukere er 60 prosent. Mange er dermed ikke helt tilfreds i forhold til klarhet i ansvarsfordelingen mellom tjenestene – dette gjelder en av fire blant brukerne med psykiske vansker.

Figur 7.31 viser om ungdommene har en fast kontaktperson i kommunen.



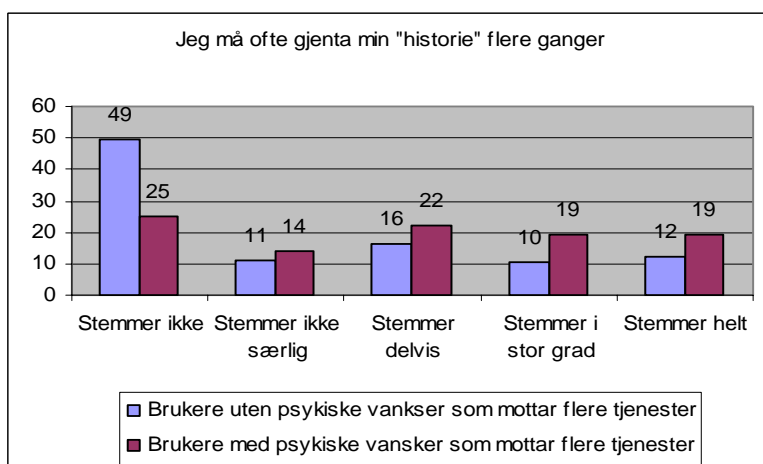
1) Antall ubesvarte = 44 (brukere uten psykiske vansker) og 21 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.31 Fast kontaktperson i kommunen. Brukere uten psykiske vansker (N=99) og brukere med psykiske vansker (N=94).

Figur 7.31 viser at over halvparten av begge utvalg ikke har en fast kontaktperson i kommunen. Her ser vi imidlertid en tendens til at brukere med psykiske vansker kommer noe bedre ut enn andre brukere av flere tjenester.

KONTINUITET I TJENESTENE

Figur 7.32 viser i hvilken grad brukerne opplever at informasjonen de gir tjenesteytende instans ivaretas.

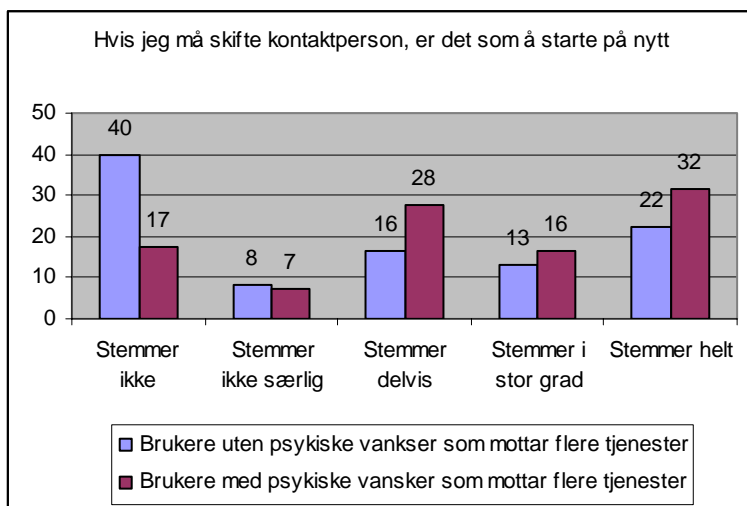


1) Antall ubesvarte = 46 (brukere uten psykiske vansker) og 16 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.32 Brukernes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=97) og brukere med psykiske vansker (N=99).

Blant brukerne med psykiske vansker mener 38 prosent at de ofte må gjenta sin "historie" i møte med tjenestene ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Dette gjelder for 22 prosent av andre brukere som mottar flere tjenester samtidig. For denne gruppen er det en klart større andel (49 prosent mot 25 prosent) som mener at det ikke stemmer at man ofte må gjenta informasjon til tjenestene.

Figur 7.33 viser hvordan skifte av kontaktperson ved tjenestene oppleves av brukerne.



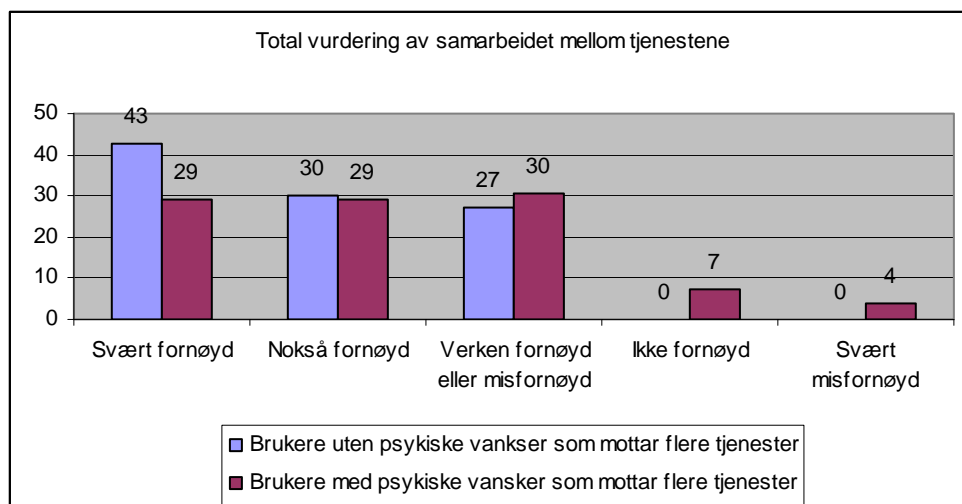
1) Antall ubesvarte = 58 (brukere uten psykiske vansker) og 17 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.33 Brukernes erfaring i forhold til skifte av kontaktperson. Brukere uten psykiske vansker (N=85) og brukere med psykiske vansker (N=98).

Nesten halvparten av brukere med psykiske vansker (48 prosent) mener at dersom man må skifte kontaktperson, er det som å starte på nytt i forhold til den aktuelle tjenesten ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). I tillegg mener 28 prosent i denne gruppen at dette stemmer delvis. Totalt vil dermed tre av fire brukere med psykiske vansker (76 prosent) i ulik grad oppleve skifte av kontaktperson som negativt. For andre brukere av flere tjenester, er tilsvarende tall 52 prosent.

7.2.4.2 Ungdommenes totale vurdering av samarbeidet mellom tjenestene

Avslutningsvis i undersøkelsen bes brukerne om å gi en total vurdering av samarbeid mellom tjenestene de er i kontakt med. Figur 7.34 viser ungdommenes totale vurdering av samarbeidet mellom tjenestene de er i kontakt med.



1) Antall ubesvarte = 66 (brukere uten psykiske vansker) og 33 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.34 Brukernes totale vurdering av samarbeid mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=77) og brukere med psykiske vansker (N=82).

Blant brukere med psykiske vansker er nær 60 prosent "svært fornøyd" eller "nokså fornøyd" med samarbeidet mellom tjenestene de er i kontakt med. Tilsvarende tall for andre brukere av flere tjenester er 74 prosent. I førstnevnte gruppe er 11 prosent "ikke fornøyd" eller "svært misfornøyd" med samarbeidet mellom tjenestene, mens ingen andre brukere vurderer samarbeidet på denne måten.

ANSVARSGRUPPE

I undersøkelsen forespørres brukerne om det er etablert en ansvarsgruppe for dem. Det er en klart større andel som har ansvarsgruppe blant brukere som har psykiske vansker (11 prosent) enn hva tilfelle er for andre brukere som mottar flere tjenester (to prosent). På grunn av at svært få i dette utvalget har ansvarsgruppe (N=3 og 10), vil vi ikke presentere tall for tilfredshet med ansvarsgruppen som samarbeidsform.

INDIVIDUELL PLAN

I undersøkelsen blir brukere som er i kontakt med flere tjenester spurt om det er utarbeidet en kommunal individuell plan for dem. Blant brukere med psykiske vansker har 11 prosent ferdig individuell plan og 5 prosent en plan under utarbeidelse. Tilsvarende tall for andre brukere med flere tjenester som enten har en ferdig plan eller plan under utarbeidelse, er to prosent.

7.3 Brukere av PP-tjenesten. Barn og ungdom under 16 år

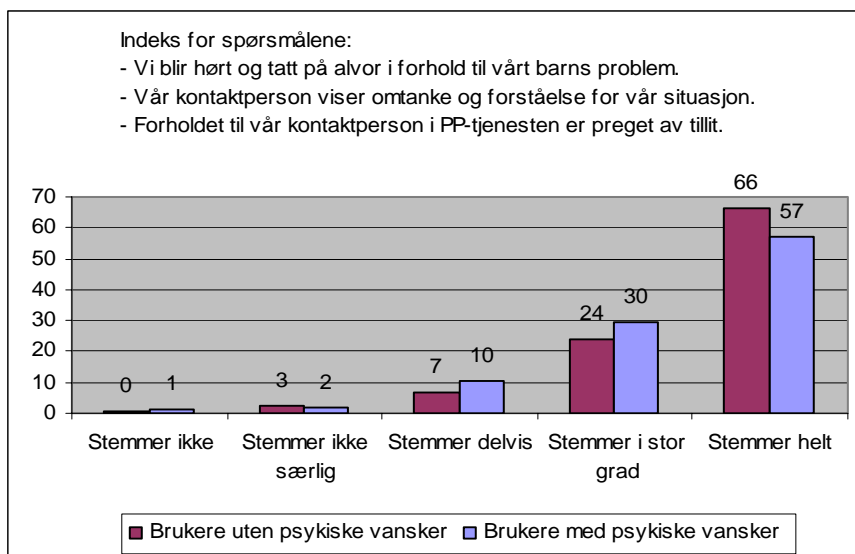
I denne delen av analysen presenteres tall for barn og ungdom under 16 år med psykiske vansker som i løpet av en 7-ukersperiode høsten 2004 var i kontakt med PP-tjenesten. I alt 1096 barn og ungdom (deres foresatte) sa seg villig til å delta i undersøkelsen.

7.3.1 Tilfredshet med PP-tjenesten. Foresattes vurdering

I spørreskjema presenteres noen påstander og spørsmål i forhold til hvordan barn, unge og deres foresatte opplever møtet med PP-tjenesten og i hvilken grad brukerne er tilfreds med tjenestetilbudet fra denne instansen. Ulike tema som berøres er hvordan møtet med PP-tjenesten oppleves, tilgjengelighet til tjenesten og informasjon fra tjenesten.

MØTE MED PP-TJENESTEN

Figur 7.35 viser hvordan foresatte opplever at PP-tjenesten tar imot og møter dem, og hvordan relasjonen til tjenesten er. Da flere spørsmål/påstander belyser samme tema viser figuren en grafisk framstilling av tre ulike spørsmål samlet i ett mål (indeks).

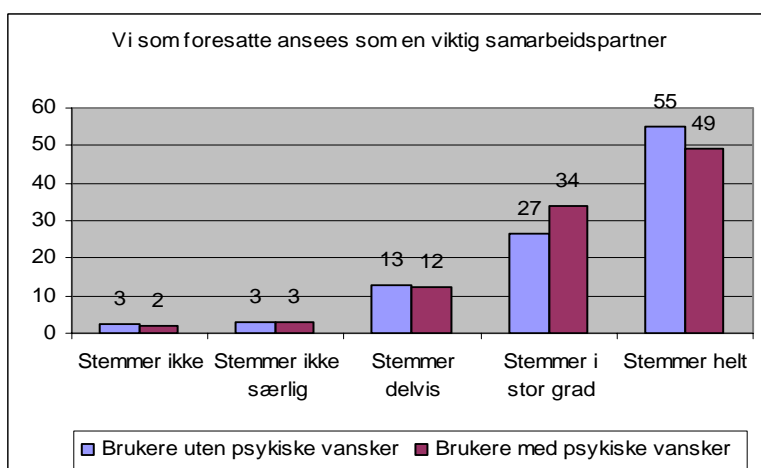


1) Antall ubesvarte = 4 (brukere uten psykiske vansker) og 19 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.35 Brukernes erfaringer i forhold til møtet med PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=218) og brukere med psykiske vansker (N=805).

En svært stor andel av foresatte opplever at de blir tatt på alvor i forhold til barnets problem, at det vises omtanke og forståelse fra PP-tjenestens side og at forholdet til tjenesten er preget av tillit. Både brukere med psykiske vansker og andre brukere oppgir dette for nesten 90 prosent av brukerne ("stemmer helt" eller "stemmer i stor grad"). Figur 7.35 viser imidlertid at det blant brukere med psykiske vansker er en noe mindre andel som mener at påstandene "stemmer helt".

Et annet sentralt spørsmål i forhold til tilfredshet med PP-tjenesten, er brukernes opplevelse av medvirkning i forhold til tjenesten. Figur 7.36 viser hvordan foresatte ansees som samarbeidspartnere av instansen.



1) Antall uaktuelle = 14 (brukere uten psykiske vansker) og 13 (brukere med psykiske vansker)

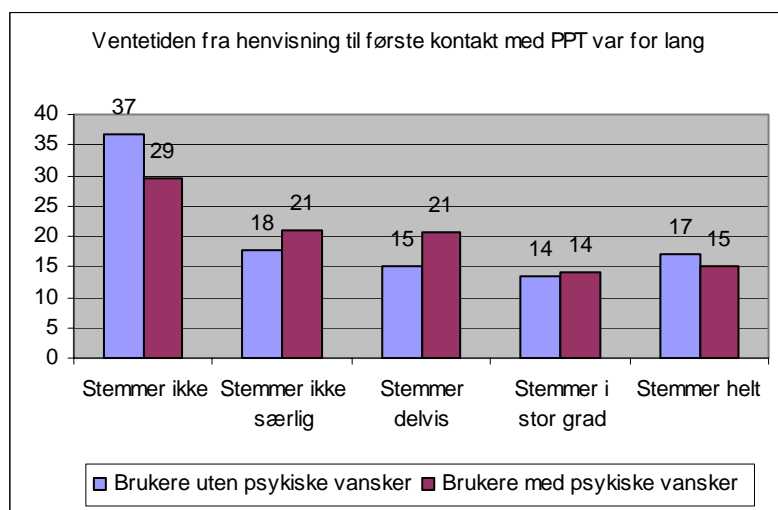
1) Antall ubesvarte = 8 (brukere uten psykiske vansker) og 20 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.36 Foresattes vurdering av hvordan de ansees som samarbeidspartner. Brukere uten psykiske vansker (N=195) og brukere med psykiske vansker (N=796).

I spørreskjema skal foresatte ta stilling til om de blir ansett som en viktig samarbeidspartner når det gjelder samarbeid mellom PP-tjenesten og barnehage /skole. Figur 7.36 viser at de aller fleste opplever at de blir ansett som en viktig samarbeidspartner fra PP- tjenestens side. For brukerne med psykiske vansker ser vi at 83 prosent mener at dette "stemmer helt" eller "i stor grad", mens tilsvarende tall for andre brukere er 82 prosent. I forhold til dette spørsmålet er det ubetydelige forskjeller mellom brukergruppene.

TILGJENGELIGHET TIL TJENESTEN

I hvilken grad brukerne opplever PP-tjenesten som en tjeneste med høy tilgjengelighet, er i denne undersøkelsen målt ved brukernes erfaringer angående ventetid fra henvisning til første kontakt med PP-tjenesten (figur 7.37), og i forhold til om omfanget av kontakt er tilstrekkelig (figur 7.38).

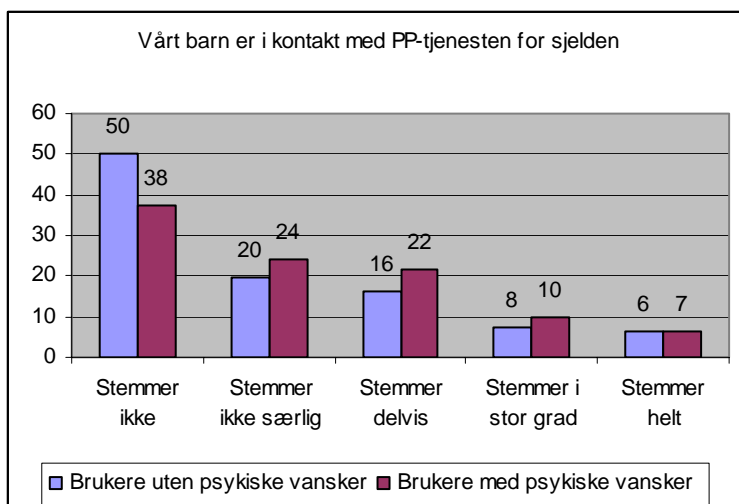


1) Antall ubesvarte = 1 (brukere uten psykiske vansker) og 13 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.37 Brukernes vurdering av ventetid fra henvisning til kontakt med PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=221) og brukere med psykiske vansker (N=811).

Figur 7.37 viser at omlag 30 prosent av foresatte mener ventetiden fra henvisning til første kontakt var for lang ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Videre ser vi at 21 prosent av brukere med psykiske vansker mener at dette "stemmer delvis". Dette betyr at halvparten av brukerne i varierende grad opplever at ventetiden er for lang.

Neste figur viser foresattes vurdering av omfanget av kontakten med PP-tjenesten.



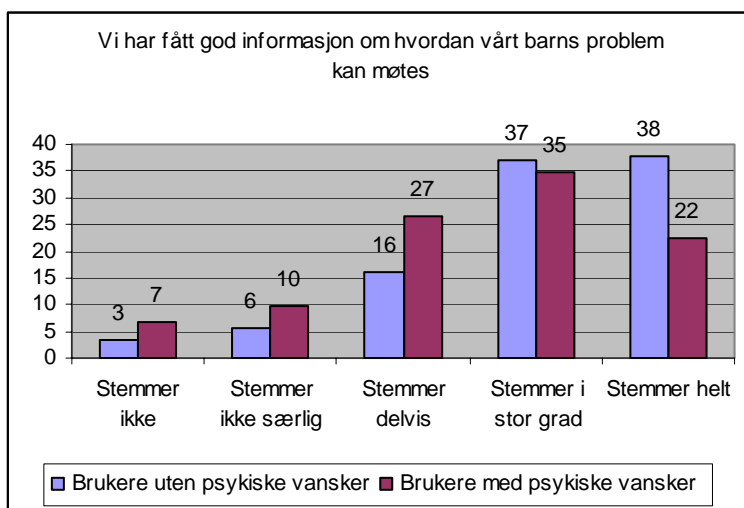
1) Antall ubesvarte = 11 (brukere uten psykiske vansker) og 35 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.38 Brukernes vurdering av omfanget av kontakt med PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=211) og brukere med psykiske vansker (N=789).

Når man er kommet i kontakt med PP-tjenesten ser det ut til at en større andel av foresatte er tilfreds med omfanget av tjenesten de mottar. Omlag 17 prosent av brukere med psykiske vansker mener at barnet er for sjelden i kontakt med tjenesten ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Det er en tydelig forskjell mellom de to gruppene i forhold til denne påstanden. Mens 38 prosent av brukere med psykiske vansker mener at påstanden ikke stemmer, gjelder dette for halvparten av de andre brukerne.

INFORMASJON

I figur 7.39 presenteres foresattes vurdering av informasjonen fra PP-tjenesten om barnets problem og hvordan dette eventuelt kan møtes med hjelpetiltak.



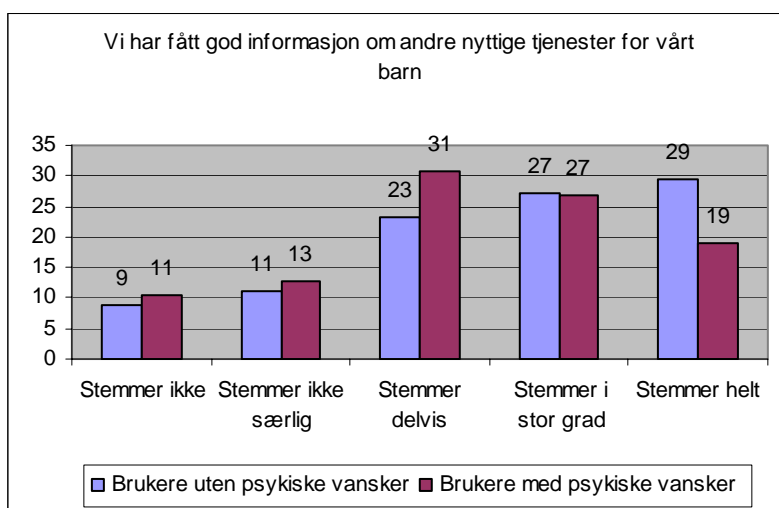
1) Svarkategorien uaktuelt = 7 (brukere uten psykiske vansker) og 15 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 4 (brukere uten psykiske vansker) og 18 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.39 Foresattes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten angående barnets vansker. Brukere uten psykiske vansker (N=211) og brukere med psykiske vansker (N=791).

Blant brukere med psykiske vansker mener 22 prosent at de har fått god informasjon om hvordan deres barns problem kan møtes ("stemmer helt"). Tilsvarende tall for andre brukere 37 prosent. Til tross for at en stor andel av begge utvalg er helt eller delvis fornøyd med informasjonen om hvordan barnets problem kan møtes, ser vi at 17 prosent av brukere med psykiske vansker mener at de ikke har fått god informasjon ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

Neste figur viser foresattes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten om andre nyttige tjenester for barnet.



1) Svarkategorien uaktuelt = 34 (brukere uten psykiske vansker) og 34 (brukere med psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 8 (brukere uten psykiske vansker) og 28 brukere med psykiske vansker)

Figur 7.40 Foresattes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten om andre tjenester. Brukere uten psykiske vansker (N=180) og brukere med psykiske vansker (N=762).

Når det gjelder informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for barnet, ser vi samme tendens som i figur 7.39. Andelen brukere med psykiske vansker er mindre tilfreds enn andre brukere. Mens 19 prosent av brukere med psykiske vansker mener informasjonen om andre tjenester har vært god, mener 29 prosent av andre brukere dette.

7.3.2 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med PP- tjenesten. Foresattes vurderinger.

Tabell 7.9 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra henholdsvis foresatte til barn med psykiske vansker og foresatte til andre barn, som er brukere av PP- tjenesten. Det er fokusert på følgende aspekter ved tilbudet; tilgjengelighet, medvirkning, informasjon fra tjenesten, og samordning og samhandling mellom tjenester. Tabellen presenterer andel brukere som har rapportert at de er svært fornøyd/nokså fornøyd med de ulike aspektene ved tilbudet.

Tabell 7.9 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte til brukere av PP- tjenesten. Andel tilfredse brukere.

Tema/variabler	Tilfredshet – prosentandel tilfredse brukere		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n)	Andre brukere (n)	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor i forhold til barnets problem	85 (692)	90 (199)	3,4
Opplever å bli ansett som samarbeidspartner	83 (662)	82 (159)	0,3
Tid avsatt ved timeavtale	89 (711)	95 (205)	6,8**
Hyppighet av kontakt med tjenesten	62 (488)	70 (148)	4,9*
Har fått god informasjon om hvordan problemet kan møtes	57 (450)	75 (158)	22,6**
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	46 (350)	57 (102)	6,7*
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester	68 (399)	79 (77)	5,4*

**p<0.001, *p<0.05

Foresatte som har barn med psykiske vansker er i mindre grad tilfredse enn andre foresatte, med tilgjengeligheten til tjenesten (tid avsatt og hyppighet av kontakt med tjenesten), med den informasjon de får, samt med samarbeidet og samordningen mellom tjenester.

7.3.3 Faktorer relatert til brukernes tilfredshet i møtet med PP -tjenesten. Foresattes vurderinger.

Tabell 7.10 viser resultater av en analyse av faktorer relatert til tilfredshet med møtet med PP- tjenesten for foresatte til barn med psykiske vansker (se Vedlegg metode, side 39).

Tabell 7.10 Faktorer relatert til foresattes tilfredshet med møtet med PP- tjenesten. Barn med psykiske vansker. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn	Variabler	Andel tilfredse (n)	X ²
Kjønn	Gutt	57 (327)	0,6
	Jente	60 (117)	
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	Små	58 (113)	0,04
	Tydelige/alvorlig	57 (346)	
Foresattes utdanningsnivå	Lavt	58 (250)	0,5
	Høyt	56 (196)	
Kommunestørrelse	Stor	61 (137)	0,04
	Liten	61 (184)	
Opplever å ha kapasitetsproblemer	I stor grad	59 (283)	0,7
	I liten grad	65 (42)	
Organisert i fellestjeneste med andre	Ja	60 (48)	0,3
	Nei	57 (411)	
Tjenesten er styrket siste 2 år	Ja	66 (152)	9,6**
	Nei	54 (307)	

** p<0.01. Note: Følgende variabler er ikke tatt med i analysen på grunnlav lavt n: Kjønn (ant antall gutter), Kommunene har etablert familiesenter, kommunene er styrket med midler fra Opptreppingsplanen. Rapportering av kapasitetsproblemer gjelder i arbeid direkte med enkeltpersoner.

Resultatene viser at det er en statistisk signifikant høyere andel tilfredse brukere ved PP-tjenestekontor som er styrket i løpet av de to siste årene, sammenlignet med brukere ved PP- tjeneste som ikke er styrket. Ingen av øvrige variablene som inngår i analysen er statistisk signifikant relatert til brukernes grad av tilfredshet med PP- tjenesten.

7.3.4 Foresattes vurdering av samhandling mellom instanser

I undersøkelsen kartlegges også omfanget av barn og unge som er i kontakt med flere instanser enn PP-tjenesten. Formålet med denne delen er å kunne si noe om samarbeid, samordning og koordinering av tjenester til grupper som har behov for flere tjenester, og tilfredsheten blant brukerne i forhold til dette temaet.

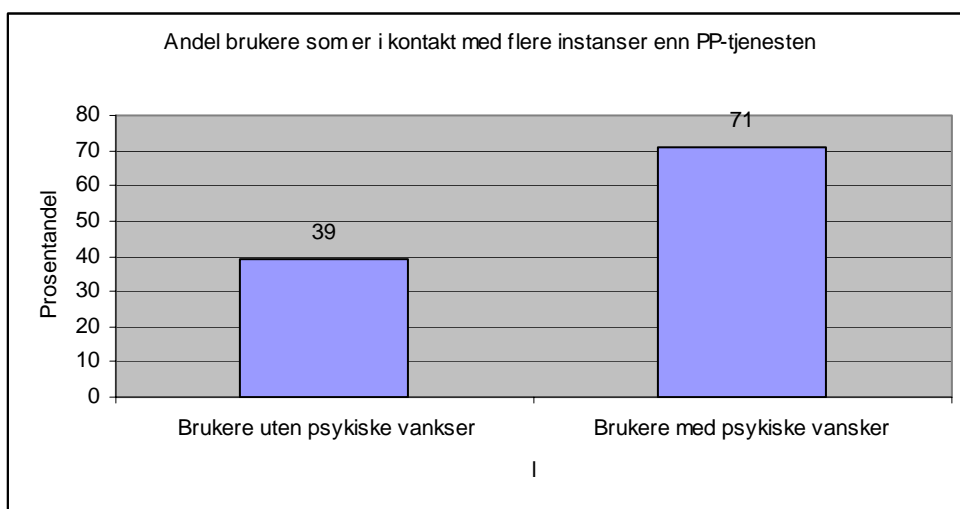
OMFANG AV SAMTIDIGHET I TJENESTETILBUD

Tabell 7.11 og figur 7.41 viser hvor stor andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn PP-tjenesten / skolehelsetjenesten.

Tabell 7.11 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn PP-tjenesten / skolehelsetjenesten.

	Brukere uten psykiske vansker		Brukere med psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Brukere som mottar flere tjenester	86	39	587	71
Brukere som ikke mottar flere tjenester	136	61	237	29
Totalt antall brukere	222	100	824	100

2) Antall ubesvarte i forhold til psykiske vansker = 50.



Figur 7.41 Prosentandel brukere som er i kontakt med flere instanser enn PP-tjenesten. Brukere uten psykiske vansker (N=86) og brukere med psykiske vansker (N=587).

Av alle brukere med psykiske vansker som var i kontakt med PP-tjenesten i registreringsperioden, mottok 587 brukere eller 71 prosent tjenester fra flere instanser. For andre brukere er tilsvarende tall 86 brukere og 39 prosent. Dette betyr at det er vanligere for brukere med psykiske vansker å være i kontakt med flere tjenester enn for andre brukere av PP-tjenesten. I analysen av tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene ser vi adskilt på disse to gruppene.

Tabell 7.12 viser hvilke tjenester brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til PP-tjenesten.

Tabell 7.12 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (N=587).

	Antall brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester	Prosentandel brukere som mottar ulike tjenester
Helsestasjon/skoleh.tj.	240	41
Sosialtjeneste	61	10
Fastlege	282	48
Støttekontakt	147	25
Sosiallærer/rådgiver	129	22
BUP	242	41
Barnevern	120	20
Habiliteringstjeneste	142	24
Sykehus (somatisk)	130	22
Andre	71	12
Totalt	1 564	-

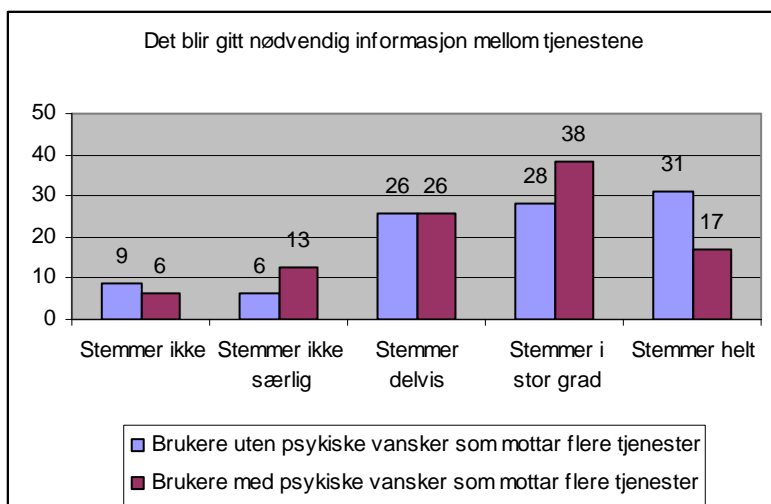
For brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester, er 1564 tjenstekontakter registrert for de 587 brukere. Dette viser at hver bruker i gjennomsnitt er i kontakt med 2,7 tjenester utenom kontakt med PP-tjenesten. Fastlegen er den enkelttjenesten flest brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til PP-tjenesten (48 prosent), mens 41 prosent mottar tjenester fra helsestasjon/skolehelsetjeneste og psykisk helsevern for barn og unge (BUP). En av fire brukere har støttekontakt og nesten like mange er i kontakt med habiliteringstjenesten. En av fem er i kontakt med barnevernet, somatisk sykehus og sosiallærer/rådgiver på skolen.

7.3.4.1 Tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenester

I undersøkelsen ble brukerne spurt om de var fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering av de tjenestene barnet var i kontakt med. For at ulike instanser som yter tjenester til samme bruker skal kunne lykkes i å samordne sine tilbud, vil faktorer som informasjonsutveksling, avklarte ansvarsforhold og kontinuitet i tjenestene være sentrale. I spørreskjema bes brukerne om å ta stilling til en del påstander som omhandler de ulike sidene av tema samarbeid/samordning.

INFORMASJON

Figur 7.42 viser hvordan foresatte vurderer informasjonen som blir gitt mellom tjenestene.

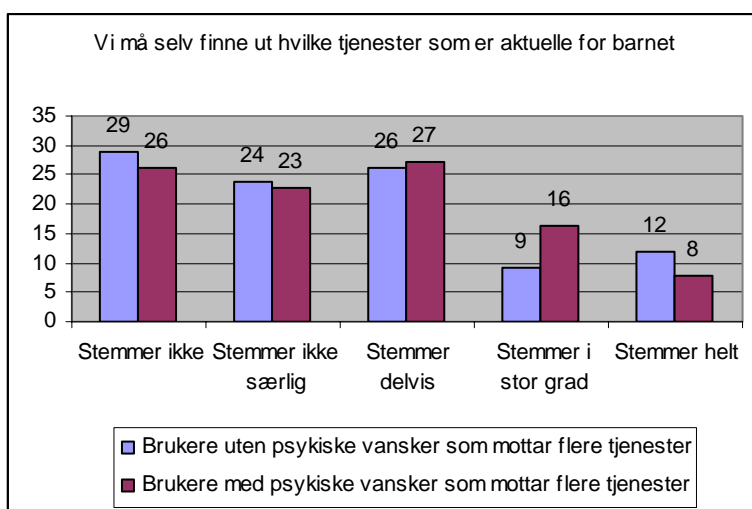


1) Antall ubesvarte = 5 (brukere uten psykiske vansker) og 23 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.42 Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=81) og brukere med psykiske vansker (N=564) som mottar flere tjenester.

Over halvparten av foresatte til begge grupper mener det blir gitt nødvendig informasjon mellom de aktuelle tjenestene som brukerne mottar ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). En klart mindre andel av foresatte til brukere med psykiske vansker mener imidlertid at dette stemmer helt. I denne gruppen mener nesten en av fem at informasjonsutvekslingen mellom tjenestene ikke er god nok ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

Figur 7.43 viser i hvilken grad foresatte opplever at de selv må innhente informasjon om aktuelle tjenester for barnet.



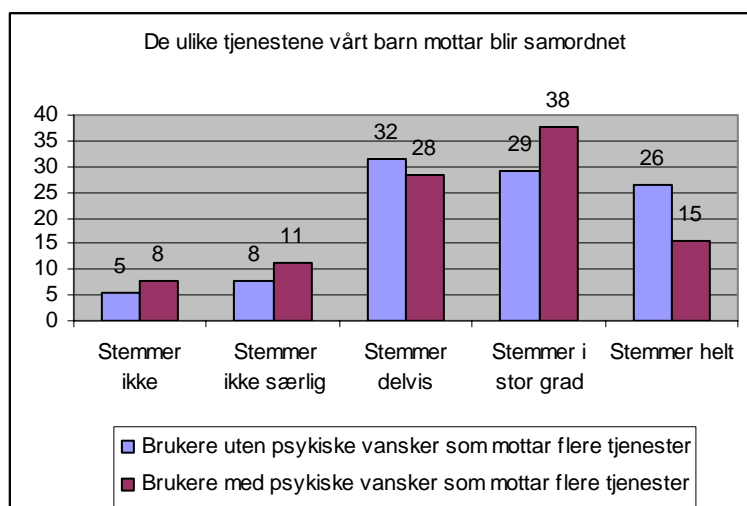
1) Antall ubesvarte = 10 (brukere uten psykiske vansker) og 43 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.43 Foresattes vurdering av informasjon om aktuelle tjenester for barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=76) og brukere med psykiske vansker (N=544) som mottar flere tjenester.

Omlag 24 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker opplever at de selv må finne ut hvilke tjenester som er aktuelle for barnet deres ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Tilsvarende tall for brukere uten psykiske vansker er 21 prosent. I tillegg ser vi at mer enn en av fire brukere mener at dette stemmer delvis.

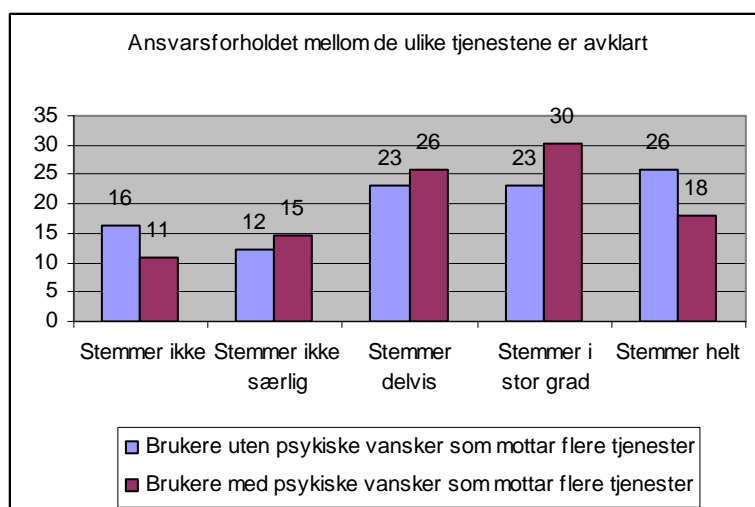
SAMORDNING AV TJENESTENE

Figur 7.44 og 7.45 viser i hvilken grad brukerne opplever at tjenestene de mottar er samordnet og at ansvarsområdene er avklart.



1) Antall ubesvarte = 10 (brukere uten psykiske vansker) og 36 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.44. Foresattes vurdering av samordningen av tjenestene til barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=76) og brukere med psykiske vansker (N=551) som mottar flere tjenester.

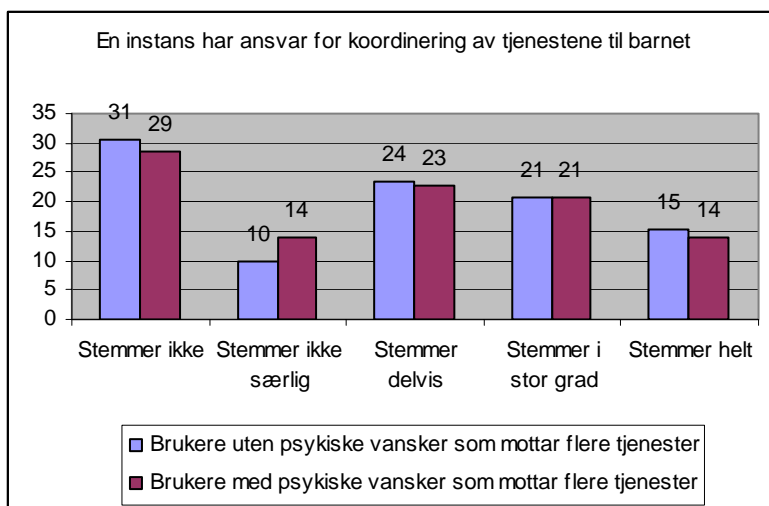


1) Antall ubesvarte = 12 (brukere uten psykiske vansker) og 47 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.45. Foresattes vurdering av avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=74) og brukere med psykiske vansker (N=540) som mottar flere tjenester.

Figurene viser at omtrent halvparten av brukerne av flere tjenester opplever at ansvarsforholdene er avklart og tjenestene samordnet ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Blant brukere med psykiske vansker er det imidlertid en klart mindre andel som mener dette stemmer helt. I denne gruppen er det også flere brukere som ikke er tilfredse – en av fire mener at ansvarsforholdene ikke er avklart og en av fem mener at tjenestene ikke er samordnet.

Figur 7.46 viser om en instans har ansvar for koordinering av tjenestene til barnet.



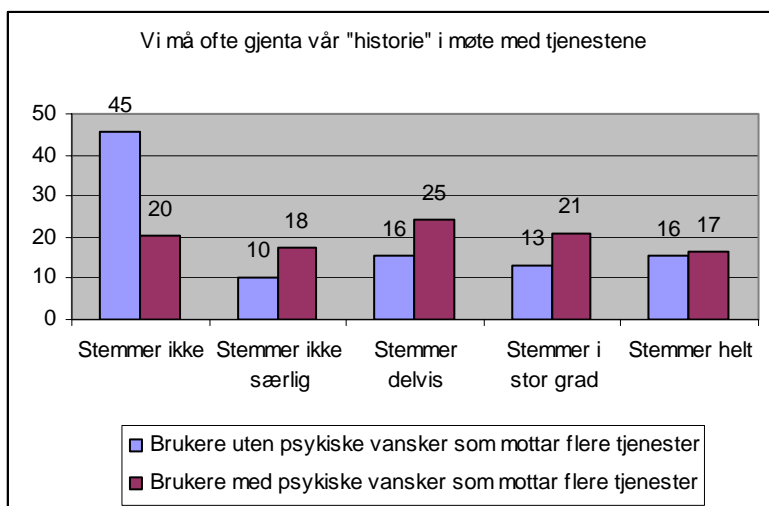
1) Antall ubesvarte = 14 (brukere uten psykiske vansker) og 65 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.46 Foresattes vurdering av koordineringsansvar for tjenestene til barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=72) og brukere med psykiske vansker (N=522) som mottar flere tjenester.

Figuren viser at over 40 prosent av begge utvalg mener at en instans ikke har ansvaret for koordineringen av tjenestene til barnet ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig"). Kun 14 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker mener en instans har koordineringsansvar.

KONTINUITET I TJENESTENE

Figur 7.47 viser i hvilken grad foresatte opplever at informasjonen de gir tjenesteytende instans ivaretas.

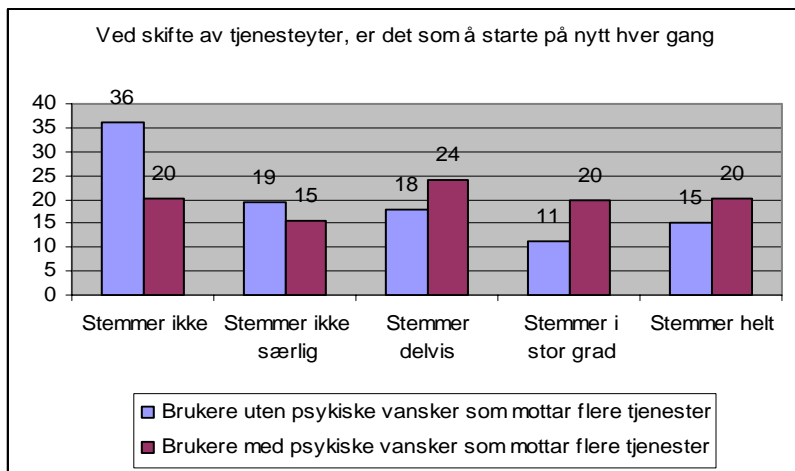


1) Antall ubesvarte = 9 (brukere uten psykiske vansker) og 28 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.47 Foresattes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Brukere uten psykiske vansker (N=77) og brukere med psykiske vansker (N=559) som mottar flere tjenester.

Hele 38 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker mener at de ofte må gjenta sin historie i møte med tjenestene ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"). Dette gjelder også for nesten 30 prosent av andre brukere som mottar flere tjenester. Men for

denne gruppen er det også en større andel (45 prosent) som mener at dette ikke stemmer i særlig grad. Omtrent tilsvarende tall ser vi for påstanden "Ved skifte av tjenesteyter, er det som å starte på nytt hver gang". Dette vises grafisk i figur 7.48.

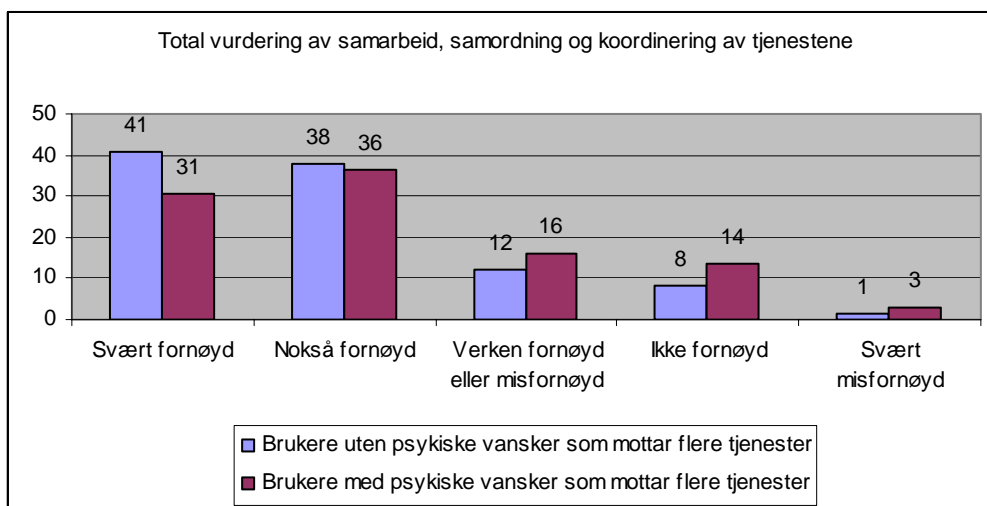


1) Antall ubesvarte = 14 (brukere uten psykiske vansker) og 67 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.48 Foresattes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Brukere uten psykiske vansker (N=72) og brukere med psykiske vansker (N=520) som mottar flere tjenester.

7.3.4.2 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene som barnet er i kontakt med

Avslutningsvis i undersøkelsen bes de foresatte om å gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene barnet deres mottar. Resultatene som presenteres i figur 7.49.



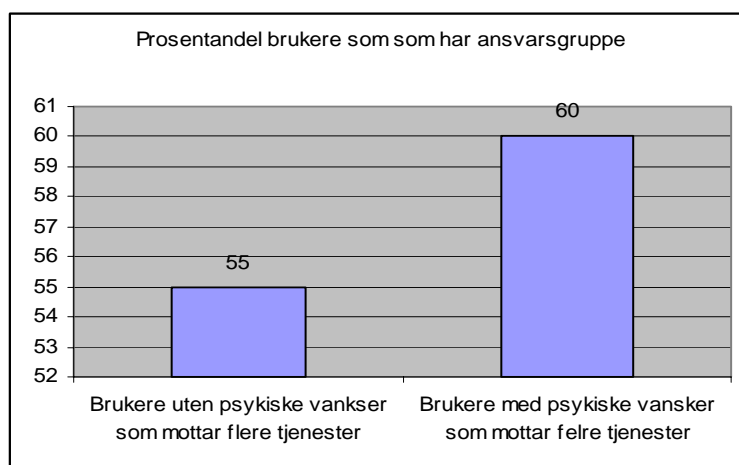
1) Antall ubesvarte = 12 (brukere uten psykiske vansker) og 39 (brukere med psykiske vansker).

Figur 7.49 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene til barnet. Brukere uten psykiske vansker (N=74) og brukere med psykiske vansker (N=548) som mottar flere tjenester.

Blant foresatte til brukere med psykiske vansker er 67 prosent svært eller nokså fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene som barnet deres mottar, mens 17 prosent er "ikke fornøyd" eller "svært misfornøyd". Tilsvarende tall for andre brukere av flere tjenester er henholdsvis 79 prosent og ni prosent.

ANSVARSGRUPPE

I undersøkelsen forespørres brukerne om det er etablert ansvarsgrupper og om det eventuelt er utnevnt en koordinator for denne gruppen. Figur 7.50 viser andelen brukere som har ansvarsgruppe blant brukere av PP-tjenesten som mottar flere tjenester.



1) Antall ubesvarte = 13 (brukere uten psykiske vansker) og 93 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.50 Er det etablert en ansvarsgruppe for barnet deres? Brukere uten psykiske vansker som mottar flere tjenester (N=73) og brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester (N=494).

Av brukere som er i kontakt med flere tjenester er det en noe større andel som har ansvarsgruppe blant brukere med psykiske vansker. Figuren viser at dette gjelder for 60 prosent av førstnevnte gruppe, mens tilsvarende tall for andre brukerne med flere tjenester er 55 prosent.

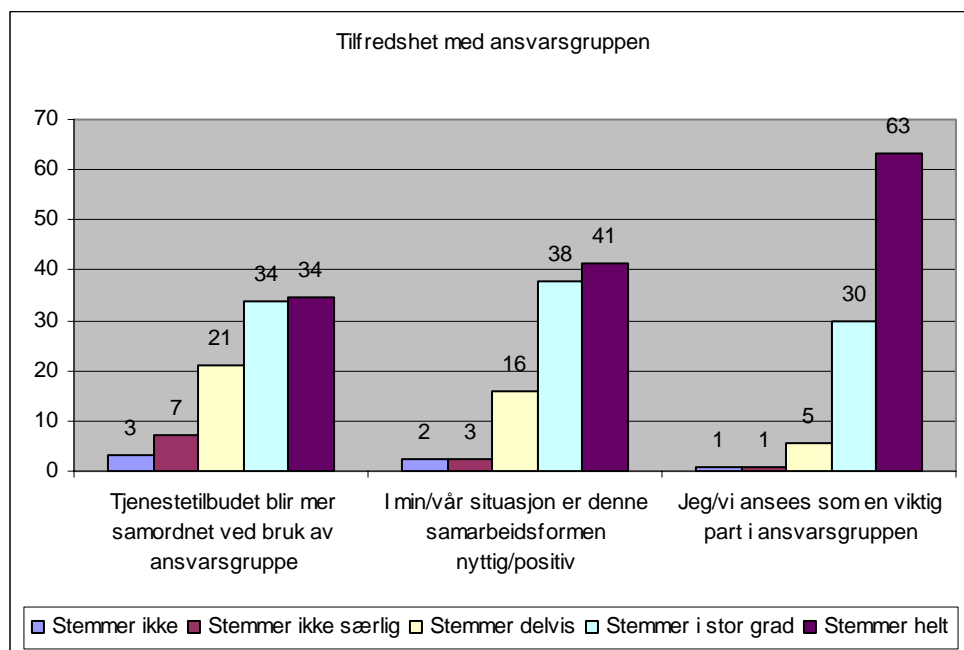
For de brukerne som har ansvarsgruppe, viser tabell 7.13 at 74 prosent av brukere med psykiske vansker og 75 prosent av andre brukere har fått utnevnt koordinator for gruppen.

Tabell 7.13 Er det utnevnt en koordinator/primærkontakt for ansvarsgruppen?

	Brukere uten psykiske vansker som mottar flere tjenester og har ansvarsgruppe		Brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester og har ansvarsgruppe	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	30	75	219	74
Nei	8	20	50	17
Totalt	38	95	269	91
Ikke besvart	2	5	25	9
Total	40	100	294	100

TILFREDSHET MED ANSVARSGRUPPE

Brukerne som svarte bekreftende på at de hadde ansvarsgruppe, ble i undersøkelsen videre forespurt om å ta stilling til en del påstander om ansvarsgruppen. I denne delen av analysen ser vi kun på brukere med psykiske vansker, da utvalget for andre brukere med ansvarsgruppe var svært lite (N=40). I figur 7.51 og 7.52 presenteres dette grafisk.



1) Antall ubesvarte = 21, 20 og 20 (brukere med psykiske vansker)

Figur 7.51 Brukernes tilfredshet med ansvarsgruppe som samarbeidsform. Brukere med psykiske vansker (N=273, N=274, N=274)

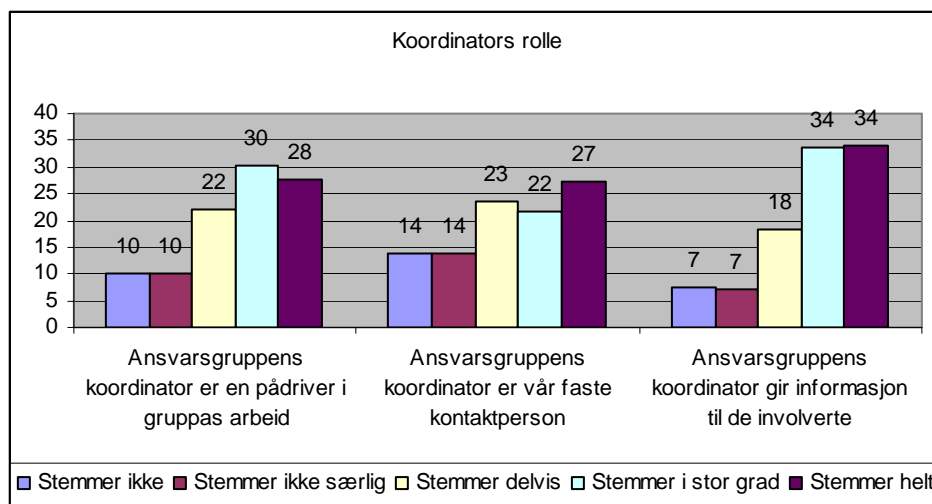
Figur 7.51 viser tre påstander som belyser tilfredshet med ansvarsgruppen blant brukere med psykiske vansker. Et stor andel brukere mener tjenestetilbudet blir mer samordnet ved bruk av ansvarsgruppe. Mens 68 prosent mener at dette "stemmer helt" eller "i stor grad" mener 10 prosent at dette ikke er tilfelle ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

Videre ser vi at 79 prosent mener at det stemmer at denne samarbeidsformen er nyttig i deres situasjon ("stemmer helt" eller "stemmer i stor grad"). Kun en liten andel mener dette ikke stemmer (5 prosent).

Over 90 prosent av brukerne med psykiske vansker som har ansvarsgruppe, opplever at de ansees som en viktig part i ansvarsgruppen.

Ansvarsgruppe er en samarbeidsform som foresatte til brukere med psykiske vansker har tydelige positive erfaringer med. Det ser ut til at foresatte anser ansvarsgruppen som en arena hvor de blir hørt og tatt på alvor i forhold sine behov.

Ansvarsgruppas koordinator er en sentral person i gruppas arbeid, både i forhold til informasjonsutveksling, samordning og framdrift i arbeidet. I figur 7.52 ser vi en grafisk framstilling av brukernes skåre i forhold til tre påstander om koordinators rolle.



Figur 7.52 Brukernes vurdering av ansvarsgruppas koordinator. Brukere med psykiske vansker (N=35, N=37, N=38)

"Ansvarsgruppas koordinator er en pådriver i gruppas arbeid" er en av påstandene brukerne har tatt stilling til. Blant foresatte mener 58 prosent at denne påstanden om koordinatoren er riktig ("stemmer helt" eller "i stor grad"). Omlag 20 prosent av brukerne mener dette "ikke stemmer" eller "stemmer ikke særlig".

Det ser ikke ut til at det er noen automatikk i at ansvarsgruppens koordinator er brukernes faste kontaktperson. For hele 28 prosent er dette ikke tilfelle ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

Koordinator har en mer sentral rolle når det gjelder å informere de andre involverte tjenester. Her mener 68 prosent av foresatte at koordinator utfører denne funksjonen ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"), mens 14 prosent mener dette ikke er tilfelle ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

INDIVIDUELL PLAN

I undersøkelsen blir foresatte til brukere som er i kontakt med flere tjenester spurt om det er utarbeidet en kommunal individuell plan for barnet. Blant brukere med psykiske vansker har en av fire en ferdig individuell plan (26 prosent). For 18 prosent av brukerne er en slik plan under utarbeidelse.

7.4 Analyser av forskjeller mellom brukergrupper i vurderinger av samarbeid og kontinuitet i tjenestene



Tabell 7.14 presenteres brukernes erfaringer med kontinuitet i tjenestene. I tabellen sammenlignes brukere med psykiske vansker og andre brukere.

Tabell 7.14 Forskjeller mellom brukergrupper i vurdering av kontinuitet i tjenester. Brukere av flere tjenester.

Vi må ofte gjenta vår historie i møtet med tjenestene/ Jeg må ofte fortelle "min historie" flere ganger	Andel som har svart "Stemmer helt"/"stemmer i stor grad"		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n)	Andre brukere (n)	
Foresatte helsestasjon	44 (48)	25 (104)	15,5**
Ungdommer helsestasjon	38 (38)	21 (22)	7,0**
Foresatte PP- tjenesten	38 (210)	29 (22)	2,3

**p<0.001, *p<0.05.

Resultatene indikerer at brukere med psykiske vansker ved helsestasjoner- og skolehelsetjeneste, både foresatte og ungdommer, i større grad enn andre brukere opplever manglende kontinuitet i tjenestetilbudet, sammenlignet med andre brukere.

Tabell 7.15 viser brukergruppens totale vurderinger av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene. Tabellen viser andel respondenter, blant de som er brukere av flere tjenester, som er svært fornøyde eller nokså fornøyde. Brukere med psykiske vansker sammenlignes med andre brukere, ved henholdsvis helsestasjoner, - og skolehelsetjeneste, og ved PP- tjenesten.

Tabell 7.15 Forskjeller mellom brukergrupper i total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene. Brukere av flere tjenester.

Hvordan vil du/dere totalt sett vurdere samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene?	Andel som er " svært fornøyde"/" nokså fornøyde"		X ²
	Brukere med psykiske vansker (n)	Andre brukere (n)	
Foresatte helsestasjon	62 (70)	73 (342)	5,6*
Ungdommer helsestasjon	59 (48)	74 (61)	4,1*
Foresatte PP-tjenesten	67 (368)	78 (58)	3,8*

*p<0.05

Tabellen viser at brukere med psykiske vansker, som er brukere av flere tjenester, i mindre grad enn andre brukere er fornøyde med samarbeidet, samordningen og koordineringen mellom tjenester.

7.5 Faktorer relatert til brukernes grad av tilfredshet med samarbeid og samordning av tjenester

Tabell 7.16 viser resultater av en analyse blant brukere ved PP- tjenesten, av faktorer relatert til tilfredshet med samarbeid og samordning av tjenester. (se metode, side 40).

Tabell 7.16 Tilfredshet med samarbeid mellom tjenester for barn med psykiske vansker. Etter kjennetegn ved brukere og forhold ved tjenesteytende instans. Foresattes vurderinger PP- tjenesten. Andel fornøyde brukere.

Kjennetegn	Variabler	Andel fornøyde (n)	X ²
Barnets kjønn	Gutt	62 (239)	0,01
	Jente	63 (81)	
Foresattes utdanningsnivå	Lavt	68 (183)	7,0 **
	Høyt	57 (139)	
Utarbeidet individuell plan for bruker	Ja	69 (161)	12,6**
	Nei	51 (89)	
Etablert ansvarsgruppe for bruker	Ja	64 (180)	1,0
	Nei	59 (93)	
Tjenesten har kapasitetsproblemer	Ja	64 (220)	0,5
	Nei	61 (112)	
PPT er styrket siste to år	Ja	65 (89)	0,7
	Nei	62 (243)	
PPT inngår i fellestjeneste med andre	Ja	63 (30)	0
	Nei	63 (302)	

** p<0.01.

Resultatene viser at andelen fornøyde er statistisk signifikant lavere i gruppen foresatte med høy utdanning. Videre viser resultatene at brukere som har fått utarbeidet, - eller planlagt utarbeidet en individuell plan, er statistisk signifikant mer tilfredse enn brukere som ikke har en individuell plan.

I binær logistisk regresjonsanalyse er foresattes utdanningsnivå, og hvorvidt bruker har en individuell plan signifikante prediktorer for tilfredshet med samordning mellom tjenester (Tabell 7.17).

Tabell 7.17 Faktorer som predikerer brukernes tilfredshet med samordning mellom tjenester. PP- tjenesten.

Variabler/prediktorer	B	SE	Wald	Odds ratio
Utdanningsnivå / lavt				
Høyt	-0,5	0,2	4,0	0,6*
Bruker har individuell plan/nei				
Ja	0,7	0,3	7,8	2,1**

* = p<0,5, ** p<0.01

Når foresatte har høy utdanning er det en statistisk signifikant mindre sannsynlig at de er fornøyd med samordningen av tjenesten (OR=0,6). Når bruker har en individuell plan er det en statistisk signifikant økt sannsynlighet for fornøydhet (OR=2,1)

8 Vurdering

MANGE ER FORNØYD MED SAMHANDLING MELLOM TJENESTER – FORTSATT FORBEDRINGSPOTENSIALE

Denne brukerundersøkelsen viser at de fleste brukere av helsestasjons- og skolehelsetjenesten og PP-tjenesten er fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene de er i kontakt med. En ikke ubetydelig andel brukere er imidlertid "verken fornøyd eller misfornøyd". Dette betyr at det er rom for forbedringer i forhold til samhandling mellom tjenester, slik at flere brukere kan motta enhetlige og koordinerte tjenestetilbud. I hvilken grad de tjenesteytende instansene og aktørene greier å koordinere sin virksomhet, sørge for kontinuitet og samordning av tiltak, kan være av avgjørende betydning for om barnet og familien får den hjelpen de har behov for. Tjenestenes evne til å samarbeide, samordne og koordinere sin virksomhet i forhold til tiltak og tjenester, vil også være av forebyggende betydning og kan være avgjørende for barns videre utvikling og muligheter. Betydningen av sammenhengende behandlings- og tiltakskjeder for foreldres tilfredshet med tjenestetilbudet, er også dokumentert fra internasjonal forskning (Heflinger m fl., 1996). Økt samhandling mellom virksomheter lokalt, og mellom virksomheter på ulike forvaltningsnivå, er et prioritert politisk område (Sørhaug, 2004; Nordisk Ministerråd, 2001). Et viktig siktemål i Opptrappingsplanen er å legge grunnlag for en utbedring av bristene i behandlingsskjeden for mennesker med psykiske problemer.

BRUKERE MED PSYKISKE VANSKER ER MINDRE TILFREDSE

Brukere med psykiske vansker skårer lavere på nesten samtlige mål for tilfredshet med samhandling mellom tjenester, sammenliknet med andre brukere. Dette gjelder både brukernes totale vurdering, og vurderinger av tema som belyser deler av problemstillingen.

KONTINUITET I TJENESTENE

Når det gjelder stabilitet og kontinuitet i tjenestene viser resultatene at nesten halvparten av brukere med psykiske vansker opplever at de ofte må gjenta sin "historie" i møte med tjenestene. På samme måte oppleves skifte av tjenesteytere som negativt for en tilsvarende stor andel. For brukere som er i kontakt med flere tjenester, vil kontinuitet i tjenestene oppleves som viktig. Å kunne bygge opp stabile relasjoner til tjenesteytere og instanser over tid, vil være sentralt for brukernes opplevelse av og tilfredshet med tjenestene. Videre vil det være viktig at det finnes systemer og mekanismer som ivaretar informasjonen som er gitt fra brukerne. Å stadig måtte gjenta sin "historie" vil trolig virke utmattende og redusere brukernes tillit til tjenestene.

TILFREDSHET MED TJENESTETILBUDET

Når det gjelder tilfredshet med PP-tjenesten og helsestasjon- og skolehelsetjenesten, viser resultater fra undersøkelsen at brukerne i stor grad er tilfredse med tjenestetilbudet de får. Svært mange, spesielt ungdom opplever at de blir hørt og tatt på alvor, at det vises omtanke og forståelse for deres situasjon og at forholdet til tjenesteytere er preget av tillit. Helsestasjon- og skolehelsetjenesten oppleves til dels som et lavterskeltilbud hvor helse-søster kan nås utenom avtalte timer, og hvor disponibel tid ved konsultasjon oppleves som

tilstrekkelig. Samtidig ønsker over halvparten av ungdommene hyppigere kontakt med helsesøster. Dette kan bety at helsestasjonstjenesten ikke fremstår så tilgjengelig som ønskelig, men kan også være et signal fra brukerne om at tjenesten oppleves som nyttig og attraktiv, og imøtekommer et behov hos brukerne. Brukere med psykiske vansker rapporterer konsekvent lavere tilfredshet enn andre brukere også i forhold til spørsmål om tilgjengelighet.

Ved PP-tjenesten opplever et mindretall at barnet er i kontakt med tjenesten for sjelden. Omtrent halve utvalget mener imidlertid at ventetiden er for lang fra henvisning til første kontakt. Det er ikke forskjeller mellom brukergruppene i spørsmålene om tilgjengelighet ved PP-tjenesten.

MEDVIRKNING

Opplysninger om hvordan brukerne opplever å bli ivaretatt, er et viktig element i evaluering av samarbeidet mellom tjenesteytende instanser. I denne brukerundersøkelsen belyses brukernes medvirkning ved å fokusere på foresatte som samarbeidspartnere. En svært stor andel av brukerne mener de ansees som en viktig samarbeidspartner av tjenestene, men foresatte til brukere med psykiske vansker ved helsestasjons- og skolehelsetjenesten har en signifikant lavere skåre enn foresatte til andre brukere. For brukere av PP-tjenesten er det ikke signifikante forskjeller mellom brukergruppene.

INFORMASJON

Helsestasjonen er ofte den første kommunale instansen barn og deres foresatte møter. En sentral oppgave blir derfor å informere brukerne, både i forhold til hvilken hjelp og bistand helsestasjonen kan gi, og i forhold til andre tjenester som kan være nyttige for det enkelte barn. Resultater fra undersøkelsen viser at foresatte til brukere med psykiske vansker er mindre tilfredse enn foresatte til andre brukere når det gjelder informasjon om hvordan barnets problem kan møtes, og hvilken andre tjenester som kan være nyttige for barnet. Samme tendens viser ungdommenes erfaringer med helsestasjonstjenesten og foresattes erfaringer med PP-tjenesten. Med tanke på at brukerne kommer i kontakt med PP-tjenesten på bakgrunn av en henvisning fra barnehage, skole, fastlege eller andre instanser som har observert et problem hos barnet, er det viktig at denne instansen sikrer at informasjon når alle brukere.

"EFFEKT" AV TJENESTEN

Undersøkelsen kartlegger også brukernes vurderinger av helsestasjonstjenestens "effekt" i forhold til vanskene. Til tross for at mange ser ut til å ha god hjelp fra denne instansen, er både ungdom og foresatte til barn med psykiske vansker mindre tilfredse enn andre brukere. Variasjon i skåre mellom gruppene kan bety at helsestasjonstjenesten ikke kan tilby tilstrekkelig hjelp til alle grupper av brukere med psykiske vansker. Tjenestens kapasitet, kompetanse og vanskenes alvorlighetsgrad vil være sentrale faktorer her. Ungdommer med psykiske vansker skårer også lavere når det gjelder "effekt" i forhold til familien. Dette viser at psykiske vansker kan være et komplekst problemområde som kan kreve mer spesialisert kompetanse enn helsestasjonen kan tilby, og hvor hele familien i enkelte tilfeller trenger hjelp eller "behandling".

STYRKE PP-TJENESTEN

Brukere av PP-tjenestekontor som er blitt styrket i løpet av de to siste årene, er i større grad tilfredse med hvordan instansen tar imot og møter dem, sammenliknet med brukere ved PP-tjenestekontor som ikke er styrket. Resultatene indikerer at en styrking av PP-tjenesten gjør instansen bedre i stand til å møte sine brukeres behov. Styrking i form av økt kapasitet vil

eksempelvis gi tjenesten mer rom for å ivareta brukernes behov for å bli sett og hørt, samt mulighet til å utvikle tillitsforhold til tjenesteyter. Styrking av PP-tjenesten vil kunne gi flere brukere positive erfaringer med møte med tjenesten og et bedre utgangspunkt for videre utvikling av samarbeidet bruker – instans.

STØRRELSE PÅ BOSTEDSKOMMUNE

Resultat fra undersøkelsen viser at ungdom som er bosatt i større kommuner er mer tilfredse med møte med helsestasjon- og skolehelsetjenesten enn ungdom bosatt i mindre kommuner. Dette kan være relatert til at tilgjengeligheten til helsestasjoner for ungdom er større i store kommuner enn i små. Dette lavterskeltilbudet er spesielt tilpasset ungdom som brukergruppe, og vil trolig vektlegge ungdoms behov for forståelse og tid til samtale.

METODISKE BEGRENSNINGER

Det er knyttet noe usikkerhet til utvalgenes representativitet. For brukere av PP-tjenesten over 16 år er antall respondenter for lavt til å benytte i analyse (n=40), og data for denne gruppen er derfor ikke presentert i rapporten. For de tre øvrige utvalgene av brukere vil spørsmålet om seleksjon i ulike faser av prosessen være sentralt. Til tross for klare inklusjonskriterier; Hvem har mottatt spørreskjema, hvem har returnert skjema, og svarer respondenter i tråd med det de tror forventes? Er det overvekt av brukere som er fornøyd som responderer? Vi har ingen holdepunkter som tilsier at det har foregått slike seleksjonsprosesser, men man skal allikevel være oppmerksom på denne mulige begrensningen i materialet.

Videre har vi fått tilbakemeldinger fra enkelte kommuner om at registreringsperioden ikke har vært representativ for normal drift ved skolehelsetjenestene. Registreringsperioden foregikk i overgangen august - september, parallelt med oppstart av nytt skoleår. Aktiviteten ved tjenesten var derfor noe redusert sammenliknet med normal drift. Dette kan medføre at deler av utvalget for helsesøstertjenesten ikke er representativt.

For identifisering av brukere med psykiske vansker benyttes foreldreversjonen og selvrapporteringsversjonen av supplementsdelen av "Strengths and Difficulties Questionnaire" (SDQ), (Goodman, 1999; Heyerdahl, 2003). Foreldreversjonen er brukt i forhold til barn og ungdom under 16 år, mens selvrapporteringskjema er fylt ut av ungdommer i alderen 16 til 18 år. Dette skjema er utformet for brukere i alderen 11 til 16 år. Vi har ikke kjennskap til hvor godt egnet dette instrumentet er for identifisering av ungdommer med psykiske vansker over 16 år, og det vil derfor være usikkerhet knyttet til validiteten på de opplysninger som foreligger vedrørende omfanget av ungdommer over 16 år som har psykiske vansker, og vanskenes alvorlighetsgrad. Det må tas forbehold om disse metodiske svakhetene i tolkning av resultater.

Sammenstilling av registreringsskjemaene som viser antallet brukere som fikk tildelt spørreskjema og antallet respondenter i undersøkelsen, gir et mål på andel besvarte skjema. For helsestasjon- og skolehelsetjenesten er svarprosenten er 72 prosent og for PP-tjenesten 45 prosent. Det er knyttet usikkerhet til komplettheten i registreringen av antallet brukere som har fått tildelt skjema. I tillegg mangler skjema fra enkelte kommuner. Svarprosenten er derfor ikke helt eksakt.

9 Referanser

Goodman, R. (1999). The extended version of the Strengths and Difficulties Questionnaire as a guide to child psychiatric caseness and consequent burden. *J Child Psychol Psychiatry*, 40, 791-799.

Grotle, B.T. (2003). Barn og unge med psykiske vansker: Hvordan opplever familien hjelpetilbudet fra BUA og 1. linjetjenesten? Foredrag presentert på Psykisk Helse - konferansen, Oslo 11. september, 2003. Sosial- og helsedirektoratet.

Heflinger, C.A., Sonnichen, S.E., Brannan, A.M. (1996). Parent satisfaction with children's mental health services in a children's mental health managed care demonstration. *The Journal of Mental Health Administration*, 23, 69-79.

Heyerdahl, S. (2003). SDQ- Strength and Difficulties Questionnaire: En orientering om et nytt spørreskjema for kartlegging av mental helse hos barn og unge, brukt i UNGHUBRO, OPPHED OG TROFINN. *Norsk Epidemiologi*, 13, 127-135.

Nordisk Ministerråd (2001). Tverrsektoriell handlingsplan for barne- og ungdomspolitisk samarbeid.

St. prp. nr. 1 (2003-2004). For budsjetterminen 2004.

St. prp. nr. 63 (1997-98). Om opptrappingsplan for psykisk helse 1999-2006. Endringer i statsbudsjettet for 1998.

St. meld. nr. 25 (1996-1997). Åpenhet og helhet. Om psykiske lidelser og tjenestetilbudene.

Sørhaug, H.C. (2004). *Managementalitet og autoritetens forvandling*. Bergen: Bokforlaget.