SINTEF A5204

RAPPORT

Brukerbasert evaluering av det kommunale tjenestetilbudet for barn og unge med psykiske vansker 2004-2007.

Evaluering av Opptrappingsplanen for psykisk helse

Marit Sitter

SINTEF Helse

April 2008

www.sintef.no

SINTEF

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

SINTEF RAPPORT

TITTEL

Brukerbasert evaluering av det kommunale tjenestetilbudet for barn og unge med psykiske vansker, 2004-2007. Evaluering av Opptrappingsplanen for psykisk helse.

FORFATTER(E)

Marit Sitter

OPPDRAGSGIVER(E)

Norges forskningråd/Sosial- og helsedirektoratet

RAPPORTNR.	GRADERING	OPPDRAGSGIVERS REF.	
A5204	Åpen	Signe Bang/Prosjektnummer NFR: 161805/330	
GRADER. DENNE SIDE	ISBN	PROSJEKTNR.	ANTALL SIDER OG BILAG
Åpen	978-82-14-04363-1	78i02430	136
ELEKTRONISK ARKIVKODE		PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.)	VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.)
I:\7853 PSYKISK HA\Prosjekt\78i02430 Brukerbasert evaluering\Brukerundersøkelse 2007\Rapport		Helle Wessel Andersson	
ARKIVKODE	DATO	GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.)	
E	14.4.2008	Britt Venner, forskningssjef	Britt Venner

SAMMENDRAG

Prosjektet inngår i evaluering av Opptrappingsplanen for psykisk helse. Det er en sentral målsetting å studere hvordan brukere med psykiske vansker opplever samarbeid, samordning og koordinering mellom ulike tjenesteytende instanser, og om brukernes erfaring med samhandling er endret i siste del av opptrappingsperioden.

Følgende problemstillinger søkes besvart:

- I hvilken grad er brukere med psykiske vansker tilfreds med samhandling mellom tjenester?
- Hva forklarer variasjon i tilfredhet med samordning, informasjonsutveksling og avklaring av ansvarsforhold mellom tjenester? Individuelle kjennetegn og tjenesterelaterte faktorer.
- Hvordan oppleves møte med tjenestene, og hva forklarer variasjon i tilfredshet?
- Blir brukerne tatt med som samarbeidspartnere?
- Opplever brukerne kontinuitet i tjenestetilbudet?
- I hvilke grad er brukerne tilfreds med tilgjengelighet til og informasjon fra tjenestene?
- Er brukerne blitt mer tilfreds med tjenestetilbudet i perioden 2004 til 2007?

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 tjenstene.

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

Forord

Prosjektet "Brukerbasert evaluering av det kommunale tjenestetilbudet for barn og unge med psykiske vansker" inngår i evalueringen av Opptrappingsplanen for psykisk helse, og gjennomføres på oppdrag fra Norges forskningsråd. Denne sluttrapporten presenterer resultater fra to brukerundersøkelser som er gjennomført i et utvalg kommuner i 2004 og 2007.

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

Trondheim, februar 2008

Marit Sitter

Forsker

Innholdsfortegnelse

Forord 3

Innholdsfortegnelse 5

1 Innledning 19

1.1 Bakgrunn 19

1.2 Mål og problemstillinger 20

2 Data og metode 23

2.1 Gjennomføring av brukerundersøkelsen 23

2.1.1 Design 23

2.1.2 Utvalg av kommuner i prosjektet 23

2.1.3 Prosedyre for datainnhenting 23

2.1.4 Inklusjonskriterier 24

2.1.5 Kartleggingsinstrument/spørreskjema 24

2.1.6 Definisjon av brukere med psykiske problemer (SDQ) 24

2.1.7 Svarprosent 25

2.2 Datatilfang 25

2.2.1 Representativitet kommuner 25

2.2.2 Identifikasjon av brukere med psykiske vansker 26

3 Sentrale funn 27

3.1 Barn og unges erfaringer og tilfredshet med helsestasjon- og PP-tjenesten 27

3.2 Barn og unges erfaringer med samhandling mellom tjenester og kontinuitet i tjenestetilbudet 31

3.3 Faktorer relatert til tilfredshet med møte med tjenestene og samhandling mellom tjenester 35

3.3.1 Møte med tjenestene 35
3.3.2 Samhandling mellom tjenester 36
3.4 Endring i brukernes tilfredshet i perioden 2004-2007 37
4 Diskusjon 39
5 Konklusjoner og anbefalinger 45
VEDLEGG 49
6 Data og metode 51
6.1 Karakteristika ved utvalget i 2007 51
6.1.1 Alder 51
6.1.2 Kjønn 51
6.1.3 Foresattes høyeste utdanning 52
6.1.4 Størrelse på bostedskommune 52
6.2 Sammenlikning av utvalgene i 2004- og 2007-undersøkelsen 53
6.3 Dataanalyse 55
6.3.1 Indikatorer for brukertilfredshet 55
6.3.2 Statistisk analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenestene 56
6.3.3 Analyse av bivariate sammenhenger mellom uavhengig og avhengige variabler 56
6.3.4 Analyse av faktorer som predikerer tilfredshet med samordning av tjenester og møte med tjenestene 57
7 Kommentert tabellmateriale 59
7.1 Tilfredshet med kommunale tjenester og samarbeid mellom instanser, foresattes vurderinger. Data fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten 2007. 59
7.1.1 Tilfredshet med helsestasjons- og skolehelsetjenesten, foresattes vurderinger 59
7.1.2 Tilfredshet med samhandling mellom tjenester, foresattes vurderinger 66
7.1.3 Ansvarsgruppe og Individuell plan 72
7.1.4 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Foresatte. 73
7.1.5 Analyse av faktorer som predikerer foresattes tilfredshet med helsestasjons-tjenesten og samhandling mellom tjenester 75

7.1.6 Oppsummering av foresattes tilfredshet med helsestasjonstjenesten og samhandling mellom tjenester 80

7.2 Tilfredshet med kommunale tjenester og samarbeid mellom instanser, ungdoms vurderinger. Data fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten 2007. 83

7.2.1 Tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten, ungdoms vurderinger. 83

7.2.2 Tilfredshet med samhandling mellom tjenester, ungdoms vurderinger 91

7.2.3 Ansvarsgruppe og individuell plan 97

7.2.4 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdom 98

7.2.5 Analyse av faktorer som predikerer ungdoms tilfredshet med samhandling mellom tjenester 100

7.2.6 Oppsummering av ungdoms tilfredshet med helsestasjonstjenesten og samhandling mellom tjenester 103

7.3 Tilfredshet med kommunale tjenester og samarbeid mellom instanser, foresattes vurderinger. Data fra PP-tjenesten 2007. 105

7.3.1 Tilfredshet med PP-tjenesten, foresattes vurderinger 105

7.3.2 Tilfredshet med samhandling mellom tjenester, foresattes vurderinger 114

7.3.3 Ansvarsgruppe og Individuell plan 121

7.3.4 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med PP-tjenesten..... 124

7.3.5 Analyse av faktorer som predikerer foresattes tilfredshet med PP-tjenesten og samhandling mellom tjenester 126

7.3.6 Oppsummering av brukernes tilfredshet med PP-tjenesten og samhandling mellom tjenester131

Referanser 135

Tabelloversikt

Tabell 2.1 Antall kommuner og brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjeneste høsten 2007. 25

Tabell 2.2 Antall brukere og prosentandel med psykiske vansker/flere tjenester. 2007. 26

Tabell 3.1 Prosentandel brukere med psykiske vansker som bekrefter påstandene om tjenestene. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. 37

Tabell 6.1 Antall brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjon og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten, fordelt etter alder. 2007. 51

Tabell 6.2 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten, fordelt etter kjønn. 2007. 52

Tabell 6.3 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og ved PP-tjenesten, fordelt etter foresattes utdanningsnivå. 2007 52

Tabell 6.4 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og ved PP-tjenesten, fordelt etter størrelse på bostedskommune. 2007. 53

Tabell 6.5 Prosentandel 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). 2007. 53

Tabell 6.6 Prosentandel brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjon- og skolehelsetjeneste, og PP-tjenesten. Fordelt etter alder. 2004 og 2007. 54

Tabell 6.7 Prosentandel brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten. Fordelt etter kjønn. 2004 og 2007. 54

Tabell 6.8 Prosentandel brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten. Fordelt etter foresattes utdanningsnivå. 2004 og 2007. 55

Tabell 7.1 Brukernes erfaringer i forhold til møte med helsestasjonen. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 60

Tabell 7.2 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Møte med helsestasjonstjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=491. 60

Tabell 7.3 Foresattes vurdering av hvordan de ansees som samarbeidspartner. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 61

Tabell 7.4 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Medvirkning. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=424. 61

Tabell 7.5 Foresattes vurdering av tilgjengelighet til tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 62

Tabell 7.6 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Tilgjengelighet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=439. 62

Tabell 7.7 Foresattes vurdering av informasjon fra helsestasjonen/skolehelsetjenesten i forhold til barnets eventuelle problem. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 63

Tabell 7.8 Foresattes vurdering av helsestasjonens informasjon om andre tjenester. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 63

Tabell 7.9 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon om andre tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=419 og 410. 64

Tabell 7.10 Foresattes vurdering av tjenestens effekt i forhold til barnets problem/vansker. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 64

Tabell 7.11 Vurdering av tjenestens effekt i forhold til de foresatte. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 65

Tabell 7.12 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Effekt av tjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=411, 411, og 398. 65

Tabell 7.13 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Fordelt på brukere med og uten psykiske vansker. 2007. 66

Tabell 7.14 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (n=155). Antall og prosentandel tjenestekontakter. 2007. 66

Tabell 7.15 Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 67

Tabell 7.16 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon mellom tjenestene. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N= 258. 68

Tabell 7.17 Foresattes erfaring med samordning av tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 68

Tabell 7.18 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samordning av tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N= 251. 69

Tabell 7.19 Foresattes erfaring i forhold til avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 69

Tabell 7.20 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Avklarte ansvarsforhold. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=226. 69

Tabell 7.21 Foresattes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 70

Tabell 7.22 Foresattes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 70

Tabell 7.23 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Kontinuitet i tjenestetilbudet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=239 og 223. 71

Tabell 7.24 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 71

Tabell 7.25 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Total vurdering av samhandling mellom tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N = 251. 72

Tabell 7.26 Er det etablert en ansvarsgruppe for deres barn? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007. 72

Tabell 7.27 Er det utarbeidet en individuell plan for deres barn? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007. 73

Tabell 7.28 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene. Binomisk logistisk regresjon. 2007. 74

Tabell 7.29 Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten, etter tjenesterelaterte og individrelaterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker. Helsestasjonstjenesten (n=236)[1)]. 2007. 75

Tabell 7.30 Resultat binomisk logistisk regresjonsanalyse. Variabler som er signifikant relatert tilfredshet med møte med tjenesten. Foresatte til barn med psykiske vansker. Helsestasjonstjenesten (n=166). 2007. 77

Tabell 7.31 Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med samordning, informasjonsutveksling og avklarte ansvarsforhold etter tjenesterelaterte og individrelaterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker som mottar flere tjenester. Helsestasjonstjenesten (n=155). 2007. 78

Tabell 7.32 Brukernes erfaringer i forhold til møte med helsestasjonen. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 84

Tabell 7.33 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Møte med helsestasjonstjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=532. 84

Tabell 7.34 Brukernes erfaringer i forhold til tilgjengelighet ved helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 85

Tabell 7.35 Brukernes erfaringer med kontakt med helsestasjonen utenom avtalte timer. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 85

Tabell 7.36 Brukernes erfaringer i forhold til avsatt tid ved konsultasjon ved helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 86

Tabell 7.37 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Tilgjengelighet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=512, 517. 86

Tabell 7.38 Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om hvilken hjelp de kan gi. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 87

Tabell 7.39 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon om hjelp. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=523 87

Tabell 7.40 Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om andre tjenester. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 88

Tabell 7.41 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon om andre tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=514. 88

Tabell 7.42 Brukernes vurdering av tjenestens effekt i forhold til vanskene. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 89

Tabell 7.43 Brukernes vurdering av tjenestens effekt i forhold til noen å snakke med. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 89

Tabell 7.44 Brukernes vurdering av tjenestens effekt i forholdet til familien. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 90

Tabell 7.45 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=504, 494 og 424. 90

Tabell 7.46 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Fordelt på brukere med og uten psykiske vansker. 2007. 91

Tabell 7.47 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (n=196). Antall og prosentandel tjenestekontakter. 2007. 91

Tabell 7.48 Brukernes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007. 92

Tabell 7.49 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon mellom tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=264. 93

Tabell 7.50 Brukernes vurdering av samarbeidet mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007. 93

Tabell 7.51 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samarbeid mellom tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=252. 94

Tabell 7.52 Brukernes erfaringer i forhold til avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007. 94

Tabell 7.53 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Avklarte ansvarsforhold. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=240. 94

Tabell 7.54 Brukernes erfaringer i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007. 95

Tabell 7.55 Brukernes erfaringer i forhold til skifte av kontaktperson. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007. 95

Tabell 7.56 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Kontinuitet i tjenestetilbudet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=251 og 250. 96

Tabell 7.57 Brukernes totale vurdering av samarbeid mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007. 96

Tabell 7.58 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samarbeid mellom tjenestene. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=215. 97

Tabell 7.59 Er det etablert en ansvarsgruppe? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007. 97

Tabell 7.60 Er det utarbeidet en individuell plan? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007. 98

Tabell 7.61 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Ungdommer ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene. Binær logistisk regresjon. 2007. 99

Tabell 7.62 Prosentandel ungdom som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenester, etter tjenesterelaterte og individrelaterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Ungdom med psykiske vansker som mottar flere tjenester. Helsestasjonstjenesten (n=196)[1)]. 2007 100

Tabell 7.63 Resultat binomisk logistisk regresjonsanalyse. Variabler som er signifikant relatert til tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester. Ungdom med psykiske vansker som mottar flere tjenester. Helsestasjonstjenesten (n=106). 2007. 102

Tabell 7.64 Brukernes erfaringer i forhold til møte med PP-tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 106

Tabell 7.65 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Møte med PP-tjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1622. 106

Tabell 7.66 Foresattes vurdering av hvordan de ansees som samarbeidspartner. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 107

Tabell 7.67 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Medvirkning - samarbeidspartner. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1601. 107

Tabell 7.68 Foresattes vurdering av muligheten til å påvirke PPT arbeid og beslutninger. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 108

Tabell 7.69 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Medvirkning – påvirke beslutninger. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1593. 108

Tabell 7.70 Brukernes vurdering av ventetid fra henvisning til kontakt med PP-tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 109

Tabell 7.71 Prosentandel brukere med psykiske vansker. Ventetiden ved henvisning. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1634. 109

Tabell 7.72 Brukernes vurdering av omfanget av kontakt med PP-tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 110

Tabell 7.73 Prosentandel brukere med psykiske vansker. Kontakthyppighet med PP-tjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1580. 110

Tabell 7.74 Brukernes vurdering av avsatt tid ved konsultasjon. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 111

Tabell 7.75 Prosentandel brukere med psykiske vansker. Avsatt tid ved konsultasjon. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1604. 111

Tabell 7.76 Brukernes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten angående aktuelle tiltak. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 112

Tabell 7.77 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon om hvordan barnets problem kan møtes. Brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1594. 112

Tabell 7.78 Brukernes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten om andre aktuelle tjenester. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 113

Tabell 7.79 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon om andre nyttige tjenester. Brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1536. 113

Tabell 7.80 Brukernes vurdering av informasjon mellom PP-tjenesten og skole/barnehage. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 114

Tabell 7.81 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon mellom PPT og skole/barnehage. Brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1604. 114

Tabell 7.82 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn PP-tjenesten. Fordelt på brukere med og uten psykiske vansker. 2007. 115

Tabell 7.83 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (n=599). Antall og prosentandel tjenestekontakter. 2007. 115

Tabell 7.84 Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 116

Tabell 7.85 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1117. 116

Tabell 7.86 Foresattes vurdering av samordning av tjenestene til barnet. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 117

Tabell 7.87 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samordning av tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1091. 117

Tabell 7.88 Foresattes vurdering av avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 118

Tabell 7.89 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Avklarte ansvarsforhold. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1095. 118

Tabell 7.90 Foresattes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007..... 119

Tabell 7.91 Foresattes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007..... 119

Tabell 7.92 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Kontinuitet i tjenestetilbudet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1099 og 1031. 120

Tabell 7.93 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene til barnet. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007. 120

Tabell 7.94 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1109. 121

Tabell 7.95 Er det etablert en ansvarsgruppe for barnet deres? Brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester og andre brukere med flere tjenester. Data fra PP-tjenesten. 2007. 121

Tabell 7.96 Er det utnevnt en koordinator/primærkontakt for ansvarsgruppen? Data fra PP-tjenesten. 2007..... 122

Tabell 7.97 Antall og prosentandel brukere med individuell plan. Data fra PP-tjenesten. 2007. 124

Tabell 7.98 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte til brukere av PP-tjenesten. Andel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene. Binær logistisk regresjon. 2007. 125

Tabell 7.99 Prosentandel barn/unge som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenester, etter tjenesterelaterte og individrealterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker som mottar flere tjenester. PP-tjenesten (n=599). 2007. 126

Tabell 7.100 Resultat binomisk logistisk regresjonsanalyse. Variabler som er signifikant relatert til tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester. Foresatte til barn med psykiske vansker som mottar flere tjenester. PP-tjenesten (n=316). 2007. 128

Tabell 7.101 Prosentandel barn/unge som er tilfreds med møte med tjenesten, etter tjenesterelaterte og individrealterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker. PP-tjenesten (n=846). 2007. 129

Figuroversikt

Figur 3.1 Prosentandel brukere som er tilfreds med møte med helsestasjon- og PP-tjenesten. Påstanden ”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten, Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=2417), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n= 833), PP-tjenesten, foresatte (n= 1030).....27

Figur 3.2 Prosentandel brukere (foresatte) som er tilfreds i forhold til medvirkning. Påstanden ”stemmer i stor grad”/ ”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=2318), PP-tjenesten, foresatte (n=1008).....28

Figur 3.3 Prosentandel brukere som mener at de kan ta kontakt med helsesøster utenom avtalt time. Påstanden ”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=2435), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=821). 29

Figur 3.4 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon fra tjenestene de er i kontakt med. Påstanden ”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=1889), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=816), PP-tjenesten, foresatte (n=1014). 30

Figur 3.5 Prosentandel brukere som er tilfredse med samarbeid/samordning av tjenester. Påstanden ”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=504), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=320), PP-tjenesten, foresatte (n= 623). 31

Figur 3.6 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjonsutveksling mellom tjenestene de er i kontakt med. Påstanden ”stemmer i stor grad”/ ”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=449), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=334), PP-tjenesten, foresatte (n=641). 32

Figur 3.7 Prosentandel brukere som er tilfreds med tjenestenes avklaring av ansvarsforhold. Påstanden ”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=431), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n= 301), PP-tjenesten, foresatte (n=595). 32

Figur 3.8 Prosentandel brukere som er tilfreds med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Brukere som rapportert at de er ”svært

fornøyd" eller "nokså fornøyd" på spørsmålet. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=549), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=262), PP-tjenesten, foresatte (n=651). 33

Figur 3.9 Prosentandel brukere som ofte må gjenta sin "historie" i møte med tjenestene. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=481), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=296), PP-tjenesten, foresatte (n=623). 34

Figur 3.10 Prosentandel brukere som opplever skifte av tjenesteyter som å starte relasjonen på nytt. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=435), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=295), PP-tjenesten foresatte (n=591). 34

Figur 7.1 Brukernes tilfredshet med ansvarsgruppe som samarbeidsform. Brukere med psykiske vansker (n=298, n=302, n=303). 2007. 122

Figur 7.2 Brukernes vurdering av ansvarsgruppas koordinator. Brukere med psykiske vansker (n=303, n=291, n=295). 2007. 123

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Et viktig siktemål i Opptrappingsplanen for psykisk helse er å styrke tjenestetilbudet til barn og unge med psykiske problemer (St.prp. nr. 63, 1997-1998, St.meld. nr. 25, 1996-97). De konkrete målene i Opptrappingsplanen har vært å øke helsestasjons- og skolehelsetjenesten med 800 årsverk, samt å styrke annet kommunalt psykososialt arbeid med 260 årsverk. Det er videre vektlagt at brukerens behov skal være utgangspunkt for all behandling, og prege oppbygging, praksis og ledelse av alle helsetjenester. Brukerperspektivet har fått en sentral plass i nasjonale helsepolitiske målsettinger og målet er at brukermedvirkning skal bidra til tjenestenes kvalitet. Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse (2003) har spesielt vektlagt at barn og unges behov skal legges til grunn for behandling og tiltak. I tillegg til prinsippet brukermedvirkning, er forebygging av psykiske lidelser et overordnet prinsipp i Opptrappingsplanen, hvor tidlig identifikasjon og adekvat hjelp er sentrale stikkord (St.prp. nr. 63, 1997-1998, St.prp. nr. 1, 2003-2004).

I løpet av opptrappingsperioden har man lyktes i å øke kapasiteten i helsestasjon- og skolehelsetjenesten og delvis styrke det psykososiale arbeidet (Ådnanes & Sitter, 2007). Det er imidlertid forsatt dokumentert mangel på psykologer, og kommunene er anmodet om å prioritere oppbygging av kompetanse på barn og unges psykiske helse og søke å rekruttere psykologer og andre fagpersoner med psykososial kompetanse (Sosial og helsedirektoratet, Rundskriv IS-1/2006). Med bakgrunn i dette, er det sentrale spørsmålet om tjenestene er blitt bedre rustet til å ivareta barn og unge med psykiske vansker i løpet av opptrappingsperioden og derigjennom bidratt til økt tilfredshet blant brukerne.

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. For noen barn og familier vil også barnevernstjenester, avlastningstjenester og støttekontakter, samt det psykiske helsevernet for barn og unge være aktuelle tjenesteytere.

Helsestasjonstjenesten har en sentral rolle i forebyggende psykososialt helsearbeid, og er en viktig arena for tidlig intervensjon (Veileder til forskrift om kommunenes helsefremmende og forebyggende arbeid i helsestasjons- og skolehelsetjenesten, 2003). Helsestasjonen skal være et lavterskeltilbud som skal være lett tilgjengelig for alle kategorier brukere, og det er presisert i forskriften at personer med psykiske problemer må ivaretas spesielt i forhold til tilgjengelighet. I Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse (2003) settes fokus på å sikre at nødvendig hjelp gis på et tidligst mulig tidspunkt med god tilgjengelighet. PP-tjenesten har også en sentral rolle når det gjelder tidlig identifikasjon og forebygging av psykiske problemer hos barn og unge, og en viktig rolle i å bistå skolen i helsefremmende arbeid.

Et viktig siktemål i Opptrappingsplanen for psykisk helse er å skape helhetlige og sammenhengende behandlingsnettverk (St.prp. nr. 63, 1997-1998, St.meld. nr. 25, 1996-97)). Helhet og samhandling er også vektlagt i Nasjonal helseplan. For at barn og unge med psykiske vansker skal få et helhetlig tilbud, er det nødvendig at de tjenesteytende instansene og aktørene greier å koordinere sin virksomhet, sørge for kontinuitet i tjenestetilbudet og

samordne sine tiltak. Helsestasjonen har en sentral rolle i samarbeid med andre tjenesteytende instanser, dette er presisert i Forskrift om kommunenes helsefremmende og forebyggende arbeid i helsestasjon og skolehelsetjeneste (2003). Forskriften pålegger helsestasjons- og skolehelsetjenesten å ha rutiner for samarbeid med andre kommunale, fylkeskommunale og statlige instanser. Helsesøsters sentrale rolle i dette arbeidet er også vektlagt i Folkehelsemeldingen (St.meld.nr 16, 2002-2003), der det fokuseres på å videreutvikle det tverrfaglige forebyggende arbeidet i regi av helsestasjon- og skolehelsetjenesten. I Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse (2003) presenteres følgende strategier for å bidra til tjenester som sikrer samordning og kvalitet; Utvikling av organisasjonsmodeller for samordnede tjenester, bedre samarbeid mellom tjenestenivåene og kvalitetssikring av tjenester.

1.2 Mål og problemstillinger

Denne sluttrapporten presenterer barn og ungdoms brukertilfredshet med kommunale tjenester i siste halvdel av opptrappingsperioden, og er basert på en kartlegging av foresattes og ungdommers erfaringer og tilfredshet med ulike aspekter ved tjenestetilbudet ved helsestasjons- /skolehelsetjenesten og PP-tjenesten i 2004 og 2007.

Formålet med prosjektet har spesielt vært å studere hvordan barn og unge med psykiske vansker og deres foresatte opplever samarbeid og samordning mellom ulike tjenesteytere og instanser som de er i kontakt med.

Brukernes erfaringer og tilfredshet i forhold til andre aspekter ved helsestasjons- og PP-tjeneste blir også belyst. Dette omfatter tema som tilgjengelighet, informasjon fra tjenestene, medvirkning og kontinuitet i tjenestetilbudet.

Videre har prosjektet studert hvilke faktorer som forklarer variasjon (prediktorer) i brukernes tilfredshet med helsestasjons- og PP-tjenesten.

Det har også vært en sentral målsetting å evaluere endringer i brukernes tilfredshet med tjenestetilbudet gjennom siste del av opptrappingsplanperioden.

Følgende spørsmål søkes besvart:

1. Hvordan opplever brukere med psykiske vansker at ulike hjelpeinstanser og tjenesteutøvere samarbeider?

- I hvilken grad er brukerne tilfreds med samordning, informasjonsutveksling og avklaring av ansvarsforhold mellom tjenestene de er i kontakt med?
- Opplever brukerne kontinuitet i tjenestetilbudet?
- Opplever brukerne å bli tatt med som samarbeidspartnere?
- Blir brukerne mer tilfredse med samhandlingen mellom tjenester over tid?

2. Hva forklarer variasjon i tilfredshet med samordning, informasjonsutveksling og avklaring av ansvarsforhold mellom tjenester blant brukere med psykiske vansker?

- Er brukernes tilfredshet med samhandling mellom tjenestene relatert til demografiske forhold og kjennetegn ved brukeren?
- Er brukernes tilfredshet med samhandling mellom tjenestene relatert til kontekstuelle forhold ved tjenesteytende instans?

3. I hvilke grad er brukerne tilfreds med andre aspekter ved tjenestetilbudet i kommunene?

- Hvordan opplever brukerne møte med kommunale tjenester og hva forklarer variasjon i tilfredshet?
- I hvilken grad er brukerne tilfreds med tilgjengeligheten til og informasjon fra helsestasjon- og PP-tjeneste?
- Opplever brukerne "effekt" av tiltakene de mottar fra helsestasjonen?
- Blir brukerne generelt mer tilfredse med det kommunale tjenestetilbudet over tid?

2 Data og metode

2.1 Gjennomføring av brukerundersøkelsen

2.1.1 Design

Prosjektet består av to delprosjekt, den første delen ble gjennomført i 2004 og ga grunnlagsdata for følgeevalueringen. Siste del av prosjektet er gjennomført i 2007 og ligger til grunn for denne sluttevalueringen. Prosjektet er koblet til et parallelt evalueringsprosjekt om tilgjengelighet til tjenester for barn og ungdom med psykiske problemer (Andersson & Steihaug, 2008)[1] som har pågått i samme tidsrom.

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.

2.1.2 Utvalg av kommuner i prosjektet

Det ble 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 deltakelse 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.

2.1.3 Prosedyre for datainnhenting

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.

---

[1] Tilgjengelighet av tjenester til barn og unge med psykiske problemer: Evaluering av Opptrappingsplanen for psykisk helse. SINTEF Helse, 2008.

Undersøkelsen 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 i 2004 sendt på høring til brukerorganisasjonene Voksne for Barn og Mental Helse samt ledende helsesøstre og ledere for PP-tjenestekontorene.

2.1.4 Inklusjonskriterier

Følgende barn (deres foreldre) og ungdom, i alderen 0-18 år, som var brukere av helsesøstertjenester eller PP-tjeneste i en gitt periode 2004/2007 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 i 2004/2007. Brukere som mottok vaksine ble ikke forespurt om deltakelse.

Alle foresatte til barn og ungdom under 16 år, som PP-tjenesten hadde direkte kontakt med i løpet av en 7-ukersperiode høsten 2004/2007.

2.1.5 Kartleggingsinstrument/spørreskjema

Spørreskjemaene som er benyttet i prosjektet er utformet i tre versjoner i 2007 (tilpasset de ulike brukergruppene) og er 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 variabler som kjønn, aldersgruppe, bostedskommune og foresattes høyeste utdanningsnivå registrert.

2.1.6 Definisjon av brukere med psykiske problemer (SDQ)

For å kunne identifisere brukere med psykiske problemer, er første spørsmål i supplement-delen av "Strenghts and Difficulties Questionnaire (SDQ) (Goodman, 1999) benyttet. Foreldreversjonen er brukt i forhold til barn og ungdom under 16 år, mens selvrapporteringsskjema 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.

2.1.7 Svarprosent

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 70 prosent (2694/3846) for barn og 87 prosent (888/1023) for ungdommer over 16 år. For PP-tjenesten er svarprosenten beheftet med usikkerhet, da kun 37 av de 51 kommunene har returnert registreringsskjema. I tillegg rapporterer flere om ufullstendig registrering av antall brukere som har mottatt skjema. For de 37 kommunene som har gitt tilbakemelding, er svarprosenten beregnet til 43 prosent.

2.2 Datatilfang

Tabell 2.1 viser antall kommuner og brukere som har deltatt i undersøkelsen i 2007.

Tabell 2.1 Antall kommuner og brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjeneste høsten 2007.

	Antall kommuner	Totalt antall brukere
Utvalg ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten, foresatte[1)]	55	2 694
Utvalg ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten, ungdom>16 år[2)]	56	888
Utvalg ved PP-tjenesten, foresatte[3)]	51	1 078

1) 98 brukere har missing på kommunetilhørighet

2) 33 brukere har missing på kommunetilhørighet 3) 63 brukere har missing på kommunetilhørighet

Enkelte kommuner hadde ikke mulighet til å delta i prosjektet, men totalt har responsen fra tjenestene vært svært positiv. I alt er 55 kommuner representert i undersøkelsen ved helsestasjoner og skolehelsetjeneste hvor foresatte til barn har deltatt. Videre er 56 kommuner representert i undersøkelsen hvor ungdom har deltatt, samt 51 kommuner i undersøkelsen ved PP-tjenesten. Av totalt 60 (helsestasjonstjenesten) og 57 (PP-tjenesten) forespurte kommuner, må man anse responsen fra antall kommuner som god.

Brukere over 16 år ved PP-tjenesten er i 2007 ikke forespurt om å delta i undersøkelsen. Årsaken til dette er at antall respondenter i 2004-undersøkelsen var svært lavt (n=40). Denne gruppen ble derfor ikke presentert i den første rapporten, og er valgt tatt ut i sluttrapporten.

2.2.1 Representativitet kommuner

Prosjektet er som tidligere nevnt koblet til et parallelt evalueringsprosjekt om tilgjengelighet til tjenester for barn og unge (Andersson & Steihaug, 2008) som har pågått i samme periode. Det er stort overlapp i forhold til hvilke kommuner som deltar i disse prosjektene, og analyser av kommunenes representativitet som er foretatt i tilgjengelighetsundersøkelsen, gjelder også for brukerundersøkelsen (kapittel 1.1.2 i Andersson & Steihaug, 2008). Resultatene av analysene viser at totalt er små kommuner sterkt underrepresentert, mellomstore kommuner er godt representert og de store kommunene er overrepresentert. Det er likevel slik at de små kommunene som er underrepresentert ikke systematisk er kommuner med like rammebetingelser. Utvalget konkluderes å være representativt for små

kommuner med både lave frie disponible inntekter og høye frie disponible inntekter. Hovedproblemet er knyttet til de små kommunene med høye bundne kostnader, som i liten grad er representert.

2.2.2 Identifikasjon av brukere med psykiske vansker

Identifikasjon av brukere med psykiske vansker er basert på Strenghts and Difficulties Questionnaire (jfr pkt 6.3.3.2).

Tabell 2.2 viser antall brukere som deltar i undersøkelsen, prosentandel brukere med psykiske vansker og prosentandel brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester.

Tabell 2.2 Antall brukere og prosentandel med psykiske vansker/flere tjenester. 2007.

	Totalt antall brukere	Prosentandel brukere med psykiske vansker (n)	Prosentandel som mottar flere tjenester av brukere med psykisk vansker (n)
Utvalg ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten, foresatte	2 694	9 (236)	66 (155)
Utvalg ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten, ungdom>16 år	888	38 (334)	59 (196)
Utvalg ved PP-tjenesten, foresatte	1 078	79 (846)	71 (599)

Tabellen over viser at 9 prosent av foresatte som er i kontakt med helsesøstertjenesten oppgir at barnet har vansker i forhold til følelser, konsentrasjon, oppførsel eller med å komme overens med andre mennesker. Tilsvarende tall for ungdom i kontakt med helsesøstertjenesten er 38 prosent. Andelen barn ved PP-tjenesten med psykiske vansker utgjør 79 prosent.

Blant brukere med psykiske vansker mottar 66 prosent av barn og unge som var i kontakt med helsestasjonen flere tjenester. Blant ungdom over 16 år er andelen 59 prosent. For brukere av PP-tjenesten er 71 prosent i kontakt med flere tjenester.

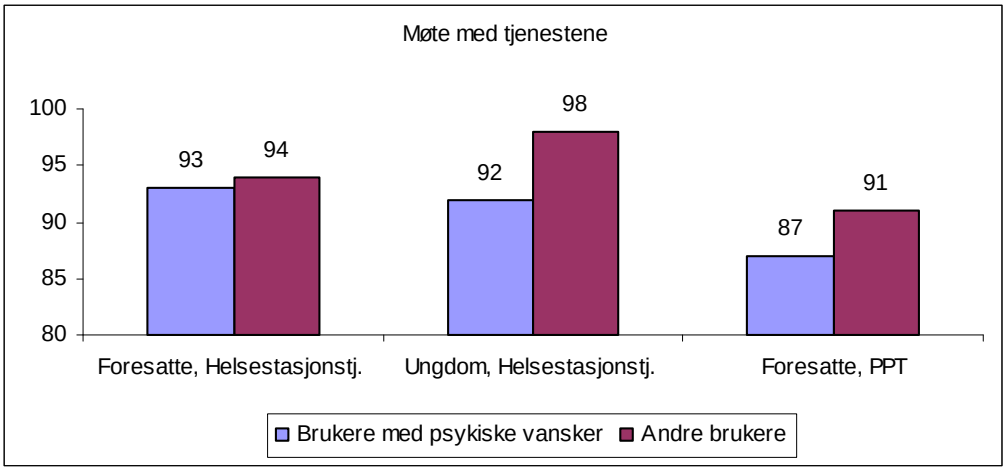
3 Sentrale funn

I det følgende presenteres sentrale funn fra analyser av barn og unges rapportering av brukertilfredshet i forhold til ulike aspekter ved tilbudet ved helsestasjon-, skolehelse-tjenesten og PP-tjenesten i 2007, samt endringer fra 2004.

3.1 Barn og unges erfaringer og tilfredshet med helsestasjon- og PP-tjenesten

STOR TILFREDSHET MED MØTE MED TJENESTENE

Figur 3.1 viser hvordan barn, ungdom og deres foresatte opplever at helsestasjon og PP-tjenesten tar imot og møter dem, og hvordan relasjonen til tjenesten vurderes. Da flere påstander i undersøkelsen omhandler samme tema, benyttes en indeks som belyser møte med tjenestene[2].



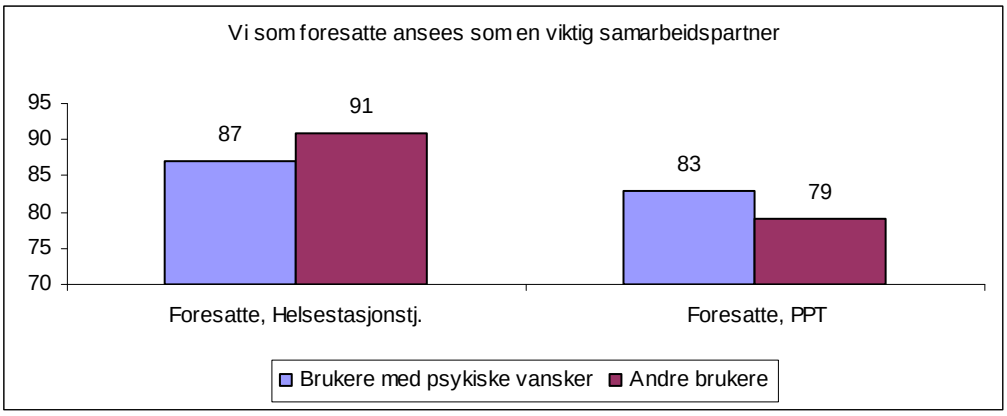
Figur 3.1 Prosentandel brukere som er tilfreds med møte med helsestasjon- og PP-tjenesten. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten, Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=2417), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n= 833), PP-tjenesten, foresatte (n= 1030).

[2] Indeksen består av følgende spørsmål/påstander; i) Jeg/vi blir hørt og tatt på alvor (i forhold til vårt barns problem), ii) Helsesøster/vår kontaktperson viser omtanke og forståelse for min/vår situasjon iii) Jeg har tillit til helsesøster/forholdet til helsesøster/vår kontaktperson er preget av tillit.

Barn, ungdom og deres foresatte som har deltatt i denne undersøkelsen opplever i stor grad helsestasjonen og PP-tjenesten som instanser som møter brukerne på en positiv og ivaretakende måte. Blant brukere med psykiske vansker rapporterer mellom 87 og 93 prosent at det "stemmer i stor grad"/"stemmer helt" at man blir hørt og tatt på alvor, at tjenesteyter viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at forholdet er preget av tillit. Det er liten forskjell i tilfredshet mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere av helsestasjons- og PP-tjenesten i dette spørsmålet.

FORESATTE HAR MULIGHET TIL Å PÅVIRKE TJENESTENES BESLUTNINGER, OG BETRAKTES SOM SENTRAL SAMARBEIDSPARTNER

Når det gjelder foresattes mulighet for medvirkning og samarbeid med helsestasjons- og PP-tjenesten, rapporteres det om relativt høy grad av tilfredshet. Figur 3.2 presenterer andel brukere som rapporterer at de ansees som en viktig samarbeidspartner av tjenestene.



Figur 3.2 Prosentandel brukere (foresatte) som er tilfreds i forhold til medvirkning. Påstanden "stemmer i stor grad"/ "stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=2318), PP-tjenesten, foresatte (n=1008).

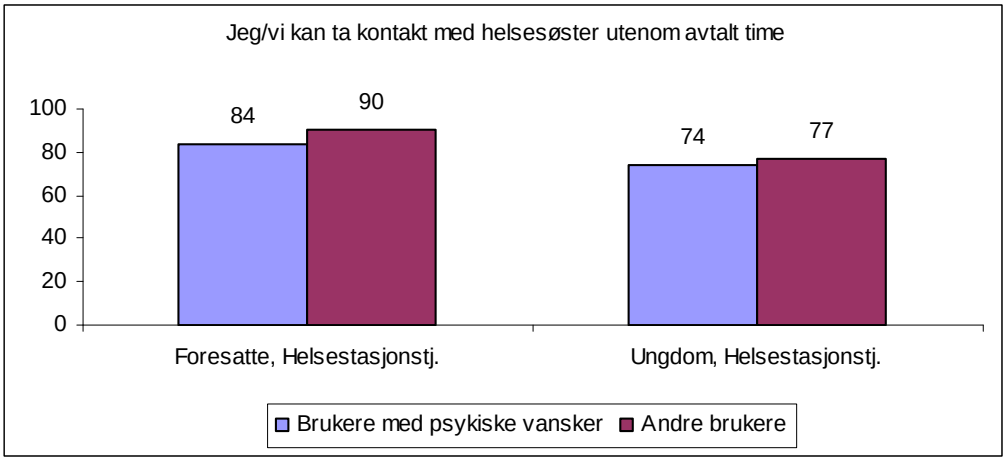
En stor andel av de foresatte opplever at de ansees som en viktig samarbeidspartner. Blant brukerne av henholdsvis helsestasjonstjenesten og PP-tjenesten mener 87 og 83 prosent at dette "stemmer i stor grad"/"stemmer helt" (se tabell 7.28 og 7.98).

Studien viser også at brukerne og deres foresatte i stor grad opplever at de har mulighet til å påvirke tjenestene. Nær tre av fire (72 prosent) foresatte til brukere med psykiske vansker rapporterer at de har mulighet til å påvirke PP-tjenestens arbeid og beslutninger ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"). I tillegg mener nesten en av fem (19 prosent) at dette stemmer delvis, kun 8 prosent rapporterer at de ikke har mulighet for å påvirke tjenesten i særlig grad (se tabell 7.68).

BARN OPPLEVER GOD TILGJENGELIGHET TIL HELSESTASJONSTJENESTENE, MEN UNGDOM ØNSKER HYPPIGERE KONTAKT OG MER TID

I brukerundersøkelsen måles tilgjengelighet til tjenestene ved brukernes mulighet til å ta kontakt med tjenesten utenom avtalt time, tilfredshet med hyppighet av kontakt med tjenesten samt om avsatt tid ved konsultasjon er tilstrekkelig.

Figur 3.3 viser prosentandel brukere som rapporterer at de kan ta kontakt med helsesøster utenom avtalt time.



Figur 3.3 Prosentandel brukere som mener at de kan ta kontakt med helsesøster utenom avtalt time. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=2435), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=821).

Blant foresatte til barn med psykiske vansker opplever 84 prosent at tilgjengeligheten til helsestasjonstjenesten er god målt ved muligheten til å få kontakt utenom avtalt time (se tabell 7.28). En noe lavere andel av ungdommene rapporterer at de kan ta kontakt med helsesøster selv om de ikke har avtalt dette på forhånd, nemlig 74 prosent (se tabell 7.61). En relativt stor andel av ungdommene i undersøkelsen ønsker også å være i hyppigere kontakt med helsestasjonen enn de er i dag, blant brukere med psykiske vansker rapporterer 71 prosent at de helt eller delvis ønsker dette (se tabell 7.34). Det er også en betydelig andel av brukerne som helt eller delvis synes det er avsatt for lite tid ved konsultasjon (32 prosent)(se tabell 7.36).

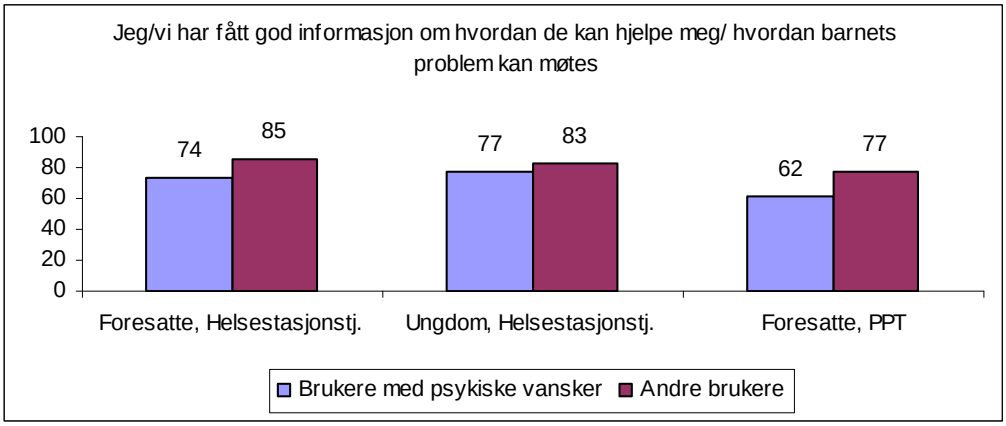
BEGRENSET TILGJENGELIGHET TIL PP-TJENESTENE OG VENTETIDEN TIL FØRSTE KONTAKT ER FOR LANG

Når det gjelder tilgjengelighet til PP-tjenesten, viser brukernes vurdering at ventetiden fra henvisning til første kontakt med tjenesten utgjør en viktig flaskehals. Om lag en av tre brukere med psykiske vansker (32 prosent) opplever at ventetiden er for lang. I tillegg rapporterer en av fire at denne påstanden stemmer delvis (24 prosent)(se tabell 7.70). Dette betyr at over halvparten av brukere med psykiske vansker helt eller delvis betrakter ventetiden som for lang. Når brukerne har oppnådd kontakt med tjenesten, rapporterer de også om noe begrenset tilgjengelighet. Omlag 38 prosent opplever at barnet helt eller delvis er for sjelden i kontakt med PP-tjenesten (se tabell 7.72) og 25 prosent at det helt eller delvis er avsatt for lite tid ved konsultasjon (se tabell 7.74). For disse tilgjengelighetsindikatorene er det signifikant forskjell mellom brukere med og uten psykiske vansker (se tabell 7.98).

TILFREDSHET MED INFORMASJON FRA HELSESTASJONSTJENESTEN, MEN PP-TJENESTEN HAR FORBEDRINGSPOTENSIALE...

En sentral oppgave for ansatte ved helsestasjonen og PP-tjenesten er å gi brukerne av tjenesten informasjon om hvordan de og andre instanser kan yte hjelp. I denne undersøkelsen er ungdom og foresatte bedt om å vurdere informasjon som helsestasjonen og PP-tjenesten gir angående bistand, samt informasjon om hvilke andre tjenester som kan være nyttige for brukeren.

Figur 3.4 viser andel brukere som er tilfredse med informasjonen de mottar fra tjenesteytende instans i forhold til hvilken hjelp de kan få.



Figur 3.4 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon fra tjenestene de er i kontakt med. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=1889), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=816), PP-tjenesten, foresatte (n=1014).

Blant helsestasjonens brukere, oppgir nær tre av fire foresatte til barn med psykiske vansker (74 prosent) at de har fått god informasjon om hvordan deres barns problem kan møtes. Et flertall av ungdommene med psykiske vansker (77 prosent) vurderer også informasjonen om hvilken hjelp de kan få fra helsestasjonen som tilfredsstillende. Brukere uten psykiske vansker rapporterer imidlertid om en signifikant høyere andel tilfredse brukere både når det gjelder foresatte og ungdom (85 og 83 prosent) (se tabell 7.28 og 7.61).

Dette gjelder også blant PP-tjenestens brukere, hvor 62 prosent av foresatte til barn med psykiske vansker er fornøyd med informasjon fra tjenesten, mens 77 prosent av forsatte til andre brukere rapporterer om tilfredshet. Det utgjør en signifikant forskjell mellom brukergruppene (se tabell 7.98).

Når det gjelder helsestasjonens informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for barnet, vurderer 70 prosent av både ungdom og foresatte til brukere med psykiske vansker at denne informasjonen har vært god (se tabell 7.8 og 7.40). Knapt halvparten (49 prosent) opplever at PP-tjenesten gir tilstrekkelig informasjon om andre aktuelle tjenester for barnet (se tabell 7.78). Men unntak for ungdom, er det er signifikant lavere andel tilfredse brukere blant de som har psykiske vansker enn andre brukere i dette spørsmålet (se tabell 7.28 og 7.98).

TRE AV FIRE BRUKERE OPPLEVER POSITIV "EFFEKT" AV HELSESTASJONENS TILTAK

Brukerne ved helsestasjonen ble i undersøkelsen spurt om de opplever at hjelpen de får fra helsesøster har en positivt "effekt" i forhold til barnet og familien.

Tre av fire foresatte til barn med psykiske vansker (76 prosent) vurderer at helsestasjon-/ skolehelsetjenesten virker positivt i forhold til barnets problem eller dem som foreldrene. Omlag tre av fire ungdommer med psykiske vansker rapporterer at hjelpen de får fra helsestasjonen virker positivt i forhold til de plagene de har (77 prosent), eller i forhold til deres behov for å snakke med noen (75 prosent). En noe lavere andel (42 prosent) mener hjelpen de får påvirker relasjonen til familien på en positiv måte.

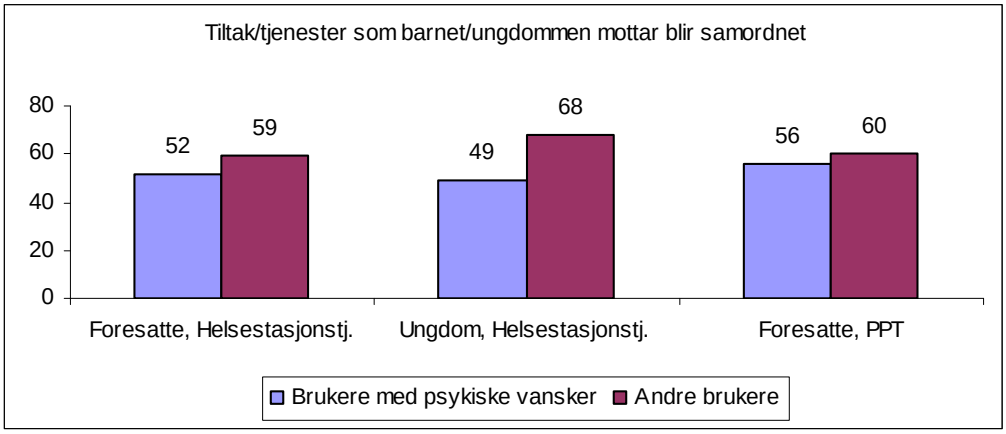
For samtlige mål på "effekt" av tjenesten, har brukere med psykiske vansker signifikant lavere andel tilfredse brukere enn andre brukere av tjenesten (se tabell 7.28, 7.61 og 7.98).

3.2 Barn og unges erfaringer med samhandling mellom tjenester og kontinuitet i tjenestetilbudet

HALVPARTEN AV BRUKERE MED PSYKISKE VANSKER ER TILFREDSE MED SAMHANDLING MELLOM TJENESTENE DE ER I KONTAKT MED

I brukerundersøkelsen vurderer brukerne som mottar tiltak fra flere instanser påstander som omhandler samarbeid, samordning, informasjonsutveksling og avklaring av ansvarsforhold mellom tjenester de er i kontakt med.

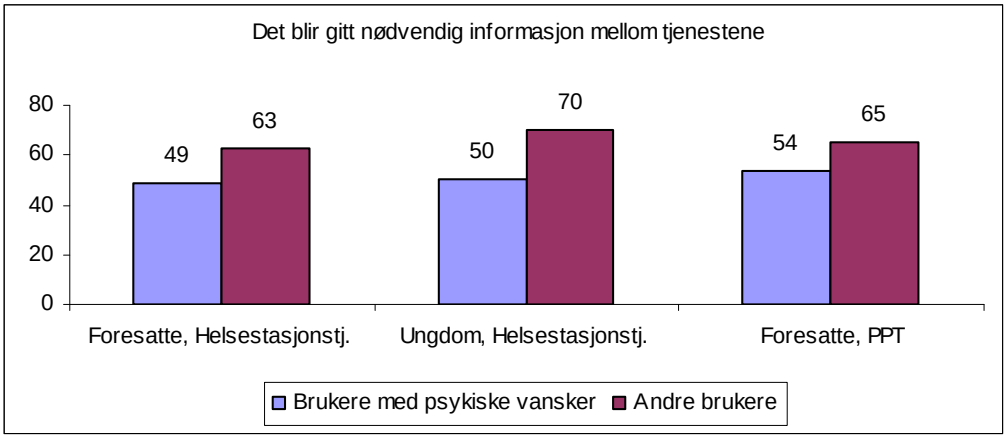
Figur 3.5 viser andel brukere som er tilfredse med samordning mellom tjenestene de mottar.



Figur 3.5 Prosentandel brukere som er tilfredse med samarbeid/samordning av tjenester. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=504), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=320), PP-tjenesten, foresatte (n= 623).

Blant brukere av helsestasjonstjenesten og PP-tjenesten som parallelt mottar tiltak fra flere tjenester, rapporterer omlag halvparten av barn og ungdom med psykiske vansker at de er tilfredse med samarbeid og samordning mellom tjenestene (henholdsvis 52, 49 og 56 prosent). Det er en tendens til at brukere med psykiske vansker er mindre tilfreds med samhandlingen mellom tjenestene de er i kontakt med sammenliknet med brukere uten psykiske vansker. For ungdom utgjør dette en signifikant forskjell mellom brukergruppene(se tabell 7.61).

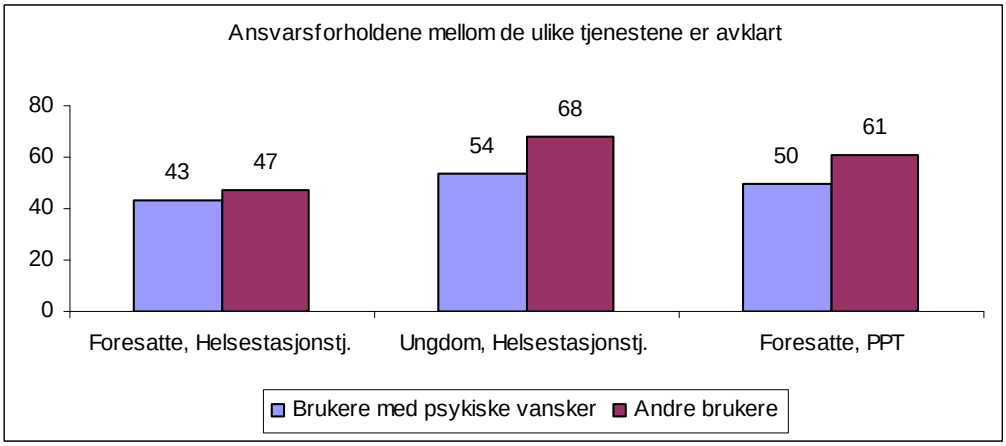
Figur 3.6 viser andel barn og ungdom som er tilfredse med informasjonsutvekslingen mellom tjenstene.



Figur 3.6 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjonsutveksling mellom tjenestene de er i kontakt med. Påstanden "stemmer i stor grad"/ "stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=449), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=334), PP-tjenesten, foresatte (n=641).

Tilsvarende rapporterer omlag halvparten av brukerne med psykiske vansker at de er fornøyd med informasjonsutvekslingen mellom tjenestene (49, 50 og 54 prosent) de mottar tiltak fra. En signifikant høyere andel av brukere uten psykiske vansker ved helsestasjonen er tilfredse i forhold til informasjonen som blir gitt mellom de involverte instansene (se tabell 7.28 og 7.61).

Figur 3.7 viser brukernes tilfredshet med avklaring av ansvarsforhold mellom tjenestene.

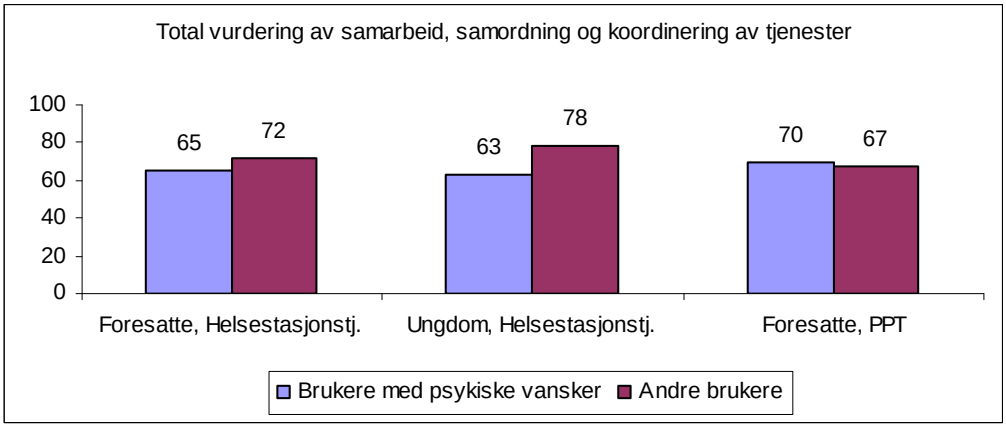


Figur 3.7 Prosentandel brukere som er tilfreds med tjenestenes avklaring av ansvarsforhold. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=431), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n= 301), PP-tjenesten, foresatte (n=595).

Når det gjelder avklaring av ansvarsforhold mellom tjenestene, er 50 prosent av brukere med psykiske vansker ved PP-tjenesten fornøyd, mens 43 prosent av foresatte til barn ved helsestasjonstjenesten rapporterer om stor grad av tilfredshet. Blant ungdom som er i kontakt med helsestasjonen vurderer 54 prosent at ansvarsforholdene mellom tjenestene er avklart. Også i forhold til dette tema ser man en klar tendens til at brukere med psykiske vansker i mindre grad er tilfredse enn de øvrige brukerne av tjenestene, og resultatene viser signifikante forskjeller mellom ungdom med og uten psykiske vansker (se tabell 7.61).

SAMLET VURDERING AV SAMARBEID, SAMORDNING OG KOORDINERING AV TJENESTENE

I undersøkelsen bes også respondentene om å gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene de er i kontakt med.



Figur 3.8 Prosentandel brukere som er tilfreds med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Brukere som rapportert at de er "svært fornøyd" eller "nokså fornøyd" på spørsmålet. Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=549), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=262), PP-tjenesten, foresatte (n=651).

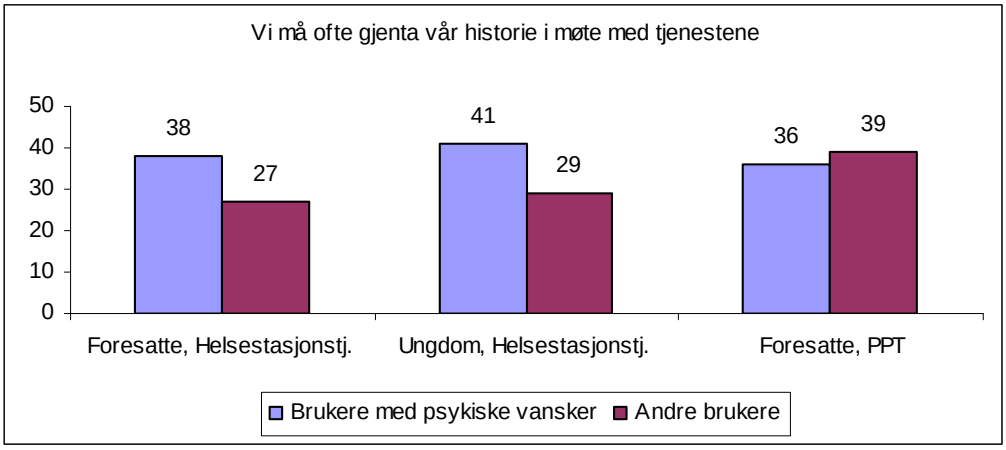
Blant brukere med psykiske vansker er omlag en av tre brukere "svært fornøyd" med samarbeidet tjenestene imellom. Dersom man ser svarkategoriene "svært fornøyd" eller "nokså fornøyd" samlet er 65, 63 og 70 prosent fornøyd med samarbeidet mellom tjenestene ved henholdsvis helsestasjonen og PP-tjenesten.

Brukernes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenester er noe bedre enn rapportert tilfredshet i forhold til de presenterte enkeltspørsmål som omhandler samme tema. En mulig forklaring kan være at respondentene rapporterer lavere tilfredshet på konkrete spørsmål og problemstillinger som man knytter direkte erfaringer til, enn i forhold til mer omfattende, overordnede problemstillinger. Også når det gjelder brukernes totale vurdering ser man at brukere uten psykiske vansker er mer tilfreds, spesielt gjelder dette ungdom i kontakt med helsestasjonstjenesten, hvor det er signifikant forskjell mellom brukergruppene (se tabell 7.61).

MANGE OPPLEVER MANGEL PÅ KONTINUITET OG STABILITET I RELASJONEN TIL TJENESTENE

En av utfordringene knyttet til tjenestetilbud til brukere med langvarige og sammensatte behov, er å bygge stabile relasjoner over tid slik at man oppnår kontinuitet i tjenestetilbudet.

Figur 3.9 og 3.10 viser resultater fra brukerundersøkelsen i forhold til dette tema; i hvilken grad opplever brukerne at informasjonen de gir tjenesteytende instans ivaretas (figur 3.9) og hvordan påvirker skifte av tjenesteyter relasjonen til tjenestene (figur 3.10).



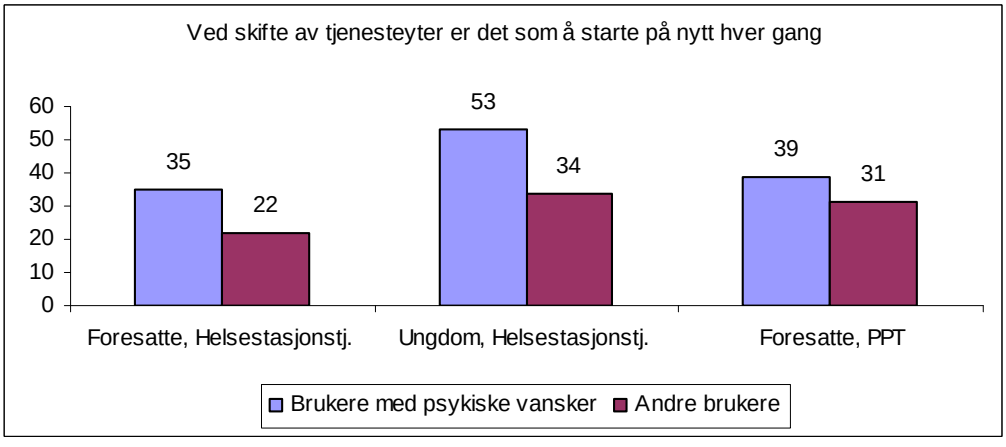
Figur 3.9 Prosentandel brukere som ofte må gjenta sin "historie" i møte med tjenestene. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=481), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=296), PP-tjenesten, foresatte (n=623).

En relativt stor andel av både foresatte til brukere med psykiske vansker og ungdom (36-41 prosent), rapporterer at de ofte må gjenta sin "historie" i møte med tjenestene. I tillegg opplever mellom 20 og 25 prosent at dette "stemmer delvis". Dette betyr at over 50 prosent av brukere med psykiske vansker helt eller delvis opplever at tjenesteytende instans ikke kjenner deres situasjon i tilstrekkelig grad, og at de derfor stadig må informere på nytt.

Det er en betydelig høyere andel av barn og unge med psykiske vansker ved helsestasjonen som rapporterer om mangel å kontinuiteten i tjenestetilbudet, sammenliknet med andre brukere av tjenesten. Dette utgjør signifikante forskjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere (se tabell 7.28 og 7.61). Blant brukere av PP-tjenesten er det ingen signifikante forskjeller.

..... OG SKIFTE AV TJENESTEYTER ER SPESIELT KRITISK FOR UNGDOM

Et skifte av tjenesteyter ser ut til å være mer kritisk for brukere med psykiske vansker enn andre brukere, og ungdom ser spesielt ut til å være utsatt i forhold til denne type brudd i kontinuitet.



Figur 3.10 Prosentandel brukere som opplever skifte av tjenesteyter som å starte relasjonen på nytt. Påstanden "stemmer i stor grad"/"stemmer helt". Brukere med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Helsestasjonstjenesten, foresatte (n=435), Helsestasjonstjenesten, ungdom (n=295), PP-tjenesten foresatte (n=591).

Over halvparten av ungdom med psykiske vansker opplever at et skifte av tjenesteyter er som å starte relasjonen til tjenesteyter på nytt. Dette gjelder også for en betydelig andel av foresatte til barn og unge ved henholdvis helsestasjonen (35 prosent) og PP-tjenesten (39 prosent).

Det er signifikante forskjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere som er i kontakt med helsestasjonstjenesten (se tabell 7.28 og 7.61). Blant brukere av PP-tjenesten er det ingen signifikant forskjell mellom brukergruppene.

3.3 Faktorer relatert til tilfredshet med møte med tjenestene og samhandling mellom tjenester

Ved bruk av bi- og multivariate analyser har vi studert sammenhenger mellom dikotome uavhengige variabler (tjenesterelaterte og individrelaterte) og avhengige variabler a) tilfredshet med møte med tjenestene[3] og b) samhandling mellom tjenester[4] blant brukere med psykiske vansker ved henholdsvis helsestasjon- og PP-tjenesten.

3.3.1 Møte med tjenestene

BRUKERE MED ALVORLIGE PSYKISKE VANSKER ER MINDRE TILFREDS MED MØTE MED HELSESTASJONS-TJENESTEN ENN BRUKERE MED LETTERE VANSKER

En bivariat analyse av foresattes tilfredshet med møte med helsestasjonstjenesten, viser at rekruttering av psykososial kompetanse, kommunenes bruk av ansvarsgruppe og alvorlighetsgrad av psykiske vansker er relatert til møte med tjenesten (se tabell 7.29).

Regresjonsanalysen viser at det er *økt* sannsynlighet/risiko for at brukere som er bosatt i kommuner som har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse de siste tre årene, er mer tilfreds enn brukere som er bosatt i kommuner uten rekruttering av denne typen personell (se tabell 7.30).

Det er videre *økt* sannsynlighet/risiko for at brukere som bor i kommuner som benytter ansvarsgrupper, med tverrfaglig deltakelse ved samarbeid om barn og unge med psykiske vansker, er mer tilfreds med møte med tjenesten enn andre brukere (se tabell 7.30).

Alvorlighetsgrad ved psykiske vansker hos barnet er også signifikant relatert til foresattes tilfredshet med møte med tjenesten. Det er *redusert* sannsynlighet for at foresatte er tilfreds med møte med tjenesten når barnet har alvorlige psykiske vansker (se tabell 7.30).

YNGRE BARN ER MEST TILFREDS MED MØTE MED PP-TJENESTEN

Resultater fra en bivariat analyse viser at foresattes tilfredshet med møte med PP-tjenesten kun er relatert til barnets alder. Dette betyr at foresatte til yngre barn (under 12 år) med psykiske vansker i større grad er tilfreds med møte med PP-tjenesten enn foresatte til barn over 12 år (se tabell 7.101).

---

[3] Den avhengige variabelen er en indeks av følgende tre påstander: : i) Jeg/vi blir hørt og tatt på alvor (i forhold til vårt barns problem) ii) Helsesøster/vår kontaktperson viser omtanke og forståelse for min/vår situasjon iii) jeg har tillit til helsesøster/ /forholdet er til helsesøster/kontaktperson er preget av tillit. Indeksen er dikotomisert i analysen.

[4] Den avhengige variabelen er en indeks av følgende tre påstander: i) Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene, ii) De ulike tjenestene barnet vårt mottar blir samordnet, iii) Ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart. Indeksen er dikotomisert i analysen.

3.3.2 Samhandling mellom tjenester

FORESATTE TIL BARN I SMÅ KOMMUNER ER MER TILFREDS MED SAMHANDLING MELLOM TJENESTER ENN BRUKERE I STORE KOMMUNER

Analyse av bivariate sammenhenger viser at brukernes tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester kun er relatert til kommunestørrelse når man ser på rapporterte svar fra foresatte til barn med psykiske vansker i kontakt med helsestasjonen (se tabell 7.31) .

Dette betyr at foresatte til brukere med psykiske vansker i større grad er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene når helsestasjonen er lokalisert i en liten kommune (< 6000 innbyggere under 18 år) sammenliknet med større kommuner.

UNGDOM SOM BOR I KOMMUNER HVOR INDIVIDUELL PLAN BENYTTES SOM VERKTØY FOR SAMARBEID, ER MEST TILFREDS MED SAMHANDLING MELLOM TJENESTER

Resultater fra bivariat analyse viser at tilfredshet med samhandling mellom tjenester blant ungdom med psykiske vansker både er relatert til egenskaper ved individet og helsestasjonstjenesten (se tabell 7.62).

Det er *økt* sannsynlighet/risiko for at brukerne er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene når helsestasjonens samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom bruk av individuell plan (se tabell 7.63).

Regresjonsanalysen viser også at ungdommens alvorlighetsgrad av psykiske vansker er signifikant relatert til brukerens tilfredshet med samordningen mellom tjenestene. Det er *redusert* sannsynlighet/risiko for at ungdom er tilfreds med samordning, og informasjonsutveksling mellom tjenestene når vanskene de har er av alvorlig grad (se tabell 7.63).

FORESATTE TIL BARN MED INDIVIDUELL PLAN ER MEST TILFREDS MED SAMHANDLING MELLOM TJENESTER

Multivariat analyse viser at tilfredshet med samhandling mellom tjenester blant foresatte til barn med psykiske vansker som er i kontakt med PPT kun er relatert til om barnet har en individuell plan eller ikke. Det er med andre ord *økt* sannsynlighet for at foresatte er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling når barnet har en individuell plan (se tabell 7.100).

3.4 Endring i brukernes tilfredshet i perioden 2004-2007

ØKNING I BRUKERNES TILFREDSHET MED SAMORDNING, BRUKERMEDVIRKNING, INFORMASJON OG TILGJENGELIGHET FOR UNGDOM

En sentral problemstilling i prosjektet har vært å kartlegge om det har skjedd endringer i brukernes tilfredshet med kommunale tjenester i opptrappingsperioden. Har Opptrappingsplanens stryking av tjenestene ført til økt tilfredshet blant brukere med psykiske vansker? I denne brukerundersøkelsen er brukerens vurderinger og tilfredshet kartlagt på to tidspunkt, i 2004 og 2007.

Ved hjelp av kjikvadrat-tester er det for samtlige indikatorer gjort en sammenligning mellom andelen tilfredse brukere i 2004 og i 2007. Det er en tendens i datamaterialet til at en noe større andel av barn med psykiske vansker er tilfredse med tjenestetilbudet ved helsestasjon og PP-tjenesten i 2007 enn i 2004. For ungdom er tendensen mer usikker, rapportert tilfredshet i forhold til de ulike indikatorene viser utvikling i begge retninger etter hvilket tema som belyses. For en stor del av indikatorene er imidlertid forskjellene ikke av en slik størrelse at de er statistisk signifikante. Det er imidlertid viktig å være klar over at i forhold til mange av variablene, spesielt tema som omhandler møte med enkelttjenestene, var det i utgangspunktet høy tilfredshet blant brukerne i 2004. Man kan derfor ikke forvente markante endringer i tilfredshet i løpet av siste treårsperiode.

I tabell 3.1 presenteres indikatorer hvor det er signifikante forskjeller mellom andel tilfredse brukere i 2004 og 2007.

Tabell 3.1 Prosentandel brukere med psykiske vansker som bekrefter påstandene[5] om tjenestene. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest.

Tema/variabler	Brukere med psykiske vansker				
	Prosent-andel 2004	2004 (n)	Prosent-andel 2007	2007 (n)	X^2
Foresatte, data fra helsestasjonen;					
Vi opplever å bli ansett som samarbeidsparter	80	(204)	87	(210)	4,02*
Tjenestene barnet vårt mottar blir samordnet	37	(115)	52	(136)	4,99*
Vi har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	59	(200)	70	(210)	4,94*
Foresatte, data fra PP-tjenesten;					
Vi har fått god informasjon om hvordan barnets problemer kan møtes	57	(791)	62	(803)	3,93*
Ungdom, data fra helsestasjonen;					
Når jeg har time synes jeg vi har for lite tid	17	(203)	9	(314)	7,28**

*p<0.05, **p<0.01

5 Påstandene "stemmer i stor grad"/"stemmer helt".

Analysene i tabell 3.1 viser en signifikant forskjell mellom andelen tilfredse brukere i 2004 og 2007 når det gjelder medvirkning, samordning av tjenester, informasjon fra tjenestene samt tjenestenes tilgjengelighet for ungdom.

Dette betyr at en signifikant høyere andel av foresatte til brukere med psykiske vansker (87 prosent) opplever at de blir ansett som en viktig samarbeidspartner i 2007 sammenliknet med kartleggingen i 2004 (80 prosent).

På samme måte er det en økning i andelen brukere med psykiske vansker som rapporterer at tjenestene er samordnet, fra 37 prosent i 2004 til 52 prosent i 2007.

Også når det gjelder grad av tilfredshet med informasjon fra helsestasjonen og PP-tjenesten rapporterer en større andel av brukerne at de er fornøyd i 2007 enn i 2004. Mens 57 prosent var fornøyd med informasjonen om barnets problem i 2004, er tilsvarende andel 62 prosent i 2007. Tilfredsheten med informasjonen PP-tjenesten gir om andre nyttige tjenester for barnet, har også økt fra 59 til 70 prosent i perioden.

Andelen ungdom som synes at de får for lite tid ved konsultasjon ved helsestasjonen har gått ned fra 17 prosent i 2004 til ni prosent i 2007.

4 Diskusjon

I denne brukerundersøkelsen har vi satt fokus på barn og ungdoms tilfredshet med kommunale tjenester, her representert ved helsestasjon- og skolehelsetjenesten og PP-tjenesten. Hovedformålet med undersøkelsen har spesielt vært å studere hvordan barn og unge med psykiske vansker og deres foresatte opplever samarbeid og samordning mellom ulike tjenesteytere og instanser, og om brukernes erfaringer i forhold til dette tema er endret i siste del av opptrappingsperioden.

Å løfte frem brukernes erfaringer og vurderinger er viktig både som et ledd i kvalitetssikring av tiltak, og for å gi brukerne mulighet til å influere på eget behandlingstilbud. Brukernes tilbakemelding vil også være viktig som utgangspunkt for en eventuell korrigering og forbedring av tjenestetilbudet for dermed å bidra til økt kvalitet på tjenestene. Det er sterkt vektlagt i Opptrappingsplanen at brukerens behov skal være utgangspunkt for all behandling og prege oppbygging, praksis og ledelse av alle helsetjenester. Brukerperspektivet står svært sentralt i Opptrappingsplanens dokumenter (St.meld. 25 (1996-97), St.prp. nr. 63, (1997-1998)), hvor et overordnet mål er at brukere og pårørende har reell innflytelse på utformingen av tjenestene både på individuelt nivå og systemnivå (Sosial- og helsedirektoratet, 2006).

MØTE MED ENKELTTJENESTENE

I forarbeidene til Opptrappingsplanen ble "Pasienten først!" lansert som et prinsipp, hvor sentrale verdier for behandling av pasienten ble presentert (St.meld. Nr 25 (1996-97). Dette var blant annet lydhørhet, vennlighet, gjensidighet og åpenhet. Det er senere blitt presisert at det personlige møte står så sentralt i behandlingen av personer med psykiske lidelser at ansikt-til-ansikt-relasjonen som metode bør vies mer oppmerksomhet og kvalitetssikres (Sosial- og helsedirektoratet, 2007).

I denne brukerundersøkelsen har barn (foresatte) og ungdom rapportert hvordan de opplever at helsestasjon- og PP-tjenesten tar imot og møter dem, og hvordan relasjonen til tjenestene vurderes, og svært mange er tilfreds.

Yngre barn er imidlertid mer tilfreds med møte PP-tjenesten enn eldre brukere. Dette kan ha sammenheng med at tidlig identifikasjon av vansker gjør tjenestene bedre i stand til å håndtere det aktuelle problemet, og at møte med tjenesten dermed oppleves som mer positivt. En alternativ tolkning kan være at kapasiteten eller kompetansen ved PP-tjenesten er bedre i forhold til yngre enn eldre barn. En stor andel av barn som mottar tiltak fra PP-tjenesten er 12 år eller yngre (Andersson & Steihaug, 2008), og dette kan bety at kompetansen er størst i forhold til denne aldersgruppen. Samme studie viser at PP-tjenesten har betydelige kapasitetsproblemer. Om kapasitetsproblematikk i større grad rammer eldre enn yngre brukere har vi imidlertid ingen informasjon om.

Brukere som bor i kommuner som benytter ansvarsgruppe som verktøy, er mer tilfreds med møte med PP-tjenesten enn de øvrige brukerne. I likhet med individuell plan vil nok ansvarsgruppe som verktøy virke forpliktende på tjenestene. Dette kan trolig påvirke brukernes relasjon til og opplevelse av møte med tjenestene. Regelmessige ansvarsgruppemøter fører også til at bruker og tjenesteytere blir bedre kjent med hverandre, noe som igjen kan bidra til at relasjonen utvikles og i større grad preges av tillit.

Om helsestasjonen har rekruttert personell med psykososial kompetanse påvirker også barns tilfredshet når det gjelder møte med tjenesten. Dette indikerer at fagpersonell som innehar kompetanse i psykososial problematikk er bedre i stand til å håndtere og møte brukere med psykiske vansker på en god måte.

At barnets alvorlighetsgrad av psykiske vansker er relatert til tilfredshet med møte med tjenesten, betyr trolig at det er større utfordringer knyttet til håndtering av alvorlige psykiske vansker enn mer moderate og lettere problemer, og at dette krever adekvat kompetanse. Resultatene kan både gjenspeile tjenestenes mangel på kompetanse i forhold til alvorlige psykiske problemer og at denne gruppen av brukere kan ha behov for mer spesialiserte tjenestetilbud (Andersson & Steihaug, 2008).

MEDVIRKNING

Brukermedvirkning er sterkt vektlagt i alle dokumenter relatert til Opptrappingsplanen (St.meld. 25 (1996-97), St.prp. nr. 63, (1997-1998), Sosial- og helsedirektoratet, 2004, Sosial- og helsedirektoratet, 2007). En egen plan for barn og unges brukermedvirkning er foreslått som et av tiltakene i Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse (2003). I denne undersøkelsen er foresatte informanter på vegne av barn under 16 år, dette både på grunn av krav om samtykkekompetanse for denne gruppen, men også for at foreldre må ansees som en viktig part i vurderingen av barnets tjenestetilbud. Resultater fra undersøkelsen viser at foresatte i stor grad er tilfreds med muligheten for medirkning i forhold til tjenestene. Man skal imidlertid være oppmerksom på at barn og foreldre kan ha ulike erfaringer og opplevelser knyttet til tiltakene fra tjenestene.

INFORMASJON FRA OG TILGJENGELIGHET TIL TJENESTENE

Et av de grunnleggende målene i Opptrappingsplanen er at barn og unge skal ha lett tilgang til hjelp. Dette presiseres ytterligere i Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse "...sammen om psykisk helse..." (Helsedepartementet, 2003), hvor strategier for å bidra til oversiktlige og lett tilgjengelige tjenestetilbud presenteres; *Sikre informasjon om tjenestetilbudet* og *Sikre at nødvendig hjelp gis på et tidligst mulig tidspunkt med god tilgjengelighet.* I veileder til forskrift om helsestasjonenes arbeid fra 2003, presiseres det også at helsestasjonen spesielt skal ivareta barn og unge med psykiske problemer i forhold til tilgjengelighet til tjenester (Sosial- og helsedirektoratet, 2004)

Brukernes rapportering om lang ventetid og begrenset tilgjengelighet til deler av tjenestene, henger trolig sammen med kapasiteten ved de tjenesteytende instansene, spesielt har PP-tjenesten rapportert om betydelig kapasitetsmangel. PP-tjenesten har fått flere arbeidsoppgaver i løpet av opptrappingsperioden, men bemanningen er ikke økt tilsvarende (Andersson & Steihaug, 2008).

I regjeringens handlingsplan for barn og unges psykiske helse (2003) påpekes det at "Informasjonsarbeidet skal bidra til en adekvat tilgjengelighet til tjenestene, og til at de ulike delene av tjenesteapparatet har tilstrekkelig informasjon for å sikre en god utnyttelse av andres kompetanse og et godt samarbeid".

Brukernes tilbakemeldinger indikerer at det fortsatt er behov for å styrke arbeidet med informasjon, både til brukere og innenfor tjenesteapparatet. Barrieren for å søke hjelp vil for mange være høy når det gjelder psykiske vansker. Det er derfor behov for forståelig og lett tilgjengelig informasjon om hvordan man kan få hjelp og hvilke instanser som kan bistå.

Kapasitetsproblemer vil nok også være en sentral forklaringsfaktor når det gjelder informasjonsarbeidet tjenestene gjør. I tillegg kan mangelfull kunnskap om andre instanser og deres kompetanse i forhold til psykiske problemer, medvirke til begrenset informasjon om andre deler av tjenesteapparatet.

"EFFEKT" AV HELSESTASJONSTJENESTEN

Kommunene skal gjennom helsetasjons- og skolehelsetjenesten ivareta det helhetlige forebyggende og helsefremmende arbeidet, hvor formålet blant annet er å fremme psykisk og fysisk helse (Forskrift 2003-04-03, § 1-1a). I brukerundersøkelsen kartlegges brukernes erfaringer når det gjelder helsestasjonstjenesten og hvordan de vurderer "effekten" av tiltakene de får.

Til tross for at mange brukere med psykiske vansker er fornøyd med hjelpen de får fra helsestasjonen, er brukere uten psykiske vansker mer fornøyd. Dette skyldes trolig i stor grad at de to brukergruppene oppsøker tjenesten av ulike årsaker og med ulik problematikk. Problemer knyttet til psykiske vansker vil ofte være mer utfordrende å håndtere, enn mer rutinemessige tiltak. Helsestasjonens mangel på kapasitet og kompetanse til å gi brukere med de alvorligste vanskene et adekvat tilbud (Andersson & Steihaug, 2008) vil i denne sammenheng være av sentral betydning.

SAMORDNING AV TJENESTER

Et av Opptrappingsplanens overordnede mål er å skape helhetlige og sammenhengende behandlingstilbud til mennesker med psykiske problemer (St.prp. nr. 63, (1997-1998)). Selvrapportering fra ungdom og foresatte viser at samordnede og koordinerte tjenestetilbud nettopp er den største utfordringen i tilbudet til barn og unge med psykiske problemer. En betydelig andel av brukerne er enten misfornøyd eller bare delvis fornøyd med måten de ulike tjenesteytende instansene samordner seg på. Resultatet kan både være uttrykk for mangelfull samarbeidskompetanse hos tjenesteutøverne og fravær av formaliserte samarbeidsrutiner og møtepunkter mellom tjenestene. Kapasitet hos den enkelte instans kan også være en viktig forklaringsfaktor. En kvalitativ brukerundersøkelse av brukermedvirkning i psykisk helsearbeid (Sverdrup, Myrvold & Kristofersen, 2007) viser også at samordning og samarbeid fortsatt framstår som en viktig hindring i det psykiske helsearbeidet. Vurderinger foretatt av ledere ved henholdsvis helsestasjon- og PP-tjenesten bekrefter også at samarbeid i forhold til barn og unge med psykiske vansker er en utfordring (Andersson & Steihaug, 2008). Tilsyn av tjenestetilbudet til mennesker med psykiske lidelser har også avdekket mangelfullt samarbeid og samhandling både innen og mellom tjenestenivåene (Helsetilsynet, 2007).

Ungdom med psykiske vansker ser ut til å være en spesielt utsatt gruppe når det gjelder tilfredshet med samhandling mellom tjenester. De rapporterer om lavere tilfredshet enn ungdom uten psykiske problemer, og ungdom med alvorlige psykiske vansker er mindre tilfreds enn brukere med moderate og lettere vansker. Resultatene kan både være knyttet til mangel på kompetanse i forhold til ungdom med psykiske vansker, og alvorlige vansker spesielt. Dette kan gjenspeile et behov for mer spesialiserte tjenestetilbud til deler av ungdomsgruppen. Den omtalte kartleggingen av brukernes tilgjengelighet av tjenester, viser også at det er økt risiko for at tverrfaglig samhandling ikke fungerer godt når barn og unge har alvorlige psykiske vansker (Andersson & Steihaug, 2008). En tilsvarende kartlegging i 2004 viser på samme måte utfordringene i arbeidet med barn og unge med alvorlig psykiske problemer (Andersson, Røhme & Hatling, 2005; Andersson & Ose, 2007).

Brukere (barn) bosatt i små kommuner er mer tilfreds med samhandling mellom tjenestene enn de som er bosatt i større kommuner. Dette resultatet er trolig knyttet til at man i mindre kommuner har mer nærhet mellom tjenesteutøvere, som igjen bidrar til at samarbeidet om barn og unge med psykiske problemer blir lettere å håndtere. Man skal heller ikke undervurdere at kjennskap og personlige relasjoner på individnivå gjør terskelen for samhandling lavere. Tidligere studier har også vist at det tverrfaglige samarbeidet om barn og unge med psykiske problemer fungerer bedre i mindre enn i større kommuner (Andersson & Tingvold, 2005; Andersson, 2006).

Kommunenes bruk av individuell plan som verktøy for samhandling om barn og unge påvirker ungdoms tilfredshet i forhold til samordning av tjenestetilbudet. Ungdom er mer tilfreds med samhandlingen mellom tjenester dersom kommunen bruker individuell plan som

verktøy. Dette kan være uttrykk for at arbeidet med individuell plan forplikter tjenestene på en annen måte enn når behovet for tiltak og samhandling ikke er skriftliggjort. Videre vil en individuell plan synliggjøre ansvarsforholdene mellom tjenestene, forhindre parallelt arbeid og bidra til mer oversikt for både brukere og tjenesteutøvere.

En relativt liten andel av brukerne i utvalget har individuelle planer, og det har ikke skjedd vesentlige endringer i andelen som har en slik plan i siste del av opptrappingsperioden, dette tiltross for at behandlingsapparatet har mer fokus på dette arbeidet nå enn tidligere (Sverdrup, Myrvold & Kristofersen, 2007)(Andersson & Steihaug, 2008). Et gjennomgående funn i flere tilsyn er at arbeidet med individuell plan ikke er godt nok ivaretatt (Helsetilsynet, 2007).

KONTINUITET I TJENESTETILBUDET

En stor andel av barn og ungdom med psykiske vansker rapporterer om mangel på kontinuitet i tjenestetilbudet. Dette er ikke i tråd med intensjonene i Opptrappingsplanen om helhetlige, sammenhengende og koordinerte tjeneste, og kan trolig både være knyttet til kapasitetsproblemer i tjenestene og mangel på systemer som ivaretar informasjon fra brukerne. En forutsetning for å bygge opp stabile relasjoner over tid mellom bruker og tjenesteapparat, er at brukerne har faste kontaktpersoner å forholde seg til, samt at noen har ansvar for å koordinere tjenestene. Dette presiseres i forskriften om individuell plan, hvor et av formålene med en slik plan er; "....å sikre at det til enhver tid er en tjenesteyter som har hovedansvaret for oppfølgingen av tjenestemottakere" (Forskift 2004-12-23 nr 1837, § 2a). Andre studier viser også at utskiftning av behandlere kan oppleves som svært vanskelig (Sverdrup, Myrvold & Kristofersen, 2007)(Intèra ResearchLab, 2003), og at faste kontaktpersoner er viktig for å oppnå kontinuitet (Løken, 2003).

METODISKE BEGRENSNINGER OG ANDRE FORBEHOLD

Det er knyttet noe usikkerhet til utvalgenes representativitet. For brukere av PP-tjenesten over 16 år var antall respondenter i 2004-undersøkelsen for lavt til å benytte i analyse (n=40). Data for denne gruppen er derfor ikke samlet inn i 2007 og dermed 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 2004-data.

For identifisering av brukere med psykiske vansker benyttes foreldreversjonen og selvrapporteringsversjonen av supplementsdelen av "Strenghts and Difficulties Questionnaire" (SDQ), (Goodman, 1999; Heyerdahl, 2003). Foreldreversjonen er brukt i forhold til barn og ungdom under 16 år, mens selvrapporteringsskjema er fylt ut av ungdommer i alderen 16 til 18 år. Disse skjemaene er utformet for brukere i alderen 4 -16 år (foreldreversjonen) og 11 - 16 år (selvrapporteringsversjonen). Vi har ikke kjennskap til hvor godt egnet dette instrumentet er for identifisering av barn med psykiske vansker under 4 år og ungdommer over 16 år, og det vil derfor være usikkerhet knyttet til validiteten på de opplysninger som foreligger vedrørende omfanget av disse gruppene av brukere med 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. 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.

For PP-tjenesten er svarprosenten spesielt beheftet med usikkerhet, da kun 37 av de 51 kommunene har returnert registreringsskjema. I tillegg rapporterer flere om ufullstendig registrering av antall brukere som har mottatt skjema. For de 37 kommunene som har gitt tilbakemelding, er svarprosenten beregnet til 43 prosent. Lav svarprosent impliserer at vi ikke har kjennskap til om det er skjevfordelinger i materialet i forhold til hvem som har respondert på spørreundersøkelsen. Vi vet ikke om de som har svart er mer eller mindre tilfreds med tjenesten enn de som ikke har besvart spørreskjemaet. Er det overvekt av brukere som er misfornøyd som har gitt tilbakemelding eller er det omvendt. Vi kan ikke se å ha indikasjoner på at det er skjevfordelinger i materialet, men vil være oppmerksom på dette i tolkningene av data for PP-tjenesten.

For en del tabeller i vedlegget (kapittel 7) er det en relativt stor andel ubesvarte, spesielt for brukere uten psykiske vansker i kontakt med helsestasjonen. Det er grunn til å tro at dette har sammenheng med at brukere uten psykiske vansker i større grad oppfatter en del av spørsmålene som uaktuelle/irrelevante i forhold til deres livsituasjon og hjelpebehov. For eksempel vil spørsmål angående samhandling mellom tjenester ikke være av like stor relevans for brukere som har et somatisk problem og kun har kontakt med få hjelpeinstanser (eksempelvis helsestasjon og fastlege), som for brukere med mer sammensatte behov. Spørreskjema er laget med tanke på brukere med psykiske vansker, og problemstillinger som er aktuelle for denne gruppen. Da helsestasjonen favner et bredt spekter av problemområder, blir såkalte "andre brukere" en samlekategori av brukere med ulik problematikk og alvorlighetsgrad. Spørsmålene i undersøkelsen vil derfor ikke treffe alle kategorier av brukere like godt, og et visst frafall er å forvente. Dette kan medføre en seleksjon av "andre brukere" som er mer eller mindre fornøyd enn det totale utvalget av brukere uten psykiske vansker. Et mulig utfall kan imidlertid være at en eventuell slik seleksjon gjør gruppene mer sammenliknbare med tanke på grad av hjelpebehov. Men i likhet med den tidligere diskusjonen angående skjevfordelinger i materialet, er det grunn til å være oppmerksom på dette i tolkningen av resultater.

Det kan forekomme en liten differanse i angitt prosentandel (+/- ett prosentpoeng) for brukere som som er "svært fornøyd/nokså fornøyd" eller oppgir at påstanden "stemmer i stor grad /stemmer helt" i tabellene 7.28, 7.61 og 7.98 og i tabellene i kapitlet. Dette skyldes prosentuering ved sammenslåing av de to svarkategoriene. I oppsummering og kapittel 3 (Sentral funn) benyttes tall fra tabell 7.28, 7.61 og 7.98.

I analyser av forskjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere, gjengitt i tabell 7.28, 7.61 og 7.98, finner man at brukere med psykiske vansker er signifikant mindre tilfreds enn andre brukere i mange spørsmål. Dette er viktige funn, men man skal være oppmerksom på at til tross for statistisk signifikante forskjeller mellom brukergruppene rapporterer en stor andel av begge grupper om relativt høy tilfredshet i mange spørsmål, spesielt angående tilfredshet med tjenestene. Det er også høyt samsvar mellom tilfredshetsprofilen for de to gruppene, det vil si at de er tilfredse eller mindre tilfreds med de samme forholdene. Dette indikerer at det ikke er markante brudd i kvalitetsprofilen i tjenestetilbudet til de to brukergruppene.

5 Konklusjoner og anbefalinger

Hovedformålet med dette prosjektet har vært å studere hvordan barn og unge med psykiske vansker og deres foresatte opplever samhandling mellom ulike tjenesteytere og instanser. Brukernes tilfredshet med tiltak fra helsestasjon og PP-tjenesten er videre belyst. Det er satt fokus på om brukernes erfaringer med kommunale tjenestetilbud og samhandling er endret i siste del av opptrappingsperioden, og et sentral spørsmål er i hvilken grad Opptrappings-planens styrking av kommunale tjenester kan gjenspeiles i økt brukertilfredshet blant barn og unge med psykiske vansker.

BRUKERNE ER TILFREDS MED ENKELTRELASJONENE TIL TJENESTENE

Brukere av kommunale tjenester, her representert ved helsestasjonstjenesten og PP-tjenesten, rapporterer i denne brukerundersøkelsen om relativt høy grad av tilfredshet i forhold til tjenestene de mottar fra den enkelte instans. Dette gjelder spesielt i forhold til hvordan de blir møtt og ivaretatt av tjenesten. Svært mange opplever at man blir hørt og tatt på alvor, at tjenesteyter viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at forholdet er preget av tillit.

Ansattes fagkompetanse ser ut til å være en sentral faktor i møte mellom brukere og tjenesteapparat. Resultater fra undersøkelsen viser at brukere bosatt i kommuner som har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse er mer tilfreds med hvordan de blir møtt av tjenestene enn andre brukere. Brukere som bor i kommuner som bruker ansvarsgruppe som verktøy for samhandling, er på samme måte mer tilfreds med møte med tjenesten. Det ser ut til å være behov for mer oppmerksomhet i møte med eldre barn (over 12 år), da yngre barn rapporterer om større tilfredshet i møte med PP-tjenesten. Videre er det viktig å sikre at brukere med alvorlige psykiske vansker blir møtt og ivaretatt på en god måte. Barn som har alvorlige psykiske vansker er i mindre grad fornøyd med møte med helsestasjonen enn barn med lettere og mer moderate vansker.

SAMORDNING AV FLERE TJENSTER ER EN STØRRE UTFORDRING

De største utfordringene når det gjelder tjenestetilbudet til barn og unge med psykiske vansker, ser ut til å være knyttet til samhandling *mellom* tjenester. Brukere som er i kontakt med eller mottar tiltak fra flere instanser, rapporterer om relativt lav tilfredshet i forhold til samordning, informasjonsutveksling og avklaring av ansvarsforhold mellom tjenester. Omlag halvparten av barn og ungdom med psykiske vansker er enten misfornøyd eller bare delvis fornøyd med samordningen mellom tjenestene.

Det er behov for å ha et spesielt fokus på ungdom med alvorlige psykiske vansker, da denne gruppen er mindre fornøyd med samhandlingen mellom tjenester enn ungdom med moderate og lettere vansker. Resultatene fra undersøkelsen viser imidlertid at individuell plan er et egnet redskap for å oppnå mer koordinerte tjenester. Brukere som har fått utarbeidet en individuell plan eller er bosatt i kommuner hvor individuell plan benyttes som verktøy, er mer tilfreds med samordningen av tjenester enn brukere bosatt i andre kommuner. Barn bosatt i små kommuner er også mer fornøyd med samordningen av tjenester enn brukere bosatt i større kommuner.

Mangel på kontinuitet i tjenestetilbudet

En betydelig andel av brukere med sammensatte tjenestebehov opplever mangel på kontinuitet i tjenestetilbudet, og rapporterer at de ofte må gjenta sin historie i møte med tjenesteapparatet. Skifte av tjenesteytere og mangel på stabile relasjoner over tid, oppleves av mange som å starte relasjonen til instansen på nytt. Ungdom med psykiske vansker ser spesielt ut til å oppleve dette som vanskelig. Blant brukere av både helsestasjonen og PP-tjenesten oppgir mellom 60-70 prosent at de helt eller delvis opplever brudd på kontinuiteten i tjenestetilbudet.

For å oppnå helhetlige og samordnede tilbud, er det viktig å legge tilrette for at bruker og tjenesteyter kan bygge stabile relasjoner over tid. Bruk av faste kontaktpersoner, primærkontakt eller koordinator vil være sentralt i dette arbeidet. Samtidig vil det være viktig å sikre at tjenesteytende instans har systemer som ivaretar informasjonen som brukerne gir, både for å forebygge sårbarhet ved utskiftninger av tjenesteytere og å unngå at brukere unødig må gjenta opplysninger om sin situasjon.

Tilgjengelighet og informajon

Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at brukere med psykiske vansker, spesielt ungdom både har behov for hyppigere kontakt og mer tilgjengelig tid ved konsultasjon sammenliknet med andre brukere av tjenestene. Til tross for at ventetiden i PP-tjenesten har gått ned de siste årene (Andersson & Steihaug, 2008), viser brukernes tilbakemeldinger at mange fortsatt opplever ventetiden til første kontakt som for lang.

Det er et klart forbedringspotensiale når det gjelder informasjonsarbeidet fra tjenesteytende instans til bruker, spesielt gjelder dette PP-tjenesten. Til tross for at mange er fornøyd og det har skjedd en positiv endring i foresattes vurdering av informasjonen fra helsestasjonen i perioden, er brukere uten psykiske vansker mer fornøyd. Dette indikerer at brukere med psykiske vansker spesielt har behov for tilpasset, forståelig og lett tilgjengelig informasjon. Brukerne med psykiske vansker trenger kunnskap om at det finnes mulighet for hjelp, og hvordan denne hjelpen kan nås.

Innenfor tjenesteapparatet ser det også ut til å være behov for å øke kunnskapen om aktuelle samarbeidspartnere, og deres oppgaver og kompetanse når det gjelder psykiske vansker blant barn og unge. I tillegg vil bevisstgjøring av ansatte i forhold til informasjonsarbeid være viktig.

"Effekt" av tjenstetilbudet

Til tross for at tre av fire brukere med psykiske vansker rapporterer at hjelpen de får fra helsestasjonen virker positivt i forhold til plagene de har, er brukere uten psykiske vansker mer fornøyd. Dette er trolig nært knyttet til ulik problematikk hos brukere med og uten psykiske vansker, men kan også indikere at det er en gruppe brukere, trolig de med alvorlige psykiske vansker, som helsestasjonen ikke har kapasitet eller kompetanse til å gi et adekvat tilbud.

Medvirkning

En relativt stor andel av foresatte til barn med psykiske vansker opplever at de ansees som en viktig samarbeidspartner av tjenestene de er i kontakt med, og at de har mulighet til å påvirke tjenestene i stor grad. Det vil allikevel forsatt være viktig å fokusere på at brukernes stemme skal bli hørt, da tilbakemelding og medvirkning er en forutsetning for godt psykisk helsearbeid.

Endring i opptrappingsperioden

Gjennom analyser har vi prøvd å gi svar på om Opptrappingsplanens styrking av kommunale tjenester har ført til større grad av tilfredshet blant brukere med psykiske vansker i forhold til tjenestetilbudet fra helsestasjonen og PP-tjenesten, samt samhandling mellom tjenester. Analysene viser at flere brukere er tilfredse når det gjelder foresattes medvirkning, samordning av tjenester, informasjon fra tjenestene samt tjenestenes tilgjengelighet for ungdom i 2007 enn i 2004.

Når vi ikke kan dokumentere endringer i brukertilfredshet for flere områder, må det tas i betraktning at perioden vi har fokus på er en relativt kort periode (tre år). Det vil her være snakk om å opparbeide samhandlingskompetanse, opprette arenaer og møtepunkter for samhandling, samt å utvikle kulturer som fremmer samarbeid og arbeid på tvers av tjenestestrukturer og forvaltningsnivå. Dette er tidkrevende prosesser. I tillegg vil mye av arbeidet knyttet til Opptrappingsplanens mål forsatt være i gang i kommunene, og det er derfor å forvente at man kan se større effekt av Opptrappingsplanen over tid.

Anbefalinger

Med grunnlag i studiens funn gis følgende anbefalinger:

- Sikre psykososial kompetanse blant helsestasjonens ansatte i forhold til arbeid rettet mot barn og unge med psykiske vansker.
- Benytte ansvarsgruppe som verktøy for samhandling om barn og unge med psykiske vansker.
- Bruk av individuell plan som verktøy for samhandling.
- Sikre at brukere med alvorlige psykiske vansker får et adekvat behandlingstilbud.
- Ha fokus på ungdom med alvorlige psykiske vansker, spesielt i forhold til tilgjengelighet til tjenestene, kontinuitet i tjenestetilbudet og samhandling mellom tjenester.
- Sikre at tjenesteytende instans har systemer som ivaretar informasjon som brukerne gir. Dette for å unngå at barn og unge stadig må gjenta sin historie og annen informasjon i møte med tjenestene.
- Vektlegge behovet og legge tilrette for at brukere og tjenesteytende instans kan bygge stabile relasjoner over tid. Bruk av faste kontaktpersoner, primærkontakt eller koordinator vil være sentralt i dette arbeidet.
- Sikre at eldre barn (over 12 år) blir møtt og ivaretatt på en god måte i møte med PP-tjenesten.

VEDLEGG

6 Data og metode

6.1 Karakteristika ved utvalget i 2007

6.1.1 Alder

Tabell 6.1 viser aldersfordeling for barn og ungdom under 16 år som var i kontakt med helsestasjons-/skolehelsetjenesten og PP-tjenesten i registreringsperioden i 2007. Brukere over 16 år er ikke ytterligere inndelt etter alder, og er derfor ikke med i tabellen.

Tabell 6.1 Antall brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjon og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten, fordelt etter alder. 2007.

Alder	Helsesøstertjenesten[1)]		PP-tjenesten[2)]	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
0-5 år	2 275	86	205	19
6-12 år	302	11	477	45
13 -16 år	66	3	374	35
Total	2 643	100	1 056	100

1) Antall ubesvarte for alder =51

2) Antall ubesvarte for alder = 22

En svært stor andel av brukere ved helsesøstertjenesten, er barn og unge i aldersgruppen 0 til 5 år. Totalt utgjør denne gruppen 86 prosent av utvalget, mens barn i alderen 13 til 16 år utgjør tre prosent. Nær halvparten (45 prosent) av brukere ved PP-tjenesten er barn og unge i alderen 6 til 12 år. Aldersgruppen 13 til 16 år utgjør 35 prosent av utvalget, mens andelen brukere i den yngste aldersgruppen er 19 prosent.

6.1.2 Kjønn

Tabell 6.2 viser kjønnsfordelingen for brukere av helsesøstertjenesten og PP-tjenesten.

Tabell 6.2 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten, fordelt etter kjønn. 2007.

	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	1 349	52	75	9	733	69
Jente	1 257	48	778	91	330	31
Totalt	2 606	100	853	100	1 063	100

1) Antall ubesvarte for kjønn = 88

2) Antall ubesvarte for kjønn = 35

3) Antall ubesvarte for kjønn = 15

Det er en noe større andel gutter (52 prosent) blant brukere av helsestasjonstjenesten 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 (69 prosent).

6.1.3 Foresattes høyeste utdanning

Brukernes sosioøkonomisk status er målt ved foresattes høyeste utdanning[6]. Tabell 6.3 viser hvordan foresatte er fordelt etter utdanningsnivå.

Tabell 6.3 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og ved PP-tjenesten, fordelt etter foresattes utdanningsnivå. 2007

Foresattes utdanningsnivå	Helsesøstertjenesten, foresatte[1)]		PP-tjenesten foresatte[2)]	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ungdomskole	68	3	70	7
Videregående skole	848	33	431	41
Universitet/høyskole (inntil 4 år)	840	33	302	29
Universitet/høyskole (over 4 år)	810	32	245	23
Totalt	2 566	100	1 048	100

1) Antall ubesvarte for foresattes utdanningsnivå =53

2) Antall ubesvarte for foresattes utdanningsnivå =30

Blant brukere ved helsesøstertjenesten har 65 prosent av foresatte utdanning på universitets- eller høyskolenivå. Tilsvarende tall for brukere av PP-tjenesten er noe lavere med 52 prosent.

6.1.4 Størrelse på bostedskommune

Tabell 6.4 viser brukerne fordelt etter størrelse på bostedskommune (antall innbyggere under 18 år).

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

Tabell 6.4 Antall brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og ved PP-tjenesten, fordelt etter størrelse på bostedskommune. 2007.

Størrelse på bostedskommune Antall innbyggere < 18 år	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
<3000	360	14	155	18	325	32
3000-5999	748	29	213	25	173	17
6000-8999	327	13	87	10	72	7
>9000	1 161	45	399	47	445	44
Total	2 596	100	854	100	1 015	100

1) Antall ubesvarte for kommunestørrelse = 98

2) Antall ubesvarte for kommunestørrelse= 34

3) Antall ubesvarte for kommunestørrelse = 63

I underkant av halvparten av brukerne ved de tre utvalgene har bosted i kommuner med flere enn 9000 innbyggere under 18 år. Samtlige datasett har færrest brukere bosatt i kommuner mellom 6000 og 8999 innbyggere (13, 10 og 7 prosent). For brukere av PP-tjenesten er 32 prosent bosatt i kommuner under 3000 innbyggere under 18 år.

Tabell 6.5 viser fordeling i forhold til alvorlighetsgrad av psykisk vanske.

Tabell 6.5 Prosentandel 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). 2007.

	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år		Helsesøstertjenesten Brukere over 16 år		PP-tjenesten Brukere under 16 år	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Nei	2 458	91	554	62	232	21
Ja, små vansker	132	5	198	22	195	18
Ja, tydelige vansker	80	3	119	13	444	41
Ja, alvorlige vansker	24	1	17	2	207	19
Total	2 694	100	888	100	1 078	100

De tre datasettene har ulik sammensetning av brukere, dette gjenspeiles i grad av psykiske vansker. For helsestasjonsundersøkelsen for barn er det en liten andel som har psykiske vansker (9 prosent) og mens ungdom (38 prosent) og spesielt brukere av PP-tjenesten (79 prosent) har betydelig høyere andel brukere med psykiske problemer.

6.2 Sammenlikning av utvalgene i 2004- og 2007-undersøkelsen

I dette avsnittet sammenliknes utvalgene i 2004- og 2007-undersøkelsen ved å sammenstille den prosentvise fordelingen for kjønn, alder, kommunestørrelse, foresattes utdanningsnivå, samt grad av psykiske vansker.

I tabell 6.6 presenteres først aldersfordelingen for de to årene.

Tabell 6.6 Prosentandel brukere som deltok i brukerundersøkelsen ved helsestasjon- og skolehelsetjeneste, og PP-tjenesten. Fordelt etter alder. 2004 og 2007.

Alder	Helsesøstertjenesten		PP-tjenesten	
	Prosent 2004 (n=3220)	Prosent 2007 (n=2643)	Prosent 2004 (n=1054)	Prosent 2007 (n=1056)
0-5 år	91	86	25	19
6-12 år	8	11	52	45
13 -16 år	2	3	22	35
Total	100	100	100	100

For data fra helsestasjonsundersøkelsen, viser tabellen over at det begge år er aldersgruppen 0-5 år som utgjør den største gruppen, 91 prosent i 2004 og 86 prosent i 2007. Gruppen 6-12 år er noe større i 2007 enn i 2004, mens den de eldste utgjør en liten gruppe både i 2004 og 2007.

Data fra PP-tjenesten viser at andelen barn under 6 år har gått ned 25 prosent i 2004 til 19 prosent i 2007. Også gruppen 6-12 år utgjør en mindre andel i 2007 enn i 2004, mens aldersgruppen 13-16 år har økt fra 22 prosent til 35 prosent.

Tabell 6.7 viser aldersfordelingen for samtlige tre undersøkelser i 2004 og 2007.

Tabell 6.7 Prosentandel brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten. Fordelt etter kjønn. 2004 og 2007.

	Helsesøstertjenesten Brukere under 16 år		Helsesøstertjenesten Brukere over 16 år		PP-tjenesten Brukere under 16 år	
	Prosent 2004 (n=3276)	Prosent 2007 (n=2606)	Prosent 2004 (n=577)	Prosent 2007 (n=853)	Prosent 2004 (n=794)	Prosent 2007 (n=1063)
Gutt	51	52	9	9	75	69
Jente	49	48	91	91	25	31
Totalt	100	100	100	100	100	100

For barn i kontakt med helsestasjonen er kjønnsfordelingen tilnærmet uendret fra 2004 til 2007. Det samme gjelder for ungdom i kontakt med helsestasjonen. Prosentandel brukere ved PP-tjenesten er noe redusert for gutter, fra 75 prosent i 2004 til 69 prosent i 2007. Andelen jenter er tilsvarende økt fra 25 prosent til 31 prosent.

Tabell 6.8 viser foresattes utdanningsnivå.

Tabell 6.8 Prosentandel brukere ved helsestasjons- og skolehelsetjeneste og PP-tjenesten. Fordelt etter foresattes utdanningsnivå. 2004 og 2007.

Foresattes utdanningsnivå	Helsesøstertjenesten		PP-tjenesten	
	Prosent 2004 (n=3365)	Prosent 2007 (n=2566)	Prosent 2004 (n=1059)	Prosent 2007 (n=1048)
Ungdomskole	3	3	9	7
Videregående skole	35	33	42	41
Universitet/høyskole (inntil 4 år)	39	33	31	29
Universitet/høyskole (over 4 år)	23	32	18	23
Totalt	100	100	100	100

For barn i kontakt med helsestasjonstjenesten, er det en høyere andel foresatte med universitetsutdanning over fire år i 2007 enn i 2004. Andelen med videregående utdanning og lavere universitetsgrad har gått noe ned, mens foresatte som bare har ungdomsskole har holdt seg konstant på tre prosent. For brukere av PP-tjenesten ser vi samme tendens til at andelen med høyere universitetsutdanning har økt, mens andelen med lavere grad har gått tilbake fra 2004 til 2007. Tendensen til at data fra PP-tjenesten i snitt viser kortere utdanning enn data fra helsestasjonsundersøkelsen, er fortsatt gyldig i 2007.

6.3 Dataanalyse

6.3.1 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.

6.3.1.1 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 (kun helsestasjonstjenesten)

6.3.1.2 Brukernes tilfredshet med samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene

Følgende tema er relatert til brukerens erfaringer med samhandling mellom tjenestene:

- Informasjon mellom tjenestene og til brukere
- Samordning av tjenestene
- Avklaring av ansvarsforhold mellom tjenestene
- Kontinuitet i tjenestetilbudet

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.

6.3.2 Statistisk analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenestene

Regresjonsanalyse 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 samtlige indikatorer i analysen. 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). Binær logistisk regresjon benyttes for å angi effektene av de enkelte variablene som odds ratio (OR). Se avsnitt 6.3.4 for nærmere omtale av tolkning av OR.

6.3.3 Analyse av bivariate sammenhenger mellom uavhengig og avhengige variabler

Vi studerer bivariate sammenhenger mellom dikotome uavhengige og avhengige variabler (a) møte med tjenesten og b) samhandling mellom tjenester) ved å oppgi prosentandel barn/unge med ulike kjennetegn (tjenesterelaterte eller individrelaterte) som er tilfreds med møte med tjenesten og samhandling mellom tjenester. Kjikvadrattester benyttes for å undersøke om forskjeller mellom gruppene er statistisk signifikante.

I studien av ledende helsesøsters rapporteringer (Andersson & Steihaug, 2008) inngår data om 45 kommuner. I brukerundersøkelsen er det mellom 51 og 56 kommuner. Dette betyr at det kun er opplysninger om egenskaper ved 45 av kommunene i analyser hvor dataene benyttes.

AVHENGIG VARIABEL, INDEKS FOR MØTE MED TJENESTENE

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”.

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”.

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 unger gjennomsnittet (0= ikke tilfreds, 1= tilfreds).

AVHENGIG VARIABEL, INDKES FOR SAMHANDLING MELLOM TJENESTER

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. Gjennomsnittskåre 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).

UAVHENGIGE VARIABLER, HELSESTASJONSTJENESTEN

Følgende uavhengige variabler inngår i analysene for helsestasjoner- og skolehelsetjenesten; barnets kjønn og alder, alvorlighetsgrad ved psykisk vanske (basert på SDQ), foresattes utdanningsnivå, størrelse på bostedskommune (antall innbyggere < 18 år), om barnet har ansvarsgruppe og individuell plan.

I tillegg inngår følgende variabler basert på rapporteringer fra ledende helsesøster i kommunen: helsestasjonstjenesten er styrket i løpet av de tre siste år, styrking av tjenesten er basert på midler fra Opptrappingsplanen, kommunen har i løpet av de tre siste år rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse til helsestasjonstjenesten, samorganisering med andre hjelpetjenester, kommunene har etablert familiesenter, helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere barn og unge med psykiske problemer, fagpersonell fra helsestasjonen deltar i tverrfaglige grupper angående psykososiale vansker blant barn og unge, fagpersonell fra helsestasjonen deltar i formaliserte møter med BUP, PPT og fastleger, samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas ved ansvarsgrupper/utarbeidelse av individuell plan.

Alle uavhengige variabler som benyttes i analysene er dikotomisert.

UAVHENGIGE VARIABLER, PP-TJENESTEN

Følgende uavhengige variabler inngår i analysene for PP-tjenesten, foresattes vurderinger: barnets kjønn og alder, alvorlighetsgrad ved psykisk vanske (basert på SDQ), foresattes utdanningsnivå, størrelse på bostedskommune (antall innbyggere < 18 år), om barnet har ansvarsgruppe og individuell plan.

I tillegg inngår følgende variabler basert på rapporteringer fra leder ved PP-tjenesten: PP-tjenesten er styrket i løpet av de to siste år, styrking av tjenesten er basert på midler fra Opptrappingsplanen, tjenesten har kapasitet til å håndtere barn og ungdommer med psykiske problemer, tjenesten har kompetanse til å håndtere barn og ungdommer med psykiske problemer, kapasitetsproblemer med direkte klientarbeid og foreldrearbeid, tjenesten er involvert i fagnettverksgrupper vedrørende psykososiale vansker, tjenesten er involvert i forebygging i tverrfaglige grupper, faste formaliserte samarbeidsmøter med BUP, helsesøster, barnevernet, fastleger, skoleleger andre kommunale instanser, det er etablert rutiner for samarbeid med fastleger ved henvisning til BUP, samarbeid ivaretas ved utarbeidelse av IP, det er laget prosedyre for utarbeidelse av IP, samarbeid om barn og unge ivaretas ved ansvarsgruppe med tverrfaglig deltakelse.

Alle uavhengige variabler som benyttes i analysene er dikotomisert.

6.3.4 Analyse av faktorer som predikerer tilfredshet med samordning av tjenester og møte med tjenestene

Det utføres binær logistisk regresjonsanalyse for å analysere prediktorer for brukernes tilfredshet med samordning av tjenester og møte med tjenestene, der avhengig variabel er de samme som benyttes i bivariate analysene (omtalt over). Uavhengige variabler (omtalt over) som er statistisk signifikant relatert til avhengig variabel, inngår i regresjonsanalysene.

I de binomiske regresjonsanalysene viser vi effektene av de enkelte variablene som odds ratio. Når odds ratioen er lik 1, er det ingen effekt av den uavhengige variabelen. Ved en dikotom avhengig variabel Y, og en odds ratio som overstiger 1, vil denne uttrykke hvor mye høyere sannsynligheten er for at Y skal være 1 snarere enn null, i én gruppe snarere enn en annen. Og omvendt, hvis ratioen er mindre enn 1 gir dette et mål på hvor mye lavere dette forholdet i sannsynlighet er, i den ene gruppen sammenliknet med den andre.

7 Kommentert tabellmateriale

I det følgende blir resultater fra brukerundersøkelsen om barn og unges tilfredshet med kommunale tjenester og samhandling mellom instanser presenteret. I kapittel 7.1 vises resultater fra undersøkelsen foretatt blant barn (foresatte) i kontakt med helsestasjonen, deretter er ungdoms vurderinger presentert i kapittel 7.2. Avslutningsvis dokumenteres resultater fra rapporteringen fra barn (foresatte) i kontakt med PP-tjenesten i kapittel 7.3.

7.1 Tilfredshet med kommunale tjenester og samarbeid mellom instanser, foresattes vurderinger. Data fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten 2007.

I denne delen av rapporten presenteres svarfordelingene fra foresatte til barn og ungdom med psykiske vansker i alderen 0 til 15 år som i løpet av en 3-ukersperiode våren 2007 var i kontakt med helsestasjons- og skolehelsetjeneste. I alt deltok 2694 barn og ungdom/ foresatte i undersøkelsen, av disse ble 236 identifisert som brukere med psykiske vansker (ni prosent) (se tabell 6.5).

I det følgende presenteres resultatene fra 2007-undersøkelsen, først foresattes tilfredshet med helsestasjons- og skolehelsetjenesten (kap 7.1.1), deretter brukernes vurdering av samhandling mellom tjenestene de er i kontakt med (kap 7.1.2). Analyse av hvilke faktorer som er relatert til brukerens tilfredshet med samhandling presenteres i kap 7.1.5. Avslutningsvis oppsummeres resultatene i kapittel 7.1.6.

I samtlige svarfordelinger vil brukere med psykiske vansker presenteres adskilt fra andre brukere av tjenesten. I tabell 6.28 presenteres forskjeller i tilfredshet mellom de to brukergruppene i forhold til de ulike variablene (kjikvadrattest). Endring i tilfredshet, basert på undersøkelsene i 2004 og 2007, blir presentert for brukere med psykiske vansker for hver indikator.

7.1.1 Tilfredshet med helsestasjons- og skolehelsetjenesten, foresattes vurderinger

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

I evaluering av brukernes tilfredshet med en tjeneste, vil deres opplevelser knyttet til det første møte og videre ivaretakelse være viktig. Dette vil både påvirke i hvilken grad tjenesten oppleves som nyttig og motivasjonen for videre bruk av tjenesten. For å belyse dette tema er det konstruert en indeks som består av tre påstander og som belyser møte med tjenesten på ulike måter.

Indeksen består av følgende påstander:

- Vi blir hørt og tatt på alvor i forhold til vårt barns problem
- Helsesøster viser omtanke og forståelse for vår situasjon
- Forholdet til helsesøster er preget av tillitt

Tabell 7.1 Brukernes erfaringer i forhold til møte med helsestasjonen. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	0	0	0
Stemmer ikke særlig	1	1	1
Stemmer delvis	6	5	5
Stemmer i stor grad	29	29	29
Stemmer helt	64	66	66
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	215	2 202	2 417

1) Antall ubesvarte = 277

Tabell 7.1 viser at en svært stor andel av foresatte til barn og unge opplever møte med helsestasjonen som positivt. Over 90 prosent oppgir at de hørt og tatt på alvor, at helsesøster viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at forholdet til helsesøster er preget av tillit. Det er ingen signifikant forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere i forhold til disse påstandene (se tabell 7.28)

Tabell 7.2 viser hvor stor andel av brukere med psykiske vansker som var tilfreds med møte med tjenesten i 2004 og 2007. En noe større andel brukerne mener påstandene om helsestasjonstjenesten "stemmer i stor grad/helt" i 2007 (93 prosent) enn i 2004 (88 prosent). Denne endringen er imidlertid ikke av en slik størrelse at den er signifikant.

Tabell 7.2 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Møte med helsestasjonstjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=491.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor/omtanke og forståelse/tillit til helsesøster	88	93	3,15

MEDVIRKNING

Et annet sentralt spørsmål i forhold til tilfredshet med helsestasjonstjenesten, er foresattes erfaringer i forhold til medvirkning. Dette presenteres i tabell 7.3.

De foresatte bes ta stilling til følgende påstand når det gjelder medvirkning:

- Vi som foresatte ansees som en viktig samarbeidspartner

Tabell 7.3 Foresattes vurdering av hvordan de ansees som samarbeidspartner. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	2	1	1
Stemmer ikke særlig	1	1	1
Stemmer delvis	10	7	7
Stemmer i stor grad	32	33	33
Stemmer helt	55	58	58
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	210	2 108	2 318

1) Antall ubesvarte =376

En svært stor andel av foresatte opplever at de ansees som en viktig samarbeidspartner av helsestasjonstjenesten. For foresatte til brukere med psykiske vansker mener 87 prosent at dette "stemmer i stor grad" eller "helt", mens tilsvarende tall for andre brukere av helsestasjonstjenesten er 91 prosent. Forskjellen mellom gruppene er ikke signifikant (se tabell 7.28).

Tabellen under viser endring i tilfredshet angående medvirkning i forhold til tjenesten.

Tabell 7.4 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Medvirkning. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=424.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Opplever å bli ansett som samarbeidsparter	80	87	4,02*

*p<0.05

En signifikant større andel av foresatte til brukere med psykiske vansker opplever i 2007 at de blir ansett som en viktig samarbeidspartner enn i 2004. Mens 80 prosent rapporterte at påstanden "stemmer i stor grad/helt" i 2004, er tilsvarende andel i 2007-undersøkelsen 87 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 helse-søster utenom avtalt time.

Tabell 7.5 gjengir brukernes rapportering på følgende påstand:

- Ved behov, kan vi få kontakt med helsesøster utenom avtalt time

Tabell 7.5 Foresattes vurdering av tilgjengelighet til tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	2	1	1
Stemmer ikke særlig	1	2	2
Stemmer delvis	13	7	8
Stemmer i stor grad	30	26	26
Stemmer helt	54	65	64
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	222	2 213	2 435

1) Antall ubesvarte =259

Et stort flertall av respondentene i undersøkelsen opplever at tilgjengeligheten til helsestasjonstjenesten er god målt ved muligheten til å få kontakt utenom avtalt time ("stemmer i stor grad" eller "helt"). Blant foresatte til brukere med psykiske vansker opplever 84 prosent at de ved behov kan få kontakt med helsesøster utenom ordinært oppsatte timer. Tilsvarende tall for andre brukere er 91 prosent. Dette utgjør en signifikant forskjell mellom de to brukergruppene (se tabell 7.28), og indikerer at brukere med psykiske vansker er mindre tilfreds med tilgjengeligheten ved helsestasjonen enn andre brukere.

Blant brukere med psykiske vansker er det en noe større andel som er tilfreds med tilgjengeligheten i 2007 enn i 2004. Denne endringen er imidlertid ikke av en slik størrelse at den er signifikant, viser tabell 7.6.

Tabell 7.6 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Tilgjengelighet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=439.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt tid	78	84	2,47

INFORMASJON

Tabell 7.7 og 7.8 belyser foresattes vurderinger av informasjonen som helsestasjonen gir i relasjon til barnets problem og hvilke tjenester som kan være nyttige for barnet.

For en del av respondentene er problemstillingene knyttet til informasjon ikke relevant for deres situasjon. Svarkategorien "uaktuelt" er derfor et svaralternativ og er benyttet av henholdsvis 18 og 15 prosent av det totale utvalget.

- Vi har fått god informasjon om hvordan vårt barns problem kan møtes

Tabell 7.7 Foresattes vurdering av informasjon fra helsestasjonen/skolehelsetjenesten i forhold til barnets eventuelle problem. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	4	1	1
Stemmer ikke særlig	5	2	2
Stemmer delvis	18	13	13
Stemmer i stor grad	39	39	39
Stemmer helt	35	46	44
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	219	1 670	1 889

1) Svarkategorien uaktuelt =492

2) Antall ubesvarte = 313

Tabell 7.7 viser hvordan foresatte vurderer informasjonen som helsesøster gir om barnets problem og hvordan dette kan møtes. Blant foreldre til brukere med psykiske vansker er 74 prosent enige i at det "stemmer i stor grad" eller "helt" stemmer at de har fått god informasjon. Blant foresatte til andre brukere er andelen som er fornøyd med denne type informasjon signifikant høyere (85 prosent) (se tabell 7.28).

Tabell 7.8 viser også at en noe større andel av brukere med psykiske vansker er fornøyd med informasjonen om barnets problem i 2007 (74 prosent) enn i 2004 (66 prosent). Denne endringen er imidlertid ikke stor nok til å være signifikant.

Videre belyses følgende påstand:

- Vi har fått god informasjon om andre nyttige tjenester for vårt barn

Tabell 7.8 Foresattes vurdering av helsestasjonens informasjon om andre tjenester. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	4	2	2
Stemmer ikke særlig	7	4	5
Stemmer delvis	20	17	17
Stemmer i stor grad	37	37	37
Stemmer helt	33	41	40
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	210	1 760	1 970

1) Svarkategorien uaktuelt = 366

2) Antall ubesvarte = 313

En stor andel av brukerne er også fornøyd med helsestasjonens informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for barnet. Blant foresatte til barn og unge med psykiske vansker er 70 prosent tilfredse ("stemmer i stor grad/helt") med denne type informasjon, mens 11 prosent mener påstanden ikke stemmer i særlig grad. Blant andre brukere av

tjenesten er færre misfornøyd (6 prosent) og flere tilfredse (78 prosent). Av tabell 7.28 ser vi at utgjør en signifikant forskjell mellom gruppene.

I tabellen under presenteres endring i andel tilfredse brukere i forhold til informasjonen fra helsestasjonen fra 2004 til 2007.

Tabell 7.9 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon om andre tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=419 og 410.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Har fått god informasjon om hvordan barnets problem kan møtes	66 (131)	74 (161)	3,18
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	59 (118)	70 (146)	4,94*

*p<0.05

Det er en tendens til at brukere med psykiske vansker har blitt mer tilfredse med informasjonen fra helsestasjonen siden 2004-undersøkelsen. Dette gjelder for begge mål for informasjon som er benyttet i denne analysen. Endringen er signifikant når det gjelder helsestasjonens informasjon om andre nyttige tjenester for barnet.

"Effekt" av tjenesten

I denne delen presenteres 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. I det følgende presenteres fordelingen for de brukerne dette er relevant for.

I tabellene 7.10 og 7.11 presenteres hvilken "effekt" foresatte vurderer at helsestasjons-tjenesten har i forhold barnets problem og for de foresatte.

- Tjenesten vi mottar fra helsestasjonen/skolehelsetjenesten virker positivt i forhold til barnets problem

Tabell 7.10 Foresattes vurdering av tjenestens effekt i forhold til barnets problem/vansker. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	2	1	1
Stemmer ikke særlig	4	1	2
Stemmer delvis	18	11	12
Stemmer i stor grad	38	36	36
Stemmer helt	38	51	50
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	210	1 647	1 857

1) Svarkategorien uaktuelt = 7 (brukere med psykiske vansker) og 457 (brukere uten psykiske vansker)
2) Antall ubesvarte = 373

- Tjenesten vi mottar fra helsestasjonen/skolehelsetjenesten virker positivt i forhold til meg/oss som foresatt

Tabell 7.11 Vurdering av tjenestens effekt i forhold til de foresatte. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	1	1	1
Stemmer ikke særlig	4	2	2
Stemmer delvis	19	10	11
Stemmer i stor grad	34	36	36
Stemmer helt	42	51	50
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	207	1 835	2 042

1) Svarkategorien uaktuelt = 8 (brukere med psykiske vansker) og 246 (brukere uten psykiske vansker)

2) Antall ubesvarte = 398

Når det gjelder "effekten" av helsestasjonstjenesten rapporteres det om stor grad av tilfredshet både når det gjelder hvordan tjenesten virker i forhold til barnets problem og i forhold til de foresatte. Svarfordelingen er nesten identisk for to påstandene. I gjennomsnitt opplever 86 prosent av respondentene at helsestasjonstjenesten har virket positivt i forhold til barnets problem eller de foresatte. Til tross for dette er andelen fornøyde brukere signifikant lavere blant foresatte til barn med psykiske vansker (76 prosent), enn blant foresatte til andre brukere av tjenesten (87 prosent) (se tabell 7.28).

Tabellen under viser at det er en tendens til at en større andel av brukerne med psykiske vansker er tilfredse med tjenesten og den effekten denne har i 2007 enn i 2004. Endringene er imidlertid ikke signifikante (tabell 7.28).

Tabell 7.12 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Effekt av tjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=411, 411, og 398.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Tjenesten virker positivt i forhold til barnets problem	70	76	1,61
Tjenesten virker positivt i forhold til oss som foresatte	72	76	0,97
Tjenesten virker positivt i forhold til familien som helhet	67	72	1,43

7.1.2 Tilfredshet med samhandling mellom tjenester, foresattes vurderinger

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 7.13 viser andelen brukere som parallelt mottar tjenester fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten og andre instanser.

Tabell 7.13 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Fordelt på brukere med og uten psykiske vansker. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker		Totalt	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Brukere som mottar flere tjenester	155	66	627	26	782	29
Andre brukere	81	34	1 831	74	1 912	71
Totalt antall brukere	236	100	2 458	100	2 694	100

Av det totale utvalget i undersøkelsen på 2694 brukere, mottar 29 prosent tjenester fra flere instanser. Blant brukere med psykiske vansker utgjør denne andelen 66 prosent, mens tilsvarende tall for andre brukere er 26 prosent. I fortsettelsen vil vi kun se på de 782 brukerne som mottar flere tjenester.

Tabell 7.14 viser hvilke tjenester brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til helsestasjonen/skolehelsetjenesten.

Tabell 7.14 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (n=155). Antall og prosentandel tjenestekontakter. 2007.

	Antall brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester	Prosentandel brukere som mottar ulike tjenester
PP-tjeneste	76	49
Sosialtjeneste	4	3
Fastlege	91	59
Støttekontakt	12	8
Sosiallærer/rådgiver	20	13
BUP	45	29
Barnevern	21	14
Habiliteringstjeneste	15	10
Sykehus	36	23
Andre	13	8
Totalt	333	-

For brukere med psykiske vansker er 333 tjenestekontakter registrert for de 155 brukere som mottar flere tjenester i 2007-undersøkelsen. 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 59 prosent av brukere med psykiske vansker er i kontakt med fastlegen, mens 49 prosent mottar tjenester fra PP-tjenesten. Videre ser vi at 29 prosent av brukerne er i kontakt med psykisk helsevern for barn og unge og 23 prosent med somatiske sykehus.

Det har ikke skjedd noen endring i antall tjenestekontakter siden 2004-undersøkelsen, hver bruker var også da i gjennomsnitt i kontakt med 2,1 tjenester i tillegg til helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Det har heller ikke skjedd noen vesentlig endring i omfanget av samtidighet i forhold til de ulike tjenestene.

FORESATTES VURDERING AV SAMHANDLING MELLOM TJENESTER

I undersøkelsen blir brukerne spurt om de er fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering av de tjenestene de er 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 aspektene av tema samarbeid/samordning.

INFORMASJON MELLOM TJENESTER

Tabell 7.15 viser hvordan foresatte til barn og unge som er i kontakt med helsestasjonen og andre tjenester vurderer informasjonen som blir gitt mellom tjenestene.

- Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene

Tabell 7.15 Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	8	6	7
Stemmer ikke særlig	9	8	8
Stemmer delvis	33	23	26
Stemmer i stor grad	31	36	35
Stemmer helt	18	27	25
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	141	408	549

1) Antall ubesvarte = 233

Tabellen viser at 49 prosent av brukere med psykiske vansker mener det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene (”stemmer i stor grad/helt”), mens 17 prosent ikke er fornøyd med informasjonsutvekslingen (”stemmer ikke/ikke særlig”). Sammenliknet med andre brukere utgjør dette en signifikant lavere andel som er tilfreds med informasjonen (62 prosent) (se tabell 7.28).

Tabell 7.16 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon mellom tjenestene. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N= 258.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene	45	49	0,48

Tabell 7.16 viser at det ikke er noen signifikant endring i tilfredshet for brukere med psykiske vansker når det gjelder informasjonsutveksling mellom tjenestene i perioden 2004 til 2007.

SAMORDNING AV TJENESTENE

I tabell 7.17 og 7.18 presenteres i hvilken grad foresatte opplever at tjenestene barnet mottar er samordnet og ansvarsforholdene avklart.

- De ulike tjenestene barnet vårt mottar blir samordnet

Tabell 7.17 Foresattes erfaring med samordning av tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	7	7	7
Stemmer ikke særlig	14	8	10
Stemmer delvis	28	26	27
Stemmer i stor grad	34	32	33
Stemmer helt	18	27	24
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	136	368	504

1) Antall ubesvarte = 278

Tabell 7.17 viser at knapt halvparten (52 prosent) av foresatte til brukerne med psykiske vansker som mottar flere tjenester mener at tilbudene blir samordnet ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"), mens en av fem (21 prosent) ikke er tilfreds med samordningen av tjenestene. Andre brukere av flere tjenester har en noe høyere andel tilfredse når det gjelder samordning av tjenester (59 prosent), forskjellene er imidlertid ikke signifikante. Dette indikerer at samordning av tjenester til brukere med sammensatte behov er en utfordring i seg selv, og ikke direkte knyttet til type problem eller vansker.

Tabell 7.18 viser imidlertid at andel tilfredse brukere med psykiske vansker har økt i perioden fra 37 prosent i 2004 til 52 prosent i 2007. Ved bruk av kjikvadrattest slår dette ut som en signifikant endring. Da vi her opererer med et lavt antall respondenter, må resultatet tolkes med forsiktighet.

Tabell 7.18 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samordning av tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N= 251.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Tjenestene blir samordnet	37	52	4,99*

*p<0.05

Videre kartlegges følgende tema:

- Ansvarsforholdet mellom de ulike tjenestene er avklart

Tabell 7.19 Foresattes erfaring i forhold til avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	11	10	10
Stemmer ikke særlig	18	9	12
Stemmer delvis	28	34	32
Stemmer i stor grad	30	27	28
Stemmer helt	14	19	18
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	122	309	431

1) Antall ubesvarte = 351

Tabell 7.19 viser at 44 prosent av de foresatte til brukere med psykiske vansker mener at ansvarsforholdet mellom tjenestene som barnet deres mottar er avklart ("stemmer i stor grad/helt"). Det er liten forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere (46 prosent) i andelen som er enige i denne påstanden. Det er imidlertid en noe større andel blant de med psykiske vansker som mener at ansvarsforholdene ikke er avklart (29 prosent) sammenliknet med andre brukere (19 prosent) ("stemmer ikke/ikke særlig"). Forskjellen mellom gruppene er imidlertid ikke signifikante.

Tabell 7.20 viser at det heller ikke har skjedd noen signifikant endring i andelen tilfredse i forhold til om ansvarsforholdene er avklart fra 2004 til 2007.

Tabell 7.20 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Avklarte ansvarsforhold. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=226.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart	39	43	0,37

**p<0.01, *p<0.05

KONTINUITET I TJENESTETILBUDET

Tabell 7.21 og 7.22 viser i hvilken grad foresatte opplever at informasjonen de gir tjenesteytende instans ivaretas og hvordan skifte av tjenesteyter virker i forhold til informasjonsflyt og kontinuitet i tjenestetilbudet.

Følgende påstand belyser i hvilken grad brukere av tjenesten opplever at informasjonen de gir blir ivaretatt:

- Vi må ofte gjenta vår "historie" i møte med tjenestene

Tabell 7.21 Foresattes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	18	25	23
Stemmer ikke særlig	12	19	17
Stemmer delvis	32	30	30
Stemmer i stor grad	21	14	16
Stemmer helt	17	13	14
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	130	351	481

1) Antall ubesvarte = 301

En relativt stor andel av foresatte til brukere med psykiske vansker mener at de ofte må gjenta barnets "historie" i møte med tjenesteapparatet (38 prosent). Tilsvarende tall for andre brukere er 27 prosent. Dette utgjør en signifikant forskjell mellom de to brukergruppene (se tabell 7.28).

I tabell 7.22 ser vi omtrent samme tendens når det gjelder tilbakerapportering på følgende påstand:

- Ved skifte av tjenesteyter, er det som å starte på nytt hver gang

Tabell 7.22 Foresattes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	18	30	27
Stemmer ikke særlig	20	22	21
Stemmer delvis	27	26	26
Stemmer i stor grad	16	12	13
Stemmer helt	20	10	13
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	122	313	435

1) Antall ubesvarte = 347

Et skifte av tjenesteyter ser ut til å være mer kritisk for brukere med psykiske vansker enn andre brukere. En klart høyere andel (36 prosent) i denne gruppen opplever at et skifte av tjenesteyter er som å starte på nytt, sammenliknet med andre brukere (22 prosent). Dette er en klar signifikant forskjell mellom brukergruppene (se tabell 7.28).

Tabell 7.23 viser at andelen brukere med psykiske vansker som mener det er brudd på kontinuiteten i tjenestetilbudet har gått ned fra 2004 til 2007 for begge påstandene som omhandler dette tema. Man opererer imidlertid med svært få respondenter i denne analysen, og endringene er ikke signifikante.

Tabell 7.23 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Kontinuitet i tjenestetilbudet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=239 og 223.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker som bekrefter påstandene ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Må ofte gjenta historie i møte med tjenestene	44	38	0,99
Skifte av tjenesteyter, som å starte på nytt	42	35	0,94

FORESATTES TOTALE VURDERING AV SAMARBEIDET

Avslutningsvis i undersøkelsen bes de foresatte om å gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene som deres barn er i kontakt med.

I tabell 7.24 presenteres foresattes prosentvise svarfordeling i forhold til følgende spørsmål:

- Hvordan vil du/dere total sett vurdere samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene barnet ditt/deres er i kontakt med?

Tabell 7.24 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Svært fornøyd	29	43	40
Nokså fornøyd	36	29	31
Verken fornøyd eller misfornøyd	22	23	22
Ikke fornøyd	12	5	7
Svært misfornøyd	1	0	1
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	138	411	549

1) Antall ubesvarte = 233

Tabellen over viser at det er en tendens til forskjell mellom gruppene når det gjelder den totale vurdering av samhandlingen mellom tjenestene som mottas. Mens 29 prosent av foresatte til barn med psykiske vansker er "svært fornøyd" med samarbeidet, er tilsvarende tall for foresatte til andre brukere 43 prosent. Forskjellen er mindre og ikke signifikant hvis

man ser de to første svarkategoriene under ett, da er 65 prosent av foresatte til barn med psykiske vansker svært/nokså fornøyd mens 72 prosent av de andre brukerne er tilfredse. (se tabell 7.28).

Det har ikke skjedd noen signifikant endring i andel tilfredse brukere med psykiske vansker i perioden 2004 til 2007, viser tabell 7.25.

Tabell 7.25 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Total vurdering av samhandling mellom tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N = 251.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenester	62	65	0,17

7.1.3 Ansvarsgruppe og Individuell plan

I undersøkelsen forespørres brukerne om det er etablert ansvarsgrupper og om det eventuelt er utnevnt en koordinator for denne gruppen. Tabell 7.26 viser andelen brukere som har ansvarsgruppe blant brukere av flere tjenester.

Tabell 7.26 Er det etablert en ansvarsgruppe for deres barn? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	49	37	16	3
Nei	66	49	257	52
Ikke aktuelt	19	14	224	45
Total	134	100	497	100

Av brukere som er i kontakt med flere tjenester er det en klart større andel som har ansvarsgruppe blant brukere med psykiske vansker. Tabellen over viser at dette gjelder for 37 prosent av førstnevnte gruppe, mens tilsvarende tall for andre brukerne med flere tjenester er tre prosent. I denne gruppen av brukere er det for en langt større andel ikke aktuelt med en ansvarsgruppe.

Til sammenlikning hadde 32 prosent av brukere med psykiske vansker i utvalget i 2004-undersøkelsen ansvarsgruppe. Det kan derfor se ut til at andelen med ansvarsgruppe har økt noe i perioden blant den aktuelle brukergruppa.

Blant brukere med ansvarsgruppe, er det 88 prosent av som har en koordinator blant brukere med psykiske vansker og 94 prosent av andre brukere.

På grunn av at det er svært få brukere som har ansvarsgruppe (n=49 og n=16), blir det ikke presentert 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 13 prosent en ferdig individuell plan, mens 15 prosent har en plan under utarbeidelse. Tilsvarende tall i 2004-undersøkelsen var henholdsvis 14 og 11 prosent. Her opererer man med svært små utvalg og man skal være forsiktig med sammenlikninger og klare konklusjoner, men tallene kan tyde på at det ikke har skjedd store endringer i perioden i forhold til arbeidet med individuell plan. Blant andre brukere av flere tjenester har kun to prosent en individuell plan, og en prosent har en plan under utarbeidelse.

Tabell 7.27 Er det utarbeidet en individuell plan for deres barn? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	19	13	12	2
Nei	73	50	266	49
Er under utarbeidelse	22	15	4	1
Ikke aktuelt	14	10	212	39
Vet ikke	17	12	54	10
Total	145	100	548	100

7.1.4 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten. Foresatte.

Tabell 7.28 viser resultat av en sammenligning av rapporteringer fra de to brukergruppene; 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 fornøyd"/"nokså fornøyd" med de ulike aspektene ved tilbudet, eller at de har oppgitt at påstandene "stemmer i stor grad"/"stemmer helt"[7]. Binær logistisk regresjon benyttes for å angi effektene av de enkelte variablene som odds ratio (OR). Se avsnitt 6.3.4 i metodekapitlet for nærmere omtale av tolkning av OR.

[7] Det kan forekomme en liten differanse i angitt prosentandel (+- ett prosentpoeng) for brukere som som er "svært fornøyd/nokså fornøyd" eller oppgir at påstanden "stemmer i stor grad /stemmer helt" i tabell 7.28 og i tabellene i kapitlet. Dettes skyldes prosentuering ved sammenslåing av de to svarkategoriene i tabell 7.28. I oppsummering og kapittel 3 (Sentral funn) benyttes tall fra tabell 7.28.

Tabell 7.28 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte ved helsestasjon - og skolehelse-tjenesten. Andel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene. Binomisk logistisk regresjon. 2007.

Tema/variabler	Prosentandel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene		n	OR
	Brukere med psykiske vansker	Andre brukere		
Tilfredshet med helsestasjonstjenesten:				
Opplever å bli hørt og tatt på alvor i forhold til barnets problem	93	94	2 417	1,2
Opplever å bli ansett som samarbeidsparter	87	91	2 318	1,5
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt tid	84	90	2 435	1,8**
Har fått god informasjon om hvordan barnets problem kan møtes	74	85	1 889	1,9***
Vi har fått god informasjon om andre nyttige tjenester for vårt barn	70	77		1,4*
Tjenesten virker positivt i forhold til barnets problem	76	87	1 857	2,1***
Tjenesten virker positivt i forhold til oss som foresatte	76	87	2 042	2,0***
Tjenesten virker positivt i forhold til familien som helhet	72	85	2 030	2,1***
Tilfredshet med samarbeid, samordning, kontinuitet: [8]				
Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene	49	63	549	1,7**
De ulike tjenestene blir samordnet	52	59	504	1,3
Må ofte gjenta "historie" i møte med tjenestene	38	27	481	0,5*
Ved skifte av tjenesteyter, som å starte på nytt	35	22	435	0,5**
Ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart	43	47	431	1,1
Total vurdering av samarbeid/samordning av tjenester	65	72	549	1,4

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Sammenligningen av brukergruppene viser at for flere aspekter ved tjenestetilbudet er foresatte til barn med psykiske vansker i mindre grad enn andre brukere tilfredse med det tilbudet de mottar ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Forskjellene mellom brukergruppene er statistisk signifikant[9] når det gjelder tilgjengelighet til tjenesten, informasjon fra tjenesten, tjenestens "effekt", informasjon mellom tjenester samt kontinuitet i tjenestetilbudet. Det er imidlertid viktig å merke seg at for spørsmål angående tilfredshet

[8] Spørsmålene er besvart av brukere av mer enn en tjeneste

[9] Binær logisktisk regresjon er benyttet i analysen av forskjeller mellom gruppene.

med helsestasjonstjenesten er en høy andel av begge brukergrupper fornøyd med tilbudet, også i forhold til de tema hvor det er signifikante forskjeller mellom brukergruppene.

7.1.5 Analyse av faktorer som predikerer foresattes tilfredshet med helsestasjonstjenesten og samhandling mellom tjenester

I denne delen av rapporten analyseres hvilke faktorer som er relatert til brukernes (foresattes) tilfredshet med helsestasjonstjenesten, og da spesielt brukernes opplevelse av møte med tjenesten og tilfredshet med samarbeid og samordning mellom tjenestene de er i kontakt med. Det er kun gruppen foresatte til barn og unge med psykiske vansker som omfattes av denne analysen.

BIVARIATE SAMMENHENGER MELLOM UAVHENGIGE OG AVHENGIGE VARIABLER. TILFREDSHET MED MØTE MED TJENESTEN. DATA FRA HELSESTASJONSTJENESTEN.

I tabell 7.29 presenteres de uavhengige variablene. Tabellen viser hvordan de uavhengige variablene er dikotomisert (0/1), samt presenterer andel barn og unge/foresatte som er tilfreds med møte med helsestasjonstjenesten.

Tabell 7.29 Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten, etter tjenesterelaterte og individrelaterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker. Helsestasjonstjenesten (n=236)[1)]. 2007.

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten		P
		0	1	
Kommunestørrelse	0: >6000 innb. < 18 år (n=104) 1: < 6000 innb.< 18 år (n=68)	91	94	0,5
Kommunens helsestasjons- og skolehelsetjeneste er styrket ila siste 3 år	0: nei (n=42) 1; ja (n=130)	95	92	0,4
Styrking av tjenesten er basert på midler fra OP	0: nei (n=15) 1: ja (n=130)	93	92	0,8
Kommunen har ila siste tre år rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse til helsesøstertjenesten	0: nei (n=100) 1: ja (n=72)	89	97	0,04*
Noen av kommunens helsestasjoner er samorganisert med andre hjelpetjenester	0: nei (n=124) 1: ja (n=48)	92	94	0,6
Kommunen har et familiesenter	0: nei (n=124) 1: ja (n=3)	92	96	0,5
Helsesøstertj. har kompetanse til å håndtere førskolebarn med psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt/i noen grad (n=113) 1: i stor grad (n=59)	94	90	0,3
Helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere barn 6-12 år med psykiske problemer	0: i liten grad/i noen grad (n=150) 1: i stor grad (n=22)	92	96	0,5
Helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere ungdom med psykiske problemer	0: i liten grad/noen grad (n=93) 1: i stor grad (n=79)	95	90	0,2

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten		P
		0	1	
Helsesøstertj. har kompetanse til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: i liten grad/i noen grad (n=150) 1: i stor grad (n=22)	92	95	0,5
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i tverrfaglige grupper for forebygging av psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=75) 1: i stor grad/noen grad (89)	95	90	0,2
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. er involvert i fagnettverksgrupper-psykososiale vansker barn og unge	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=69) 1: i stor grad/noen grad (n=24)	92	93	0,7
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i tverrfaglige grupper ved henvendelser vedr. psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=83) 1: i stor grad/noen grad (n=85)	95	89	0,1
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med BUP	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=98) 1: i stor grad/noen grad (n=74)	91	95	0,3
Fagpersonell tilknyttet helsestasjons-tjenesten deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med PPT	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=132) 1: i stor grad/noen grad (n=36)	91	97	0,2
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med fastleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=152) 1: i stor grad/noen grad (n=16)	92	94	0,8
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas ved ansvarsgr. med tverrfaglig deltagelse	0: av og til/aldri (n=75) 1: ofte/alltid (n=91)	87	98	0,006**
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=109) 1: ofte/alltid (n=57)	90	97	0,1
Barnets alder	0: under 13 år (n=167) 1: 13-18 år (n=36)	93	94	0,7
Alvorlighetsgrad psykisk problem	0: små/tydelige vansker (n=192) 1: alvorlige vansker (n=23)	94	83	0,03*
Foresattes høyeste utdanning	0: ungdomskole/videregående (n=109) 1: universitet (n=84)	95	91	0,2
Ansvarsgruppe	0: Ja (n=45) 1: Nei/uaktuelt (n=99)	93	94	0,8
Individuell plan	0: Nei/uaktuelt (n=101) 1: Ja/under utarbeidelse (n=41)	90	96	0,1

*p<0.05; **p<0.01

1) Missing varierer for de ulike uavhengige variablene. Dette skyldes at vi ikke har opplysninger om egenskaper ved alle kommunene (se avsnitt 6.3.3 for nærmere kommentar).

Oppsummert viser resultatene av sammenligningen av grupper barn/unge med ulike kjennetegn, at andelen som er tilfreds med møte med tjenesten er *høyere* når:

- Kommunen i løpet av de tre siste årene har rekruttert fagpersonell med kompetanse på psykososialt arbeid
- Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas ved ansvarsgrupper med tverrfaglig deltagelse
- Brukerne har små/tydlige psykiske vansker (ikke alvorlige psykiske vansker)

Tabell 7.30 viser resultatet av regresjonsanalysen. I tabellen presenteres den endelige estimeringen, etter at ikke-statistisk signifikante variabler er tatt ut.

Tabell 7.30 Resultat binomisk logistisk regresjonsanalyse. Variabler som er signifikant relatert tilfredshet med møte med tjenesten. Foresatte til barn med psykiske vansker. Helsestasjonstjenesten (n=166). 2007.

Variabler	OR	95 % CI	
		Lower	Upper
Kommunen har ila de tre siste år rekruttert fagpersonell med kompetanse på psykososialt arbeid	8,7*	0,9	76,7
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas ved ansvarsgrupper med tverrfaglig deltagelse	6,9*	1,3	35,7
Alvorlighetsgrad psykiske vansker	0,1*	0,03	0,6

*p≤0.05

Regresjonsanalysen viser at foresattes tilfredshet med møte med helsestasjonstjenesten både er relatert til kjennetegn ved tjenesten og individet.

Det er *økt* sannsynlighet for at brukere som er bosatt i kommuner som har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse de siste tre årene er mer tilfreds med møte med helsestasjonstjenesten enn brukere som er bosatt i kommuner uten rekruttering av denne typen personell.

Det er videre *økt* sannsynlighet for at brukere som bor i kommuner som benytter ansvarsgrupper med tverrfaglig deltakelse ved samarbeid om barn og unge med psykiske vansker er mer tilfreds med møte med tjenesten enn andre brukere.

Analysen viser også at alvorlighetsgrad ved psykiske vansker hos barnet er signifikant relatert til foresattes tilfredshet med møte med tjenesten. Det er *redusert* sannsynlighet for at foresatte er tilfreds med møte med tjenesten når barnet har alvorlige psykiske vansker.

BIVARIATE SAMMENHENGER MELLOM UAVHENGIGE OG AVHENGIGE VARIABLER. TILFREDSHET MED SAMORDNING OG INFORMASJONSUTVEKSLING MELLOM TJENESTER. DATA FRA HELSESTASJONSTJENESTEN.

I tabell 7.31 presenteres de uavhengige variablene. Tabellen viser hvordan de uavhengige variablene er dikotomisert (0/1), samt presenterer andel barn og unge/foresatte som er tilfreds med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenestene. Analysen omfatter barn og unge (foresatte) med psykiske vansker som mottar hjelpetiltak fra flere instanser.

Tabell 7.31 Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med samordning, informasjonsutveksling og avklarte ansvarsforhold etter tjenesterelaterte og individrelaterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker som mottar flere tjenester. Helsestasjonstjenesten (n=155). 2007.

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med samordning, avklarte ansvarsforhold og informasjonsutveks-ling mellom tjenester		P
		0	1	
Kommunestørrelse	0: >6000 innb. < 18 år (n=59) 1: < 6000 innb.< 18 år (n=36)	31	61	0,003**
Kommunens helsestasjons- og skole-helsetjeneste er styrket ila siste 3 år	0: nei (n=26) 1; ja (n=69)	54	38	0,1
Styrking av tjenesten er basert på midler fra OP	0: nei (n=7) 1: ja (n=71)	57	41	0,4
Kommunen har ila siste tre år rekrut-tert fagpersonell med psykososial kompetanse til helsesøstertjenesten	0: nei (n=53) 1: ja (n=42)	45	38	0,4
Noen av kommunens helsestasjoner er samorganisert med andre hjelpetjenester	0: nei (n=67) 1: ja (n=28)	39	50	0,3
Kommunen har et familiesenter	0: nei (n=67) 1: ja (n=16)	39	50	0,4
Helsesøstertj. har kompetanse til å håndtere førskolebarn med psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt/i noen grad (n=59) 1: i stor grad (n=36)	46	36	0,3
Helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere barn 6-12 år med psykiske problemer	0: i liten grad/i noen grad (n=77) 1: i stor grad (n=18)	42	44	0,8
Helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere ungdom med psykiske problemer	0: i liten grad/noen grad (n=50) 1: i stor grad (n=45)	50	33	0,1
Helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: i liten grad/i noen grad (n=81) 1: i stor grad (n=14)	42	43	0,9
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i tverrfaglige grupper for forebygging av psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=44) 1: i stor grad/noen grad (48)	50	33	0,1
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. er involvert i fagnettverksgrupper-psykososiale vansker barn og unge	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=69) 1: i stor grad/noen grad (n=24)	39	46	0,5
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i tverrfaglige grupper ved henvendelser vedr. psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=46) 1: i stor grad/noen grad (n=47)	48	34	0,1

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med samordning, avklarte ansvarsforhold og informasjonsutveks-ling mellom tjenester		P
		0	1	
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med BUP	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=55) 1: i stor grad/noen grad (n=40)	46	38	0,4
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med PPT	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=73) 1: i stor grad/noen grad (n=20)	38	50	0,4
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med fastleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=80) 1: i stor grad/noen grad (n=13)	40	46	0,6
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas ved ansvarsgr. med tverrfaglig deltagelse	0: av og til/aldri (n=41) 1: ofte/alltid (n=50)	42	44	0,8
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=65) 1: ofte/alltid (n=28)	40	43	0,7
Barnets alder	0: under 13 år (n=86) 1: 13-18 år (n=24)	41	50	0,4
Alvorlighetsgrad psykisk problem	0: små vansker/tydelige vansker (n=98) 1: alvorlige vansker (n=19)	45	37	0,5
Foresattes høyeste utdanning	0: ungdomskole/videregående (n=61) 1: universitet (n=45)	49	31	0,06
Ansvarsgruppe	0: Ja (n=43) 1: Nei/uaktuelt (n=59)	56	37	0,06
Individuell plan	0: Ja/under utarbeidelse (n=43) 1: Nei/uaktuelt (n=59)	56	37	0,06

*p<0.05, ** p<0.01

Oppsummert viser resultatene av sammenligningen av grupper barn/unge med psykiske vansker med ulike kjennetegn, at andelen som er tilfreds med samhandling mellom tjenester er *høyere* i kommuner med lavt innbyggertall. Brukerne er med andre ord i større grad tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene når helsestasjonen er lokalisert i en liten kommune sammenliknet med større kommuner.

Det foretas ikke binær logistisk regresjon da kun en av de bivariat sammenhengene er signifikante.

I analysene over opererer vi med et lavt antall respondenter, og dette påvirker trolig resultatene. Det er sannsynlig at det ville vært flere signifikante bivariate sammenhenger ved et større antall respondenter.

7.1.6 Oppsummering av foresattes tilfredshet med helsestasjonstjenesten og samhandling mellom tjenester

MØTE MED HELSESTASJONEN, TILGJENGELIGHET OG MEDVIRKNING

Foresatte til barn og unge opplever i svært stor grad helsestasjonen som en tjeneste som møter brukerne på en positiv og ivaretakende måte. Blant brukere med psykiske vansker rapporterer 93 prosent at det "stemmer i stor grad/helt" at man blir hørt og tatt på alvor, at helsesøster viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at forholdet er preget av tillit. Det er liten forskjell i tilfredshet mellom foresatte til brukere med psykiske vansker og andre brukere av helsestasjonstjenesten. Det er ingen signifikant forskjell mellom andelen tilfredse brukere med psykiske vansker i 2004- og 2007-undersøkelsen.

Til tross for at tilgjengeligheten til helsestasjonstjenesten oppleves som god for et stort flertall av brukerne, er det en signifikant lavere andel brukere med psykiske vansker som er tilfreds sammenliknet med andre brukere av tjenesten. Mens 84 prosent av brukere med psykiske vansker opplever at tilgjengeligheten til helsestasjonstjenesten er god målt ved muligheten til å få kontakt utenom avtalt time ("stemmer i stor grad" eller "helt"), rapporterer 91 prosent av andre brukere at de ved behov kan få kontakt med helsesøster utenom ordinært oppsatte timer. Blant brukere med psykiske vansker er det ingen signifikante forskjeller i tilfredshet med tilgjengelighet til tjenesten i 2004- og i 2007-undersøkelsen.

Når det gjelder foresattes mulighet for medvirkning og samarbeid med tjenesten, rapporteres det om høy tilfredshet. En svært stor andel av foresatte til brukere med psykiske vansker opplever at de ansees som en viktig samarbeidspartner av helsestasjonstjenesten (87 prosent). Det er ikke signifikante forkjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere av helsestasjonstjenesten i dette spørsmålet. I prosjektperioden ser det ut til å ha vært en positiv utvikling i forhold til dette spørsmålet, en signifikant større andel av foresatte til brukere med psykiske vansker opplever i 2007 (87 prosent) at de blir ansett som en viktig samarbeidspartner enn i 2004 (80 prosent). Andelen tilfredse brukere har imidlertid i hele perioden vært relativt høy i forhold til medvirkning.

INFORMASJON FRA HELSESTASJONEN

En sentral oppgave for helsestasjonens ansatte er å gi brukerne av tjenesten informasjon om hvordan de og andre instanser kan yte hjelp. I denne undersøkelsen er foresatte bedt om å vurdere informasjon som helsestasjonen gir angående bistand, samt informasjon om hvilke andre tjenester som kan være nyttige for barnet. Blant de som opplever denne type informasjon som aktuell, oppgir nær tre av fire foresatte til barn med psykiske vansker (74 prosent) at de har fått god informasjon om hvordan deres barns problem kan møtes ("stemmer i stor grad/helt"). Dette utgjør en signifikant lavere andel tilfredse enn blant andre brukere av helsestasjonstjenesten (85 prosent).

Når det gjelder informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for barnet, vurderer 70 prosent av foresatte til brukere med psykiske vansker at denne informasjonen har vært god ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"). Også for denne type informasjon er det en signifikant forskjell i tilfredshet mellom foresatte til barn med psykiske vansker og foreldre til andre brukere (77 prosent) av tjenesten.

Det er en tendens til at brukere med psykiske vansker har blitt mer tilfredse med informasjonen fra helsestasjonen siden 2004-undersøkelsen. Dette gjelder for begge mål for informasjon som er benyttet i denne analysen. Forskjellene er imidlertid kun signifikant når det gjelder helsestasjonens informasjon om andre aktuelle tjenester for barnet.

"EFFEKT" AV HELSESTASJONS- OG SKOLEHELSETJENESTEN

Tre av fire foresatte til brukere med psykiske vansker (76 prosent) vurderer at helsestasjonstjenesten har en positiv effekt i forhold til barnets problem. Dette utgjør en signifikant lavere andel som er fornøyd sammenlignet med foresatte til andre brukere (87 prosent) av tjenesten. Dette gjelder alle de tre indikatorene for "effekt" som er benyttet i denne undersøkelsen.

Det er en tendens til at en større andel av brukerne med psykiske vansker er tilfredse når det gjelder "effekt" av tjenesten i 2007 enn i 2004. Endringene er imidlertid ikke signifikante.

For en relativt stor andel av utvalget er dette uaktuelle spørsmål, da mange av helsestasjonens brukere ikke har spesielle problem. Disse respondentene er holdt utenfor analysen.

SAMHANDLING MELLOM TJENESTER OG KONTINUITET I TJENESTETILBUDET

For brukere med langvarige og sammensatte tjenestebehov er det svært viktig at de aktuelle instansene har et godt samarbeid, at aktuell informasjon gis og at ansvarsforholdene mellom tjenestene er avklart. At brukerne opplever kontinuitet i tjenestetilbudet, er også sentralt når det gjelder grad av tilfredshet med hjelpen man får. Det er grunn til å anta at jo mer komplekst og sammensatt hjelpebehovet er, jo større er utfordringene knyttet til tjenestenes samhandling.

I denne brukerundersøkelsen mottar 29 prosent av brukere av helsestasjonen to eller flere tjenester samtidig, blant brukere med psykiske vansker er andelen 66 prosent. Denne brukergruppen ser derfor ut til i større grad å ha behov for koordinerte tjenester enn andre brukere.

Når det gjelder informasjonsutveksling mellom tjenestene, oppgir nær halvparten (49 prosent) av brukere med psykiske vansker at det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene de er i kontakt med ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"). Dette er en signifikant lavere andel enn blant andre helsestasjonsbrukere, hvor 63 prosent er tilfredse med informasjonsutvekslingen. Over halvparten av foresatte til barn med psykiske vansker mener med andre ord at informasjonsutveksling mellom tjenestene enten ikke er god nok eller bare er delvis tilfredsstillende ("stemmer ikke/stemmer ikke særlig/stemmer delvis"). Det er ikke noen signifikant endring i tilfredshet når det gjelder informasjonsutveksling mellom tjenestene i perioden 2004 til 2007.

Omlag halvparten (52 prosent) av foresatte til barn med psykiske vansker er fornøyd med samordningen av tjenestene barna mottar ("stemmer i stor grad/helt"), mens en av fem (21 prosent) mener at tjenestene ikke blir samordnet tilstrekkelig (stemmer ikke/ikke særlig). Andelen tilfredse brukere med psykiske vansker har imidlertid økt i perioden, fra 37 prosent i 2004 til 52 prosent i 2007.

Videre oppgir 29 prosent i denne gruppen av brukere at ansvarsforholdene ikke er tilstrekkelig avklart mellom tjenestene de mottar ("stemmer ikke/ikke særlig"). Andre brukere av flere tjenester er noe mer tilfreds i disse spørsmålene, men her er det ikke signifikante forskjeller mellom gruppene. Det har heller ikke vært noen betydelig endring fra 2004 til 2007 i brukernes vurdering av ansvarsforholdet mellom tjenestene.

Kontinuitet i tjenestetilbudet er viktig både på system- og individnivå. I møte med tjenesteytende instans er det sentralt at brukerne opplever at informasjonen de gir blir "ivaretatt" i systemet, og at tjenestene er forutsigbare over tid. I denne brukerundersøkelsen er dette tema målt ved hjelp av spørsmål angående behov for gjentagende informasjon fra bruker, samt opplevelsen av et eventuelt skifte av tjenesteyter.

En relativt stor andel av foresatte til brukere med psykiske vansker rapporterer at de ofte må gjenta barnets "historie" i møte med tjenesteapparatet (38 prosent). Dette er en signifikant høyere andel enn for andre brukere av flere tjenester (27 prosent).

Et skifte av tjenesteyter ser også ut til å være mer kritisk for brukere med psykiske vansker enn andre brukere. En klart høyere andel (35 prosent) i denne gruppen opplever at et skifte

av tjenesteyter er som å starte relasjonen til tjenesten på nytt, sammenliknet med andre brukere (22 prosent). Dette utgjør også en signifikant forskjell mellom gruppene.

Andelen brukere med psykiske vansker som mener det er brudd på kontinuiteten i tjenestetilbudet har gått noe ned fra 2004 til 2007 for begge påstandene som omhandler dette tema. Man opererer imidlertid med svært få respondenter i denne analysen, og endringene er ikke signifikante.

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

Det er tendens til forskjell mellom gruppene når det gjelder den totale vurdering av samhandlingen mellom tjenestene som mottas. Mens 29 prosent av foresatte til barn med psykiske vansker er "svært fornøyd" med samarbeidet, er tilsvarende tall for foresatte til andre brukere 43 prosent. Forskjellen er mindre og ikke signifikant dersom man ser de to første svarkategoriene under ett, da er 65 prosent av foresatte til barn med psykiske vansker svært eller nokså fornøyd mens 72 prosent av de andre brukerne er tilfredse. Det har ikke vært endring av betydning i andel tilfredse brukere med psykiske vansker i perioden 2004 til 2007.

Analyse av faktorerer relatert til tilfredshet med helsestasjonstjenesten

Bivariat analyse viser at tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester blant foresatte til brukere med psykiske vansker kun er statistisk signifikant relatert til kommunestørrelse. Det er en større andel brukerne som er tilfreds med samarbeid, samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene når helsestasjonen er lokalisert i en liten kommune sammenliknet med større kommuner. Tidligere studier har også vist at det tverrfaglige samarbeidet om barn og unge med psykiske problemer fungerer bedre i mindre enn i større kommuner (Andersson & Tingvold, 2005; Andersson, 2006).

Når det gjelder tilfredshet med møte med helsestasjonstjenesten viser en regresjonsanalyse at det er økt sannsynlighet for at brukere som er bosatt i kommuner som har rekruttert fagpersonell med psykososial kompetanse de siste tre årene, er mer tilfreds enn brukere som er bosatt i kommuner uten rekruttering av denne typen personell.

Det er videre økt sannsynlighet for at brukere som bor i kommuner som benytter ansvarsgrupper, med tverrfaglig deltakelse ved samarbeid om barn og unge med psykiske vansker, er mer tilfreds med møte med tjenesten enn andre brukere.

Analysen viser også at alvorlighetsgrad av psykiske vansker hos barnet er signifikant relatert til foresattes tilfredshet med møte med tjenesten. Det er redusert sannsynlighet for at foresatte er tilfreds med møte med tjenesten når barnet har alvorlige psykiske vansker.

Ansvarsgruppe og individuell plan

Det er en klart større andel brukere med psykiske vansker som har fått etablert en ansvars-gruppe sammenliknet med andre brukere som mottar tjenester fra flere instanser. Dette gjelder for 37 prosent av førstnevnte gruppe, mens tilsvarende tall for andre brukere som mottar flere tjenester er tre prosent.

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 13 prosent en ferdig individuell plan, mens 15 prosent har en plan under utarbeidelse. Tilsvarende tall i 2004-undersøkelsen var henholdsvis 14 og 11 prosent, det har med andre ord ikke skjedd store endringer i perioden når det gjelder individuell plan.

7.2 Tilfredshet med kommunale tjenester og samarbeid mellom instanser, ungdoms vurderinger. Data fra helsestasjon- og skolehelsetjenesten 2007.

I denne delen av rapporten presenteres tilbakemeldinger fra ungdom over 16 år som i løpet av en 3-ukersperiode våren 2007 var i kontakt med helsestasjonen eller skolehelsetjenesten. I alt 888 ungdommer sa seg villig til å delta i undersøkelsen i løpet av registreringsperioden. Av disse ble 334 identifisert som brukere med psykiske vansker (38 prosent).

I det følgende presenteres først ungdommenes tilfredshet med helsestasjonen /skolehelsetjenesten (kap 7.2.1), deretter brukernes vurdering av samhandling mellom tjenestene de er i kontakt med (kap 7.2.2). Avslutningsvis presenteres en analyse av hvilke faktorer som er relatert til brukernes tilfredshet (kap 7.2.5).

I samtlige svarfordelinger vil brukere med psykiske vansker presenteres adskilt fra andre brukere av tjenesten. I tabell 7.62 presenteres forskjeller i tilfredshet mellom de to brukergruppene i forhold til de ulike variablene (kjikvadrattest). Endring i tilfredshet, basert på undersøkelsene i 2004 og 2007, blir presentert for brukere med psykiske vansker for hver indikator.

7.2.1 Tilfredshet med helsestasjon- og skolehelsetjenesten, ungdoms vurderinger.

I denne delen presenteres ungdommenes erfaringer som brukere av helsestasjon- og skole-helsetjenesten. 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

Tabell 7.32 presenterer i hvilken grad ungdom over 16 år opplever at helsesøster tar imot og møter dem på en positiv måte, samt i hvilken grad relasjonen til helsesøster er preget av tillit. Da flere spørsmål/påstander belyser samme tema, presenteres tre ulike spørsmål i ett samlemål (indeks) som belyser møte med tjenesten.

Indeksen består av følgende påstander:

- Jeg blir hørt og tatt på alvor
- Helsesøster viser omtanke og forståelse for min situasjon
- Jeg har tillit til helsesøster

Tabell 7.32 Brukernes erfaringer i forhold til møte med helsestasjonen. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	0,3	0,0	0,1
Stemmer ikke særlig	1,3	0,2	0,6
Stemmer delvis	6	2	4
Stemmer i stor grad	23	19	21
Stemmer helt	69	79	75
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	318	515	833

1) Antall ubesvarte = 55

Tabellen viser at helsestasjonen er en arena hvor ungdom opplever å bli tatt på alvor og hvor relasjonen til helsesøster i stor grad er preget av tillit.

Nær 70 prosent av ungdommene med psykiske vansker mener at de i møte med helsestasjonen blir hørt og tatt på alvor, at helsesøster viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at de har tillit til helsesøster ("stemmer helt"). Blant andre brukere av helsestasjonen er andelen tilfredse enda høyere (79 prosent). Forskjellen mellom gruppene er imidlertid mindre når vi ser kategoriene "stemmer i stor grad" og "stemmer helt " under ett (92 – 98 prosent).

Tabell 7.33 presenterer andelen ungdom med psykiske vansker som rapporterte om tilfredshet i møte med helsestasjonen i 2004- og 2007-undersøkelsen.

Tabell 7.33 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Møte med helsestasjonstjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=532.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor	94 (201)	92 (293)	0,61

Tabellen over viser at det ikke har skjedd noen betydelig endring i andelen ungdom som er tilfredse med møte med helsestasjonen i perioden 2004 til 2007.

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.

Tabell 7.34 viser i hvilken grad brukerne ønsker å møte helsesøster hyppigere.

- Jeg skulle ønske jeg kunne komme hit oftere

Tabell 7.34 Brukernes erfaringer i forhold til tilgjengelighet ved helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	15	17	16
Stemmer ikke særlig	15	18	17
Stemmer delvis	31	29	30
Stemmer i stor grad	21	16	18
Stemmer helt	19	20	19
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	315	511	826

1) Antall ubesvarte = 62

Tabellen viser at en relativt stor andel av ungdommene i undersøkelsen ønsker å være i hyppigere kontakt med helsestasjonen. Blant brukere med psykiske vansker rapporterer 40 prosent at de ønsker å være i kontakt med helsestasjonen oftere (”stemmer i stor grad”/ ”stemmer helt”). Dersom man inkluderer brukere som mener at påstanden ”stemmer delvis”, er det hele 71 prosent av brukere med psykiske vansker som ønsker hyppigere kontakt med helsestasjonen. Det er ingen signifikant forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere i dette spørsmålet.

Tabell 7.35 viser brukernes erfaringer angående kontakt med helsesøster utenom avtalte time.

- Jeg kan ta kontakt med helsesøster utenom avtalt time

Tabell 7.35 Brukernes erfaringer med kontakt med helsestasjonen utenom avtalte timer. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	6	5	6
Stemmer ikke særlig	5	4	5
Stemmer delvis	15	13	14
Stemmer i stor grad	21	22	22
Stemmer helt	53	56	55
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	309	512	821

1) Antall ubesvarte = 67

Et stort flertall opplever helsestasjonen som svært tilgjengelig i form av muligheten for kontakt utenom avtalt time. Hele 74 prosent av ungdommene med psykiske vansker oppga at de kan ta kontakt med helsesøster selv om de ikke har avtalt dette på forhånd (”stemmer i stor grad” eller ”helt”). Til sammenlikning oppgir 78 prosent av andre brukere tilsvarende,

noe som ikke utgjør noen signifikant forskjell mellom gruppene. Dette viser at intensjonene om at helsestasjonen skal være et lavterskeltilbud for ungdom ser ut til å være en realitet.

Tabell 7.36 viser brukernes erfaringer i forhold til avsatt tid ved besøk på helsestasjonen.

- Når jeg har time synes jeg vi har for lite tid

Tabell 7.36 Brukernes erfaringer i forhold til avsatt tid ved konsultasjon ved helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	40	59	52
Stemmer ikke særlig	28	28	28
Stemmer delvis	23	8	14
Stemmer i stor grad	5	3	4
Stemmer helt	4	2	3
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	314	495	809

1) Antall ubesvarte = 79

En stor andel av ungdommene som er i kontakt med helsestasjonen rapporterer at det er avsatt nok tid til ved konsultasjon (80 prosent). Blant brukere med psykiske vansker er det imidlertid en betydelig andel som helt eller delvis synes det er avsatt for lite tid ved konsultasjon (32 prosent). Tilsvarende tall for andre brukere er 13 prosent. Dette utgjør en signifikant forskjell mellom de to gruppene av brukere når det gjelder tilfredshet med avsatt nok tid til ved konsultasjon (se tabell 7.61).

Tabellen under viser andelen brukere med psykiske vansker i 2004 og 2007 som rapporterer at de aktuelle påstandene angående tilgjengelighet ”stemmer i stor grad” eller ”stemmer helt”.

Tabell 7.37 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Tilgjengelighet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=512, 517.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”)		X^2
	Prosentandel 2004 (n)	Prosentandel 2007 (n)	
Jeg skulle ønske jeg kunne komme hit oftere	47 (100)	40 (125)	3,06
Jeg kan ta kontakt med helsesøster utenom avtalt time	79 (160)	74 (230)	1,29
Når jeg har time synes jeg vi har for lite tid	17 (35)	9 (29)	7,28**

**p<0.01, *p<0.05

Det er kun for påstanden som omhandler disponibel tid ved timeavtale at det er en signifikant endring i tilfredshet fra 2004 til 2007. Mens 17 prosent i 2004 oppga at det var avsatt for lite tid, er tilsvarende andel 9 prosent i 2007.

INFORMASJON

I tabell 7.38 og 7.39 gjengis ungdommenes vurdering av om informasjonen som blir gitt på helsestasjonen.

- Jeg har fått god informasjon om hvordan de kan hjelpe meg

Tabell 7.38 Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om hvilken hjelp de kan gi. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	3	1	2
Stemmer ikke særlig	4	2	2
Stemmer delvis	16	14	15
Stemmer i stor grad	35	34	34
Stemmer helt	42	49	46
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	314	502	816

1) Antall ubesvarte = 53

2) Svarkategorien uaktuelt = 19

Tabellen viser at et flertall av ungdom med psykiske vansker (77 prosent) vurderer informasjonen angående aktuell hjelp fra helsestasjonen som god (”stemmer i stor grad” eller ”helt”). Andre brukere av tjenesten rapporterer en noe høyere skåre (83 prosent) i forhold til denne type informasjon.

Tabellen under viser andelen brukere med psykiske vansker som er tilfredse med informasjonen fra helsestasjonen har holdt seg tilnærmet konstant fra 2004 til 2007.

Tabell 7.39 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon om hjelp. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=523

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”)		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Jeg har fått god informasjon om hvordan de kan hjelpe meg	78	77	0,06

Når det gjelder helsestasjonens informasjon om andre tjenester er dette gjengitt i tabell 7.40.

- Jeg har fått god informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for meg

Tabell 7.40 Brukernes erfaringer med informasjon fra helsestasjonstjenesten om andre tjenester. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	3	1	2
Stemmer ikke særlig	7	6	6
Stemmer delvis	20	20	20
Stemmer i stor grad	31	28	30
Stemmer helt	39	44	42
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	308	488	796

1) Antall ubesvarte = 64

2) Svarkategorien uaktuelt = 28

Informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for brukerne ser også ut til å bli ivaretatt på en god måte av helsestasjonens ansatte. Omlag 70 prosent av ungdommene med psykiske vansker synes at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at de får god informasjon. Andre brukere av helsestasjonen rapporterer kun marginalt høyere tilfredshet (72 prosent). Det har heller ikke skjedd vesentlige endringer i andelen tilfredse brukere fra 2004 til 2007, viser tabell 7.41.

Tabell 7.41 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon om andre tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=514.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Informasjon om andre nyttige tjenester	69	70	0,03

"EFFEKT" AV TJENESTEN

I de tre følgende tabellene presenteres hvordan ungdom opplever at tjenesten de mottar fra helsestasjonen eller skolehelsetjenesten virker i forhold til ulike aspekter ved deres situasjon. I tabell 7.42 presenteres tall for hvordan brukerne opplever at tjenesten virker i forhold til deres problem eller vansker.

- Hjelpen jeg får fra helsesøster virker positivt i forhold til de vanskene jeg har hatt

Tabell 7.42 Brukernes vurdering av tjenestens effekt i forhold til vanskene. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	3	0,4	1
Stemmer ikke særlig	5	1	3
Stemmer delvis	16	12	14
Stemmer i stor grad	32	32	32
Stemmer helt	45	54	50
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	301	454	755

1) Antall ubesvarte = 70

2) Svarkategorien uaktuelt = 63

Omlag tre av fire ungdommer med psykiske vansker rapporterer at hjelpen de får fra helsestasjonen virker positivt i forhold til de plagene de har (stemmer i stor grad/helt). Videre ser vi at brukere med psykiske vansker i noe større grad ikke er tilfreds med hjelpen de får (8 prosent) sammenliknet med andre brukere (1,4 prosent).

I tabell 6.43 presenteres hvordan brukerne vurderer helsestasjonens tilbud som en arena for samtale.

- Hjelpen jeg får fra helsesøster virker positivt i forhold til mitt behov for å snakke med noen

Tabell 7.43 Brukernes vurdering av tjenestens effekt i forhold til noen å snakke med. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	3	0,5	1
Stemmer ikke særlig	6	4	5
Stemmer delvis	16	13	14
Stemmer i stor grad	29	29	29
Stemmer helt	46	53	50
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	290	436	726

1) Antall ubesvarte = 80

2) Svarkategorien uaktuelt = 82

Også når det gjelder ungdoms behov for å snakke med en fagperson, har helsestasjonen en viktig funksjon. Nær 80 prosent av ungdommene oppgir at de i stor grad/helt synes helsesøsters hjelp har virket positivt i forhold til deres behov for å snakke med noen. Vi ser samme tendens som tabell 7.44 viste, at brukere med psykiske vansker i noe større grad

ikke er tilfreds med hjelpen de får (9 prosent) sammenliknet med andre brukere (4,5 prosent).

Tabell 7.44 belyser hvordan helsestasjonens tilbud påvirker ungdommenes forhold til familien sin.

- Hjelpen jeg får fra helsesøster virker positivt i forhold til at jeg har det bedre med familien min

Tabell 7.44 Brukernes vurdering av tjenestens effekt i forholdet til familien. Ungdom over 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	14	9	11
Stemmer ikke særlig	17	13	15
Stemmer delvis	27	20	23
Stemmer i stor grad	21	20	20
Stemmer helt	21	39	31
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	252	362	614

1) Antall ubesvarte = 107

2) Svarkategorien uaktuelt = 167

Omlag halvparten av ungdommene mener hjelpen helsesøster gir har positiv effekt i forhold til deres relasjon til familien. Brukere med psykiske vansker er i mindre grad enig i påstanden om at hjelpen virker positivt (42 prosent), sammenliknet med andre brukere (59 prosent).

Tabellen under viser andelen tilfredse brukere med psykiske vansker i 2004 og 2007 for de tre målene for "effekt" av tjenesten.

Tabell 7.45 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=504, 494 og 424.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosent-andel 2004	Prosent-andel 2007	
Tjenesten virker positivt i forhold til vanskene jeg har hatt	80	77	0,66
Tjenesten virker positivt i forhold til mitt behov for å snakke med noen	80	75	2,10
Tjenesten virker positivt i forhold til at jeg har det bedre med familien min	44	42	0,26

For samtlige mål for "effekt" ser vi at andelen tilfredse brukere er noe lavere i 2007-undersøkelsen enn i 2004-undersøkelsen. Disse endringene er imidlertid ikke av en slik størrelse at de utgjør signifikante endringer.

7.2.2 Tilfredshet med samhandling mellom tjenester, ungdoms vurderinger

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.

Tabell 7.46 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn helsestasjonen/skolehelsetjenesten. Fordelt på brukere med og uten psykiske vansker. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker		Totalt	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Brukere som mottar flere tjenester	196	59	227	41	423	48
Andre brukere	138	41	327	59	465	52
Totalt antall brukere	334	100	554	100	888	100

Av det totale utvalget på 888 brukere, mottar 48 prosent tjenester fra flere instanser. Blant brukere med psykiske vansker utgjør denne andelen 59 prosent, mens tilsvarende tall for andre brukere er 41 prosent. I fortsettelsen vil vi kun se på de 423 ungdommene som mottar flere tjenester.

OMFANG AV SAMTIDIGHET I TJENESTETILBUD

Tabell 7.47 viser hvilke tjenester brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til helsestasjonen/skolehelsetjenesten.

Tabell 7.47 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (n=196). Antall og prosentandel tjenestekontakter. 2007.

	Antall brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester	Prosentandel brukere som mottar ulike tjenester
PP-tjeneste	45	23
Sosialtjeneste	16	8
Fastlege	127	65
Støttekontakt	12	6
Sosiallærer/rådgiver	57	29
BUP	40	20
Barnevern	35	18
Habiliteringstjeneste	5	3
Sykehus	18	9
Andre	11	6
Totalt	366	-

For brukere med psykiske vansker er 366 tjenestekontakter registrert for de 196 brukere som mottar flere tjenester i 2007-undersøkelsen. Dette viser at hver bruker i gjennomsnitt

er i kontakt med 1,9 tjenester utenom kontakt med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Kontakt med fastlegen er den enkelttjenesten flest mottar i tillegg til helsestasjonstjenesten. Hele 65 prosent av brukere med psykiske vansker er i kontakt med fastlegen, mens 23 prosent mottar tjenester fra PP-tjenesten. Sosiallærer/rådgiver er 29 prosent i kontakt med. Videre ser vi at 20 prosent av brukerne er i kontakt med psykisk helsevern for barn og unge og 9 prosent med somatiske sykehus.

Det har skjedd en liten reduksjon i antall tjenestekontakter siden 2004-undersøkelsen, da hver bruker i gjennomsnitt var i kontakt med 2,2 tjenester i tillegg til helsestasjon - og skolehelsetjenesten. De viktigste endringene i omfanget av samtidighet i forhold til de ulike tjenestene, er at andelen med kontakt med BUP og PP-tjenesten har gått ned.

UNGDOMS VURDERING AV SAMHANDLING MELLOM TJENESTER

I undersøkelsen blir brukerne spurt om de er fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering av de tjenestene de er 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 aspektene av tema samarbeid/samordning.

INFORMASJON MELLOM TJENESTER

Tabell 7.48 viser hvordan ungdommene vurderer informasjonen som gitt mellom tjenestene.

- Jeg synes det blir gitt nok informasjon mellom tjenestene

Tabell 7.48 Brukernes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	10	4	7
Stemmer ikke særlig	10	5	7
Stemmer delvis	30	21	25
Stemmer i stor grad	27	31	29
Stemmer helt	23	39	31
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	162	172	334

1) Antall ubesvarte = 89

Omlag halvparten av brukerne med psykiske vansker som er i kontakt med flere tjenester rapporterer at det gis tilstrekkelig informasjon mellom tjenestene de er i kontakt med (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”). Sammenliknet med andre brukere som mottar hjelp fra flere instanser, er det en betydelig og signifikant høyere andel som er tilfredse med informasjonsutvekslingen (70 prosent) i denne gruppen. Kun ni prosent i sistnevnte gruppe mener at påstanden ikke stemmer i særlig grad, tilsvarende tall for brukere med psykiske vansker er 20 prosent.

Tabellen under viser andelen tilfredse brukere med psykiske vansker i 2004- og 2007-undersøkelsen.

Tabell 7.49 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Informasjon mellom tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=264.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Det blir gitt nok informasjon mellom tjenestene	45	50	0,60

En noe større andel av ungdommene rapporterer at påstanden om informasjonsutveksling mellom tjenestene stemmer i 2007 enn i 2004, denne endringen utgjør imidlertid ingen signifikant endring.

SAMORDNING AV TJENESTENE

Tabell 7.50 og 7.51 viser i hvilken grad brukerne opplever at tjenestene de mottar er samordnet og ansvarsforholdene avklart.

- Jeg synes de samarbeider godt om tjenestene jeg får

Tabell 7.50 Brukernes vurdering av samarbeidet mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	9	4	7
Stemmer ikke særlig	7	6	6
Stemmer delvis	35	22	28
Stemmer i stor grad	28	32	30
Stemmer helt	21	37	29
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	159	161	320

1) Antall ubesvarte = 103

Til tross for at mange av brukerne er fornøyd med samarbeidet som skjer mellom tjenestene de er i kontakt med, er det en klar signifikant forskjell mellom ungdom med psykiske vansker og andre brukere av tjenesten. Mens en av fem ungdommer (21 prosent) i denne gruppen av brukere mener at det "stemmer helt" at de samarbeider godt om tjenestene de får, er tilsvarende tall for andre brukere 37 prosent. Brukere med psykiske vansker er med andre ord mindre tilfreds med samarbeidet mellom tjenestene enn andre unge.

Tabellen under viser at andelen tilfredse brukere med psykiske vansker er tilnærmet uendret i perioden 2004 til 2007.

Tabell 7.51 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samarbeid mellom tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=252.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Jeg synes de samarbeider godt om tjenestene jeg får	48	49	0,01

I tabellen under ser vi i hvilken grad ungdommene mener det er avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene.

- Jeg synes de er enige om hvem som har ansvar for hva

Tabell 7.52 Brukernes erfaringer i forhold til avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	11	6	8
Stemmer ikke særlig	10	6	8
Stemmer delvis	25	20	23
Stemmer i stor grad	28	33	31
Stemmer helt	26	35	31
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	146	155	301

1) Antall ubesvarte = 122

Et knapt flertall av brukerne med psykiske vansker mener ansvarsforholdene i stor grad er avklart mellom tjenestene (54 prosent). Andre brukere av flere tjenester rapporterer om en langt høyere andel hvor det foreligger en felles forståelse av ansvarsforholdene (68 prosent). Dette utgjør en signifikant forskjell mellom de to brukergruppene (se tabell 7.61).

Tabellen under viser andelen tilfredse brukere med psykiske vansker i 2004 og 2007.

Tabell 7.53 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Avklarte ansvarsforhold. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=240.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Jeg synes de er enige om hvem som har ansvar for hva	44	54	2,51

Til tross for at en større andel av brukerne er tilfredse når det gjelder avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene i 2007 enn i 2004, utgjør dette ikke en signifikant

forskjell. Dette kan trolig forklares av relativt få respondenter i utvalget når man kun betrakter brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester.

KONTINUITET I TJENESTENE

Tabell 7.54 og 7.55 omhandler brukernes opplevelse av kontinuitet i tjenestetilbudet og hvordan brudd på dette oppleves.

- Jeg må ofte fortelle min "historie" flere ganger

Tabell 7.54 Brukernes erfaringer i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	20	40	30
Stemmer ikke særlig	19	15	17
Stemmer delvis	20	15	18
Stemmer i stor grad	15	13	14
Stemmer helt	26	16	21
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	152	144	296

1) Antall ubesvarte = 127

Tabellen viser at brukere med psykiske vansker i langt større grad opplever brudd i forhold til kontinuiteten i tjenestetilbudet. Over 40 prosent mener at påstanden om at man ofte må gjenta sin historie "i stor grad" eller "stemmer helt". For de øvrige brukerne av flere tjenester er tilsvarende tall 29 prosent. Dette utgjør en signifikant forskjell mellom de to brukergruppene når det gjelder spørsmålet om kontinuitet i tjenestetilbudet (se tabell 7.61).

Samme tema kan også belyses ved hjelp av følgende påstand:

- Hvis jeg må skifte kontaktperson er det som å starte på nytt

Tabell 7.55 Brukernes erfaringer i forhold til skifte av kontaktperson. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	22	36	29
Stemmer ikke særlig	7	11	9
Stemmer delvis	17	19	18
Stemmer i stor grad	18	13	15
Stemmer helt	36	22	29
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	152	143	295

1) Antall ubesvarte = 128

Også når det gjelder kontinuitet på personnivå, viser resultatene at det er mer kritisk for brukere med psykiske vansker at det forekommer skifte av kontaktperson. Over halvparten (54 prosent) rapporterer at de er enige i påstanden om at skifte av kontaktperson er som å starte relasjonen til tjenesten på nytt. Men også en betydelig andel av andre brukere av flere tjenester (35 prosent) sier seg enig i denne påstanden, og opplever dermed mangel eller brudd på kontinuiteten som negativt. Forskjellen mellom gruppene er imidlertid signifikant (se tabell 7.61).

Tabellen under viser at andelen brukere med psykiske vansker som opplever mangel på kontinuiteten i tjenestetilbudet er noe større i 2007 enn i 2004, disse forskjellene er imidlertid ikke signifikante.

Tabell 7.56 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Kontinuitet i tjenestetilbudet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=251 og 250.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Jeg må ofte fortelle min "historie" flere ganger	38	41	0,14
Skifte av kontaktperson er som å starte på nytt	48	53	0,67

Avslutningsvis i undersøkelsen bes ungdommene om å vurdere hvor fornøyd de er med samarbeidet mellom tjenestene de er i kontakt med.

- Hva synes du om samarbeidet mellom tjenestene du er i kontakt med?

Tabell 7.57 Brukernes totale vurdering av samarbeid mellom tjenestene. Ungdom over 16 år som er i kontakt med flere tjenester. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Svært fornøyd	27	51	39
Nokså fornøyd	36	26	31
Verken fornøyd eller misfornøyd	25	19	22
Ikke fornøyd	6	3	5
Svært misfornøyd	6	1	3
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	133	129	262

1) Antall ubesvarte = 161

Ungdommenes totale vurdering av helsestasjonen og andre tjenesters samarbeid viser at en stor andel er fornøyd med arbeidet som gjøres. Samla er 63 prosent av ungdommer med psykiske vansker svært eller nokså fornøyd med samarbeidet mellom tjenestene de er i kontakt med. Det er imidlertid en signifikant forskjell mellom gruppene av brukere, dette synliggjøres spesielt blant de som er svært fornøyd med samarbeidet (se tabell 7.61). Blant brukere med psykiske vansker er 27 prosent svært fornøyd med samarbeidet, mens 51 prosent av andre brukere er i denne kategorien. Blant brukere med psykiske vansker er det en større andel som enten er "verken fornøyd eller misfornøyd", "ikke fornøyd" eller "svært misfornøyd" med det aktuelle samarbeidet mellom tjenestene de mottar.

Tabellen under viser at andelen tilfredse brukere er noe høyere i 2007 enn i 2004, dette utgjør imidlertid ingen signifikant endring.

Tabell 7.58 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samarbeid mellom tjenestene. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=215.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Tilfredshet samarbeid mellom tjenestene	58	63	0,45

7.2.3 Ansvarsgruppe og individuell plan

ANSVARSGRUPPE

I undersøkelsen forespørres brukerne om det er etablert ansvarsgrupper og om det eventuelt er utnevnt en koordinator for denne gruppen. Tabell 7.59 viser andelen brukere som har ansvarsgruppe blant brukere av flere tjenester.

Tabell 7.59 Er det etablert en ansvarsgruppe? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	17	12	12	8
Nei	91	64	109	72
Ikke aktuelt	35	24	31	20
Total	143	100	152	100

Av brukere som er i kontakt med flere tjenester er det en større andel som har ansvarsgruppe blant brukere med psykiske vansker. Tabellen over viser at dette gjelder for 12 prosent av førstnevnte gruppe, mens tilsvarende tall for andre brukere med flere tjenester er åtte prosent.

Til sammenlikning hadde 11 prosent av brukere med psykiske vansker i utvalget i 2004-undersøkelsen ansvarsgruppe. Det kan derfor se ut til at andelen med ansvarsgruppe har holdt seg tilnærmet konstant i perioden for den aktuelle brukergruppen.

Av de 17 brukerne med psykiske vansker som har ansvarsgruppe i 2007, har 12 en koordinator.

På grunn av at det er svært få brukere som har ansvarsgruppe (n=17 og n=12), blir det ikke presentert tall for tilfredshet med ansvarsgruppen som samarbeidsform.

INDIVIDUELL PLAN

I undersøkelsen blir ungdommene som er i kontakt med flere tjenester spurt om det er utarbeidet en kommunal individuell plan for dem. Blant brukere med psykiske vansker har åtte prosent en ferdig individuell plan, mens tre prosent har en plan under utarbeidelse. Tilsvarende tall i 2004-undersøkelsen var henholdsvis 11 og fem prosent. Her opererer man med svært små utvalg og man skal være forsiktig med sammenlikninger og klare konklusjoner, men tallene kan tyde på at det ikke har skjedd store endringer i perioden i forhold til arbeidet med individuell plan.

Tabell 7.60 Er det utarbeidet en individuell plan? Brukere med psykiske vansker og andre brukere av flere tjenester. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	15	8	14	7
Nei	88	46	94	45
Er under utarbeidelse	6	3	2	1
Ikke aktuelt	17	9	28	13
Vet ikke	65	34	71	34
Total	191	100	209	100

7.2.4 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Ungdom

Tabell 7.61 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, eller at de har oppgitt at påstandene "stemmer i stor grad"/"stemmer helt"[10]. Binær logistisk regresjon benyttes for å angi effektene av de enkelte variablene som odds ratio (OR). Se avsnitt 6.3.4 i metodekapitlet for nærmere omtale av tolkning av OR.

[10] Det kan forekomme en liten differanse i angitt prosentandel (+- ett prosentpoeng) for brukere som som er "svært fornøyd/nokså fornøyd" eller oppgir at påstanden "stemmer i stor grad /stemmer helt" i tabell 7.61 og i tabellene i kapitlet. Dettes skyldes prosentuering ved sammenslåing av de to svarkategoriene i tabell 7.61. I oppsummering og kapittel 3 (Sentral funn) benyttes tall fra tabell 7.61.

Tabell 7.61 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Ungdommer ved helsestasjon - og skolehelsetjenesten. Andel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene. Binær logistisk regresjon. 2007.

Tema/variabler	Prosentandel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene		n	OR
	Brukere med psykiske vansker	Andre brukere		
Tilfredshet med helsestasjonstjenesten:				
Opplever å bli hørt og tatt på alvor	92	98	833	3,9**
Jeg skulle ønske jeg kunne komme hit oftere	40	36	826	0,8
Kan få kontakt med helsesøster utenom avtalt time	74	77	821	1,1
Når jeg har time synes jeg vi har for lite tid	9	5	809	1,9*
Har fått god informasjon om aktuelle hjelpetiltak	77	83	816	1,4*
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	70	72	796	1,1
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til vanskene jeg har/har hatt	77	86	795	1,8**
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til behov for å ha noen å snakke med	75	82	726	1,5*
Hjelpen fra helsesøster virker positivt i forhold til relasjonen til familien	42	59	614	1,9***
Tilfredshet med samarbeid, samordning, kontinuitet: [11]				
Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene	50	70	334	2,3***
De samarbeider godt om tjenestene jeg får	49	68	320	2,2**
Må ofte gjenta "historie" i møte med tjenestene	41	29	296	0,5*
Ved skifte av tjenesteyter, som å starte på nytt	53	34	295	0,4**
Ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart	54	68	301	1,7*
Total vurdering av samarbeid/ samordning av tjenester	63	78	262	2,1*

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

[11] Spørsmålene er besvart av brukere av mer enn en tjeneste

Blant ungdommer som er brukere av helsestasjon - og skolehelsetjenesten er gruppen ungdommer med psykiske vasker i mindre grad enn andre brukere 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), kontinuitet i tjenestetilbudet samt informasjonsutveksling, avklarte ansvarsforhold og samordningen mellom tjenester. Det er imidlertid viktig å merke seg at for spørsmål angående tilfredshet med helsestasjonstjenesten er en høy andel av begge brukergrupper fornøyd med tilbudet, også i forhold til de tema hvor det er signifikante forskjeller mellom brukergruppene.

7.2.5 Analyse av faktorer som predikerer ungdoms tilfredshet med samhandling mellom tjenester

I denne delen av rapporten analyseres hvilke faktorer som er relatert til brukernes (ungdoms) tilfredshet med samordning mellom tjenestene de er i kontakt med. Det er kun gruppen ungdom med psykiske vansker som er i kontakt med flere tjenester som omfattes av denne analysen (n=196). Det er ikke foretatt regresjonsanalyse av tilfredshet med møte med tjenestene for ungdom, da ingen bivariate sammenhenger er signifikante.

BIVARIATE SAMMENHENGER MELLOM UAVHENGIGE VARIABLER OG TILFREDSHET MED SAMORDNING, ANSVARSAVKLARING OG INFORMASJONSUTVEKSLING MELLOM TJENESTER BLANT UNGDOM. DATA FRA HELSESTASJONSTJENESTEN.

I tabell 7.62 presenteres de uavhengige variablene. Tabellen viser hvordan de uavhengige variablene er dikotomisert (0/1), samt presenterer andel ungdom som i stor grad er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene de er i kontakt med. Analysen omfatter ungdom med psykiske vansker som mottar hjelpetiltak fra flere instanser.

Tabell 7.62 Prosentandel ungdom som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenester, etter tjenesterelaterte og individrelaterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Ungdom med psykiske vansker som mottar flere tjenester. Helsestasjonstjenesten (n=196)[1)]. 2007

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel ungdom som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsut-veksling mellom tjenester		P
		0	1	
Kommunestørrelse	0: >6000 innb. < 18 år (n=65) 1: < 6000 innb.< 18 år (n=47)	46	51	0,6
Kommunens helsestasjons- og skole-helsetjeneste er styrket ila siste 3 år	0: nei (n=28) 1; ja (n=84)	32	54	0,04*
Styrking av tjenesten er basert på midler fra OP	0: nei (n=5) 1: ja (n=91)	80	53	0,2
Kommunen har ila siste tre år rekrut-tert fagpersonell med psykososial kompetanse til helsesøstertjenesten	0: nei (n=70) 1: ja (n=42)	50	45	0,6

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel ungdom som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsut-veksling mellom tjenester		P
		0	1	
Noen av kommunens helsestasjoner er samorganisert med andre hjelpetj.	0: nei (n=74) 1: ja (n=38)	47	50	0,7
Kommunen har et familiesenter	0: nei (n=74) 1: ja (n=8)	47	37	0,5
Helsesøstertj. har kompetanse til å håndtere førskolebarn med psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt/i noen grad (n=92) 1: i stor grad (n=20)	44	70	0,03*
Helsesøstertjenesten har kompetanse til å håndtere barn 6-12 år med psykiske problemer	0: i liten grad/i noen grad (n=109) 1: i stor grad (n=3)	48	67	0,5
Helsesøstertj. har kompetanse til å håndtere ungdom med psykiske probl.	0: i liten grad/noen grad (n=77) 1: i stor grad (n=35)	48	49	0,9
Helsesøstertj. har kompetanse til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: i liten grad/i noen grad (n=107) 1: i stor grad (n=5)	49	40	0,7
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i tverrfaglige grupper for forebygging av psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=51) 1: i stor grad/noen grad (n=51)	45	49	0,6
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. er involvert i fagnettverksgrupper-psykososiale vansker barn og unge	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=76) 1: i stor grad/noen grad (n=28)	42	57	0,1
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i tverrfaglige grupper ved henvendelser vedr. psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=53) 1: i stor grad/noen grad (n=52)	43	50	0,4
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med BUP	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=75) 1: i stor grad/noen grad (n=37)	47	51	0,6
Fagpersonell tilknyttet helsestasjons-tjenesten deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med PPT	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=71) 1: i stor grad/noen grad (n=34)	44	53	0,3
Fagpersonell tilknyttet helsestasjonstj. deltar i faste formaliserte samarbeidsmøter med fastleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=101) 1: i stor grad/noen grad (n=4)	47	50	0,8
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas ved ansvarsgr. med tverrfaglig deltagelse	0: av og til/aldri (n=46) 1: ofte/alltid (n=65)	44	51	0,4
Samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=76) 1: ofte/alltid (n=30)	41	63	0,03*

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel ungdom som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsut-veksling mellom tjenester		P
		0	1	
Alvorlighetsgrad psykisk problem	0: små vansker/tydelige vansker (n=129) 1: alvorlige vansker (n=11)	54	18	0,02*
Har ansvarsgruppe	0: Ja (n=13) 1: Nei/uaktuelt (n=96)	46	51	0,7
Har individuell plan	0: Ja/under utarbeidelse (n=17) 1: Nei/uaktuelt (n=77)	59	51	0,5

*p<0,05

1) Missing varierer for de ulike uavhengige variablene. Dette skyldes at vi ikke har opplysninger om egenskaper ved alle kommunene (se avsnitt 6.3.3 for nærmere kommentar).

Oppsummert viser resultatene av sammenligningen av grupper av ungdom med ulike kjennetegn, at andelen som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenester er *høyere* når:

- Ungdommen har små/tydelige vansker (ikke alvorlige psykiske vansker)
- Når helsestasjonen er styrket i løpet av de tre siste år
- Samarbeidet om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom utarbeidelse av individuell plan
- Helsestasjonstjenesten har kompetanse til å håndtere førskolebarn med psykiske problemer

Tabell 7.63 viser resultatet av regresjonsanalysen. I tabellen presenteres den endelige estimeringen, etter at ikke-statistisk signifikante variabler er tatt ut.

Tabell 7.63 Resultat binomisk logistisk regresjonsanalyse. Variabler som er signifikant relatert til tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester. Ungdom med psykiske vansker som mottar flere tjenester. Helsestasjonstjenesten (n=106). 2007.

Variabler	OR	95 % CI	
		Lower	Upper
Alvorlighetsgrad psykisk vanske	0,06*	0,006	0,610
Samarbeid om barn og unge med psykisk vansker ivaretas gjennom utarbeidelse av individuell plan	3,1*	1,14	8,72

*p<0,05

Regresjonsanalysen viser at tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester blant ungdom med psykiske vansker både er relatert til egenskaper ved individet og tjenesten.

Det er *økt* sannsynlighet/risiko for at brukerne er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene når helsestasjonens samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom bruk av individuell plan.

Regresjonsanalysen viser også at ungdommens alvorlighetsgrad av psykiske vansker er signifikant relatert til brukerens tilfredshet med samordningen mellom tjenestene. Det er *redusert* sannsynlighet for at ungdom er tilfreds med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenestene når de har alvorlige psykiske vansker.

7.2.6 Oppsummering av ungdoms tilfredshet med helsestasjonstjenesten og samhandling mellom tjenester

MØTE MED TJENESTEN OG TILGJENGELIGHET

Nær 70 prosent av ungdommene med psykiske vansker som deltar i denne undersøkelsen mener at de i møte med helsestasjonen blir hørt og tatt på alvor, at helsesøster viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at de har tillit til helsesøster (”stemmer helt”). Andre brukere av helsestasjonen rapporterer om tilfredshet for en ytterlig større andel (79 prosent). En svært stor andel av begge grupper er fornøyd når vi ser kategoriene ”stemmer i stor grad” og ”stemmer helt ” under ett (92 – 98 prosent). Dette utgjør imidlertid en signifikant forskjell mellom gruppene (se tabell 7.61). Det har ikke vært endring av betydning i andelen ungdom som er tilfredse med møte med helsestasjonen i perioden 2004 til 2007.

Et stort flertall opplever helsestasjonen som en tilgjengelig tjeneste, målt ved muligheten for kontakt utenom avtalt time. Hele 74 prosent av brukere med psykiske vansker oppga at de kan ta kontakt med helsesøster selv om de ikke har avtalt dette på forhånd (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”). Det er ingen signifikant forskjell mellom brukergruppene i 2007, eller endring fra 2004 til 2007 i andelen som betrakter tjenesten som tilgjengelig.

En relativt stor andel av ungdommene i undersøkelsen ønsker imidlertid å være i hyppigere kontakt med helsestasjonen enn de er i dag. Blant brukere med psykiske vansker rapporterer 40 prosent at de ønsker oftere kontakt med helsestasjonen (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”). Dersom man inkluderer brukere som mener at påstanden ”stemmer delvis”, er det hele 71 prosent av brukere med psykiske vansker som ønsker hyppigere kontakt med helsestasjonstjenesten. Det er ikke signifikante forskjeller mellom brukergruppene i 2007, eller i andelen som ønsker kontakt oftere i 2004 og 2007.

Til tross for at en relativt liten andel (9 prosent) av ungdommene som er i kontakt med helsestasjonen rapporterer at det er avsatt for lite nok tid til ved konsultasjon (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”), er det en betydelig andel av brukere med psykiske vansker som som delvis synes man har for lite tid i møte med helsestasjonen (23 prosent). Dette utgjør en signifikant forskjell mellom brukergruppene (se tabell 7.61). Det har imidlertid skjedd en positiv endring for denne gruppen i prosjektperioden, en signifikant høyere andel mener at det er avsatt tilstrekkelig tid ved timeavtale i 2007 enn i 2004.

INFORMASJON FRA HELSESTASJONEN

I undersøkelsen bes de deltakende ungdommene om å gi en vurdering av informasjonen de mottar på helsestasjonen.

Et flertall av ungdommene med psykiske vansker (77 prosent) vurderer informasjonen om hvilken hjelp de kan få fra helsestasjonen som god (”stemmer i stor grad”/”stemmer helt”).

Andre brukere av tjenesten rapporterer en signifikant høyere skåre (83 prosent) i forhold til denne type informasjon (se tabell 7.61).

Informasjon om andre tjenester som kan være nyttige for brukerne ser også ut til å bli ivaretatt på en god måte av helsestasjonens ansatte. Omlag 70 prosent av ungdommene med psykiske vansker synes at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at de får god informasjon om dette. Andre brukere av helsestasjonen rapporterer kun marginalt høyere tilfredshet (72 prosent).

Det har ikke vært noen signifikant endringer i andelen tilfredse brukere med psykiske vansker når det gjelder informasjon fra helsestasjonen fra 2004 til 2007.

"Effekt" av helsestasjonstjenesten

Omlag tre av fire ungdommer med psykiske vansker rapporterer at hjelpen de får fra helsestasjonen virker positivt i forhold til de plagene de har, og i forhold til deres behov for å snakke med noen ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"). En noe lavere andel (42 prosent) mener hjelpen de får påvirker relasjonen til familien på en positiv måte. For samtlige mål på "effekt" av tjenesten, har brukere med psykiske vansker signifikant lavere tilfredshet enn andre brukere av tjenesten (se tabell 7.61). Det har ikke vært endringer av betydning når det gjelder svarfordelingen på de ulike målene for "effekt" av tjenesten i perioden 2004 til 2007.

Samhandling mellom tjenester og kontinuitet i tjenestetilbudet

For brukere som mottar tjenester fra flere instanser, er det svært viktig at samarbeid og informasjonsutveksling mellom tjenestene fungerer godt.

Blant ungdommene som har deltatt i denne brukerundersøkelsen, er 59 prosent av brukerne med psykiske vansker i kontakt med flere tjenester. Halvparten (50 prosent) av disse rapporterer at det gis tilstrekkelig informasjon mellom tjenestene de er i kontakt med ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"). Sammenliknet med andre brukere som mottar hjelp fra flere instanser, er det en betydelig og signifikant høyere andel som er tilfredse med informasjonsutvekslingen (70 prosent) i denne gruppen (se tabell 7.61).

Samme tendens rapporteres i forhold til tema samarbeid. Nær halvparten (49 prosent) av brukere med psykiske vansker synes at tjenestene de er i kontakt med samarbeider godt ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt"). Videre oppgir 54 prosent at ansvarsforholdene er avklart mellom tjenestene ("stemmer ikke"/"stemmer ikke særlig"). Blant andre brukere av helsestasjonstjenesten er det rapportert signifikant høyere andel tilfredse brukere med henholdsvis 69 og 68 prosent i disse spørsmålene (se tabell 7.61).

Også for ungdom mener en relativt stor andel av brukere med psykiske vansker at de ofte må gjenta sin "historie" flere ganger i møte med tjenesteapparatet (41 prosent). En signifikant lavere andel blant andre brukere med flere tjenester opplever dette (29 prosent) (se tabell 7.61).

Et skifte av tjenesteyter ser også ut til å være mer kritisk for brukere med psykiske vansker enn andre brukere. Langt flere (54 prosent) i denne gruppen rapporterer at et skifte av tjenesteyter oppleves som å starte relasjonen til tjenesten på nytt, sammenliknet med andre brukere (35 prosent) av tjenesten (se tabell 7.61).

Avslutningsvis i undersøkelsen bes ungdommene om å gi en total vurdering av samarbeidet mellom tjenestene de er i kontakt med, og her er det en klar forskjell mellom gruppene. Mens 27 prosent av ungdom med psykiske vansker er "svært fornøyd" med samarbeidet, er tilsvarende tall for andre brukere 51 prosent. Dersom man ser svarkategoriene "svært fornøyd" og "nokså fornøyd" samlet, er forskjellene mellom gruppene noe mindre (63 og 77 prosent), men utgjør fortsatt en signifikant forskjell (se tabell 7.61).

En sammenlikning av svarfordelingene i 2004- og 2007-undersøkelsen viser ingen signifikante forskjeller i spørsmålene som angår samarbeid, samordning og kontinuitet i tjenestetilbudet.

ANALYSE AV FAKTORERER SOM PREDIKERER TILFREDSHET MED HELSESATSJONSTJENESTEN FOR UNGDOM

Regresjonsanalyse viser at tilfredshet med samhandling mellom tjenester blant ungdom med psykiske vansker både er relatert til egenskaper ved individet og tjenesten.

Det er *økt* sannsynlighet/risiko for at brukerne er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenestene når helsestasjonens samarbeid om barn og unge med psykiske vansker ivaretas gjennom bruk av individuell plan.

Regresjonsanalysen viser også at ungdommenes alvorlighetsgrad av psykiske vansker er signifikant relatert til brukerens tilfredshet med samordningen mellom tjenestene. Det er *redusert* sannsynlighet for at ungdom er tilfreds med møte med tjenesten når de har alvorlige psykiske vansker.

ANSVARSGRUPPE OG INDIVIDUELL PLAN

Av brukere som er i kontakt med flere tjenester er det en større andel som har ansvarsgruppe blant brukere med psykiske vansker. Dette gjelder for 12 prosent av førstnevnte gruppe, mens tilsvarende tall for andre brukere av flere tjenester er åtte prosent. Til sammenlikning hadde 11 prosent av brukere med psykiske vansker i utvalget i 2004-undersøkelsen ansvarsgruppe. Det kan derfor se ut til at andelen med ansvarsgruppe har holdt seg tilnærmet konstant i perioden for den aktuelle brukergruppen. I undersøkelsen blir ungdommene som er i kontakt med flere tjenester spurt om det er utarbeidet en individuell plan for dem. Blant brukere med psykiske vansker har åtte prosent en ferdig individuell plan, mens tre prosent har en plan under utarbeidelse i 2007.

7.3 Tilfredshet med kommunale tjenester og samarbeid mellom instanser, foresattes vurderinger. Data fra PP-tjenesten 2007.

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 2007 var i kontakt med PP-tjenesten. I alt 1078 barn og ungdom (deres foresatte) sa seg villig til å delta i undersøkelsen. Av disse utgjorde 78 prosent barn og unge med psykiske vansker.

I det følgende presenteres først foresattes tilfredshet med PP-tjenesten (kap 7.3.1), deretter brukernes vurdering av samhandling mellom tjenestene de er i kontakt med (kap 7.3.2). Avslutningsvis presenteres en analyse av hvilke faktorer som er relatert til brukernes tilfredshet med møte med tjenestene og samhandling mellom tjenester (kap 7.3.5).

I samtlige svarfordelinger vil brukere med psykiske vansker presenteres adskilt fra andre brukere av tjenesten. I tabell 7.108 presenteres forskjeller i tilfredshet mellom de to brukergruppene i forhold til de ulike variablene (kjikvadrattest). Endring i tilfredshet, basert på undersøkelsene i 2004 og 2007, blir presentert for brukere med psykiske vansker for hver indikator.

7.3.1 Tilfredshet med PP-tjenesten, foresattes vurderinger

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

MØTE MED PP-TJENESTEN

Tabell 7.64 viser hvordan foresatte opplever at PP-tjenesten tar imot og møter dem, og hvordan relasjonen til tjenesten vurderes. Da flere spørsmål/påstander belyser samme tema, er det konstruert en indeks som belyser møte med tjenesten.

Indeksen består av følgende spørsmål/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 i PP-tjenesten er preget av tillitt

Tabell 7.64 Brukernes erfaringer i forhold til møte med PP-tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	2	1	2
Stemmer ikke særlig	2	2	2
Stemmer delvis	9	6	8
Stemmer i stor grad	29	29	29
Stemmer helt	58	62	59
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	817	213	1 030

1) Antall ubesvarte = 48

Tabell 7.64 viser at svært mange brukere av PP-tjenesten opplever at de blir tatt imot på en seriøs og god måte når de kommer i kontakt med tjenesten. Hele 87 prosent av brukere med psykiske vansker oppgir at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at de blir hørt og tatt på alvor, at kontaktpersonen viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at relasjonen til tjenesten er preget av tillitt. Det er ikke signifikant forskjell i tilfredshet mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere i dette spørsmålet (se tabell 7.98).

Tabell 7.65 viser andel tilfredse brukere med psykiske vansker i 2004 og 2007. Eksakt samme andel brukere (87 prosent) mener at påstandene knyttet til møte med tjenesten "stemmer i stor grad" eller "stemmer helt" både i 2004 og 2007, det har med andre ord ikke skjedd noen endring i tilfredshet i forhold til dette tema.

Tabell 7.65 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Møte med PP-tjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1622.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Opplever å bli hørt og tatt på alvor, omtanke og forståelse, tillit til kontaktperson	87	87	0,23

I avsnitt 7.5.3 presenteres multivariat analyse av hvilke faktorer som er relatert til møte med tjenesten.

MEDVIRKNING

Et annet sentralt forhold som vil påvirke brukernes tilfredshet med tjenesten de mottar, er muligheten til å påvirke ulike aspekter ved tjenestetilbudet. Vi har sett på brukernes vurdering av muligheten for å påvirke PP-tjenestens arbeid og beslutninger, samt om brukerne føler seg ansett som samarbeidspartner av tjenesten.

Først belyses følgende påstand:

- Vi som foresatte ansees som en viktig samarbeidspartner

Tabell 7.66 Foresattes vurdering av hvordan de ansees som samarbeidspartner. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	3	2	3
Stemmer ikke særlig	3	4	3
Stemmer delvis	12	15	12
Stemmer i stor grad	35	29	34
Stemmer helt	47	50	48
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	805	203	1 008

1) Antall ubesvarte = 70

Svarfordelingen på dette spørsmålet viser at en stor andel av foresatte til barn som er i kontakt med PP-tjenesten mener de blir ansett som en viktig samarbeidspartner. Blant brukere med psykiske vansker opplever 82 prosent at dette er tilfelle. Dette er en noe høyere andel tilfredse enn hva tilfelle er for andre brukere (79 prosent), men det er ikke signifikante forskjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre når det gjelder dette målet for medvirkning (se tabell 7.98).

Tabell 7.67 viser andel brukere med psykiske vansker som opplever å bli ansett som samarbeidspartner i 2004 og 2007.

Tabell 7.67 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Medvirkning - samarbeidspartner. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1601.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Opplever å bli ansett som samarbeidsparter	83	82	0,13

Det er ingen signifikant endring i tilfredshet når det gjelder medvirkning fra 2004 til 2007. Mens 83 prosent av utvalget i 2004 oppga at det "stemmer i stor grad" eller "stemmer helt" at man ansees som en viktig samarbeidspartner, er tilsvarende tall i 2007 82 prosent.

Et annet mål for medvirkning er følgende påstand:

- Vi har mulighet til å påvirke PPTs arbeid og beslutninger

Tabell 7.68 Foresattes vurdering av muligheten til å påvirke PPT arbeid og beslutninger. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	4	2	4
Stemmer ikke særlig	4	5	4
Stemmer delvis	19	21	19
Stemmer i stor grad	37	32	36
Stemmer helt	35	40	36
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	798	203	1 001

1) Antall ubesvarte = 77

Det ser også ut til at foresatte opplever reell brukermedvirkning i forhold til PP-tjenesten, målt ved muligheten for påvirkning av tjenestens arbeid og beslutninger. Nær tre av fire (72 prosent) foresatte til brukere med psykiske vansker oppgir at dette "stemmer i stor grad" eller "helt". Det er ikke signifikant forskjell i andel tilfredse mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere i dette spørsmålet (se tabell 7.98).

Tabellen under viser at det ikke har skjedd noen signifikant endring i tilfredshet i perioden 2004 til 2007. Det er kun en marginal økning fra 71 prosent som mener påstanden "stemmer i stor grad" eller "helt" i 2004 til 73 prosent i 2007.

Tabell 7.69 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Medvirkning – påvirke beslutninger. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1593.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Mulighet til å påvirke PPTs arbeid og beslutninger	71	73	0,43

TILGJENGELIGHET TIL TJENESTEN

I hvilken grad brukerne opplever PP-tjenesten som en tjeneste med god tilgjengelighet, er i denne undersøkelsen målt ved brukernes erfaringer angående ventetid fra henvisning til første kontakt med tjenesten, i forhold til om omfanget av kontakt er tilstrekkelig og om det er avsatt nok tid ved konsultasjon.

Følgende påstand omhandles først:

- Ventetiden fra henvisning til første kontakt med PPT var for lang

Tabell 7.70 Brukernes vurdering av ventetid fra henvisning til kontakt med PP-tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	24	29	25
Stemmer ikke særlig	20	17	20
Stemmer delvis	24	20	23
Stemmer i stor grad	15	16	15
Stemmer helt	17	18	17
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	823	219	1 042

1) Antall ubesvarte = 36

Omlag en av tre brukere av PP-tjenesten opplever at ventetiden fra henvisning til første kontakt med tjenesten var for lang. I tillegg rapporterer nær en av fire (24 prosent) at dette stemmer delvis. Det er ikke signifikant forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere i dette spørsmålet (se tabell 7.98).

Tabell 7.71 viser at det har vært en liten økning i andelen som oppgir at ventetiden er for lang blant brukere med psykiske vansker fra 2004 til 2007. Mens 29 prosent av utvalget i 2004 oppga at ventetiden var for lang, mener 32 prosent at dette er tilfelle i 2007.

Tabell 7.71 Prosentandel brukere med psykiske vansker. Ventetiden ved henvisning. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1634.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker som bekrefter at ventetiden var for lang ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Ventetiden fra henvisning til første kontakt med PPT var for lang	29	32	1,4

Videre presenteres foresattes vurdering av kontakthyppigheten med tjenesten ved hjelp av følgende påstand:

- Vårt barn er i kontakt med PP-tjenesten for sjelden

Tabell 7.72 Brukernes vurdering av omfanget av kontakt med PP-tjenesten. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	36	48	38
Stemmer ikke særlig	26	25	26
Stemmer delvis	20	15	19
Stemmer i stor grad	9	8	9
Stemmer helt	9	5	8
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	791	209	1 000

1) Antall ubesvarte = 78

Tiltross for at flertallet av brukerne rapporterer at denne påstanden ikke stemmer, og at man ut fra dette kan anta at de fleste er fornøyd med kontakthyppigheten med tjenesten, er det noe forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere. En signifikant lavere andel av brukerne med psykiske vansker rapporterer tilfredshet i forhold til dette spørsmålet (se tabell 7.98) enn andre brukere.

Videre viser tabell 7.73 at det ikke har vært endring av betydning fra 2004 til 2007 når det gjelder kontakthyppighet med tjenesten.

Tabell 7.73 Prosentandel brukere med psykiske vansker. Kontakthyppighet med PP-tjenesten. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1580.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker som bekrefter at barnet er i kontakt med PPT for sjelden ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Vårt barn er i kontakt med PPT for sjelden	17	18	0,50

En annet mål på tilgjengelighet er brukernes vurdering av avsatt tid ved konsultasjon.

- Det er ofte avsatt for lite tid når vi møter PP-tjenesten

Tabell 7.74 Brukernes vurdering av avsatt tid ved konsultasjon. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	48	66	51
Stemmer ikke særlig	27	20	26
Stemmer delvis	15	9	14
Stemmer i stor grad	5	3	5
Stemmer helt	5	3	4
	100	100	100
Antall respondenter	805	192	997

1) Antall ubesvarte = 81

Omlag en av ti brukere med psykiske vansker mener at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at man har for lite tid rådighet når man møter PP-tjenesten. Tilsvarende tall for andre brukere er seks prosent. Videre ser vi at en klart høyere andel av andre brukere mener denne påstanden ikke stemmer (66 mot 48 prosent). Det er en signifikant forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere (se tabell 7.98) når man vurdere dette spørsmålet.

Tabellen under viser andel brukere med psykiske vansker som mener det er avsatt for lite tid ved timeavtale i 2004 og 2007.

Tabell 7.75 Prosentandel brukere med psykiske vansker. Avsatt tid ved konsultasjon. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1604.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker som mener det er avsatt tilstrekkelig tid ("stemmer ikke"/"stemmer ikke særlig")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Det er ofte avsatt for lite tid når vi møter PP-tjenesten	11	10	0,49

Det har ikke skjedd noen klar endring i spørsmålet om tilgjengelig tid fra 2004 til 2007 for brukere med psykiske vansker. Mens 11 prosent rapporterte at det ikke var for lite tid i 2004 var 10 prosent i 2007 av samme oppfatning.

INFORMASJON

I tabell 7.76 presenteres foresattes vurdering av informasjonen fra PP-tjenesten om barnets problem og hvordan dette eventuelt kan møtes med hjelpetiltak.

- Vi har fått god informasjon om hvordan vårt barns problem kan møtes

Tabell 7.76 Brukernes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten angående aktuelle tiltak. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	7	5	7
Stemmer ikke særlig	7	4	6
Stemmer delvis	24	14	22
Stemmer i stor grad	39	37	38
Stemmer helt	23	40	27
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	803	211	1 014

1) Svarkategorien uaktuelt = 24

2) Antall ubesvarte = 40

Det er klar forskjell mellom brukerne i spørsmålet om informasjon om hjelpen man kan få. En mindre andel av foresatte til brukere med psykiske vansker mener de får god informasjon om hvordan barnets problem kan møtes (62 prosent) enn hva tilfellet er for andre brukere (77 prosent). Det er en signifikant forskjell mellom brukergruppene i dette spørsmålet (se tabell 7.98).

Tabell 7.77 viser andel brukere med psykiske vansker som er tilfreds med informasjon om barnets problem i 2004 og 2008.

Tabell 7.77 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon om hvordan barnets problem kan møtes. Brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1594.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Vi har fått god informasjon om hvordan barnets problemer kan møtes	57	62	3,93*

*p<0.05

Tabell 7.77 viser at det også er en signifikant høyere andel (62 prosent) av brukere med psykiske vansker i 2007 som er tilfreds med informasjonen enn i 2004 (57 prosent). Dette indikerer at PP-tjenesten har forbedret sin informasjon om hvordan de kan gi hjelp til denne gruppen i perioden.

Et annet aspekt når det gjelder informasjon er hvilke andre aktuelle hjelptilbud som finnes.

Følgende spørsmål belyser dette:

- Vi har fått god informasjon om andre nyttige tjenester for vårt barn

Tabell 7.78 Brukernes vurdering av informasjon fra PP-tjenesten om andre aktuelle tjenester. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	13	12	12
Stemmer ikke særlig	13	10	12
Stemmer delvis	26	16	24
Stemmer i stor grad	28	32	29
Stemmer helt	21	30	22
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	774	188	12

1) Svarkategorien uaktuelt = 44

2) Antall ubesvarte = 72

Også når det gjelder denne formen for informasjon er det klare forskjeller mellom brukere med psykiske vansker og andre. Mens nær halvparten av foresatte til brukere med psykiske vansker er tilfreds med informasjonen om andre aktuelle tjenestetilbud for barnet, gjelder dette for 62 prosent av andre brukere. Denne forskjellen er signifikant (se tabell 7.98).

Det er også en tendens til forbedring fra 2004 til 2007 i andelen fornøyde brukere med psykiske vansker, denne endringen er imidlertid ikke signifikant viser tabell 7.80.

Tabell 7.79 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon om andre nyttige tjenester. Brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1536.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Vi har fått god informasjon om andre nyttige tjenester for vårt barn	46	49	1,41

Foresatte blir også spurt om å vurdere eventuell informasjon mellom PPT og skolen/barnehage.

- Når det gjelder samarbeidet mellom PP-tjenesten og barnehage/skole, opplever vi at de gir hverandre nødvendig informasjon

Tabell 7.80 Brukernes vurdering av informasjon mellom PP-tjenesten og skole/barnehage. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	5	2	4
Stemmer ikke særlig	7	5	6
Stemmer delvis	23	18	22
Stemmer i stor grad	41	38	40
Stemmer helt	25	37	27
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	805	201	1 006

1) Svarkategorien uaktuelt = 27

2) Antall ubesvarte = 45

Til tross for at et flertall rapporterer om at det gis nødvendig informasjon mellom skole og PPT, er det signifikante forskjeller mellom gruppene av brukere (se tabell 7.98). Brukere med psykiske vansker oppgir lavere andel tilfredse (66 prosent) enn andre brukere (74 prosent) i forhold til denne informasjonsutvekslingen.

Tabellen under viser at det ikke har skjedd noen bedring i forhold til dette fra 2004 til 2007.

Tabell 7.81 Prosentandel brukere som er tilfreds med informasjon mellom PPT og skole/barnehage. Brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1604.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Det gis nødvendig informasjon mellom PPT og skole/barnehager	67	66	0,17

7.3.2 Tilfredshet med samhandling mellom tjenester, foresattes vurderinger

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 7.82 viser antall og andel brukere som er i kontakt med flere offentlige instanser parallelt.

Tabell 7.82 Andel brukere som mottar tjenester fra flere instanser enn PP-tjenesten. Fordelt på brukere med og uten psykiske vansker. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker		Totalt	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Brukere som mottar flere tjenester	599	71	96	41	695	65
Andre brukere	247	29	136	59	383	35
Totalt antall brukere	846	100	232	100	1 078	100

Av det totale utvalget i PPT-undersøkelsen på 1078 brukere, mottar 65 prosent tjenester fra flere instanser. Blant brukere med psykiske vansker utgjør denne andelen 71 prosent, mens tilsvarende tall for andre brukere er 41 prosent. I fortsettelsen vil vi kun se på de 695 brukerne som mottar flere tjenester.

Tabell 7.83 viser hvilke tjenester brukere med psykiske vansker er i kontakt med i tillegg til PP-tjenesten.

Tabell 7.83 Omfang av samtidighet i tjenestetilbud. Brukere med psykiske vansker (n=599). Antall og prosentandel tjenestekontakter. 2007.

	Antall brukere med psykiske vansker som mottar ulike tjenester	Prosentandel brukere som mottar ulike tjenester
Helsestasjon/skoleh.tj.	232	39
Sosialtjeneste	49	8
Fastlege	290	48
Støttekontakt	90	15
Sosiallærer/rådgiver	139	23
BUP	269	45
Barnevern	118	19
Habiliteringstjeneste	116	19
Sykehus	128	21
Andre	71	12
Totalt	1 502	-

For brukere med psykiske vansker er 1502 tjenestekontakter registrert for de 599 brukere som mottar flere tjenester i 2007-undersøkelsen. Dette viser at hver bruker i gjennomsnitt er i kontakt med 2,5 tjenester utenom PP-tjenesten. Fastlegen er den enkelttjenesten flest er i kontakt med i tillegg til PP-tjenesten (48 prosent), mens 45 prosent mottar tjenester fra psykisk helsevern for barn og unge. Deretter kommer helsestasjonen som den tjenesten som flest er i kontakt med (39 prosent). Sosiallærer/rådgiver er 23 prosent i kontakt med, og videre ser vi at omlag en av fem brukerne er i kontakt med barnevern, habiliteringstjeneste og somatiske sykehus.

Det har skjedd en liten reduksjon i antall tjenestekontakter siden 2004-undersøkelsen, da hver bruker i gjennomsnitt var i kontakt med 2,7 tjenester i tillegg til PP-tjenesten. De viktigste endringene i omfanget av samtidighet i forhold til de ulike tjenestene, er at andelen med støttekontakt har gått ned.

FORESATTES VURDERING AV SAMHANDLING MELLOM TJENESTER

I undersøkelsen blir brukerne spurt om de er fornøyd med samarbeid, samordning og koordinering av de tjenestene de er 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 aspektene av tema samarbeid/samordning.

INFORMASJON MELLOM TJENESTER

Tabell 7.84 viser hvordan foresatte til barn og unge som er i kontakt med PP-tjenesten og andre tjenester vurderer informasjonsutvekslingen mellom disse.

Foresatte bes ta stilling til følgende påstand:

- Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene

Tabell 7.84 Foresattes vurdering av informasjonsutveksling mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	7	6	7
Stemmer ikke særlig	9	7	9
Stemmer delvis	29	23	29
Stemmer i stor grad	36	36	36
Stemmer helt	19	28	20
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	553	88	641

1) Antall ubesvarte = 54

I overkant av halvparten av foresatte til brukere med psykiske vansker (55 prosent) rapporterer at informasjonsutvekslingen mellom tjenestene barnet er i kontakt med er god. Dette er noe lavere enn hva tilfelle er for andre brukere av flere tjenester (65 prosent), men forskjellen er ikke signifikant.

Tabellen under viser andelen brukere med psykiske vansker i 2004 og 2007 som rapporterer at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene.

Tabell 7.85 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1117.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene	55	54	0,08

Det har ikke skjedd noen betydelig endring i andel tilfredse brukere fra 2004 til 2007 når det gjelder informasjonsutveksling.

SAMORDNING AV TJENESTENE

Tabell 7.86 og 7.87 viser i hvilken grad brukerne opplever at tjenestene de mottar er samordnet og ansvarsområdene er avklart.

- De ulike tiltak barnet vårt mottar blir samordnet

Tabell 7.86 Foresattes vurdering av samordning av tjenestene til barnet. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	5	5	5
Stemmer ikke særlig	11	10	11
Stemmer delvis	28	25	28
Stemmer i stor grad	36	37	36
Stemmer helt	19	23	20
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	540	83	623

1) Antall ubesvarte = 72

Omlag halvparten (55 prosent) av foresatte til brukere med psykiske vansker mener at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at tjenestene barnet mottar blir samordnet. En noe større andel av andre brukere av flere tjenester mener dette er tilfelle (60 prosent). Forskjellen mellom gruppene er ikke signifikant.

Tabellen under viser at det ikke har skjedd noen signifikant endring i tilfredshet når det gjelder samordning i perioden 2004 til 2007 blant brukere med psykiske vansker.

Tabell 7.87 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Samordning av tjenester. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1091.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
De ulike tiltak som barnet vårt mottar blir samordnet	53	56	0,72

- Ansvarsforholdet mellom de ulike tjenestene er avklart

Tabell 7.88 Foresattes vurdering av avklarte ansvarsforhold mellom tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	9	9	9
Stemmer ikke særlig	12	8	12
Stemmer delvis	30	23	29
Stemmer i stor grad	30	34	30
Stemmer helt	20	28	21
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	515	80	595

1) Antall ubesvarte = 100

Halvparten av brukerne med psykiske vansker mener at ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart i "stor grad" eller "helt", ytterligere 30 prosent mener dette "stemmer delvis". Andre brukere av flere tjenester ser ut til å være mer tilfredse med samordningen av tjenestene de er i kontakt med, over 60 prosent er tilfredse. Dette utgjør en signifikant forskjell mellom de to gruppene (se tabell 7.98).

Når det gjelder utvikling i perioden viser tabellen under at andelen tilfredse brukere har holdt seg tilnærmet kontant fra 2004 til 2007.

Tabell 7.89 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Avklarte ansvarsforhold. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1095.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart	49	50	0,10

KONTINUITET I TJENESTENE

Tabell 7.90 viser i hvilken grad foresatte opplever at informasjonen de gir tjenesteytende instans ivaretas.

- Vi må ofte gjenta vår "historie" i møte med tjenestene

Tabell 7.90 Foresattes erfaring i forhold til behov for gjentagende informasjon til tjenestene. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	20	20	20
Stemmer ikke særlig	19	22	20
Stemmer delvis	25	19	24
Stemmer i stor grad	18	23	18
Stemmer helt	18	16	18
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	540	83	623

1) Antall ubesvarte = 72

Blant brukere med psykiske vansker opplever 36 prosent at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at de ofte må gjenta sin "historie" i møte med tjenestene. I tillegg mener 25 prosent at dette "stemmer delvis", det vil at over 60 prosent helt eller delvis opplever at informasjonen de gir ikke blir ivaretatt godt nok. Det er ikke noen signifikant forskjell mellom brukere med psykiske vansker og andre brukere i dette spørsmålet.

Tabell 7.91 viser at det ikke har skjedd noen signifikant endring i forhold til dette tema fra 2004 til 2007.

Et annet forhold som belyser kontinuiteten i tjenestetilbudet er stabiliteten på individnivå. I det følgende belyses hvordan brukerne opplever eventuelle skifter av kontaktperson.

- Ved skifte av tjenesteyter, er det som å starte på nytt hver gang

Tabell 7.91 Foresattes erfaring i forhold til skifte av tjenesteyter. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Stemmer ikke	20	24	20
Stemmer ikke særlig	18	23	19
Stemmer delvis	23	23	23
Stemmer i stor grad	19	13	18
Stemmer helt	19	19	19
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	511	80	591

1) Antall ubesvarte = 104

Tabellen over viser at omlag tilsvarende andel av brukere med psykiske vansker (38 prosent) opplever i "stor grad" eller "helt" at et skifte av tjenesteyter er som å starte på nytt. I tillegg opplever 23 prosent dette stemmer delvis. Det er ingen signifikant forskjell mellom gruppene i dette spørsmålet.

Når det gjelder dette aspektet ved kontinuitet, har det ikke skjedd signifikante endringer i tilfredsheten i peridoten 2004 til 2007.

Tabell 7.92 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. Kontinuitet i tjenestetilbudet. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1099 og 1031.

Tema/variabler	Prosentandel brukere med psykiske vansker ("stemmer i stor grad"/"stemmer helt")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Vi må ofte "gjenta" vår historie i møte med tjenestene	38	36	0,31
Ved skifte av tjenesteyter er det som å starte på nytt	40	39	0,16

FORESATTES TOTALE VURDERING

Avslutningsvis bes de foresattes gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering mellom tjenestene barnet er i kontakt med.

- Total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene

Tabell 7.93 Foresattes totale vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenestene til barnet. Foresatte til barn under 16 år. Svarfordeling i prosent. 2007.

	Brukere med psykiske vansker	Brukere uten psykiske vansker	Totalt
Svært fornøyd	31	46	33
Nokså fornøyd	39	21	36
Verken fornøyd eller misfornøyd	15	19	16
Ikke fornøyd	11	9	10
Svært misfornøyd	5	6	5
Totalt	100	100	100
Antall respondenter	561	90	651

1) Antall ubesvarte = 44

Blant brukere med psykiske vansker er 70 prosent "svært fornøyd" eller "nokså fornøyd" med samarbeid, samordning og koordinering, mens 16 prosent er "ikke fornøyd" eller "svært misfornøyd". Andre brukere av flere tjenester rapporterer en høyere andel som er svært fornøyd (46 mot 31 prosent), men totalt er det ikke signifikante forskjeller mellom gruppene.

Tabellen under viser at andelen som er "svært fornøyd" eller "nokså fornøyd" har økt fra 67 prosent i 2004 til 70 prosent i 2007, dette er imidlertid ikke en signifikant endring.

Tabell 7.94 Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker. 2004 og 2007. Kji-kvadrattest. N=1109.

Tema/variabler	Prosentandel tilfredse brukere med psykiske vansker ("svært fornøyd"/"nokså fornøyd")		X^2
	Prosentandel 2004	Prosentandel 2007	
Total vurdering av samarbeid, samordning, koordinering	67	70	0,71

7.3.3 Ansvarsgruppe og Individuell plan

ANSVARSGRUPPE

I undersøkelsen forespørres brukerne om det er etablert ansvarsgrupper og om det eventuelt er utnevnt en koordinator for denne gruppen. Tabell 7.95 viser andelen av PP-tjenestens brukere som har ansvarsgruppe.

Tabell 7.95 Er det etablert en ansvarsgruppe for barnet deres? Brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester og andre brukere med flere tjenester. Data fra PP-tjenesten. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	342	60	50	63
Nei	196	34	16	20
Ikke aktuelt	35	6	13	16
Total	573	100	79	100

Av brukere som er i kontakt med flere tjenester har 60 prosent ansvarsgruppe blant brukere med psykiske vansker. Tabellen over viser at tilsvarende gjelder for 63 prosent av andre brukerne med flere tjenester.

Til sammenlikning hadde også 60 prosent av brukere med psykiske vansker i utvalget i 2004-undersøkelsen ansvarsgruppe. Det kan derfor se ut til at andelen med ansvarsgruppe har holdt seg konstant i den aktuelle brukergruppa i perioden.

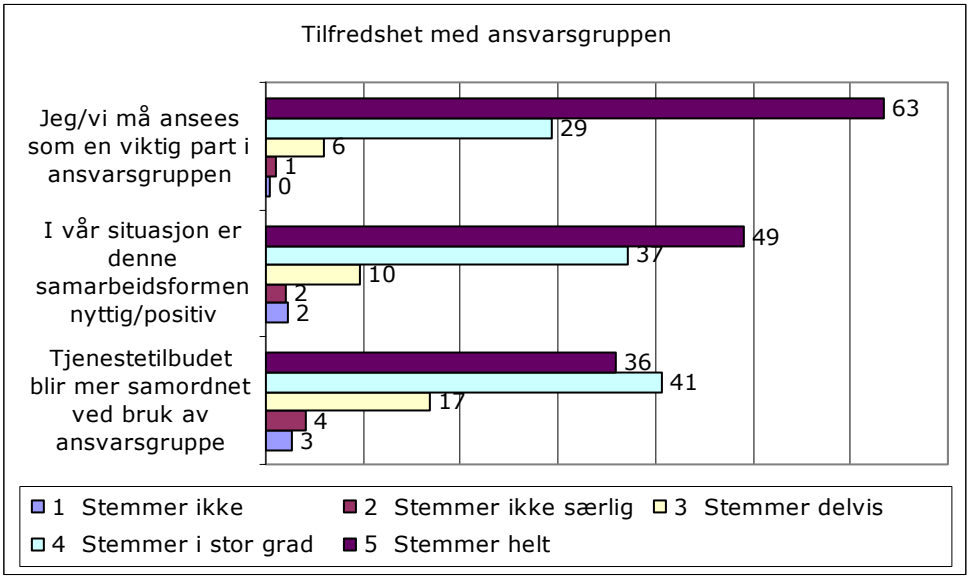
For de brukerne som har ansvarsgruppe, viser tabell 7.97 at 74 prosent av brukere med psykiske vansker og 86 prosent av andre brukere har fått utnevnt koordinator for gruppen. Tilsvarende tall fra 2004-undersøkelsen var henholdsvis 74 og 75 prosent. Økningen ser her ut til å ha skjedd blant brukere uten psykiske vansker, men dette er tallstørrelser som må tolkes ned forsiktighet på grunn av lavt antall respondenter begge år.

Tabell 7.96 Er det utnevnt en koordinator/primærkontakt for ansvarsgruppen? Data fra PP-tjenesten. 2007.

	Brukere med psykiske vansker som mottar flere tjenester og har ansvarsgruppe		Brukere uten psykiske vansker som mottar flere tjenester og har ansvarsgruppe	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	254	74	43	86
Nei	63	18	5	10
Totalt	317	93	48	96
Ikke besvart	25	7	2	4
Total	342	100	50	100

TILFREDSHET MED ANSVARSGRUPPEN

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=50). I figur 7.1 og 7.2 presenteres dette grafisk.



Figur 7.1 Brukernes tilfredshet med ansvarsgruppe som samarbeidsform. Brukere med psykiske vansker (n=298, n=302, n=303). 2007.

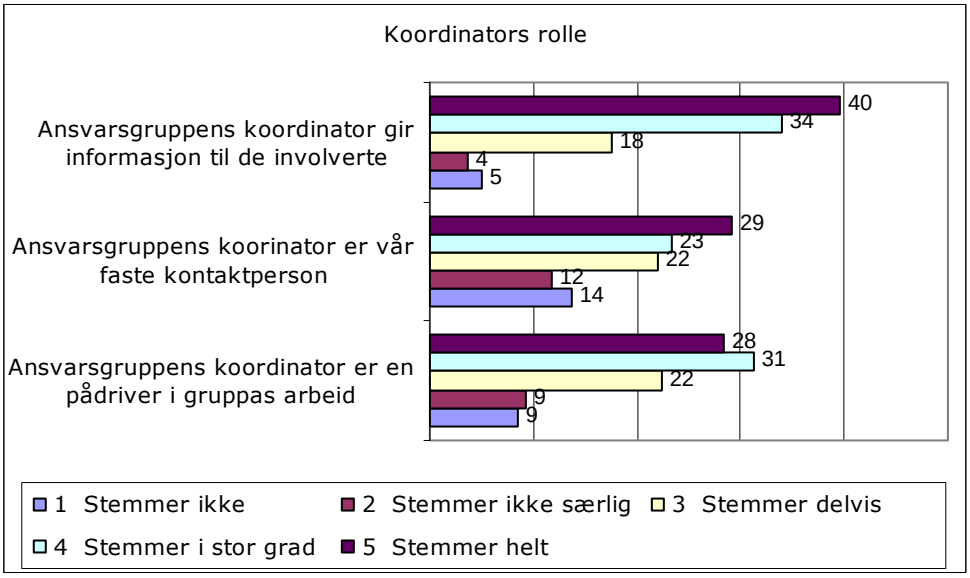
Figuren over viser tre påstander som belyser tilfredshet med ansvarsgruppen blant brukere med psykiske vansker. Et stor andel brukere mener tjenestetilbudet blir mer samordnet ved bruk av ansvarsgruppe. Mens 77 prosent mener at dette "stemmer helt" eller "i stor grad" mener 7 prosent at dette ikke er tilfelle ("stemmer ikke" eller "stemmer ikke særlig").

Videre ser vi at 86 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 (4 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, og hvor muligheten for medvirkning er stor.

Ansvarsgruppas koordinator er en sentral person i gruppas arbeid, både i forhold til informasjonsutveksling, samordning og framdrift i arbeidet. I figur 7.2 ser vi en grafisk framstilling av brukernes skåre i forhold til tre påstander om koordinators rolle.



Figur 7.2 Brukernes vurdering av ansvarsgruppas koordinator. Brukere med psykiske vansker (n=303, n=291, n=295). 2007.

"Ansvarsgruppas koordinator er en pådriver i gruppas arbeid" er en av påstandene brukerne har tatt stilling til. Blant foresatte mener 59 prosent at denne påstanden om koordinatoren er riktig ("stemmer helt" eller "i stor grad"). Omlag 18 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 26 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 74 prosent av foresatte at koordinator utfører denne funksjonen ("stemmer i stor grad" eller "stemmer helt"), mens 9 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 i overkant av en av fire en ferdig individuell plan (27 prosent). For 16 prosent av brukerne er en slik plan under utarbeidelse, se tabell 7.97.

Tabell 7.97 Antall og prosentandel brukere med individuell plan. Data fra PP-tjenesten. 2007.

	Brukere med psykiske vansker		Brukere uten psykiske vansker	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	154	27	29	37
Nei	205	36	16	20
Er under utarbeidelse	93	16	12	15
Ikke aktuelt	27	5	10	13
Vet ikke	98	17	12	15
Total	577	100	79	100

7.3.4 Analyse av forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med PP-tjenesten.

Tabell 7.98 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, eller at de har oppgitt at påstandene "stemmer i stor grad"/"stemmer helt"[12]. Binær logistisk regresjon benyttes for å angi effektene av de enkelte variablene som odds ratio (OR). Se avsnitt 6.3.4 i metodekapitlet for nærmere omtale av tolkning av OR.

[12] Det kan forekomme en liten differanse i angitt prosentandel (+/- ett prosentpoeng) for brukere som som er "svært fornøyd/nokså fornøyd" eller oppgir at påstanden "stemmer i stor grad /stemmer helt" i tabell 7.98 og i tabellene i kapitlet. Dettes skyldes prosentuering ved sammenslåing av de to svarkategoriene i tabell 7.98. I oppsummering og kapittel 3 (Sentral funn) benyttes tall fra tabell 7.98.

Tabell 7.98 Forskjeller mellom brukergrupper i tilfredshet med tjenester. Foresatte til brukere av PP-tjenesten. Andel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene. Binær logistisk regresjon. 2007.

Tema/variabler	Prosentandel brukere som bekrefter spørsmålene/påstandene		N	OR
	Brukere med psykiske vansker	Andre brukere		
Tilfredshet med helsestasjonstjenesten:				
Opplever å bli hørt og tatt på alvor i forhold til banets problem/omtanke og forståelse/tillitt	87	91	1 030	1,4
Opplever å bli ansett som samarbeidsparter	83	79	1 008	0,7
Mulighet til å påvirke PPTs arbeid og beslutninger	73	71	1 001	0,9
Ventetiden fra henvisning til første kontakt med PPT var for lang	32	34	1 042	1,1
Det er avsatt for lite tid ved timeavtale	10	6	1 013	1,9*
Kontakt med tjenesten for sjelden	18	12	1 000	1,6**
Har fått god informasjon om hvordan problemet kan møtes	62	77	1 014	2,1***
Har fått god informasjon om andre nyttige tjenester	49	62	962	1,6**
Ved samarbeid, gir PPT og skole/barnehage hverandre nødvendig informasjon	66	75	1 006	1,5*
Tilfredshet med samarbeid, samordning, kontinuitet: [13]				
Det blir gitt nødvendig informasjon mellom tjenestene	54	65	641	1,5
De ulike tjenestene blir samordnet	56	60	623	1,2
Ansvarsforholdet mellom tjenestene er avklart	50	61	595	1,6
Må ofte gjenta "historie" i møte med tjenestene	36	39	623	1,1
Ved skifte av tjenesteyter, som å starte på nytt	39	31	591	0,7
Total vurdering av samarbeid/samordning av tjenester	70	67	651	0,8

*p<0.05, **p<0.01, ***<0.001

Foresatte til barn med psykiske vansker er i mindre grad tilfredse enn foresatte til andre barn med tilgjengeligheten til PP-tjenesten (tid avsatt og hyppighet av kontakt med tjenesten), med den informasjon de får fra PPT, samt med informasjonsutvekslingen mellom PPT og skole. Det er imidlertid viktig å merke seg at for spørsmål angående tilfredshet med tilgjengeligheten til tjenesten er en høy andel av begge brukergrupper fornøyd med tilbudet, også brukere med psykiske vansker.

[13] Spørsmålene er besvart av brukere av mer enn en tjeneste.

7.3.5 Analyse av faktorer som predikerer foresattes tilfredshet med PP-tjenesten og samhandling mellom tjenester

I denne delen av rapporten analyseres hvilke faktorer som er relatert til brukernes (foresattes) tilfredshet med PP-tjenesten, og da spesielt brukernes opplevelse av møte med tjenesten og tilfredshet med samarbeid og samordning mellom tjenestene de er i kontakt med. Det er kun gruppen foresatte til barn og unge med psykiske vansker som omfattes av denne analysen.

BIVARIATE SAMMENHENGER MELLOM UAVHENGIGE OG AVHENGIGE VARIABLER. TILFREDSHET MED SAMORDNING OG INFORMASJONSUTVEKSLING MELLOM TJENESTER. DATA FRA HELSESTASJONSTJENESTEN.

I tabell 7.99 presenteres de uavhengige variablene. Tabellen viser hvordan de uavhengige variablene er dikotomisert (0/1), samt presenterer andel barn og unge/foresatte som er tilfreds med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenestene. Analysen omfatter barn og unge (foresatte) med psykiske vansker som mottar hjelpetiltak fra flere instanser.

Tabell 7.99 Prosentandel barn/unge som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenester, etter tjenesterelaterte og individrealterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker som mottar flere tjenester. PP-tjenesten (n=599). 2007.

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge som er tilfreds med samordning, avklarte ansvarsforhold og informasjonsutveks-ling mellom tjenester		p
		0	1	
Kommunestørrelse	0: < 6000 innb.< 18 år (n=209) 1: >6000 innb. < 18 år (n=147)	58	50	0,1
PPT er styrket siste 2 år	0: nei (n=231) 1=ja (n=125)	58	50	0,1
Har kapasitet til å håndtere førskolebarn med psykiske vansker	0: nei (n=49) 1=ja (n=70)	59	43	0,08
Har kapasitet til å håndtere barn med psykiske vansker	0: nei (n=165) 1=ja (n=191)	55	54	0,8
Har kapasitet til å håndtere ungdom med psykiske vansker	0: nei (n=157) 1=ja (n=199)	57	53	0,5
Har kapasitet til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: nei (n=217) 1=ja (n=139)	54	55	0,8
Har kompetanse til å håndtere førskolebarn med psykiske vansker	0: nei (n=168) 1=ja (n=172)	52	56	0,3
Har kompetanse til å håndtere barn 6-12 år med psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt/i noen grad (n=189) 1: i stor grad (n=151)	57	50	0,2
Har kompetanse til å håndtere ungdom med psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=189) 1: i stor grad/noen grad (n=151)	58	50	0,1
Har kompetanse til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=240) 1: i stor grad/noen grad (n=100)	55	51	0,4

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge som er tilfreds med samordning, avklarte ansvarsforhold og informasjonsutveks-ling mellom tjenester		p
		0	1	
PPT er involvert i fagnettverks-grupper psykososiale vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=88) 1: i stor grad/noen grad (n=263)	46	57	0,05
PPT er involvert i tverrfaglige grupper for forebygging av psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=95)1: i stor grad/noen grad (n=261)	50	57	0,2
PPT er involvert i tverrfaglige grupper ved henvendelser for psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=182) 1: i stor grad/noen grad (n=174)	56	54	0,7
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med BUP	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=96) 1: i stor grad/noen grad (n=256)	63	52	0,07
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med helsesøster	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=149) 1: i stor grad/noen grad (n=207)	55	55	0,9
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med barnevernet	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=135) 1: i stor grad/noen grad (n=221)	56	54	0,8
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med fastleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=289) 1: i stor grad/noen grad (n=67)	53	63	0,1
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med skoleleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=191) 1: i stor grad/noen grad (n=165)	55	55	0,9
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med andre kommunale etater	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=123) 1: i stor grad/noen grad (n=233)	59	52	0,2
PPT har etablert rutiner for samarbeid med fastleger ved henvisning til BUP	0: av og til/aldri (n=128) 1: ofte/alltid (n=228)	52	57	0,3
Tverrfaglig samarbeid ivaretas ved utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=303) 1: ofte/alltid (n=53)	55	51	0,5
Det er lagte prosedyrer ved PP-tjenesten for utarbeidelse av IP	0: nei (n=142) 1=ja (n=203)	57	52	0,3
BUP deltar i samarbeid om utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=323) 1: ofte/alltid (n=27)	54	56	0,8
Systematisk igangsetting av IP svikter	0: av og til/aldri (n=240) 1: ofte/alltid (n=91)	56	47	0,1

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge som er tilfreds med samordning, avklarte ansvarsforhold og informasjonsutveks-ling mellom tjenester		p
		0	1	
Samarbeid om barn/unge med psykiske problemer ivaretas ved ansvarsgrupper med tverrfaglig delt	0: av og til/aldri (n=70) 1: ofte/alltid (n=286)	53	55	0,7
Alder	0: under 13 år (n=297) 1: 13-18 år (n=191)	54	48	0,1
Alvorlighetsgrad psykiske vansker	0=små/tydelige vansker (n=332) 1= alvorlige vansker (n=163)	56	43	0,008**
Foresattes høyeste utdanning	0: ungdomskole/videregående (n=242) 1: universitet (n=243)	57	47	0,03*
Ansvarsgruppe	0: Nei/uaktuelt (n=298) 1: Ja (n=180)	41	56	0,002**
Individuell plan	0: Nei/uaktuelt (n=190) 1: Ja/under utarbeidelse (n=223)	43	57	0,004**

*p<0.05, ** p<0.01

Oppsummert viser resultatene av sammenligningen av grupper barn/unge med ulike kjennetegn, at andelen som er tilfreds med samordning, ansvarsavklaring og informasjonsutveksling mellom tjenester *høyere* når:

- Barnet har små/tydelige psykiske vansker (ikke alvorlige vansker)
- Foresatte har lavt utdanningsnivå (ungdomskole/videregående)
- Barnet har ansvarsgruppe
- Barnet har individuell plan

Tabell 7.100 viser resultatet av regresjonsanalysen. I tabellen presenteres den endelige estimeringen, etter at ikke-statistisk signifikante variabler er tatt ut.

Tabell 7.100 Resultat binomisk logistisk regresjonsanalyse. Variabler som er signifikant relatert til tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester. Foresatte til barn med psykiske vansker som mottar flere tjenester. PP-tjenesten (n=316). 2007.

Variabler	OR	95 % CI	
		Lower	Upper
Individuell plan	1,6*	1,04	2,52

*p<0.05

Regresjonsanalysen viser at tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester blant foresatte til barn med psykiske vansker som er i kontakt med PPT kun er relatert til om barnet har en individuell plan eller ikke.

Analysen viser at om brukeren har en individuell plan er signifikant relatert til tilfredshet med samarbeidet mellom tjenestene. Det er økt sannsynlighet for at tilfredsheten med samordning og informasjonsutveksling er høy når barnet har en individuell plan eller dette er under utarbeidelse.

BIVARIATE SAMMENHENGER MELLOM UAVHENGIGE OG AVHENGIGE VARIABLER. TILFREDSHET MED MØTE MED TJENESTEN. DATA FRA PP-TJENESTEN.

I tabell 7.101 presenteres de uavhengige variablene. Tabellen viser hvordan de uavhengige variablene er dikotomisert (0/1), samt presenterer andel barn og unge/foresatte som er tilfreds med møte med helsestasjonstjenesten.

Tabell 7.101 Prosentandel barn/unge som er tilfreds med møte med tjenesten, etter tjenesterelaterte og individrealterte kjennetegn. Bivariate sammenhenger. Foresatte til barn med psykiske vansker. PP-tjenesten (n=846). 2007.

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten		p
		0	1	
Kommunestørrelse	0: < 6000 innb.< 18 år (n=178) 1: >6000 innb. < 18 år (n=240)	85	89	0,2
PPT er styrket siste 2 år	0: nei (n=381) 1=ja (n=214)	87	88	0,6
Har kapasitet til å håndtere førskolebarn med psykiske vansker	0: nei (n=83) 1=ja (n=487)	86	88	0,5
Har kapasitet til å håndtere barn med psykiske vansker	0: nei (n=286) 1=ja (n=309)	87	88	0,9
Har kapasitet til å håndtere ungdom med psykiske vansker	0: nei (n=272) 1=ja (n=323)	88	87	0,4
Har kapasitet til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: nei (n=375) 1=ja (n=220)	88	88	0,9
Har kompetanse til å håndtere førskolebarn med psykiske vansker	0: nei (n=268) 1=ja (n=302)	88	87	0,8
Har kompetanse til å håndtere barn 6-12 år med psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt/i noen grad (n=303) 1: i stor grad (n=267)	88	87	0,9
Har kompetanse til å håndtere ungdom med psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=313) 1: i stor grad/noen grad (n=257)	88	86	0,5
Har kompetanse til å håndtere barn av psykisk syke foreldre	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=395) 1: i stor grad/noen grad (n=175)	87	86	0,6
PPT er involvert i fagnettverks-grupper psykososiale vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=131) 1: i stor grad/noen grad (n=455)	84	88	0,3
PPT er involvert i tverrfaglige grupper for forebygging av psykiske vansker	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=153) 1: i stor grad/noen grad (n=442)	89	87	0,5

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten		p
		0	1	
PPT er involvert i tverrfaglige grupper ved henvendelser for psykiske problemer	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=298) 1: i stor grad/noen grad (n=297)	88	87	0,7
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med BUP	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=172) 1: i stor grad/noen grad (n=416)	87	88	0,6
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med helsesøster	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=230) 1: i stor grad/noen grad (n=365)	87	88	0,5
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med barnevernet	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=214) 1: i stor grad/noen grad (n=381)	86	88	0,5
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med fastleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=478) 1: i stor grad/noen grad (n=117	88	86	0,4
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med skoleleger	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=306) 1: i stor grad/noen grad (n=289)	89	87	0,4
PPT har faste, formaliserte samarbeidsmøter med andre kommunale etater	0: i liten grad/ikke i hele tatt (n=195) 1: i stor grad/noen grad (n=400)	86	89	0,3
PPT har etablert rutiner for samarbeid med fastleger ved henvisning til BUP	0: av og til/aldri (n=190) 1: ofte/alltid (n=405)	86	88	0,5
Tverrfaglig samarbeid ivaretas ved utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=509) 1: ofte/alltid (n=86)	88	86	0,2
Det er lagte prosedyrer ved PP-tjenesten for utarbeidelse av IP	0: nei (n=228) 1=ja (n=350)	86	88	0,4
BUP deltar i samarbeid om utarbeidelse av individuell plan	0: av og til/aldri (n=552) 1: ofte/alltid (n=35)	88	83	0,4
Systematisk igangsetting av IP svikter	0: av og til/aldri (n=416) 1: ofte/alltid (n=143	87	87	0,9
Samarbeid om barn/unge med psykiske problemer ivaretas ved ansvarsgrupper med tverrfaglig delt	0: av og til/aldri (n=115) 1: ofte/alltid (n=480)	89	87	0,6
Alder	0: under 13 år (n=506) 1: 13-18 år (n=301)	89	84	0,04*
Alvorlighetsgrad psykiske vansker	0=små/tydelige vansker (n=626) 1= alvorlige vansker (n=191)	88	85	0,2
Foresattes høyeste utdanning	0: ungdomskole/videregående (n=400) 1: universitet (n=402)	89	87	0,3

Uavhengige variabler	Beskrivelse dikotom uavhengig variabel	Prosentandel barn/unge/foresatte som er tilfreds med møte med tjenesten		p
		0	1	
Har ansvarsgruppe	0: Nei/uaktuelt (n=274) 1: Ja (n=334)	84	90	0,05
Individuell plan	0: Nei/uaktuelt (n=263) 1: Ja/under utarbeidelse (n=248)	86	89	0,2

*p<0.05

Oppsummert viser resultatene av sammenligningen av grupper barn/unge med ulike kjennetegn, at andelen som er tilfreds med møte med tjenesten er *høyere* når barnet er mellom 0-12 år enn 13 år og over. Foresatte til yngre barn er med andre ord mer tilfreds med møte med PP-tjenesten enn foresatte til barn over 12 år.

Det foretas ikke binær logistisk regresjon da kun en av de bivariat sammenhengene er signifikante.

7.3.6 Oppsummering av brukernes tilfredshet med PP-tjenesten og samhandling mellom tjenester

MØTE MED PP-TJENESTEN OG MEDVIRKNING

PP-tjenesten blir i stor grad vurdert som en tjeneste som møter og ivaretar brukerne på en god måte. Blant brukere med psykiske vansker rapporterer 87 prosent at det "stemmer i stor grad" eller "helt" at de blir hørt og tatt på alvor, at kontaktpersonen viser omtanke og forståelse for deres situasjon og at relasjonen til tjenesten er preget av tillitt. Andelen tilfredse brukere er ikke endret i perioden 2004 til 2007.

Kartleggingen viser også at brukerne og deres foresatte i stor grad opplever en reell mulighet for brukermedvirkning i forhold til tjenesten. Nær tre av fire (73 prosent) foresatte til brukere med psykiske vansker rapporterer at de har mulighet til å påvirke tjenestens arbeid og beslutninger i "stor grad" eller "helt". Kun 8 prosent mener dette ikke stemmer. Andre spørsmål i undersøkelsen bekrefter også at PP-tjenesten spiller på lag med de foresatte. Tilbakemeldingene viser at 83 prosent oppfatter at de som foresatte ansees som en viktig samarbeidspartner av tjenesten. Andelen tilfredse brukere i forhold til medvirkning har holdt seg tilnærmet uendret i perioden 2004 til 2007.

TILGJENGELIGHET TIL TJENESTEN

Når det gjelder tilgjengelighet til tjenesten, ser det ut til at ventetiden fra henvisning til første kontakt med tjenesten er en viktig flaskehals sett fra brukernes side. Om lag en av tre brukere (32 prosent) opplever at ventetiden er for lang. I tillegg rapporterer en av fire at denne påstanden stemmer delvis, dette betyr at over halvparten av brukere med psykiske vansker helt eller delvis betrakter ventetiden som for lang. Andelen brukere med psykiske vansker som rapporterer at ventetiden helt eller delvis oppleves som for lang, har økt i perioden 2004 til 2007.

Når brukerne har oppnådd kontakt med tjenesten, rapporterer de også om noe begrenset tilfredshet med tjenestens tilgjengelighet. Mens 18 prosent av brukere med psykiske vansker rapporterer at de har for sjelden kontakt, gjelder dette for 12 prosent av andre brukere. I tillegg rapporterer 20 prosent av brukere med psykiske vansker at dette stemmer delvis.

Videre mener en av fire brukere med psykiske vansker at det helt eller delvis er avsatt for lite tid ved konsultasjon, noe som utgjør en signifikant forskjell mellom brukergruppene.

Dette kan indikere at brukere med psykiske vansker både har behov for hyppigere kontakt med tjenesten og mer tilgjengelig tid ved konsultasjon, sammenliknet med andre brukere.

INFORMASJON FRA PP-TJENESTEN

Tjenestenes evne til å formidle nødvendig og relevant informasjon til brukerne er en viktig dimensjon i brukernes vurdering av tjenestene. I denne undersøkelsen rapporterer brukere med psykiske vansker om signifikant lavere tilfredshet med PP-tjenestens informasjon enn andre brukere av tjenesten. Informasjon om hvordan barnets problem kan møtes oppleves som god av 62 prosent av foresatte til barn med psykiske vansker og 77 prosent av forsatte til andre brukere. Videre opplever knapt halvparten (49 prosent) at de har fått god informasjon om andre nyttige tjenester for barnet. Tilsvarende tall for andre brukere er 62 prosent. Det er også signifikant forskjell mellom de to brukergruppene i andel tilfredse brukere når det gjelder informasjonsutveksling mellom PPT og skole/barnehage.

Man ser imidlertid en tendens til økende tilfredshet blant foresatte til barn med psykiske vansker i perioden 2004 til 2007 når det gjelder informasjon fra tjenestene. Det er en signifikant større andel av de spurte som er tilfreds med informasjon om barnets problem i 2007 enn i 2004.

KONTINUITET I TJENESTETILBUDET

En av utfordringene knyttet til tjenestetilbud til brukere med langvarige og sammensatte behov, er å bygge stabile relasjoner over tid slik at man oppnår kontinuitet i tjenestetilbudet. Brudd i kontakt eller mangel på systemer som ivaretar informasjon som brukerne gir, vil kunne oppleves negativt av brukerne. I denne undersøkelsen rapporterer henholdsvis 36 og 39 prosent av brukere med psykiske vansker at de ofte må gjenta sin ”historie” i møte med tjenestene eller at et skifte av tjenesteyter oppleves som å starte på nytt (”stemmer i stor grad/helt”). I tillegg opplever nesten en av fire brukere (25 og 23 prosent) at dette ”stemmer delvis”. Dette betyr at over 60 prosent av brukere med psykiske vansker helt eller delvis opplever brudd på kontinuiteten i tjenestetilbudet. Det har ikke skjedd signifikante endringer i andelen tilfredse brukere med psykiske vansker fra 2004 til 2007.

SAMHANDLING OG INFORMASJONSUTVEKSLING MELLOM TJENESTER

Blant brukere av PP-tjenesten som parallelt er i kontakt med flere tjenester, vil tjenestene evne til samarbeid og å samordne sine tiltak være av stor betydning. God informasjonsflyt mellom tjenestene er også svært viktig. Blant brukere med psykiske vansker er 71 prosent i kontakt med flere tjenester enn PP-tjenesten. Omlag halvparten av disse rapporterer at de ”i stor grad”/”helt” er tilfreds med informasjonen som gis mellom tjenestene (54 prosent). Nesten tilsvarende andel av brukerne er også fornøyd med samordningen av tjenestene (56 prosent) og i hvilken grad ansvarsforholdene er avklart mellom tjenestene (50 prosent). Andel tilfredse brukere med psykiske vansker er lavere enn andre brukere av flere parallelle tjenester for alle de tre indikatorene (65, 60 og 61 prosent). Dette er imidlertid ikke signifikante forskjeller. Det har heller ikke vært endringer i andelen tilfredse brukere fra 2004-undersøkelsen til 2007-undersøkelsen i de aktuelle spørsmålene blant brukere med psykiske vansker.

FORESATTES TOTALE VURDERING AV SAMARBEID, SAMORDNING OG KOORDINERING

I undersøkelsen bes de foresatte om å gi en total vurdering av samarbeid, samordning og koordinering av tjenester deres barn er i kontakt med. Blant brukere med psykiske vansker er 70 prosent ”svært fornøyd” eller ”nokså fornøyd”, mens 15 prosent er ”ikke fornøyd” eller

"svært misfornøyd". Blant andre brukere av flere tjenester er en høyere andel "svært fornøyd" (46 mot 31 prosent), men totalt er det ikke signifikante forskjeller mellom gruppene. Dette totalmålet presenterer en noe høyere andel tilfredse brukere sammenliknet med skårene på de enkelte indikatorene som som omhandler samme tema. En mulig forklaring kan være at respondentene rapporterer lavere tilfredshet i forhold til konkrete spørsmål og påstander som man knytter direkte erfaringer til, enn når det gjelder mer omfattende, overordnede problemstillinger.

Faktorerer som er relatert til tilfredshet med PP-tjenesten

Regresjonsanalysen viser at tilfredshet med samordning og informasjonsutveksling mellom tjenester blant foresatte til barn med psykiske vansker som er i kontakt med PPT kun er relatert til om barnet har en individuell plan eller ikke.

Det er *økt* sannsynlighet for at tilfredsheten med samarbeid og samordning er høy når barnet har en individuell plan eller dette er under utarbeidelse. Det samme resultatet fant man i 2004-undersøkelsen, da individuell plan også var signifikant relatert til tilfredshet med samordning mellom tjenester.

Når det gjelder møte med PP-tjenesten viser analysen at yngre brukere (under 12 år) i større grad er tilfreds med møte med PP-tjenesten enn brukere over 12 år.

Ansvarsgruppe og individuell plan

Blant brukere med psykiske vansker som er i kontakt med PP-tjenesten har 60 prosent fått etablert en ansvarsgruppe. Av disse har 74 prosent en koordinator. Foresattes vurderinger i brukerundersøkelsen viser tydelige positive erfaringer med ansvarsgruppe som samarbeidsform. Det ser ut til at foresatte anser ansvarsgruppen som en arena hvor de blir hørt og tatt på alvor i forhold sine behov, og hvor muligheten for medvirkning er stor.

I undersøkelsen blir foresatte til brukere som er i kontakt med flere tjenester spurt om det er utarbeidet en individuell plan for barnet. Blant brukere med psykiske vansker har 27 prosent en ferdig individuell plan, mens 16 prosent har en plan under utarbeidelse. Tilsvarende tall i 2004-undersøkelsen var henholdsvis 26 og 18 prosent, det har med andre ord ikke skjedd store endringer i perioden når det gjelder bruk av individuell plan.

Referanser

Andersson, H.W. (2006). Fastlegens tiltak for barn og unge med psykiske problemer. SINTEF Rapport, A199.

Andersson, H.W., & Norvoll, R.(2006). Samhandling mellom kommunale tjenester og BUP – Kvalitet og innhold i henvisningen og epikrisen.

Andersson, H.W., & Ose, S.O. (2007). Unmet mental health service needs among Norwegian children and adolescents. Child and Adolescent Mental Health, 12 (3), 115-120.

Andersson, H.W., Ose, S.O., & Norvoll, R. (2006). Helsesøsters kompetanse. SINTEF Helse, Rapport A558.

Andersson, Røhme K., & Hatling, T.(2005). Tilgjengelighet av tjenester for barn og unge – Opptrappingsplanens effekt på psykisk helsearbeid i kommunene. Deltapport 2. SINTEF Helse, Rapport STF78 A055002.

Andersson, H.W., Steihaug, S. (2008). Tilgjengelighet av tjenester for barn og unge med psykiske problemer: Evaluering av Opptrappingsplanen for psykisk helse. SINTEF Helse, Rapport A4727.

Goodman, R.(1999). The extended version of the Strenght and Difficulties Questionnaire as a giode to chlild psyhciatric 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 sppørrskljema for kartlegging av mental helse hos barn og unge brukt i UNGHUBRO, OPPHED og TROFINN. Norsk Epidemiologi, 13, 127-135.

Helsetilsynet (2007). Tjenestetilbud til personer med psykiske lidelser. Rapport fra Helsetilsynet 8/2007, juli 2007.

Kaspersen, S.L., Ose, S.O., Bremnes, R., & Hatling, T (2007): Psykisk helsearbeid i kommunene: Disponering av øremerkede midler 1999-2006. SINTEF-rapport SINTEF A4639.

Løken, K.H, (2003) Sterk som en bjønn og lita som ei teskje. Om brukeres opplevelser og erfaringer med informasjon, kommunikasjon og medvirkning.

Norvoll, R., Andersson, H.W., Ådnanes, M., & Ose, S.O. (2006). Kommunale tjenester for barn, unge og familier: samordningsmodeller og lavterskeltilbud rettet mot de med psykiske problemer. SINTEF Helse, Rapport A246.

Regjeringens strategiplan for barn og unges psykiske helse. (2003)….sammen om psykisk helse.

Sitter, M., Andersson H.W., (2005). Brukerbasert evaluering av det kommunale tjenestetilbudet for barn og unge med psykiske vansker. SINTEF Helse, Rapport STF78 A055005.

Sosial- og helsedirektoratet (2007). IS-1/2007 - Nasjonale mål, hovedprioriteringer og tilskudd for 2007.

Sosial- og helsedirektoratet (2007). Brukermedvirkning – psykisk helsefeltet. Mål, anbefalinger og tiltak i Opptrappingsplan for psykisk helse. IS-1315, rapport.

Sosial- og helsedirektoratet (2006). Rundskriv IS-1/2006. Nasjonale mål, hovedprioriteringar og tilskot for 2006.

St.meld. Nr 16 (2002-2003). Resept for et sunnere Norge. Folkehelsepolitikken.

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

St.prp. nr. 63 (1097-1998). Opptrappingsplanen fir psykisk helse 1999-2006. Endringer i statsbudsjettet for 1998. Sosial- og helsedepartementet.

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

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

Sverdrup, S., Myrvold, T.M., Kristofersen, L.B. (2007) Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid: idealer og realiteter. Norsk institutt for by- og regionsforskning.

Ådnanes, M., & Sitter, M. (2007). Utdanning og rekruttering til psykisk helsevern i kommunene i perioden 1998-2005. Nås Opptrappingsplanens mål innen 2008? SINTEF Rapport A851.

Veileder til forskrift om kommunenes helsefremmende og forebyggende arbeid i helsestasjons- og skolehelsetjenesten, 2003.