

# Brukerundersøkelser

## Helsestasjon



2010



Sarpsborg kommune

## Innhold

1.0 Om undersøkelsene.....	3
1.1 Innledning.....	3
1.2 Målformulering.....	5
1.3 Metode og utvalg .....	6
1.3.1 Utvalg.....	6
1.3.2 Datainnsamling.....	6
1.3.3 Spørreskjema.....	6
1.3.4 Rapportering.....	7
1.4 Hva måles i denne type undersøkelse? .....	7
2.0 RESULTATER .....	8
2.1 Resultat for brukeren .....	8
2.2 Brukermedvirkning.....	9
2.3 Respektfull behandling.....	10
2.4 Pålitelighet og kompetanse.....	10
2.5 Tilgjengelighet .....	11
2.6 Informasjon .....	12
2.7 Samordning .....	13
2.8 Generell tilfredshet .....	13
3.0 Oppsummering.....	14

## 1.0 Om undersøkelsene

### 1.1 Innledning

Sarpsborg kommune gjennomførte høsten 2010 brukerundersøkelser i flere tjenester, et arbeid som ble iverksatt som en del av kommunens kvalitetsmålingssystem for de ulike tjenestene.

Kommuneområde helse og sosial gjennomførte høsten 2010 undersøkelser blant brukere av boveiledningstjenesten, pårørende til brukere i boveiledningstjenesten, brukere av helsestasjoner og brukere av barnebolig.

Formannskapetets vedtak av 30.4.09 (sak 26/09) om "opplegg for gjennomføring av brukerundersøkelser i Sarpsborg kommune":

- a) Sarpsborg kommune tar i bruk KS sitt opplegg for brukerundersøkelser.
- b) Alle virksomhetene under en tjeneste skal delta. Dette kan fravikes i enkelttilfeller dersom ressursituasjonen tilsier det. Brukerundersøkelse bør gjennomføres oftere overfor utvalgte tjenester.
- c) Følgende brukerundersøkelser prioriteres for gjennomføring i 2009/2010:

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Pleie og omsorg – Institusjon (sykehjem og bofellesskap) brukere	2009	x	
Pleie og omsorg – Institusjon pårørende (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009		
Pleie og omsorg - hjemmetjenesten – brukere (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009	x	
Utviklingshemmede brukere	2010	x	
Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2010		
Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)	2010		x
Helsestasjonsvirksomheten	2009	x	
Psykisk helse	2009	x	
Barnevern - barn	2009	x	
Barnevern – foreldre/foresatte	2009		

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Sosialtjenesten	2009	x	
Barnehage – foreldre/foresatte	2010	x	
Skolefritidsordningen (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009	x	
Fritidsklubber – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Aktivitetshus – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Kulturskole – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Byggesaksbehandling	2009	x	
Undersøkelser under tjenesten Miljø, landbr., friluftsliv: Skogfond	2009		x
Vann og avløp	2010	x	
Tilbud kildesortering (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009		x
Nærmere bestemt undersøkelse under tjenesten Samferdsel	2009		x
Fornøydhet med servicetorgetts tjenester	2009		x
I tillegg gjennomføres Utdanningsdirektoratets nettbaserte brukerundersøkelse (Elevundersøkelsen)			

I tillegg gjennomføres KS sin nye innbyggerundersøkelse som et ledd i arbeidet med rullering av kommuneplanen.

**d)** Ressursbehovet dekkes ved omprioriteringer innenfor eksisterende budsjett- og ressursrammer.

**e)** Private barnehager inviteres til å gjennomføre den samme brukerundersøkelsen.

Ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene ble lagt til Kommuneområde samfunn, økonomi og kultur som opprettet en arbeidsgruppe for gjennomføring av de ulike undersøkelsene, med representanter fra kommuneområdene teknisk og helse- og sosial.

Ansvar for gjennomføring av undersøkelsene har ligget hos kommuneområde helse og sosial, arbeidsgruppen som ble opprettet under kommuneområde samfunn, økonomi og kultur som hadde ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene i 2009 er ikke lenger aktiv. Gjennomføringen av undersøkelsene har etter anbefalinger fra KS blitt lagt til "administratornivåer", der kommuneområdet har en administrator for kommuneområdet "kommuneadministrator", og en administrator for hver enkelt tjeneste "enhetsadministrator". Enhetsadministratoren har ansvaret for kontakten med de berørte enheter og brukere som deltok i undersøkelsen. Disse rollene har i gjennomføringen vært dekket av samme person, på grunn av begrensede ressurser.

Brukerundersøkelsene for området helse og sosial er i utviklet av KS og administrert via "bedrekommune", som leverandør av den tekniske gjennomføringen. Undersøkelsene er standardundersøkelser som brukes på landsbasis, med unntak av undersøkelsen som ble gjennomført i barneboligen.

## 1.2 Målformulering

Forebyggende og helsefremmende tjenester for barn og unge (helsestasjoner og skolehelsetjenesten) er sentrale i Sarpsborg kommunes folkehelsearbeid. Helsestasjons- og skolehelsetjenesten skal være et tilbud som det er enkelt å oppsøke, og hvor man blir tatt på alvor. Helsestasjonsvirksomheten reguleres av "Forskrift av 3. april 2003 om kommunenes helsefremmende og forebyggende arbeid i helsestasjons- og skolehelsetjenesten" som er vedtatt med hjemmel i "lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene" og "lov av 5. august 1994 om vern mot smittsomme sykdommer".

I forskriften står det ; "Formålet med forskriften er gjennom helsestasjons –skolehelsetjenesten å fremme psykisk og fysisk helse, fremme gode sosiale og miljømessige forhold, og forebygge sykdom og skader". I veiledningen til nevnte forskrift fremgår det at helsestasjons –og skolehelsetjenesten skal skape et godt oppvekstmiljø for barn og unge gjennom tverrfaglig tilnærming, samtidig som den skal styrke foreldrenes mestring av foreldrerollen.

Under § 2-3 tilbud til gravide og til barn og ungdom 0 – 20 år, nevnes helsestasjons- og skolehelsetjenestens tilbud til målgruppen gravide;

- Helseundersøkelser og rådgivning med oppfølging/henvisning ved behov
- Opplysningsvirksomhet, samlivs- og foreldreveiledning

Og til målgruppen 0 – 20 år;

- Helseundersøkelser og rådgivning med oppfølging/henvisning ved behov
- Forebyggende psykososialt arbeid
- Opplysningsvirksomhet og veiledning individuelt og i grupper
- Hjemmebesøk/oppsøkende virksomhet
- Samarbeid med skole om tiltak som fremmer godt psykososialt og fysisk lærings- og arbeidsmiljø for elever
- Bistand og undervisning i gruppe/klasse/foreldremøter i den utstrekning skolen ønsker det
- Samarbeid om habilitering av barn og ungdom med spesielle behov, herunder kronisk syke og funksjonshemmede
- Informasjon om og tilbud om Barnevaksinasjonsprogrammet.

## 1.3 Metode og utvalg

Målgruppen for undersøkelsen av helsestasjonene var brukere av kommunens helsestasjonstilbud, avgrenset til småbarnskontroller hos helsesøster.

### 1.3.1 Utvalg

Helsestasjonsvirksomheten har et varierende antall brukere, avhengig av hvor mange barn som faller innenfor målgruppen til enhver tid. Helsestasjonene er organisert under forebyggende tjenester, og inndelt i tre soner; Sentrum, Hannestad og Skjeberg. Undersøkelsen ble sendt til et utvalg brukere, de som hadde timeavtale i perioden 15. september til 15. oktober 2010 ved alle tre soner. Dette utgjorde 568 brukere. Det kom inn 136 svar, noe som utgjør 23% av utsendte undersøkelser.

#### Bakgrunnsinformasjon om respondentene (i prosent)

<b>Kjønn</b>	<b>Kvinne</b>	94,0
	<b>Mann</b>	6,0
<b>Sivilstatus</b>	<b>Enslig</b>	8,2
	<b>Samboer</b>	54,5
	<b>Gift</b>	37,3
<b>Utdanning</b>	<b>Grunnskole</b>	4,5
	<b>Videregående skole</b>	36,6
	<b>Høgskole/universitet</b>	58,9
<b>Språk</b>	<b>Norsk</b>	90,3
	<b>Samisk</b>	0
	<b>Annet</b>	9,7
<b>Antall barn</b>	<b>1</b>	43,7
	<b>2</b>	38,5
	<b>3 eller mer</b>	17,8

### 1.3.2 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført postalt gjennom utsendte undersøkelser, med ferdigfrankerte svarkonvolutter i utsendelsene. Respondentene fikk muligheten til å besvare undersøkelsen direkte over internett, noe kun et fåtall benyttet seg av. De resterende svarene ble lagt inn i databasen "bedrekommune" av administrator i enhet helse.

### 1.3.3 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet ble i sin helhet utarbeidet av KS, Sarpsborg kommune hadde ikke formulert egne spørsmål.

I tillegg til å klargjøre enkelte bakgrunnsvariabler har brukerne svart på 27 spørsmål knyttet til de tjenestene de mottok. Spørsmålene kartla brukernes egne vurderinger innen kategoriene;

- Resultat for brukeren
- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling
- Pålitelighet og kompetanse
- Tilgjengelighet
- Informasjon
- Samordning

Brukerne fikk i tillegg muligheten til å vurdere tjenesten de mottar generelt sett.

Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. Det var også et svaralternativ "vet ikke". Utover dette kunne brukerne komme med egne kommentarer om tjenesten de mottok.

### 1.3.4 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for helsestasjonene på et aggregert nivå. Analysen bygger på vedlagte grafikkvedlegg som viser resultatene for alle spørsmålene som er stilt i undersøkelsen. Diagrammene viser resultater sett i forhold til et landsgjennomsnitt bestående av 45 kommuner.

I kapittel 2 vil det bli en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet opp til de enkelte kategorier brukerundersøkelsen er bygget opp rundt. Resultatene er vurdert opp mot et landsgjennomsnitt utregnet av 45 kommuner som har gjennomført samme undersøkelse. Sarpsborg kommune har ikke tidligere gjennomført en undersøkelse det kan sammenliknes med.

Innenfor kategorier og enkeltspørsmål hvor det er et skille på 0,3 eller mer mellom landsgjennomsnittet og svarene fra undersøkelsen foretatt i Sarpsborg kommune, tyder på en signifikant forskjell som kan vise til et mulig forbedringspotensiale i Sarpsborg. Det er imidlertid ikke foretatt en regresjonsanalyse av data (hvilket svar på enkeltspørsmål som statistisk har sterkest påvirkning på tilfredshet i de ulike kategorier).

## 1.4 Hva måles i denne type undersøkelse?

Brukerundersøkelsen er designet som en tilfredshetsundersøkelse, dvs. at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold i tjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne type undersøkelser.

Når brukeren blir spurt om for eksempel sin opplevelse av tjenestens tilgjengelighet over telefon, vil vurderingen baseres på egne erfaringer. Noen brukere har ikke hatt behov for å kontakte tjenesten

utenom de fastsatte besøkene, mens noen har hyppigere telefonkontakt med de ansatte. Samtidig blir denne erfaringen veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengelighet. Hvis erfaringene tilfredsstillende eller erfaringene overgår forventningene, har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende forventningene, får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke er kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene.

Forventninger skapes av flere faktorer; de påvirkes av media, de enkelte tjenesters omdømme, hva man hører av familie og bekjente og ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (som ligger nær en "negativ innstilling"), mens andre igjen har lave konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også påvirkes av hvilken kjennskap den enkelte bruker har til tjenestene. For eksempel tjenestens krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, altså opplevd kvalitet hos de enkelte brukerne. Hvis man inkluderer "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at brukerne selv får en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder etc.).

I kvalitetsutviklingsammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør være oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Dette kan gjøres for eksempel gjennom aktiv dialog og kommunikasjon, informasjon om tjenestens tilbud, og hvilke forventninger tjenesten har til brukernes egeninnsats og deltakelse.

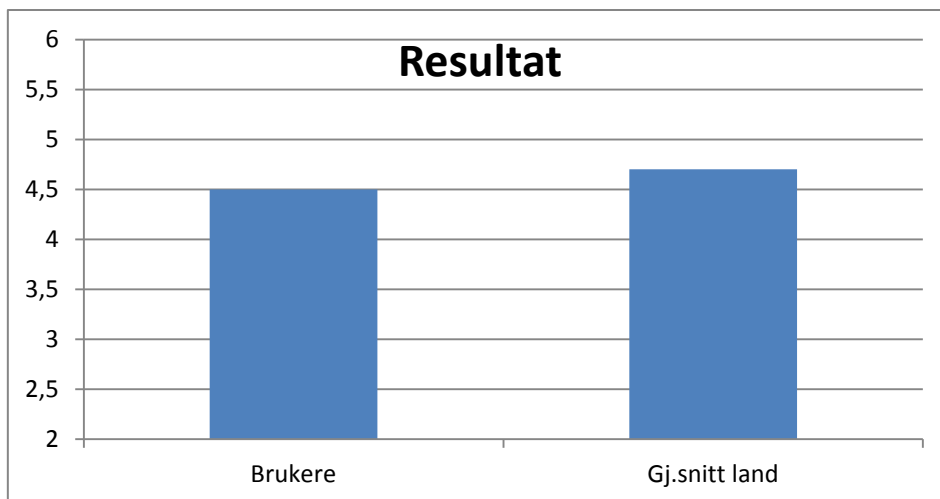
## **2.0 RESULTATER**

I dette kapitlet presenteres en oppsummering innenfor de kategoriene spørsmålene er bygget opp rundt. Det blir en samlet vurdering av data fra de ulike helsestasjonene innenfor hver kategori. For hver kategori er det laget grafikk som viser score for Sarpsborg kommunes respondenter i forhold til landsgjennomsnittet.

### **2.1 Resultat for brukeren**

Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til brukernes oppfatning av kvaliteten på de tjenestene de mottar, når det gjelder faktorer som veiledning i forhold til amming, kosthold søvn, vaksinasjon, barnets utvikling, gruppetilbudet ved helsestasjonen samt muligheten til å få hjemmebesøk.



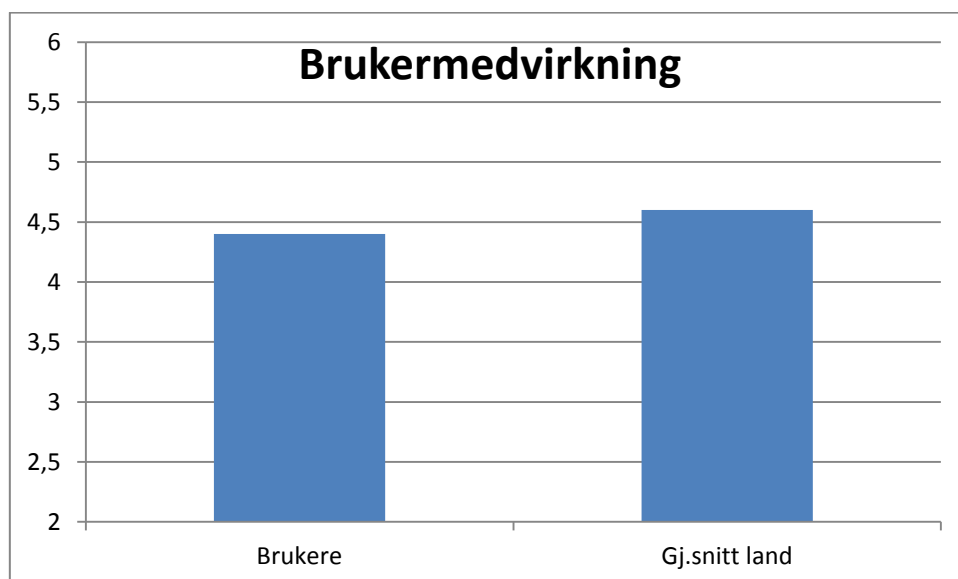


Ser man denne kategorien under ett er det en lavere tilfredshet (score 4,5) hos brukerne av helsestasjonstilbudet i Sarpborg kommune i forhold til landsgjennomsnittet (score 4,7).

Ser man på enkelte spørsmålene innenfor kategorien svarer brukerne at de er generelt godt fornøyd med tilbudet ved helsestasjonen. Det enkeltspørsmål brukerne responderer mest positivt på er graden av fornøydhet med hjemmebesøket (score 5,0) mot et landsgjennomsnitt på 5,1. Enkeltspørsmålet brukerne i minst grad responderer positivt på er "veiledning i forelderollen", der oppnådd score er 4,1 mot et landsgjennomsnitt på 4,4.

## 2.2 Brukermedvirkning

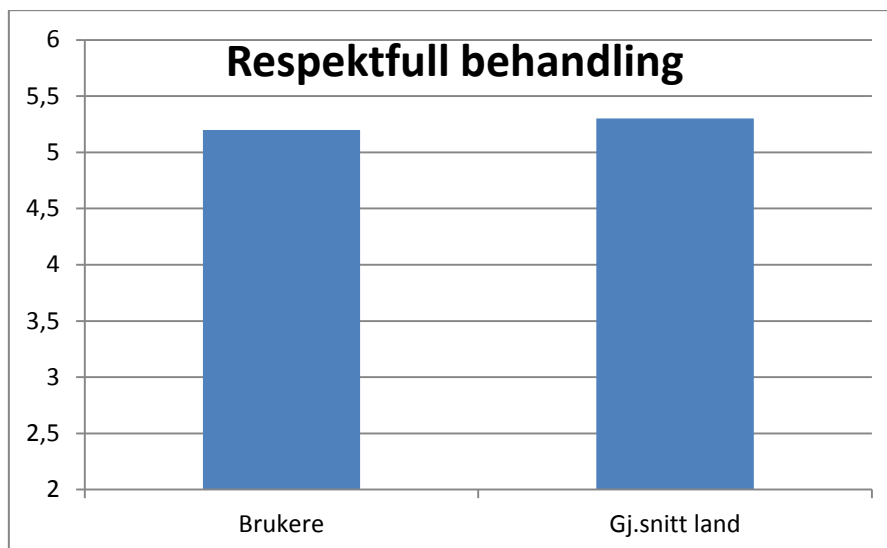
I kategorien brukermedvirkning er det stilt spørsmål om i hvor stor grad brukerne opplever de ansatte som lydhøre for brukernes ønsker, og muligheten til å påvirke hvilken type oppfølging helsestasjonen kan tilby.



Kategorien brukermedvirkning har en totalscore på 4,4 mot et landsgjennomsnitt på 4,6. Brukerne anser i stor grad at de ansatte er lydhøre for brukernes ønsker, hvilket gir score på 4,7 (gj.snitt land 4,9). På spørsmålet om brukerne opplever de har mulighet til å påvirke oppfølgingen fra helsestasjonen er det forskjeller mellom de enkelte stasjonene, der sentrum scorer 3,8, Hannestad 4,1 og Skjeberg 4,3. Landsgjennomsnittet for dette enkeltspørsmålet er 4,2.

## 2.3 Respektfull behandling

Kategorien respektfull behandling inneholder spørsmål som tar for seg brukernes oppfatning om hvordan de blir møtt av de ansatte, om spørsmålene de måtte ha blir tatt på alvor, og om de opplever å få støtte for de valg de gjør for å ivareta barnets ve og vel.

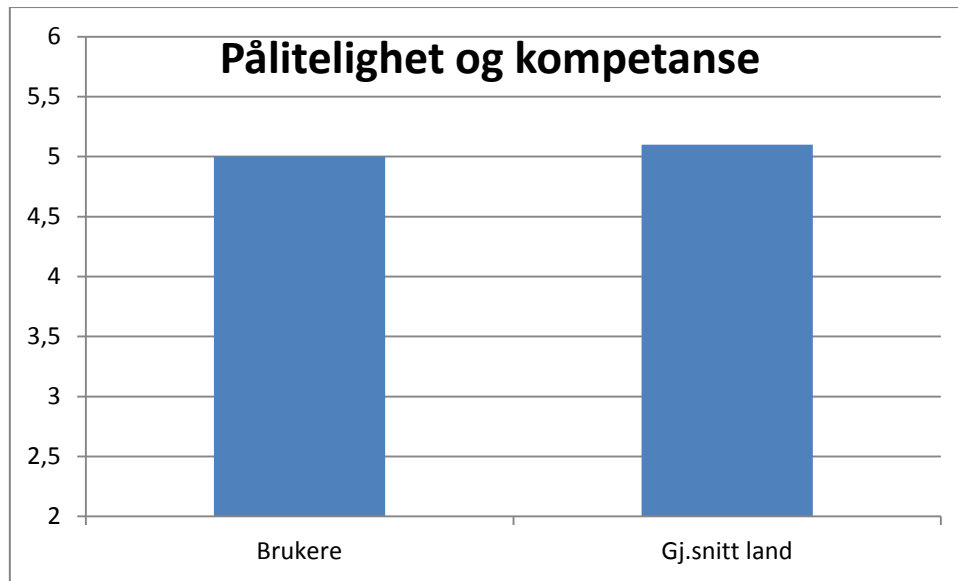


Her oppnår Sarpsborg kommune en score på 5,2, mot et landsgjennomsnitt på 5,3. Hele 95,5 % av respondentene svarer at de i stor eller svært stor grad blir møtt med vennlighet og respekt av de ansatte, mens 93 % i stor eller svært stor grad føler de får støtte for de valg de tar for å ivareta barnets ve og vel.

## 2.4 Pålitelighet og kompetanse

Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til brukernes opplevelser av hvordan de ansatte følger opp avtaler, i hvilken grad brukerne møter samme personale på helsestasjonen, om brukerne har

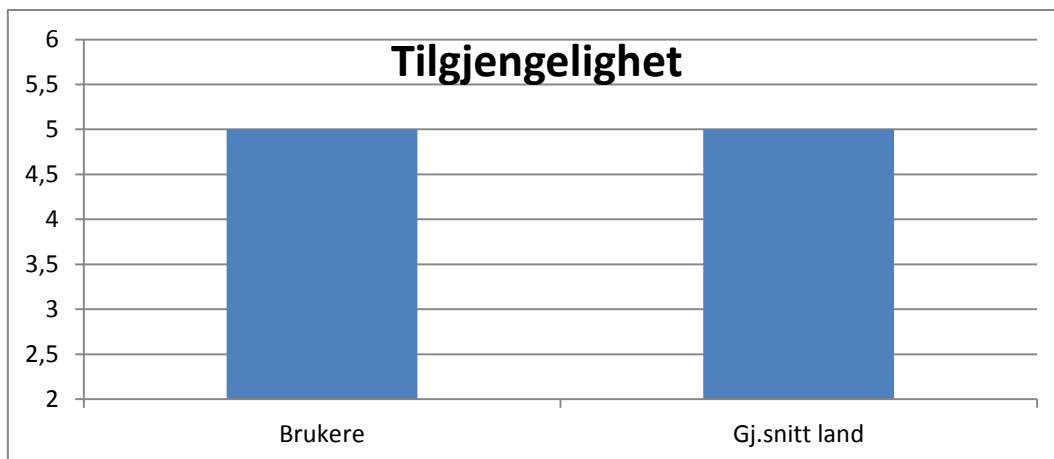
tillit til råd og veiledning de ansatte gir, og om brukerne tror personalet ved helsestasjonen vil oppdage om barnet ikke utvikler seg normalt.



Her oppnår Sarpsborg kommune en totalscore på 5,0, mot et landsgjennomsnitt på 5,1. Det enkeltspørsmål brukerne responderer mest positivt til er spørsmålet "møter du i hovedsak det samme personalet på helsestasjonen hver gang?" der 94,1 % av brukerne oppgir at de er fornøyd eller svært godt fornøyd med helsestasjonene. Dette utgjør en enkeltscore på 5,4 mot et landsgjennomsnitt på 5,3. Blant enkeltspørsmålene i kategorien, er det spørsmålet "stoler du på at de ansatte vil oppdage det hvis barnet ditt ikke utvikler seg normalt" brukerne responderer minst positivt på. Her finner man en totalscore på 4,6 mot et landsgjennomsnitt på 4,9. 82,6 % av brukerne oppgir at de i stor eller veldig stor grad stoler på at personalet ved helsestasjonen vil oppdage om barnet ikke utvikler seg normalt.

## 2.5 Tilgjengelighet

I denne kategorien omhandler spørsmålene mulighetene for å få kontakt med helsestasjonene, muligheten til å få avtaler utenom faste konsultasjoner, fysisk tilgjengelighet (eks. trapp, heis, parkering etc.), den avsatte tiden til brukerne på helsestasjonen, og åpningstidene.



Her oppnår Sarpsborg kommune en totalscore på 5,0 mot et landsgjennomsnitt på 5,0.

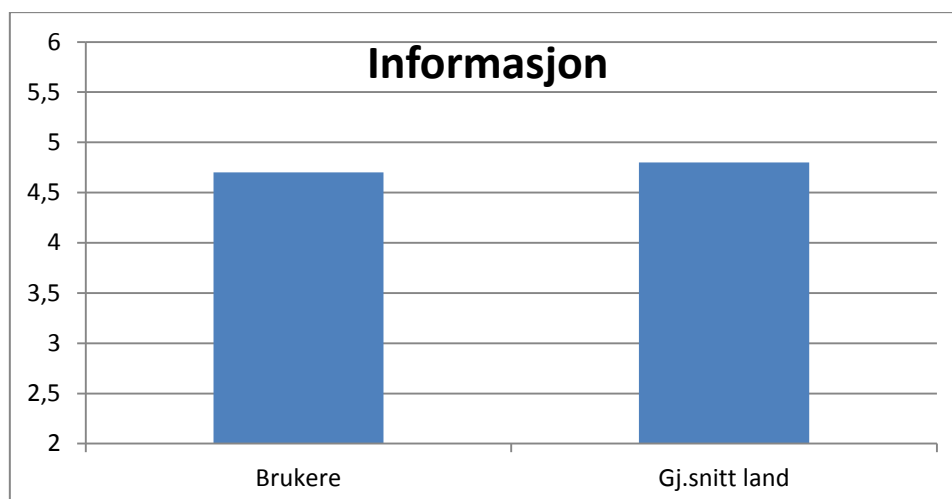
Enkeltspørsmålet i kategorien brukerne er minst positive til er spørsmålet "muligheten til å få avtaler utenom de fastsatte konsultasjonene", som scorer 4,8 mot et landsgjennomsnitt på 5,0. Dette spørsmålet har også den høyeste andelen "vet ikke", hele 31,1 % av brukerne oppgir dette i sitt svar, noe som angir at mange brukere ikke kan uttale seg fordi de heller ikke har prøvd å få slike avtaler.

79,9 % av brukerne oppgir at de er svært godt fornøyd med den avsatte tiden tilgjengelig på helsestasjonen, men her er det noen ulikheter mellom de enkelte helsestasjoner. Blant brukerne i sentrum sier 69,4 % (score 5,1) at de er svært godt fornøyd med tiden de får til rådighet, mens tilsvarende tall på Hannestad er 81,4 % (score 5,2), og Skjeberg er 87,2 % (score 5,4).

Brukerne responderer også positivt på spørsmålet som omhandler åpningstidene til helsestasjonene, 93,1 % av brukerne oppgir at de er godt fornøyd eller svært godt fornøyd med disse. Alle spørsmålene i kategorien gis en høy score av respondentene.

## 2.6 Informasjon

Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til informasjon til brukerne, både fra personellet ved helsestasjonene og fra andre kanaler (internett, telefonkatalog, informasjonsbrosjyrer).

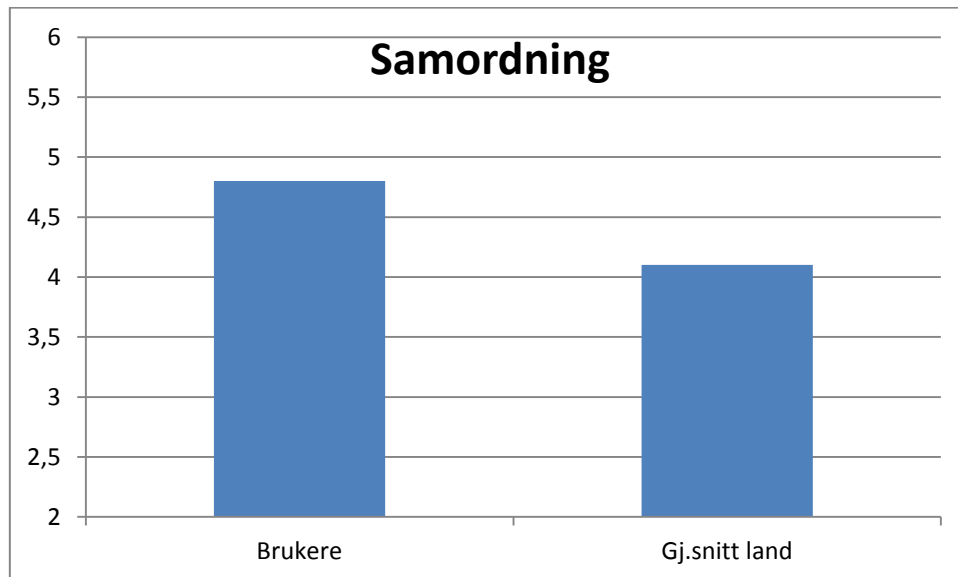


Brukerne opplever at de ansatte på helsestasjonene gir tilstrekkelig og forståelig informasjon (score 5,0), mens det øvrige informasjonstilbudet scorer noe lavere (4,4). Landsgjennomsnittet for disse enkeltspørsmålene er 5,1 og 4,5. 74,8 % av brukerne oppgir at de er svært godt fornøyd med informasjonen de mottar på helsestasjonene.

54,4 % oppgir at de er svært godt fornøyd med informasjonen for øvrig, altså en noe lavere score enn for informasjon gitt på helsestasjonen.

## 2.7 Samordning

I denne kategorien finner man spørsmål som omhandler tjenestens samordning overfor instanser man samarbeider med, slik som fysioterapitjeneste, barnevern, PPT etc. Hvis barnet har spesiell oppfølging, har man mulighet til å si hvor fornøyd man er med samarbeidet mellom helsestasjonen og de aktuelle tjenestene.

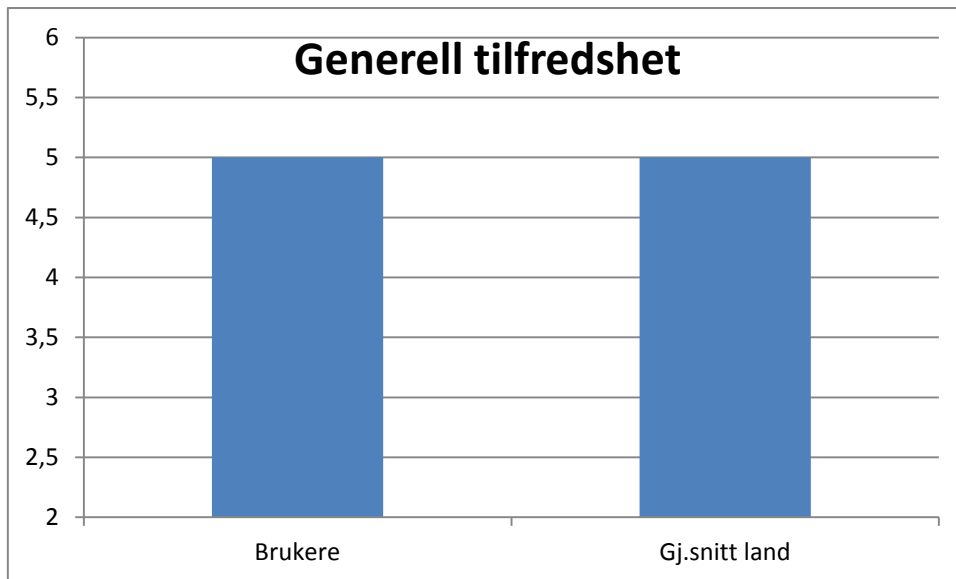


Her scorer Sarpsborg kommune 4,8, mot et landsgjennomsnitt på 4,1. 72 % av de som responderer uttaler at de svært godt fornøyd med samordningen mellom helsestasjonene og andre tjenester. I denne kategorien er det igjen små forskjeller mellom de enkelte helsestasjonene, Hannestad scorer i denne kategorien 4,6, sentrum 5,0 og Skjeberg 5,2.

## 2.8 Generell tilfredshet

Denne kategorien inneholder kun ett spørsmål; "alt i alt, i hvilken grad er du som foresatt fornøyd med kontakten med helsestasjonen."

I denne kategorien vurderer brukerne tilbudet i Sarpsborg kommune tilbudet til å være tilfredsstillende til en score på 5,0, det samme som landsgjennomsnittet.



Brukerundersøkelsen viser at den generelle tilfredsheten blant brukerne av helsestasjonene er stor. Hele 92,6 % av respondentene oppgir at de er godt eller svært godt fornøyd med tilbudet helsestasjonene gir til brukergruppen, mens bare 0,7 % oppgir at de er lite eller svært lite fornøyd med tilbudet. Det er imidlertid viktig å se på resultatene i de andre kategoriene, og på enkeltspørsmål innenfor disse, for å se på hvilke emner brukerne responderer mest positivt/negativt. "Generell tilfredshet" alene vil ikke være tilstrekkelig for å skape et bilde av brukernes oppfatning av tjenesten.

### 3.0 Oppsummering

Sarpsborg kommune, kommuneområde helse og sosial har høsten 2010 gjennomført brukerundersøkelser i en viss utstrekning. Det har vært foretatt undersøkelser blant brukere av helsestasjonene, boveiledningstjenesten (brukere og pårørende) og brukere av en barnebolig.

Analysen av resultatene i de ulike kategoriene er vurdert opp mot et landsgjennomsnitt, og der hvor det er en forskjell på 0,3 eller mer innenfor en kategori eller enkeltspørsmål, viser denne en signifikant forskjell, som kan tyde på svake eller sterke sider ved tjenesten som er undersøkt. Det mangelfulle ved brukerundersøkelsene som er gjennomført i Sarpsborg kommune, er at det ikke finnes tidligere gjennomførte undersøkelser slik at man kunne sammenliknet tjenestene med seg selv over tid. Dette vil kunne gjennomføres neste gang det foretas brukerundersøkelser, og være nyttig for å se hvordan brukerne vurderer tjenestetilbudet over et visst tidsrom.

Videre er det foretatt en vurdering av resultater på enkeltspørsmål opp i mot "generell tilfredshet". Gjennom en slik tilnærming kan brukerundersøkelsene avdekke følgende fem "sterke sider" og fem "svake sider" i tjenesten:

#### Sterke sider (etter høyest snittscore)

1. De ansatte møter brukerne med høflighet og respekt
2. Brukerne møter oftest samme personale ved helsestasjonen

3. Den avsatte tiden på helsestasjonen
4. De ansatte følger opp avtaler
5. Brukernes opplevelser av miljøet for å ta opp vanskelige temaer med de ansatte

De enkeltfaktorene som samvarierer sterkt med generell tilfredshet kan representere hjemmebaserte tjenesters "styrker". Dette er forhold som bør kommuniseres både utad og internt i tjenestene.

#### Svake sider (etter lavest snittscore)

1. Muligheten til å påvirke hvilken type oppfølging man skal ha på helsestasjonen
2. Veiledning i foreldrerollen
3. Veiledning om kosthold
4. Informasjon om helsestasjonen via internett, telefonkatalogen, informasjonsmateriell
5. Oppfølgingen av respondentene som foresatte i tiden etter fødselen

Forhold som på sin side scorer lavt i forhold til generell tilfredshet kan representere helsestasjonsvirksomhetens "svake sider", og bør vurderes som prioriterte oppfølgingsområder i kvalitetsarbeidet i tjenesten. En forbedring eller avklaring på disse områdene vil kunne ha en god effekt på den generelle tilfredsheten hos brukerne.

Det anbefales at helsestasjonene gjennomfører en ny brukerundersøkelse innenfor en tre- års periode. På denne måten vil man få et sammenlikningsgrunnlag for å vurdere kvalitetsarbeidet i tjenesten. Det forutsettes da at det er samme type undersøkelse som gjennomføres, men samtidig bør det vurderes om det bør tillegges egne spørsmål som kan belyse eventuelle lokale forhold.