

Utforskning, utvikling og forbedring av
helsestasjonstjenester for ungdom

Helsestasjon for ungdom i Stavanger

Oppsummering av innovasjonsprosjekt
januar 2022 - mai 2023

ComteBureau



Stavanger
kommune



Det var veldig kjekt å se at vi ble hørt.

Innhold

1

Introduksjon

Sentrale gevinster og løsninger gjennom prosjektet

Bakgrunn for prosjektet

Hva er tjenestedesign

Om Helsestasjon for ungdom

Prosjektløp

Lærdommer fra prosjektet og prosessen

2

Dagens brukerreiser

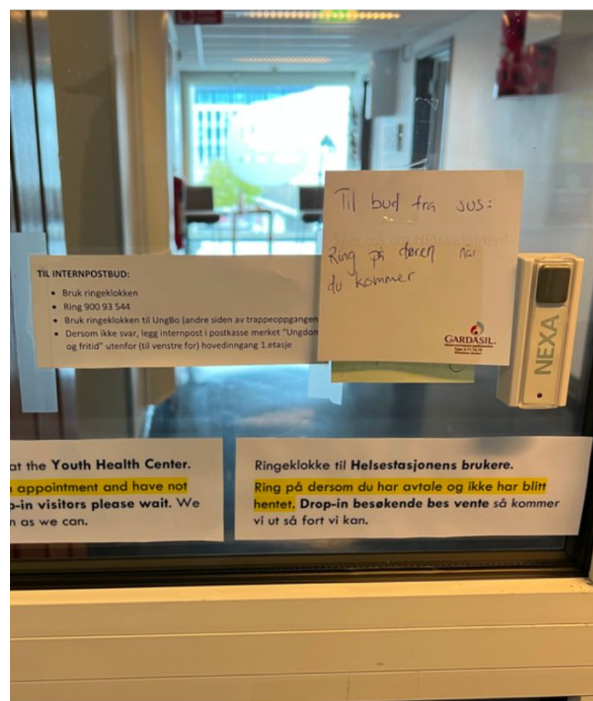
3

Fremtidens brukerreiser

4

Veien videre

FØR: Bilder fra venterom ved oppstart av prosjektet



HELSESTASJON
FOR UNGDOM

Gratis

16 -20 år + alle vgs-elever i Stavanger

ÅPNINGSTID DROP-IN til helsesykepleier

MANDAG 13.00 - 17.00

ONSDAG 13.00 - 17.00

TORSDAG 13.00 - 17.00

PSYKISK SEKSUELL FYSISK
HELSE

Kun timeavtaler til lege

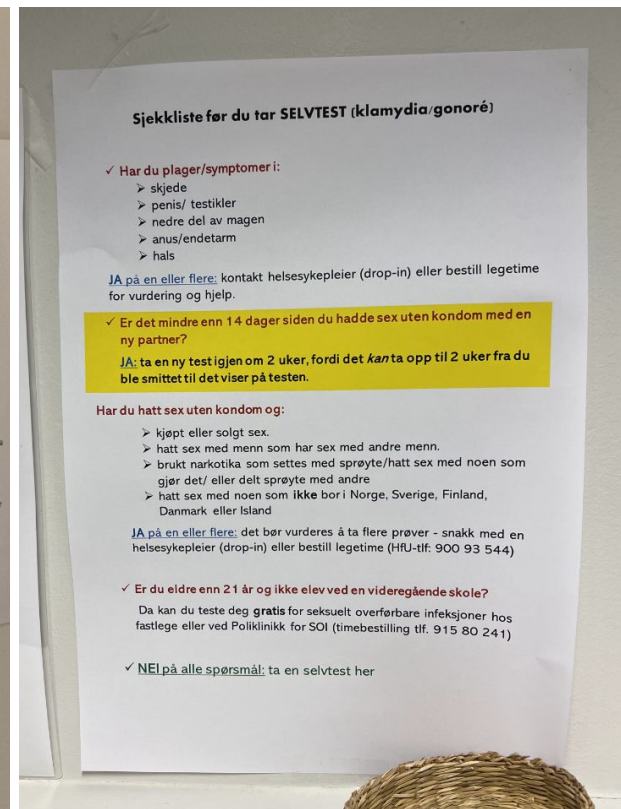
SELVTEST klamydia/gonorré:

• mandag, onsdag, torsdag 10.00 -17.00

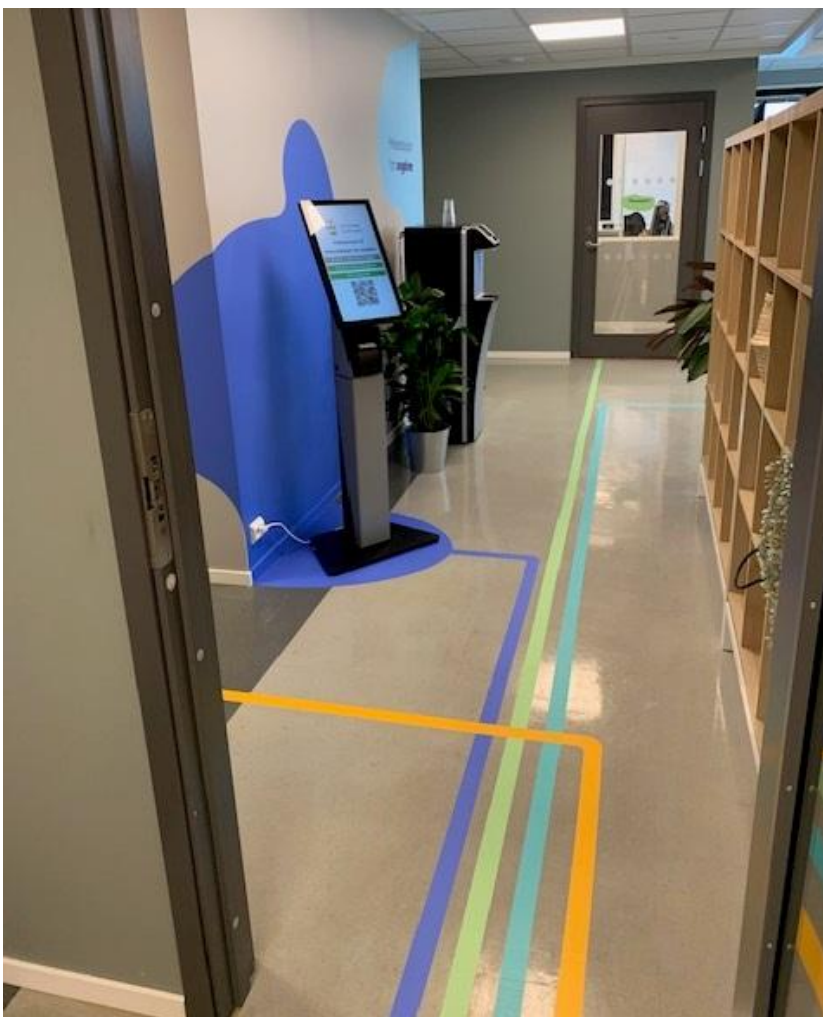
• tirsdag og fredag 10.00 -15.00

Telefon: 900 93 544 Adresse: Nytorget 1, Stavanger

FØR: Bilder av selvtesting ved oppstart av prosjektet



ETTER: Utvalgte bilder av løsning



Kø-system og wayfinding

ETTER: Utvalgte bilder av løsning

selvtest klamydia og gonoré
for deg som har hatt ubeskyttet analsex
(mottakende part)

Anus

1. Åpne pakken
2. Fyll prøvetrøst med 1-2 ml
3. Sett prøvetrøst i analysesettet
4. VENT
5. Sett analysesettet i maskinen
6. HVA SKJER NÅ?

Du får svar innen 14 dager hvis positiv resultat

HELSSTASJON for ungdom

selvtest klamydia og gonoré
for deg som har..

Penis

1. Åpne pakken
2. Fyll prøvetrøst med 1-2 ml
3. Sett prøvetrøst i analysesettet
4. VENT
5. Sett analysesettet i maskinen
6. HVA SKJER NÅ?

Du får svar innen 14 dager hvis positiv resultat

HELSSTASJON for ungdom

selvtest klamydia og gonoré
for deg som har..

Vagina

1. Åpne pakken
2. Fyll prøvetrøst med 1-2 ml
3. Sett prøvetrøst i analysesettet
4. VENT
5. Sett analysesettet i maskinen
6. HVA SKJER NÅ?

Du får svar innen 14 dager hvis positiv resultat

HELSSTASJON for ungdom



Selvtesting

Stavanger kommune
Helsestasjon for ungdom

ER ALT BARE KRØLL?

VI VIL GJERNE HELPE

Mer info?

bekymra deppa ensom familie forbanna
forelska følelser gravid identitet kjæreste
klær konsentrasjon kropp lei mat mobbing
nedstemt overgrep prevensjon redd rus
selvfølelse selvtilitt sex sint sliten sorg
stressa søvn tanker tilitt trist trygg
veiledning venner ..og mye, mye mer

VI ER HER FOR DEG.

Mer info?

Stavanger kommune
Helsestasjon for ungdom

Stavanger kommune

Gratis tilbud for ungdom 16 til 20 år + alle vgs-elever i Stavanger

Drop-in til helsestasjon
mandag, onsdag, torsdag
kl. 13.00-17.00

Selvtest klamydia/gonoré

Kontakt oss på helsestasjon.no eller på telefon: +47 900 93 544

Arne Røttedalsgate 12, 4.etasje

Helsestasjon for ungdom

Stavanger kommune

Gratis tilbud for ungdom 16 til 20 år + alle vgs-elever i Stavanger

Drop-in til helsestasjon
mandag, onsdag, torsdag
kl. 13.00-17.00

Selvtest klamydia/gonoré

Kontakt oss på helsestasjon.no eller på telefon: +47 900 93 544

Arne Røttedalsgate 12, 4.etasje

Helsestasjon for ungdom

Kommunikasjon



Ingeborg Stangeland er helsesykepleier på Helsestasjon for ungdom i Stavanger. Sammen med Ingvald Vagle Sundby fra Helsestasjon for ungdom i Sandnes advarer hun ungdom og unge voksne mot gonorré.
JARLE AASLAND

Bekymret for spredning av farlig kjønnssykdom blant ungdom:

– Har inntrykk av at de ikke kjenner til den

Ungdom og unge voksne er på europatoppen på den lite imponerende statistikken «dårligst til å bruke kondom». Det bekymrer helsesykepleierne – som ser en sterk økning i gonorré-smitte.

Christine Andersen Johnsen
christi.n.johnsen@aftenbladet.no

– Dette er en sykdom som vi ikke tidligere har sett i så stor grad blant unge, men vi ser nå en sterk økning, sier Ingeborg Stangeland, helsesykepleier på helsestasjon for ungdom i Stavanger.

Aftenbladet møter henne og Ingvald Vagle Sundby fra helsestasjon for ungdom i Sandnes i lokalene til Helsestasjon for ungdom i Stavanger.

Sandnes og Stavanger er det mulighet for å ta selvtest på gonorré/klamydia. Det betyr at ungdom kan gå inn og teste seg uten å måtte snakke med helsepersonellet på helsestasjon for ungdom.

Det tenker vi senker terskelen litt for å teste seg, sier Stangeland.

Hun har inntrykk av at ungdommene ikke kjenner til denne sykdommen noe særlig.

Bare de tre første månedene i 2023 har det vært flere tilfeller av gonorré enn det var i hele 2022. Dette gjelder både nasjonalt og lokalt for Rogaland.

Gonorré er en sykdom som smittes via bakterier kalt gonokokker, og er svært smittsom – ved all seksuell kontakt.

50-70 prosent smittesjanse

Dersom man har samleie én gang med en smittet person, er det 50-70 prosent sjanse for smitte.

Det er langt mer smittsomt enn for eksempel klamydia, hvor smittefaren er omtrent 10 prosent.

Gonokokker utvikler også raskt resistens mot antibiotika.

– Vi vil ikke komme dit at det ikke er behandling som virker. Det er derfor veldig viktig å hindre utbredelse.

– Det er kanskje opplagt, men dere må få spørsmålet: hvordan forebygger man dette?

– Kondom, svarer de i kor.

– En god regel er å alltid teste seg ved partnerbytte. Det beskytter godt, og man får tak i det gratis på neti, helsestasjon for ungdom eller hos helsesykepleier på skolen. Man kan hente det uten å snakke med helsesykepleier, sier Vagle Sundby, og legger til:

– Det er noen år siden forrige kondom-kampanje. Kanskje man burde hatt en ny en, for vi er fremdeles ekstremt dårlige til å bruke kondom i Norge.

De påpeker at ungdom og unge voksne Norge er i Europa.

toppen på en lite imponerende statistikk: de dårligste til å bruke kondom.

Jeg opplever at det er litt ulike grunner til at folk ikke bruker det. Noen sier det viser at man ikke stoler på partneren sin, eller at det oppstår klein stemning om man tar frem kondomet. Andre

tenker nok at det er uansett enkelt å få behandling for klamydia og at det dermed ikke er så farlig, sier Stangeland.



Inne på et toalett på helsestasjon for ungdom i Stavanger har de gjort i stand en stasjon for selvtest for klamydia og gonorré. På veggen henger instruksjonene.
JARLE AASLAND

– Mange vet nok ikke at gonorré både er mer smittsomt og langt mer omfattende å behandle enn klamydia, påpeker Vagle Sundby.

Ved klamydiasmitte må man gå på en sju dager lang antibiotikakur for å kvitte seg med sykdommen. Ved gonorré er behandlingen langt mer komplisert: – Behandlingen gis som en engangsdose på sykehuset i form av en sprøyte, så må man inn og ta en kontrollprøve etter tre uker for å se at behandlingen har virket, sier Vagle Sundby.

Sykdommen går ikke bort av seg selv uten behandling.

Man bør altså avstå fra seksuell samvær i minimum tre uker. Ved smittesporing gjelder det samme ved gonorré som ved klamydia.

– Man må kontakte alle man har ubeskyttet sex med de siste seks månedene. Det kan man gjøre selv, eller man kan be helsepersonell på helsestasjonen om å gjøre det anonymt, sier Stangeland.

Mens gonorré tidligere spredte seg i størst grad i spesielle miljøer, ser helsepersonellet nå at det sprer seg blant alle – og økningen er spesielt stor blant heterofile unge kvinner.

Ifølge Stangeland og Vagle Sundby sprer nå smitten seg til ungdom nede i 16-17-årsalderen.

– Omtrent halvparten av kvinner med gonorré får ikke symptomer. Mange kan derfor ha sykdommen uten å vite om det, og det kan få store konsekvenser, sier Stangeland.

Dersom man går med ubehandlet gonorré har man økt risiko for infertilitet. Blant menn er det dessuten svært vanlig å få plagsomme symptomer ved gonorré.

– Menn får symptomer som smerter i testidene og gulgrønn utflod fra penis. Kvinner som får symptomer opplever også smerter og utflod, men det kan også oppstå uregelmessige menstruasjonsblødninger, forteller Stangeland.

– Og hvem bør teste seg for dette?

– Allesom har hatt ubeskyttet sex med en ny partner bør teste seg, sier Vagle Sundby.

Både testen og behandlingen er gratis, og kan tas på helsestasjon for ungdom (se *fråfåddes*). Studenter som er, for eksempel, til å

Testing i Stavanger

Helsestasjon for ungdom er et gratis tilbud for ungdom fra 16 til og med 20 år som bor i Stavanger, og alle elever i videregående skole i Stavanger. De holder til i Arne Rettedals gate 12, 4. etasje.

• Åpningstid drop-in til helsesykepleier:

Måndag: 13.00-17.00
Onsdag: 13.00-17.00
Torsdag: 13.00-17.00

• Åpent for selvtest (klamydia/gonorré):

Måndag: Fredag 08-15.

• Testing for dem over 20 år:

1. Hos fastlegen din 2. Dersom du går på UIS er det 4 steder hvor du finner gratis tester:

Campus Ullandhaug, SIS sportssenter, BI Stavanger og VID Stavanger. Les mer om tilbudet på selvtesting kjønnsykdommer – Min SIS 3. Poliklinikk for seksuelt overførbare infeksjoner ved Stavanger universitetssykehus. Du trenger ikke henvisning fra lege, men du må bestille time på telefon 91 58 02 41. Poliklinikk for seksuelt overførbare infeksjoner – Helse Stavanger (helse-stavanger.no) 4. Dersom du er elev ved en av de videregående skolene i Stavanger kan du ta en selvtest i lokalene til Helsestasjon for ungdom Stavanger kommune.

Testing i Sandnes

Helsestasjon for ungdom i Sandnes holder til i Julie Egegg 6, 4. etasje, og har følgende åpningstider:

• Drop-in tirsdag og torsdag fra kl. 12.30-16.30.

• Helsestasjon for gutter er onsdag fra klokken 12.30-15.30.

Helsestasjonen har selvtest hvor de kan komme innom og teste seg for klamydia og gonorré uten å snakke med helsepersonell. Tilbudet i seksuell helse gjelder for alderen 16-24 år. For fysisk og psykisk helse er tilbudet fra 16-20 år.

benytte disse, kan teste seg via SIS. Man kan også teste seg hos fastlegen eller på poliklinikk for seksuelt overførbare infeksjoner på SIS.

I forbindelse med at russettiden startet forrige uke, – Dette handler ikke bare om russettiden, for det gjelder all ungdom og voksne. Men vi tenker jo litt ekstra på russettiden, slik vi vil tenke på studentene i fadderuken til høsten. Det er en økt risiko for en gruppe som fester mye og i større grad har ubeskyttet sex. Så vi vil komme med en sterk oppfordring om å bruke kondom, og ta kontakt med oss på helsestasjon for ungdom hvis man ønsker mer informasjon, sier Vagle Sundby.

Foreløpige resultater

Prosjektet ble ferdigstilt våren 2023 ved at siste tiltak kom på plass i begynnelsen av juni. Det er tidlig å komme med målinger av resultat, men vi ser antydning til lovende resultater:

Flere tester seg for SOI og det er færre feil i prøvene. Andre kommuner har tatt kontakt og ønsker å bruke det samme materiellet for selvtesting.

Digitalisering av dialog med brukerne gjennom HelseNorge er bedre for ungdom, senker terskler og gjør det lettere å formidle prøvesvar.

Ressursbesparelse blant ansatte knyttet til både drop-in timer og håndtering av selvtest-prøver, og ved at vi har materiell som kan gjenbrukes i kommunikasjon.

En bedre tjeneste for ungdom ved et vennligere venterom og mer forutsigbar tjeneste. De føler seg bedre ivaretatt, og kommer til rett kompetanse. Det nye venterommet skaper bedre trivsel også blant våre ansatte.

Økt kompetanse og mer fremoverlent HFU. Vi ønsker å se brukernes perspektiv og vi har “forbedringsbrillene” på.

60%

**økning i antall
selvtester* tatt
klamydia og gonoré
ved HFU i parallel med
færre feil og alle får
svar på HelseNorge**

* mai 2023 vs mai 2022

Om prosjektet

Du leser nå oppsummering fra et prosjekt som har som mål å forbedre opplevelsen av Helsestasjonen for Ungdom (HFU) i Stavanger. Prosjektet er et samarbeidsprosjekt mellom Stavanger kommune og Smartbyen, og har vært gjennomført i løpet av 2022 og våren 2023.

Leveransen er delt i fire:

Del 1 er en introduksjon for prosjektet og forprosjektet

Del 2 er oppsummering og visualisering av dagens brukerreise for Helsestasjon for ungdom.

Del 3 inneholder fremtidens brukerreiser og scenarier for brukere av helsestasjonen.

Del 4 presenterer fire tiltakspakker for hvordan anbefalingene kan settes ut i livet, med særlig fokus på hvordan man legger til rette for tilbakemelding og samskaping med ungdommer.

Fra Helsestasjonen

- Sonja Haslerud
- Ingeborg Stangeland
- Helle Baardsgaard

Fra Smartbyen

- Ingjerd Jevnaker Straand
- Erik Lerdahl
- Camilla Torvik Tønne

Fra Comte Bureau

- Lene Haus
- Tonje Vidringstad

Introduksjon

Vi ønsker å forbedre det første møtet mellom ungdom og tjeneste! I tillegg ønsker vi at ungdommene som venter på å komme inn på HfU, får muligheten til å gi oss kort informasjon om hva de ønsker hjelp til, slik at vi lettere kan “sluse” dem inn til riktig fagperson hos oss. Dette både av hensyn til brukeren, men også for å nytte våre ressurser på best mulig måte.

Bakgrunn for prosjektet

Et lite utdrag fra innovasjonssøknaden:

Vi mangler et system for å ta imot brukerne våre på HfU's venterom. Helsepersonell må spørre alle som sitter på venterommet om de har timeavtale, er på drop-in, og om hvem som er først i køen. Dette er ugreit i forhold til personvern hensyn, det kan føles utrygt, utleverende og uforutsigbart for ungdommen. I tillegg er det ressurskrevende da ansatte må gå ut med jevne mellomrom for å spørre/se om nye ungdommer har satt seg i "kø". Alle de ulike ansatte spør samme spørsmål når de kommer ut på venterommet, noe som gir et rotete og dårlig førsteinntrykk av helsestasjonen.

På venterommet henger det skriftlig informasjon og plakater på veggene, samt en liten skjerm med informasjon om tilbudet vårt (åpningstider osv). Selve rommet bærer preg av at det tidligere har vært en resepsjonist i tilknytning til dette (som ikke lenger finnes). I tillegg har andre avdelinger (ved Ungdom og fritid), registreringsmaskin på venterommet utenfor helsestasjonen. Mange ungdommer blir forvirret av denne maskinen og forsøker å registrere seg på den, til tross for at det står en lapp på denne om at Helsestasjon for ungdom sine brukere ikke skal registrere seg her.

I dette prosjektet ønsket Stavanger kommune å:

- 1.** Forbedre brukeropplevelsen/-reisen for ungdom som oppsøker Helsestasjon for ungdom
- 2.** Senke terskelen for å oppsøke hjelp
- 3.** Legge til rette for brukermedvirkning i det kontinuerlige arbeidet med å forbedre tjenestetilbudet
- 4.** Effektivisere ressursbruk og få bedre bruk av bemanningen vår.

Hva er tjenstedesign?



I dette prosjektet har vi brukt en tjenstedesigntilnærming. Det handler om å designe systemer og prosesser med mål om å gi helhetlige opplevelser til brukerne. Vi setter brukernes behov i sentrum, og designer forløp (brukerreiser) med ulike møtepunkter som gir gode, helhetlige opplevelser til brukerne.

For å forstå helsestasjonen som tjeneste må vi se både på de romlige og **fysiske løsningene, tjenestene som tilbys**, og hvordan helsestasjonen og kommunen **organiserer** seg for å tilby disse.

I dette prosjektet har vi særlig sett på tjenestetilbudet til ungdom, samt universelle fysiske tiltak – siden helsestasjonen flytter, først inn i midlertidige lokaler, senere i nye og mer permanente lokaler. Vi anbefaler at videreutviklingen av helsestasjonen gjøres i tett samarbeid med ansatte, for slik å få med seg organisasjonen på endringene som skal skje.

Hva er Helsestasjon for Ungdom (HFU)?

Helsestasjon for ungdom er et gratis lavterskeltilbud for ungdom mellom 16-20 år. Tilbudet er en del av kommunens førstelinjetjeneste og det trengs ingen henvisning. Tilgjengelighet for målgruppen er viktig, og HFU har drop-in, tilbud på skolen på dagtid, HFU etter skoletid og «åpen dør».

Ungdom oppsøker HFU med spørsmål særlig knyttet til:

- **Seksuell helse:** prevensjon, graviditet, seksualitet, seksuelt overførbare infeksjoner m.
- **Psykisk helse:** depresjon, angst, stress, selvmordstanker, ensomhet, problemer hjemme eller med venner/kjæreste, skolefravær, søvn, rus, voldtekt.

HFU driver helsefremmende og forebyggende arbeid med fokus på tidlig innsats. Helsestasjon for ungdom skal ha særlig fokus på å:

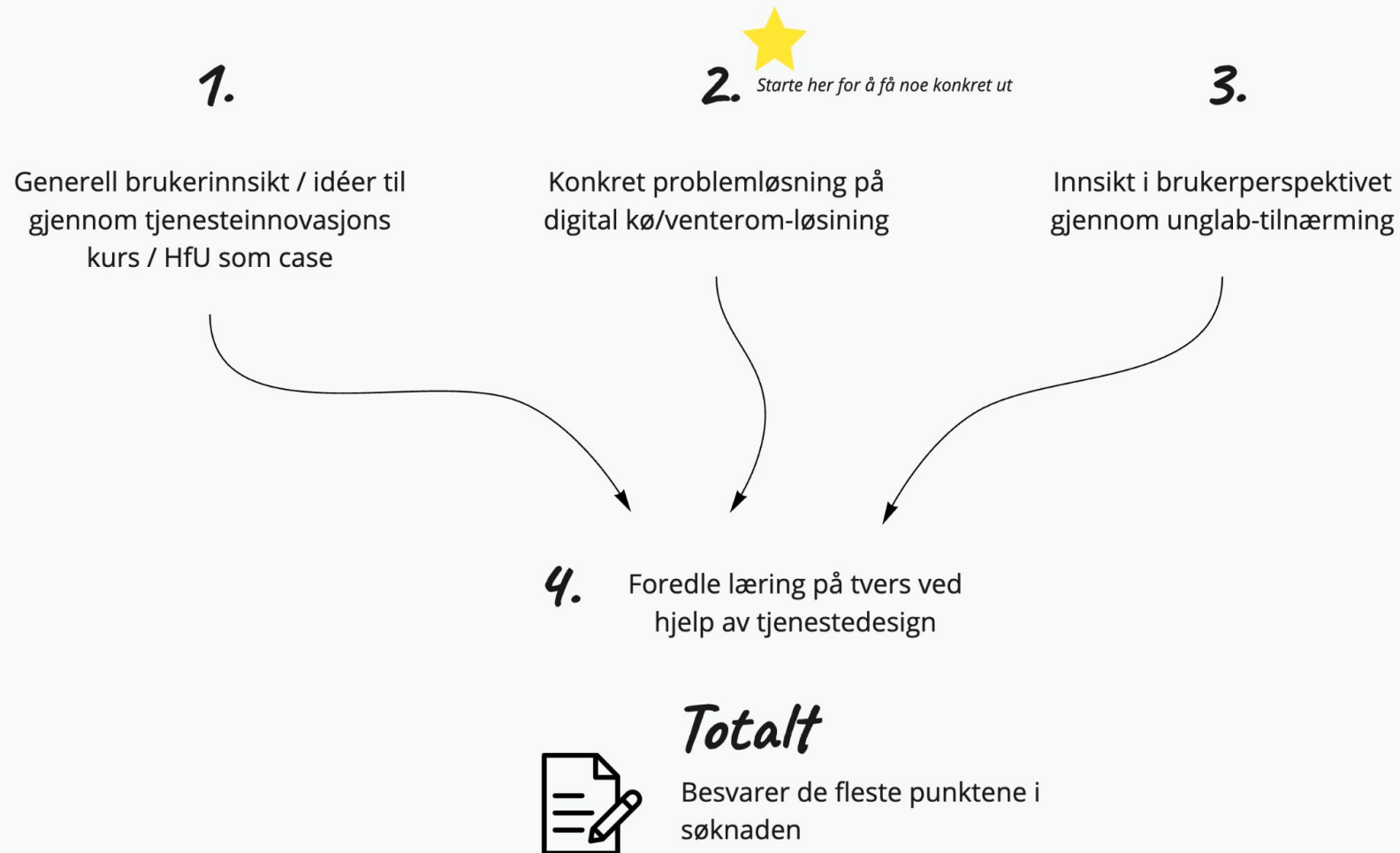
- Fremme trivsel og mestring
- Forebygge uønskede svangerskap
- Forebygge og behandle seksuelt overførbare infeksjoner
- Forebygge og avdekke psykiske plager og lidelser (Nasjonale faglige retningslinjer for helsestasjons- og skolehelsetjenesten)

Prosjektforløp og aktiviteter

Prosjektet har hatt flere steg, og har samlet sett vært en ny og innovativ måte å jobbe på. Vi har ikke jobbet lineært!



Fra prosess: Tidlig inndeling i delprosjekt, ta ut lavthengende frukt først



Lærdommer fra prosjektet og prosessen

Hva var viktig for å lykkes?

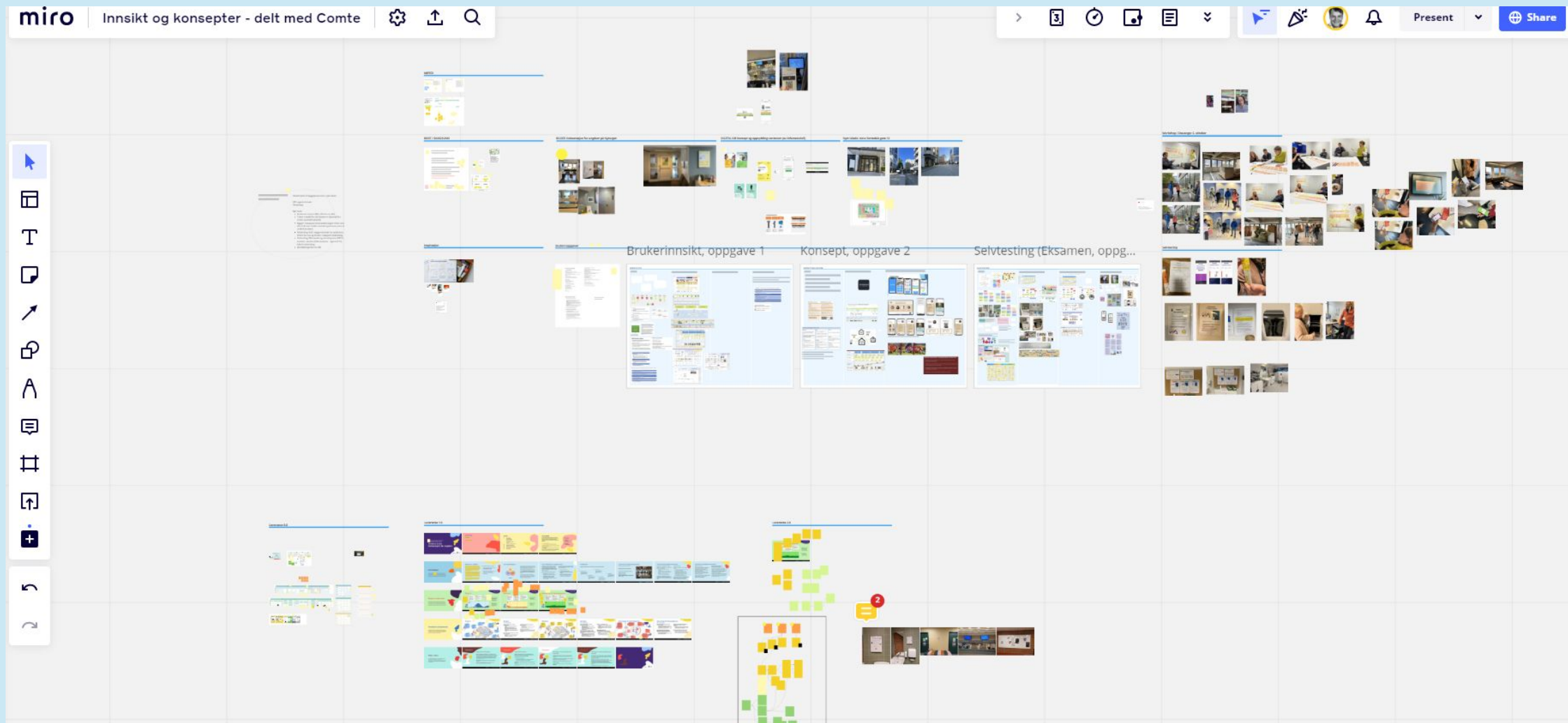
- Kompetanse (kompetansheving internt ved kurs UIS, bruk av rådgivere fra smartby, profesjonelle tjenstedesignere fra comte)
- Brukerinnsikt: Se tjenesten utenfra
- Mulighet til å jobbe smidig, ikke alt må være planlagt på forhånd, kunne respondere på læring og iterere underveis. I dette prosjektet har vi hatt mange iterasjoner bl.a. på materiellet vi har laget.
- Jobbe etter streng prioritering (gjøre det vi MÅ ha først, feks køsystem).
- Våge å teste ut, gå igang, selv det kunne virke litt uoverkommelig
- Ikke bare spør brukerne etter idéer, men let etter smertepunkter og muligheter

“Det er krevende å drive med innovasjon og forbedring ved siden av daglig drift. Vi hadde også begrenset med midler. Ved hjelp ressurser fra Smartby og hjelp av kurs ved UIS fikk vi det til likevel”

Arbeid underveis



Deling underveis i miro, teams, google drive m.m.



Lærdommer fra prosjektet og prosessen

Kompetanse hos oppdragsgiver som gevinst

Gevinst med at oppdragsgiver selv tar et større kurs i tjenesteinnovasjon og design:

- De får et annet tankesett (ser behov og muligheter)
- Realisme med prosjektet - tjenstedesign er tett på begrensninger og muligheter, fra behov til løsning
- De tenker mer kontinuerlig forbedring
- Det er lettere å få implementert løsninger

I tradisjonelle tjenstedesign-prosjekter får ikke oppdragsgiver nok forståelse for tjenstedesign som tankesett og prosess, slik at de kan delta mer aktivt og likestilt

Spredning som gevinst

Spredning gevinst med å ha “en pilot” i Stavanger kommune:

- Et case som mange kan engasjere seg i og går rett inn i samfunnsoppdraget
- Får visualisert og kommunisert hvordan tjenstedesign kan gi gevinst i kommunen
- Enkel og god kommunikasjon inspirerer og senker terskelen for at andre tar sjansen og bruker tjenstedesign tenkning
- Interne ambassadører for tjenstedesign

Det blir pilot som kan brukes som kilde til spredning av tjenstedesign i kommunen, både ift til tenkning, praksis og synliggjøring av prosess og gevinst

Lærdommer fra prosjektet og prosessen

Metodikk som gir gevinst

Gevinst: Trekke mange aktører inn i prosjektet, fra andre bransjer, gir en bredde i både innsikt- og løsningsmaterialet. Et prosjekt med bare oppdragsgiver og designere ville gitt en smalere inngang og mindre materiale.

Design på komplekse problemstillinger styrkes gjennom bred og tverrfaglig samskaping ift både innsiktsinnhenting og løsning

Behov for å utvelge, visualisere, kvalitetssikre og løfte videre resultater fra kurs - i kjerneteam med spesialister innen tjenestedesign

Enklere å innføre endringer som gir gevinster ved skifte av lokasjon

Det er tyngre å få til endringer i et eksisterende lokale med en etablert praksis. Når man skifter lokaler, ligger det en unik mulighet til å endre praksis og innføre nye løsninger. Tjenestedesign kompetanse hos oppdragsgiver gjør at de blir enda mer åpne for endringer, det blir en dobbel effekt.

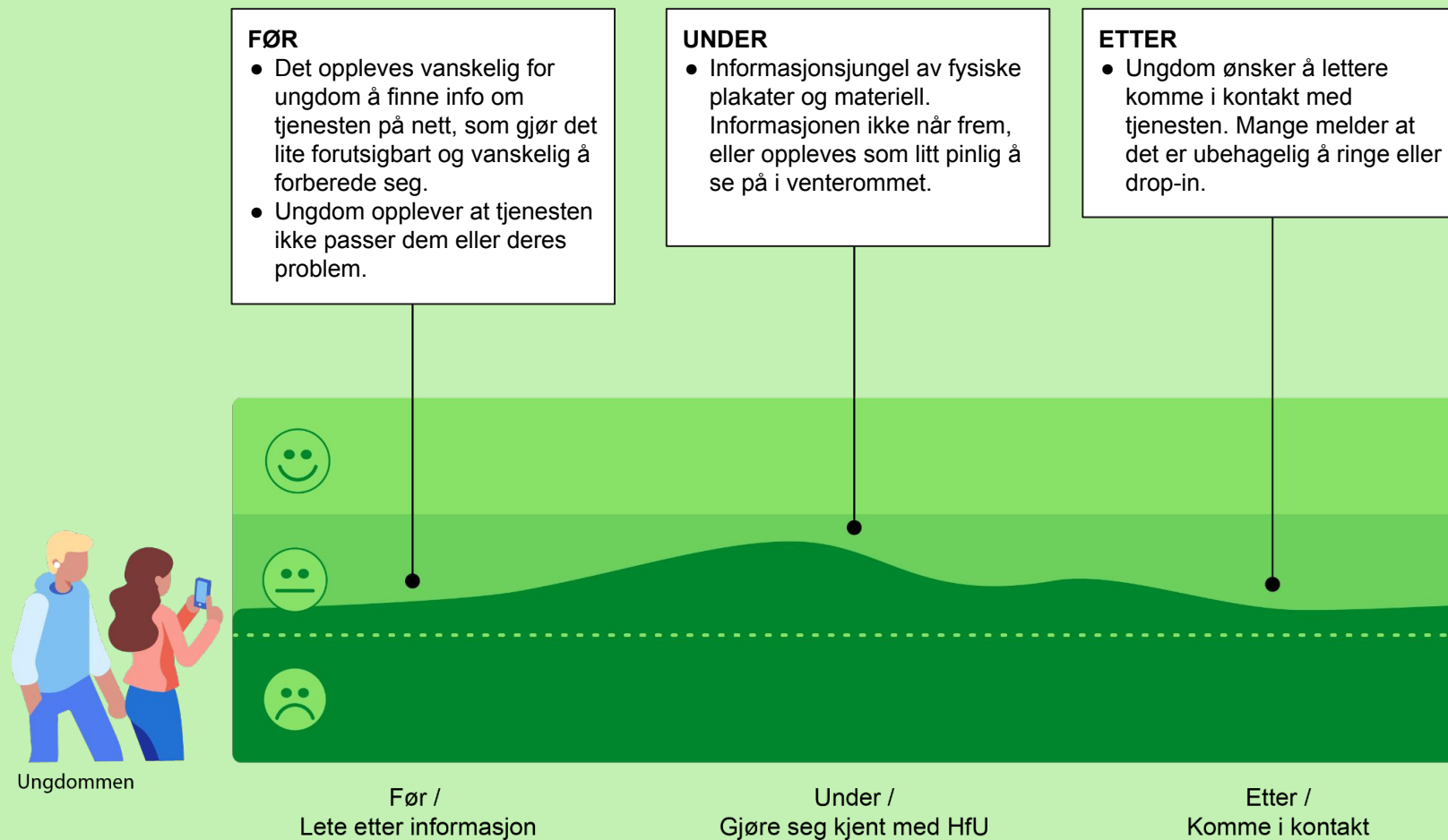
I nye lokaler, som er litt uferdige, kan man lettere teste ut prototyper og kjøre piloter. Man kan designe lokaler som gir mulighet for raskt å endre praksis. Det er en mulighet som burde utnyttes

Dagens brukerreiser

Basert på innsikt samlet inn i prosjektet, både fra studentene på UiS og gjennom egen-observasjon har tjenstedesignerne utviklet tjenestereiser for dagens tjenestetilbud på HFU. Tjenestereisene viser opplevelsen fra brukernes perspektiv før-under-etter interaksjon med tjenesten.



Kjennskap til helsestasjonen



“Jeg tenker at dette stedet bare er et sted for å få hjelp med seksuelle ting.

“Det er ganske mange som ikke vet at HFU finnes.

Dagens smertepunkter - Kjennskap til HfU



Bruker:

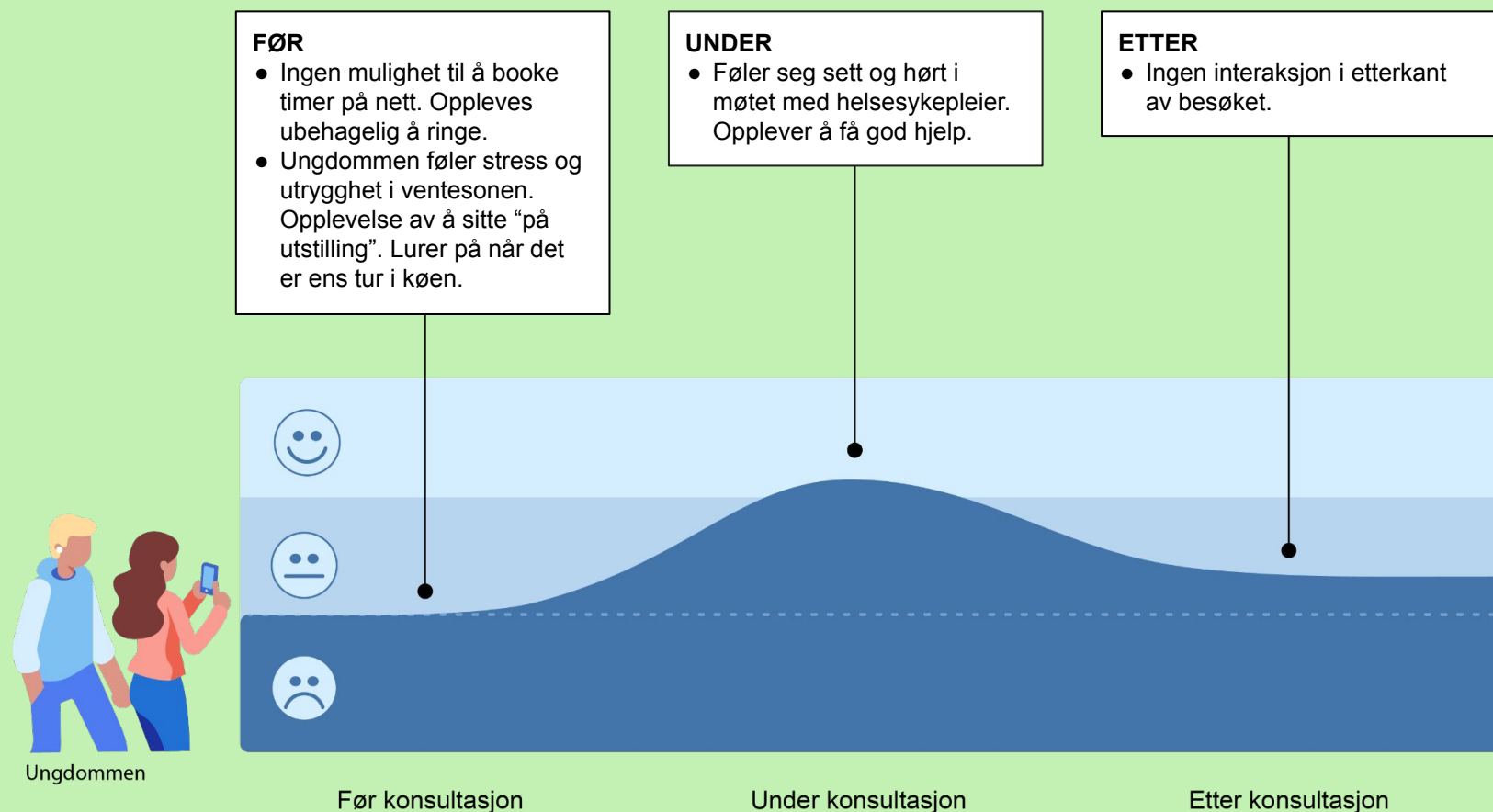
- Ungdom opplever det lite forutsigbart og vanskelig å forberede seg før oppmøte. Det oppleves vanskelig å finne tilstrekkelig informasjon på nett.
- Ungdom vet ikke om HFU eller hva de kan forvente der.
- I lokalet er det en plakatjungel som gjør det vanskelig å få oversikt.



Ansatte:

- Ansatte er usikre på om de når ut til målgruppen. Det er usikkerhet rundt hva som er *riktig informasjon*, tone og form og hva som er *riktig tid* til å kommunisere dette.
- Uvisshet rundt hvordan ansatte kan få kritisk tilbakemelding. Det mangler en arena for medvirkning og tilbakemelding fra brukerne og ikke-brukerne.
 - *Er de bare fornøyde?*

Drop in og venteromsopplevelse



“Det bør være noen jeg kjenner litt, har connection med, har tillit til og som er interessert...

“Dumt når jeg bor langt unna. Kan ikke bare komme tilbake senere...

Dagens smertepunkter - Drop in og venterom



Bruker:

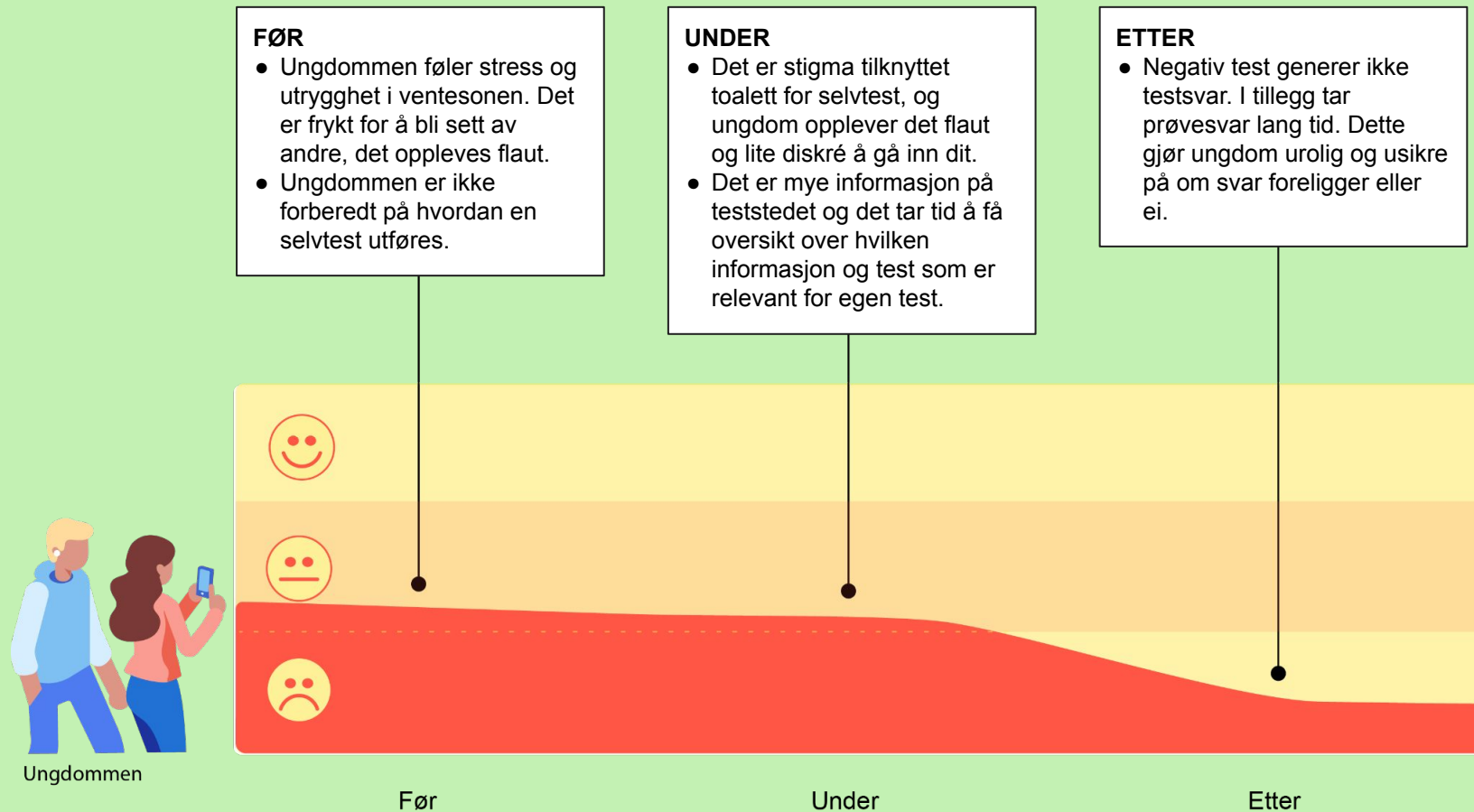
- Ungdommen føler stress og utrygghet i ventesonen. Opplevelse av å sitte “på utstilling”. Lurer på når det er ens tur i køen.
- Ungdom etterlyser et annet kontaktpunkt med HfU. Ringing og drop-in oppleves noe skummelt.



Ansatte:

- Ansatte bruker mye tid på å sjekke venterommet.
- Det er usikkert om man har tid til å ta inn en ny bruker, fordi man ikke vet hvilken type konsultasjon det dreier seg om.

Selvtest



“Jeg kvier meg til å gå på do på “klamydiarommet”

“Stress om det er kjente på venterommet...

Dagens smertepunkter - Selvtest



Bruker:

- Det oppleves ubehagelig å gå inn på toalettet, som på folkemunne kalles “*klamydiadoen*”. Toalettet er eksponert for andre ventende.
- Utførelse av test er lite intuitivt. Det er overveldende mye informasjon på veggene.
- Får ikke svar ved negativ test



Ansatte:

- Feiltester, men ikke dokumentert.
- Henting av prøve/standby når vakter henter prøvene
- Mye ressursbruk knyttet til håndtering av prøver. Særlig for helsesekretær

Fremtidens brukerreiser

I fremtidens brukerreiser er målgruppen godt kjent med spennet i helsestasjonens tilbud og tjenestene oppleves lett tilgjengelige og som “lavterskel”. Et møte med tjenesten og stasjonen oppleves uanstrengt og selvfølgelig når behov oppstår.



Kjennskap til helsestasjonen



Kjennskap til helsestasjonen

Våre anbefalinger

Samle all statisk informasjon på ett sted, på kommunens nettside

- Gjøre det enkelt å forberede seg digitalt. Gi informasjon om hvem jobber der, hva som tilbys, men også bilder av hvor du skal etc.
- Fjerne barrierer og senke terskel for å ta kontakt.

Bruke SoMe-flater som kommunikasjon til målgruppen rundt hvem dere er og hva dere jobber med, fremfor praktisk eller klinisk info

- Henvise til "statisk informasjon".
- Senke terskel hos ansatte til å publisere innlegg.
- Lage en mal/plan for dette.

Etablere og koordinere flere møtepunkter med andre tjenester som jobber med samme målgruppe

- Systematisere hvordan man kommuniserer HFU.
- Bruke nettverket til å identifisere enda tydeligere hva som er barrierer for å oppsøke.

Bruke helsesykepleierne aktivt ute på skolene

- Invitere inn i undervisning i relevante fag.
- Lage små filmsnutter, som kan være infomateriell lokalt, men også nyttig materiale til nett SoMe.

Drop in og venteromsopplevelse



Drop in

Våre anbefalinger

Venterommet møbleres som et trygt og avslappende sted

- Følelse av oversikt, men ikke av å være på utstilling.
- Møblering vender i ulike retninger.
- Bakgrunnen for besøket skal ikke synes for andre. Du venter der alle venter, ikke egne ventesoner.
- Skjermet inngang til venterommet, f.eks. med spiler eller glass - så ikke alle øyne rettes ved ankomst.

Endre fremtoning fra problemfokus til livsmestring og "vi er der for deg".

- Fjerne fysiske brosjyrer og plakater fra vegg- og bordflater.
- Synliggjøre hvor informasjon finnes digitalt.
- "Det er vi som jobber her!"

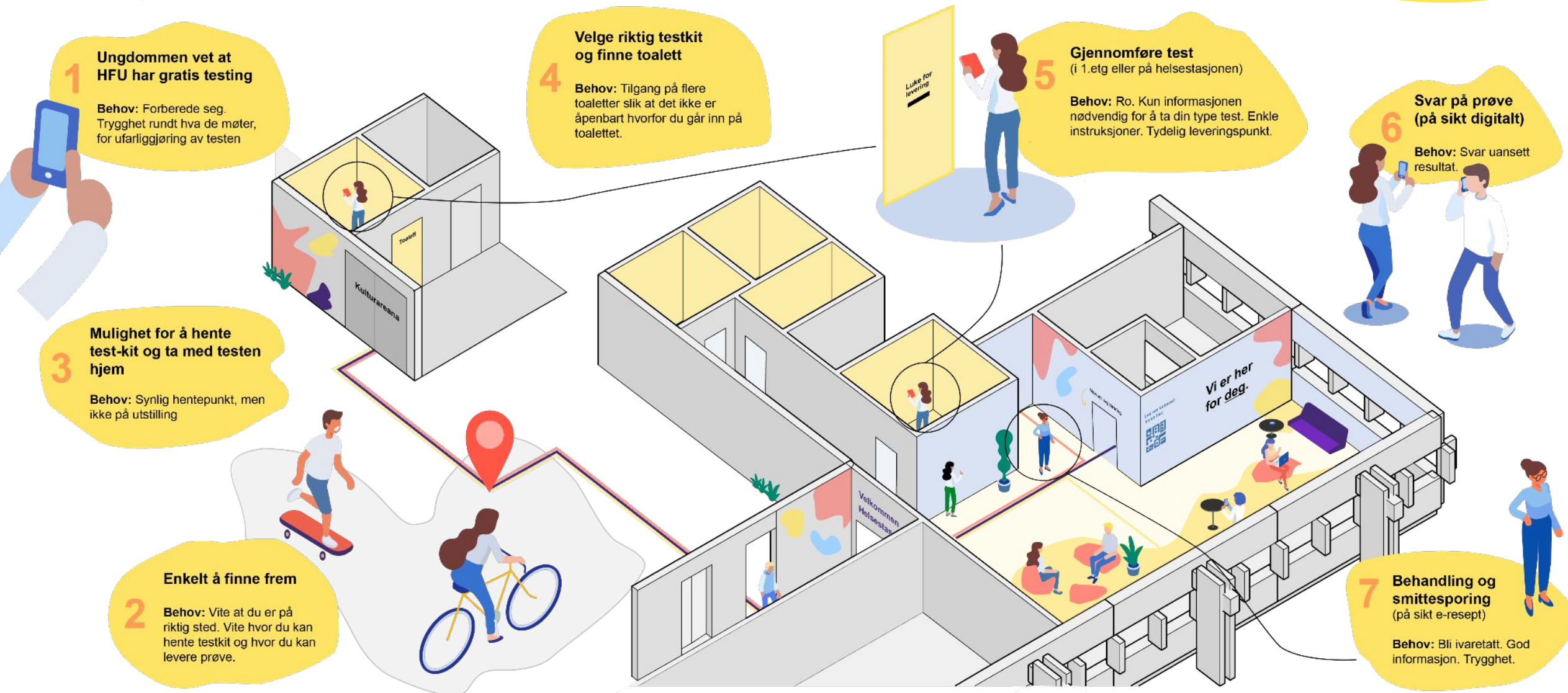
Tydelig wayfind ved ankomst, alltid lede deg videre til neste steg

- Tydelig hva du er forventet å gjøre, hvor du skal sitte/gå/melde deg.
- Lave skuldre. Vi kommer ut og henter deg.

Køsystemet gir deg neste steg

"Velkommen til oss. Du er nr.3. Sett deg ned og slapp av. Vi henter deg straks det er din tur. Nå er det ca. X min ventetid".

Selvtest



Selvtest

Våre anbefalinger

Lage et intuitivt testkit som ivaretar informasjon i alle steg

- Utsiden utformet "diskré" og pen, men det er enkelt å velge riktig kit.
- Innside inneholder kun informasjonen nødvendig for å utføre og levere test.
- Utplasseres inne på toaletter, utenfor ved inngang, på skoler.

Flytte informasjonen fra veggflater og fysisk i lokalet til digitale flater og innside av kit. Alle trenger ikke motta all informasjon, kun nødvendig informasjon.

- Gjøre det enkelt å forberede seg digitalt, både hvordan test gjøres, men også bilder av hvor du skal gjennomføre den etc.
- Fjerne barrierer: Hvordan gjøre test, prosessen, ventetid etc., ofte stilte spørsmål.

Alltid svar, uansett utfall av test

- Digitalt prøvesvar. Heller ringe de som ikke har åpnet svar.
- Mulighet for å sjekke svar selv på helsenor.no eller tilsvarende. Ikke la ansatte ha ansvar for å følge opp alle.

Tilgjengeliggjøre testene, flere utplasseringssteder og flere leveringssteder

- Åpne opp for å ta med seg kit hjem og levere senere.
- Etablere flere dropsteder, benytte andre tjenester (eks. utekontakt) for å bistå med innsamling/innlevering av tester til HFU.

Veien videre

Vi har utviklet fire tiltakspakker for å implementere fremtidens brukerreiser ved Helsestasjon for ungdom. Ved å la organisasjonen være med på å utvikle og teste tiltak og konsepter i de midlertidige, kan man skape økt eierskap og engasjement rundt endringene.



Tiltakspakke 1

Digital forberedelsespakke

Formål: HFU-besøket starter allerede før du er på stasjonen. HFU kan samle og digitalisere informasjon, og porsjonere dette ut i de ulike stegene i brukerreisen. Slik får du informasjonen du trenger, ikke mer. Ved å samle "statisk informasjon" på ett sted på kommunens nettside kan man rydde opp og frigjøre ressurser. Informasjonen bør gjøres søkbar, slik at det er enkelt å navigere etter behov.

Samarbeidspartner: Tett samarbeid med kommunikasjonsavdeling i kommunen.

Teste ut i nye, midlertidige lokaler: Flytte samtlige brosjyrer fra venterommet til behandlingsrommet og resten på nett.

Anbefaling: HFU på nett

Det er et mulighetsrom på SK nettsider. En kan være mye mer spesifikk på tjenestetilbudet (hva kan en gjøre på HFU - det drukner litt i praktisk informasjon og lenker ut) og forberede bruker på besøket med faktiske bilder fra HFU (senke barrierer). Muligens introdusere ett ekstra nivå for flere innganger inn til stoffet.



Stavanger
kommune

AA

Talende web

Nyheter

Kontakt

Min side

English

Ukraina

Q Sø

Menu

Hjem / Helse og omsorg / Helsestasjon for ungdom

Helsestasjon for ungdom

Oppdatert: 24.08.2022



KORT FORTALT

- Helsestasjon for ungdom er et gratis tilbud for ungdom fra 16 til og med 20 år, og alle elever i videregående skole.
- Du kan ta opp det du lurer på om kropp, tanker & følelser, venner & familie, kjæreste, sex & prevensjon.
- Drop-in mandag, onsdag og torsdag kl.13-17
- Kontakt oss ved spørsmål/timebestilling på helsenorge.no eller telefon 900 93 544

Velkommen til Helsestasjon for ungdom!



Vi tilbyr (på Drop-in):

Samtale med helsesykepleier, kondomer, prevensjon, graviditetstest og klamydiatest

Selvtest (klamydia/gonoré):

Prøven tar du selv (enten urinprøve eller prøve fra vagina) på vårt toalett ved venterommet:

Mandag, onsdag og torsdag: 10.00-17.00

Tirsdag og fredag: 10.00-15.00

Du må alltid ha timeavtale for:

Innsetting og fjerning av spiral og P- stav, underlivsundersøkelse, vurdering av andre seksuelle helseplager

Hvem jobber på helsestasjon for ungdom

Hos oss møter du helsesykepleiere, leger, psykiatrisk sykepleier og psykologer. Vi har taushetsplikt.

Psykiatrisk sykepleier eller psykolog

Du kan bli henvist til psykiatrisk sykepleier eller psykolog etter samtale med helsesykepleier på helsestasjon for ungdom eller helsesykepleier i

Tiltakspakke 2

Selvforklarende testkit

Formål: Gi riktig informasjon til riktig tid, redusere feiltesting, rydde i informasjonsjungel. Åpne opp for å tilgjengeliggjøre testene utover kun HFU. Dette krever imidlertid en diskret emballasje.

Innhold: Særlig tre ting må løses:

- Hvordan velge riktig kit til deg?
- Intuitiv, visuell forklaring på hvordan prøvetaking gjennomføres.
- Innpakning som også fungerer som leveringspakke.

Minimumsversjon med kommunens konvolutt. På sikt maxversjon i egen emballasje.

Teste ut: Minimumsversjon med kommunens konvolutt. Fjerne plakater og postere fra toalett.

Tiltakspakke 3

Informasjon for å senke terskel for å bruke HFU

Formål: Identifisere barrierene, mytene og informasjonshullene for å redusere terskel for å ta kontakt. Utforme riktig informasjon og tiltak for målgruppen.

HFU-besøket starter allerede før du er på stasjonen. Samle all informasjon på ett sted, som del av kommunens plattformer.

Innhold: Første del av tilbakemeldingsfokuset handler om å identifisere barrierer for å oppsøke HFU, for deretter å tilpasse budskap og informasjon til dette.

Samarbeidspartner: Tett samarbeid med kommunikasjonsavdeling i kommunen.

Tiltakspakke 4

Utforming av venterom og første møte med HFU

Formål: Venterommet er en fysisk flate som må fylles med bevisst utvalgt og riktig innhold for å skape riktig atmosfære og trygghet i første møte med HFU. På en leken og fargerik måte kan man vise hvor du skal, hva du skal gjøre og hva som skal skje.

Innhold: Bruk informasjon som dekorativt element: Hvem jobber her-installasjon, dekorativt peg-board for utvalgt informasjon eller materiell, QR-koder som dekorativt element. Lage elementer for å ivareta informasjonbehovet, slik at det ikke er blir plakater og tilfeldige lapper. Skjermer brukes nyttig, utenom muligens en liten køskjerm. Ikke rullerende informasjon.

Samarbeidspartner: Gjøres sammen med ungdommene selv.

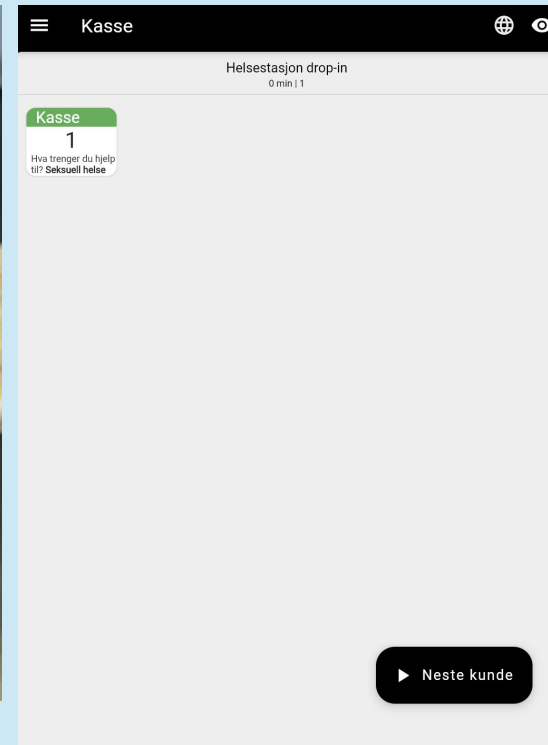
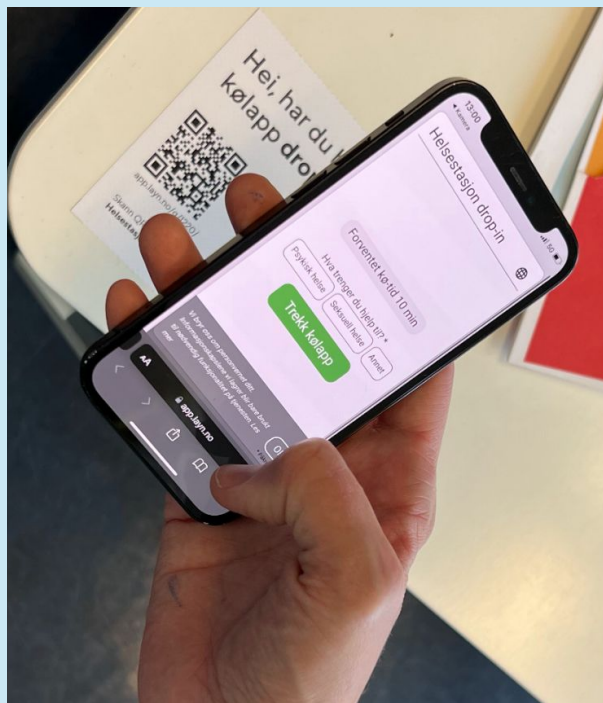
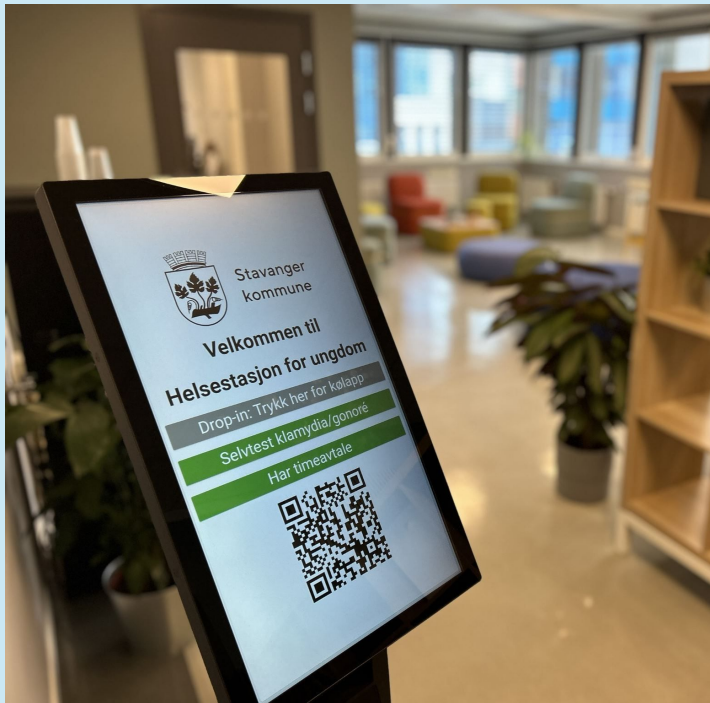
Flere bilder av løsning

"Dere har jo hørt på alt det vi sa!"

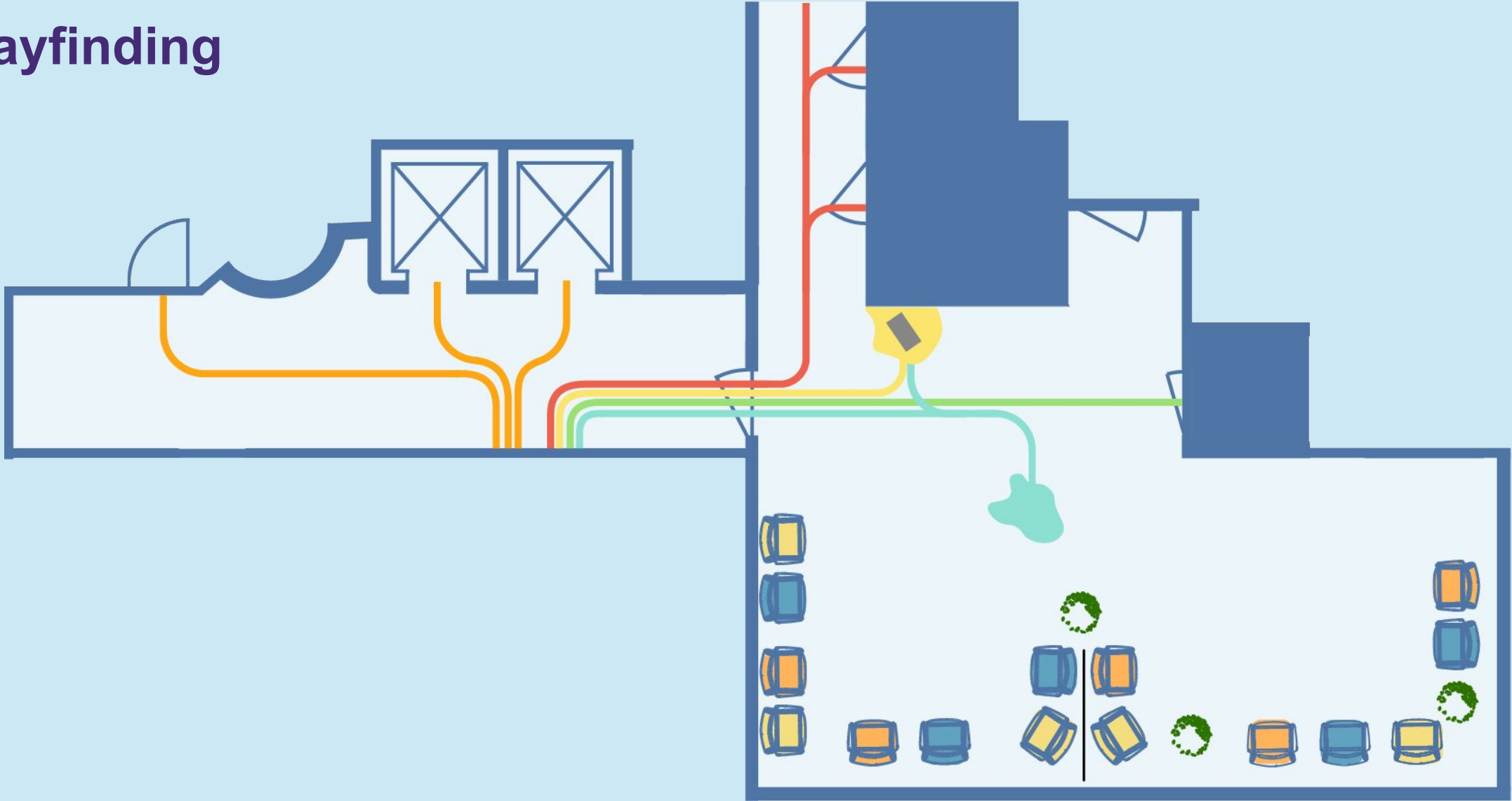
– Ungdom som kom på besøk i nye lokaler



Køsystemet



Wayfinding







Kjønnsnøytrale skilt



Selvtest - klamydia og gonoré

for deg som er under 21 eller elev i videregående skole

Sjekkliste for selvtest

31 Har du hatt ubeskyttet sex med ny partner for mindre enn 14 dager siden?
Ta en test i dag og en ny når det har gått 14 dager

Har du hatt ubeskyttet sex med:

1. personer som har byttet, kjøpt eller solgt sex det siste året, eller gjør dette selv?
2. menn som har sex med menn?
3. personer som bruker rusmidler i sprøyteform?
4. personer som bor eller har sex i et land utenfor Norge?
(unntak: Skandinavia, Vest-Europa, Canada, Australia og New Zealand)

NEI på alle: ta selvtest, gå videre til steg 1

JA på en eller flere: ta selvtest, men før du går videre til steg 1, les viktig informasjon på baksiden av arket.

Du får melding om prøvesvar på helsenorge.no innen 14 dager.

Om du ikke kan logge inn på helsenorge.no, kontakter vi deg via SMS ved **positivt prøvesvar**.

Viktig!

Dersom du har plager i underlivet og denne testen ikke viser sykdom

- ta kontakt med oss, fastlege eller Poliklinikk for SOI for vurdering av andre prøver!

Slik gjør du testen steg for steg:

1 Les instruksjonen for din test og følg forklaringen. Det er viktig at du tar testen på riktig måte.

2 Fyll ut:
Skriv tydelig med store bokstaver

Hvilken test har du tatt? (kryss av)
☐ Anus ☐ Penis ☐ Vagina

Navn:

Fødselsnummer:
(11 siffer)

Telefonnummer:

3 Legg dette skjemaet i konvolutten sammen med prøveglasset

4 Lim igjen konvolutten og legg den i luken på vegg





Takk for oss!

ComteBureau



**Stavanger
kommune**