



<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. TO TJENESTER – FELLES MÅLGRUPPE .....</b>	<b>4</b>
a. Målgrupper .....	4
b. Hovedmål .....	4
<b>3. KLARA KLOK .....</b>	<b>4</b>
3.1 Drift og personell .....	4
3.2 Lansering av ny webløsning .....	4
3.3 Samisk Klara Klok .....	5
3.4 Fagpanelet .....	5
3.5 Seminar .....	5
3.6 Rapport om selvskading .....	6
3.7 Statistikk for Klara Klok .....	6
3.7.1 Begrepsavklaring .....	6
3.7.2 Besøk .....	6
3.7.3 Mottatte og besvarte spørsmål .....	6
3.7.4 Sletteprosent .....	7
3.7.5 Alder-, kjønn- og fylkesfordeling .....	7
3.7.6 Bruken av tjenesten .....	7
<b>4. UNGHELSE .....</b>	<b>8</b>
4.1 Drift .....	8
4.2 Ny webløsning .....	8
4.3 Statistikk .....	8
<b>5. MARKEDSFØRING .....</b>	<b>8</b>
<b>6. MÅLOPPNÅELSE .....</b>	<b>8</b>
6.1 Delmål 2006 .....	9
6.2 Måloppnåelse 2006 .....	9
<b>7. ØKONOMI .....</b>	<b>9</b>
<b>8. VEIEN VIDERE .....</b>	<b>10</b>
<b>VEDLEGG 1: KLARA KLOKS FAGPANEL 2006 .....</b>	<b>11</b>
<b>VEDLEGG 2: HOVEDKATEGORIER OG UNDERKATEGORIER 2006 .....</b>	<b>12</b>

## 1. Innledning

UNG i Nordland, Nordland fylkeskommune, er driftsansvarlig for to helsenettjenester for ungdom og unge voksne, Klara Klok ([www.klara-klok.no](http://www.klara-klok.no)) og Unghelse ([www.unghelse.no](http://www.unghelse.no)). Klara Klok er en spørre-tjeneste og Unghelse er en helseportal. Begge tjenestene fungerer også som en informasjons-base.

Nettstedene fremstår som to selvstendige sider med ulikt innhold, men supplerer hverandre og danner sammen et helhetlig helsetilbud for målgruppen.

Klara Klok åpnet i mars 2000 som et tilbud til ungdom i Nordland fylke, men ble høsten 2002 lansert som et nasjonalt tilbud. Ungdom og unge voksne kan anonymt stille spørsmål i hovedkategoriene Helse, Forhold og familie, Rusmidler og Seksualitet. Spørsmålene besvares av et bredt sammensatt fagpanel innenfor en tidsfrist på én uke.

Spørsmål og svar publiseres på nettet og er tilgjengelig for både spørsmålsstilleren og andre brukere. Slik fungerer tjenesten også som en informasjonsbase for søk etter helseinformasjon.

Ungdomspolitisk sekretariat innehar konsesjon fra Datatilsynet for driften av nettstedet.

Unghelse gir en landsdekkende oversikt over ulike helsetilbud rettet mot ungdom og unge voksne.

Brukerne kan her finne fram til det nærmeste helsetilbudet som dekker deres behov.

Unghelse inneholder også annen informasjon som angår målgruppens helse, samt ulike spill og tester om dette temaet. I tillegg til å være en informasjonsbase for målgruppen, anses Unghelse å være en undervisningsressurs i det forebyggende helsearbeidet.

Begge tjenestene finansieres av Sosial- og helsedirektoratet. Klara Klok eies av Nordland fylkeskommune og Unghelse eies av Sosial- og helsedirektoratet.

Denne rapporten beskriver aktiviteten på og driften av de to nettstedene i 2006. For mer informasjon om bakgrunn og tidligere års drift, vises det til foregående årsrapporter og handlingsplaner.

## 2. To tjenester – felles målgruppe

Klara Klok og Unghelse retter seg mot samme målgrupper og har sammenfallende hovedmål.

### a. Målgrupper

Hovedmålgruppen er ungdom og unge voksne (i alder 10 – 30+) i Norge. Statlige institusjoner og andre som arbeider med temaet ungdom/unge voksne og helse, er også målgrupper for tjenestene.

### b. Hovedmål

*Å levere god helseinformasjon til målgruppen og bidra til økt tilgjengelighet av helseinformasjon.*

I dette ligger det blant annet at eksisterende informasjon må gjøres lettere tilgjengelig og tjenestenes faglige nivå skal opprettholdes og forsterkes. For å tilfredsstille brukernes og tjenestenes behov må nye nettløsninger utvikles.

For delmål og tiltak vises det til handlingsplan for 2006.

## 3. Klara Klok

Her følger en beskrivelse av driften i 2006, samt statistikk og kommentarer til bruken av tjenesten. Inntil desember 2006 var webløsningen og designet på Klara Klok utviklet og levert av Bedre Reklame as. Klara Klok ble relansert med ny webløsning utarbeidet av Seria og ny design av Krem design 21. desember 2006.

### 3.1 Drift og personell

Klara Klok og Unghelse har to og en halv stilling til drift og vedlikehold. Disse er lokalisert i Ungdomspolitisk sekretariat og finansiert av Sosial- og helsedirektoratet.

Hvert spørsmål til Klara Klok blir gjennomgått av driftsansvarlig og distribuert til fagpanelet eller eventuelt slettet. Innkomne svar fra fagpanelet gjennomgås på tilsvarende måte før spørsmål og svar publiseres på nettsiden.

Driftsansvarlige redigerer spørsmål dersom det er nødvendig for å sikre personvernet. Dette gjøres eksempelvis når spørsmålsstilleren har oppgitt eget eller andres navn eller gir en så

inngående beskrivelse av forholdene at det er fare for gjenkjennelse.

Der det er mulig henviser driftsansvarlige til tidligere svar ved å søke opp svaret i svar databasen og bruke tidligere svar på like spørsmål. I de tilfellene man henviser til tidligere svar, blir brukerne gjort oppmerksom på det.

Det er i tillegg utviklet en standardsvarbase der driftsansvarlige og fagpanelet kan hente ut svar på konkrete spørsmål.

Det er en viktig jobb å ivareta fagpanelet, og driftsansvarlig tilstreber til enhver tid å være tilgjengelig for problemstillinger og spørsmål som måtte dukke opp under deres arbeid med Klara Klok. Det er viktig at den enkelte blir ivaretatt og oppfatter seg selv som en del av et team som utfører en viktig jobb sammen.

Klara Klok har i 2006 hatt et år med stor økning i besøket og antall spørsmål (se punkt 3.7).

En økning i antall spørsmål fordrer en økning i antall fagpersoner eller at eksisterende fagpersoner påtar seg å svare på flere spørsmål. Driftsansvarlig har jevnlig dialog med fagpanelet for å til enhver tid ha oversikt over et eventuelt behov for nyansettelser.

Økningen i besøk og antall spørsmål har ført til en større arbeidsbelastning for driftsansvarlige. Svært mye tid har gått med til utforming og publisering av ny webløsning for Klara Klok og Unghelse. Dette er nærmere beskrevet i punkt 3.2. Ny webløsning for Klara Klok ble lansert 21. desember 2006, mens den nye webløsningen for Unghelse kom på lufta 1. desember.

### 3.2 Lansering av ny webløsning

Etter valg av Seria som ny webleverandør for Klara Klok og Unghelse i februar 2006 ble det kalkulert med at en ny webløsning skulle være på plass til høsten 2006. Flere av delmålene i arbeidsplanen for 2006 (beskrevet i detalj i Handlingsplan 2006) var avhengig av å ha ny webløsning på plass.

En rekke forsinkelser førte til at nye webløsninger for begge tjenestene ikke ble tatt i bruk før begynnelsen/midten av desember 2006.

### 3.3 Samisk Klara Klok

Samisk Klara Klok er et prosjekt som ledes av den samiske informasjonstjenesten Infonourra ved Ungdomspolitisk sekretariat. Lønn til to fagpersoner og andre utgifter tilknyttet deres arbeid dekkes av Infonourra.

Fra høsten 2005 har det vært mulig å stille spørsmål til Klara Klok på alle de tre samiske språkene; nord-, sør- og lulesamisk. Samisk Klara Klok er tilknyttet den eksisterende Klara Klok for å skape en side for all ungdom og unge voksne i Norge. Selv om den potensielle brukergruppen ikke er stor er det sett på som riktig å gi denne muligheten for å kunne være med på å styrke det samiske språket ytterligere. Undersøkelser gjort blant den samiske befolkningen viser også at er behov for fagpersoner med samisk kulturkompetanse innenfor helse- og sosialfeltet.

Det sitter to samiske fagpersoner i fagpanelet, én helsesøster og én psykolog. Valget falt på disse fagpersonene fordi det er disse som hyppigst får spørsmål ved den norske Klara Klok. Det er ikke valgt fagpersoner med annen enn nordsamisk bakgrunn foreløpig, men det vil prioriteres ved eventuelle nyansettelser til fagpanelet.

Det har i 2006 kommet inn 3 spørsmål på samisk.

Dette har blitt gjort i 2006:

- Informasjon på Infonourra sin nettside, [www.infonourra.no](http://www.infonourra.no), om Klara Klok på alle de tre samiske språkene.
- Stand med informasjon om samisk Klara Klok under Infonourras arrangement "Gasko".
- Økt samarbeid med andre samiske helse- og sosialtjenester.
- Sommerleir i Russland i samarbeid med russisk samisk ungdom med fokus på seksualitet.

Dette er en forholdsvis ny tjeneste. Man regner med at denne må innarbeides i brukergruppen og at det vil ta litt tid før man får en økning i antall spørsmål. Et økt samarbeid med andre samiske helse- og sosialtjenester vil være særdeles viktig. Både ut i fra det å gjøre tjenesten kjent, men også lettere fange opp viktige tema i samiske miljøer.

For ytterligere informasjon om samisk Klara Klok, vises det til årsrapport og handlingsplan for Infonourra.

### 3.4 Fagpanelet

Ved årsskiftet besto fagpanelet ved Klara Klok av faggruppene helsesøster, psykolog, lege, prest, ruskonsulent, familieterapeut, jordmor, fysioterapeut, tannlege og klinisk konsulent. Det er ved utgangen av året 31 fagpersoner i fagpanelet, hvorav to fagpersoner kun besvarer spørsmål på nordsamisk.

I løpet av 2006 har fagpanelet blitt utvidet med to fagpersoner. En fagperson har sluttet i fagpanelet i løpet av 2006. En oversikt over fagpanelet finnes i vedlegg 1.

Fagpanelet gir tilbakemeldinger om at de finner arbeidet meningsfylt og interessant. De opplever også at andre som arbeider med ungdom og helse vurderer tjenesten og fagpersonenes arbeid som et viktig forebyggende tiltak av høy kvalitet.

Arbeidet ved Klara Klok gir fagpanelet en unik innsikt i hva ungdom og unge voksne er opptatt av og på hvilke områder de trenger råd og veiledning. Fagpanelets arbeid med Klara Klok kvalifiserer dem ytterligere i forhold til arbeid rettet mot målgruppen.

### 3.5 Seminar

Det er viktig for driftsansvarlig og fagpanelet at det avholdes et årlig seminar der man kan diskutere aktuelle problemstillinger, komme med innspill til videreutvikling av tjenesten og bidra med positive/negative erfaringer ved å jobbe i Klara Kloks fagpanel.

Årets seminar ble avholdt 12. og 13. februar 2006. I samarbeid med fagpanelet har det kommet fram at de første månedene i året anses som den gunstigste tiden for et seminar for fagpanelet.

Temaet for årets fagpanelseminar var "Klara Klok – flere stemmer eller én røst". Seminaret tok opp aktuelle problemstillinger innenfor dette temaet, blant annet følgende:

- Ulike svar på like spørsmål – hva gjør vi?
- Kan vi gi et entydig svar?
- Hvordan svarer vi?
- Hvem bør svare på hva?

Selve formen på seminaret var plenumdiskusjoner og gruppearbeid på tvers av profesjonene.

Vi fikk svært gode tilbakemeldinger på seminaret av fagpanelet, men de fremhevet at

det for dem er viktig at representanter for Sosial- og helsedirektoratet er til stede på disse seminarene.

### 3.6 Rapport om selvskading

I juli ble det utarbeidet en rapport over spørsmål om selvskading som Klara Klok fikk inn i løpet av månedene februar og juni. Dette på oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet ved avdeling for Psykisk helse.

### 3.7 Statistikk for Klara Klok

Nedenfor følger en oversikt over besøket og bruken av Klara Klok i 2006. Tallene er satt opp mot tallene fra 2005 og blir fortløpende kommentert. Statistikkgrunnet for tjenesten i 2006 er mangelfullt, spesielt i månedene januar og desember. Dette er blant annet fordi den gamle webleverandøren tok i bruk en ny statistikkmodul i januar og ikke minst omleggingen til ny webløsning for Klara Klok i desember.

Det må nevnes at antall mottatte spørsmål på Klara Klok har økt dramatisk etter omleggingen til ny webløsning (20. desember). Vi mottar nå i snitt rundt 200 spørsmål per dag mot om lag 130 spørsmål daglig før omleggingen. Dette har ført til et akutt behov for å utvide fagpanelet for å ta unna den store spørsmålmengden.

#### 3.7.1 Begrepsavklaring

*Unike besøk:* Antall IP-adresser som er registrert som bruker av tjenesten. Hver datamaskin har en slik adresse. Dette innebærer at en datamaskin på for eksempel en skole vil bli registrert som ett besøk, selv om den brukes av mange. Tallet vil derfor være betydelig lavere enn det reelle tallet besøkende.

*Besøk:* Antall pålogginger på nettstedet.

#### 3.7.2 Besøk

Bruken av tjenesten har i år – som tidligere år – steget betraktelig.

Det *unike besøket* var ved årsskifte på hele 297 358. Sett opp mot tallene fra 2005, 217 258, har vi i 2006 hatt en økning på 80 100, noe som tilsvarer en økning på 37 prosent.

Antall *besøk* var i 2006 på 611 500 – mot 695 446 i 2005. Dette vil si at vi har hatt en nedgang i antall *besøk* på 83 946, eller en nedgang på 12 prosent fra året før.

Besøktallene varierer fra måned til måned. Den største økningen kom i oktober.

Besøket er jevnt fordelt på ukedagene. I likhet med i fjor er mandag nå den mest besøkte dagen.

Måned	Unike gjester	Antall besøk
jan.06	4477	6323
feb.06	26949	55038
mar.06	27731	58160
apr.06	27577	55777
mai.06	28551	61429
jun.06	28469	59212
jul.06	23814	48011
aug.06	27527	56427
sep.06	27167	56164
okt.06	28936	60018
nov.06	27760	58756
des.06	18400	36185
	297358	611500

#### 3.7.3 Mottatte og besvarte spørsmål

Klara Klok mottok 46 392 spørsmål i 2006. Dette er en økning på om lag 7,5 prosent fra 2005 (43 124 spørsmål). Det ble besvart 44 503 spørsmål. I 2005 ble det til sammenligning besvart 38 198 spørsmål og antall besvarte spørsmål har altså økt med 16,5 prosent.

Pr. 1. januar ligger det totalt 167 980 spørsmål med svar på Klara Klok.

De fleste spørsmålene blir besvart av Klara Klocks fagpanel, men driftsansvarlige legger også direkte ut svar på enkelte spørsmål som er lik tidligere stilte spørsmål. Brukerne blir da gjort oppmerksom på at det er benyttet et tidligere svar på et liknende spørsmål. I 2006 besvarte driftsansvarlige 2359 spørsmål på denne måten, noe som tilsvarer 5 prosent av spørsmålene. Tilsvarende tall for 2005 er 2939 eller 6,8 prosent av spørsmålene. Dette tilsvarer en innsparing på om lag to personer i fagpanelet.

I 2006 stilte 7,2 prosent av brukerne spørsmål selv. Tilsvarende tall for 2005 er 6,2 prosent. Dette betyr at over 92,8 prosent av brukerne er inne på Klara Klok for å søke etter svar på egne spørsmål eller søker helseinformasjon i spørsmål som andre har fått svar på. Det er altså en betydelig andel brukere som bruker den eksisterende spørsmåls- og svardatabasen.

Mengden mottatte spørsmål er en del høyere enn det besvarte antall spørsmål. Dette er fordi en del spørsmål blir slettet (se punkt 3.7.4). I

2006 mottok vi i gjennomsnitt 127 spørsmål om dagen, mot 118 spørsmål om dagen i 2005.

### 3.7.4 Sletteprosent

En del av spørsmålene som kommer inn til Klara Klok blir slettet. Det er ulike grunner til at spørsmål blir slettet; det kan være spørsmål som blir betraktet som useriøse eller som ligger utenfor Klara Kloks fagområde (for eksempel spørsmål som dreier seg om utdanning), dobbelpostede spørsmål eller spørsmål som inneholder feil (for eksempel at de er sendt inn før de er ferdige og slik ikke inneholder informasjon). Enkelte sender også inn samme spørsmål gjentatte ganger før svarfristen har gått ut på det første spørsmålet, og i slike tilfeller slettes som oftest de påfølgende identiske spørsmålene.

Enkelte brukere sender også inn respons til tjenesten via spørrefunksjonen. Responsen blir da lagt ut på intranettet, men besvares ikke som et ordinært spørsmål.

Noen brukere ønsker ikke at deres spørsmål skal publiseres på nettstedet, men ønsker svaret tilsendt på e-post. Slike spørsmål slettes for å ivareta personvernet. Konsesjonen fra Datatilsynet tillater ikke en slik form for informasjonsspredning.

Alle spørsmål blir vurdert av driftsansvarlig og i tvilstilfeller konfererer man med fagpanelet.

I 2006 var sletteprosenten på 8,8 prosent mot 11,4 prosent i 2005.

### 3.7.6 Alders-, kjønns- og fylkesfordeling

Brukerne av tjenesten som stiller spørsmål, kan frivillig fylle ut et skjema der de oppgir alder, kjønn og bostedfylke. Det er viktig å merke seg at kun den andelen som stiller spørsmål ved Klara Klok er omhandlet i statistikken under, altså 7,2 prosent av brukerne. Det er ikke alle spørsmålsstillere som fyller ut statistikkskjemaet.

#### Aldersfordeling

Aldersgruppen 14 til 18 år stiller flest spørsmål; hele 75 prosent av den totale spørsmålsmengden. Helt på toppen finner vi 16-åringene, som alene står for 20 prosent av spørsmålene.

Grunnlaget for disse tallene er de brukerne som valgte å oppgi alder.

#### Kjønnsfordeling

Gutter stiller 26 prosent av spørsmålene, mens jenter står for 67 prosent av spørsmålene. De resterende spørsmålene kommer fra grupper, foresatte og fagpersoner.

Både gutteandelen og jenteandelen er lik den fra året før. Antallet gutter og jenter som oppga kjønn da de stilte spørsmål, sier imidlertid ikke noe om kjønn til den store mengden brukere som ikke oppga kjønn.

#### Fylkesfordeling

Det er de samme fem fylkene som før som ligger på toppen når det gjelder antall stilte spørsmål. I likhet med året før er Oslo øverst på lista, tett fulgt av Akershus.

### 3.7.7 Bruken av tjenesten

Klara Klok er et lavterskeltilbud og har en viktig rolle i det forebyggende helsearbeidet for målgruppen. Ut fra tilbakemeldinger fra brukerne og statistikk, er det tydelig at dette er en kanal målgruppen er fortrolig med. Brukerne innhenter helseinformasjon og får svar på de spørsmålene de selv måtte ha. Også guttene bruker Klara Klok – en gruppe det har vist seg vanskelig å nå med andre helsetilbud.

En annen viktig oppgave Klara Klok ivaretar er å informere ungdom og unge voksne når det foreligger endringer på områder som har med deres helse å gjøre. Et eksempel her er når retningslinjer for gratis prevensjon for ungdom endres og når det foreligger nye testmetoder for seksuelt overførbare infeksjoner. Når slike endringer foreligger, får vi merkbart flere spørsmål fra brukere som ønsker en oppklaring og ytterligere informasjon.

Spørsmålene til Klara Klok handler svært ofte om normalitet. Ungdommene ønsker et svar på om de har et problem og eventuelt om problemet er stort nok eller lite nok til å få hjelp. De søker ofte en veiledning i hvem de må oppsøke for å få hjelp.

Klara Klok er et supplement til det øvrige hjelpeapparatet. For mange er Klara klok det eneste tilbudet de tør eller kan oppsøke. Det oppgis mange grunner til dette, blant annet at det er få tilbud i nærområdet eller at de kjenner de som arbeider i hjelpeapparatet på sin hjemplass.

Anonymiteten som garanteres på Klara Klok gjør at ungdommene får en ekstra trygget når de tar opp problemer og spørsmål de kanskje ellers ikke ville ha fått snakket med noen om.

Dette gjør seg spesielt gjeldende når det handler om skyld og skam.

En god del av spørsmålene kommer fra personer som allerede mottar hjelp fra helsevesenet, men som er usikker på taushetsbestemmelser og rettigheter. Noen håper også at Klara Klok kan løse problemer som hjelpeapparatet de har oppsøkt ikke har klart å gi dem en tilfredsstillende løsning på.

Klara Klok gir råd og veiledning, ikke behandling og oppfølging. Utfordringen blir ofte å vise vei i det øvrige hjelpetilbudet og ufaringgjøre det å søke hjelp.

Fagpanelet og driftsansvarlig mottar mange tilbakemeldinger fra brukerne. De fleste tilbakemeldingene er ros og en takk hjelpen de har fått og for det flotte arbeidet Klara Kloks fagpanel gjør.

De som ikke stiller spørsmål selv, synes nettstedet er en fin informasjonskilde. De lærer mye ved å lese andres spørsmål og svar. De tilbakemelder at det er godt å ha et anonymt alternativ til helseinformasjon, der de kan finne ut hvor man kan henvende seg videre med problemene sine. I tillegg synes de der er godt å se at andre ungdommer tenker og føler på samme måte som dem selv og at man slik ikke er alene om sine problemer.

## 4. Unghelse

Dette kapittelet gir en oversikt over driften av Unghelse i 2006.

### 4.1 Drift

Ungdomspolitisk sekretariat i Nordland fylkeskommune står for oppdateringen av konkurranser og en del informasjon på portalen. I tillegg mottar driftsansvarlige tilbakemeldinger fra ulike hjelpetilbud som er oppført på nettstedet og oppdaterer disse. De resterende funksjonene vedlikeholdes av Sosial- og helsedirektoratet.

### 4.2 Ny webløsning

Inntil desember 2006 sto Lucas design for det designmessige uttrykket på portalen, mens webløsningen var levert av Bedre Reklame as. Unghelse ble i begynnelsen av desember 2006 relansert med ny webløsning utarbeidet av Seria og ny design av Krem design. Den nye designen til nettstedet ble utarbeidet med de eksisterende designelementene fra Lucas design i bunnen.

## 4.3 Statistikk

Det foreligger ingen statistikk for Unghelse for 2006, da tidligere webleverandør ikke har kommet med noe statistikkgrunnlag for året som har gått.

## 5. Markedsføring

Klara Klok og Unghelse blir benyttet av stadig flere. Tilbakemeldingene viser at målgruppen er meget fornøyd med tilbudene. Andelen av potensielle brukere er fremdeles stor, og markedsføring er en viktig del av arbeidet til eier og driftsansvarlige.

Klara Klok og Unghelse har i året som har gått vært profilert på utdanningsmesser og faglige arenaer. Markedsføringsarbeidet utføres av ulike avdelinger i Nordland fylkeskommune og i Sosial- og helsedirektoratet.

Det distribueres plakater, klistremerker, postkort, brosjyrer og kondomer til blant annet helsestasjoner for ungdom og skoler. Årsrapporten blir også sendt ut til ulike instanser i landet.

En svært viktig form for markedsføring er jungeltelegrafene der fornøyde brukere av tjenestene gjør venner og bekjente oppmerksom på tilbudet. Tjenestene er i godt kjent hos ulike faggrupper som informerer ungdom de møter i sitt daglige virke om Unghelse og Klara Klok.

Mye av markedsføringen skjer også via Internett. Det er viktig at tjenestene er innlinket hos andre gode aktører og driftsansvarlig søker å være oppdatert på det som skjer på nettet og slik informere egnede nettsteder om våre tjenester.

En markedsføringseffekt oppnås også når tjenestene blir omtalt i media og ulike fagblad. Vi opplever spesielt at i anledninger der temaer som er aktuelle for Klara Kloks brukerguppe blir omtalt i dagspressen, så stiller de spørsmål til Klara Klok om akkurat dette.

## 6. Måloppnåelse

Kapittelet gir en gjennomgang av de nedfelte mål for Klara Klok og Unghelse i 2005. Deretter blir det kommentert i hvilken grad man har nådd disse målene i løpet av året som har gått.



## 6.1 Delmål 2006

Følgende delmål var nedfelt for tjenestene i 2006:

- Opprettholde et kvalitetsmessig godt helsetilbud for målgruppen
- Ny webløsning for begge nettstedene
- Kartlegge og iverksette flere rasjonaliseringsrutiner for driften av Klara Klok
- Opprettholde et faglig godt nivå på Klara Klok
- Gjøre eksisterende informasjon på Unghelse mer tilgjengelig og utvide tjenesten
- Stimulere til økt bruk av samisk Klara Klok
- Evaluere tjenestene
- Forskning og utvikling

## 6.2 Måloppnåelse 2006

Besøksstall og tilbakemeldinger fra brukerne, fagmiljøer og andre, viser at Klara Klok og Unghelse er både nødvendige og regnet for å holde en høy kvalitet.

Begge nettstedene fikk ny webløsning på tampen av året. Nye rasjonaliseringsrutiner for driften av Klara Klok er avhengig av at den nye webløsningen er oppe i stabil drift.

Det ble også tatt en gjennomgang av de ulike hjelpetilbudene som ligger på Unghelse og opplysninger om disse ble gjennomgått grundig og korrigert i forbindelse med at den nye webløsningen overtok for den gamle. Oppdatering av informasjon om helsestasjoner for ungdom skjer månedlig etter hvert som vi får beskjed fra helsestasjonene om endringer.

Det faglige nivået på Klara Klok vurderes som høyt og dette opprettholdes ved eventuelle nyansettelser i fagpanelet. På det årlige fagpanelseminaret og gjennom kontakt ved behov med fagpersoner gjennom året, etterstreber vi at problemstillinger som fagpanelet ønsker å lære mer om og temaer som driftsansvarlige mener at fagpanelet trenger en oppdatering på, blir tatt opp. Et eksempel på dette er temaet for fagpanelsamlingen i 2006, "Klara Klok – flere stemmer eller én røst", som er beskrevet under punkt 3.5.

Da den nye webløsningen for Klara Klok og Unghelse først kom i drift i desember 2006, er det for tidlig å si hvorvidt alle delmål som hadde en ny webløsning som grunnlag for oppnåelsen av delmålene er blitt oppfylt. Dette

vil bli en del av den nye handlingsplanen for 2007.

Til tross for kort tid i aktiv drift, har de nye webløsningene for Klara Klok og Unghelse fått svært god tilbakemelding fra gamle og nye brukere av tjenestene.

Den nye webløsningen til Unghelse har, gjennom en gjennomarbeidet design og en ny søkefunksjon gjort allerede eksisterende informasjon på nettstedet mer tilgjengelig for brukerne. Som nevnt over er også all informasjon på nettstedet gått igjennom og oppdatert i forbindelse med at ny webløsning ble tatt i bruk. Nettstedet har også fått nye tilbud, blant annet nedlasting av helserelatert informasjon i elektronisk format og ikke minst en mer synlig nyhetsliste.

Generelt kan det likevel sies at kartlegging av nye rasjonaliseringsrutiner er en kontinuerlig jobb for driftsansvarlige. Iverksettingen av disse er på enkelte områder avhengig av den nye webløsningen, men allerede eksisterende rasjonaliseringsrutiner forsterkes mens vi jobber med de nye webløsningene.

Som nevnt i punkt 3.7.3 legger driftsansvarlige daglig ut direkte svar dersom spørsmålet er likelydende med et tidligere besvart spørsmål. I gjennomsnitt besvares 5 prosent av spørsmålene på denne måten, noe som tilsvarer en daglig arbeidsmengde for om lag 2 fagpersoner.

Studien på selvskading, nærmere beskrevet i punkt 3.6, som ble gjennomført i første halvdel av 2006 er et godt eksempel på hvordan Klara Klok kan brukes som informasjonsbase for grunnforskning. Driftsansvarlige bistår også ved arbeid med masteroppgaver og doktorgradsavhandlinger som omhandler hele eller deler av tjenestene ved behov.

## 7. Økonomi

Klara Klok og Unghelse er fullfinansiert av Sosial- og helsedirektoratet, samt at Nordland fylkeskommune bidrar med ressurser, blant annet behandling av fakturaer og lønnsutbetalinger til fagpanelet.

I 2006 mottok Klara Klok og Unghelse 5 090 000 i tilskudd fra Sosial- og helsedirektoratet.

Søknader om midler til fortsatt drift sendes ut i februar 2007.

## 8. Veien videre

Det er en kontinuerlig prosess å kvalitetssikre, videreutvikle og markedsføre av Klara Klok og Unghelse. Dette gjelder både det faglige, tekniske og administrative. Begge tjenestene har nå fått et stort løft med nye webløsninger og ny design.

De nye webløsningene er dimensjonert for dagens bruk samtidig som de tar høyde for den økningen man forventer i de kommende årene. Både Klara Klok og har fått en svært forbedret brukervennlighet for alle grupper.

Ved overgang til nye webløsninger har de nye funksjonene lettet og effektivisert arbeidet for driftsansvarlige og fagpersonene. Forbedrede tekniske løsninger gjør at brukerne lettere kan finne tilbake til svaret på sitt stille spørsmål og gode søkemotorer vil gjøre det enklere å finne fram til informasjon fra tidligere stille spørsmål.

Informasjon om ulike helsetilbud på Unghelse skal oppdateres kontinuerlig slik at Unghelse skal inneholde en komplett oversikt over helserelaterede hjelpetilbud til unge og unge voksne.

Når de nye webløsningene til Klara Klok og Unghelse har vært oppe i stabil drift en tid, skal tjenestene evalueres av referansegrupper som er representative for tjenestenes brukergruppe. Driftsansvarlig vil bistå i arbeid med masteroppgaver og doktorgradsavhandlinger som setter fokus på hele eller deler av tjenestene.

Den største utgiftsposten i budsjettet er lønn til fagpanelet. Kartlegging og iverksetting av rasjonaliseringsrutiner for driften av tjenestene fortsetter i regi av driftsansvarlig.

For å opprettholde et høyt kvalitetsnivå på tjenestene er det viktig at det er nok ressurser til administrasjon av tjenestene. På grunn av den stadig økende mengden spørsmål, periodevis behov for vikarer og gjenstående arbeid med nye webløsninger, opprettholdes 2,5 stillinger i administrasjonen.

Periodevis har annet personell ved kontoret måttet distribuere spørsmål og publisere svar på Klara Klok. For å avhjelpe dette er det behov for å få tilknyttet en fast vikar som kan bistå i perioder med mye pågang og/eller fravær.

Vi har fremdeles en stor mengde potensielle brukere av tjenestene. Også i 2007 vil Klara Klok og Unghelse bli markedsført på ulike arenaer og det vil bli utarbeidet og distribuert

nytt markedsføringsmaterieill som passer med den nye designen og profilen til Klara Klok og Unghelse.

Det vises til Handlingsplan 2007 for oversikt over videre mål og planlagte oppgaver.

## Vedlegg 1: Klara Kloks fagpanel 2006

Lege	Mona Salkjelsvik	Klinikk for blod- og kreftsykdommer, Stavanger
Lege	Kristin Tønsager	Akuttlinikken, Stavanger universitetssykehus
Lege	Ole Norden	Nordbyen legesenter, Tromsø
Lege	Stig Opdøhl	Fastlege, Fauske
Lege	Thomas Bøe	Lege, Sund kommune
Lege	Trine Finanger	Kvinneklinikken, Akershus universitetssykehus, Lørenskog
Helsesøster	Ann Heidi Skjørseter	Helsestasjon for ungdom og skolehelsetjenesten, Bodø
Helsesøster	Berit Inger Anne Eira Buljo	Kautokeino helsestasjon
Helsesøster	Nina Olsen	Helsestasjon for ungdom og skolehelsetjenesten, Bodø
Helsesøster	Gerd Furfjord	Ledende helsesøster, Bodø kommune
Helsesøster	Unni Tranaas Vannebo	Helsesøster, Fosnes kommune
Helsesøster	Ann-Evy Pettersen	Skolehelsetjenesten, Bodø
Helsesøster	Magda Hoff	Skolehelsetjenesten, Bodø
Helsesøster	Eirik-Asle Pettersen	Helsestasjon for ungdom og skolehelsetjenesten, Bryne
Helsesøster	Elin Synnøve Nilssen	Helsestasjon for ungdom og skolehelsetjenesten, Bodø
Jordmor	Paul Larsen	Fødeavdelingen, Narvik sykehus
Jordmor	Lise Lotte Stenersen	Helsestasjon for ungdom og kommunejordmor, Andøy
Prest	Gunnar Kristiansen	Nordlandssykehuset
Psykolog	Anne-Mette Lyngstad (sluttet høsten 2006)	BUPA, Nordlandssykehuset, Bodø
Psykolog	Line Skjærvik	Fagteam for spiseforstyrrelser, Nordlandssykehuset, Bodø
Psykolog	Tor Erlend Vold	PPT, Nordkjosbotn
Psykolog	Line Merete Tangen	Oslo Hospital psykiatriske sykehus as
Psykolog	Kjell Bjørgvin Nilsen	Akuttpost for ungdom, Nordlandssykehuset, Bodø
Psykolog	Jon Tomas Finnsson	BUP, Nordlandssykehuset, Bodø
Psykolog	Hanne Renland	BUP, Midt-Troms, Silsand
Psykolog	Margrete Bals	BUP, Karasjok
Psykolog	Anita Pedersen	Forsvaret, Bardufoss
Tannlege	Asta Danzinger	Bankgata tannklinikk, Bodø
Fysioterapeut	Pål Espen Jensen	Privat praksis, Bodø
Ruskonsulent	Ola Sollie	Psykiatrisk beredskapsteam, VOP, Narvik
Ruskonsulent/ famileterapeut	Turid Lydersen Lund	BUP, Nordlandssykehuset, Bodø
Klinisk konsulent	Wenche Valle Thomassen	Fagteam for spiseforstyrrelser, BUPA, Nordlandssykehuset, Bodø

## Vedlegg 2: Hovedkategorier og underkategorier 2006

### Helse

Abort  
Gravid?/graviditet  
Hygiene/svetteing  
Kroppen  
Omskjæring  
Skole/studier  
Svimmelhet  
Tannhelse

Allergi  
HIV/aids  
Hår/hårfjerning  
Medikamenter  
Psykiske problemer  
Smerter  
Sykdommer  
Tvangstanker/  
tvangshandlinger

Begreper  
Hjelpeapparatet  
Høyde/vekt  
Menstruasjon  
Redsler/fobier  
Snus  
Syn/hørsel  
Underlivsplager

Doping  
Hud  
Kosthold og trening  
Mobbing  
Røyking  
Spiseforstyrrelser  
Søvn  
Undersøkelser/  
Operasjoner

### Forhold og familie

Aleneforeldre/ delt omsorg  
Familie  
Følelser  
Kjærlighetssorg  
Rettigheter og plikter  
Skilsmisse  
Vanskelige valg

Barneoppdragelse  
Flørting/sjekking  
Jobbrelasjoner  
Klær  
Rykter  
Sorg  
Vennskap

Ekteskap/samboerskap  
Foreldre og barn  
Kjæresteforhold  
Livssyn  
Selvutvikling  
Ulykkelig forelskelse

Ensomhet  
Forelskelse  
Kjærlighet  
Overgrep  
Sjalousi  
Utroskap

### Rusmidler

Alkohol  
Narkotika

Andre rusmidler  
Om rus

Familie og rus  
Rusproblemer

Forebygging  
Venner/kjærester og rus

### Seksualitet

Analsex  
Jenters underliv  
Kyssing  
Oralsex  
Samleie  
Seksuelle tilnærmelser

Første gang  
Jomfru  
Om gutter  
Orgasme  
Seksuell legning  
Sex

Gutters underliv  
Kjønns sykdommer  
Om jenter  
Porno  
Seksuell tenning  
Sexpress

Incestforhold  
Kosing  
Onanering  
Prevensjon  
Seksuelle problemer

