



Rapport til Agder Fylkeskommune
SnakkOmPsyken.no 2023



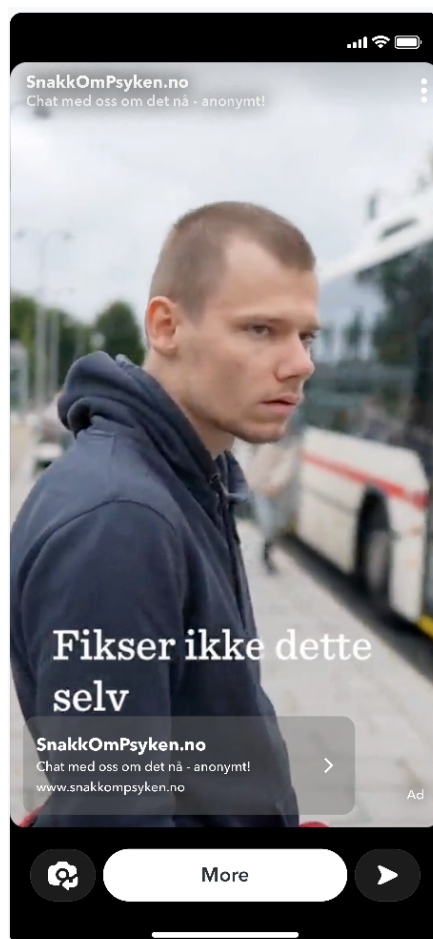
Mars, 2024

Innledning

«Unnskyld, jeg er fæl, fortjener ikke å leve...» (gutt 14)

En stadig utfordring i arbeidet med psykisk helse er hvordan vi får gutter og unge menn i snakk. De er underrepresentert i behandling og tiltak, samtidig overrepresentert i selvmordsstatistikk. Dette bekymrer oss og helse-Norge som helhet.

Derfor valgte vi ved utgangen av 2022 å rette et særlig fokus mot å få gutter i snakk om psykisk helse. Vi har benyttet målrettede annonser med enkle, gjenkjennelige budskap. Målet var å legge lista lavt for å snakke om det som er vanskelig, bryte ned stigma og normalisere hjelpesøkende atferd. Dette bar vi videre med oss inn i 2023 og ser gode resultater.



Hva betyr midlene for oss?

Blå Kors chat-senter bemanner Blå Kors SnakkOmPsyken.no (SOP), og hadde åpent 210 dager i 2023. For oss betyr tilskuddet fra fylkeskommunen at vi kan ha en person ekstra på vakt alle disse dagene. I 2023 hadde vi en periode hvor vi måtte ha lavdrift på grunn av endret bevilgningsordning. Lavdrift innebar at vi måtte gå ned til 3 åpningsdager i stedet for 5, og gikk ned fra 5 til 4 personer på vakt. I de tre månedene vi måtte operere med lavdrift var midlene fra Agder fylkeskommune avgjørende for at vi kunne sikre tilgjengelighet for brukerne våre.

Chat-senteret har 25 ansatte som i stor grad har annet arbeid eller studier ved siden av, og vi er en arbeidsplass hvor det faglige står sterkt. 2 av våre ansatte har gått av med pensjon i sine ordinære jobber, men har valgt å bidra med sin kompetanse hos oss. De er i en stadig faglig utvikling selv om de har sluttet å jobbe fulltid. Midlene fra Agder fylkeskommune er med på å sikre arbeidsplasser til våre 25 ansatte, i et marked hvor vi ser at andre aktører ønsker å bygge tilsvarende tjenester i andre deler av landet. Vi tilstreber å ansette slik at vi har en bred faglig sammensetning. I tillegg tilrettelegger vi slik at vi tiltrekker oss studenter så vel som pensjonister for å ha en alderssammensetning som speiler levd liv og unge impulser.

Da vi åpnet opp for normal drift etter sommeren 2023 opplevde vi en massiv pågang fra brukerne og vi opplevde det utfordrende å ikke kunne svare like mange ungdom som vi ønsket. Derfor har vi satt i gang tiltak for å klare å svare flere av henvendelsene våre. Allerede nå, kort tid etter innføring av disse tiltakene, ser vi ved oppstart av 2024 at det er en positiv endring i statistikken vår.

Gutta snakker

«Du har fått meg til å fortelle jævlige mye til deg, takk» (gutt 14)

Når vi ser på 2022 og 2023 i sin helhet fordelte henvendelsene seg slik på kjønn:

Kjønn	2023 (n=3791)	2022 (n=4291)
Gutt	21 %	10 %
Jente	78 %	89 %
Annet	1 %	1 %

Felles for begge årene er det tydelige overtallet av jenter som benytter seg av tjenesten. Samtidig ser vi at gruppen som identifiserer seg med annen kjønnsidentitet kun utgjør 1% av våre brukere begge årene.

Den store endringen ser vi i andelen gutter som tar kontakt i 2023. Dette viser hvor avgjørende det er med tydelig markedsføring for å nå ønskede grupper. Det er mer enn en dobling i henvendelser fra det ene året til det andre. Guttene som tar kontakt, er i snitt eldre enn jentene. De fleste er mellom 17 og 19 år gamle. Som gruppe er 49 % av guttene vi snakker med over 17 år gamle.

Tematisk sett snakker begge kjønn like mye om psykisk helse på SOP. Men når vi ser i underkategoriene setter guttene i større grad ord på psykiske plager og symptomer og sosiale belastninger forbundet med dette. Den største forskjellen ser vi i at guttene i langt større grad har behov for å snakke om relasjoner. Først og fremst familieforhold, men dernest kjærlighet. Det er særlig samtalen om kjærlighet som skiller de to kjønnene. Guttene tematiserer dette 56 % mer enn jentene.

Selvmondsfare tematiseres like ofte hos begge kjønn (15 %), men jentene snakker oftere om selvmordsplaner og guttene snakker oftere om selvmordstanker.

"Jeg tror egentlig at ting kommer til å gå litt galt i kveld... jeg orker ikke mer. Og tenker å gjøre det folk har sagt at jeg burde gjøre... Å avslutte livet mitt... Det er flere på skolen som har sagt det..."
(jente 15)

Lavterskel samtaletjeneste for barn og unge bemannet av fagfolk

Gjennom å tilby en anonym samtaletjeneste til ungdom digitalt, gjør vi hjelpen tilgjengelig der de er, på deres premisser. SOP er åpen når andre hjelpetilbud er stengt. Ved at chatten er anonym gir det ungdommen kontroll over samtalen. Chatten er betjent av fagfolk med minimum 3-årig høyere utdanning fortrinnsvis innen helse og oppvekstfag.

«Jeg er veldig glad får at det har kommet en sånn nettside at unge og eldre kan få prate om det som skjer i livet. Ja det er bra og veldig stort behov for en plass å lufte vonde ting» (gutt, ukjent alder)

Ved å hjelpe barn og unge med å sette ord på vanskelige opplevelser og følelser, avlaster vi behandlingsinstanser og hjelper ungdom før det blir livstruende. Per i dag har vi ingen akuttfunksjon, men vi håndterer akutte henvendelser. I 28 tilfeller hjalp vi ungdommen selv med å kontakte en hjelpeinstans. I 10 tilfeller utleverte ungdommen tilstrekkelig informasjon til at vi kunne kontakte AMK eller politi på deres vegne. I tillegg har vi i 7 tilfeller kontaktet barnevern eller Alarmtelefonen. Vi har svært høy terskel for å be ungdommene utlevere nødvendig informasjon. Det er kun i tilfeller hvor vi opplever at det er akutt fare for liv og helse at vi går til dette skrittet.

Barn og unges stemme kommer tydelig og usensurert direkte til oss i samtale på chatten. Vi er opptatt av å videreformidle denne stemmen i det offentlige ordskiftet. Det er en sårbar gruppe vi er i kontakt med, og vi representerer ikke alle ungdom, men spesifikt de 16 000 som velger å kontakte oss årlig.

Behovet for tjenestene har vist seg stabilt gjennom mange år. Vi får i snitt 16 000 henvendelser hvert år fra barn og ungdom som opplever seg utsatt for situasjoner de selv ikke ser løsninger på og hvor det synes vanskelig å oppsøke hjelp. Dette er et samlet tall for begge chat-tjenestene våre. SOP utgjør ca 9 000 av disse. Helt siden starten av SnakkOmMobbing.no i 2015 har vi sett det samme mønsteret, kun halvparten av dem vi snakker med har fortalt andre om sin opplevelse før. Blant dem som har snakket med noen er det få som opplever hjelpen fra andre hjelpeinstanser som god. I 2023 er det f.eks. kun 13 % som melder at de har fått god hjelp fra skole eller helsevesen i forbindelse med mobbing.

«Takk for at du lyttet, jeg skal prøve og tørre og snakke med helsesykepleier» (gutt 16)

Antall henvendelser 2023

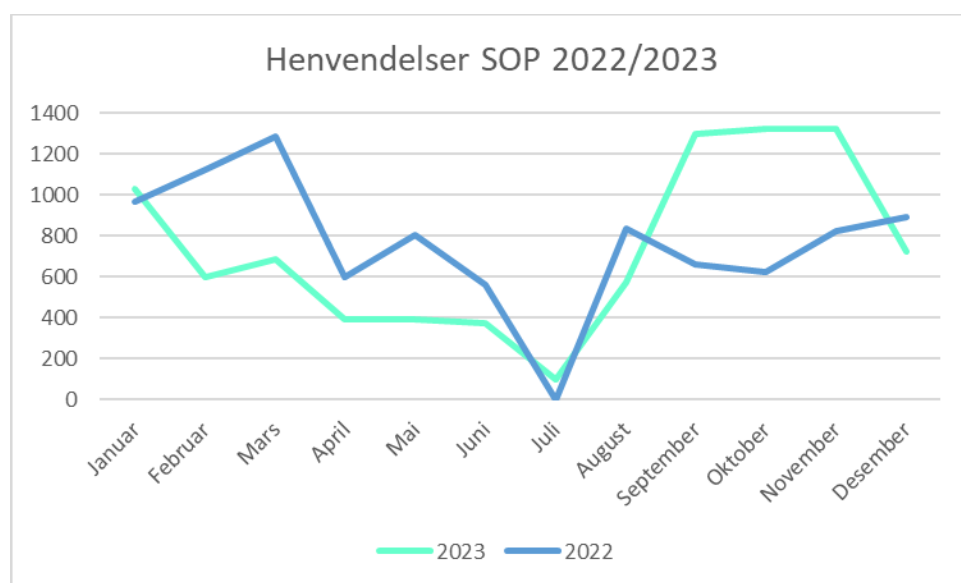
"Tusen takk for praten, all hjelpen og for at dere er her, det betyr mye arbeidet deres, tror ikke dere aner hvor mye det betyr!!" (jente 17)

Vi legger bak oss et år med store utfordringer. Grunnet endret bevilgningsordning måtte vi operere med nedsatt bemanning og åpningstid fra april til juni. Vi skalerte ned til 3 åpningsdager og bemanning på 4 pr vakt. For at ikke pågangen skulle bli for stor i forhold til bemanningen var vi tvunget til å fjerne all markedsføring for tjenesten i perioden. Dette gir jevnt lave tall i vår og tidlig sommer siden henvendelsene hovedsakelig kommer inn gjennom annonser i Instagram og TikTok.

Midt på sommeren fikk vi innvilget fullt driftsbudsjett i revidert statsbudsjett og vi kunne gå tilbake til full åpningstid, 5 dager i uken, og full bemanning. Responsen var enorm fra brukerne og vi fikk 3 måneder med svært stor pågang før det normaliserte seg i desember. Flere dager hadde vi over 70 henvendelser pr dag, enkelte dager så mye som 100.

Til tross for en periode med lavdrift ender vi med et ganske likt resultat som i 2022. Men fordi henvendelsene er konsentrert i korte intensive perioder og ikke fordeler seg jevnt utover året, taper vi noe flere samtaler enn året før.

Henvendelser	2023	2022
Antall henvendelser	9000	9072
Andel besvarte	63 %	66 %



Vi har laget en konkret tiltaksplan for å redusere antall tapte samtaler i 2024. Dette er beskrevet i eget avsnitt om tiltak.

Tematikk i samtaler

“Tusen takk for hjelpen, lettere å få det litt samlet av noen når eget hode er kaos. Du har vært til stor hjelp for meg. Jeg er mye roligere og tryggere. Igjen, tusen takk.

Setter virkelig pris på all hjelpen og for at du lytter! Føler ingen har lytta til meg og brydd seg virkelig på den måten du har gjort før, ikke engang psykologen”. (jente 19)

Det å sette ord på vonde opplevelser, tanker og følelser er viktig i arbeidet for å bedre psykisk helse. Det er en kjerneverdi at samtaler foregår på brukernes premisser. Brukerne av chat-tjenesten velger selv hvilke temaer som er viktige og hva vi bruker tid på. Vi ser allikevel klare fellestrekk i tematikken som tas opp på chatten. Det er psykisk helse (61 %) og relasjoner (31 %) som går mest igjen. Det snakkes mye om behandling (15 %) og helse (13 %), men mindre enn året før.

Vold og overgrep

I 2022 utgjorde samtaler om overgrep 5,3 % av samtalene våre. I 2023 har dette økt til 7 %. Det er en markant økning og må tas på alvor.

«TAKK! betyr mye mer enn du tror, selvom det bare er over nett så hjelper det og ikke minst at jeg ikke er alene med sånt.» (gutt 20)

Over halvparten av overgrepssamtalene beskriver seksuelle overgrep. Ofte utført av mennesker i nære relasjoner. Vi ser samtidig to urovekkende tendenser i 2023. Det er en klar økning i samtaler som beskriver overgrep med fysisk vold. Her ser vi en økning på 25 % sammenlignet med året før.

Samtidig ser vi at flere av overgrepene utføres av jevnaldrende, nå så mye som 21 %, noe som er en 75 % økning fra 12 % i 2022. De jevnaldrende overgriperne er ofte personer som den utsatte kjenner fra før som venner, klassekamerater, russegruppe eller kjæreste. I tilfeller der det er jevnaldrende overgripere er det ofte flere overgripere på samme tid. I svært mange av tilfellene med jevnaldrende overgrep har overgrepene hendt nylig.

Det var en uttalt målsetting for 2023 å forebygge kriminalitet gjennom chatten. Et viktig steg i den retningen er å hjelpe barn og unge med å sette ord på det de har blitt utsatt for og belyse dette overfor samfunnet generelt. Vi har noen medieuttalelser hvor vi har vært de unges stemme knyttet til dette.

Overgrep	2023 (n=323)	2022 (n=276)
Fysisk	40 %	32 %
Seksuelt	52 %	55 %
Psykisk	26 %	33 %
Ikke spesifisert	13 %	15 %

1/3 av våre samtaler handler om relasjoner. I disse samtalene snakkes det mest om familieforhold (52 %), dette øker med 3 % fra i 2022, hvor det også hadde økt fra 46 % i 2021. Vi ser ellers at det snakkes mindre om ensomhet enn tidligere, men det utgjør fremdeles 1/5 av samtalene om relasjoner.

Konsekvenser

Våre chatverter kartlegger hvilke konsekvenser brukerne selv beskriver i sitt daglige liv. Dette brukes ikke til noen form for diagnostisering, men for å skape et bilde av brukernes egen opplevelse av hverdag og utfordring.

I 2023 ser vi at betydelig mindre andel av samtalene dreier seg om konsekvensene av tematikken som tas opp. Tallene for 2023 ligner ganske mye på tallene fra 2021, noe som kan tyde på at 2022 skilte seg ut med et særlig høyt fokus på dette.

Det snakkes mest om psykiske plager og symptomer, dernest belastninger i hverdagen. De mest markerte endringene fra 2022 til 2023 ser vi i nedgang i forekomst av enkelte temaer. Mest fremtredende blant disse er selvrelaterte konsekvenser som reduseres med 8 % sammenlignet med tidligere. Selvmordsfare tematiseres 6 % mindre enn tidligere og psykiske plager/symptomer snakkes om 5 % mindre enn før.

Tidligere hjelp

“Jeg har bare ikke noen jeg kan snakke med så derfor kom jeg hit bare”. (jente 13)

Færre av dem vi har vært i kontakt med oppgir at de har snakket med andre før. 57 % sier helt tydelig at de tidligere har oppsøkt hjelp rundt tematikken, det er en nedgang fra 2022.

Når vi går nærmere inn i hvilken hjelp de har oppsøkt, ser vi at flere enn tidligere har valgt å oppsøke jevnaldrende heller enn voksne. Blant de jevnaldrende snakker flest med venner. Samtaler med jevnaldrende over nett representerer 7 % av disse henvendelsene, det er mer enn en tredobling fra året før. De fleste velger fremdeles å snakke med voksne. Hele 63 % snakker da helst med helsepersonell. Færre av våre brukere valgte å snakke med skoleansatte, det gjør at foreldre nå står som nest mest betrodde.

Til sammen danner dette et bilde av at færre ungdom velger å snakke om det som er vanskelig og når de snakker om det, velger de litt sjeldnere trygge voksne. Samtidig ser vi en 23 % økning i meldinger om at hjelpen de oppsøkte ikke var god nok.

Synliggjøring

Siden oppstart av SOM i 2015 har vi vært tydelig på at en av målsettingene er å bidra med kunnskap og informasjon tilbake igjen til samfunnet. For oss betyr det å formidle barn og unges stemme ved å holde innlegg på konferanser etc. Vi har også prioritert deltakelse på cuper og konferanser der ungdom er tilstede. Eksempler på dette er Norway Cup, Sør Cup og Arendalsuka. Vi konsentrerer oss særlig om den siste dagen på Arendalsuka hvor lokale skoler besøker arrangement. Her opplever vi stor pågang fra barn og ungdom som ønsker å lære om hva vi gjør og hvilken hjelp vi kan yte.

Den viktigste synliggjøringen av tjenestene våre, er direkte rettet mot ungdom i sosiale medier. Denne løper daglig, og blir fornyet jevnlig. Vi benytter ulike kanaler som SnapChat, TikTok, og noe på Instagram og Facebook.

Gjennom annonsering i Snapchat har vi fått 2.578.828 visninger. Dette resulterte i 25.612 Swipe-ups/klikk. Disse annonsene leder inn til våre nettsider og videre til samtale med chat-verter.

På TikTok produserer vi innhold som er ment å engasjere ungdom. Her har vi vært aktive i perioden januar-juni. Dette har gitt 22.500 videoavspillinger.

Synliggjøring mot voksne som arbeider direkte med målgruppen er også en prioritert satsing. Vi deltar med egen stand med informasjon om SnakkOmMobbing.no og SnakkOmPsyken.no. Eksempler på dette er Sørlandske Lærerstevnet, Helsesykepleierkongressen og Arendalsuka. Der deler vi ut plakater og infokort, og informerer og oppfordrer de voksne til å anbefale tjenesten til ungdom.

Brukertilfredshet

Et viktig mål for tjenesten er å levere jevnt høy kvalitet i samtalene. I perioder med stor pågang prioriterer vi kvaliteten i hver samtale fremfor å besvare høyest mulige kvantum. Et viktig ledd i å sikre at kvaliteten holdes vedlike, er brukertilfredshet.

Fra og med 2023 har Helsedirektoratet satt en ny standard for hva de ønsker at brukerne gir tilbakemelding på. Dermed har vi endret våre tilbakemeldingsskjemaer, og de er nå mer omfattende.

Vi måler brukertilfredshet gjennom anonyme spørreskjemaer etter endt chat. Her gir brukeren en tilfredshetsscore mellom 1 og 4. I 2023 var vår gjennomsnittlige score 3,4.

Vi er veldig glade over at 86 % av våre brukere er fornøyde til veldig fornøyde.

Det er også mulig for brukeren å gi en anonym tilbakemelding i fritekst.

“Det hjalp å roe ned tankene litt og se ting fra eit anna perspektiv! Tusen takk, du var veldig støttende!” (jente 22)

Hvor fornøyd er du med samtalen? (N=368)

Svært fornøyd	61 %
Fornøyd	24 %
Misfornøyd	7 %
Svært misfornøyd	7 %

Fikk du snakket om det du ville? (N=373)

Ja	83 %
Nei	17 %

Det er en grunnleggende verdi for chatten at samtalen foregår på brukerens premisser. Vi vokter oss nøye for å ikke ha egne motiver eller agendaer i samtale og gi stort rom for at brukeren setter tematikk. Allikevel opplever vi, selv i en 100 % anonym chat, at noe tematikk blir for tabubelagt eller at enkelte ikke føler nok tillit til å dele det de egentlig har behov for å snakke om.

Føltes det trygt å chatte? (N=369)

Ja	88 %
Nei	12 %

Vi anser det som god måloppnåelse at 88 % føler det trygt å snakke i chatten. Hva som bidrar til at de resterende 12 % ikke opplever det trygt ser vi at er sammensatt. Noen står i såpass krevende omstendigheter at vi vanskelig kan formidle tilstrekkelig trygghet gjennom chat.

Hjalp det å snakke om det (N=368)

Ja	74 %
Nei	26 %

Brukerne av chatten kommer inn med en mengde ulike utfordringer og utgangspunkt. Vårt fokus i alle samtaler er å lytte, akseptere og anerkjenne brukerens opplevelse og historie. I mange av våre samtaler forteller brukerne om store traumer for første gang. Det er ikke realistisk å forvente bedring i løpet av 45 minutters samtale. Vi har ikke fokus på endring der vi ikke opplever det hensiktsmessig for samtalen. Dette tatt i hensyn, anser vi 74 % “ja” på dette spørsmålet som svært godt.

Følte du at vi viste deg respekt og forståelse? (N=366)

Ja	90 %
Nei	10 %

Det er avgjørende for vår kommunikasjon med brukeren at respekt og forståelse er på plass. Det er derfor gledelig at dette punktet skårer høyt.

Var det enkelt å finne chat-tjenesten vår?(N=363)

Ja	88 %
Nei	12 %

De fleste av våre brukere finner tjenesten via annonser i sosiale medier. Tjenesten er slik sett kun et tastetrykk unna og innebærer ingen aktiv oppsøking.

Måtte du vente lenge på samtale? (N=367)

Ja	30 %
Nei	70 %

Vi arbeider kontinuerlig med vår tilgjengelighet overfor brukerne. Bevissthet rundt tid i samtaler, effektivitet i behandling av kø og god bemanning er med på å sørge for at brukerne ikke må vente for lenge. Vi opplever at mange brukere er tålmodige og gjerne venter i kø når det er travelt fordi de får godt med tid i samtale når det er deres tur.

Faglig metode og kvalitetsarbeid

Målet for SOP er å være et lavterskeltilbud som er lett tilgjengelig for sårbare barn og unge som trenger noen å snakke med. Dette skal være et tilbud som bygger på relevant og forskningsbasert fagkompetanse om barn og unges psykiske helse. Gjennom tiltaket gis informasjon til samfunnet om barn og unges psykiske helse, ved at deres stemme blir hørt. Sentralt i arbeidet med chatten er fokuset på å få til de gode menneskemøtene.

SOP kan hjelpe barn og unge til å forstå seg selv, ved å sette ord på det som kjennes vanskelig. Samtaler i chatten kan handle om å sortere i kaoset som oppleves i alle følelsene når man ikke vet hva som er hva. Ved at barn og unge får muligheten til å snakke om det som er vanskelig, kan det også bidra til å få nye perspektiver på egen situasjon. Gjennom samtaler, er det også fokus på å normalisere at livet går i bølgedaler, for eksempel at det er vanlig og helt naturlig å være lei seg eller å grue seg til en presentasjon på skolen – skille det normale fra det som ødelegger for normal fungering.

“Tusen takk for hjelpen, det hjelper masse å snakke med en som kan mye om dette, og at jeg kan være anonym i tillegg, så takk” (gutt 18)

Det er også et mål for SOP å bryte tabuer og skam, slik at barn og unge kan snakke om vold og overgrep uten å måtte ta ansvar for den andres følelser og reaksjoner knyttet til opplevelsene, samt slippe å være redd for stigma. Et annet mål er å forebygge selvskading og selvmord. For de som allerede er i behandlingsapparatet for psykiske vansker, er det et mål å motivere disse unge til å nyttiggjøre seg den hjelpen som står klar for dem i nærmiljøet.

For å kunne gi god hjelp er chat-verten det viktigste redskapet vi har. Det er viktig med trygge ledere og gode kollegafellesskap. Bevissthet rundt selvivaretagelse står også sentralt, samt et system for

debriefing. I tillegg har vi rutiner for akutsituasjoner integrert i tjenesten. Det er også viktig for oss i chat-tjenesten å beholde en tro på at vi kan gjøre en forskjell – vi kan redde liv.

Beskrivelse av tiltak for å redusere andel ubesvarte

Høsten 2023 så vi at vi hadde for store tall på tapte anrop (38 %). Vi brukte høsten på å analysere tall for å sette inn målretta tiltak som vi iverksatte i 2024. Kort tid etter innføringen av tiltakene ser vi allerede forbedring av tapte samtaler og en høyning i kvaliteten på samtalene.

1. Mindre tid i tomme samtaler

Vi opplever av og til at brukeren sitter lenge stille uten å skrive, eller at de skriver lange tekster som beskriver deres situasjon. Dette ønsker vi å gi rom for, samtidig må ikke denne perioden med venting bli for lang. Vi har derfor blitt mer bevisste på å benytte verktøy i chat-programmet som indikerer aktivitet hos bruker samt å etterlyse respons eller tegn til aktivitet: «Gi meg gjerne et tegn om du er der, så venter jeg gjerne».

2. Avgrense samtalelengde til 45 minutter

Lengde på samtaler er en stadig utfordring. Mange av brukerne gir uttrykk for et nærmest umettelig behov for samtale. Mange uttrykker også stor sårbarhet for avvisning, som gjør avslutning av enkelte samtaler vanskelig. Derfor ser vi det som nyttig å gi samtalene en tydelig tidsramme på 45 minutter. I tillegg til at vi øker tilgjengeligheten overfor brukerne og hever kvaliteten på samtalene ser vi også andre positive effekter av å avgrense:

- a) Når vi blir lenge i en samtale, selv om det ikke er kø, åpner vi flere tema, som blir vanskelige å lukke på en konstruktiv og gå måte. Vi gjør oss også utilgjengelige om det plutselig skulle oppstå kø.
- b) Dersom vi stadig har lange samtaler, vil det kunne skape en forventning hos brukere som benytter chatten ofte om at disse rammene alltid er mulige. Ved å standardisere rammene og holde dette likt, får vi ned samtaletid og er mer tilgjengelige for alle brukere.
- c) Lange samtaler, særlig i tung tematikk er tappende for personalet. Det er ofte behov for en pause etterpå. Ved å forholde oss tydeligere til en ramme på 45 minutter, reduserer vi tiden den ansatte forblir i det tunge.
- d) Rammen på 45 min gir chat-verten et navigeringsrom i samtalen. Etter 30 min er det naturlig å ta en «check-in» med brukeren og spørre: «Hvordan har du det nå som vi har snakket en stund? Vi har ca 15 min igjen, har vi vært innom det du kjente var viktig å snakke om, eller bør vi fokusere på noe annet den siste tiden»

3. Økt bevissthet rundt avslutning av samtalen

- a) Vi gjør et innhopp i den unges liv som kan være emosjonelt krevende, vi bør ha en tanke om hvordan vi etterlater ungdommen etterpå. Hvilken evne har den til å samle trådene selv? Mange av dem vi snakker med bor i hjem eller lever i situasjoner der de har manglende omsorg. Da er det viktig at vi ikke etterlater dem for utmattet til å ivareta seg selv.
- b. Når det lar seg gjøre er det godt å ha en strukturert og oppsummerende avslutning før man er så sliten at man bare må runde av og peke på klokken. Vi må avslutte på en måte hvor de

kan benytte seg av både indre og ytre ressurser. Ved å løfte frem konkrete eksempler på hva vi har snakket om og hva vi har kommet frem til sammen, konkluderer vi godt.

Når brukeren tar opp nye tema sent i samtalen må disse anerkjennes som viktige. Samtidig peker vi på at rammene vi har satt ikke kan romme dette. Dersom de kommer tilbake neste chat-dag kan den viktige tematikken få det fokuset det fortjener.

Statistikk og forskning

SnakkOmPsyken.no fører statistikk i løsningen Jotforms.com. Vi har ved hjelp og innspill fra ulike forskere ved Universitetet i Agder, Ansgar Høgskole og Oslo Met, utviklet skjemaer som brukes til å samle anonym brukerinformasjon om tematikk og innhold i samtale. Informasjonen som legges inn tar utgangspunkt i det som naturlig kommer frem i samtalen. Vi stiller med andre ord ikke spørsmål for å få statistisk relevant informasjon. Det som faktisk blir sagt loggføres. For at informasjonen vi samler inn skal ha verdi er det avgjørende at vi har en felles forståelse for hvilke begreper vi bruker og hva de innebærer. Dette er vår mulighet til å representere barn og unges stemme ut i samfunnet, da er det også viktig at det som presenteres er representativt.

Målet med å føre statistikk er å øke intern kunnskap om målgruppen vår og øke kvaliteten på tjenesten vår for å gi bedre hjelp. Det sørger også for et godt grunnlag i informasjonsarbeidet til samfunnet. I tillegg brukes statistikken i rapportering til Helsedirektoratet, Bufdir, Agder fylkeskommune og andre bidragsyttere.

Hildegunn Marie Tønnessen Seip, Reidun Erene Kerlefsen og Gro Anita Kåsa Poulsen har, som en del av folkehelseprosjektet «Sosiale nettverk & sosiale medier» skrevet om maktutjevning psykisk helsehjelp gjennom skjermen, publisert 28. november 2023; [Hjelpesamtaler gjennom skjermen – maktutjevning psykisk helsehjelp? | Tidsskrift for psykisk helsearbeid \(idunn.no\)](#) De har sett på hva som skjer mellom ungdommer og hjelpere i chatten. Ungdommen viser stor åpenhet i samtale. Det er en lav terskel både inn og ut av samtalen, dette bidrar til en maktutjevning i samtalen. Artikkelen baserer seg på samtaler fra SnakkOmPsyken.no og intervjuer med våre chat-verter.

Opplæring av nyansatte og styrking av fagkunnskap

“Bra, jeg synes det er bra at dere har en chat som barn og unge kan snakke med hvis de sliter hjemme eller andre steder. Tusen takk for råd og støtte <3. Jeg tar kontakt igjen om det er noe. Jeg synes det er tryggere å snakke med noen som ikke ser meg rett inn i øynene”. (jente 17)

Alle som er ansatt i SOP har minimum 3-årig helse- eller oppvekstfaglig høgskoleutdanning. Staben består av barnevernspedagoger, sosionomer, kliniske sosionomer, lærere, spesialpedagoger, sykepleiere og helsesykepleiere.

De ansatte møtes til 45 minutters kollegaveiledning før hver vakt. Den varierte kompetansen gjør at vi har svært gode faglige drøftinger og refleksjoner i kollegaveiledningene våre. Alle nyansatte må fullføre intern opplæring før oppstart på chat. Dette er gjeldende uansett hvilken faglig bakgrunn og erfaring de besitter. Intern opplæring inkluderer kursing med den fagansvarlige, gjennomgang av håndbok samt innsyn og drøfting av tidligere gjennomførte samtaler ved chatten. Håndboken vår er nylig oppdatert, og beskriver våre verdier, vår faglige forankring og metoder.

De nyansatte må «skygge» de erfarne ansatte på chatten en stund, før de selv slipper til. Chat som kommunikasjonsform er et fag i seg selv, og gjennom 9 års erfaring med kommunikasjon på chat, har vi skaffet oss betydelig kompetanse innenfor dette fagområdet. Videreformidling av denne kunnskapen er sentralt i den interne opplæringen. Transparens i arbeidet vårt har hele tiden vært et viktig prinsipp. Vi leser hverandres samtaler og har faglige drøftinger rundt disse. Vi legger stor vekt på læring gjennom intern åpenhet. Loggene er tilgjengelige for alle chatverter etter at samtalene er avsluttet. På denne måten kan chat-vertene både lære av hverandre, og gi tilbakemeldinger.

I tillegg til opplæring og kollegaveiledninger, har vi jevnlig fagsamlinger og individuelle veiledninger med hver ansatt. Den viktigste kompetansen vår har vi samlet i håndboken vår. Der beskrives vårt faglige grunnlag, ulikt lovverk vi forholder oss til samt nød- prosedyrer. Kvartalsvis har vi fagdager med relevante temaer som engasjerer og utfordrer.

Vi legger opp til at alle ansatte skal ha gjennomført kurset «Førstehjelp ved selvmordsfare» ved Vivat og RVTS.

Både *ungdomsråd* og *fagråd* har en viktig kvalitetssikrings-funksjon for tjenesten. Mens fagrådet får tilgang til et tilfeldig utvalg av samtaler, blir ungdomsrådet oppfordret til å ta «stikkprøver» der de selv prøver ut chatten anonymt. På denne måten samles konkrete tilbakemeldinger fra både fageksperter og brukerrepresentanter. Tilbakemeldingene fra begge rådene meldes tilbake til ansattgruppen.

Fagrådet vårt har i 2023 bestått av:

- Selma T. Lyng - Seniorforsker ved Oslo Met.
- Anne Benedicte Skirbekk – klinikkssjef Nic Waals Institutt, Lovisenberg Diakonale Sykehus i Oslo.
- Kirsten Rypestøl - Initiativtaker til SnakkOmMobbing.no og seniorrådgiver Blå Kors Kristiansand
- Tone Martha Sødal – Elevombud i Kristiansand
- Benedicte F. Jonassen – Fagansvarlig på Blå Kors Chat-senter
- Anette Gausdal – Virksomhetsleder for Blå Kors Chat-senter

Ungdomsrådet har bestått av 9 ungdommer fra ulike ungdomsskoler og videregående skoler i Kristiansand

Samarbeidspartnere

“Jeg syntes jeg fikk mye mer ut av samtalen enn forventet, men jeg fikk noe som jeg tenker vil ta videre med til faste behandleren min i dps fordi det er veldig relevant for meg og det setter jeg veldig pris på. I tillegg så følte jeg meg validert og støttet emosjonelt nei jeg du blåst ut alle mine forventninger til samtalen” (jente 22)

SOP har flere samarbeidspartnere, noe som bidrar til både kompetanseutvikling og bedre ivaretagelse av brukerne av chatten. Vi samarbeider med Alarmtelefonen for barn og unge, Nic Waals Institutt og Oslo Met. I tillegg deltar vi i Digi-Ung-samarbeidet i Helsedirektoratet.

Alarmtelefonen for barn og unge

Samarbeidet går ut på at barn og unge som tar kontakt med Alarmtelefonen, og som ikke har vansker som handler om overgrep eller omsorgssvikt, skal videreføres til SnakkOmPsyken.no.

Alarmtelefonen ønsker ikke at chatsamtaler settes over til dem da de må ha mulighet til å kunne spore IP-adresse. SnakkOmPsyken.no anbefaler og motiverer derimot barn og unge som er i akutte situasjoner eller lever i omsorgssvikt, til å kontakte Alarmtelefonen.

Samtaleloggen fra den påbegynte samtalen blir overført fra Alarmtelefonen til Blå Kors' SnakkOmPsyken.no, slik at den som chatter ikke behøver å starte helt på nytt, men kan lese gjennom samtalen som ligger ved. SnakkOmPsyken.no og Alarmtelefonen har jevnlig kontakt for å sikre samarbeidet gjennom å støtte og informere hverandre i faglige og driftsrelaterte utfordringer. Dette oppleves som en styrke for kvalitetsarbeidet i chat-tilbudet vårt.

Nic Waals Institutt

Nic Waals Institutt (NWI), Lovisenberg Diakonale Sykehus er en selvstendig klinikk på Lovisenberg Diakonale Sykehus med målgruppe psykisk helsevern barn og unge (BUP). De gir et behandlingstilbud til barn og ungdom i alderen 0 til 18 år, og har ansvaret for bydelene Gamle Oslo, Grünerløkka, St. Hanshaugen og Vestre Aker.

Vi har åpent når behandlingstilbudet er stengt og vi ønsket å opprette kontakt med spesialisthelsetjenesten for å se på mulighetene for å styrke samarbeidet til det beste for barn og unge. SnakkOmPsyken.no tilbyr både en digital tilstedeværelse og en fagkompetanse som vil kunne være verdifull for ungdom både i forkant og etterkant av behandling ved NWI.

Per i dag har dette samarbeidet resultert i at NWI informerer sine pasienter om våre tilbud, deltar med en ressursperson inn i fagrådet, og gjennom dette også bidrar til å utvikle vårt fremtidige arbeid ved chatten.

Forskningssamarbeid med OsloMet

Vi fortsetter vårt forskningssamarbeid med OsloMet. Et av målene våre er at all informasjonen vi får om de unges utfordringer og fortellinger omkring mobbesituasjoner og egen psykiske helse, skal formidles videre til samfunnet. På denne måten ønsker vi at det de unge forteller oss, skal nyttiggjøres slik at de kan få den hjelpen de trenger. Dette gjelder både i forebyggingsarbeid og i behandling. Vi har hatt grundige utredninger for hvordan vi kan dele anonymt chat-materiale på en måte som er i tråd med lovverk og personvern. Sammen har vi laget en intern sammenfatning av utredningsarbeidet, slik at vi kan redegjøre for prosessen som er gjort. Det er avgjørende å ivareta tillitten ungdommene viser oss, samtidig som vi ønsker at målrettet hjelp skal bli gitt de som trenger det. Derfor har vi åpnet opp for mer forskning på det anonyme chat-materialet vårt.

I 2023 har OsloMet jobbet med å katalogisere chat-samtalene som er tilgjengelig for forskning. Dette gjør at datamaterialet er lettere søkbart når det skal brukes i forskning. Datamaterialet er nå gjort til en databank for forskning hos OsloMet med mål om at masterstudenter kan nyttiggjøre seg av disse til masteroppgaver i 2024. Det er fortsatt nært og godt samarbeid og tilsyn rundt hvordan datamaterialet brukes og hvem som har tilgang.

DigiUng-samarbeidet

Vi deltar i DigiUng-samarbeidet til Helsedirektoratet på flere områder. Der vi er mest aktive er i gruppen DigiUng-chatnettverk. Det har stor verdi å utveksle erfaringer, bekymringer og perspektiver med andre som står i mye av det samme daglig. Særlig dette året har vi opplevd fagdagen som spesielt givende. Her ble det blant annet løftet frem perspektiver rundt barn og unge som bruker tjenesten ofte. Vi får også anledning til å diskutere løsninger for statistikkføring og overholdelse av GDPR.

Gjennomførte aktiviteter i 2023

Kvartal	Aktiviteter
Kvartal 1	1. Plan for markedsføring og markedsaktiviteter i 2023 med nasjonalt fokus på målgruppen: ○ Koordinering av markedsføring med bemanning; sikre jevn, høy pågang gjennom året, uten at det oppstår for mye kø på chat. ○ Planlegging av tilstedeværelse på ulike arrangement, helst der vi når så mange som mulig i målgruppa. ○ Planlegging av annonsekampanjer og innhold av disse. 2. Årsrapport ferdigstilt med en egen «tabloid» utgave som trykkes opp og distribueres til samarbeidspartnere og interesserte. 3. Fagdag for hele personalet 17.mars, med fokus på egen sårbarhet og handlingskompetanse i møte med overgrepsutsatte.
Kvartal 2	1. Permittering av ansatte grunnet endret bevilgning 2. Lavdrift på chat, med kun 3 åpningsdager 3. Lite administrativ og utadrettet aktivitet i perioden da all bemanning brukes i chat.
Kvartal 3	1. Arendalsuka, 14. - 18. august: Vi stod på stand og hadde særlig fokus siste dag hvor lokale skoler besøker Arendalsuka. 2. Verdensdagen for selvmordsforebygging 10. september: Sammen med RVTS Sør, Leve, Kristiansand kommune <i>Livsmestring</i>, Kirkens SOS og SSHF arrangert vi en markering av Verdensdagen for selvmordsforebygging 7.september.
Kvartal 4	1. Fagdag for DigiUng chat-nettverk: Vi deltok digitalt ved fagdagen med temaet «Ungdommene vi møter». Dette er en viktig arena for utveksling av erfaring med andre aktører innen samme felt. 2. Fagdag for hele personalet: Med tema «Engstelige barn og unge» presentert av Lene Holmen Berg så vi på programmene Risk og E-risk som mulige støtter etter endt samtale i chatten. Tanken er å ivareta barnet etter samtalen er over. 3. Forskningsartikkel publisert: 4. «Hjelpesamtaler gjennom skjermen – maktutjevner psykisk helsehjelp» Hjelpesamtaler gjennom skjermen – maktutjevner psykisk helsehjelp? Tidsskrift for psykisk helsearbeid (idunn.no) 28.11 Ble artikkelen publisert. Den baserer seg på samtaler fra SnakkOmPsyken.no og intervjuer med våre chat-verter.

“Med hjerte, kunnskap og kraft skaper Blå Kors
mulighet for mestring og mening”