



Sluttrappport 2019-2021

SnakkOmPsyken.no



”Det er bare så mye
på én gang”

Stiftelsen DAM

Forord

I 2019 fikk Blå Kors Kristiansand et treårig tilskudd fra Stiftelsen Dam (daværende Ekstrastiftelsen) til å starte opp en chat om psykisk helse betjent med ansatte fagfolk. Dette er en sluttrapport for 2019-2021, der vi beskriver forarbeidet, målsettingene, prosjektgjennomføringen og resultatene av prosjektet. Vi er svært takknemlig for den økonomiske støtten fra Stiftelsen DAM. Uten den hadde vi ikke kommet i gang og fått etablert denne viktige, nasjonale chat-tjenesten.

I denne forbindelse ønsker vi å også takke våre gode samarbeidspartnere:

- Først av alt, tusen takk til alle ansatte i Blå Kors som så behovet for en anonym chat-tjeneste der ungdom kunne snakke med ansatte fagfolk lett tilgjengelig. Både hovedkontoret og Blå Kors Kristiansand gjorde et godt stykke forarbeid for at dette prosjektet skulle komme i gang!
- Takk til Avdeling for Barn og Unges Psykiske helse, Sørlandet sykehus, Kristiansand (Abup SSHF) som var med i planleggingen av prosjektet, og kom med verdifulle innspill til innhold og metode. Det var med å trygge de ansatte i oppstartsfasen, og bidro til kvalitet fra første chat-vakt.
- Takk til RVTS Sør, som våren 2020 signerte en toårig prosjektstøtteavtale, som gikk ut på å gi oss verdifull fagstøtte i utviklingen av chat-tjenesten vår. Det har vært en reise der de har formidlet relevant fagkunnskap formidlet med varme og humor, og som har ført til trygge, gode ansatte med klare tanker og varme hjerter på chat.
- Takk til Agder Fylkeskommune og Folkehelseprogrammet! Det var et eventyr å kunne gå i gang med skoleturneen og sette psykisk helse på dagsorden, på en aktuell og kul måte, for så mange ungdomsskoleelever på nyåret 2020! Agder har besluttet å støtte SnakkOmPsyken.no i en fire-årsperiode fra 2021.
- Takk til Alarmtelefonen som siden nyåret 2020 har vært en god samarbeidspartner for oss. Vi er blitt "søster-tjenester" som utfyller hverandre godt. Alarmtelefonen som inviterer barn og unge inn til sin chat, med hovedmål om å avdekke omsorgssvikt. Og vi som har som hovedmål å være en samtale-tjeneste, som skal hjelpe barn og unge å sortere tanker og følelser, og henvise til Alarmtelefonen om det handler om at de er utsatt for noe de bør få hjelp til å komme ut av.
- Takk også til Nic Waals-institutt, som er vår nyeste samarbeidspartner. Det er flott at spesialisthelsetjenesten ser verdien av en anonym chat-tjeneste, og er nysgjerrig på hvordan vi kan utfylle hverandre enda bedre. Vi gleder oss til videre samarbeid!
- Og sist med ikke minst: tusen takk til alle de ansatte som sitter på chat-vakt seks dager i uka. Dere er alle brennende opptatt av å møte hver ungdom med varme hjerter, god fagkunnskap og et sterkt ønske om å være en her og nå-hjelp for de som tar kontakt. Med hjerte, kunnskap og kraft, skaper Blå Kors muligheter for mestring og mening!

Bakgrunn for prosjektet

Bakgrunn for prosjektet var at Blå Kors Kristiansand så at psykisk uhelse blant ungdom økte, og at det utviklet seg et behov for en lavterskeltjeneste som kunne gi profesjonell hjelp lett tilgjengelig. Vi la følgende kunnskapsstatus til grunn i søknaden:

- Ca 70.000 barn og unge i alderen 3 – 18 år, tilsvarende innbyggertallet i Kristiansand, trenger behandling for psykiske vansker i landet vårt, skriver Tor Leivin Hofgaard, President i Norsk psykologforening. (VG 27.02.2017)
- Rapporten «13 -15-åringer fra vanlige familier i Norge - hverdagsliv og psykisk helse» viser at bare 17 prosent av ungdommene med betydelige emosjonelle plager har vært i kontakt med fagpersonell for plagene. (FHI)

- Når spørreundersøkelser sjekker ut hvor unge søker hjelp, oppgir 40 % at de ikke får hjelp i det hele tatt til det de sliter med, 40 prosent får hjelp av venner og under 20 % får hjelp av profesjonelle hjelpere (Case-Undersøkelsen).
- Oversikt fra Helsenorge.no viste at unge som sliter med psykisk helse, må vente opptil 12 uker for å komme til utredning/ behandling (2018.)
- Digi-Ung har gjort en undersøkelse som viser at de unge ønsker tilgang til digitale tjenester i tråd med deres bruksmønstre. 2 av 5 oppgir at de hadde tatt kontakt med helsesøster oftere dersom det var mulighet for chat. (Ungdomshelse i en digital verden, Helsedirektoratet, 2018)

Blå Kors Kristiansand hadde siden 2015 drevet den nasjonale chat-tjenesten SnakkOmMobbing.no. Denne chatten retter seg spesielt mot ungdom som på en eller annen måte blir berørt av mobbing. I perioden fra åpningen av SnakkOmMobbing.no og frem til åpningen av SnakkOmPsyken.no, handlet omtrent halvparten av SnakkOmMobbing.no sine samtaler om temaer knyttet til psykisk helse. Det ble tydelig at barn og unge hadde behov for et lavterskeltilbud som var 100% anonymt, der de kan snakke om det som er vanskelig. SnakkOmMobbing.no hadde også flere samarbeidsaktører, blant annet Universitetet i Agder (UiA), som hadde to forskningsprosjekter gående da Blå Kors søkte om midler til prosjektet. Dette bidro til videre kvalitetssikring av den nye tjenesten.

I utgangspunktet var SnakkOmPsyken.no et samarbeidsprosjekt med Avdeling for Barn og Unges Psykiske helse, Sørlandet sykehus, Kristiansand (Abup SSHF). Abup, som gir spesialisert helsetilbud til barn og unge med psykiske utfordringer, skulle i utgangspunktet stille fagpersonell tilgjengelig, med spisskompetanse inn i prosjektet.

Abup drev på denne tiden nettstedet www.abup.no. Dette nettstedet var viktig i det vi kaller samfunnsrettet psykisk helsearbeid. Et av deres oppdrag var å drive opplysningsvirksomhet for å alminneliggjøre psykiske lidelser. På abup.no hadde de egen blogg som bestod av erfaringshistorier, filmer produsert for å gi et innblikk i hva som foregår i terapirommet, ukentlige tv-sendinger på Tv Agder, i tillegg til mer generell informasjon om Abup og psykisk helseopplysning. Abup har også en egen FOU-avdeling, som så ut til å kunne bli en viktig ressurs for SnakkOmPsyken.no med tanke på forskning og evaluering.

Starten for prosjektet ble utsatt noe, da leder for prosjektet sluttet ved årsskiftet 2018/ 2019. Ny virksomhetsleder kom på plass juni 2019 og startet arbeidet med å etablere SnakkOmPsyken.no. SnakkOmPsyken.no ble samlokalisert med SnakkOmMobbing.no fra juni 2019, og på verdensdagen for psykisk helse, 10.10.2019, ble den nasjonale chat-tjenesten SnakkOmPsyken.no offisielt åpnet.

Målsetting og målgruppe

Målene i prosjektsøknaden var at chat-tjenesten skulle bidra til at:

- Barn og unge som har utfordringer knyttet til psykisk helse får lett tilgang til samtaler direkte med fagpersonell.
- Forebygge at barn og unge utvikler mer alvorlige psykiske problemer.
- Hjelp på lavest mulig nivå gir enorme besparelser i lidelse og samfunnsøkonomi
- Offentlige instanser får oppdatert informasjon om problematikken og dermed i større grad kan ta de riktige beslutninger i arbeidet for bedre psykisk helse blant barn og unge.
- Samarbeide med forskningsmiljøer og sikre at barn og unges erfaringer gir økt kunnskap til samfunnet.
- Målet var at vi innen 3 år hadde 8.000 chat-samtaler pr år.

Et langsiktig mål ved tjenesten er å etablere et nasjonalt kompetansesenter og chatsentral i Kristiansand, i tråd med føringer fra det offentlige, som:

- bli en effektiv, faglig spisset og kvalitetssikret **sentral** innen digital helsehjelp for barn og unge, og;
- gi raskere, bedre og mer enhetlig vei til hjelp – enkelt for bruker
- blir et ledende fagmiljø i verden innen digitale tjenester til barn og unge
- som fokuserer på forskning og innovasjon, og utnytter ny teknologi som blir tilgjengelig
- kan bli en støttefunksjon for allerede etablerte tjenester til ungdom ved mulighet for integrasjon av tjenesten på eksempelvis ung.no

Målgruppen

Målgruppen for prosjektet var i utgangspunktet alle barn og unge fra 9-19 år, over hele landet. Vi markedsførte oss i sosiale medier mot denne gruppen, og opplyste om at de kunne snakke med oss helt anonymt om de hadde behov. Tall om målgruppen blir presentert for 2020 og 2021, siden vi i 2019 kun hadde tre måneders drift. Etter koronapandemien brøt ut, ser vi at henvendelser fra eldre ungdom har økt, og at vi i 2020 hadde 9% over 20 år, mens i 2021 har vi hatt 14%.

Alder	2021 Prosent (N=6258)	2020 (n=5870)
under 9	0,1 %	0,2 %
9 år	0,3 %	0,5 %
10 år	0,3 %	0,4 %
11 år	1,2 %	1,0 %
12 år	4 %	5 %
13 år	10 %	14 %
14 år	16 %	15 %
15 år	17 %	18 %
16 år	14 %	16 %
17 år	14 %	10 %
18 år	6 %	7 %
19 år	4 %	5 %
20-25 år	10 %	7 %
25+	4 %	2 %

Fordelingen mellom gutter og jenter er veldig ujevn:

Kjønn	Antal	Prosent 2021 (n=6328)	2020 (n=6042)
Gutt	729	12 %	18 %
Jente	549	87 %	81 %
Annet	103	2 %	2 %

Slik er fordelingen mellom ulike landsdeler for de som oppga fylke, i 2020 og 2021:

Fylke	Prosent (N=2881)	2020 (n=3971)
Agder	10 %	8 %
Innlandet	7 %	10 %
Troms og Finnmark	3 %	5 %
Vestfold og Telemark	7 %	6 %
Vestlandet	11 %	7 %
Viken	18 %	17 %
Nordland	4 %	6 %
Møre og Romsdal	8 %	6 %
Trøndelag	10 %	9 %
Oslo	13 %	16 %
Rogaland	9 %	10 %
Svalbard	0,3 %	1 %

Prosjektgjennomføring/Metode

10. oktober 2019 ble SnakkOmPsyken.no offisielt åpnet. Chat-tjenesten er bemannet med fagpersonell som er tilgjengelig for barn og unge som ønsker å snakke om psykisk helse.

SnakkOmPsyken.no er en faglig og lett tilgjengelig chat for unge som strever, og viser seg å være svært aktuelt i en krevende tid som nå. Som barn er det vanskelig å vite hva som er normalt, hva man skal tåle, hva man bør ta tak i og ikke minst hvorfor vonde følelser dukker opp. Med tittelen SnakkOmPsyken.no prøver vi å beskrive noe som er gjenkjennelig for mange unge som sliter med psykiske vansker og som synes livet kan være vanskelig – kanskje uten helt å vite hvorfor.

Det burde være enkelt å få tilgang på den beste hjelpen tidlig. Blå Kors Kristiansand har et ønske om å være der for de ungdommene som har behov for å dele vanskelig tanker og følelser, på et sted der ungdommen oppholder seg – nemlig på nettet.

Vi tror at en tjeneste som vår kan være en måte å oppfylle Barneombudets ønske om at barn og unge skal møte profesjonelle samtalepartnere når de søker hjelp ([jr. Rapport Bup i en koffert.](#))

Chat-tjenesten er:

- 100 % anonym, gratis og lett tilgjengelig
- Fra august 2021 åpen 6 kvelder i uken/ søndag til fredag i tidsrommet 15.00–21.00
- Utviklet i nært samarbeid med en rekke offentlig fagmiljøer
- Betjent av ansatte, fagutdannede helserådgivere med relevant arbeidserfaring

Tjenesten har siden oppstart mottatt nesten 27 000 henvendelser fra barn og unge i hele Norge. Åpningstidene var ved oppstart fra 15-21 fra søndag til torsdag. August 2021 utvidet vi med en dag til, og holdt også åpent på fredagene fra 15-21. SnakkOmPsyken.no er samlokalisert med SnakkOmMobbing.no, og tjenestene blir betjent av de samme fagfolkene.

Antall henvendelser:	
2019	3016
2020	11530
2021	12293
SUM	26839

Chat-samtalene vi har på SnakkOmPsyken.no blir gjennomført ved hjelp av eDialog24 som er leverandør av tekniske løsninger for ulike chat-tjenester. Edialog24 har ulike former for anonymitetsnivåer vi kan velge mellom. Vi valgte den strengeste formen for anonymitet, da dette ble anbefalt av ungdomsrådet vårt og, fordi de vi snakket med på chat, var opptatt av at samtalen skulle vært 100 % anonym. Det betyr at IP-adressene blir “stokket om på” av en egen server, slik at hverken vi eller de i eDialog24 kan spore ungdommene som tar kontakt.

Høsten 2021 så vi at antallet alvorlige kriser på chat, der fare for liv og helse ble kjent, økte i omfang. Det gjør at vi på nyåret 2022 vurderer å endre anonymitetsnivået, slik at vi i de alvorligste tilfellene kan varsle akutt-tjenester og politi.

For hver samtale vi har, registrerer de ansatte tematikk i statistikk-systemet vårt som heter Jotform. Her har vi mulighet til å hente ut statistikk for kortere tidsperioder eller over år.

Markedsføring

I 2019 og 2020 samarbeidet vi med reklamebyrået S & B-N som laget noen annonse-kampanjer til sosiale medier for oss. Vi er avhengig av å være der ungdommene er, for at de skal vite om oss. Og vi vet at sosiale medier er kanskje en av de viktigste arenaene. De utviklet et konsept som skulle være en slags gjenkjennelse for ungdommene, der hovedtemaet var “alle snakker om ... (og her kunne det var for eksempel Fifa, sminke, Instagram, forelskelse og mye annet), men få snakker om psyken”. Denne kjørte vi i 2020. I april 2021 ansatte vi en ny digital markedsfører, som i samarbeid med oss utviklet et litt annet konsept; her tok vi tak i temaer som ungdommene på chat var opptatt av, og filmet som annonser der ungdommene “spilte ut” disse temaene. Dette har hatt god effekt.

- *Julekonserter:* I desember 2019, samarbeidet Blå Kors med Christian Ingebrigtsen, i selskap med Maria Arredondo, Torstein Sødal, Gaute Ormåsen og trompetist Tine Thing Helseth. I forbindelse med deres juleturne “Vår Jul” i kirker over hele landet, ønsket de å markere og

informere om SnakkOmPsyken.no, og lot sitt overskudd fra cd-salget gå til oss. Logoen vår var trykket på programmet deres, og vi deltok på de fleste konsertene med stand og informasjon.

- *Stream-debatt:* 10.oktober 2020 var SnakkOmPsyken.no klar for sin første sending som ble streamet på nett. Dette var i anledning Verdensdagen for Psykisk helse og markering av 1.års dagen til SnakkOmPsyken.no. Vi markerte dette med en sending med et innholdsrikt program der Gro Anita Kåsa Poulsen ønsket velkommen, virksomhetsleder Anette Gausdal innledet med tall fra det første året med SnakkOmPsyken.no. Adrian Jørgensen holdt en mini konsert og presentert den nye låten sin "Motvind". Daniel Haugjordet og Annette Garlie leste en anonymisert samtale fra chatten. Panelsamtale med Hildegunn Tønnessen Seip fra Ansgar Høgskole, Maria A. Østhassel fra Psykt Deg, Heine Steinkoph fra RVTS og Daniel Haugjordet fra Ungdomsrådet vårt. Benedicte F. Jonassen, fagansvarlig på Chat-senteret var moderator. Panelsamtalens fokus var: *Verdensdagen for psykisk helse har som overskrift «Spør mer!».* *Det har vært en debatt i media der forskere og fagfolk er uenige i hvor mye fokus vi skal ha på å snakke med ungdom om psykisk helse. Er det bra eller er det ikke bra?* Avslutning og oppsummering ved daglig leder Blå Kors Kristiansand og virksomhetsleder for chat-senteret Anette Gausdal. Sendingen hadde 5100 visninger og nådde 15 588 personer!
- *Besøk og sang av Trygve Skaug:* Tidlig i januar 2021 hadde vi besøk av Trygve Skaug og vi hadde en fin prat om chatten sin betydning for barn og unge i dag. Han fikk møte flere av chat-vertene våre og fikk stilt spørsmål om hvordan arbeidet vårt er. Skaug har gitt Blå Kors og SnakkOmPsyken.no en sang; Ankeret. Den handler om den dagen stormen treffer livet. Han oppfordrer unge til å snakke med noen om tunge tanker. Han beskriver det slik: *«Jeg opplevde det som ungdom selv at jeg pratet med noen, men så funka det ikke helt, så da pratet jeg ikke med noen flere. Mens her kan en faktisk, og det er en viktig melding til alle som prøver å prate med noen, hvis ikke den første funker, så må du prøve en til. Eller så kan du gå rett hit å snakke på SnakkOmPsyken.no eller SnakkOmMobbing.no og så vil du oppleve å bli møtt uten fordømmelse, uten alle sanne spørsmål som gjør at du føler på noe skyld eller skam for å ha slike følelser i livet ditt. Får hjelp til å rydde i det. Det er viktig det.»*
- *TikTok:* I september 2021 forsøkte vi oss på noe vi ikke har prøvd før; vi lanserte konto på TikTok! Det har vist seg å være veldig viktig! Med utgangspunkt i temaer ungdommene snakker med oss om på chat, lager vi noen korte filmsnutter der vi tar for oss disse temaene og utfordrer ungdommer til åpenhet, bevisstgjøring og ivaretagelse av hverandre. Særlig på sosiale medier. Vi ser at TikTok og andre kanaler er en grenseløs verden, der ungdom sier og gjør krenkende handlinger mot hverandre, uten at dette blir stoppet av noen. Derfor er det ekstremt viktig at vi er synlige på sosiale medier, og kan være den trygge voksne som sier noe om hva som faktisk er krenkelser, og litt om hvor grensa faktisk bør gå. Målet med SnakkOmPsyken.no på TikTok er å gjør chat-tjenesten kjent, skape gode holdninger på nett og bidra til mer åpenhet omkring psykisk helse. De første tre månedene hadde vi over 400 000 visninger.
- *Stand-virksomhet:* Samarbeid med idretten: Idrettsleiren på Hove i regi av Norges idrettsforbund – Agder idrettskrets ble arrangert i slutten av juli 2020. Blå Kors chat-senter fikk delta på leirens beachparty med god, sydlansk stemning! Her fikk vi møte de 160 deltakerne på leiren med give-aways og samtaler. Tema for leiren var barn og unges psykiske helse og var fylt med foredrag, aktiviteter og godt samhold.
- Høsten 2020 arrangerte I.K. Start Elitecamp for ungdom mellom 13-16 år. Vi deltok da med spennende undervisning, konkurranser og premier.
- 6.august 2020 fikk vi være med som bidragsytere på Vipers håndballskole. Der møtte vi 120 jenter i alderen 13-16 år. Jentene var ivrige og engasjerte under foredrag og i konkurranser.

- *Konsert:* OverOslo Ung ble arrangert på Grefsenkollen 12. august. OverOslo Ung er en festival som ble arrangert for ungdomskullet fra 2005 i Oslo. Arrangørene ønsket å tilby ungdommene en flott festival etter mange begrensninger gjennom pandemien. SnakkOmMobbing.no og SnakkOmPsyken.no fikk lov til å delta på stand sammen med Øy by Blå Kors. Her var vi heldige å få snakke med mange ungdom, gi dem informasjon om tjenestene våre og deltakerne kunne kjøpe kule Øy klær hvor alle inntekter går til arbeid for barn og unge.

Kvalitetssikring

Siden nyåret 2020 har vi innført kollegaveiledning før hver vakt. Den fagansvarlige har ansvar for å systematisere innholdet. Ofte legges det opp til at en av de ansatte legger frem en samtale han eller hun har hatt, som alle leser. Deretter drøftes samtalen i lys av de ulike ansattes fagkompetanse. Dette bidrar til et transparent miljø der vi lærer mye av hverandre, og den tverrfaglige kompetanse kommer til syne. Det skaper også en trygghet der alle tør å stille seg sårbar og åpen for veiledning av de andre, og der en, ved å ha mest fokus på å lære av det som er positivt i samtalen, kan jobbe styrkebasert. Andre kollegaveiledninger er mer temabasert, der en ansatt eller en fagperson utenfra holder innlegg om spiseforstyrrelser, depresjon, selvmordsproblematikk eller andre temaer som er relevante.

Alle som er ansatt i SnakkOmPsyken.no har minimum 3-årig helsefaglig eller pedagogisk høyskoleutdanning. Ved utgangen av 2021 hadde vi både barnevernspedagoger, sosionomer, kliniske sosionomer, lærere, spesialpedagoger, sykepleiere og helsesykepleiere i staben. 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 ble oppdatert våren 2020, 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 fagfelt i seg selv, og gjennom seks års erfaring med SnakkOmMobbing.no, 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 tilgjengelig for alle chatverter etter at samtalen er avsluttet. På denne måten kan chat-vertene både lære av hverandre, og gi tilbakemeldinger. I tillegg har vi jevnlig individuelle veiledninger med hver ansatt. Da kan en i større grad utfordre og utvikle hver enkeltes kunnskap om samtaler på chat. Den viktigste kompetansen vår har vi samlet i håndboken vår. Der beskrives vårt faglige grunnlag, ulikt lovverk vi forholder oss til, samt nød-prosedyrer. Vi legger opp til at alle ansatte skal ha gjennomført kurset «Førstehjelp ved selvmordsfare» ved Vivat og RVTS.

Vi er opptatt av at ungdommene som tar kontakt, skal bli møtt med både hjertevarme og fagkunnskap. Etter flere år med erfaring fra chat-samtaler, har vi laget en modell for en mer systematisk tilnærming i samtalen:

Skape et positivt møte:

- Serviceorientering, imøtekommenhet, skape trygghet og tillit.

Forstå situasjonen:

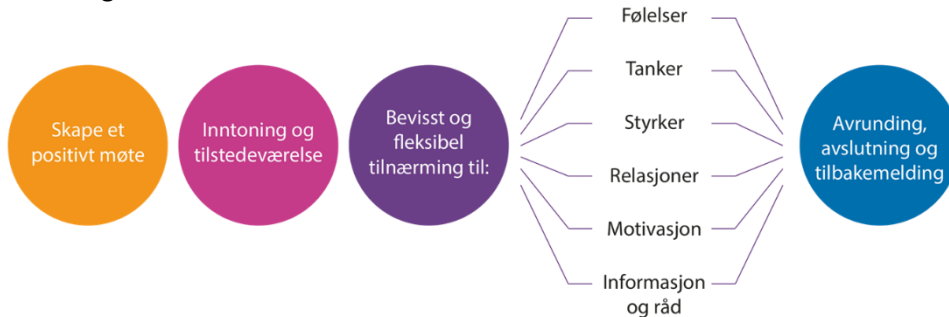
- Klarlegge utfordringer, behov, hva som er viktig å snakke om, hva som trengs for å kunne sette ord på det som er vanskelig, avklare mulighet for et felles mål for samtalen.

Bevisst bruk av verktøy, og fleksibel tilnærming til det som er viktig for bruker:

- Tanker, emosjoner, ressurser og relasjoner
- Informasjon og råd
- Handling og prosedyrer ved krise4.

- Avrunding, avslutning og tilbakemelding
- Avrunde til rett tid
- Avslutte uten å avvise
- Be om tilbakemeldinger

Vi har laget en fire-trinns samtalemodell som står beskrevet i håndboka vår:



Chatten skal ha en kvalitativt god tjeneste, kvalifisert personell og med gode rutiner og prosedyrer for chat-funksjonen. Vi er opptatt av å kvalitetssikre tjenesten ved å fokusere på samtalen, kompetansen hos de ansatte og hele tiden evaluere for å bli bedre.

I tillegg til daglige kollegaveiledninger, samler vi alle ansatte til fire fagdager i året. Da har vi ulike temaer som er relevante, og som ofte handler om hva som er gode terapeutiske prinsipper i samtaler på chat.

Vi har et *ungdomsråd* som samles fire ganger i året. De består av ni ungdommer fra ulike ungdomsskoler og videregående skoler i Kristiansand. De er viktige brukerstemmer for oss. De gir oss tilbakemeldinger på måten vi kommuniserer på i samtaler på chat, markedsføringskampanjer og andre innspill for er viktig for vår kompetanse om ungdom og utvikling videre.

I tillegg møtes *fagrådet* vårt fire ganger i året. Deltagere i fagrådet vårt per desember 2021 var:

- Anne Stine Meltzer, klinikkssjef på Nic Waals institutt, Lovisenberg Diakonale Sykehus
- Iris Anette Olsen, avdelingsjef for Avdeling for barn og unges helse (Abup), Sørlandet sykehus HF.
- Odd Kenneth Hillesund, spesialrådgiver for Regionalt ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging Sør (RVTS Sør) og universitetslektor for institutt for psykososial helse ved Universitetet i Agder (UiA)
- Selma Therese Lyng, seniorforsker ved Arbeidsinstituttet, Oslo Met
- Kirsten Rypestøl, leder for avdeling for innovasjon, Blå Kors Kristiansand
- Benedicte Frøystad Jonassen, fagansvarlig Blå Kors Chat-senter
- Anette Gausdal, virksomhetsleder Blå Kors Chat-senter

Tilbakemeldingene fra både fag- og ungdomsrådet meldes tilbake til ansattgruppen.

Statistikk og forskning

SnakkOmPsyken.no fører statistikk i løøsningen Jotforms.com. Ved hjelp og innspill fra ulike forskere ved Universitetet i Agder, Ansgar Høgskole og Oslo Met, er det utviklet skjemaer som brukes til å samle anonym brukerinformasjon om tematikk og innhold i samtaler. Vi stiller med andre ord ikke spørsmål for å få statistisk relevant informasjon. Det er også viktig at vi ikke fortolker utover det brukeren sier, men kun logger det som faktisk blir sagt. For at informasjonen vi samler skal ha verdi er det avgjørende at vi har en felles forståelse for hvilke begreper vi bruker og hva det innebærer.

Dette er vår mulighet til å representere barn og unges stemme ut i samfunnet, da er det også viktig at den er representativ.

Målet med å føre statistikk er å:

- Øke intern kunnskap om målgruppen vår
- Øke kvaliteten på tjenesten vår; gi bedre hjelp
- Kunne rapportere informasjonen til bevilgende stiftelser og myndigheter.
- Sørge for et godt grunnlag i informasjonsarbeidet til samfunnet

Samarbeidspartnere

Avdeling for barn og unges psykiske helse (Abup), Sørlandet sykehus HF, var en svært viktig samarbeidspartner i forarbeidet og oppstarten av tjenesten. De var deltakende i å planlegge prosjektet, utarbeide prosjektbeskrivelsen og målene. I oppstarten bidro Abup Karmed faglig input månedlig på kollegaveiledninger, noe som bidro til økt trygghet og kompetanse for de ansatte. Abup måtte trekke seg ut av samarbeidet våren 2020, på grunn av kapasitetsutfordringer i forbindelse med stor økning i pågang og pandemi.

Vi har etablert et samarbeid med RVTS Sør i forhold til veiledning, og utviklingsstøtte. Vi tegnet en to-årig prosjektavtale, som gikk fra mai 2020 til mai 2022. Avtalen går ut på at de skal gi de ansatte undervisning om aktuelle temaer fire dager i året, samt lederstøtte fire dager i året. Den ene kontaktpersonen vår i RVTS Sør, sitter også i fagrådet vårt. De har også vært med å kvalitetssikre skriftlige veiledere vi har utarbeidet, både vår egen håndbok for de ansatte og en digital veileder for selvmords-samtaler på chat, som ble fullført til jul 2021. Målene for samarbeidet er formulert slik:

- Utarbeiding av rammer for vår organisasjon, hvordan få en faglig og verdibasert forankring som er robust
- Å bli trygg på vår identitet som chat-senter
- Hvordan trygge ansatte i samtale
- Hvordan ta vare på oss selv og hverandre i en krevende arbeidshverdag
- Hvordan ruste lederne til å ta vare på personalet og som premissleverandør for utvikling av en solid organisasjonskultur

I januar 2021 undertegnet vi en samarbeidsavtale med Alarmtelefonen, som er barneverntjenestens telefon og chat for barn og unge. Samarbeidsavtalen går ut på at vi kan få overført samtaler fra Alarmtelefonen, og at vi anbefaler barn og unge som blir utsatt for omsorgssvikt å ta kontakt med dem. Frem til nå ha vi bare overført samtaler fra Alarmtelefonen til oss, fordi vi har en strengere anonymitetspolicy enn dem, og de trenger muligheten til å spore IP-adresser når det er nødvendig. I tillegg samarbeider vi om kompetanseheving, og har hatt felles fagdager, der vi hadde traumebevissthet på chat som tema, ved undervisning fra RVTS Sør. Vi fikk også tid til utveksling av erfaringer og nyttige drøftinger i sammen. Dette ønsker vi å gjenta minimum en gang i året.

I tillegg har vi et relativt nytt samarbeid med Nic Waals Institutt, som er en selvstendig klinikk på Lovisenberg Diakonale sykehus med målgruppe psykisk helsevern barn og unge (BUP). De gir et behandlingstilbud til barn i alderen 0 til 18 år, og har ansvaret for bydelene Gamle Oslo Grünerløkka, St. Hanshaugen og Vestre Aker.

Vår henvendelse til NWI om et mulig samarbeid ble gjort bl.a. med bakgrunn i Barneombudets rapport «Jeg skulle hatt BUP i en koffert». Her uttrykkes det en bekymring knyttet til lang ventetid for behandling i BUP, samt til hva som skjer når behandlingen er ferdig. SnakkOmpsyken.no har åpent når behandlingstilbudet er stengt, og vi ønsker å opprette kontakt med spesialisthelsetjenesten for å kunne spille enda bedre på hverandre. Vi tilbyr en digital tilstedeværelse som vil kunne være verdifull for ungdom både i forkant og etterkant av behandling ved NWI. Helt konkret vil samarbeidet bestå i at NWI informerer sine pasienter om våre tilbud, deltar med en ressursperson inn i Fagrådet og vil

dermed ha påvirkningsmuligheter til å utvikle vårt fremtidige arbeid. Vi ønsker også jevnlig erfaringsutvekslinger mellom våre ansatte, og mellom våre Ungdomsråd.

Gjennom vår deltakelse i Digi-Ung-samarbeidet i Helsedirektoratet, er vi glad for at de ulike nasjonale hjelpetjenestene og chat-tjenestene rettet inn mot barn og unge, samordnes i mye større grad. Vi er en del av dette nettverket, og er en del av de tjenestene som ligger på Ung.no sin nettside. Digi-Ung-samarbeidet har blant annet hatt fokus på det viktige «sikkerhetsnettet» som også må finnes når ungdom beveger seg på nettet. Vi har blant annet utarbeidet en personvern-veileder for chat-tjenester, slik at vi alle kan være trygge på at vi holder oss innenfor GDPR og personvernlovgivningen. Dette er også en arena for erfaringsutveksling. Da vi laget en veileder for selvmords-samtaler på chat, sendte vi den ut til hele Digi-Ung-nettverket og ba om tilbakemeldinger og forslag til eventuelle endringer fra alle medlemmene.

Skole-turné

I 2020 besøkte vi 12 skoler i Agder med skole-turné. Turnéen hadde fokus på psykisk helse. Etter planen skulle 25 skoler få besøk, men det satte dessverre pandemien en stopp for i mars. Invitasjonen ble sendt ut til alle ungdomsskoler i Agder og etterspørselen var stor. Prosjektet var et samarbeid med Folkehelseprosjektet Sosiale Nettverk & Sosiale Medier (Sone & SoMe) og SnakkOmPsyken.no. Vi deltok fra scenen og snakket om viktigheten av å snakke om psykisk helse, og presenterte chat-tjenesten vår som et aktuelt og anonymt verktøy som alle kan bruke. Artisten Gino Bless delte sin historie om en oppvekst med foreldre i rus og vold, og at redningen for han ble noen trygge voksne som så ham og som han kunne snakke med. Tilbakemeldingene fra både elever og lærere var veldig gode. Temaet traff godt, og skolene ønsket gjerne opplegget velkommen tilbake til deres skole. I tillegg til å introdusere SnakkOmPsyken.no som et sted ungdommene kan få hjelp, var vi også veldig bevisste på at skolene måtte legge til rette for at helsesykepleier/sosiallærer var tilgjengelig etter skolebesøket. Det er sterke temaer som berøres underveis og viktig at det er tilgjengelige voksne i etterkant om ungdommen har reaksjoner. Som en avslutning av besøket ble alle ungdom bedt om å finne frem mobiltelefonen og svare på en kort spørreundersøkelse. Et forskerteam fra Abup/ Ansgar Høyskole hadde forberedt et skjema som blant annet undersøkte hvem ungdom har å snakke med når ting blir vanskelig. Undersøkelsen viste god respons på selve samlingen under skolebesøket, der det å dele en livshistorie kombinert med musikk, slo godt an. Dette var temaer og opplevelser ungdommer kjente seg igjen i. Resultatene fra undersøkelsene var blant annet at på spørsmål om hvem de unge snakket med sist de hadde det vanskelig, og hvem de vil snakke med neste gang de trenger det, framstår venner og foreldre som de vanligste og viktigste samtalepartnerne. Har så skolebesøket inspirert dem til å snakke med noen andre neste gang? Kategorien «ingen» går fra 18,3 % (forrige gang) til 11,1 % (neste gang) – det er altså færre som vil holde det for seg selv neste gang livet blir vanskelig. På den andre siden er det langt flere som vil vurdere å kontakte en chattjeneste som f.eks. SnakkOmPsyken.no neste gang (9,5 % mot at bare 1,4 %) hadde kontaktet dem sist noe var vanskelig. Kort oppsummert vil flere som har fått skolebesøk av SnakkOmPsyken.no og skoleturneen snakke om det i større grad– og gjerne chatte om det.

Verdensdagen for psykisk helse

SnakkOmPsyken.no har markert verdensdagen for psykisk helse årlig:

- 2019 – «*Gi tid*» På Verdensdagen i 2019 ble SnakkOmPsyken.no lansert. Åpningen ble markert på Havlimyra skole hvor det bl.a. var minikonsert med Gino Bless. Deretter var det åpningsmarkering i Blå Kors Chat-senters lokaler i Elvegata med varaordfører Jørgen Kristiansen, samarbeidspartnere og inviterte gjester: [«Sterkt da SnakkOmPsyken.no ble åpnet»](#)
- 2020 – «*Spør mer*». Markering av 1 år med SnakkOmPsyken.no med panelsamtale og minikonsert: «Snakker vi for mye om psyken»? Paneldebatten hadde sitt utspring i debatten som har gått i media der forskere og fagfolk er uenige i hvor mye fokus en bør ha på å snakke med ungdom om psykisk helse. Musikalske innslag og utdrag fra anonyme chat-samtaler på

SnakkOmPsyken.no ble også delt. Arrangementet ble på grunn av smittevernregler gjennomført med kun et fåtall fysisk til stede, men det ble streamet på Facebook: [«Snakker vi for mye om psyken?»](#) . Videoen har 816 klikk.

- 2021 – «*Livet under og etter pandemien. Vær oppmerksom. Vær til stede. Følg opp*». I en tid med strenge restriksjoner, var det ikke så lett å markere dagen ved å møtes. Men sammen med resten av Blå Kors Kristiansand markerte vi dagen ved å lage en film, der mange av våre ansatte dannet et hjerte ved hjelp av blå paraplyer, med et budskap om å snakke med noen om man bærer på ting alene. I teksten blir det henvist til SnakkOmPsyken.no: <https://fb.watch/be5XdYsv0y/> .

Pandemien

I mars 2020 brøt koronapandemien ut, og Norge stengte ned. På oppfordring av Helsedirektoratet, kastet SnakkOmPsyken.no seg rundt og doblet åpningstidene. Vi fikk "låne" andre kompetente ansatte fra andre avdelinger i Blå Kors Kristiansand, som ble frigitt til å kunne jobbe på chat. Fra uke 12 t.o.m uke 19 doblet vi åpningstidene fra kl. 09-21.00 fem dager i uka. Fra uke 19-23 hadde vi utvidet åpningstid fra kl. 13-21. Fra uke 24 var det tilbake til vanlige åpningstider søndag-torsdag fra kl. 15-21.

Som følge av korona-utbruddet var det veldig mange barn og unge som hadde det vanskelig med isolasjon, hjemmeskole og nedstengte aktiviteter. Det er en stor psykisk påkjenning å leve med bekymringer for seg selv og sine foreldre. Vi vet at mange barn og unge i denne perioden i tillegg måtte være mye hjemme med foreldre som selv sliter med rus eller psykisk helse. I mange familier var konfliktnivået høyt og det var få steder å henvende seg.

I denne situasjonen var det viktig for de unge å kunne ta direkte kontakt, digitalt, med en chat-tjeneste som hadde kompetanse til å samtale med de unge om vanskelighetene de opplevde.

Noen spesielle tendenser pekte seg ut denne perioden:

- Etter pandemien brøt ut i mars 2020, var det vært flere lengre og tyngre samtaler. Ungdommer forteller om motløshet, håpløshet, mangel på fremtidsstro og selvmordstanker
- Tematikk omkring familieforhold økte betydelig etter 12. mars
- Spiseforstyrrelsestatistikk økte kraftig etter 12. Mars

Tidsperiode	Henvendelser	Ubesvarte	Gj. Sn Samtaletid
16.03-31.05.2020:	2594	338 (13%)	20,6 min
16.03-31.05.2021:	1954	329 (17%)	19,2 min

En annen effekt av pandemien, var økt bruk av hjemmekontor. Etter den første perioden med nedstengning, kom vi raskt frem til at de som jobber på chat, er i en ekstra utsatt situasjon, og erfaringen var at det ble veldig belastende å sitte hjemme alene i disse utfordrende samtalene med ungdom. Derfor la vi vekt på å legge til rette for at flest mulig på vakt kunne sitte sammen på kontoret. I perioder rullerte vi slik at de ikke skulle være for mange på en gang, og i andre perioder fikk de være fulltallige. De av de ansatte som jobbet administrativt, og satt mye på hjemmekontor i perioder.

Midler til forebygging av selvmord og selvskading

Juni 2021 fikk SnakkOmPsyken.no innvilget tilskudd på 600 000 kroner fra Helsedirektoratet (over kap. 765, post 75) på statsbudsjettet for 2021 i tilskuddsordningen Nasjonale tiltak for forebygging av selvmord og selvskading.

Målet med å søke disse midlene, var å forebygge og redusere omfanget av selvmord, selvmordsforsøk og selvskading, og bedre oppfølgingen til pårørende og til etterlatte etter selvmord.

Delmål

- God oppfølging og ivaretagelse av mennesker som er i selvmordsrisiko, og/eller selvskader.
- God oppfølging av pårørende til personer i selvmordsrisiko, etterlatte og andre berørte.
- Økt kompetanse om forebygging av selvskading og selvmordsforsøk.
- Utvikling av kunnskapsbaserte metodikk i det selvmordsforebyggende arbeidet.

SnakkOmPsyken.no økte bemanningen med en ekstra chat-vert på hvert vaktlag i perioden frem til nyttår, og utvidet åpningstidene ved å holde åpnet på fredager.

Kompetanseheving ble prioritert ved å gi Vivat selvmordsforebyggende kurs for nyansatte og de som ikke hadde fått det tidligere. Et viktig og sentralt kurs for å trygge og heve kompetansen blant chat-vertene. Gjennom økt kunnskap kan vi best jobbe forebyggende i møte barn og unge på chat.

Vi ønsket å systematisere arbeidet vi gjør i samtalene om selvmord på chat. Vi valgte da å lage en veileder som har som hovedmål å trygge chat-verter i de vanskelige samtalene og gi de noen redskap for å stå i de på best mulig måte, for brukeren og for seg selv. Den beskriver utfordringer og muligheter ved å ha samtaler om selvmords-planer og selvmordstanker på en anonym chat. Veilederen bygger på vår erfaring fra samtaler på chat.

Prosjektgruppen som jobbet med veilederen har bestått av fire ansatte fra Blå Kors, i tillegg til støtte fra RVTS Sør gjennom 8 timer med veiledning fra psykologspesialist Lill-Monica Limyr-Grimeland. Veilederen ble ferdigstilt 23.12.2022. Den ble via DigiUng-samarbeidet delt med andre chat-tjenester samt faggrupper, både som en ressurs, men også med ønske om å få innspill på veilederen.

Gjennom økte åpningstider og større tilgjengelighet, flere ansatte på jobb, kompetanseheving og metodisk utarbeiding av veileder, har vi kunnet gi en bedre oppfølging til barn og unge

- som går med selvmordstanker
- har forsøkt å avslutte livet sitt
- har nære som har forsøkt å ta livet sitt
- som har nære som har omkommet i selvmord
- bærer på bekymring for nære

Vi ønsket også å rette et fokus mot de som står i disse samtalene. For å kunne gi god hjelp var chat-verten det viktigste og eneste redskapet. Her ble det viktig med

- trygge ledere og gode kollegafellesskap
- bevissthet rundt selvivaretagelse
- system for debrief
- rutiner for akutsituasjoner som er integrert i tjenesten
- tro på at vi kan gjøre en forskjell – vi kan redde liv

Resultater, vurdering av effektmål og resultatvurdering

Mål 1: Barn og unge som har utfordringer knyttet til psykisk helse får lett tilgang til samtaler direkte med fagpersonell.

Dette har vi lyktes med. Vi har vært synlige på sosiale medier, på Ung.no og noe i mediebildet, og fått nesten 27 000 henvendelser fra barn og unge. Her er hovedtematikken fra de tre første driftsårene (Merk at SnakkOmPsyken.no kun var i drift i drøye tre måneder i 2019):

Tema	2021(N=7639)	2020 (N=7767)	2019 (N=1493)
Psykisk helse	54 %	38 %	36%
Mobbing	5 %	1 %	Ingen data
Krenkelse	5 %	Ingen data	Ingen data
Identitet	1 %	3 %	4%
Relasjoner	30 %	26 %	23%
Helse	11 %	12 %	13%
Rus	2 %	Ingen data	Ingen data
Press	11 %	6 %	Ingen data
Behandling	11 %	7 %	6%
Overgrep	5 %	5 %	6%
Annet	18 %	13 %	16%

Konsekvenser	2021(N=7639)	2020(N=7767)	2019(N=1493)
Selvrelatert	27 %	26 %	19%
Psykiske plager/symptomer (ikke diagnose)	49 %	38 %	30%
Sosiale belastninger	23 %	22 %	17%
Belastninger i hverdagen (Funksjon/rutiner etc.)	16 %	15 %	13%
Fysiske plager (psykosomatisk)	9 %	8 %	5%
Selvskading og rus	9 %	7 %	9%
Selvmordsfare	14 %	10 %	10%
Fått hjelp etter selvmordsforsøk?	3 %	Ingen data	Ingen data
Etablert diagnose	7 %	3 %	3%

Selvmordsfare	2021(N=1098)	2020 (N=805)	2019 (N=145)
Selvordstanker	92 %	90 %	84%
Selvordsplaner	30 %	26 %	17%
Selvordsforsøk	27 %	18 %	27%

Mål 2: Forebygge at barn og unge utvikler mer alvorlige psykiske problemer og Mål 3: Hjelp på lavest mulig nivå gir enorme besparelser i lidelse og samfunnsøkonomi.

Det er bred enighet om at samtaler er en grunnleggende metode for personer som strever med psykiske vansker. Dette gjenspeiles i de aller fleste hjelpetilbud, både innen psykisk helsehjelp, rusrehabilitering, pårørendestøtte m.m. Samtaler blir brukt som et av de viktigste verktøyene i terapi. På SnakkOmPsyken.no, kan de unge komme direkte i kontakt med fagfolk, som har god kompetanse om terapeutiske samtalemetoder. Vi har ikke konkrete tall å vise til når det gjelder den forebyggende effekten, annet enn de brukertilbakemeldingene vi får. Vi kan heller ikke vise til tall




som bekrefter besparelser, men vi kan vise til tusenvis av samtaler og tilbakemeldinger der ungdom forteller at de føler seg lettet, og at samtalen(e) med oss har hjulpet dem å bearbeide vanskelige tanker og følelser. Vi jobber med den vanskelige balansegangen mellom normalisering av vanlige vanskelige følelser, og bearbeiding av alvorlige traumer og diagnoser. Vi vil uansett alvorlighetsgrad, være lett tilgjengelig for de unge. Dette gjør at den utfordringen de kjemper med kan bearbeides og ungdommen kan få hjelp til å finne håp videre. Alternativet hadde vært at problemene eskalerte, og helsevesenet hadde blitt enda mer presset.

Tilbakemeldingene fra ungdommene selv er at de er glade for at en slik chat-tjeneste finnes. Mange begrunner det med at det er lettere å være ærlig om tanker og følelser i en anonym chat, og at de etter en samtale med oss finner motet til å gå videre til noen voksne i nærmiljøet.

Tall fra 01.11. 2019-31.12.2021:

Fikk du snakket om det du ville?	Totalt	
Ja	1502	79 %
nei	405	21 %
	1907	
Rating	Totalt	
Veldig fornøyd	883	64 %
Fornøyd	272	20 %
Misfornøyd	104	8 %
Veldig misfornøyd	116	8 %
	1375	

Fritekst-tilbakemeldinger:

- Takk for tiden deres, og takk for støtten. Dere forlenger nok mange liv 
- Har hatt litt dårlige opplevelser når jeg har snakket med noen før, men denne gangen fikk jeg faktisk sagt det jeg trengte og fikk god hjelp!
- Personen lyttet til meg. Jeg fikk værtfall 10kg av skuldrene mine
- Helst ha flere som kan snakke så folk ikke står i kø for lenge 
- Tusen takk for all hjelpen dere gjør!
- Jeg setter stor pris på den personen jeg snakket med nå, det hjalp veldig, og de var flink til å lytte til meg
- Jeg kjenner meg mye lettere!! Føler meg ikke like teit lengre og jeg føler faktisk at jeg endelig kan snakke med læreren min uten at det vil påvirke meg negativt!
Tusen takk for at du hjalp meg <3
- Takk for at så gode mennesker som hun jeg snakket med finnes 

Mål 4: Offentlige instanser får oppdatert informasjon om problematikken og dermed i større grad kan ta de riktige beslutninger i arbeidet for bedre psykisk helse blant barn og unge. Samarbeide med forskningsmiljøer og sikre at barn og unges erfaringer gir økt kunnskap til samfunnet.

Egne årsrapporter publiseres årlig

SnakkOmPsyken.no samler viktig statistikk fra samtalene vi får inn. Denne informasjonen publiseres årlig i vår egen årsrapport, som både trykkes som et hefte, og som ligger åpen på hjemmesiden vår. I tillegg gir vi informasjon til både offentlige myndigheter og media.

DigiUng-samarbeidet

Offentlige instanser har fått oppdatert kunnskap om hva ungdommen forteller oss. Dette har de fått blant annet via DigiUng-samarbeidet vi er en del av, der vi stadig utveksler informasjon og erfaringer med hverandre, og gir Helsedirektoratet informasjon som de etterspør sporadisk. Vi har for eksempel bidratt i DigiUngs veileder til chat-tjenester om personvern.

Møte med Helse- og omsorgsdepartementet

Den 30.oktober 2019 ble vi invitert til Helse- og omsorgsdepartementet av daværende statssekretær Maria Jahrman Bjerke for å orientere om SnakkOmPsyken.no. I møtet deltok Anna Villa, Ellinor Major, Christian Sohlberg og Maria Jahrman Bjerke fra Helse- og omsorgsdepartementet, i tillegg til generalsekretær for Blå Kors Kjetil Haga, daglig leder for Blå Kors Kristiansand Arvid Solheim, og virksomhetsleder for Blå Kors Chat-senter Anette Gausdal. Vi fikk informert om SnakkOmPsyken.no og formidlet et ønske om statlige midler til videre drift.

Forskning og evaluering i samarbeid med Folkehelseprosjektet Sone&SoMe

Blå Kors samarbeider med ABUPs FoU-avdeling og Ansgar Høyskole, avdeling for psykologi, om forskning og videreutvikling av chatten. Forskningsprosjektet løp fra 2019-2021, finansiert av Folkehelseprogrammet i Agder.

Folkehelseprogrammet er en tiårig nasjonal satsing for å styrke det lokale folkehelsearbeidet. I Agder har hovedmålet vært å fremme barn og unges livskvalitet, og her ble chattetjenesten SnakkOmPsyken.no sentral.

Med de teknologiske mulighetene som finnes i dag skjer forebygging og folkehelsearbeid også over digitale flater. Koronasituasjonen i 2020 gjorde temaet høyaktuelt, siden mange møteplasser og oppfølgingstjenester ble redusert grunnet smittevernstilltak. I en undersøkelse fra april 2020 svarte 45 prosent av unge mellom 16 og 24 år at de følte seg mer ensomme på grunn av koronaviruset. Økningen i opplevd ensomhet var større blant unge enn i andre aldersgrupper. Samtidig meldte hjelpetjenestene om stor pågang mens skolene var stengt.

Skole-turnéen hadde også evaluerings- og forskningsperspektivet med seg. Forskerne fulgte opp med en spørreundersøkelse. Svar fra 569 elever viste god respons på skolebesøket, der det å dele en livshistorie kombinert med musikk slo godt an. På spørsmål om hvem de unge snakker med når livet er vanskelig, er venner og foreldre oppgitt som de vanligste samtalepartnerne. Etter skolebesøket er det færre som sier de vil holde det for seg selv neste gang livet blir vanskelig, og flere som vil vurdere å kontakte en chattetjeneste som SnakkOmPsyken.no: 9,5 % mot at bare 1,4 % hadde kontaktet dem før. Skoleturnéen ble avbrutt da koronapandemien stengte skolene i mars, samtidig som chattetjenesten utvidet åpningstidene og opplevde økt pågang.

Hildegunn Seip (Ansgar Høyskole) og Reidun Kerlefsen (ABUP) gjennomførte sommeren 2020 to fokusgrupper med chatverter fra SnakkOmPsyken.no, for å samle deres erfaringer med å møte unge gjennom skjermen. Her kom det fram at chatvertene ofte opplever at ungdommene er mer rett på sak om det de sliter med i en chat enn ansikt til ansikt. Lange samtaler med ungdommer som har mye å bære på gjør sterkt inntrykk. Chatvertene opplevde at samtalene ble lengre og temaene alvorligere under skole-nedstengningen våren 2020. Det kan oppleves utfordrende at man ikke har muligheten til å følge opp etter alvorlige samtaler, siden det er et anonymt "dropin"-tilbud. Samtidig er det en

gjennomgående strategi å oppmuntre til å finne andre som kan hjelpe ungdommene videre når det trengs. "Dropin"-faktoren er også en styrke, siden det gjør dette til et lavterskeltilbud som for mange framstår som enklere å kontakte enn hjelpeapparatet ellers. Det uforpliktende og anonyme ved tjenesten gir ungdommene selv mer kontroll over samtalesituasjonen.

Forskerne innhentet chatmateriale fra perioden januar-juni 2020. De har også deltatt i en gjennomgang av hvordan chat-senteret innhenter statistikk, et system som ble forbedret ved inngangen til 2021. I chatmaterialet kommer det fram mange sterke følelser og store utfordringer i ungdommenes liv. Chatvertene svarer med å speile, støtte og stille spørsmål som åpner for refleksjon. De veileder også til å finne veier videre, som noen å snakke med i nærheten. Innhentingen av både kvalitative og kvantitative data er godkjent av NSD som personvernombud for forskning, og av forskningsenheten ved Sørlandet Sykehus.

Prospera utredet samarbeidspotensialet mellom SnakkOmPsyken.no og Nic Waals-institutt

I 2021 gav Sparebankstiftelsen SR-Bank oss økonomisk mulighet til å gjennomføre et prosjekt i samarbeid med stiftelsen Prospera med fokus på å utrede mulighetsrommet for et samarbeid med spesialisthelsetjenesten. Prospera bistår ideelle organisasjoner med kompetanse gjennom et nettverk av pro-bono konsulenter. Det settes sammen et eget team med konsulenter rundt de enkelte utfordringene. Vi hadde gleden av å melde inn en problemstilling/utfordring til et Prospera-team.

Utfordringen teamet fikk å jobbe med var å se på samarbeidet mellom Blå Kors Chat-senter og Nic Waals Institutt, Lovisenberg Diakonale sykehus. Fokuset var å finne mulighetsrommet i samarbeidet mellom en frivillig organisasjon og spesialisthelsetjenesten. Prosjektleder Sone & SoMe deltok sammen med klinikksjef fra NWI gjennom høsten 2021. Sluttrapporten ble overlevert/presentert i november, og denne vil følges tett opp sammen med NWI i 2022, og danne grunnlag for en ny samarbeidsavtale som skal skrives. Prosjektet ble finansiert av Sparebankstiftelsen SR-Bank.





SnakkOmPsyken.no i mediebildet

Her er noen av sakene SnakkOmPsyken.no har frontet i media:

- 16.03.2020: "Stor pågang hos Blå Kors' chat-tjenester. NRK både direktesending og på nyheter i Kveldsnytt; https://www.nrk.no/sorlandet/stor-pagang-hos-bla-kors-1.14946456?fbclid=IwAR2Cq3akhasS6yIHV8MbmAEmSDDbhWZ5JS2TNhbzETk_Jz5vv9ADEb3UoHk
- 26.03.2020: Intervju med fagansvarlig om chat-tjenestene våre. TV-Agder og Abup TV: http://tv.abup.no/bla-kors-chatten-i-korona-tiden?fbclid=IwAR2hQ0zXoRSoladyDN05PAY3LK1Ak1fJoE_KKVWWdhOBFUNIZVQFM4GaVk
- 27.03.2020: Stor pågang på chat-tjenesten: Intervju med virksomhetsleder om pågangen. P1 Sørlandsendinga <https://radio.nrk.no/serie/distriktsprogram-soerlandet/DKSL02006220/27-03-2020> (35 min inn i sendinga).
- 29.03.2020: Chattetjeneste har fått 500 henvendelser på to uker". Fædrelandsvennen: https://www.fvn.no/nyheter/i/vQjdkp/chattetjeneste-har-faatt-500-henvendelser-paa-to-uker?fbclid=IwAR2xuARf6ijNdlQvrssbF7YywgG5OmVQjYC64nNxf9_gN5A7QODHbnap44s
- 30.04.2020: "Flere unge tar kontakt med hjelpetilbud". TV2-nyhetene på TV og på nett: https://www.tv2.no/nyheter/11341541/?fbclid=IwAR23H1oMzv0sBlzrXPrY1STK0xw3oD28u melocl8Gj_aJtvB1WXhOmTCgkk
- 02.04.2020: Eva Dønnestad takker hjelpetjenestene og nevner oss. Leseinnlegg: <https://www.fvn.no/kultur/lokalkulturen/i/kJrEra/takk-til-online-medmenneskene>
- 03.04.2020: "Muligheter for hjelp om du ikke har det så bra hjemme". På Supernytt: <https://nrksuper.no/serie/supernytt/MSUM02040320/sesong-202004/episode-3>
- 15.05.2020: Alle snakker om de utsatte barna. Dette meldte de selv.." Aftenposten. <https://www.aftenposten.no/amagasinet/i/50Kvre/alle-snakker-om-de-utsatte-barna-dette-meldte-de-selv-fra-om-da-norge>
- 09.12.2020: To millioner fra regjeringen. Fædrelandsvennen. <https://www.fvn.no/article/i/9OBByw/>

Mål 5: Målet var at vi innen 3 år hadde 8.000 chat-samtaler pr år.

Som tidligere nevnt, har vi til sammen fra oppstarten 10.10. 2019, t.o.m 31.12.2021 hatt **26839** henvendelser. Av disse har vi et gjennomsnitt på 22,5 ubesvarte henvendelser. Antallet ubesvarte har økt med antall henvendelser. Vi har nådd godt over det vi hadde som målsetting for antall samtaler i utgangspunktet.

Mål 6: Et langsiktig mål ved tjenesten er å etablere et nasjonalt kompetansesenter og chatsentral i Kristiansand

I januar 2021 signerte vi samarbeidsavtale med Alarmtelefonen. Vi hadde i 2020 vært i jevnlig dialog, og bisto dem i deres oppstart av Alarmtelefonens chat-tjeneste, som startet opp 7.april 2020. Leder for Alarmtelefonen Margrethe Østerhus skriver følgende i årsrapporten vår for 2020:

Jeg og vi hadde ingen erfaring med å jobbe og drifte en chat. Da var det utrolig godt å ha en velfungerende chat-tjeneste i samme by. Jeg tok umiddelbart kontakt med deres leder Anette og ble tatt svært godt imot. Jeg fikk gode råd både ift turnus og drift. Vi samarbeider fortsatt, både på ledernivå, og i fag og fagutvikling, og ikke minst i forhold til de barn og ungdommer som benytter seg av våre tjenester. Vi to ledere har holdt felles foredrag om våre tjenester for Fylkesmannen høsten 2020. Begge tjenestene er tilknyttet RVTS Sør og skal ha felles fagdager sammen med dem. I praksis kan vi overføre samtaler fra Alarmtelefonen til SnakkOmPsyken.no når vi ser at de er rette instans og det ikke er snakk om omsorgssvikt, vold og overgrep. Dette samarbeidet er gull. Jeg heier på begge tjenestene og vet at vi har samme mål – sikre høy faglig standard i den tjenesten vi tilbyr til våre brukere!

Selv om vi ikke er lokalisert i samme bygg, ligger vi kun med noen hundre meters avstand fra hverandre i samme by, og det er blitt en lav terskel for å ta kontakt. Vi har felles utviklingsstøtte fra RVTS Sør, og hadde felles fagdag 12.11.2021. Vi er de første chat-tjenestene som samarbeider så tett, også teknisk, som for eksempel ved at Alarmtelefonen kan overføre chat-samtaler til oss. Dette gjør oss til foregangstjenester som gjør seg viktige erfaringer, og som kan komme andre chat-tjenester til gode.

Vi har lært masse av hverandre gjennom samarbeidet vårt, og tror dette vil være berikende også i videre drift.

Hvorvidt vi har lykkes med å måle måloppnåelse/effekt? I søknaden skisserte vi følgende:

1. Gjennom å føre statistikk over antall henvendelser vil vi kunne måle hvorvidt vi når målsettingen vi har satt oss om volum for denne tjenesten. Dette har vi gjennomført, og gjort rede for i foregående tekst.

2. Gjennom å føre statistikk over årsaken til at de unge tar kontakt, vil vi kunne måle hvorvidt vi blir kontaktet fordi den unge har utfordringer knyttet til psykisk helse. Tidligere i teksten har vi vist til ulike temaer omkring psykisk helse ungdommer tar opp med oss. Et konkret eksempel er at vi ser den samme utviklingen som helsetjenester rapporterer om, for eksempel når det gjelder økning i antall spiseforstyrrelser og problematisk forhold til sin egen kropp:

Tematikk: Helse	2021 (n=812)	2020 (n=908)	2019 (n=198)
Spiseforstyrrelser	48 %	29 %	15%
Kropp	32 %	16 %	22%

3. Gjennom å føre statistikk over henvendelser på chatten, kan vi være en instans som tar pulsen på barn og unges psykiske helse og gi relevant og autentisk informasjon som spiller barn og unges opplevelse av psykisk helse og hjelpeapparatet.

Mange snakket med oss om den behandlingen de venter på, er i eller har avsluttet. En del forteller om frustrasjon og oppgitthet i forhold til behandlingen de er i. Mange bruker uttrykket "de bryr seg bare ikke". Andre forteller at de er veldig fornøyde, og opplever at psykologen de går til er til stor hjelp.

Behandling	2021 (n=856)	2020 (n=506)	2019 (n= 97)
Om pågående behandling	62 %	45 %	26%
Om muligheter for behandling	27 %	21 %	25%
Om forestående behandling	14 %	14 %	5%

Oppsummering/Konklusjon/Videre planer

I prosjektsøknaden beskrev vi et mål om å gjennomføre 8.000 samtaler siste prosjektår. Dette målet nådde vi allerede etter et halvt års drift. SnakkOmPsyken.no er en etterspurt tjeneste blant målgruppen, og særlig som følge av pandemi og nå krig i Europa.

SnakkOmPsyken.no har en stabil drift, med støtte fra Budir og Agder Fylkeskommune, men det er et stort udekket behov, og Blå Kors vil fortsatt jobbe med finansiering i forhold til utvidelse av tilbudet.

Til tross for litt oppstartsproblemer, der vi pga. lederskifte i virksomheten kom i gang senere enn først antatt, er vi glade for å kunne konstatere at chat-tjenesten SnakkOmPsyken.no raskt ble en etablert chat-tjeneste, velkjent og godt brukt blant ungdom.

Med et felles ønske om å tilby faglig og lavterskel hjelp til ungdom som har behov, fikk vi god drahjelp av Abup i oppstartsfasen. Da Abup etter hvert måtte trekke seg ut av samarbeidet, fikk vi videre god utviklingsstøtte av RVTS Sør. I tillegg har vi et mangfoldig og bredt faglig representert fagråd. Totalt sett har denne fagstøtten vært uvurderlig for oss, den har gitt oss trygghet i samtale med ungdommene og den kunnskapen vi trenger for å møte de ulike temaene på best mulig måte.

Med samarbeidspartnere som Alarmtelefonen og Nic Waals Institutt, er vi rustet for å kunne gi barn og unge den beste hjelpen, skreddersydd for deres behov. Er det snakk om psykiske vansker eller omsorgssvikt, har vi god informasjon tilgjengelig, og tett kontakt mellom hjelpetjenestene for å vise den unge veien til best mulig hjelp.

Timingene kunne heller ikke vært bedre. Vi rakk seks måneders "normal" drift, før Norge stengte ned, og alle måtte holde seg hjemme. Dette ble en stor belastning for veldig mange barn og unge. Det at vi kunne doble åpningstidene våre i denne perioden, var et privilegium og veldig meningsfullt. Å være trygge voksne lett tilgjengelig, som kunne tilby samtaler om det de måtte ha behov for, var veldig viktig. Ikke minst, at vi var til stede på den arenaen de hadde det meste av sin sosiale aktivitet på; den digitale arena.

SnakkOmPsyken.no er kommet for å bli. Jula 2020 ble vi for første gang tildelt midler fra BufDir, og høsten 2021 kom vi med på Statsbudsjettet. Vi ønsker å bli enda mer kjent for vår plass blant alle hjelpetilbud som finnes; faglig psykisk hjelp, lett tilgjengelig for ungdom. Vi vil jobbe med markedsføringen, slik at vi blir enda mer kjent blant ungdom, og særlig for nå gutter. Vi ser at vi får lav prosentandel henvendelser fra gutter, og vil fremover bruke gutter i større grad i markedsføringen. Vi tror at vi med dette kan få ned tabuet om å snakke om psykisk helse, og dermed i siste rekke forebygge selvmord blant gutter.

Etter over to år med pandemi, opplever vi nå også krig og uroligheter i Europa. Ungdom som i utgangspunktet følte på usikkerhet og angst i kjølvannet av pandemien, blir nå trigget av fete nyhetsoverskrifter om krig. En lavterskel chat om psykisk helse blir bare mer og mer viktig. Ikke alle har kompetente voksne i sitt nærmiljø, og Blå Kors ønsker at dette skal være et tilbud for alle. Med økt antall henvendelser, øker også antallet ubesvarte. Vi har et sterkt ønske om å kunne bemanne opp, slik at vi kan besvare enda flere henvendelser fra ungdom. Drømmen er også å kunne øke åpningstidene til hver dag i uka.