

Sluttrapport til ExtraStiftelsen



Prosjektnavn:	"Chat med ekspert"
Prosjektnummer:	2016.FO81950
Søkerorganisasjon:	LHL- Landsforeningen for hjerte- og lungesyke
Prosjektleder:	Rose Lyngra Otterbech

Sammendrag

Det er en stor økningen i forekomsten av sykdommene som LHL, Landsforeningen for hjerte og lungesyke har fokus på; allergi, astma, eksem, hjerneslag, hjerte-, kar- og lungesykdommer. Ungdommer er også rammet, ved å ha diagnosen selv, er pårørende til syke voksne, eller har mistet en i nær familie på grunn av sykdom. LHL ønsket å etablere et tilbud der ungdommer, via chat, kan kontakte fagpersoner for råd og veiledning. Gjennom tildelte midler fra ekstrastiftelsen var det mulig for LHL å opprette denne tjenesten.

Målet med prosjektet var å etablere en anonym chat-tjeneste for ungdom i tilknytning til LHLs rådgivningstelefon og som betjenes av LHLs helsefaglige rådgivere i telefonens åpningstid.

Ulike løsninger for chat program ble vurdert av LHL ansatte med web- kompetanse og vi landet på en løsning fra eDialog 24. De har en god og rimelig løsning og gir god service. Loggen er anonym, kryptert og slettes automatisk etter 24 timer. Rådgiverne som betjener LHLs rådgivningstelefon og chatten var delaktig i utviklingen og samarbeidet om utarbeidelse av registreringsskjema og statistikk.

Pr. desember 2017 har det vært 122 samtaler med rådgiverne via chat. Det er ikke bare ungdommer, men svær mange personer i ulike aldres segment som benytter seg av muligheten til å chatte med rådgiver på vakt. Chat samtalen er anonym, vi spør aldri om alder på de som henvender seg til oss, men ut fra spørsmålstillingen ser vi at det også er mange voksne som benytter seg av tjenesten.

Vårt ønske er at flere hadde benyttet seg av tjenesten i prosjektperioden, men vi forventer at flere vil komme til etter hvert og våre planer er å markedsført chatten ytterligere.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag

Innholdsfortegnelse

Kap 1. Bakgrunn for prosjektet/Målsetting

Kap 2. Prosjektgjennomføring/Metode

Kap 3. Resultater og resultatvurdering

Kap 4. Oppsummering/Konklusjon/Videre planer

Referanser/Litteratur

Vedlegg

Introduksjon

Forekomsten av atopiske/ allergi sykdommer øker i hele den vestlige verden og Verdens helseorganisasjon, WHO, forventer at 50 % av barn og omlag 30 % av befolkningen har en eller annen allergi innen 2030.(1) Astma er den mest dramatiske og mest omtalte av de allergiske sykdommene, og en hyppig årsak til sykehusinnleggelse hos norske barn.(2) Blant 10 åringer har ca.10 % astma og hos voksne 8-10 % (3) og 5 % av Norges voksne befolkning har kliniske symptomer på kols.(3)

Hjerte- kar og lungesykdommer er blant de fem størst årsakene til tapte leveår.(4) En av seks personer vil rammes av hjerneslag i løpet av livet, 2/3 av disse vil som følge av dette ha en funksjonssvikt eller dø. Hjerneslag er den 3. hyppigste dødsårsak i Norge. (5)

Kap 1. Bakgrunn for prosjektet

Med bakgrunn i den store økningen i forekomsten av sykdommene som LHL, Landsforeningen for hjerte og lungesyke har fokus på; allergi, astma, eksem, hjerneslag, hjerte-, kar- og lungesykdommer, opplever vi gjennom vår kontakt i pasientorganisasjonen at ungdommer også er rammet. En stor gruppe barn og ungdom har enten en diagnose selv, er pårørende til syke voksne, eller har mistet en i nær familie på grunn av sykdom. Disse kan ha behov for kontakt med fagpersoner, de er digitale og tar lettere kontakt via chat enn via telefon.

Før søknaden om prosjektmidler ble sendt til ExtraStiftelsen hadde vi sjekket at det ikke fantes et tilbud om chat tilpasset ungdom med nevnte sykdommer, eller for de som er unge pårørende. Et tilbud der ungdommer har mulighet, via chat, til å kontakte fagpersoner og få veiledning og hjelp til mer forståelse for egen og andres sykdom. Vi kontaktet organisasjoner fra andre fagområder som har etablert chat, e post og telefon tjeneste. Deres erfaring var at det er en økende pågang både på deres chat og på telefon tjenestene.

I Norge er det i underkant av 500 000 ungdommer i alderen 13 til 19 år og i alderen 20 til 44 om lag 1760 000. (6) Sett opp mot antall ungdommer og forekomsttall på sykdommer så er det mange unge som kan ha behov for å chatte anonymt med en voksen i stede for å benytte telefon.

Kap 2. Målsetting og målgruppe

Målet med prosjektet var å etablere en chat-tjeneste der ungdom som selv har sykdom eller har syke pårørende innenfor de sykdomsgruppene som LHL i dag representerer, på en enkel og anonym måte kan ha mulighet til å komme i kontakt med fagpersoner som kan svare på spørsmål tilknyttet helse – og hverdags utfordringer. Vi planla å etablere tjenesten i tilknytning til LHLs rådgivningstelefon. Denne skulle være åpen i rådgivningstelefonenes åpningstid og betjenes av LHLs helsefaglige rådgivere.

Målgruppen for prosjektet var ungdom i alderen 13 til 25 år.

Kap 3. Prosjektgjennomføring

Etter at prosjektgruppen kom sammen til første møte ble det klart at vi burde hospitere for å hente inn erfaring fra en organisasjon som allerede har et tilbud om rådgivning via chat. Kreftforeningen ble kontaktet og fire personer fra prosjektgruppen deltok på hospiteringen. Vi fikk god informasjon, samt tips og råd om tekniske løsninger, betjening av chat og om hvilke utfordringer vi kunne møte.

Ulike løsninger for chat program ble vurdert av LHL ansatte med web- kompetanse. Vi landet på den samme løsningen som Kreftforeningen hadde meget gode erfaringer med, eDialog 24. Dette er en god og rimelig løsning og de gir god service. Loggen er anonym, kryptert og slettes automatisk etter 24 timer.

Prosjektet var planlagt gjennomført i 2016. Valg og installasjon av løsning tok imidlertid mer tid enn det som var planlagt i fremdriftsplanen så vi måtte bruke prosjektets sluttår (2017) for å bli ferdig.

Datatilsynet ble kontaktet for konsesjon og betingelsesdokument ble gjennomgått

<https://www.lhl.no/radgivning/betingelser-for-bruk-av-radgivningstjenesten/>

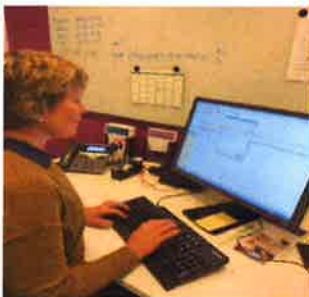
Dette ligger åpnet på LHLs nettside <https://www.lhl.no/radgivning/chat/>

Rådgiverne som betjener LHLs rådgivningstelefon var kontinuerlig delaktig i utviklingen og i samarbeid med dem ble registrerings skjema og statistikk vurdert. Vi foretrakk å benytte rådgivningstjenestens eksisterende dokumentasjonsskjema i SurveyXact, men med noe korreksjon. Dette for å gjøre det enklest mulig, når det er mange henvendelser både på telefon og chat. eDialog 24 har også en egen statistikk på antall innkomne chat og her er det også mulig å ta ut rapporter.

I søknaden til ekstrastiftelsen ble det operert med åpningstidene; mandag til torsdag 09.00 til 11.00 og 12.00 til 14.00, samt en ettermiddag i uken, onsdag fra 17.00 til 20.00. Da midler ble tildelt og chatten skulle implementeres hadde LHL endret rådgivningstelefonens åpningstid og vi så oss nødt til å følge de nye oppsatte tidene. Det var svært få til ingen telefoner mellom 17.00 og 20.00 og kveldsvakten ble derfor strøket. I stede ble åpningstiden utvidet med en time, fra 09.00 til 15.00 mandag til torsdag. I følge kreftforeningen så har de også få henvendelser etter kl. 17.00 og dette samsvarer med den erfaring som LHLs rådgivningstjeneste hadde når telefonen var åpen til 20.00.

De 5 rådgiverne som betjener i rådgivningstelefonen og chat har ulik fagkompetanse innenfor de sykdomsområdene som LHL dekker. Når de er tilstede på kontoret er de lett tilgjengelig for å besvare henvendelser på sitt fagområde, også utenom oppsatt vaktplanen. Alle rådgivere har installert chat på egen pc i tillegg til pc på rådgivningskontoret. Opplæring i bruk av chatten ble gjort individuelt til alle rådgiverne

Chatten åpnet 26. november 2016 og under en time etter åpning hadde vi først chat samtale.



Bilde fra første chat samtale ble distribuert på Instagram.

Markedsføring:

Parallelt med valg av programløsning for chatten ble informasjonsmateriell produsert. Vi fikk produsert informasjonskort, rollup, reisetannbørster og mobillommer med adresse til chatten. Dette er produkter som er populært å dele ut i møte med ungdommer.

Markedsføringen startet med legge ut informasjon til LHLs tillitsvalgte på LHLs nettside; www.lhl.no/for-tillitsvalgte/artikler/chat-med-lhls-radgivere/

Det ble også lagt ut informasjon på www.lhl.no/lhl-astma-og-allergi/radgivning/

Vi informerte om chatten i

- LHLs medlemsblad Det nytter, som har et opplag på 46.000
- Ulike nyhetsbrev som LHL sender ut
- Epost til LHLs lokale lag, fylkeslag og ansatte.
- Ved eksterne og interne foredrag
- Sosiale medier; LHLs facebook sider og instagram.

Vi er i dialog med www.ung.no for å få lagt ut informasjon om chatt tilbudet på deres sider. Dette er en offentlig informasjonskanal for ungdom som betjenes av Barne-ungdoms og familie direktoratet.

Informasjonskort i visittkortstørrelse



Kortene er distribuert til helsesøstre, leger og til en del videregående skoler i Norge. Vi har samarbeidet med LHLs Ekstrastiftelses prosjektet "Med hjerte og lungehelse på timeplanen" som går ut på å undervise i hjerte og lungehelse på videregående skole. I møte med ungdommene ble det orientert om chatten og kortene ble delt ut. Kortene er nå inkludert i materialet som blir delt ut når det skal holdes undervisning i hjerte- og lungehelse på videregående skoler.

Ansatte fra LHL sentralt har orientert om chatten på LHLs lagsamlinger. Disse avholdes 2 ganger i året og tillitsvalgte fra hvert fylke i Norge deltar.

Diverse aktiviteter for å promotere chatten:

Stand på Lungerehabiliteringskongressen mars 2017



Sykepleiere, leger og annet helsepersonell fra spesialisthelsetjenesten i hele landet deltok på konferansen.

Stand for studenter ved Universitet i Oslo, UIO og Høgskolen Kristiania, mars og april 2017

LHL ble invitert til å delta på dette arrangementet sammen med flere organisasjoner. Vi benyttet anledningen til å informere om chatten.



Ungdomsfestivalen Spekter 23. til 28. juni i regi av KFUK /KFUM på Kalvøya i Bærum

Festivalen er for ungdom mellom 13-30 år og en festival der kultur, tro og rettferdighet møtes. I 2017 var det ca. 2000 deltagere. Vi hadde stand og informerte om chatten i to dager.



Det ble arrangerte konkurranser og premien var reisetannbørste med nettadresse til chatten. Standen var godt besøkt og det ble god anledning til å informere om chatten og svare på spørsmål om helseutfordringer til de ungdommene som oppsøkte oss.

Helsesøsterkongressen september 2017

650 deltagere fra hele landet og mange skolehelsesøstre var interessert i å ta med informasjonskortene om chatten for å levere ut til ungdommer på skolene hvor de jobber. Profileringsmateriellet, som blant annet er påført web adressen til chatten, var et godt bidrag for å trekke helsesøstrene til standen.



Stand på LHLs landsmøte

LHL avholdt landsmøte i oktober 2017. Chatten ble presentert fra stand og i tillegg fikk alle deltagerne, 400 personer, en reisetannbørste med informasjonskort om chatten utlevert i velkomst pakken.

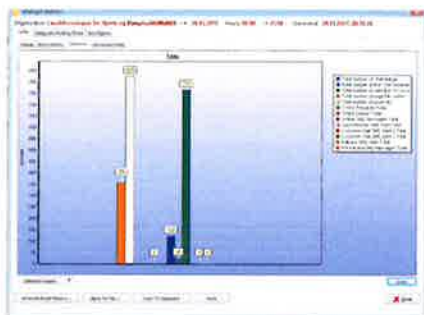
Statens behandlingsreiser til utlandet.

Flere av LHLs helsefaglige rådgivere har engasjement på OUS Rikshospitalet, Statens Behandlingsreiser for barn og ungdom i utlandet. Her har vi informert om chatten og delt ut informasjonskort i både barne - og ungdomsgruppene.

Kap 4. Resultater, vurdering av effektmål og resultatvurdering

Midlene til prosjektet har gitt LHL mulighet til å opprette et chat tilbud som er plassert i tilknytning til LHLs rådgivningstjeneste på telefon.

Chatten er i utgangspunktet et tilbud til ungdom, men det er svær mange personer i ulike aldres segment som benytter seg av muligheten til å chatte med rådgiver på vakt. Chat samtalen er anonym og vi spør aldri om alder på de som henvender seg til oss, men ut fra spørsmålstillingen ser vi at det også er mange voksne som benytter seg av tjenesten.



Pr. desember 2017 har det vært 122 samtaler med rådgiverne via chat.

Vårt ønske er at flere hadde benyttet seg av tjenesten i prosjektperioden, men vi forventer at flere vil komme til etter hvert som vi får markedsført chatten ytterligere.

Kap 5. Oppsummering / Konklusjon / Videre planer

" Chat med ekspert" har gitt mennesker med behov for å kommunisere med helsefaglig personell en bedre tilgang til dette. Vi mener at chatten har bidratt til å gjøre LHL mer tilgjengelig ved at brukerne nå kan ta kontakt på en ny måte. Dette er positivt for brukerne. Vi vurderer det positivt at vi har etablert et tilbud som når ut til flere aldersgrupper. Selv om vi i prosjektperioden la vekt på å komme i kontakt med ungdom og ungdomsmiljøer, har vi valgt å presentere chatte-tjenesten på vår nettside uten å reflektere til alder.

LHL er en organisasjon med en eldre medlemsmasse, men etter at underorganisasjonene, LHL Astma og Allergi og LHL Hjerneslag ble opprettet har det kommet til en yngre medlemsmasse. Vi har grunn til å tro at vi kan fylle et behov i disse målgruppene. LHLs likemannstjeneste på telefon har erfart at de unge ikke ringer, men sender sms. Disse blir oppfordret til å benytte seg av LHLs chat. Det er grunn til å tro at chat vil være en kommunikasjonskanal som vil bli mer og mer i bruk i fremtiden.

LHL tenker fremover og chatten vil fortsette å være en integrert del av rådgivningstjenesten. LHL vil fortsatt holde fast på å ha kompetanse mot ungdom og yngre voksne ved å markedsføre chatten mot ungdomsmiljøer, men den bør bli et åpent tilbud, tilgjengelig for alle aldersgrupper.

En stor takk til ExtraStiftelsen for bevilgningen til prosjektet.

Referanser

- 1) Scadding G. Curr Med Res Opin. 2009; Jul 6th)
- 2) Astma – en tilstand for vår tid, en tilstand i forandring? K-H Carlsen
<http://tidsskriftet.no/article/285251/>
- 3) www.indremedisinen.no/2015/01/kronisk-obstruktiv-lungesykdom-kols-forekomst-diagnostikk-og-behandling/
- 4) Folkehelserapporten www.fhi.no/artikler/?id=109646
- 5) www.nhi.no
- 6) www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde

PROFILERINGSMATERIELL PROSJEKT "CHAT MED EKSPERT"



Reisetannbørste med informasjonskort



Kortlomme



LHL

Rollup

Chat med LHL

– et tilbud til ungdom og unge voksne

Spør oss om

- Hjerter-, kar- og lungesykdom
- Hjerneslag
- Allergi og eksem

www.lhl.no/chat

Mandag til torsdag
kløkken 09.00 til 15.00

