

Evaluering af
Livsliniens
natrådgivning
Ministeriet for
Sundhed og
Forebyggelse



Indholdsfortegnelse

Resume	4
1. Indledning	9
1.1. Datagrundlag	10
1.2. Læsevejledning	12
2. Om Livslinien og natrådgivningen	14
3. Aktiviteten i natrådgivningen	17
3.1. Natrådgivningens tilgængelighed	17
3.2. Henvendelseshyppighed	18
3.3. Samtalevarighed	23
3.4. Konklusioner	24
4. Brugerne af natrådgivningen	25
4.1. Køn og alder	26
4.2. Geografi	29
4.3. Tilknytning til arbejdsmarkedet	30
4.4. Selvmordshistorik og risikofaktorer	32
4.5. Konklusioner	35
5. Karakteristik af henvendelser	37
5.1. Akutte samtaler og risikoniveau	38
5.2. Selvmordsfokus i samtalerne	40
5.3. Problemtyper	42
5.4. Konklusioner	45
6. Resultater for brugerne	47
6.1. Tilbuddets relevans og betydning for målgruppen	48
6.2. Resultater af samtalerne	50
6.3. Konklusioner	52
7. Forretningsmodellens bæredygtighed	53
7.1. Uddannelse og faglighed	54
7.2. Fastholdelse af medarbejdere og frivillige rådgivere	57
7.3. Rekruttering af frivillige rådgivere	59
7.4. Bemanding af nattevagter	60
7.5. Omkostninger forbundet med natrådgivningen	63
7.6. Konklusioner	67

8. Konklusioner og anbefalinger	68
Bilag 1: Statistiskema	72
Bilag 2: Personas	73

Resume

Livslinien er et selvmordsforebyggende tilbud, der på primært frivillig basis leverer landsdækkende anonym rådgivning til selvmordstruede mennesker. Livslinien har fra 2014 udvidet sin telefonåbningstid med timerne fra klokken 23 til klokken 3. Yderligere to udvidelser er planlagt, så Livslinien fra 2016 vil kunne tilbyde telefonrådgivning døgnet rundt. Formålet med evalueringen er at afdække de foreløbige erfaringer med at tilbyde rådgivning til selvmordstruede danskere i nattetimerne.

Overordnet set viser evalueringen, at den udvidede åbningstid betyder, at Livslinien i højere grad er i stand til at hjælpe selvmordstruede danskere, idet der gennemføres flere rådgivningssamtaler end forud for den udvidede åbningstid, og idet samtalerne opfylder et særligt behov hos brugerne for rådgivning i nattetimerne, hvor andre selvmordsforebyggende tilbud har lukket. Etableringen af natrådgivning har imidlertid også medført udfordringer for organisationen, idet Livslinien har vanskeligt ved at sikre bemanning af nattevagterne på basis af frivillighed alene, og både rekruttering og fastholdelse af de frivillige rådgivere udfordres ved et krav om at tage nattevagter.

I det følgende beskrives først grundlaget og rammerne for evalueringen, hvorefter evalueringens resultater præsenteres tematisk.

Om evalueringen

Formålet med evalueringen er at afdække konsekvenserne af udvidelsen af åbningstiden for Livsliniens tilbud om telefonisk rådgivning til selvmordstruede danskere til at omfatte natrådgivning fra klokken 23 til klokken 3. Evalueringen afdækker således, i hvilket omfang udvidelsen af åbningstiden betyder, at Livslinien i højere grad er i stand til at støtte selvmordstruede danskere.

Evalueringen indebærer en analyse af, både om natåbningstiden gør en positiv forskel for de mennesker, der har behov for rådgivning, og om den udvidede åbningstid er organisatorisk og fagligt bæredygtig på længere sigt, så Livslinien fortsat vil være i stand til at levere denne rådgivning. Evalueringen beskæftiger sig således både med Livsliniens rådgivningskerneydelse i nattetimerne og med de organisatoriske forudsætninger for bedst muligt at kunne levere denne ydelse til brugerne.

Evalueringen tager udgangspunkt i en række kvantitative og kvalitative datakilder, der supplerer og beriger hinanden. Analysen bygger blandt andet på

Livsliniens registreringer af henvendelser til telefonrådgivningen, en survey blandt de frivillige rådgivere, interview og fokusgrupper med ledelse, medarbejdere og frivillige hos Livslinien samt interview med eksterne fagpersoner fra regionale selvmordsforebyggende funktioner. Dette giver grundlag for en grundig afdækning af konsekvenserne af den udvidede åbningstid både for brugerne og for Livslinien som organisation.

Evalueringens resultater

Evalueringens resultater opsummeres her med udgangspunkt i ni analysetemaer, der er udfoldet i rapportens indledning nedenfor.

Aktivitetsniveau. Analysen viser, at Livsliniens telefonrådgivning samlet set gennemfører flere rådgivningssamtaler, end den gjorde forud for etableringen af natrådgivning. Siden etableringen af natrådgivningen i januar 2014 er der blevet gennemført mere end 2300 samtaler i tidsrummet mellem klokken 23 og klokken 3, hvilket viser, at der fra brugernes side er efterspørgsel efter rådgivning om natten. Det øgede aktivitetsniveau skyldes også, at der i 2015 er sikret en høj grad af tilgængelighed til natrådgivningen for brugerne, idet etableringen af en lønningsordning for frivillige har sikret, at stort set alle vagter har kunnet gennemføres. Livslinien gennemfører altså et relativt stort antal samtaler med brugere om natten, selvom samtalehyppigheden er lidt lavere end i dag- og aftentimerne. Evalueringen viser, at der gennemføres flere samtaler først på natten, end efter klokken cirka 2. Analysen indikerer samtidig, er der er lidt mindre kapacitet til at modtage samtaler på nattevagterne, hvilket kan bidrage til at forklare, at der fortsat besvares lidt færre henvendelser om natten end om dagen.

Målgruppe. De mennesker, der henvender sig til Livslinien om natten, minder i store træk om dem, der henvender sig om dagen, med enkelte variationer. Der er altså ikke tale om, at natrådgivningen når ud til helt nye målgrupper. Natrådgivningen er dog karakteriseret ved, at brugerne i lidt højere grad omgives af risikofaktorer som selvskadende adfærd og tidligere selvmordsforsøg. 90 procent af henvendelserne til natrådgivningen kommer fra personer, som har oplevet selvmordstanker, og 60 procent kommer fra personer, som tidligere har forsøgt selvmord. Endvidere har natrådgivningen lidt bedre kontakt til mændene, hvilket er værd at bemærke, idet mænd står for flertallet af selvmordene i Danmark. Natrådgivningen har dog, ligesom den øvrige åbningstid, kun i begrænset omfang kontakt til helt unge mænd og til ældre af begge køn.

Samtalernes indhold. Analysen viser, at natrådgivningen skal ses som en forlængelse af den rådgivning, der allerede ydes om dagen og om aftenen, da der ikke er betydelig forskel på samtalerne karakteristika eller de problemstillinger, der berøres. Ligesom om dagen og om aftenen er der om natten et stærkt fokus på selvmordsproblematikker, idet selvmord berøres i 93 procent af samtalerne, og 58 procent af henvendelserne kommer fra personer, som lider af selvmordstanker på det pågældende tidspunkt. Der håndteres også lige så mange akutte situationer om natten som i dagtimerne.

Natrådgivningen leverer altså indholdsmæssigt lige så relevant og målrettet rådgivning som Livsliniens øvrige telefonrådgivning. Dog har brugerne om natten et særligt behov for at finde ro til at sove, hvorfor samtalerne om natten til tider har et snævrere fokus.

Resultater. De aktører, der indgår i evalueringen, vurderer generelt, at natrådgivningen skaber positive resultater for brugerne. Livsliniens ledelse, medarbejdere og frivillige rådgivere oplever i vidt omfang, at natrådgivningen opfylder et behov hos brugerne for kontakt og støtte om natten, særligt fordi netværk og andre støttefunktioner typisk ikke er tilgængelige i dette tidsrum. De adspurgte fagpersoner i de regionale selvmordsforebyggende funktioner oplever tilbuddet som relevant for målgruppen og som et værdifuldt supplement til det etablerede system. Flere af dem vurderer, at behovet for telefonrådgivning med særligt fokus på selvmordsproblematikker er endnu større om natten, og at et af resultaterne af rådgivningen kan være, at presset på de akutte funktioner lettes i dette tidsrum.

Faglighed. Evalueringen indikerer, at natrådgivningen opleves som et kvalificeret tilbud, der gennemføres med samme faglighed som den resterende rådgivning. På trods af presset fra et højere aktivitetsniveau har Livslinien fastholdt de eksisterende rekrutteringskrav til frivillige rådgivere, det eksisterende relativt omfattende uddannelsesprogram samt procedurer for løbende sparring, opfølgning og kvalitetssikring. Fra de eksterne fagpersoners side er der ligeledes stor tillid til fagligheden i den rådgivning, Livslinien leverer, også om natten. Dog kan øgede vanskeligheder med at fastholde de frivillige på sigt få betydning for, hvor meget erfaring der er til stede i rådgivergruppen, med eventuelle konsekvenser for rådgivningen.

Rekruttering og fastholdelse. Evalueringen viser, at Livsliniens krav til de frivillige rådgivere om, at de skal tage mindst én nattevagt om måneden, har betydelig indflydelse på både rekruttering og fastholdelse. Livsliniens medarbejdere oplever, at det er blevet vanskeligere at tiltrække relevante rådgiverkandidater, og 46 procent af de frivillige rådgivere som er forpligtet til at tage nattevagter angiver, at nattevagterne har negativ betydning for deres tilbøjelighed til at fortsætte hos Livslinien. Endvidere har Livslinien oplevet et øget frafald i forbindelse med effektueringen af kravet om nattevagter. Udfordringerne med rekruttering og fastholdelse er af særlig stor betydning, idet Livslinien planlægger at yde rådgivning døgnet rundt fra 2016, hvilket kræver en yderligere udvidelse af frivilligkapaciteten.

Bemanding. Natrådgivningen har medført vanskeligheder i forhold til bemandingen af vagterne i Livsliniens telefonrådgivning. Dette gælder først og fremmest bemandingen af nattevagterne, men det øgede pres på de frivillige ressourcer har også vanskeliggjort dækningen af vagterne om dagen og om aftenen. Dette hænger både sammen med udfordringer med at udvide frivilligkapaciteten og sammen med de frivilliges generelle tilbageholdenhed overfor nattevagterne – 66 procent ønsker i mindre grad eller slet ikke at tage nattevagter fremover. Mange frivillige rådgivere oplever nattevagterne som belastende og har vanskeligt ved at forene frivilligt natarbejde med deres øvrige

forpligtelser. Evalueringen viser altså, at etablering af natrådgivning udgør en betydelig udfordring for et centralt element i Livsliniens forretningsmodel, nemlig frivillighedsprincippet. For at sikre bemanningen af natrådgivningen har Livslinien foreløbig indført aflønning af frivillige rådgivere, der tager nattevagter, der er svære at bemande. Denne model forventes udvidet til at omfatte hele natten fra klokken 23 til klokken 7, når åbningstiden udvides næste gang. Det er dog fortsat uklart, om denne ordning i sig selv vil sikre tilstrækkelige frivillige ressourcer om natten, og i hvor høj grad den vil kunne sikre øget fleksibilitet for de frivillige rådgivere, der har vanskeligt ved at tage nattevagter. Derfor tænkes der også i alternativer, for eksempel i form af samarbejder med andre organisationer, offentlige funktioner eller private virksomheder.

Økonomi. Udvidelsen af åbningstiden – først fra klokken 23 til klokken 3 og fra 2016 til døgnåbent – indebærer en række øgede udgifter. Nogle udgifter, for eksempel til forplejning, faglig støtte til rådgiverne og forbrug, forøges proportionelt med forøgelsen af åbningstiden. Andre opgaver og dermed udgifter øges mere end proportionelt. Det gælder blandt andet medarbejdernes løbende dialog med de frivillige rådgivere, der et steget i forbindelse med de forandringer, der har fundet sted. Det gælder også opgaverne forbundet med rekruttering og uddannelse givet de beskrevne vanskeligheder. Livslinien vurderer, at opgavernes øgede omfang tilsammen vil kræve en til halvanden ekstra medarbejder. Endelig er der en helt ny udgift i form af aflønningen af de frivillige rådgivere på nattevagterne. Evalueringen indikerer således, at de udgifter, der er forbundet med etableringen og drift af et døgnåbent tilbud, ikke vil kunne dækkes af Livsliniens nuværende finanslovsbevilling.

Samlet konklusion

Samlet set viser evalueringen altså, at Livsliniens natrådgivning er et vigtigt tilbud til målgruppen, men at udvidelsen af åbningstiden medfører organisatoriske udfordringer.

Den udvidede åbningstid betyder, at Livslinien gennemfører flere rådgivningssamtaler med selvmordstruede danskere og er i stand til at opfylde et særligt behov hos brugerne for rådgivning i nattetimerne, hvor andre selvmordsforebyggende tilbud har lukket. Samtalerne om natten har også et mindst lige så stort selvmordsforebyggende potentiale som resten af døgnnet, vurderet ud fra andelen af henvendelser fra brugere med en selvmordshistorik, selvskadende adfærd eller selvmordstanker. Mange faktorer indikerer således, at Livsliniens tilbud om telefonrådgivning om natten er relevant og hensigtsmæssigt for brugerne.

Samtidig har etableringen af natrådgivning dog medført udfordringer for organisationen, idet Livslinien har vanskeligt ved at sikre bemanning af nattevagterne på basis af frivillighed alene, samtidig med at både rekruttering og fastholdelse af de frivillige rådgivere udfordres af et krav om at tage nattevagter. Etablering af et døgnåbent tilbud kræver således, at Livsliniens forretningsmodel suppleres med andre modeller end det traditionelle frivillighedsprincip.

Endelig viser evalueringen, at der med udvidelsen af åbningstiden, blandt andet i kraft af disse udfordringer, følger en række øgede og helt nye udgifter for Livslinien, som evalueringen indikerer, vil være vanskelige at afholde inden for rammerne af den nuværende finanslovsbevilling.

Evalueringen giver anledning til følgende anbefalinger:

- Livsliniens tilbud vurderes som relevant i forhold til brugernes behov og som et vigtigt supplement til den støtte, det etablerede system kan levere. Evalueringen indikerer dog, at Livsliniens finanslovsbevilling ikke vil kunne dække de udgifter, der er forbundet med etablering og drift af et døgnåbent tilbud. Samtidig forelægger der ikke på nuværende tidspunkt et fuldt overblik over omfanget af de udgifter, som udvidelsen af åbningstiden medfører. *Deloitte anbefaler derfor, at Livslinien tydeliggør omkostningerne forbundet med etablering og drift af et døgnåbent tilbud, særligt med hensyn til de poster, som det ikke har været muligt at belyse detaljeret i evalueringen.*
- Analysen af henvendelsesdata indikerer, at der i nogle perioder om natten er større efterspørgsel efter rådgivning end i andre perioder. *Det anbefales derfor at gennemføre en optælling af trafikken på telefonerne, så det er muligt at identificere spidsbelastningsperioder og herigennem sikre en hensigtsmæssig fordeling af de knappe rådgiverressourcer. Det kan for eksempel være hensigtsmæssigt at indføre en forskudt nattevagt fra klokken 22 til klokken 2, hvor der synes at være større efterspørgsel efter rådgivning.*
- Livsliniens henvendelsesregistreringer giver ikke mulighed for at identificere unikke brugere, hvilket vanskeliggør en estimering af, hvor mange individer Livslinien faktisk hjælper. *Det anbefales derfor at afsøge, om en optælling af trafikken på telefonerne ligeledes vil give mulighed for at identificere unikke brugere og dermed for at analysere den reelle efterspørgsel efter rådgivning om natten, og hvor stor en del af opkaldene der foretages af hyppige genkaldere.*

1. Indledning

Formålet med evalueringen er at afdække konsekvenserne af udvidelsen af åbningstiden for Livsliniens tilbud om telefonisk rådgivning til selvmordstruede danskere til at omfatte natrådgivning fra klokken 23 til klokken 3.

Livslinien er et selvmordsforebyggende tilbud, der på primært frivillig basis leverer landsdækkende anonym rådgivning per telefon, chat og mail til selvmordstruede mennesker samt pårørende og efterladte.

Indtil 2014 havde Livslinien åbent fra klokken 11 til klokken 23. Fra 1. januar 2014 blev telefonåbningstiden udvidet med fire timer (fra klokken 23 til klokken 3), og der gennemføres trinvis yderligere udvidelser af åbningstiden. Fra 1. september 2015 udvides åbningstiden således med yderligere fire timer (fra klokken 3 til klokken 7), og fra årsskiftet er det hensigten, at telefonrådgivningen skal være døgnåben.

Det er formålet med evalueringen at afdække, hvad det betyder for organisationens evne til at tilbyde god og relevant selvmordsforebyggende rådgivning, at Livslinien nu tilbyder telefonisk natrådgivning. Evalueringen tager således udgangspunkt i følgende overordnede spørgsmål:

I hvilket omfang indikerer de foreløbige erfaringer, at udvidelsen af åbningstiden medfører, at Livslinien i højere grad er i stand til at støtte selvmordstruede danskere?

Det mest interessante i den sidste ende er, om den udvidede åbningstid gør en positiv forskel for de mennesker, der har behov for rådgivning. En forudsætning herfor er Livsliniens fortsatte evne til at levere denne rådgivning i lyset af de nye organisatoriske krav, som udvidelsen af åbningstiden stiller. Derfor har evalueringen ikke kun fokus på natrådgivningens konsekvenser for målgruppen, men også på at afdække, om der er tegn på, at udvidelsen påvirker kerneydelsen og organisationens mulighed for at levere denne kerneydelse i et tilstrækkeligt omfang og med høj faglighed. Evalueringen afdækker altså, både i hvilket omfang natrådgivningen hjælper selvmordstruede danskere, og om de foreløbige erfaringer indikerer, at den udvidede åbningstid er organisatorisk og fagligt bæredygtig på længere sigt.

Det overordnede fokus på konsekvenserne af den udvidede åbningstid omfatter således en række konkrete spørgsmål med udgangspunkt i Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses opdrag for evalueringen:

Brugerperspektivet	Afdækkes i
Aktivitetsniveau: Medfører natrådgivningen, at der gennemføres flere samtaler?	Kapitel 3
Målgruppe: Skaber natrådgivningen kontakt til nye brugergrupper?	Kapitel 4
Indhold: Er der forskel på samtalerens indhold i henholdsvis natrådgivningen og de øvrige vagter?	Kapitel 5
Resultater: Hvilke resultater skaber samtalerne for brugerne, og hvordan vurderer fagpersoner fra andre selvmordsforebyggende funktioner tilbuddet?	Kapitel 6
Det organisatoriske perspektiv	Afdækkes i
Faglighed: Fastholdes fagligheden i natrådgivningen?	
Rekruttering og fastholdelse: Hvad betyder den udvidede åbningstid for fastholdelse og rekruttering af Livsliniens faglige ressourcer (frivillige rådgivere og fastansatte)?	Kapitel 7
Bemanding: Hvordan sikres bemanningen af nattevagter?	
Økonomi: Hvilke omkostninger er forbundet med natrådgivningen?	

Spørgsmålene analyseres og besvares løbende i rapportens kapitler som vist, og svarene opsummeres som del af rapportens konklusioner i kapitel 8. I resten af dette kapitel gives en introduktion til datagrundlaget for evalueringen samt rapportens opbygning.

1.1. Datagrundlag

Evalueringen er foretaget på grundlag af både kvalitative og kvantitative datakilder, der beriger og kvalificerer hinanden og dermed tilsammen sikrer et dækkende og nuanceret grundlag for evalueringen. Nedenfor beskrives de enkelte datakilder, der ligger til grund for evalueringen, og hvordan de er nyttiggjort i evalueringen.

Henvendelsesdata. En meget væsentlig datakilde for evalueringen er et omfattende kvantitativt datasæt, der beskriver de henvendelser, Livslinien har modtaget og besvaret i telefonrådgivningen. Hver gang Livslinien gennemfører en samtale, registreres en række oplysninger om den person, der henvender sig, og om den samtale, den frivillige rådgiver har haft med personen. Disse oplysninger registreres i et statistiskema, der kan ses i bilag 1.

I evalueringen indgår således data om alle Livsliniens henvendelser i 2013, 2014 samt 2015 til og med 29. maj. Idet natrådgivningen har været i en opstartsfasen i 2014, baseres det meste af analysen på data fra 2015, der vurderes at give det mest retvisende billede af aktiviteten i natrådgivningen. Det skal bemærkes, at henvendelsesdata ikke kan sige noget om omfanget af brugere, der forsøger at komme igennem til Livslinien. Der registreres alene besvarede henvendelser, der har ført til en samtale mellem en frivillig rådgiver og en bruger. Disse data kan således ikke give indblik i, hvor mange der ringer, men ikke kommer igennem. Henvendelsesdata nyttiggøres igennem

store dele af rapporten og er i særlig grad bærende for analysen af aktivitet, brugere og henvendelser i kapitel 3, 4 og 5.

Spørgeskema blandt Livsliniens frivillige rådgivere. Der er gennemført en survey blandt Livsliniens 146 frivillige, der arbejder på telefonrådgivningen. Der er modtaget 103 besvarelser fra de frivillige rådgivere, hvilket giver en svarprocent på 71¹. Besvarelserne af spørgeskemaet nyttiggøres blandt andet i kapitel 6 om vurderingen af resultaterne for brugerne og kapitel 7 om natrådgivningens organisatoriske bæredygtighed.

Fokusgruppeinterview med Livsliniens ledelse. Fokusgruppen er gennemført med tre medlemmer af Livsliniens ledelse. Fokusgruppen har afdækket og uddybet baggrunden for udvidelsen af åbningstiden, organisatoriske forandringer og nye tiltag som følge heraf samt ledelsens vurdering af konsekvenserne af den nye åbningstid. Resultaterne af fokusgruppen nyttiggøres særligt i kapitel 7 om de organisatoriske krav forbundet med natrådgivningen.

Fokusgruppeinterview med Livsliniens rådgivningsfaglige medarbejdere. Fokusgruppen med de faglige medarbejdere hos Livslinien har afdækket natrådgivningens konsekvenser med hensyn til det faglige niveau i rådgivningen, den faglige understøttelse af de frivillige rådgiveres arbejde samt de ændrede vilkår for de fastansatte medarbejdere. De rådgivningsfaglige medarbejderes input indgår i flere dele af rapporten, herunder særligt i kapitel 2 om tilrettelæggelsen af Livsliniens rådgivning, kapitel 6 om resultaterne for brugerne og kapitel 7 om de organisatoriske krav forbundet med natrådgivningen.

Workshops med Livsliniens frivillige rådgivere. Der er gennemført to workshops med i alt 15 frivillige fra Livsliniens telefonrådgivning. Formålet med workshoppen har været at sikre en bred afdækning af de frivillige rådgiveres oplevelse af natarbejdet og mulighederne for at bemande disse vagter, og de har inkluderet både frivillige, der tager nattevagter, og frivillige, der ikke gør. Drøftelserne på workshoppen har taget udgangspunkt i resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen. Herudfra er de frivillige rådgiveres oplevelse af og motivation for nattevagterne udfoldet samt deres erfaringer med natrådgivningens betydning for brugerne. De frivillige rådgiveres input indgår i store dele af rapporten, herunder særligt i kapitel 6 om resultaterne af samtalerne for brugerne og i kapitel 7 om natrådgivningens organisatoriske konsekvenser.

Interview med fagpersoner på selvmordsforebyggelsesområdet. Da Livsliniens brugere er anonyme, er det ikke muligt at afdække brugernes oplevelse af rådgivningen direkte eller at analysere de selvmordsforebyggende effekter. Afdækningen af rådgivningstilbuddets betydning for målgruppen suppleres derfor gennem interview med fagpersoner indenfor det etablerede offentlige systems selvmordsforebyggende funktioner i regionerne. Der er

¹ 102 besvarelser indgår i analysen nedenfor, da én frivillig angiver ikke at have taget vagter hos Livslinien og derfor ikke indgår.

gennemført i alt seks interview med psykologer og ledere i de regionale selvmordsforebyggende klinikker og kompetenceenheder. Interviewene er gennemført for at sikre et eksternt fagligt perspektiv på det tilbud, som Livslinien leverer om natten. Interviewene anvendes særligt i kapitel 6 som del af grundlaget for at vurdere natrådgivningens betydning for målgruppen.

Observationsbesøg på nattevagt. Deloitte har været til stede på en nattevagt sammen med Livslinien for at observere de frivillige rådgiveres arbejde i natrådgivningen og drøfte deres samtaler med dem. Erfaringerne herfra indgår som baggrund for analysen og er anvendt til at validere forståelsen af tilrettelæggelsen af og aktiviteten i natrådgivningen.

Baggrundsdokumentation. En lang række dokumenter om Livsliniens interne rekrutterings- og uddannelsesprocesser, kvalitetssikring og faglig støtte til de frivillige rådgivere indgår som baggrund for evalueringens analyser og konklusioner.

1.2. Læsevejledning

Rapporten er struktureret i en række tematiske kapitler, der tilsammen belyser de foreløbige erfaringer med Livsliniens natrådgivning.

I **kapitel 2** gives en introduktion til Livslinien generelt samt tilrettelæggelsen af telefonrådgivningen på tværs af vagter, og kapitlet fungerer som grundlag for forståelsen af den efterfølgende analyse.

I **kapitel 3** analyseres aktiviteten i natrådgivningen. Kapitlet afdækker først, i hvilket omfang natrådgivningen har været åben og tilgængelig for brugerne, og herefter omfanget og frekvensen af henvendelser, som natrådgivningen har besvaret.

Kapitel 4 indeholder en analyse af brugerne af natrådgivningen. På basis af især henvendelsesdata analyseres det, hvad der karakteriserer de mennesker, der modtager rådgivning hos Livslinien om natten, med hensyn til blandt andet køn, alder og selvmordshistorik. Kapitlet afdækker således, hvilken målgruppe natrådgivningen henvender sig til, og om natrådgivningen hjælper andre målgrupper end dags- og aftenrådgivningen.

I **kapitel 5** analyseres tilsvarende indholdet af de samtaler, Livslinien gennemfører med brugerne om natten. Det analyseres blandt andet, hvor mange af samtalerne der er akutte, og hvor stærkt et fokus der er på selvmordsproblematikker i natrådgivningen sammenlignet med de øvrige vagter. Analysen afdækker således, om Livslinien gennem de samtaler, der gennemføres om natten, yder støtte til målgruppen på anden vis eller i forhold til andre problematikker, end gennem de samtaler, der gennemføres om dagen og om aftenen.

Kapitel 6 afdækker de resultater for brugerne, som Livsliniens natrådgivning medfører. Kapitlet afdækker natrådgivningens relevans og betydning for målgruppen samt de umiddelbare resultater af samtalerne for brugerne.

Kapitel 7 indeholder en analyse af de nye krav, som natrådgivningen skaber, og Livsliniens tiltag for at håndtere dem, herunder i forhold til vagtdækning, faglighed og fastholdelse af medarbejdere/frivillige rådgivere. Formålet med kapitlet er at afdække den faglige, organisatoriske og økonomiske bæredygtighed af den udvidede åbningstid særligt i lyset af de yderligere planlagte udvidelser.

Hvert kapitel suppleres med en række konklusioner på analysen samt anbefalinger til det videre arbejde med at sikre, at Livslinien på bedst mulig vis kan støtte selvmordstruede danskere.

Kapitel 8 samler disse konklusioner og anbefalinger og opsummerer analysens svar på de analysespørgsmål, der er beskrevet i indledningen.

Bilag 1 indeholder en gengivelse af det statistiskema, som de frivillige rådgivere anvender, når de registrerer de enkelte henvendelser, og **bilag 2** levedgør den karakteristik, der er foretaget i kapitel 3-6, gennem persona-beskrivelse af to hyppige brugere af natrådgivningen.

2. Om Livslinien og natrådgivningen

Livslinien er et rådgivningstilbud for selvmordstruede danskere, der er baseret på frivillighed og primært finansieres af en fast driftsbevilling på finansloven.

Som baggrund for analysen i resten af rapporten beskrives i dette kapitel kortfattet Livsliniens normale retningslinjer, arbejdsgange og tilrettelæggelse af telefonrådgivningen på tværs af vagttidspunkter.

Livslinien leverer rådgivning gennem tre forskellige kanaler: telefon, chat og mail. De tre kanaler indebærer forskellige rådgivningsformer og henvender sig i et vist omfang også til forskellige typer mennesker. Evalueringen fokuserer alene på telefonrådgivningen, da denne er den eneste kanal, der er åben om natten.² Livslinien har en fast driftsbevilling på finansloven, som i 2015 er på 6 mio. kr., og som finansierer Livsliniens rådgivning på tværs af kanaler. Udgifterne forbundet med udvidelsen af telefonåbningstiden fra klokken 23 til klokken 3 har i 2014 og 2015 har været finansieret via midler fra private fonde.

Livsliniens telefonrådgivning leverer anonym rådgivning til selvmordstruede danskere. Rådgivningen er ikke behandlingsorienteret, og de frivillige rådgivere er ikke behandlere, selvom de har en relevant baggrund. Livsliniens telefonrådgivning søger at give brugerne en mulighed for at tale med et andet menneske, der er klædt på til at tale om selvmord, uden at det i første omgang handler om løsninger eller henvisninger til det etablerede system. Rådgivningen søger først og fremmest at rumme de mennesker, der henvender sig, og deres problemer og søger herefter at afsøge løsninger på problemet eller at henvise brugerne til professionelle efter behov.

Livsliniens rådgivning gennemføres af et korps på omkring 240 frivillige rådgivere, hvoraf 146 er tilknyttet telefonrådgivningen³. Organisationen består herudover af et lønnet sekretariat med fire fuldtidsansatte, der blandt andet tager sig af rekruttering, uddannelse, kvalitetssikring samt udvikling af Livsliniens tilbud og eksterne relationer. Endelig ledes Livslinien af en direktør og en bestyrelse.

² Netrådgivningen (det vil sige mail) er for så vidt tilgængelig døgnet rundt, men der svares kun i dagtimerne.

³ Per 31. maj 2015 – antallet varierer.

Alle Livsliniens frivillige rådgivere gennemgår et rekrutteringsforløb med en formel ansøgning og herefter en personlig samtale, der afdækker både kandidatens faglige ballast fra uddannelse eller arbejde og personlige kvalifikationer og robusthed. Kandidater, der lever op til disse krav, gennemgår efterfølgende et uddannelses- og oplæringsforløb, der klæder dem på til at varetage rådgivningen i praksis. Uddannelsesforløbet varer 30 timer fordelt på fire moduler og omfatter teorien bag samtaler og risikovurderinger, lovgivning på området og viden om, hvordan man som frivillig passer på sig selv i rådgivningsarbejdet. Sideløbende med uddannelsesforløbet afprøver telefonrådgiverne deres viden i praksis først ved at lytte med, når en erfaren frivillig rådgiver gennemfører samtaler, og derefter ved selv at gennemføre samtaler med støtte fra en erfaren rådgiver⁴. Efter cirka seks af disse vagter er rådgiveren klar til at varetage samtaler selv. Herudover følges der efter 12 måneders frivilligt engagement op med løbende efteruddannelse.

De frivillige rådgivere i telefonrådgivningen er organiseret i selvstyrende team. Det vil sige, at vagtplanlægningen i høj grad foregår decentralt, idet det enkelte hold har ansvar for en række fastlagte vagter og internt fordeler disse vagter mellem holdets frivillige rådgivere. Hvert hold har en eller to holdledere, der står for holdets fælles koordinering og aktiviteter, og endelig er der en tværgående frivillig vagtkoordinator, der sikrer vagtdækningen på tværs af hold, for eksempel hvis rådgivere bliver forhindret.

Når de starter hos Livslinien, forpligter de frivillige sig på en række punkter. De forpligter sig til at tage 2,5 vagter om måneden, herunder en nattevagt, til at deltage i holdmøderne og til at møde op til den faglige supervision, der gennemføres med seks ugers mellemrum. Til gengæld giver Livslinien dem uddannelse, sparring, faglig støtte og dokumentation til fremtidige arbejds-givere for deres frivillige arbejde hos Livslinien.

Livsliniens telefonrådgivning har åbent hver dag hele året fra klokken 11 til klokken 3. Dette tidsrum er inddelt i fire forskellige vagter, der danner rammen for de frivilliges rådgivningsaktivitet. De fire vagter omfatter en formiddagsvagt, en eftermiddagsvagt, en aftenvagt og en nattevagt. Der er forskel på varigheden af de enkelte vagter på hverdage og i weekenden, idet der på hverdage er overlap mellem nogle vagter.⁵

I evalueringen tages udgangspunkt i den vagtinddeling, der er vist nedenfor. Her er der en jævn opdeling af åbningstiden i fire timers intervaller, der gør det muligt at sammenligne på tværs af vagter direkte.

⁴ I begge tilfælde er det kun den rådgiver, der gennemfører samtalen, der kan høre brugerens udtalelser.

⁵ Nattevagten er fra klokken 23 til klokken 3 alle ugens dage.

Vagtinddeling	
Formiddagsvagt	Klokken 11-15
Eftermiddagsvagt	Klokken 15-19
Aftenvagt	Klokken 19-23
Nattevagt	Klokken 23-3

I resten af rapporten vil der blive henvist til disse vagtangiøvelser.

Natrådgiøvningen adskiller sig ikke fra de tre andre vagter med hensyn til tilrettelæggelsen. Enhver vagt skal være bemandedet med minimum to frivillige rådgivere for at sikre, at telefonerne kan besvares, men primært for at sikre, at rådgiverne kan støtte hinanden under vagterne. To frivillige rådgivere er således det absolutte minimum. Målet er at have tre og helst fire rådgivere på vagt sammen. Den enkelte samtale gennemføres af én frivillig rådgiver alene, men alle samtaler efterfølges i udgangspunktet af kollegial sparring efter en fast model, hvor de frivillige rådgivere på vagten vender samtalen og de valg, der blev foretaget undervejs. Det prioriteres at give rådgiverne plads til kollegial sparring og til at blive helt klar til at tage den næste samtale fremfor at besvare alle opkald. Personer, der ikke kommer igennem, får i stedet kontakt til en telefonsvarer, der fortæller dem, at der er optaget på telefonen, og at de kan forsøge igen lidt senere.

Oplever de frivillige rådgivere en situation, hvor de har behov for støtte, for eksempel hvis der skal tages beslutning om at agere akut for en bruger, er der mulighed for at kontakte bagvagten, der er en af de fastansatte medarbejdere i sekretariatet. En af disse medarbejdere er altid til rådighed per telefon, også under nattevagten, til at støtte de frivillige rådgivere, når de føler behov for det.

Efter hver samtale udfylder den frivillige rådgiver som beskrevet et skema⁶, hvor der noteres en række forhold angående brugeren og samtaleens indhold. I skemaet har rådgiverne også mulighed for at beskrive sin egen oplevelse af samtalen, og om de ønsker at blive ringet op af en medarbejder fra sekretariatet, for eksempel hvis der var tale om en særlig vanskelig samtale.

Førstkommende hverdag gennemgår sekretariatets medarbejdere alle skemaerne og kontakter de frivillige rådgivere, der angiver, at de ønsker at vende en samtale. Derudover kontaktes alle de frivillige rådgivere, der har haft en akutsamtale, det vil sige en samtale, hvor brugeren har været i færd med at begå selvmord under samtalen eller haft meget konkrete planer om et nært forestående selvmord.

Disse forhold gør sig gældende for Livsliniens telefonrådgivning på tværs af døgnet. Med dette som udgangspunkt har resten af rapporten særligt fokus på natrådgivningen.

⁶ Det såkaldte statistikskema, der kan findes i bilag 1.

3. Aktiviteten i natrådgivningen

Brugerne anvender muligheden for telefonrådgivning om natten, og Livslinien besvarer derfor et relativt stort antal henvendelser mellem klokken 23 og klokken 3. Der ses dog et noget lavere aktivitetsniveau efter klokken cirka 2, og natrådgivningen håndterer fortsat færre henvendelser end dags- og aftenrådgivningen.

I dette afsnit afdækkes det, i hvilket omfang den udvidede åbningstid har medført tilsvarende øget aktivitet. Dette giver indikationer på, om udvidelsen af åbningstiden faktisk medfører, at selvmordstruede borgere modtager mere rådgivning. Kapitlet bidrager således til at besvare følgende evalueringsspørgsmål:

Aktivitetsniveau: Medfører natrådgivningen at der gennemføres flere samtaler?

Der er to primære faktorer, der har betydning for dette. På den ene side afgøres omfanget af kontakten til målgruppen i natrådgivningen af, hvor mange nætter rådgivningen er åben, og hvor mange frivillige rådgivere der er på vagt. På den anden side afhænger omfanget af kontakten af, om Livslinien rent faktisk modtager henvendelser fra brugerne i timerne fra klokken 23 til klokken 3. Det er ikke muligt at opgøre trafikken på Livsliniens telefoner, så efterspørgslen efter rådgivning om natten kan alene opgøres ved at se på, hvor mange brugere Livsliniens frivillige rådgivere faktisk har talt med om natten.

Nedenfor afdækkes først Livsliniens tilgængelighed i nattetimerne og herefter hyppigheden af besvarede henvendelser i dette tidsrum.

3.1. Natrådgivningens tilgængelighed

Livsliniens tilgængelighed for brugerne om natten afhænger både af, om det lykkes at gennemføre alle nattevagterne, og af, hvor mange frivillige rådgivere der er på vagt. Livslinien har ikke foretaget systematiske registreringer af, hvilke nattevagter der er blevet gennemført i 2014, da der i denne periode er blevet foretaget mange ændringer af nattevagternes bemanning og gennemførelse. Det betyder, at antallet af gennemførte og aflyste vagter ikke kan opgøres præcist. Ser man på henvendelsesdata fra 2014, er der registreret

henvendelser mellem klokken 23 og klokken 3 i 246 nætter. I natrådgivningens første år har rådgivningen således været tilgængelig for brugerne minimum to tredjedele af nætterne. Det betyder imidlertid også, at der er 119 nætter, hvor der ikke er registreret henvendelser. En del af disse kan, særligt i starten af 2014, være udtryk for, at der ikke har været opkald til Livslinien i dette tidsrum eller har været fejlregistreringer af enkelte henvendelser, men en betydelig andel udgøres formentlig af vagter, der ikke har kunnet gennemføres⁷. Livsliniens ledelse beskriver, at man i det første år efter etableringen af natrådgivningen havde vanskeligt ved at sikre bemanning af nattevagterne. Det har vist sig at være vanskeligt at sikre rådgiverressourcer om natten, særligt da der skal være mindst to rådgivere på vagt sammen.

Udfordringen med at sikre nattevagternes gennemførelse har været mindre i 2015. Fra 1. januar frem til 29. maj 2015 viser Livsliniens egen optælling, at der har været 18 aflyste nattevagter, hvilket svarer til godt en tiendedel af nætterne i perioden. Størstedelen af disse aflyste nattevagter har ligget forud for, at man etablerede en foreløbig ordning, hvor et korps af frivillige rådgivere kan modtage betaling for at tage nattevagter, der ikke er tilstrækkeligt bemandede. Med denne ordning har det været muligt at gennemføre stort set alle efterfølgende nattevagter. Denne ordning behandles yderligere i kapitel 7.

Samtidig giver Livslinien udtryk for, at det fortsat har været vanskeligt at sikre, at der er mere end to rådgivere til stede på nattevagterne. Der findes ikke systematiske tal for dette, da der jævnligt foretages ændringer i vagternes bemanning, men det betyder alt andet lige, at der er mindre kapacitet til at tage imod henvendelser i nattetimerne, end der er i eksempelvis aften-timerne, der typisk er godt bemandede.

Tilgængeligheden af natrådgivningen for brugerne har altså varieret igennem perioden, siden den blev etableret. I 2014 og de første måneder af 2015 har tilgængeligheden i nogen grad været begrænset af antallet af gennemførte vagter. Herefter er langt størstedelen af nattevagterne blevet gennemført, hvilket har medført en betydelig større tilgængelighed for brugerne. Imidlertid er der fortsat ofte færre rådgivere på vagt om natten, hvilket betyder, at rådgivning om natten til tider er mindre tilgængelig end for eksempel om aftenen, da kapaciteten til at tage imod henvendelser om natten er lidt mindre. Henvendelseshyppigheden, der analyseres i næste afsnit, skal ses i dette lys.

3.2. Henvendelseshyppighed

Hyppigheden af besvarede henvendelser i natrådgivningen giver en indikation af, om natrådgivningen modsvarer et behov og en efterspørgsel hos målgruppen, og giver samtidig et billede af, hvor ofte natrådgivningen faktisk hjælper mennesker i krise.

⁷ Tallet er usikkert, fordi der kan have været nattevagter uden henvendelser, men også fordi nogle henvendelser kan være registreret på den forkerte dato, da nattevagten går hen over to datoer.

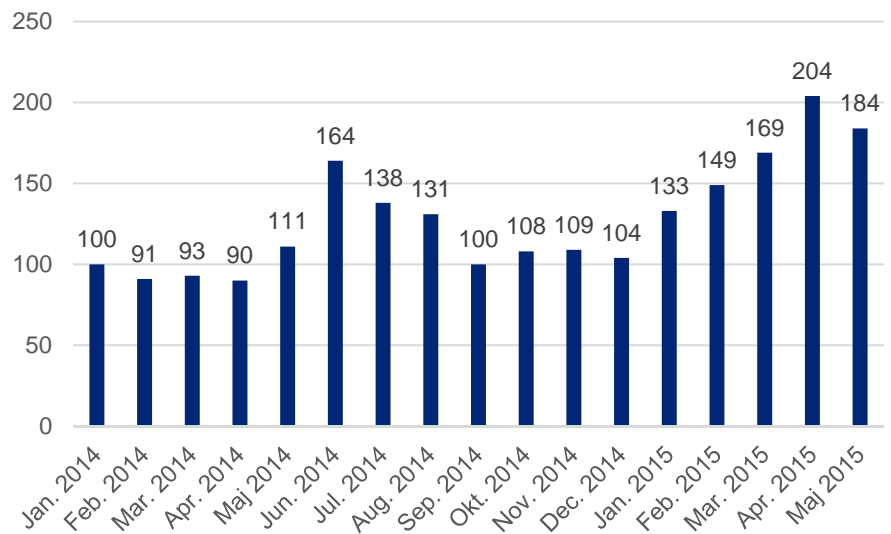
Siden natrådgivningen åbnede ved begyndelsen af 2014, er der registreret 2.178 henvendelser i tidsrummet mellem klokken 23 og klokken 3. Hertil kommer, at natrådgivningen også har taget imod 172 henvendelser fra de såkaldte faste brugere, altså mennesker, der jævnligt er i kontakt med Livslinien⁸. Henvendelserne fra de faste brugere har en anden karakter end de anonyme henvendelser og registreres anderledes.

Fordi brugerne er anonyme, er det ikke muligt at vide, hvor mange af henvendelserne der kommer fra de samme personer. Det er de frivillige rådgiveres oplevelse, at mange er i kontakt med Livslinien flere gange. Derfor kan det ikke af data udledes, hvor mange forskellige personer natrådgivningen har hjulpet, siden den åbnede. Det kan dog konstateres, at Livslinien i løbet af natrådgivningens knap halvandet år 2.350 gange har støttet mennesker med behov for kontakt og rådgivning om natten.

Der er sket en stor udvikling i henvendelseshyppigheden, siden natrådgivningen åbnede. Fra januar til og med maj i 2014 blev der registreret 485 henvendelser til natrådgivningen. I den samme periode i 2015 blev der registreret 839 henvendelser, hvilket svarer til en stigning på 73 procent.

Figur 1 viser måned for måned udviklingen i antallet af henvendelsesregistreringer, siden natrådgivningen åbnede i 2014.

Figur 1. Antal henvendelsesregistreringer i natrådgivningen per måned (n=2.178)



Note: Figuren indeholder ikke henvendelser fra faste brugere.

Figuren viser, at der allerede fra begyndelsen af 2014 blev besvaret mere end 90 henvendelser om måneden. Figuren viser også, at natrådgivningen i 2. kvartal af 2015 tager imod omkring dobbelt så mange henvendelser, som da den åbnede i januar 2014. Der har altså været en tydelig stigning i antallet

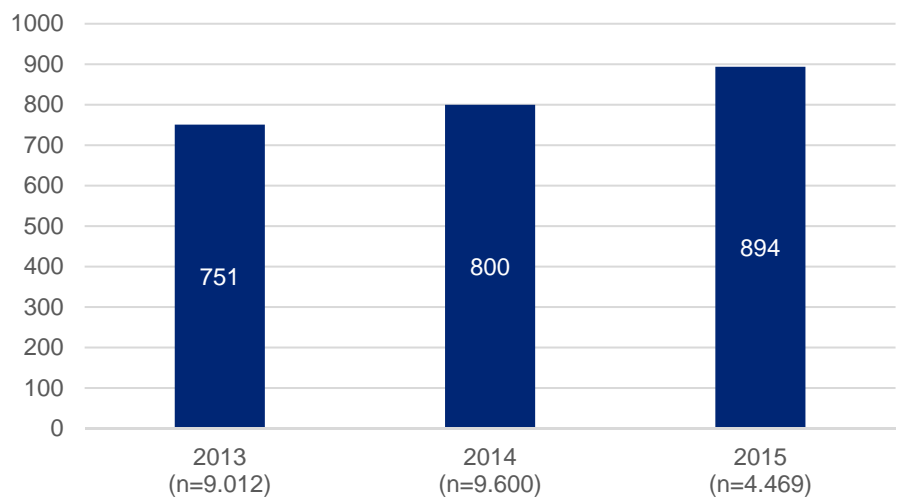
⁸ De faste brugere er typisk i kontakt flere gange om dagen. Der er på nuværende tidspunkt tale om tre personer, men dette antal ændrer sig løbende.

af besvarede henvendelser i natrådgivningen, der blandt andet hænger sammen med den øgede tilgængelighed af natrådgivningen over tid, men forventelig også øget kendskab til muligheden blandt brugerne.

Livslinien har ikke som sådan annonceret til brugerne om den nye mulighed for natrådgivning. Når de frivillige rådgivere taler med brugerne om dagen og om aftenen, oplyser de ofte om muligheden for at ringe senere, og derudover har den nye åbningstid været oplyst på hjemmesiden. Livslinien har endvidere sendt informationsmateriale ud til de samarbejdspartnere, der typisk henviser til dem. Opgørelsen af henvendelser indikerer, at brugerne relativt hurtigt har fået kendskab til den udvidede åbningstid og er begyndt at gøre brug af den.

Figur 2 viser udviklingen i det gennemsnitlige månedlige antal henvendelser til telefonrådgivningen siden 2013, altså et år før telefonrådgivningen åbnede.

Figur 2. Gennemsnitligt antal henvendelser per måned, alle vagter



Figuren viser, at der er sket en stigning i antallet af henvendelser, som Livslinien registrerer hver måned. Dette viser, at der ikke bare sker en forskydning af samtaler til natrådgivningen fra dags- og aftenrådgivningen, men at natrådgivningen faktisk medfører en øget samtalevolumen for telefonrådgivningen som sådan. Dette stemmer overens med udviklingen efter tidligere udvidelser af åbningstiden, hvor der også er set en vækst i antallet af henvendelser samlet set.⁹

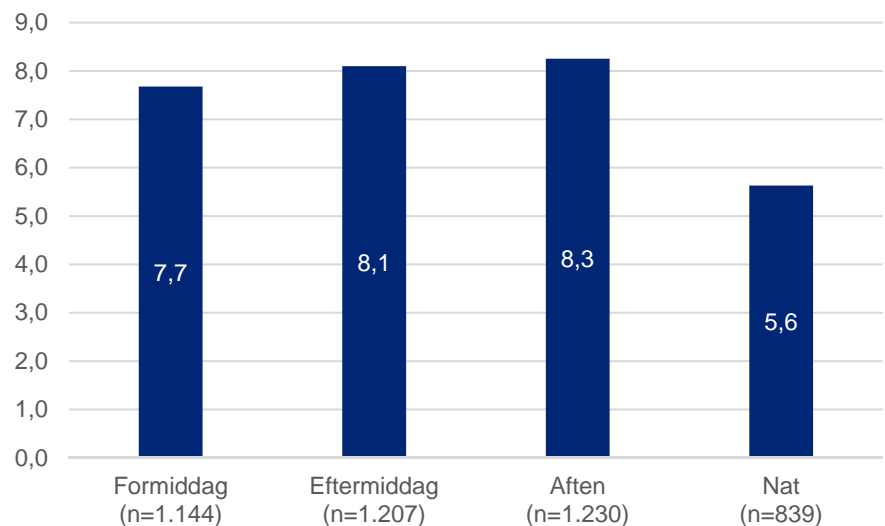
I 2015 er der gennemført 839 samtaler i natrådgivningen, hvilket svarer til 5,6 henvendelser per nat. Givet at hver nattevagt varer fire timer, besvares

⁹ Ploug, T et al. (2015). ALIVE – En analyse af Livsliniens opkald, opkaldere og effekt 1997 – 2013. Aalborg Universitet.

således på nuværende tidspunkt cirka halvanden henvendelse i timen i natrådgivningen¹⁰.

Selvom der har været en betydelig stigning i antallet af henvendelser i nattetimerne, er der forskel på henvendeshyppigheden om natten og i de tre andre tidsintervaller. Dette ses i figur 3, der viser henvendeshyppigheden for de fire vagtintervaller som gennemsnit for 2015.

Figur 3. Gennemsnitligt antal registrerede henvendelser per døgn i 2015¹¹



Figuren viser, at der generelt besvares færre henvendelser i natrådgivningen, end der gør i nogle af de andre vagter. Mens der besvares 5,6 henvendelser per nat i 2015, er der 7,7 per formiddag, 8,1 per eftermiddag og 8,3 per aften. Der er således næsten tre besvarelser mere om aftenen end om natten.

Det lavere antal samtaler i natrådgivningen skyldes en kombination af flere faktorer. For det første har der været flere nattevagter, der på grund af manglende frivillige rådgivere ikke er gennemført. For det andet er der som beskrevet, ofte færre frivillige rådgivere på vagt om natten. For det tredje er samtalerne lidt længere om natten, jf. afsnit 3.3 nedenfor.

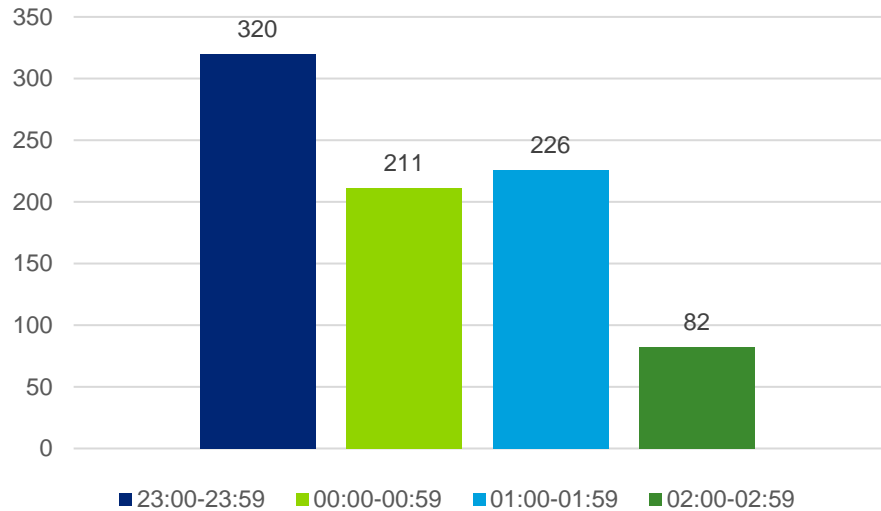
Endelig kan der være færre brugere, der henvender sig til Livslinien om natten. Det foreliggende data viser kun, hvor mange henvendelser der faktisk er blevet besvaret, og kan derfor ikke vise, hvor mange gange brugerne har forsøgt at henvende sig til natrådgivningen uden at komme igennem. Oplevelsen blandt Livsliniens ansatte og frivillige rådgivere er, at der er mange, der forsøger at komme i kontakt med Livslinien i de første timer af nattevagten, men at det stilner af hen mod slutningen af vagten.

¹⁰ Der kan ikke tages højde for lukkede vagter, da disse som beskrevet ovenfor ikke reflekteres nøjagtigt i henvendelsesdata. Det viste er et gennemsnit per døgn i 2015 og underestimerer derfor antallet af henvendelser per nattevagt.

¹¹ Der kan ikke tages højde for lukkede vagter, da disse ikke reflekteres nøjagtigt i henvendelsesdata. Det viste er et gennemsnit per dag i 2015 og underestimerer derfor antallet af henvendelser per nattevagt mere end antallet af henvendelser i de andre tidsintervaller, da der har været flere aflyste nattevagter.

Fordelingen af de gennemførte samtaler underbygger denne oplevelse. Figur 4 viser således, at henvendelserne ikke fordeler sig jævnt hen over nattevagterne, på trods af at der er det samme antal frivillige rådgivere til stede til at tage imod opkaldene.

Figur 4. Antal henvendelser i 2015 opdelt efter nattetimer (n=839)



Note: Figuren viser de samtaler, der er begyndt i det angivne tidsrum.

Figuren viser, at 320 af samtalerne er begyndt inden klokken 24, hvilket svarer til 38 procent af alle henvendelser i nattevagten i 2015. Det er ikke overraskende, at der besvares flere henvendelser i den første time, da alle de frivillige rådgivere påbegynder en samtale ved vagtens start. Tallet bekræfter, at der er mange brugere, der henvender sig i de første timer. Omvendt er kun 82 samtaler, svarende til 10 procent, begyndt i nattevagtens sidste time. Dette kan skyldes, at nogle frivillige rådgivere på dette tidspunkt kan være optaget, eller at brugerne ikke ringer op, kort tid inden rådgivningen lukker, men det indikerer under alle omstændigheder, at en del af forklaringen på de lavere antal modtagne henvendelser i natrådgivningen er, at der gennemføres færre samtaler i den sidste time af nattevagten.

Både henvendelsesdata og de frivillige rådgiveres oplevelse af nattevagterne indikerer således, at der er størst efterspørgsel efter rådgivning i nattevagtens første timer. Livsliniens ledelse beskriver, at der godt kan være en flaskehals for brugerne sent om aftenen og først på natten, hvor der er særlig stor efterspørgsel. Sammenholdt med det forhold, at der til tider er færre frivillige rådgivere på vagt om natten, indikerer det, at der er potentiale for at gennemføre flere rådgivningssamtaler først på natten.

Samtidig viser henvendelsesdata, at telefonerne typisk er relativt stille sidst på nattevagterne, hvilket bekræftes af de frivillige rådgivere og medarbejdere. Dette er særlig relevant i forhold til den kommende udvidelse af åbningstiden fra klokken 3 til klokken 7, da det indikerer, at der kan være mindre efterspørgsel efter rådgivning i dette tidsrum. Livsliniens ledelse forventer, at der vil være et lavere aktivitetsniveau fra klokken cirka 2 til klokken 4

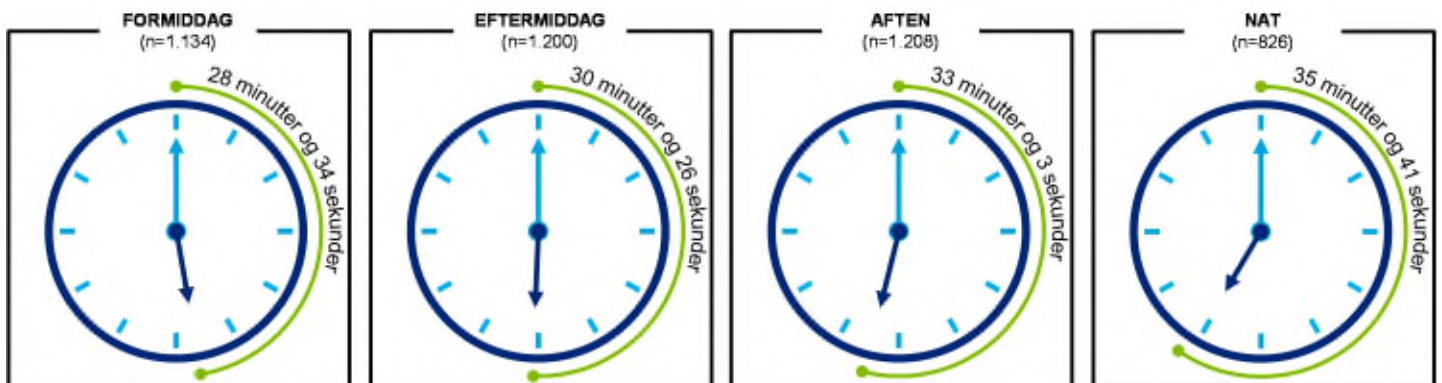
eller 5, og at man efter dette tidsrum vil have øget efterspørgsel igen fra de brugere, der vågner tidligt.

3.3. Samtalevarighed

Samtalerne med Livslinien har generelt en relativt lang varighed, hvilket er med til at begrænse antallet af henvendelser, som de frivillige rådgivere kan besvare i løbet af en vagt. En gennemsnitlig samtale i perioden 1. januar til 29. maj 2015 har varet omkring 30 minutter.¹²

I figur 1 ses den gennemsnitlige varighed af samtalerne i 2015 opdelt efter de fire vagtintervaller.

Figur 5. Gennemsnitlig samtalevarighed i 2015 opdelt efter vagter



Note: N er lidt lavere, fordi der ikke er registreret varighed for alle henvendelser.

Figuren viser, at der er en tendens til, at samtalerne varer længere i natrådgivningen end på de øvrige vagter, hvilket kan være med til at forklare, at rådgiverne besvarer færre samtaler om natten.

Der er faglige grunde til, at samtalerne har den varighed, de har, og de frivillige rådgivere bliver trænet i at afslutte samtaler, når de vurderes ikke længere at give udbytte for brugerne. Særligt er der fokus på at holde samtaler med de faste brugere relativt korte, da disse brugere typisk er i kontakt med Livslinien flere gange om dagen.

Nogle frivillige rådgivere giver udtryk for, at en del af forklaringen på de længere samtaler om natten kan være, at der er en oplevelse af at have lidt bedre tid, og der derfor i lidt højere grad accepteres omsorgssamtaler med brugerne fremfor målrettet selvmordsforebyggelse. Analysen af henvendelsesdata indikerer dog ikke, at samtalerne bliver længere senere på natten, hvor der opleves at være et mindre tryk på telefonerne.

¹² Gennemsnittet er beregnet på basis af henvendelsesdata. Det betyder, at helt korte samtaler, der ikke udfyldes et skema for, ikke indgår, hvilket kan betyde, at beregningen overestimerer den gennemsnitlige varighed.

3.4. Konklusioner

Analysen viser, at der håndteres et stort antal henvendelser i Livsliniens natrådgivning. Allerede på årets første fem måneder er der registreret over 800 gennemførte samtaler. Brugere benytter sig altså i relativt stort omfang af natrådgivningen, hvilket indikerer, at natrådgivningen faktisk modsvarer et behov hos brugerne for rådgivning efter klokken 23. Henvendelsesdata viser, at Livslinien samlet set gennemfører flere rådgivningssamtaler end forud for etableringen af natrådgivningen.

Samtidig har det taget tid at sikre stabil tilgængelighed for brugerne i nattetimerne, hvilket skyldes, at det har vist sig vanskeligt at få dækket nattevagterne i samme omfang som vagterne om dagen og om aftenen. Livslinien er derfor begyndt at betale nogle frivillige rådgivere for at tage nattevagter, hvilket indtil videre har afhjulpet problemet. Dette behandles yderligere i kapitel 7.

Natrådgivningen besvarer et lidt lavere antal henvendelser end rådgivningen i dag- og aftentimerne. Henvendelsesdata såvel som de frivillige rådgiveres egen oplevelse tyder dog på, at dette ikke skyldes mangel på henvendelser fra brugernes side – i hvert fald ikke i de første timer af nattevagten. Forklaringen skal snarere findes i et typisk lidt lavere antal rådgivere, lidt længere samtaler og en reduktion i antal henvendelser efter klokken 2.

Som svar på kapitlets evalueringsspørgsmål viser analysen altså, at etableringen af natrådgivning har medført, at der gennemføres et øget antal samtaler i Livsliniens telefonrådgivning, og at der er potentiale for at øge dette antal endnu mere med øget rådgiverkapacitet i visse tidsrum.

4. Brugerne af natrådgivningen

Natrådgivningen benyttes i lidt højere grad end den øvrige åbningstid af mænd i 40'erne og af unge kvinder. En lidt større andel af henvendelserne foretages endvidere af mennesker, der har erfaring med selvmordsforsøg eller har selvmordstanker. Der er dog ikke tale om nye målgrupper med hensyn til køn, alder, geografi og tilknytning til arbejdsmarkedet.

I dette kapitel afdækkes det, hvilke brugere der anvender natrådgivningen, og om de adskiller sig fra brugerne af dags- og aftenrådgivningen. Denne analyse er interessant, fordi den viser, om natåbningstiden tiltrækker nye målgrupper, så Livsliniens tilbud når endnu bredere ud blandt selvmordstruede danskere. I det følgende gives derfor en karakteristik af menneskene bag henvendelserne i nattetimerne sammenlignet med dag- og aften timerne. Kapitlet bidrager herigennem til at besvare følgende evalueringsspørgsmål:

Målgruppe: Skaber natrådgivningen kontakt til nye brugergrupper?

Karakteristikken af Livsliniens brugere foretages på basis af henvendelsesregistreringerne. Da brugerne er anonyme, er det ikke muligt at tage højde for, at nogle brugere henvender sig flere gange. Det betyder, at brugere, der henvender sig hyppigt, har en større vægt i karakteristikken end dem, der henvender sig sjældent. Analysen viser således alene, hvilke bruger karakteristika der fylder mest i Livsliniens telefonrådgivning, ikke hvilke individtyper der er flest af blandt brugerne.

Analysen tager udgangspunkt i henvendelserne i 2015, så eventuelle uregelmæssigheder i opstarten af natrådgivningen ikke påvirker resultaterne. Da der mangler enkelte oplysninger i registreringerne af nogle henvendelser, varierer antallet af henvendelser, der indgår i figurerne i det efterfølgende.

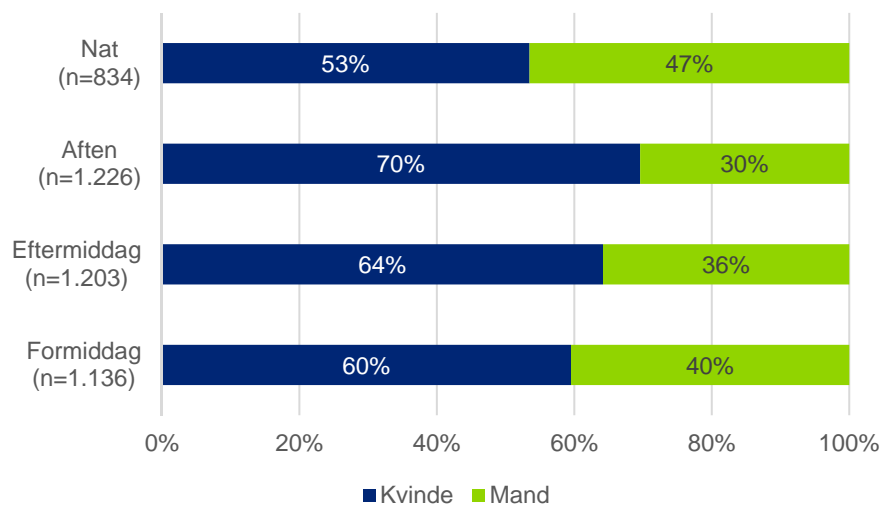
Analysen af brugernes karakteristika afgrænses af den viden, der er tilgængelig i Livsliniens registreringer. I dette afsnit analyseres brugernes køn, alder, geografi, tilknytning til arbejdsmarkedet og selvmordshistorik, mens de problemer, som henvendelserne omhandler, indgår i analysen i det efterfølgende kapitel.

Som supplement til denne analyse og analysen i de følgende to kapitler er der udviklet to personas, der giver et helhedsorienteret perspektiv på, hvem de typiske brugere af Livsliniens natrådgivning er, og hvordan Livslinien rådgiver dem. Disse to personas – Thomas og Josefine – er således illustrationer, der søger at levnedegøre karakteristikken af brugerne og rådgivningen om natten. De to personas findes i bilag 2.

4.1. Køn og alder

De mest fundamentale målgruppekaraktistika er køn og alder. Figur 6 viser kønsfordelingen blandt brugerne af Livsliniens telefonrådgivning.

Figur 6. Kønsfordelingen for brugerne af Livsliniens telefonrådgivning i 2015 (n=834)

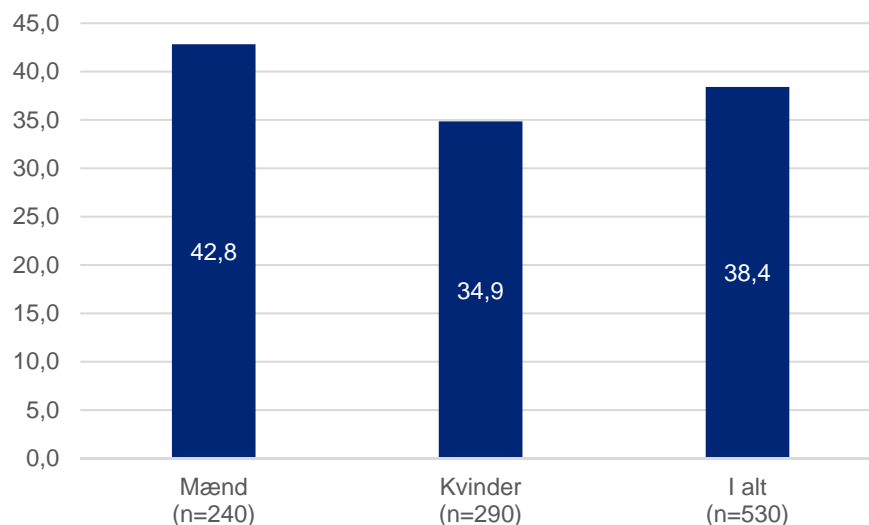


Figuren viser, at lidt flere af henvendelserne om natten foretages af kvinder end af mænd. 53 procent af henvendelserne (svarende til 446 henvendelser) kommer fra kvinder, mens 47 procent (svarende til 388) kommer fra mænd. Forskellen er dog mindre markant end i dags- og aftenrådgivningen, hvor en endnu større andel af henvendelserne kommer fra kvinder. Dette indikerer altså, at natrådgvningen i lidt højere grad end de øvrige vagter appellerer til mænd.

Figur 7 viser, at de personer, der henvender sig til natrådgvningen i gennemsnit er 38,4 år¹³.

¹³ Bemærk, at data ikke muliggør en udregning af gennemsnitsalderen for brugere af natrådgvningen, da de samme brugere kan have henvendt sig flere gange. Beregningen viser altså, hvor gamle personerne bag de enkelte henvendelser er i gennemsnit, men kan ikke sige, hvilken alder den gennemsnitlige bruger har.

Figur 7. Gennemsnitsalder for mandlige og kvindelige opkaldere til natrådgivningen i 2015

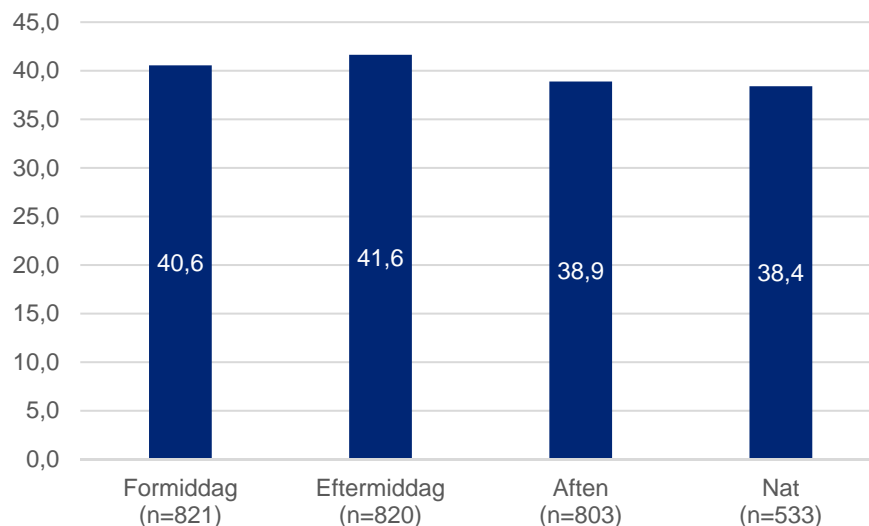


Note: Der er registreret køn og en nøjagtig alder for 530 af de i alt 839 henvendelser til natrådgivningen i 2015.

Figuren viser samtidig, at der er forskel på gennemsnitsalderen for mænd og kvinder, idet mændene gennemsnitlig er noget ældre end kvinderne.

Figur 8 sammenligner gennemsnitsalderen for de personer, der henvender sig i natrådgivningen, med gennemsnitsalderen i de øvrige vagtintervaller.

Figur 8. Gennemsnitsalder for opkaldere til telefonrådgivningen i 2015

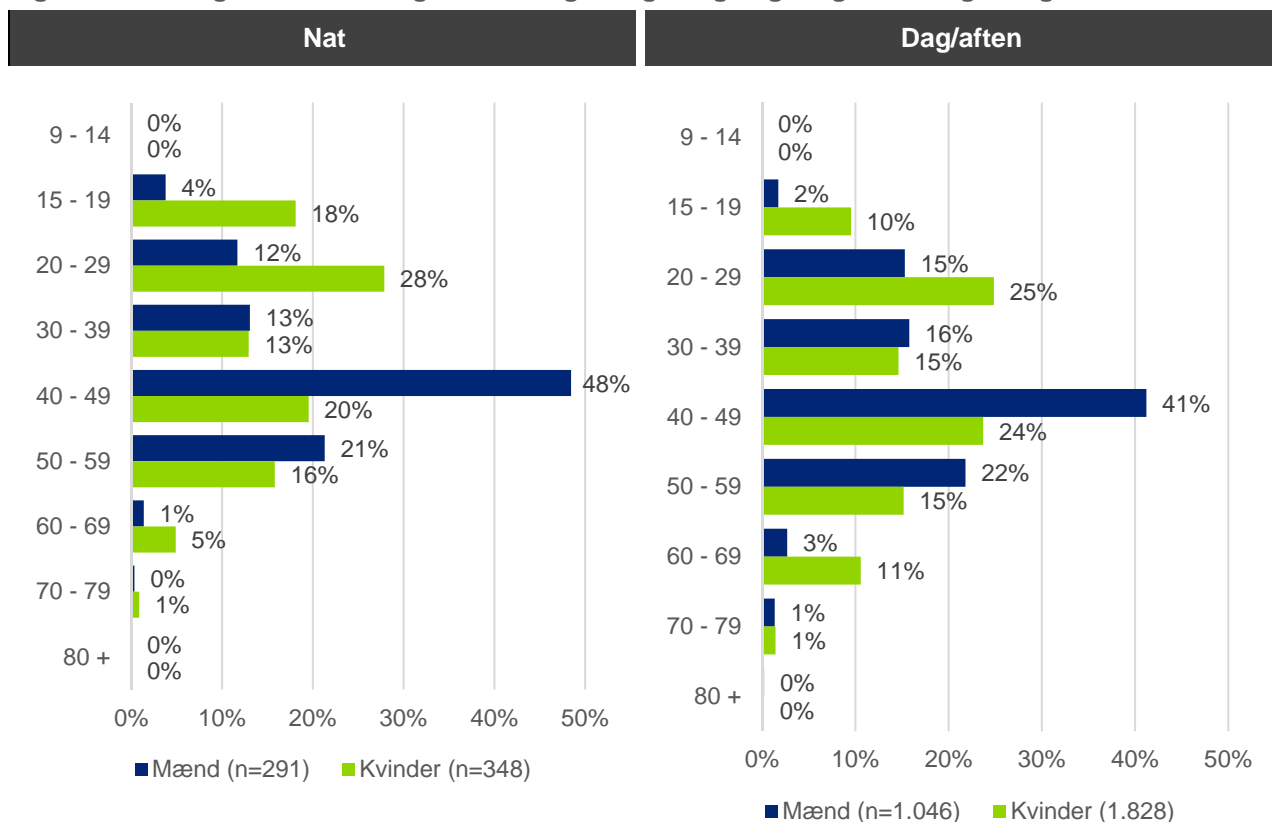


Figuren viser, at natrådgivningen modtager henvendelser fra personer, der gennemsnitlig er lidt yngre end i de andre vagtintervaller. Forskellen mellem gennemsnitsalderen for aften og nat er lille, gennemsnitsalderen for opkaldere til formiddags- og eftermiddagsvagterne er et par år højere.

Bag disse gennemsnit ligger nogle mere detaljerede forskelle med hensyn til køn og alder, der analyseres i figur 9. Figuren viser, hvordan henvendelserne

til henholdsvis natrådgivningen og dags- og aftenrådgivningen fordeler sig på aldersintervaller og køn.

Figur 9. Køns- og aldersfordelingen i natrådgivningen og dags- og aftenrådgivningen



Med hensyn til natrådgivningen viser venstre del af figuren, at den lave gennemsnitsalder for kvinderne i natrådgivningen skyldes en stor henvendelsehyppighed blandt de meget unge brugere. 18 procent af henvendelserne fra kvinder kommer fra brugere under 20 år, mens yderligere 28 procent kommer fra brugere mellem 20 og 29 år. I modsætning hertil ligger en meget stor del af henvendelserne fra mænd tættere det aldersmæssige gennemsnit for mænd, der kontakter natrådgivningen, idet 48 procent er mellem 40 og 49 år.

Sammenlignes køns- og aldersfordelingen i natrådgivningen med de øvrige vagter i den højre del af figuren, ses det, at natrådgivningen i højere grad har fat i netop de unge kvinder, mens der i mindre grad er kontakt til de ældre kvinder. Samtidig ses det, at natrådgivningen i endnu højere grad end dags- og aftenrådgivningen er i kontakt med de midaldrende mænd, samtidig med at der er lidt mindre kontakt til de unge mænd.

Analysen indikerer altså, at natrådgivningen i lidt højere grad end de øvrige vagter henvender sig til de helt unge kvinder og mændene i 40'erne.

Den overordnede udvikling i henvendelsesmønstret over tid viser, at de helt unge brugere står for en stadig faldende andel af henvendelserne til telefon-

rådgivningen¹⁴, hvorfor det er særlig positivt, hvis natrådgivningen kan bidrage til at sikre fortsat kontakt til denne gruppe. En del af årsagen til den faldende andel unge brugere i telefonrådgivningen er, at de unge foretrækker andre medier. Således udgør brugere under 30 år i 2015 hele 84 procent af henvendelserne til Livsliniens chatrådgivning. Chatrådgivningen er dog ikke åben om natten, hvorfor telefonrådgivningens kontakt til de unge brugere i dette tidsinterval er særlig vigtig.

4.2. Geografi

Livsliniens rådgivning er landsdækkende og er lige tilgængelig for mennesker over hele landet, da den foregår per telefon. Alligevel kan der være forskelle på, hvor langt Livsliniens tilbud om natrådgivning rækker. For eksempel kan kendskabet være mere udbredt i nogle områder end i andre. Livsliniens henvendelsesdata giver mulighed for at undersøge, om nogle dele af landet i højere grad end andre gør brug af tilbuddet.

Tabel 1 nedenfor viser, hvordan henvendelserne til natrådgivningen i 2015 fordeler sig geografisk. Tabellen indeholder kun de henvendelser, hvor brugeren har ønsket at oplyse sin bopælsregion.

Tabel 1. Geografisk fordeling af henvendelser til natrådgivningen i 2015

Region	Antal henvendelser	Henvendelser per 10.000 indbyggere over 14 år ¹⁵
Region Syddanmark	179	1,78
Region Hovedstaden	167	1,13
Region Midtjylland	89	0,84
Region Nordjylland	51	1,04
Region Sjælland	49	0,71

Note: For 535 af de i alt 839 henvendelser til natrådgivningen er opkalders bopælsregion oplyst.

Note: Befolkningsgrundlaget er trukket fra Danmarks Statistik per 2. kvartal 2015 (FOLK1).

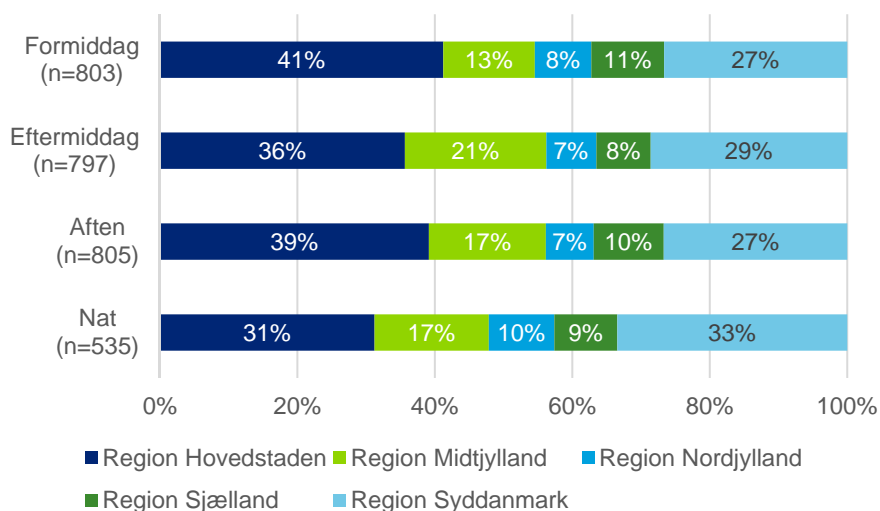
Tabellen viser, at natrådgivningen anvendes af brugere i alle regioner. Samtidig er der dog væsentlig flere henvendelser fra borgere i Region Syddanmark og Region Hovedstaden end fra borgere i de resterende tre regioner. Tabellen viser også, at dette kun delvis kan forklares med forskelle i befolkningsgrundlag. Ser man på antallet af henvendelser per 10.000 indbyggere i regionen, er der fortsat en større frekvens af henvendelser fra borgere i Region Syddanmark og en lavere frekvens af henvendelser fra borgere i Region Sjælland.

Figur 10 viser, at dette billede også reflekteres i sammensætningen af henvendelser i de andre tidsintervaller.

¹⁴ Ploug, T et al. (2015). ALIVE – En analyse af Livsliniens opkald, opkaldere og effekt 1997 – 2013. Aalborg Universitet.

¹⁵ Da der ikke er registreret opkald fra personer under 15 år i natrådgivningen i 2015, anvendes befolkningsgrundlaget over 14 år.

Figur 10. Geografisk fordeling af brugere. Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015



Natrådgivningen anvendes i endnu højere grad end den øvrige åbningstid af personer i Region Syddanmark, næsten lige så meget af personer i Region Hovedstaden og i mindre grad af de øvrige regioner.

Udover brugernes kendskab til tilbuddet kan der være en lang række socio-økonomiske og demografiske forhold, der forklarer disse forskelle, som det ikke er muligt at undersøge på det foreliggende grundlag. Overordnet kan det dog konstateres, at Livsliniens natrådgivning har opnået udbredelse blandt befolkningen i alle dele af landet, selvom denne udbredelse varierer på tværs af regioner.

4.3. Tilknytning til arbejdsmarkedet

Henvendelsesdata giver ligeledes mulighed for at analysere henvendelsesprofilen i natrådgivningen med hensyn til brugernes tilknytning til arbejdsmarkedet. Analysen er relevant for at afdække, om rådgivningen om natten for eksempel tiltrækker brugere, der er beskæftiget i dagtimerne, herunder studerende og personer i arbejde.

Figur 11 viser, hvordan henvendelserne til natrådgivningen fordeler sig med hensyn til opkalders tilknytning til arbejdsmarkedet.

Figuren viser, at en stor del af henvendelserne kommer fra pensionister og førtidspensionister, idet disse står for 46 procent af henvendelserne i 2015. Den næststørste andel henvendelser (17 procent) foretages af studerende, mens arbejdsløse står for 14 procent. Endelig foretages 13 procent af henvendelserne af personer i arbejde, mens de resterende 10 procent foretages af personer, der er sygemeldt.

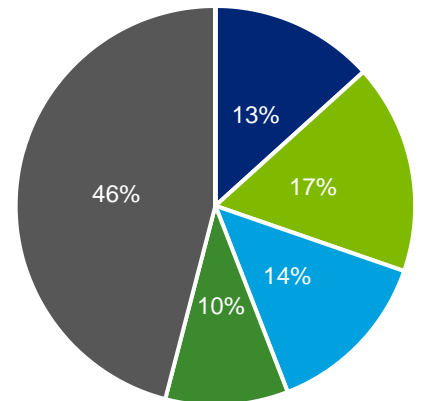
Gruppen af pensionister/førtidspensionister udgøres af lidt flere henvendelser fra mænd end kvinder, nemlig 56 procent. Samtidig er langt størstedelen (92 procent) under 60 år, hvilket indikerer, at der i høj grad er tale om førtidspensionister.

De studerende er for 97 procent vedkommende under 30 år, og her udgør kvinder 82 procent, hvilket reflekterer aldersfordelingen i afsnittet ovenfor, der viste, at mange af henvendelserne foretages af yngre kvinder.

Henvendelserne fra arbejdsløse brugere foretages af nogenlunde lige mange mænd og kvinder og fordeler sig over hele aldersspektret op til 59 år. De langtidssygemeldte fordeler sig nogenlunde som førtidspensionister og pensionister med lidt flere mænd end kvinder og en stor andel mellem 40 og 59 år.

Henvendelsesdata viser altså, at førtidspensionister står for den største andel af henvendelserne til natrådgivningen. Figur 12 nedenfor viser, at dette i endnu højere grad gør sig gældende for henvendelserne i den øvrige åbningstid.

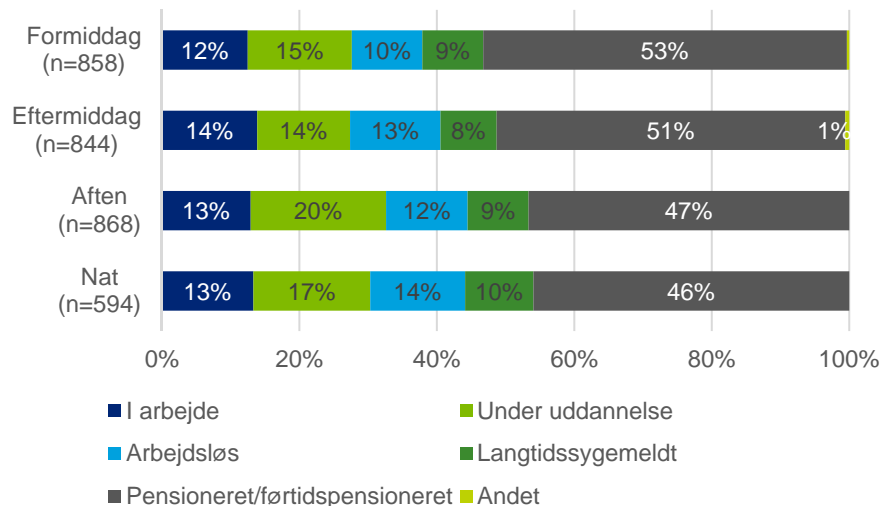
Figur 11. Brugernes tilknytning til arbejdsmarkedet. Henvendelser til natrådgivningen i 2015 (n=594).



- I arbejde
- Arbejdsløs
- Pensioneret/førtids-
- Under uddannelse
- Langtidssygemeldt
- Andet

Note: For de resterende 245 af de 839 henvendelser til natrådgivningen i 2015 er der ikke oplyst arbejdsmarkedstilknytning.

Figur 12. Brugernes tilknytning til arbejdsmarkedet. Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015



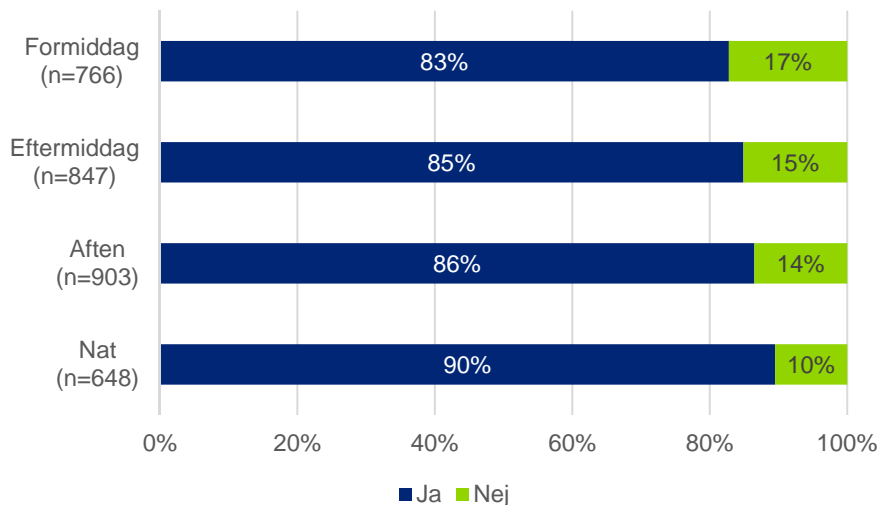
Figuren viser altså, at henvendelserne til natrådgivningen i lidt højere grad foretages af personer, der er under uddannelse eller arbejdsløse, men viser samtidig, at der ikke er tale om markante forskelle på arbejdsmarkedsprofilen mellem dem, der henvender sig til natrådgivningen, og dem, der henvender sig om dagen og om aftenen. Særligt viser figuren, at natrådgivningen ikke i højere grad end den øvrige åbningstid tiltrækker henvendelser fra personer, der er i arbejde.

4.4. Selvmordshistorik og risikofaktorer

I forbindelse med flertallet af henvendelser registreres også opkalders selvmordshistorik og risikofaktorer for selvmord. Dette afsnit afdækker, om de henvendelser, der modtages i natrådgivningen, foretages af brugere, der omgives af risikofaktorer i forhold til selvmord, herunder tidligere selvmordstanker, tidligere selvmordsforsøg eller selvskadende adfærd.

Langt størstedelen af henvendelserne til Livsliniens telefonrådgivning foretages af personer, der tidligere har oplevet at have selvmordstanker, som det ses af figur 13. Figuren viser, at dette gør sig gældende på tværs af hele åbningstiden.

Figur 13. Har opkaldere tidligere haft selvmordstanker? Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015



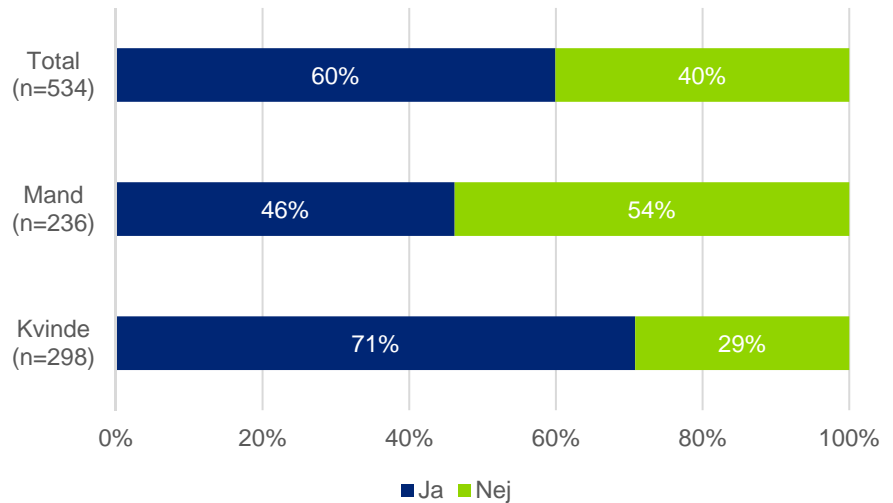
Note: For en del henvendelsers vedkommende er det ikke registreret, om brugerne tidligere har haft selvmordstanker, hvorfor n er lavere end det samlede antal henvendelser i 2015.

Der er en lidt højere frekvens af henvendelser fra personer, der har oplevet selvmordstanker, i natrådgivningen end i de øvrige vagtintervaller. Dette betyder dog ikke, at alle disse personer fortsat lider af selvmordstanker, som det vises i næste kapitel.

For henvendelserne til natrådgivningen i 2015 gælder det, at 91 procent af de kvindelige opkaldere tidligere har haft selvmordstanker, mens det samme er tilfældet for 88 procent af mændene.

Figur 14 viser, hvor stor en del af henvendelserne til natrådgivningen der foretages af personer, der tidligere har forsøgt at begå selvmord.

Figur 14. Har opkaldet tidligere forsøgt selvmord? Henvendelser til natrådgivningen i 2015.



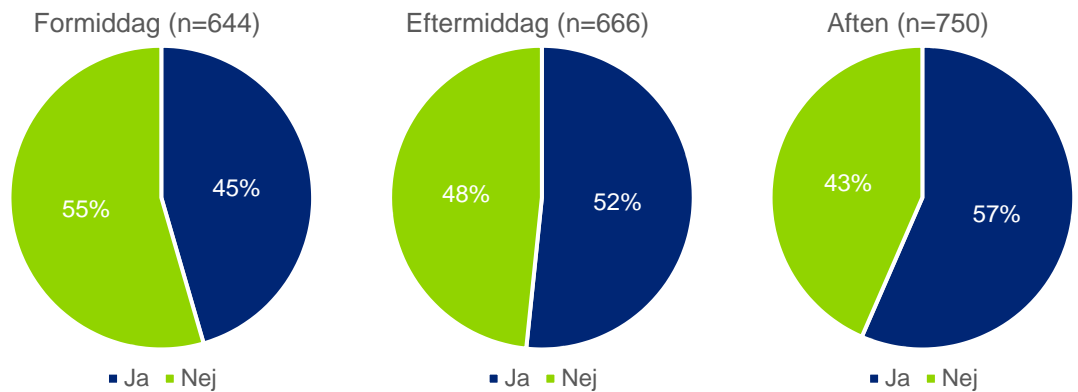
Note: Spørgsmålet er besvaret for 534 af i alt 839 henvendelser i natrådgivningen i 2015.

Figuren viser, at der er en stor del af brugerne af natrådgivningen, der har erfaring med selvmordsforsøg. Samlet på tværs af køn og alder var det 60 procent af henvendelserne til natrådgivningen i 2015, der blev foretaget af personer, der tidligere havde forsøgt at begå selvmord. Af disse 320 henvendelser blev 100 foretaget af personer, der havde forsøgt selvmord indenfor de seneste tre måneder.

Som det ses af figuren, er der med hensyn til selvmordshistorik en mere tydelig forskel mellem kønnene, end det var tilfældet for selvmordstanker. Mens 71 procent af henvendelserne fra kvinder til natrådgivningen kommer fra brugere, der tidligere har forsøgt at begå selvmord, gælder dette for 37 procent af henvendelserne fra mænd. Der er også en tydelig variation på tværs af aldersgrupper. 80 procent af de 65 henvendelser fra 15-19-årige kommer fra personer, der tidligere har forsøgt at begå selvmord. For de resterende aldersgrupper er dette tilfældet for mellem 47 og 66 procent af henvendelserne.

Figur 15 viser den overordnede fordeling af henvendelser til dags- og aftenrådgivningen med hensyn til brugernes erfaring med selvmordsforsøg. Figuren skal således holdes op mod den overordnede fordeling for natrådgivningen i figur 14.

Figur 15. Tidligere selvmordsforsøg. Henvendelser til dags-/aftenrådgivningen i 2015

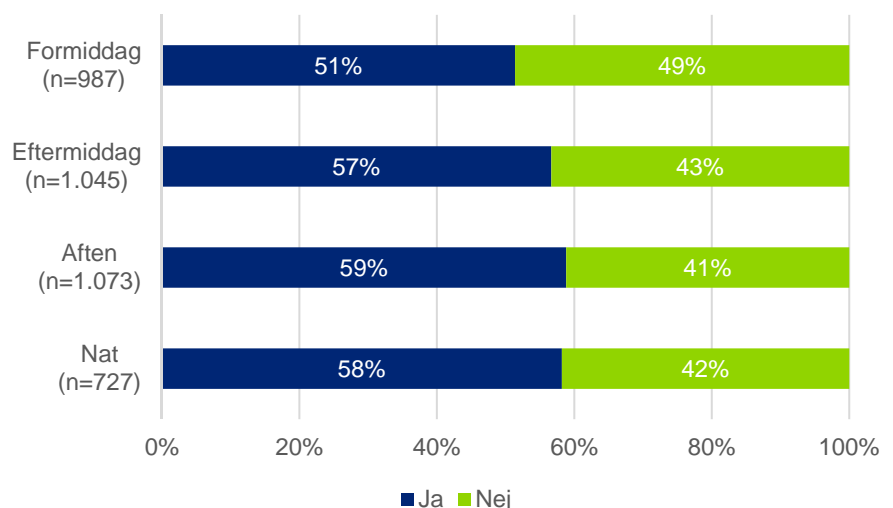


Note: For en del henvendelsers vedkommende er det ikke registreret, om brugeren tidligere har forsøgt selvmord, hvorfor n er lavere end det samlede antal henvendelser i 2015.

Figuren viser, at der er færre henvendelser til dags- og aftenrådgivningen fra brugere, der tidligere har forsøgt at begå selvmord, end det er tilfældet i natrådgivningen og aftenrådgivningen. I natrådgivningen er der således 15 procent flere henvendelser fra personer, der har forsøgt selvmord, end i formiddagsrådgivningen.

Den sidste risikofaktor, der analyseres her, er selvskadende adfærd. Selvskadende adfærd kan for eksempel være spiseforstyrrelser eller cutting. Figur 16 viser, hvor stor en del af henvendelserne der foretages af personer, der har disse eller andre typer selvskadende adfærd.

Figur 16. Har opkalder selvskadende adfærd? Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015



Note: For en del henvendelsers vedkommende er det ikke registreret, om brugeren har selvskadende adfærd, hvorfor n er lavere end det samlede antal henvendelser i 2015.

Figuren viser, at der også er en tendens til, at der er en større andel henvendelser til natrådgivningen fra personer, der har selvskadende adfærd, selvom andelen blandt henvendelserne til aftenrådgivningen er en smule større.

Der er altså en generel tendens til, at aften- og natrådgivningen i særlig grad anvendes af personer, der har en forhistorie med selvmord og selvmordstanker og udviser selvskadende adfærd. Det indikerer, at natrådgivningen i endnu højere grad end den øvrige åbningstid anvendes af en relevant målgruppe, der omgives af risikofaktorer i forhold til selvmord. Natrådgivningen kan dermed i mindst lige så høj grad som den resterende rådgivning formodes at have et selvmordsforebyggende potentiale.

4.5. Konklusioner

Kapitlet har analyseret, hvad der karakteriserer menneskene bag henvendelserne til Livsliniens natrådgivning, og har sammenlignet opkaldprofilen i natrådgivningen med profilen i den resterende åbningstid. Analysen indikerer, at en større andel af henvendelserne til natrådgivningen kommer fra mænd, og at der er tale om en gennemsnitlig lidt yngre målgruppe. Derudover indikerer analysen, at natrådgivningen i endnu større grad end dags- aftenrådgivningen har fat i de unge kvinder og de midaldrende mænd, og at dem, der henvender sig om natten, har en mere alvorlig selvmordshistorik end dem, der henvender sig i den øvrige åbningstid. I boksen nedenfor opsummeres de afdækkede forskelle mellem personerne bag henvendelserne i natrådgivningen og i den øvrige åbningstid.

Analysen viser, at følgende forhold karakteriserer opkaldene til natrådgivningen, når de sammenlignes med henvendelserne under de øvrige vagter:

- En større andel henvendelser kommer fra unge kvinder.
- En lidt større andel henvendelser kommer fra mænd i 40'erne.
- En mindre andel henvendelser kommer fra ældre kvinder.
- En lidt mindre andel henvendelser kommer fra unge mænd.
- En større andel henvendelser kommer fra personer i Region Syddanmark og Region Hovedstaden.
- En lidt større andel henvendelser kommer fra studerende og arbejdsløse.
- Samme andel af henvendelserne kommer fra personer, der er i arbejde.
- En større andel af henvendelserne foretages af personer omgivet af risikofaktorer som tidligere selvmordstanker, selvmordsforsøg eller selvskadende adfærd.

Som boksen viser, adskiller de personer, der henvender sig om natten, sig altså på en række punkter fra dem, der henvender sig om dagen og om aftenen. Der er dog tale om mindre forskelle, og målgruppen for natrådgivningen er således i store træk den samme som i den øvrige åbningstid. Også dags- og aftenrådgivningen har relativt godt fat i de unge piger og de midaldrende mænd, mens der i alle vagtintervaller er relativt få henvendelser fra de helt unge mænd samt ældre af begge køn. Som svar på kapitlets evaluerings-spørgsmål viser analysen altså, at der ikke umiddelbart er tale om, at natrådgivningen tiltrækker helt nye brugergrupper.

Analysen viser altså, at natrådgivningen har succes med at tiltrække henvendelser fra nogle af de opkaldertyper, der generelt benytter Livslinien. Analysen viser også, at Livsliniens natrådgivning hjælper en række mennesker med en selvmordshistorik, der tyder på, at de er i forhøjet risiko for selvmord. Dette indikerer, at natrådgivningen i mindst lige så høj grad som den øvrige åbningstid har fat i en relevant målgruppe, hvor der er potentiale for at forebygge selvmord.

Samtidig viser analysen, at natrådgivningen ligesom de øvrige vagter har opnået begrænset kontakt til helt unge mænd. Endvidere har natrådgivningen i endnu højere grad end den øvrige åbningstid begrænset kontakt med de ældre, både mænd og kvinder. Udvidelsen af åbningstiden har altså ikke i større omfang tiltrukket disse to målgrupper, som Livslinien generelt har vanskeligt ved at få fat på.

5. Karakteristik af henvendelser

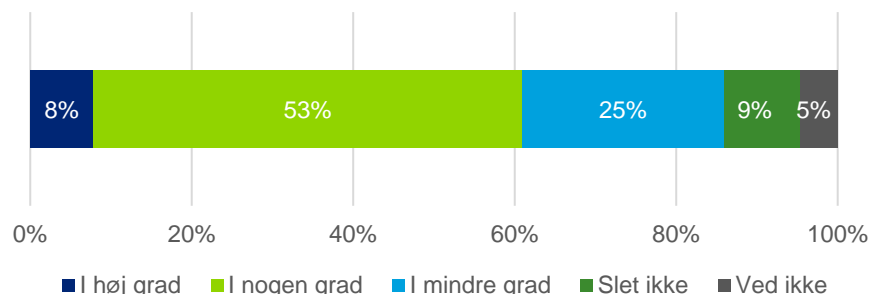
De samtaler, der gennemføres i natrådgivningen, minder overordnet om samtalerne i dags- og aftenrådgivningen med hensyn til både kriseniveau, selvmordsfokus og de problemtyper, der er i spil.

Det foregående kapitel afdækkede, om natrådgivningen adskiller sig fra dags- og aftenrådgivningen med hensyn til hvilke personer, der henvender sig. Dette kapitel supplerer analysen ved tilsvarende at afdække, om de samtaler, Livslinien gennemfører med brugerne om natten, adskiller sig fra samtalerne om dagen og om aftenen. Analysen afdækker således, om Livslinien gennem de samtaler, der gennemføres om natten, yder støtte til målgruppen på anden vis eller i forhold til andre problematikker, end det gøres gennem de samtaler, der gennemføres om dagen og om aftenen. Herigennem bidrager kapitlet til at besvare følgende evalueringsspørgsmål:

Indhold: Er der forskel på samtalerens indhold i henholdsvis natrådgivningen og de øvrige vagter?

Analysen tager udgangspunkt i de frivillige rådgiveres vurdering af, om de i natrådgivningen modtager henvendelser, der adskiller sig fra dem, der modtages i dags- og aftenrådgivningen. Figur 17 sammenfatter denne vurdering.

Figur 17. I hvilken grad oplever du, at de mennesker, der henvender sig om natten, og de problemer, de henvender sig med, adskiller sig fra dem, der henvender sig om dagen? Spørgeskema blandt frivillige (n=64).



Note: 64 af de 102 besvarelser er foretaget af frivillige, der har taget en nattevagt.

Figuren viser, at flertallet af de frivillige rådgivere, der har besvaret spørgeskemaet i forbindelse med evalueringen, oplever, at der i høj eller i nogen grad er en forskel mellem natrådgivningen og den resterende rådgivning. Omkring en tredjedel angiver, at de i mindre grad eller slet ikke oplever, at der er en forskel på henvendelserne om dagen/aftenen og om natten.

Det ses af de frivillige rådgiveres kommentarer til spørgsmålet og drøftelserne på de afholdte workshops, at de primært oplever, at natrådgivningen adskiller sig med hensyn til indholdet af samtalerne og de problematikker, der fylder i henvendelserne. De forskelle ved samtalerne, som de frivillige rådgivere hæfter sig ved, drejer sig altså ikke primært om, hvem der ringer (som analyseret i forrige kapitel), men om hvorfor de ringer og den situation, de befinder sig i, når de ringer. Dette kapitel analyserer således disse forskelle på basis af henvendelsesdata for 2015 samt rådgivernes beskrivelser af samtalerne om natten.

5.1. Akutte samtaler og risikoniveau

De frivillige rådgivere oplever blandt andet, at den natlige kontekst har betydning for, hvad samtalerne handler om. Mange af rådgiverne hæfter sig ved, at søvnproblemer fylder meget, og at problemstillingerne ofte forekommer mere uoverskuelige for brugerne om natten, blandt andet fordi der ikke er noget til at distrahere dem fra deres tanker.

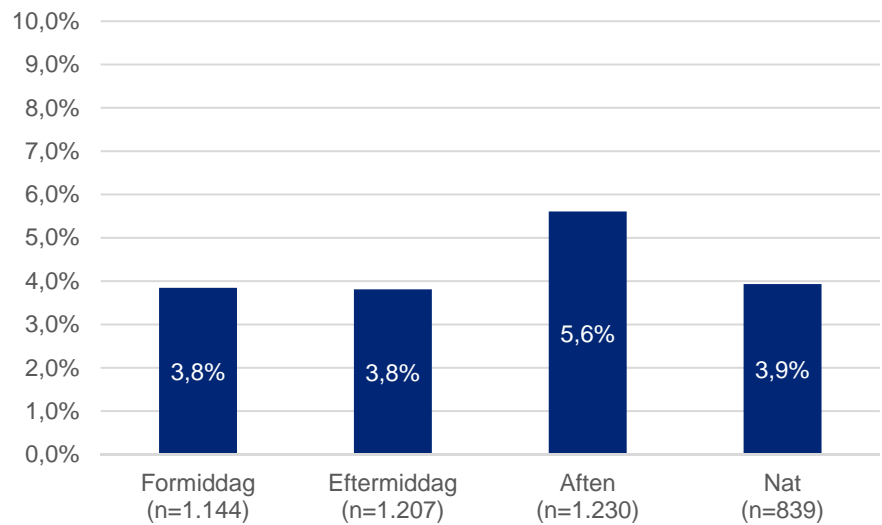
Derfor er det relevant at undersøge, om dette betyder, at der er flere akutte henvendelser om natten, end der er i den øvrige åbningstid. En akut samtale er defineret som en samtale, hvor brugeren beskriver at have planlagt både tid, sted og metode for et selvmord, der skal finde sted indenfor de næste 48 timer. I de akutte samtaler søger de frivillige rådgivere altså at forebygge et helt konkret selvmord.

Figur 18 viser, hvor stor en del af henvendelserne til telefonrådgivningen i 2015 der er karakteriseret som akutte henvendelser.

Langt de fleste sidder og føler sig fuldkommen alene med deres tanker, hvilket er skræmmende for nogle. Der er nemlig ikke rigtig mulighed for at få adspredelse for sine tanker midt om natten.

Frivillig rådgiver

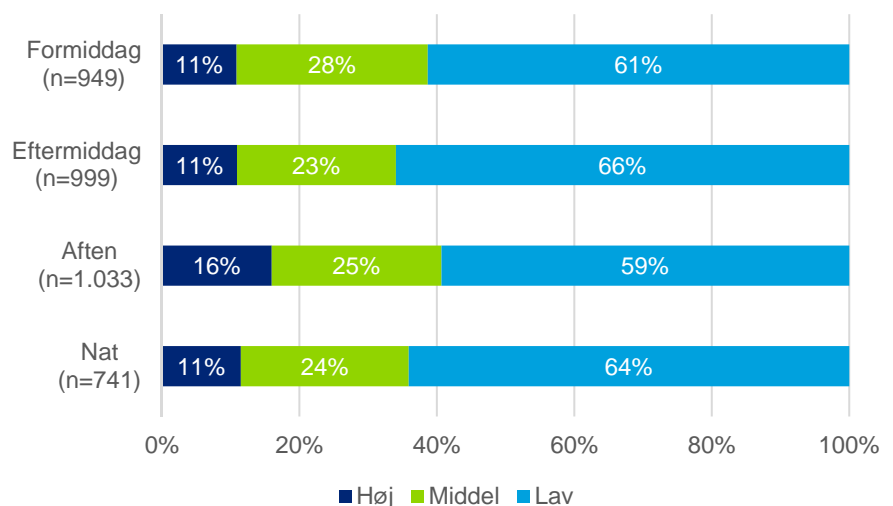
Figur 18. Andel akutte henvendelser. Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015.



Figuren viser, at andelen af akutte henvendelser ikke er større i natrådgivningen end om dagen. Derimod ses den største hyppighed af akutte henvendelser i aftenrådgivningen.

Figur 19 viser, at noget tilsvarende gør sig gældende med hensyn til brugerens selvmordsrisiko ved samtalebegyndelse. Ved begyndelsen af hver samtale foretager rådgiveren en risikovurdering af brugeren, der tager udgangspunkt i en afdækning af brugerens selvmordsadfærd og andre risiko- og beskyttelsesfaktorer.

Figur 19. Risikoniveau ved samtalestart. Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015.



Note: For en del henvendelsers vedkommende er brugerens risikoniveau ved starten af samtalen ikke registreret, hvorfor n er lavere end det samlede antal henvendelser i 2015.

Af figuren ses det, at andelen af samtaler med brugere, der vurderes at være i den højeste risikogruppe, ikke er større i natrådgivningen end i de øvrige

Brugerne om natten er mere ensomme, føler sig mere alene og har svært ved at sove, fordi de grimme tanker er særlig tydelige om natten.

Frivillig rådgiver

vagtintervaller. Igen er det aftenrådgivningen, der adskiller sig ved i højere grad at være præget af samtaler med højrisikobrugerne.

Henvendelsesdata tyder altså ikke på, at den særlige natlige kontekst betyder, at samtalerne i højere grad præges af højrisikosituationer eller konkrete selvmordsplaner. De frivillige rådgiveres oplevelse af, at brugernes problemer vokser sig større i nattetimerne, reflekteres altså ikke i vurderingen af, hvor kritisk brugerens situation er. Dette kan skyldes flere forhold. For det første er en række af de ikke-akutte tilbud, for eksempel egen læge, behandlingspsykiatri og andre rådgivningstilbud, lukket om natten. Dette kan betyde, at nogle af de ikke-akutte behov forskydes til Livslinien om natten, mens de om dagen i stedet varetages andre steder. Herved øges andelen af ikke-akutte henvendelser om natten i forhold til den øvrige åbningstid.

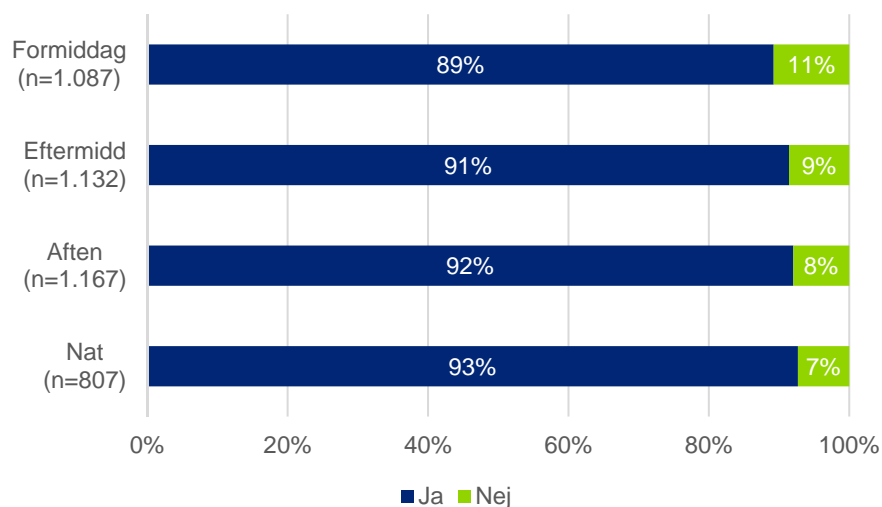
For det andet oplever de frivillige rådgivere at dem, der ringer om natten, ofte har det rigtig skidt, fordi de ikke kan sove og lider af tankemylder. Selvom dette kan betyde, at de har det værre end i dagtimerne, opleves det også, at de ofte kan tales til ro. En del af problemet for brugerne om natten er, at de føler sig magtesløse og ensomme, og her kan samtalen med Livslinien hjælpe. Formålet med samtalerne i natrådgivningen bliver ofte at hjælpe brugerne til at få styr på tankerne, falde til ro og dermed komme sikkert igennem natten. Det betyder, at de brugere, der har det værre om natten, ikke nødvendigvis er i en mere risikopræget situation, og Livsliniens tilbud er ofte velegnet til at hjælpe dem med at følelsesregulere.

5.2. Selvmordsfokus i samtalerne

I analysen af, hvordan natrådgivningen hjælper brugerne, er det også relevant at afdække, i hvor høj grad der er tale om henvendelser, der omhandler en selvmordsproblematik. Netop fordi mange andre tilbud er lukket om natten, er det muligt, at en bredere målgruppe henvender sig til Livslinien, uanset om deres konkrete problematik er selvmordsrelateret.

Figur 20 viser, i hvor stor en andel af samtalerne selvmordsproblematikker berøres.

Figur 20. Har I talt om selvmord? Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015.

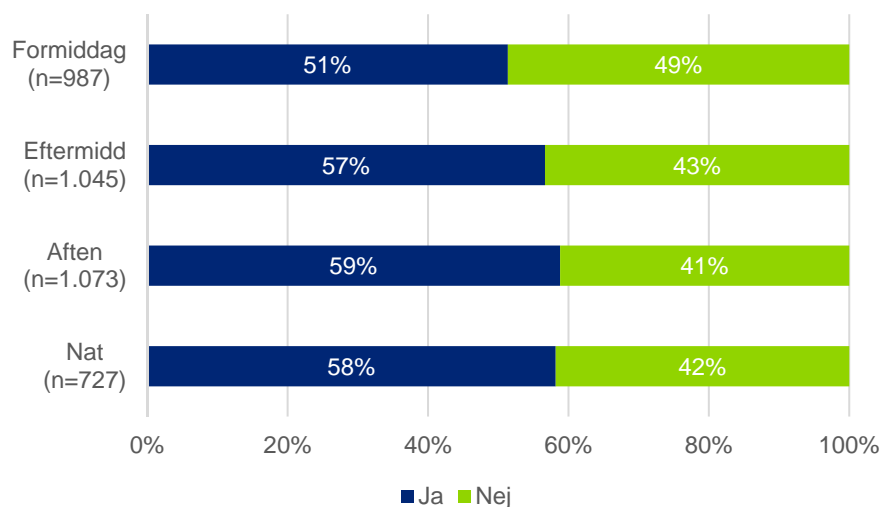


Note: For en del henvendelsers vedkommende er det ikke registreret, om samtalen har omhandlet selvmord, hvorfor n er lavere end det samlede antal henvendelser i 2015.

Figuren viser, at selvmord berøres i langt størstedelen af samtalerne, og at det i endnu højere grad er tilfældet om natten end om dagen og om aftenen. En del af dette selvmordsfokus sikres af de frivillige rådgivere, idet der som hovedregel altid spørges ind til selvmordstanker og selvmord, uanset hvad brugerens udgangspunkt for samtalerne er. Det er derfor endnu mere relevant at afdække, hvor mange af brugerne der selv oplever at have en selvmordsproblematik, når de ringer.

I det foregående kapitel sås det, at en stor del af henvendelserne til natrådgivningen foretages af personer med en selvmordshistorik i form af enten selvmordstanker eller selvmordsforsøg. Figur 21 viser, hvor mange af henvendelserne til telefonrådgivningen der foretages af personer, der oplever selvmordstanker på det givne tidspunkt og dermed har en konkret og aktiv selvmordsproblematik.

Figur 21. Har opkaldet selvmordstanker? Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015.



Note: For en del henvendelsers vedkommende er det ikke registreret, om brugeren har selvmordstanker, hvorfor n er lavere end det samlede antal henvendelser i 2015.

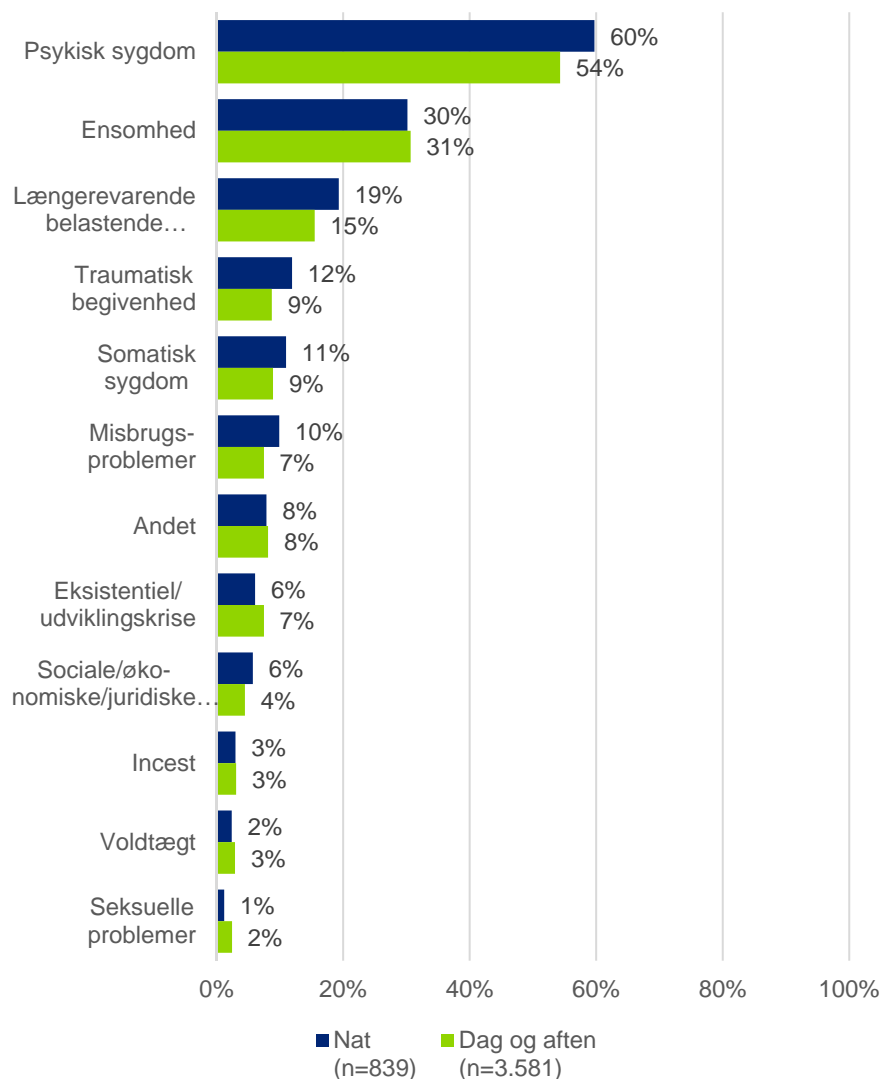
Figuren viser, at det generelt er mere end halvdelen af samtalerne, der gennemføres med personer, der lider af selvmordstanker. Det ses også, at dette gør sig gældende for en større andel af samtalerne om natten og om aftenen end om dagen. Dette skal sandsynligvis ses i sammenhæng med de frivillige rådgiveres oplevelse af, at det for mange brugere er vanskeligt at kontrollere tankerne om natten.

Analysen indikerer altså ikke, at der er flere rene omsorgssamtaler om natten, selvom mange ikke-akutte tilbud har lukket. Henvendelsesdata tyder faktisk på, at samtalerne er en smule mere selvmordsrelaterede om natten end om dagen.

5.3. Problemtyper

En del af Livsliniens frivillige rådgivere såvel som medarbejdere og ledelse har en oplevelse af, at natrådgivningen i højere grad end de resterende vagter appellerer til mennesker med sindslidelser og/eller misbrug. Henvendelsesdata kan give et klarere billede af dette, da rådgiverne for hver samtale registrerer, hvilke personlige problematikker der er i spil. Figur 22 viser, hvor stor en andel af samtalerne i 2015 der har været præget af disse problematikker.

Figur 22. Personlige problemer registreret for henvendelser til telefonrådgivningen i 2015.



*Note: For samme henvendelse registreres typisk flere personlige problemer, hvorfor andelen ikke summer til 100 procent. N angivet i figuren udgør det samlede antal henvendelser i 2015.
 Note: Problemerne registreres ved en enkelt afkrydsning i statistikskemaet for hver problematik. Der er ikke mulighed for at angive, at problematikken ikke er relevant. Det betyder, at den viste fordeling ikke nødvendigvis er repræsentativ for alle henvendelser.*

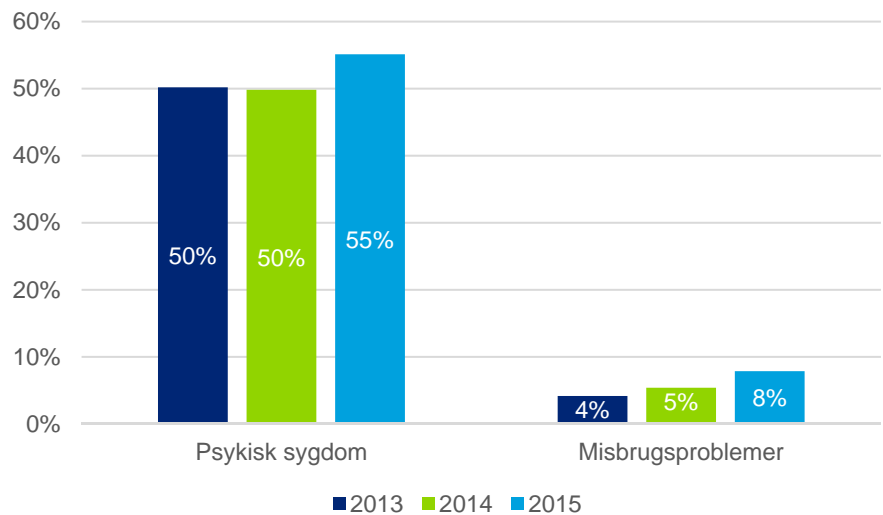
Figuren viser først og fremmest, at en meget stort del af henvendelserne involverer psykiske problemer, mens den næsthøypigste problematik er ensomhed. Henvendelserne i natrådgivningen adskiller sig samtidig ikke markant fra den resterende åbningstid. Den største forskel er, at der i natrådgivningen er 6 procent flere samtaler med brugere, der har psykiske problemer. Der er også lidt flere, der har oplevet længerevarende belastende omstændigheder (hvilket formodentlig blandt andet kan hænge sammen med psykiske lidelser), traumer og misbrugsproblemer.

Oplevelsen af, at der er flere brugere med sindslidelse, underbygges altså i et vist omfang af henvendelsesdata. Forskellen med hensyn til misbrugsproblematikker er lidt mindre tydelig, men en del af forklaringen på, at rådgiverne

oplever, at denne problematik fylder mere i natrådgivningen, kan være, at brugerne er mere påvirkede om natten, hvilket ikke reflekteres i statistikken.

At disse målgrupper opleves at fylde mere i natrådgivningen kan dog også have at gøre med, at der har været en generel stigning i antallet af henvendelser fra brugere med disse problematikker, jf. figur 23.

Figur 23. Udvikling i andel henvendelser fra personer med psykisk sygdom eller misbrugsproblemer. Alle henvendelser til telefonrådgivningen i 2013-2015 (n=23.082).

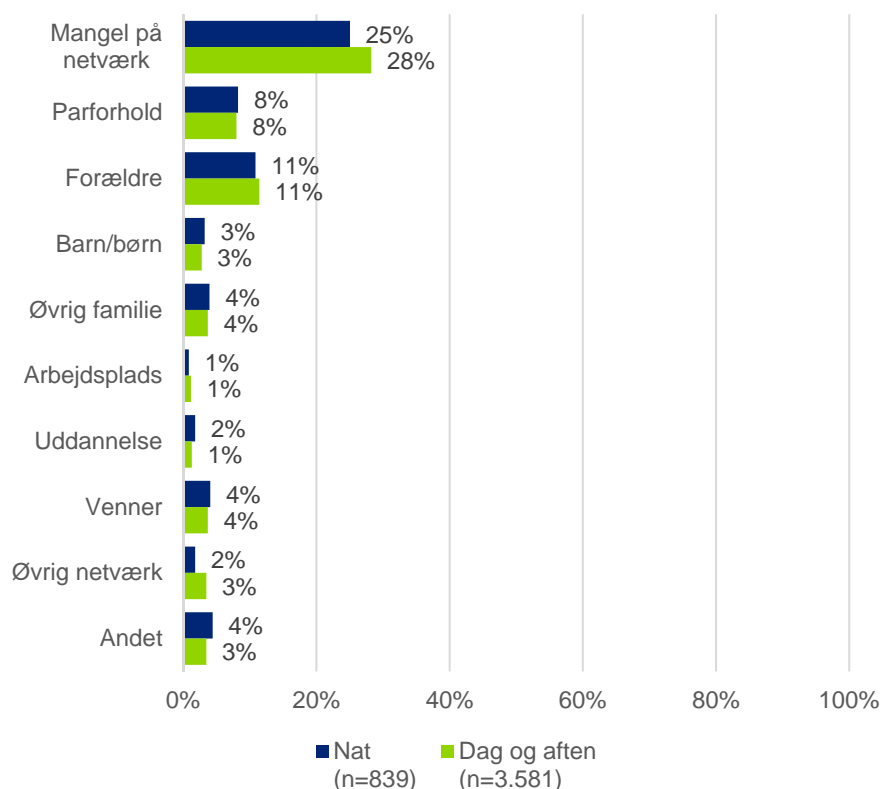


Der ses ikke tilsvarende stigninger i de andre problematikker over denne periode.

Det er ikke muligt på det foreliggende grundlag at afgøre, om stigningen i henvendelser fra personer med disse to problematikker har at gøre med introduktionen af natrådgivningen. På den ene side ses både om dagen og om natten en øget andel af personer med psykisk sygdom eller misbrug, hvilket indikerer, at stigningen ikke har med introduktionen af natrådgivning at gøre. På den anden side oplever nogle frivillige rådgivere, at dem, der bruger natrådgivningen, samtidig bliver opmærksomme på muligheden for rådgivning i den øvrige åbningstid. Fordi de brugere, som natrådgivningen i så fald har tiltrukket, også i et vist omfang anvender den resterende åbningstid, er det ikke muligt at identificere natrådgivningens særlige betydning for udviklingen i målgruppen.

Livsliniens frivillige rådgivere registrerer ligeledes, om brugerne oplever at have netværksmæssige problemer. Hvor stor en andel af henvendelserne i henholdsvis natrådgivningen og dags- og aftenrådgivningen der foretages af personer, der oplever netværksproblemer, ses i figur 24.

Figur 24. Problemer med netværk registreret for henvendelser til telefonrådgivningen i 2015



Note: For samme henvendelse registreres typisk flere netværksproblemer, hvorfor andelen ikke summer til 100 procent. N angivet i figuren udgør det samlede antal henvendelser i 2015.

Note: Problemerne registreres ved en enkelt afkrydsning i statistikkemaet for hver relevant problematik. Der er ikke mulighed for at angive, at problematikken ikke er relevant. Det betyder, at den viste fordeling ikke nødvendigvis er repræsentativ for alle henvendelser.

Figuren viser, at der er en lidt mindre andel af henvendelserne om natten, der kommer fra personer, der oplever at mangle netværk, men herudover er profilen for henvendelserne i natrådgivningen i store træk magen til profilen for henvendelserne i dag- og aftentimerne.

Analysen viser altså, at der overordnet set er relativt stor lighed mellem de problemstillinger, der er i spil i samtalerne i natrådgivningen, og dem, der er i spil i samtalerne i dags- og aftenrådgivningen. Den tydeligste forskel er, at der er lidt flere henvendelser fra personer med psykiske problemer i natrådgivningen end i dags- og aftenrådgivningen, men der er ikke tale om en markant forskel.

5.4. Konklusioner

Kapitlet indikerer overordnet, at natrådgivningen skal ses som en forlængelse af den rådgivning, der allerede ydes om dagen og om aftenen. På basis af de analyser, henvendelsesregistreringerne muliggør, er der ikke grundlag for at konkludere, at rådgivningen om natten beskæftiger sig med væsentlig anderledes eller mere eller mindre akutte problematikker. Natrådgivningen yder støtte til brugerne i forhold til stort set de samme problematikker og med stort

set det samme kriseniveau som den resterende telefonrådgivning. Analysen besvarer således kapitlets indledende analysespørgsmål ved at konkludere, at der ikke er betydelig forskel på samtalerens indhold i henholdsvis natrådgivningen og de øvrige vagter, når der ses på de parametre, der indgår i henvendelsesregistreringerne.

Analysen viser altså, at samtalerne i natrådgivningen skal ses som en direkte forlængelse af kerneydelsen: Der er fortsat stærkt fokus på selvmord, der gives rådgivning til mange mennesker med selvmordstanker, og der håndteres lige så mange akutte situationer som i dagtimerne. Natrådgivningen leverer altså indholdsmæssigt lige så relevant og målrettet rådgivning, som Livsliniens øvrige telefonrådgivning.

Forskellen mellem indholdet i natrådgivningen og dagsrådgivningen skal altså nærmere findes i det behov, brugerne har om natten, der af rådgiverne opleves at adskille sig fra behovet om dagen. Om natten har brugerne et større behov for hjælp til umiddelbar følelsesmæssig regulering som et middel til at falde til ro og komme sikkert gennem natten. Derudover er der indikationer på, at der er lidt flere mennesker med sindslidelse, og der er en oplevelse af, at personer med misbrug fylder mere i natrådgivningen, blandt andet fordi de er mere påvirkede.

6. Resultater for brugerne

Natrådgivningen opleves generelt som et betydningsfuldt tilbud til målgruppen og som et værdifuldt supplement til det etablerede system, der kan håndtere nogle af de særlige udfordringer, brugerne oplever om natten.

Analysen har hidtil søgt at afdække, i hvor høj grad Livsliniens natrådgivning har opnået kontakt med brugerne, hvem disse brugere typisk er, og hvilken situation de er i, når de ringer. Værdien af øget kontakt med målgruppen om natten afhænger dog af, hvilke resultater Livsliniens rådgivning medfører for målgruppen. Dette afsnit afdækker derfor, hvilken forskel natrådgivningen gør for de mennesker, der anvender den, og bidrager således til besvarelsen af følgende evalueringsspørgsmål:

Resultater: Hvilke resultater skaber samtalerne for brugerne, og hvordan vurderer fagpersoner fra andre selvmordsforebyggende funktioner tilbuddet?

Som beskrevet i indledningen er det ikke muligt at gennemføre en statistisk analyse af, om Livsliniens rådgivning har selvmordsforebyggende effekter. Dette skyldes, både at brugerne er anonyme, og at det er overordentlig vanskeligt at etablere en relevant kontrolgruppe. Vurderingen af, hvilken forskel natrådgivningen gør for brugerne, tager derfor udgangspunkt i en række andre datakilder. Det drejer sig for det første om henvendelsesdata, da det herudfra er muligt at analysere, hvilken umiddelbar reduktion i risiko den enkelte samtale medfører. For det andet drejer det sig om de kvalitative oplevelser, Livsliniens frivillige rådgivere, medarbejdere og ledelse har af, hvilken forskel natrådgivningen gør for brugerne. Endelig indgår en vurdering af tilbuddet fra en række fagpersoner i den offentlige selvmordsforebyggelse i regionerne.

Nedenfor analyseres derfor først aktørernes overordnede oplevelse af tilbuddets relevans for målgruppen, mens de konkrete resultater af samtalerne afdækkes efterfølgende.

6.1. Tilbuddets relevans og betydning for målgruppen

Både Livsliniens egne medarbejdere og frivillige rådgivere og de eksterne faglige ressourcer, der indgår i evalueringen, vurderer, at natrådgivningen er et relevant tilbud til målgruppen. Det skyldes, at selvmordstanker og selvmordsadfærd ikke er begrænset til bestemte tidspunkter på døgnet. I det omfang Livslinien generelt opfattes som et relevant tilbud, er det altså også relevant om natten.

Som analysen i de foregående kapitler har vist, minder rådgivningen om natten ganske meget om rådgivningen i den øvrige åbningstid både med hensyn til de personer, der henvender sig, og de samtaler, der gennemføres. Derfor er det også vanskeligt at udskille et særligt udbytte af natrådgivningen. De interviewede fagpersoner i regionernes selvmordsforebyggende funktioner fremhæver alle, at det særlig gode ved Livslinien generelt er, at de frivillige rådgivere er specialiseret lige præcis indenfor selvmordsproblematikker. Det opleves som betydningsfuldt for målgruppen at kunne tale om selvmord med nogle, der ikke bliver skræmt af problematikken og ikke behøver at skride direkte til handling. Ofte har samtalen i sig selv en vigtig forebyggende funktion.

Det fremhæves også af alle de interviewede, at Livslinien udgør et godt supplement til den hjælp, som det etablerede system kan tilbyde. Supplementet består for det første i, at Livslinien har mulighed for at gennemføre længere samtaler med brugerne, der ikke er direkte behandlingsorienterede. Det vil sige, at samtalerne ganske enkelt giver mulighed for at tale med et andet menneske om selvmord, uden som sådan at stille krav til brugerne. Dette i modsætning til samtalerne i behandlingspsykiatrien, der er handlingsorienterede, og kontakten til eksempelvis rådgivningslinjer på de psykiatriske skadestuer, hvor der ofte ikke er tid til længere samtaler.

For det andet består supplementet til det etablerede system i, at Livslinien er tilgængelig på tidspunkter, hvor det ellers kun er de mere akutte funktioner i det etablerede system, der har åbent – altså særligt om aftenen og om natten. De adspurgte fagpersoner vurderer, at mange brugere har det endnu vanskeligere om natten, når der ikke er noget netværk til rådighed og ikke er andet til at aflede tankerne, og derfor oplever flere aften- og natrådgivningen som endnu mere relevant end rådgivningen om dagen. Muligheden for at ringe til Livslinien betyder i nogle tilfælde, at de samme personer ikke behøver at gøre brug af akutfunktionerne.

Endelig oplever nogle, at Livslinien også er lettere for personer i målgruppen at anvende, fordi det hverken kræver henvisning, stiller krav til konkret handling eller forudsætter opgivelse af anonymitet, sådan som de fleste offentlige tilbud ellers gør.

Jeg synes bestemt, der er behov for, at Livslinien har åbent om natten. Man kan jo ikke beslutte sig for kun at have selvmordstanker eller behov for en samtale inden klokken 23 om aftenen.

Frivillig rådgiver

Det kan være en stor lettelse at kunne tale med én, der ikke falder ned af stolen, fordi man har selvmordstanker. Selvfølgelig gør det at blive hørt en forskel.

Psykolog i regional selvmordsforebyggende funktion

Livslinien har en stor berettigelse. Hvis de ikke var der, ville det betyde et større pres på de psykiatriske skadestuer.

Leder for regional selvmordsforebyggende funktion

Jeg føler ofte, at jeg gør en større forskel om natten, da opkalderne ikke kan få hjælp så mange andre steder fra i dette tidsrum.

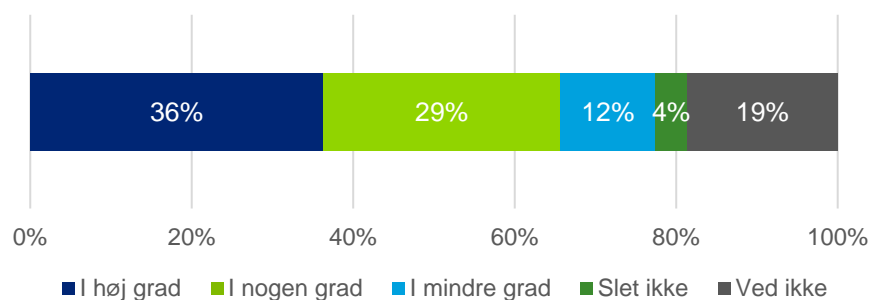
Frivillig rådgiver

Både fordi Livslinien udgør et indholdsmæssigt anderledes tilbud til målgruppen, og fordi det er lettere tilgængeligt, indgår Livslinien flere steder som et fast element i de kriseplaner, der udarbejdes for patienterne.

Livsliniens ledelse og medarbejdere deler i store stræk denne oplevelse af natrådgivningens særlige bidrag. Tilbuddet er tænkt som et supplement til behandlerens system både indholdsmæssigt og med hensyn til tilgængelighed. De oplever, at der er en unik værdi i at være landets første døgnåbne tilbud til målgruppen. Ledelsen ser også en særlig styrke i, at Livslinien står udenfor det etablerede system, både fordi det gør dem i stand til at agere som brugernes fortalere i systemet om natten, hvor der typisk ikke er andre til at tale deres sag, og fordi nogle brugere er skeptiske overfor det etablerede system. De frivillige rådgivere oplever også, at en del af brugerne har mistet tilliden til systemet, og at Livslinien derfor kan nå nogle mennesker, der ellers har vanskeligt ved at få glæde af de etablerede tilbud.

Også blandt de frivillige rådgivere hos Livslinien er der en udbredt opfattelse af, at natrådgivningen opfylder et særskilt behov hos brugergruppen, jf. figur 25.

Figur 25. I hvilken grad oplever du, at brugerne har et behov for rådgivning, der ikke kan opfyldes i dagtimerne og aften timerne? Survey blandt frivillige (n=102).



36 procent ser i høj grad et særligt behov hos brugerne i nattetimerne, mens 29 procent i nogen grad oplever, at dette er tilfældet. På de gennemførte workshops har de deltagende frivillige rådgivere beskrevet, at der er et særligt behov, fordi der er færre alternativer om natten, og at mange af dem, der har det rigtig svært, har endnu mere behov for at tale med nogen om natten. Nogle beskriver, at de oplever, at en del af de brugere, der godt kan opretholde en velfungerende hverdag, har et særligt behov for støtte om aftenen og om natten.

Den reaktion, jeg møder hos opkaldere i dag- og aftentimerne på, at der kan ringes til Livslinien om natten, er tydelig lettelse og tryghed.

Frivillig rådgiver

Vi ved, at det med at gå alene med tankerne øger risikoen for at handle på det. Ved at have et tilbud, man kan ringe til, bidrager man til forebyggelse.

Psykolog i regional selvmordsforebyggende funktion

Samtidig er der 16 procent af rådgiverne, der kun i mindre grad eller slet ikke oplever, at rådgivningen opfylder et særligt behov. Dette hænger blandt andet sammen med, at nogle ikke oplever, at brugernes behov er et andet om natten, men at det samme behov strækker sig over hele døgnet.

Vurderingen blandt alle grupper af adspurgte er således, at natrådgivningen er et relevant tilbud for brugerne og et vigtigt supplement til tilbudsviften i det etablerede system.

6.2. Resultater af samtalerne

Flere af de frivillige rådgivere oplever nattevagterne som endnu mere meningsfulde end vagterne i dag- og aftentimerne. Som beskrevet i kapitel 3 oplever nogle, at de har lidt bedre tid til samtalerne i natrådgivningen, og at brugerne også reflekterer dybere over deres situation, hvilket fører til mere givende samtaler.

Samtidig er det en gennemgående oplevelse, at det umiddelbare formål med og resultat af samtalerne er lidt snævrere om natten end om dagen, idet der ofte er meget fokus på at hjælpe urolige brugere til at falde i søvn snarere end at tale sig frem til mere langsigtede handleplaner for at håndtere selvmordsproblematikken. På den vis er der i nogle tilfælde en kvalitativ forskel på det umiddelbare resultat af en natlig samtale og en samtale om dagen.

Flere af de fagpersoner i den regionale selvmordsforebyggelse, der er indgået i evalueringen, fremhæver dog netop dette som en stor værdi ved samtalerne om natten. De oplever, at deres patienter har større problemer med selvmordstanker om aftenen. Samtalerne kan hjælpe brugerne til at bearbejde tankerne, bidrage til affektregulering og få brugerne til at falde til ro i en situation, der ellers kan blive kritisk.

Enkelte frivillige rådgivere fremhæver en bekymring for, at rådgivningen om natten ikke kan levere de samme resultater som rådgivningen om dagen. Nogle oplever, at rådgivning om natten er vanskeligere, fordi de selv er trætte. I samtalerne om natten kan det ske, at de selv har mindre overskud til at anerkende brugernes verdenssyn og til bevidst at arbejde med samtalens indhold og retning, hvilket kan føre til en mindre udbytterig rådgivning til brugeren. Enkelte fremhæver også, at det kan være særlig vanskeligt at afslutte samtaler om natten, og at der derfor kan være risiko for, at samtalen snarere holder brugeren vågen end skaber de ønskede resultater.

Som beskrevet er den generelle oplevelse blandt de frivillige rådgivere dog, at samtalerne om natten er lige så udbytterige som samtalerne om dagen, selvom målsætningen med dem i nogle tilfælde er lidt anderledes.

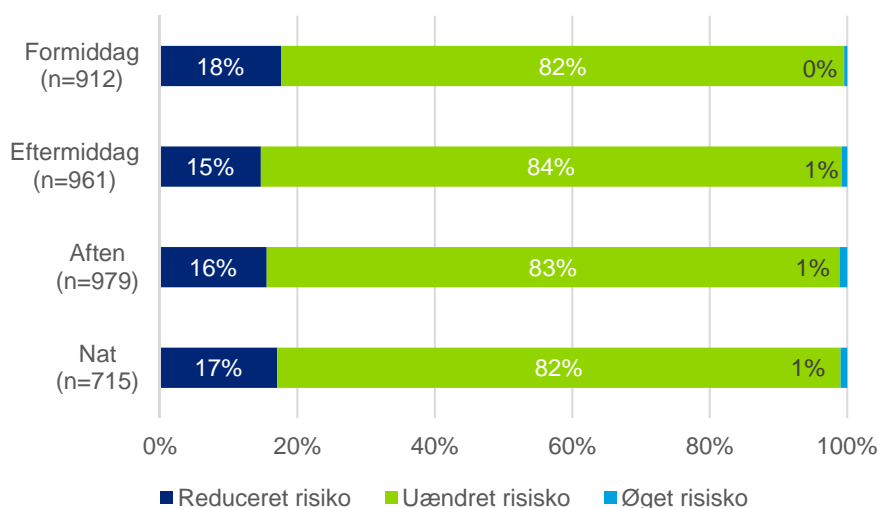
Mit indtryk er, at natrådgivningen kan bidrage til at sænke opkalderes angstniveau og dermed hjælpe dem til at få nattero.

Frivillig rådgiver

En kvantitativ indikation af, hvilke resultater natrådgivningen skaber i den enkelte samtale, kan opnås ved at analysere de frivillige rådgiveres risikovurdering af brugerne. Ved hver samtale foretager rådgiveren en risikovurdering af brugeren ved starten af samtalen og ved slutningen. Vurderingen tager udgangspunkt i en afdækning af brugerens selvmordsadfærd, herunder selvmordstanker, tidligere selvmordsforsøg og selvmordsplaner. Herudover medtages andre risiko- og beskyttelsesfaktorer, der gør sig gældende for brugeren, i vurderingen af, hvor alvorlig risikoen er.

Analysen i kapitel 5 viste, at brugerne af natrådgivningen ved starten af samtalen ikke har et højere risikoniveau end brugerne i den øvrige åbningstid. Figur 26 viser, hvilken udvikling i risikoniveau der er sket i de enkelte samtaler fra start til slut, og giver altså en indikation af, i hvor høj grad samtalerne formår at reducere brugernes risikoniveau på helt kort sigt.

Figur 26. Udvikling i risiko fra samtalebegyndelse til samtaleafslutning. Henvendelser til telefonrådgivningen i 2015.



Note: Skalaen er høj risiko, middel risiko og lav risiko.

Figuren viser, hvor mange af samtalerne gennemført på de fire vagter i 2015 der har ført til henholdsvis en reduceret risiko, en uændret risiko og en øget risiko. Der tages i figuren ikke højde for størrelsen af ændringen.¹⁶ Det ses af figuren, at langt størstedelen af samtalerne fører til et uændret risikoniveau. Omkring to tredjedele af de samtaler, der har indebåret et uændret risikoniveau, er samtaler, hvor risikoen i udgangspunktet var lav. Kun ganske få samtaler afsluttes med et højere risikoniveau end udgangspunktet.

Figuren viser samtidig, at der er en lidt højere andel af samtalerne i natrådgivningen, der medfører en umiddelbar reduktion i vurderet risiko, end samtalerne om eftermiddagen og om aftenen, mens den højeste andel findes på formiddagsvagten. Forskellene mellem de fire vagter er også her relativt små,

¹⁶ Da der kun i 37 ud af de i alt 3.567 samtaler er skabt en risikoudvikling hen over mere end ét trin på skalaen, påvirker den absolutte størrelse af risikoreduktionen eller risikoforøgelsen ikke resultatet nævneværdigt.

og figuren understøtter således primært, at natrådgivningen er lige så virkningsfuld som den øvrige telefonrådgivning med hensyn til risikoreduktion.

Analysen viser altså, at det særlige fokus i natrådgivningen på at tale brugerne til ro opleves af både de frivillige rådgivere og de adspurgte fagpersoner at modsvare det særlige behov, der er hos målgruppen om natten. Det opleves, at rådgivningen i vidt omfang formår at skabe relevante resultater ved at hjælpe brugerne til ro, og data understøtter, at samtalerne om natten bidrager til at begrænse risikoen for brugerne i samme omfang som samtalerne på de resterende vagter.

6.3. Konklusioner

Evalueringen viser, at der blandt de aktører, der indgår i evalueringen, er stor opbakning til natrådgivningen, der opleves som et betydningsfuldt tilbud til målgruppen og et værdifuldt supplement til det etablerede system.

Selvom det ikke er muligt at foretage en egentlig måling af de selvmordsforebyggende effekter af natrådgivningen, indikerer data, at natrådgivningen i lige så høj grad som de øvrige vagter formår at sænke brugernes umiddelbare risikoniveau gennem den enkelte samtale. Vurderingen blandt både eksterne fagpersoner og blandt ledelse, medarbejdere og frivillige rådgivere hos Livslinien er, at natrådgivningen har et væsentligt selvmordsforebyggende potentiale, idet målgruppen har en tendens til i højere grad at opleve selvmordstanke om natten.

Konklusionen på kapitlets indledende evalueringsspørgsmål er således, at tilbuddet om natrådgivning er velegnet til at opfylde brugernes behov for beroligelse om natten, og at det vurderes meget positivt af eksterne fagpersoner.

7. Forretningsmodellens bæredygtighed

Evalueringen tyder på, at natrådgivningen er baseret på samme faglighed i rådgivningen og samme støtte til de frivillige, som rådgivningen i den øvrige åbningstid. Natrådgivningen udgør imidlertid en udfordring for forretningsmodellens vægt på frivillighed, idet mange frivillige rådgivere er tilbageholdende overfor nattevagterne. Den foreløbige løsningsmodel, hvor frivillige betales for at tage nattevagter, kan på sigt komme til at udgøre en økonomisk udfordring, medmindre den suppleres med andre løsningsmodeller.

Analysen har indtil videre afdækket en række positive forhold forbundet med etableringen af natrådgivningen. Brugerne henvender sig til Livslinien om natten, henvendelserne kommer i vidt omfang fra mennesker med en selvmordsproblematik, og natrådgivningen vurderes at opfylde et vigtigt behov hos brugerne om natten, som det etablerede system har vanskeligt ved at opfylde.

Samtidig har udvidelsen af åbningstiden hos Livslinien medført en række nye krav til organisationen, der på nogle punkter udgør en udfordring for bæredygtigheden af Livsliniens nuværende forretningsmodel. Udvidelsen kan lægge pres på både fagligheden i rådgivningen, organiseringen af arbejdet samt økonomien. For at imødegå disse pres har Livslinien allerede foretaget en række forandringer blandt andet med hensyn til rekruttering og vagtplanlægning for de frivillige rådgivere, og den yderligere udvidelse af åbningstiden vil forventeligt forde flere ændringer.

Natrådgivningens nuværende og kommende konsekvenser for bæredygtigheden af Livsliniens forretningsmodel behandles i dette kapitel for at afdække, om natrådgivningen også fra et fagligt, organisatorisk og økonomisk perspektiv er hensigtsmæssig.

Dette kapitel bidrager således til at besvare fire forskellige evalueringsspørgsmål:

Faglighed: Fastholdes fagligheden i natrådgivningen?

Rekruttering og fastholdelse: Hvad betyder den udvidede åbningstid for fastholdelse og rekruttering af Livsliniens faglige ressourcer (frivillige rådgivere og fastansatte)?

Bemanding: Hvordan sikres bemandingen af nattevagter?

Økonomi: Hvilke omkostninger er forbundet med natrådgivningen?

Den faglige bæredygtighed behandles først i kapitlet. I de efterfølgende tre afsnit analyseres den organisatoriske bæredygtighed med hensyn til henholdsvis fastholdelse, rekruttering af frivillige rådgivere og bemanding af nattevagter, mens den økonomiske bæredygtighed behandles sidst i kapitlet.

7.1. Uddannelse og faglighed

For at vurdere, om rådgivningen i nattetimerne er bæredygtig, er det afgørende at afdække, hvilke konsekvenser forandringerne har for fagligheden i den rådgivning, der ydes til brugerne. Denne faglighed knytter an til en række faktorer. Det drejer sig for det første om frivillige rådgiveres faglige ballast, der sikres gennem de krav, der stilles til ansøgere i rekrutteringen af frivillige, og den uddannelse, de gennemgår hos Livslinien. For det andet drejer det sig om den løbende støtte og kvalitetssikring, der finder sted i den daglige praksis. Endelig afhænger fagligheden i den rådgivning, der ydes om natten, af eventuelle særlige faglige krav, som de natlige samtaler stiller til de frivillige rådgivere. Disse tre faktorer behandles i det følgende.

Rekrutteringskrav og uddannelse

Som beskrevet i kapitel 2 har Livslinien en relativt omfattende rekrutterings-, uddannelses- og kvalitetssikringsproces. De frivillige rådgivere går først igennem en rekrutteringsproces, hvor deres faglige og personlige kvalifikationer vurderes. Herefter deltager de i et modulbaseret uddannelsesforløb på cirka 30 timer, der ledsages af et sidemandsoplæringsforløb sammen med erfarne rådgivere. Når de frivillige er færdiguddannet, følges der løbende op med kollegial sparring, samtaler med sekretariatets medarbejdere om svære samtaler samt professionel supervision hver sjette uge. Gennem en række forskellige mekanismer sikres det altså, at de frivillige rådgivere bliver klædt på til at gennemføre samtaler med et fagligt grundlag, og at de løbende støttes til at fastholde og forbedre kvaliteten af den rådgivning, de leverer.

Livslinien har ikke foretaget ændringer i sin rekrutteringstilgang som resultat af etableringen af natrådgivningen. Kravene til baggrund og kvalifikationer hos de mennesker, der rekrutteres som frivillige rådgivere hos Livslinien, er således uændrede på trods af et øget rekrutteringspres, jf. nedenfor. Livsliniens ledelse giver udtryk for, at den opfatter kvaliteten i rådgivningen som afgørende, og at den derfor ikke har intentioner om at ændre på disse krav.

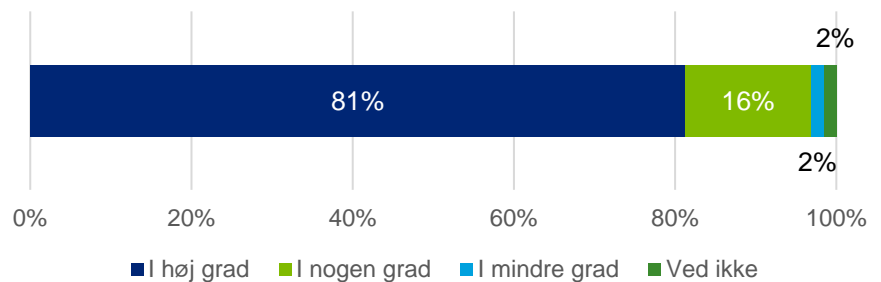
Det er trygt, at man bliver klædt på og ikke selv skal opfinde en måde at håndtere bestemte typer brugere på.

Frivillig rådgiver

Den samme tilgang gør sig gældende for de frivillige rådgiveres uddannelsesforløb. Uddannelsen er i store træk uændret siden etableringen af natrådgivningen, og de frivillige, der varetager nattevagterne, er altså klædt på til opgaven i samme omfang som dem, der har varetaget rådgivningen forud for udvidelsen af åbningstiden.

Figur 27 viser oplevelsen af grunduddannelsen blandt de frivillige rådgivere, der har taget nattevagter.

Figur 27. I hvilken grad oplever du, at Livsliniens grunduddannelsesforløb for frivillige har klædt dig tilstrækkeligt på – både fagligt og personligt – til at håndtere henvendelserne? Survey blandt frivillige (n=64).



Note: Spørgsmålet er kun besvaret af de frivillige, der har taget nattevagter, hvorfor n=64.

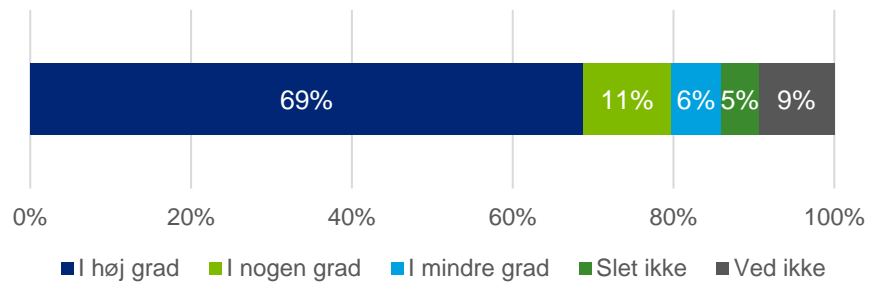
Figuren viser, at stort set alle de adspurgte frivillige rådgivere føler sig klædt på til at håndtere samtalerne, og indikerer således ikke, at der er særlige kompetencemæssige udfordringer forbundet med afviklingen af nattevagterne. Flere angiver, at uddannelsen er velfungerende, men at praktisk erfaring i at gennemføre samtalerne også er afgørende for at være klædt på.

Opfølgning og kvalitetssikring

Den praktiske erfaring inddrages i uddannelsen af de frivillige rådgivere på flere måder. For det første er det som beskrevet i kapitel 2 en del af det indledende forløb at træne selve samtalerne sammen med en mere erfaren frivillig. Herudover gennemføres der hver sjette uge ekstern faglig supervision med de enkelte hold ud fra rådgivernes praksiserfaringer, og der er herudover mulighed for individuel supervision efter behov. Heller ikke disse procedurer er ændret efter etableringen af natrådgivningen.

De frivillige rådgivere oplever også i høj grad at have adgang til støtte i forhold til konkrete opkald, når de tager nattevagter, jf. figur 28.

Figur 28. I hvilken grad oplever du, at du som frivillig har adgang til tilstrækkelig faglig og personlig støtte fra medarbejderne i Livsliniens sekretariat, når du tager nattevagter? Survey blandt frivillige (n=64).



Note: Spørgsmålet er kun besvaret af de frivillige, der har taget nattevagter, hvorfor n=64.

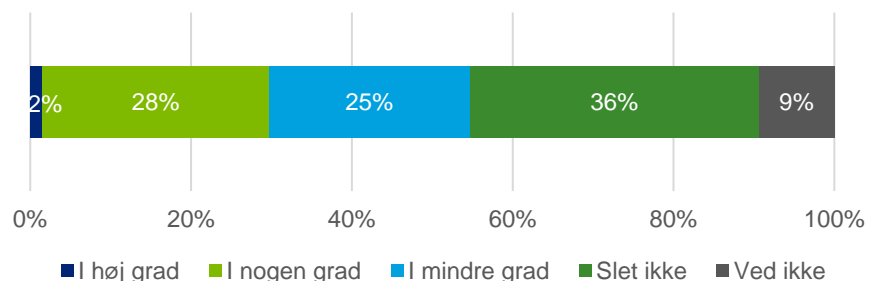
Figuren viser, at 80 procent af de adspurgte frivillige rådgivere i høj eller nogen grad oplever at have tilstrækkelig støtte fra sekretariatet på nattevagterne. Samtidig oplever 11 procent i mindre grad eller slet ikke, at de har tilstrækkelig støtte om natten. Nogle af de deltagende frivillige på de gennemførte workshops gav udtryk for, at de er mere tilbageholdende med at ringe bagvagten op om natten, hvilket kan bidrage til at forklare dette tal. Figuren indikerer dog, at der er tale om en begrænset problemstilling.

Analysen viser altså, at de frivillige rådgivere på nattevagterne har det samme faglige grundlag for at håndtere henvendelserne og give kvalitetsrådgivning til brugerne, som de frivillige rådgivere i dag- og aftentimerne.

Særlige krav i natrådgivningen

Samtidig sås det i kapitel 4 og 5, at der trods store ligheder er nogle brugertyper og problemstillinger, der forekommer hyppigere i nattetimerne, og som potentielt kan stille andre faglige krav til de frivillige rådgivere om natten. Figur 29 viser, hvordan de frivillige, der har besvaret spørgeskemaet, oplever disse krav.

Figur 29. I hvilken grad oplever du, at samtalerne under nattevagterne stiller større krav til dig og din faglighed end samtalerne, der gennemføres om dagen og om aftenen? Survey blandt frivillige (n=64).



Note: Spørgsmålet er kun besvaret af de frivillige, der har taget nattevagter, hvorfor n=64.

Figuren viser, at størstedelen af de adspurgte ikke oplever, at der er betydelige forskelle mellem de krav, natrådgivningen stiller til dem, og de krav, der

Man skal tænke det hele mere igennem, fordi man som rådgiver står mere alene om natten.

Frivillig rådgiver

Det gør mig tryk, at jeg ved, at når jeg henviser til Livslinien, henviser jeg til nogle, der er trænet i at håndtere disse problematikker og henvise til det rigtige sted.

Psykolog i regional selvmordsforebyggende funktion

stilles om dagen og om aftenen. Samtidig oplever 30 procent i høj eller nogen grad, at natrådgivningen stiller større krav til dem.

Spørgeskemaet og workshoppene med de frivillige rådgivere indikerer, at denne oplevelse kan bunde i en række forskellige forhold for forskellige frivillige. Nogle oplever, at de møder flere brugere, der er påvirkede, og flere, der har psykiatriske problemer om natten, hvilket stiller større krav til deres faglighed. Andre oplever, at de har mindre overblik over handlemulighederne om natten, og at henvisning er vanskeligt, fordi der er færre åbne tilbud. Endnu andre oplever samtalerne om natten som mere intense og derfor mere krævede. Flertallet oplever dog som beskrevet ikke betydelige forskelle mellem natrådgivningen og dags- og aftenrådgivningen.

De adspurgte eksterne fagpersoner giver generelt udtryk for, at de har tillid til kvaliteten af den rådgivning, Livslinien leverer, også om natten. Der er således ikke noget i evalueringen, der tyder på, at etableringen af natrådgivning hos Livslinien har ført til generelle forandringer i den faglige kvalitet af den rådgivning, brugerne modtager. Evalueringen indikerer snarere, at Livslinien på trods af et betydeligt forøget aktivitetsniveau har formået at fastholde den faglige kvalitet i det rådgivningsarbejde, der leveres både om natten og om dagen, blandt andet ved at fastholde et omfattende uddannelses- og kvalitetssikringsprogram for alle frivillige rådgivere.

7.2. Fastholdelse af medarbejdere og frivillige rådgivere

En væsentlig forudsætning for den organisatoriske bæredygtighed af den nye åbningstid er, at det fortsat er muligt at fastholde organisationens eksisterende faglige ressourcer, det vil sige medarbejdere og frivillige rådgivere.

For medarbejderne i sekretariatet har udvidelsen af åbningstiden haft to primære konsekvenser. For det første er der mere arbejde i sekretariatet, idet en forlænget åbningstid betyder flere samtalskemaer, der skal gennemgås, og øget opfølgning med de frivillige rådgivere, samtidig med at forandringerne forbundet med etableringen af natrådgivningen generelt har medført behov for øget kommunikation og koordination mellem sekretariatet og de frivillige. For det andet indebærer det, at sekretariatets medarbejdere på skift agerer bagvagt i nattetimerne ved at være tilgængelige på telefonen for de frivillige rådgivere, der har brug for støtte. Disse opadgående pres på opgavernes omfang vil øges yderligere af de næste udvidelser af åbningstiden. Ingen af de adspurgte medarbejdere har givet udtryk for, at disse ændrede arbejdsvilkår har betydning for medarbejderfastholdelsen, men det er samtidig vurderingen blandt flere af medarbejderne, at der er behov for øget bemanding i sekretariatet, for at varetagelsen af opgavernes øgede omfang bliver bæredygtig på sigt.

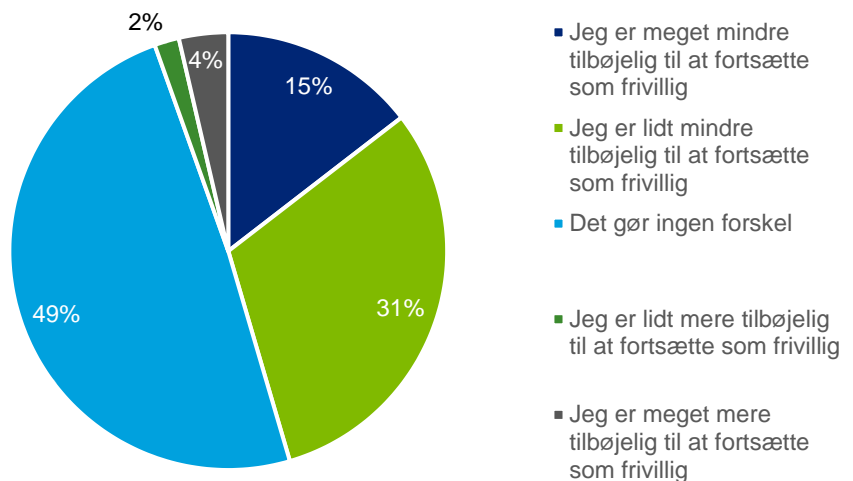
For de frivillige rådgivere tegner der sig et andet billede. Mange af de frivillige oplever nattevagterne som en udfordring i deres dagligliv, og for en stor del

af de frivilliges vedkommende har nattevagterne negativ betydning for deres lyst til at fortsætte som frivillig, jf. nedenfor.

For at sikre bemanningen af natrådgivningen og samtidig sikre fastholdelsen af de eksisterende frivillige rådgivere har Livslinien indført nye vilkår. Frivillige, der har ansøgt hos Livslinien efter 15. december 2012, er forpligtet til at tage én nattevagt om måneden, medmindre de er over 60 år. Frivillige, der har søgt inden da, er ikke forpligtet til at tage nattevagter. Livslinien begyndte således at rekruttere frivillige efter de nye vilkår, omkring et år inden natrådgivningen åbnede, men oplevede alligevel, at flere frivillige faldt fra, da kravet om nattevagter blev effektueret i praksis fra januar 2014.

Selvom en stor del af de frivillige rådgivere altså har indvilget i at tage nattevagter, da de startede hos Livslinien, udgør nattevagterne alligevel en udfordring for fastholdelsen. Figur 30 illustrerer, hvor stor betydning nattevagtsforpligtelsen umiddelbart opleves at have blandt de frivillige rådgivere, der er bundet af dem.

Figur 30. Hvilken forskel gør det for din lyst til at blive ved med at være frivillig hos Livslinien, at det indebærer, at du tager nattevagter? Survey blandt frivillige (n=47).



Note: Kun de frivillige, der er forpligtet til at tage nattevagter, har besvaret spørgsmålet, hvorfor n=47.

Figuren viser, at 46 procent af de frivillige rådgivere mener, at forpligtelsen til at tage nattevagter påvirker deres lyst til at fortsætte i negativ retning. Selvom tæt på halvdelen ikke mener, at nattevagterne gør en forskel for deres fastholdelse, er det stadig en meget betydelig andel af de frivillige rådgivere, der er forpligtet til at tage nattevagter, der synes at være i øget risiko for at falde fra. Hertil kommer, at mere end 90 procent af de frivillige rådgivere, der ikke er forpligtet til at tage nattevagter, ville være mindre tilbøjelige til at fortsætte, hvis dette blev et krav for dem.

Mange af de frivillige rådgivere giver udtryk for, at de er rigtig glade for det arbejde, de udfører som frivillig hos Livslinien, og ville være kede af at skulle

undvære det, men at nattevagterne har store omkostninger for dem. Årsagerne til de frivilliges udfordringer med nattevagterne afdækkes nedenfor i afsnittet om bemanning af nattevagterne. En stor del af de frivillige rådgivere, der har deltaget i workshoppene i forbindelse med evalueringen, mener ikke, at nattevagter bør være obligatoriske for frivillige.

Analysen viser, at kravet om nattevagter kan have betydelig indflydelse på varigheden af rådgivernes frivillige engagement hos Livslinien. Udover at udgøre en udfordring for bemanningen af nattevagterne kan det også påvirke den akkumulerede erfaring, der er til stede i rådgiverkorpset, med mulige følger for den rådgivning, der leveres. Herudover betyder øget frafald et større pres på Livsliniens rekruttering og uddannelse af nye rådgivere, hvilket behandles i det følgende afsnit.

7.3. Rekruttering af frivillige rådgivere

Udvidelsen af åbningstiden indebærer øget behov for frivillige ressourcer til at bemane nattevagterne. At være frivillig hos Livslinien indebærer, at man tager 2,5 vagter om måneden, og dette omfang fastholdes, selvom åbningstiden udvides. Det betyder, at Livslinien oplever et øget rekrutteringsbehov, der kan blive yderligere øget med et eventuelt øget frafald, jf. forrige afsnit.

Livsliniens medarbejdere, der er ansvarlige for rekruttering og uddannelse, har beskrevet, at det efter indførelsen af krav om nattevagter er blevet en udfordring at rekruttere frivillige rådgivere. Forud for etableringen af nattevagter har det ikke været oplevelsen, at det har været vanskeligt at finde relevante kandidater til Livslinien, selvom der er en forholdsvis begrænset målgruppe for rekruttering, idet der stilles krav til blandt andet faglighed og personlig modenhed. Livslinien har været en attraktiv mulighed, da der er tale om frivilligt arbejde med et tydeligt fagligt indhold og tilbud om specialiseret uddannelse og efteruddannelse.

En stor del af baggrunden for de øgede vanskeligheder med rekruttering hænger sandsynligvis sammen med en tilsvarende skepsis hos potentielle fremtidige frivillige overfor frivilligt natarbejde som den, der ses hos de eksisterende frivillige. Vanskelighederne forstærkes yderligere af, at en del af Livsliniens rekrutteringsmålgruppe, herunder sygeplejersker og læger, allerede er forpligtet til at tage nattevagter i deres almindelige arbejde. Medarbejderne oplever også, at efter etableringen af natrådgivningen søger de lidt ældre i mindre grad frivilligt arbejde hos Livslinien. Dette ses som en særlig udfordring, da denne gruppe er meget stabil over tid, har stor erfaring at trække på og er med til at fastholde en god frivillig holdkultur. Dette er en del af baggrunden for beslutningen om at fritage frivillige rådgivere over 60 år fra nattevagtsforpligtelsen, men der ses endnu ikke en øget søgning fra de lidt ældre.

Livslinien har ikke ændret rekrutteringstilgang og rekrutteringskanaler som følge af disse udfordringer, men arbejder på at opnå en bedre udnyttelse af de frivillige ressourcer i forhold til rekruttering. Livslinien rekrutterer både ved

målrettet annoncering i fagblade, gennem sociale medier og pressen og gennem de frivilliges netværk. Medarbejderne oplever især den sidste rekrutteringskanal som effektiv, og der arbejdes derfor på at involvere de frivillige mere direkte i rekrutteringsindsatsen. Derudover er der fokus på at sikre en mindre langstrakt rekrutteringsproces og i højere grad sikre, at mulige kandidaters interesse fastholdes i den tid, der går, inden de kan deltage i uddannelsesforløbet, der afholdes to gange om året.

Disse tiltag kan have positiv indflydelse på rekrutteringen, men det er uvist, om dette i sig selv vil være nok til at dække behovet for nye frivillige rådgivere. Givet at der på nuværende tidspunkt er en begrænset dækning af nattevagterne, som det ses i kapitel 3, og givet de planlagte yderligere udvidelser af åbningstiden er Livslinien afhængig af at udvide sin rådgiverkapacitet løbende.

Der er to umiddelbare tilgange til at begrænse udfordringerne med rekruttering. Den ene er at ændre kravene til, hvilke forudsætninger nye frivillige rådgivere skal have, for at nå ud til en bredere målgruppe. Livsliniens ledelse betragter det som beskrevet ikke som en mulighed at slække på kravene til de frivillige, da dette kan have betydning for kvaliteten af den rådgivning, der leveres. Livslinien har dog allerede nu, udover sygeplejersker, socialrådgivere og psykologer, også frivillige rådgivere med helt andre baggrunde, herunder biokemi og erhvervsøkonomi. Vurderingen fra de fleste af de eksterne fagpersoner, der er indgået i evalueringen, er, at det vigtigste er, at de frivillige rådgivere gennem Livsliniens uddannelsesforløb er klædt på til samtalerne, og at de opnår kendskab til lige præcis selvmordsproblematikker. Fordi der er tale om en mellemmenneskelig samtale snarere end egentlig behandling, er det som regel mindre vigtigt, hvilken uddannelse de har. Dette kan indikere, at en lidt bredere rekruttering ikke behøver at have konsekvenser for kvaliteten af rådgivningen. Livslinien rekrutterer dog allerede i nogen grad udenfor de faglige kerneområder, og en lidt bredere rekruttering vil derfor ikke nødvendigvis i sig selv kunne sikre et tilstrækkeligt antal nye frivillige rådgivere.

Den anden mulighed er at fjerne nattevagtsforpligtelsen for dermed igen at gøre det mere attraktivt at være frivillig hos Livslinien for den type mennesker, man ønsker at tiltrække. Givet at der forud for etableringen af natrådgivningen ikke har været udfordringer med at tiltrække frivillige rådgivere, er der grund til at tro, at en ophævelse af nattevagtsforpligtelsen vil lette rekrutteringen betydeligt. Denne mulighed indebærer dog åbenlyse udfordringer i forhold til bemanningen af nattevagterne. Håndteringen af vagtdækningen om natten behandles i næste afsnit.

7.4. Bemanning af nattevagter

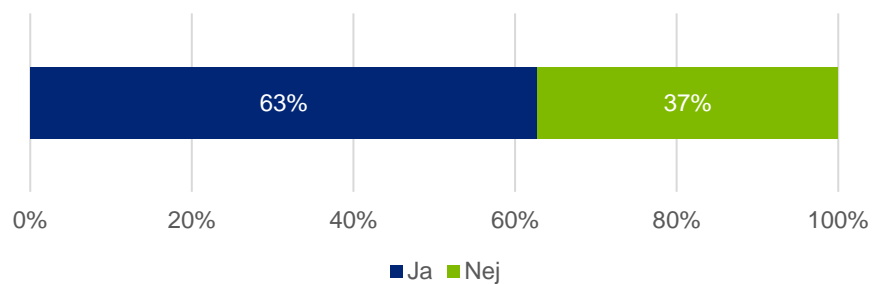
Som beskrevet i kapitel 3 har Livslinien i natrådgivningens første år haft vanskeligt ved at sikre bemanningen af vagterne. Ifølge de interne retningslinjer skal der være tre og helst fire frivillige rådgivere på vagt, men flere gange har natrådgivningen ikke kunnet dækkes med mere end to, og nogle vagter har

måttet aflyses. Derudover har Livslinien erfaret, at den udvidede åbningstid også har haft betydning for rådgivningen i dagtimerne, da ressourcetrækket til natrådgivningen har gjort det vanskeligere at bemande dagvagterne.

Udfordringerne med at dække nattevagterne hænger sammen med det beskrevne frafald og rekrutteringsvanskeligheder, men har også at gøre med en vis tilbageholdenhed blandt de frivillige rådgivere i forhold til nattevagterne.

Figur 31 viser, hvor mange af de frivillige rådgivere, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen i forbindelse med evalueringen, der har prøvet at tage nattevagter.

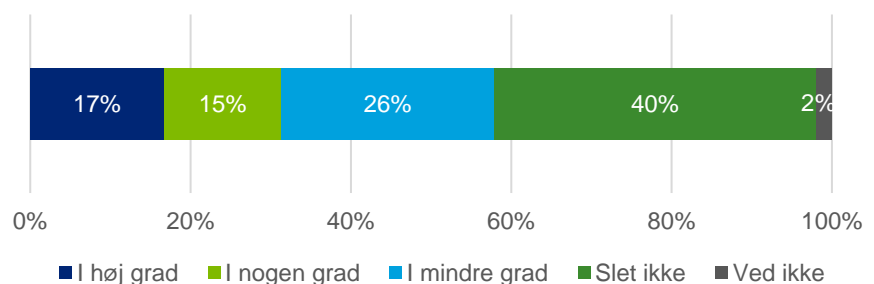
Figur 31. Har du taget en eller flere nattevagter hos Livslinien? Survey blandt frivillige (n=102).



Figuren viser, at 63 procent har taget én eller flere nattevagter. Da kun 54 procent angiver, at de er forpligtet til at tage nattevagter, betyder det, at også nogle af dem, der ikke er forpligtet, alligevel har prøvet at tage en nattevagt.

De frivillige rådgiveres tilbøjelighed til at tage nattevagter i fremtiden reflekterer dog ikke helt det samme billede, jf. figur 32.

Figur 32. I hvilken grad ønsker du at tage nattevagter i fremtiden? Survey blandt frivillige (n=102).



Figuren viser, at 32 procent af de frivillige i høj eller i nogen grad ønsker at tage nattevagter i fremtiden. Det indikerer, at næsten en tredjedel af de frivillige rådgivere trives tilstrækkelig godt med nattevagterne, til at de har lyst til at tage disse vagter. Samtidig angiver 66 procent, at de i mindre grad eller slet ikke ønsker at tage nattevagter. Det indikerer, at en stor del af de frivillige rådgivere, der er forpligtet til at tage nattevagter, kun kan forventes at tage den ene nattevagt om måneden, som de er forpligtet til, mens størstedelen af dem, der ikke er forpligtet, forventelig ikke vil tage nogen nattevagter.

Jeg føler, at mit personlige bidrag til Livslinien er mere væsentligt, fordi jeg bedre kan være med til at gøre en forskel i nattevagtstimerne end på dagvagterne.

Frivillig rådgiver

Dels er det en ekstrem belastning for helbredet at arbejde om natten, dels ville det ødelægge min mulighed for og evne til at varetage mit almindelige arbejde i dagtimerne på en fyldestgørende måde.

Frivillig rådgiver

Det ville hjælpe mig, hvis jeg kunne få en taxa hjem, for der er mange fulde mennesker om natten, og jeg er mørkerød.

Frivillig rådgiver

Jeg havde en samtale med en pige, der ville begå selvmord, hvor jeg oplevede, at der skulle ultimativt nærvær til, men det kunne jeg ikke levere, fordi jeg var meget træt.

Frivillig rådgiver

Der er en række forklaringer på de frivillige rådgiveres tilbageholdenhed i forhold til nattevagterne. Udfordringen er kun i mindre grad selve indholdet i nattevagterne eller de samtaler, der finder sted, men handler i stedet primært om tidspunktet. Mange oplever, at nattevagterne har store omkostninger for dem i forhold til arbejde og familieliv, da en nat uden tilstrækkelig søvn kan have konsekvenser i de efterfølgende dage. Nogle oplever også, at der er særlige praktiske problemer forbundet med nattevagter, blandt andet at transport om natten er mere tidskrævende og besværlig, og at det for nogle opleves utrygt at færdes om natten. Endelig angiver nogle, at de ikke oplever at kunne levere lige så god rådgivning om natten, fordi de ikke er lige så friske. På de gennemførte fokusgrupper med frivillige rådgivere var mange af den holdning, at det ikke er hensigtsmæssigt at stille krav om natarbejde til frivillige, men at der i stedet bør tænkes i andre løsninger på udfordringerne med at bemane nattevagterne.

At en stor del af de frivillige rådgivere ikke ønsker at tage nattevagter er en udfordring for dækningen af nattevagterne, også selvom en betydelig del af de frivillige er forpligtet til at tage én nattevagt om måneden. Med et krav om én nattevagt per måned (fire timer) kræver den ønskede bemanning på fire frivillige per vagt på nuværende tidspunkt cirka 120 frivillige med nattevagtsforpligtelse. Når åbningstiden udvides yderligere med fire timer om natten, vil behovet for frivillige være det dobbelte, hvis nattevagterne skal dækkes alene gennem de frivilliges nattevagtsforpligtelse.

Livslinien har derfor gennemført en række tiltag for at lette bemanningen af vagterne. For eksempel følges der tættere op på, at de frivillige rådgivere rent faktisk tager de 2,5 vagter om måneden, som de er forpligtet til. Dette er et forsøg på også at sikre bemanningen af dagvagterne, der som beskrevet presses af nattevagterne.

Det primære tiltag, der er blevet gennemført, er etableringen af en aflønningsordning for frivillige rådgivere, der tager de nattevagter, der ikke kan bemandes tilstrækkeligt på frivillig basis. De frivillige rådgivere er blevet tilbudt mulighed for at indgå i et særligt korps, der mod en timeløn kan indkaldes til lukningstruede nattevagter. Det er kun muligt at indgå i dette korps, hvis man allerede er uddannet frivillig, og man fortsat lever op til den normale forpligtelse om at tage 2,5 månedlige ubetalte vagter. Som beskrevet i kapitel 3 har denne ordning muliggjort gennemførelse af betydelig flere nattevagter og har således udgjort en velfungerende midlertidig løsning på bemandingsudfordringen.

I et fremadrettet perspektiv indebærer ordningen imidlertid en række udfordringer. For det første medfører ordningen, at der på samme vagt kan være nogle frivillige rådgivere, der får penge for at udføre det samme arbejde som de tilstedeværende frivillige rådgivere, hvilket nogle frivillige oplever som problematisk.

For det andet udgør aflønningsordningen et delvist brud med frivillighedsprincippet hos Livslinien, der har været et bærende element i forretningsmodellen. Ledelsen har vurderet, at denne udvikling er nødvendig givet den forpligtelse, Livslinien påtager sig overfor brugerne ved at holde natåbent og senere døgnåbent. Workshoppene med de frivillige rådgivere tyder heller ikke på, at det vurderes at være et stort problem i forhold til brugerne delvis at bryde med frivillighedsprincippet. Det opleves generelt som vigtigere at sikre tilgængelighed om natten, end at de rådgivere, der tager imod opkaldene, er ulønnede. Det vigtigste er, at de lønnede rådgivere har den samme uddannelse og de samme kompetencer som de ulønnede.

For det tredje er der en del frivillige rådgivere, der mener, at betaling ikke vil gøre en forskel for deres villighed til at tage nattevagter, da deres primære begrænsning er tid, ikke penge. Det vil sige, at det er uklart, om aflønningsordningen vil kunne sikre fuld bemanning om natten, særligt når åbningstiden udvides med yderligere fire timer fra klokken 3 til klokken 7.¹⁷

Endelig vil aflønningsordningen kunne indebære betydelige omkostninger for Livslinien, hvilket behandles nærmere i det efterfølgende afsnit.

Livsliniens ledelse forventer, at en aflønningsordning i hvert fald på kort og mellemlang sigt vil være en væsentlig del af løsningen på de organisatoriske udfordringer og vil kunne bidrage til at lette presset på de resterende frivillige rådgivere i forhold til nattevagter. Det er også forventningen, at den umiddelbare tilbageholdenhed overfor nattevagterne vil aftage over tid, efterhånden som det bliver normaliseret og indarbejdet i de frivilliges hverdag. Dette har været oplevelsen i forbindelse med tidligere udvidelser af åbningstiden, og selvom ledelsen erkender, at udfordringerne er større denne gang, forventes tid også her at bidrage til at afhjælpe udfordringen.

Der kan samtidig også arbejdes på at identificere en række alternative løsningsmodeller, der kan supplere de eksisterende tilgange med at sikre dækningen af vagterne hos Livslinien og dermed understøtte den fortsatte bæredygtighed af natrådgivningen. Livslinien er p.t. ved at afsøge sådanne muligheder, men de modeller, der beskrives nedenfor, udfordrer samtidig på hver deres måde væsentlige elementer af Livsliniens nuværende forretningsmodel og kræver derfor, at der træffes en række valg om, hvilken retning Livslinien skal udvikle sig i.

7.5. Omkostninger forbundet med natrådgivningen

Livsliniens arbejde med at etablere og drive et døgnåbent tilbud indebærer på sigt en udvidelse af åbningstiden på telefonen med 12 timer – og dermed en udvidelse med 100 procent. Som beskrevet i de foregående afsnit, stiller

¹⁷ Livslinien forventer at dække morgenvagterne fra klokken 7 til klokken 11 på frivillig basis.

udvidelsen en række krav til blandt andet Livsliniens rekruttering, fastholdelse, kvalitetssikring. Dette afsnit afdækker, hvilke øgede og nye udgifter udvidelsen af åbningstiden medfører.

Som beskrevet i kapitel 2 adskiller natrådgivningen sig ikke fra de øvrige vagter, hvad angår den daglige tilrettelæggelse. Det vil sige, at der i udgangspunktet er de samme udgifter forbundet med afviklingen af fire timers natrådgivning, som der er med afviklingen af fire timers rådgivning på et andet tidspunkt af døgnet. Disse udgifter inkluderer både udgifter forbundet med selve afviklingen af den konkrete nattevagt (herunder forplejning til de frivillige rådgivere og forbrug af elektricitet mv.) og ressourcer til den faglige støtte og kvalitetssikring (herunder medarbejdertimer til bagvagt, læsning af samtale-skemaer fra nattevagten og efterfølgende opfølgning med de frivillige rådgivere). Medarbejderne i sekretariatet oplever ikke, at der er større behov for sparring, eller at natrådgivningen fagligt set kræver mere af dem end de andre vagter, men natrådgivningen indebærer naturligvis en udvidelse af omfanget af den faglige støtte, de skal give de frivillige rådgivere. Medarbejderne vurderer, at det vil medføre behov for en udvidelse af medarbejderstaben i sekretariatet, hvis de fortsat kan fastholde niveauet af den støtte, de yder til de frivillige. Udvidelsen af åbningstiden indebærer altså en proportionel forøgelse af disse udgifter.

Hertil kommer en række udgifter, der har med driften af Livsliniens rådgivning som sådan at gøre, herunder husleje, personalelønninger til generelle driftsopgaver og telefonsystemer. Disse omkostninger dækkes i udgangspunktet af Livsliniens faste driftsbevilling på finansloven, der i 2015 er på 6 mio. kr.

Etableringen af natrådgivningen har imidlertid også medført en række særlige omkostninger, og natrådgivningen stiller også på sigt nogle nye krav til organisationen, der kan være omkostningsdrivende.

For det første har natrådgivningen indebåret en intensiveret rekrutteringsindsats, dels fordi man har skullet forøge antallet af frivillige rådgivere og derfor har skullet gennemføre flere rekrutteringssamtaler og uddannelsesforløb, dels fordi det efter indførelsen af nattevagtsforpligtelsen har vist sig vanskeligere at rekruttere frivillige. Rekrutteringsindsatsen vil forventelig skulle intensiveres yderligere i forbindelse med de sidste to planlagte udvidelser. Øget rekruttering indebærer samtidig øget uddannelsesaktivitet, og givet den beskrevne risiko for frafald af allerede uddannede frivillige kan det forventes, at denne udgift også er større end den rent proportionelle udgift i forhold til udvidelsen af åbningstiden.

For det andet har udvidelsen af åbningstiden også krævet mere og hyppigere kommunikation mellem sekretariatet og de frivillige rådgivere for at informere om ændringerne, høre de frivilliges perspektiver og imødekomme de frustrationer, der har været. Det vil sige, at natrådgivningen udover den proportionelle forøgelse i medarbejdertimer til sparring og kvalitetssikring også medfører øget forbrug af medarbejderressourcer til kommunikation og dialog med de frivillige rådgivere.

For det tredje ser man fra Livsliniens side et behov for at dedikere ekstra ressourcer til frivilligpleje for at sikre fastholdelse og trivsel givet det øgede pres på de frivillige rådgivere og deres udfordringer med nattevagterne. Dette drejer sig blandt andet om at gøre rammerne for natrådgivningen mere attraktive, men også om at afsætte ressourcer til at fastholde fællesskabsfølelsen og vise anerkendelse overfor de frivillige rådgivere på nattevagterne, der sjældent er til stede samtidig med sekretariatets medarbejdere og derfor risikerer at blive mere perifere i forhold til fællesskabet.

Endelig har etableringen af et lønnet natrådgiverkorps indebåret helt nye udgifter til frivilliges lønninger. I de første godt seks måneder af 2015¹⁸ har der været tale om 93.049 kr. på basis af en timeløn på 150 kr. (600 kr. per vagt), og udgifterne vil forventelig blive betydelig højere, når der udvides til døgnåben rådgivning, jf. beregningen nedenfor.

Omkostningerne forbundet med natrådgivningen er samlet i nedenstående tabel. Tabellen estimerer den relative omkostningsforøgelse indenfor de enkelte poster forbundet med at etablere et døgnåbent tilbud, altså en samlet udvidelse af åbningstiden med i alt 12 timer.

Tabel 2. Omkostningsforøgelse ved udvidelse til døgnåbent

Omkostning	Forventet omkostningsforøgelse
Husleje	0 %
Lønninger til ledelse og sekretærer og sekretariatets generelle driftsopgaver	0 %
Forbrugsudgifter	100 %
Forplejning til frivillige	100 %
Faglig støtte og kvalitetssikring	100 %
Rekruttering og uddannelse	> 100 %
Øget dialog med frivillige	> 100 %
Særlig frivilligpleje	> 100 %
Natrådgiverlønninger	Ny udgift

For de første to posters vedkommende vil der ikke være tale om en forøget udgift i forbindelse med en udvidet åbningstid. Udgifter til forbrug, forplejning og kvalitetssikring vil forventelig stige proportionelt med udvidelsen af åbningstiden. Ved en udvidelse af åbningstiden fra 12 timer til 24 timer vil disse udgifter altså stige til det dobbelte – altså med 100 procent. I lyset af udvidelsen er der som beskrevet ovenfor et ekstra behov for rekruttering, uddannelse, dialog med de frivillige og frivilligpleje, hvorfor disse udgifter forventelig vil stige med mere end det dobbelte. Samlet set vurderer ledelse og medarbejdere hos Livslinien, at det øgede omfang af sekretariatsopgaver vil kræve

¹⁸ Frem til 15. juli 2015.

en til halvanden yderligere medarbejder. Endelig indebærer udvidelsen af åbningstiden forventelig en betydelig ny udgiftspost til aflønning af betalte natrådgivere.

Det absolutte omfang af disse udgifter kræver adgang til detaljerede data om Livsliniens udgifter, hvilket er udenfor rammerne af denne evaluering. Det er dog muligt at estimere omfanget af de to største omkostningsforøgelser, nemlig udvidelsen af medarbejderstaben i sekretariatet og lønningerne til natrådgivere. Begge disse estimater afhænger dog af variable faktorer, hvorfor der i det nedenstående beregnes to eksempler.

Det vurderes af Livslinien, at udvidelsen af opgavernes omfang vil kræve et til halvandet yderligere rådgivningsfaglige årsværk i sekretariatet¹⁹. På kort sigt forventer Livsliniens ledelse at sikre varetagelsen af de øgede sekretariatsopgaver i forbindelse med natrådgivningen ved at nedprioritere andre opgaver, men på længere sigt opleves denne prioritering ikke som bæredygtig. Et gennemsnitligt årsværk for en rådgivningsfaglig medarbejder i sekretariatet koster på nuværende tidspunkt cirka 470.000 kr. I det første eksempel udvides sekretariatet med halvanden ekstra stilling, hvilket vil medføre en ekstraomkostning på 705.000 kr. I det andet eksempel udvides medarbejderstaben med en medarbejder, hvilket vil medføre en ekstraomkostning på 470.000 kr.

Udgifterne forbundet med lønninger til natrådgivere vil afhænge af den konkrete model, der vælges for at løse de organisatoriske udfordringer med at sikre frivillige ressourcer til nattevagterne. Vælger man som det første eksempel at ophæve nattevagtsforpligtelsen og indføre betaling for alle nattevagter fra klokken 23 til klokken 7 og samtidig sikre tre frivillige rådgivere på alle nattevagter, vil der på et år være tale om 8.760 timers betalt natarbejde. Ved en fortsat timeløn på 150 kr. vil dette indebære en årlig ekstraomkostning på omkring 1,3 mio. kr. Dette første eksempel tager udgangspunkt i en betalingsmodel, og som beskrevet eksisterer der en række muligheder for at supplere denne model med mindre omkostningsfulde løsninger, der vil kunne minimere disse udgifter. Som det andet eksempel vælges det at fastholde hvor nattevagtsforpligtelsen for 100 frivillige (eksempelvis en kombination af nuværende frivillige og frivillige rekrutteret igennem virksomhedssamarbejder), hvilket betyder at 4800 nattevagttimer vil kunne gennemføres gratis, og aflønningen af de resterende nattetimer vil indebære en tilsvarende mindre omkostning på 594.000 kroner (3960 timer à 150 kroner).

Eksemplerne indeholder dog alene estimater for omkostningsforøgelsen for to af de poster, som indgår i tabel 2 ovenfor. Hertil kommer de udgiftsstigninger, som fremgår af tabel 2, men som der ikke er grundlag for at estimere omfanget af.

¹⁹ Der er her tale om de rådgivningsfaglige opgaver i sekretariatet, ikke de generelle sekretær- og driftsopgaver, som ikke udvides med udvidelsen af åbningstiden.

Analysen indikerer, at der er en række forøgede og nye udgifter forbundet med etableringen og driften af et døgnåbent tilbud, som ikke med sikkerhed vil kunne dækkes af Livsliniens nuværende finanslovsbevilling.

7.6. Konklusioner

Analysen viser, at udvidelsen af åbningstiden på nogle punkter synes uden problemer at kunne rummes indenfor den eksisterende forretningsmodel, mens den på andre punkter udgør en væsentlig udfordring.

At levere rådgivning af høj kvalitet er et centralt element i Livsliniens forretningsmodel, og evalueringen indikerer, at Livslinien formår at fastholde denne kvalitet i natrådgivningen på samme niveau som i den resterende åbningstid. Evalueringsspørgsmålet angående fastholdelsen af fagligheden i natrådgivningen kan altså besvares bekræftende. Fagligheden synes ikke at være udfordret af de forandringer, der finder sted, blandt andet fordi Livslinien lægger vægt på at undgå løsninger på de opståede udfordringer, der kan forringe fagligheden.

Bæredygtigheden er imidlertid udfordret på den organisatoriske side både med hensyn til rekruttering og fastholdelse og med hensyn til bemanning af nattevagterne, jf. evalueringsspørgsmålene for kapitlet. Mange frivillige rådgivere oplever ikke nattevagterne som attraktive, hvilket medfører udfordringer med både fastholdelse og rekruttering af frivillige rådgivere, mens udvidelsen af åbningstiden ikke umiddelbart synes at påvirke fastholdelsen af medarbejderne i sekretariatet. Udvidelsen medfører også udfordringer med bemanningen af nattevagterne, der lige nu sikres gennem en kombination af en nattevagtforpligtelse for de frivillige rådgivere og en aflønningsordning, men sandsynligvis på sigt vil kræve yderligere tiltag. Der er altså en betydelig udfordring med at sikre den organisatoriske bæredygtighed af den udvidede åbningstid. I øjeblikket afsøger Livsliniens ledelse en række forskellige løsningsmodeller, men disse indebærer alle en eller anden udfordring for den eksisterende forretningsmodel, for eksempel et brud med frivillighedsprincippet eller et brud med, at nattevagterne skal bemannes med frivillige, der også bemander dag- og aftenvagterne. Disse udfordringer er ikke uoverstigelige, men vil kræve, at der træffes en række bevidste valg om, hvilken retning Livslinien skal udvikle sig i.

Endelig indebærer natrådgivningen en række forandringer med hensyn til udgifter. Som svar på evalueringsspørgsmålet angående natrådgivningens omkostninger viser evalueringen, at udvidelsen til døgnåben rådgivning indebærer en række øgede udgifter, herunder nogle, der øges mere end proportionelt med udvidelsen, og potentielt helt nye udgifter til aflønning af rådgivere om natten.

8. Konklusioner og anbefalinger

Livsliniens udvidede åbningstid betyder, at Livslinien gennemfører flere rådgivningssamtaler med selvmordstruede danskere og er i stand til at opfylde et særligt behov hos brugerne for rådgivning i nattetimerne, hvor andre selvmordsforebyggende tilbud har lukket. Samtidig har etableringen af natrådgivning dog medført udfordringer for organisationen, idet Livslinien har vanskeligt ved at sikre bemanning af nattevagterne på basis af frivillighed alene, samtidig med at både rekruttering og fastholdelse af de frivillige rådgivere udfordres af et krav om at tage nattevagter. Etablering af et døgnåbent tilbud kræver således, at Livsliniens forretningsmodel suppleres med andre modeller end det traditionelle frivillighedsprincip.

På baggrund af den gennemførte analyse og de enkelte kapitlers resultater konkluderes der her først på det overordnede analysespørgsmål for evalueringen, hvorefter der samles op på analysens svar på de ni analysetemaer opstillet i indledningen. Sidst i kapitlet er rapportens anbefalinger samlet.

Udgangspunktet for evalueringen har været at afdække natrådgivningens betydning for Livsliniens evne til at støtte selvmordstruede danskere.

Evalueringen viser, at udvidelsen af åbningstiden betyder, at Livslinien gennemfører flere samtaler end tidligere. Endvidere gennemføres disse samtaler i vidt omfang med brugere, der falder indenfor Livsliniens primære målgruppe af selvmordstruede, idet en stor del af dem har selvmordstanker, selvska-dende adfærd eller selvmordsforsøg bag sig.

Analysen indikerer samtidig, at natrådgivningen primært skal ansues som en udvidelse af den rådgivning, Livslinien tilbyder i dag- og aften timerne, i den forstand at rådgivningen i nattetimerne kun i mindre grad adskiller sig fra den øvrige rådgivning med hensyn til indhold og målgruppe. Det vurderes ikke, at natrådgivningen stiller anderledes faglige krav til de frivillige rådgivere end den øvrige rådgivning. Idet alle rådgivere rekrutteres, uddannes og gives løbende støtte efter samme retningslinjer, gennemføres natrådgivningen altså på baggrund af samme faglighed som dags- og aftenrådgivningen.

I det omfang aktiviteten i natrådgivningen adskiller sig, er det ved at rådgive mennesker, der i lidt højere grad er omgivet af kendte risikofaktorer for selvmord, og som lidt hyppigere har sindslidelser. Samtalerne om natten opfylder også ofte et mere konkret behov hos brugerne for hjælp til at falde til ro og falde i søvn. De involverede eksterne fagpersoner vurderer dette som særlig vigtigt for målgruppen, og på den baggrund opleves Livsliniens natrådgivning som et betydningsfuldt tilbud, der modsvarer et særligt behov hos målgruppen om natten, som det etablerede system har vanskeligt ved at opfylde.

Anskuer man udvidelsen af åbningstiden fra et brugerperspektiv, viser evalueringen således, at natrådgivningen gør Livslinien i stand til i højere grad at støtte selvmordstruede danskere. Særligt i de første timer af nattevagten gennemføres der mange samtaler med brugerne, og evalueringen indikerer således, at der er potentiale for at øge støtten endnu mere ved at udvide rådgiverkapaciteten i disse timer og andre perioder med høj opkaldsfrekvens.

På den organisatoriske side viser evalueringen, at udvidelsen af åbningstiden indebærer klare udfordringer for Livsliniens eksisterende forretningsmodel. Mange frivillige rådgivere oplever nattevagterne som udfordrende i deres dagligliv og er derfor tilbageholdende med at tage nattevagter. Natrådgivningen har indtil videre ikke kunnet gennemføres på rent frivillig basis, og det øgede pres på de frivillige rådgivere har også påvirket bemandingen af dag- og aftenvagterne. Introduktionen af en forpligtelse til at tage nattevagter har også vanskeliggjort rekruttering af nye frivillige og i et vist omfang fastholdelsen af de eksisterende frivillige rådgivere. Samlet set indikerer det, at et døgnåbent tilbud med stor sandsynlighed ikke vil være bæredygtigt på basis af den eksisterende frivillighedsmodel alene. På den organisatoriske side er der altså indikationer på, at introduktionen af natrådgivning på sigt kan begrænse Livsliniens evne til at støtte selvmordstruede danskere, medmindre Livsliniens forretningsmodel tilpasses på en måde, der ruste organisationen til at håndtere de pres, som natrådgivningen skaber.

Som svar på udfordringerne har Livslinien allerede indført mulighed for betaling af frivillige, der tager nattevagter, og denne ordning forventes udvidet sammen med den næste udvidelse af åbningstiden fra klokken 3 til klokken 7. Det er dog uklart, om det gennem denne ordning vil være muligt at motivere et tilstrækkeligt antal frivillige. Derfor bør der overvejes supplerende løsninger, der kan sikre dækning af alle vagter i den nye døgnåbningstid, samtidig med at der skabes øget fleksibilitet for de frivillige i forhold til nattevagter, så rekruttering og fastholdelse lettes.

På basis af rapporten opsummeres i tabellen nedenfor analysens svar på de evalueringsspørgsmål, der blev opstillet i indledningen.

Tabel 3. Opsummering af analysespørgsmål og konklusioner

Brugerperspektivet

Medfører natrådgivningen, at der gennemføres flere samtaler?

Der er siden natrådgivningens åbning gennemført mere end 2.300 samtaler i natte-timerne, og samtalehyppigheden er fortsat stigende. Livslinien gennemfører samlet

set flere rådgivningssamtaler, end forud for etableringen af natrådgivningen. Analysen af henvendelsesdata indikerer således, at brugerne henvender sig til natrådgivningen, selvom omfanget af gennemførte samtaler fortsat er lidt lavere om natten end i de øvrige vagtintervaller. Dette skyldes blandt andet en lidt mindre rådgiverkapacitet.

Skaber natrådgivningen kontakt til nye brugergrupper?

Analysen af henvendelsesdata indikerer, at de mennesker, der henvender sig til natrådgivningen, overvejende falder indenfor målgrupper, som Livslinien allerede har god kontakt til. Natrådgivningen har i lidt højere grad kontakt til mændene, men har ligesom de øvrige vagtintervaller begrænset kontakt til de helt unge mænd og til ældre af begge køn.

Er der forskel på samtalerne i henholdsvis natrådgivningen og de øvrige vagter?

Analysen indikerer, at rådgivningen om natten yder støtte til brugerne i forhold til stort set de samme problematikker og med stort set det samme kriseniveau som den resterende telefonrådgivning. Alligevel adskiller samtalerne om natten sig ved, at brugerne ofte har et særskilt behov for hjælp til at falde til ro og komme igennem natten, hvorfor samtalerne ofte får et mere umiddelbart sigte.

Hvilke resultater skaber samtalerne for brugerne, og hvordan vurderer fagpersoner fra andre selvmordsforebyggende funktioner tilbuddet?

Samtalerne i natrådgivningen bidrager i lige så høj grad som de resterende samtaler til at reducere brugernes risikoniveau. Alle interviewede fagpersoner fra regionale selvmordsforebyggende funktioner vurderer Livsliniens tilbud om natrådgivning som særlig relevant for målgruppen, da brugerne ofte har et større behov for støtte til følelsesregulering om natten. Samtidig oplever fagpersonerne, at Livslinien er et vigtigt supplement til den hjælp, det etablerede system kan give målgruppen.

Det organisatoriske perspektiv

Fastholdes fagligheden i natrådgivningen?

Livslinien prioriterer at fastholde samme rekrutteringskrav, samme uddannelsesprogram og samme løbende støtte og supervision for alle frivillige rådgivere, også selvom dette medfører et øget opgavepres. Blandt de interviewede fagpersoner er der generelt stor tillid til fagligheden i Livsliniens rådgivning, også om natten, og evalueringen indikerer således, at det faglige niveau fastholdes om natten såvel som om dagen og om aftenen.

Hvad betyder den udvidede åbningstid for fastholdelse og rekruttering af Livsliniens faglige ressourcer (frivillige rådgivere og fastansatte)?

Livsliniens ansatte oplever en øget arbejdsbyrde, men angiver, at dette ikke skulle have betydning for fastholdelsen. Udvidelsen af åbningstiden har dog vist sig at udgøre en udfordring for både rekruttering og fastholdelse af frivillige rådgivere, idet der er indført krav om, at de skal deltage i mindst én nattevagt om måneden. Udover at udgøre en udfordring for bemanningen af nattevagterne kan det også påvirke den akkumulerede erfaring, der er til stede i rådgiverkorpset, med mulige følger for den rådgivning, der leveres.

Hvordan sikres bemanningen af nattevagter?

For at sikre bemanningen af nattevagter er der indført krav om, at frivillige rådgivere tager minimum én nattevagt om måneden. Derudover er der etableret en ordning, hvor frivillige mod betaling kan tage yderligere nattevagter, der ikke er tiltrækkeligt bemandede. Mange frivillige er dog fortsat tilbageholdende overfor nattevagterne, og når åbningstiden udvides yderligere, vil disse to tiltag ikke nødvendigvis i sig selv kunne sikre bemanningen, hvorfor der tænkes i andre løsninger, der kan supplere den eksisterende model. Endvidere opleves det, at natrådgivningens træk på de frivillige ressourcer ligeledes vanskeliggør bemanningen af nogle vagter om dagen og aftenen.

Hvilke omkostninger er forbundet med natrådgivningen?

Etableringen af natrådgivning og på sigt et døgnåbent tilbud medfører en række øgede og nye udgifter for Livslinien. Natrådgivningen medfører både omkostninger, der er proportionelle med udvidelsen af åbningstiden, herunder forplejning, forbrug og faglig sparring, og øgede eller helt nye udgifter, herunder omkostninger forbundet med rekruttering og lønninger til frivillige.

Anbefalinger

På baggrund af evalueringen er der identificeret en række anbefalinger til den videre udvikling af Livsliniens natrådgivning:

- Livsliniens tilbud vurderes som relevant i forhold til brugernes behov og som et vigtigt supplement til den støtte, det etablerede system kan levere. Evalueringen indikerer dog, at Livsliniens finanslovsbevilling ikke vil kunne dække de udgifter, der er forbundet med etablering og drift af et døgnåbent tilbud. Samtidig forelægger der ikke på nuværende tidspunkt et fuldt overblik over omfanget af de udgifter, som udvidelsen af åbningstiden medfører. *Deloitte anbefaler derfor, at Livslinien tydeliggør omkostningerne forbundet med etablering og drift af et døgnåbent tilbud, særligt med hensyn til de poster, som det ikke har været muligt at belyst detaljeret i evalueringen.*
- Analysen af henvendelsesdata indikerer, at der i nogle perioder om natten er større efterspørgsel efter rådgivning end i andre perioder. *Det anbefales derfor at gennemføre en optælling af trafikken på telefonerne, så det er muligt at identificere spidsbelastningsperioder og herigennem sikre en hensigtsmæssig fordeling af de knappe rådgiverressourcer. Det kan for eksempel være hensigtsmæssigt at indføre en forskudt nattevagt fra klokken 22 til klokken 2, hvor der synes at være større efterspørgsel efter rådgivning.*
- Livsliniens henvendelsesregistreringer giver ikke mulighed for at identificere unikke brugere, hvilket vanskeliggør en estimering af, hvor mange individer Livslinien faktisk hjælper. *Det anbefales derfor at afsøge, om en optælling af trafikken på telefonerne ligeledes vil give mulighed for at identificere unikke brugere og dermed for at analysere den reelle efterspørgsel efter rådgivning om natten, og hvor stor en del af opkaldene der foretages af hyppige genkaldere.*

Bilag 1: Statistikskema

Statistikskema

SELMORDSPROBLEMATIKKEN (Skal altid udfyldes)

Har I talt om selvmord?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet selvmordstanker?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet tidligere haft selvmordstanker?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet tidligere forsøgt selvmord?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet forsøgt selvmord inden for de seneste 3 måneder?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Hvis ja, har opkaldet fået tilbud efterfølgende hjælpetilbeholdning?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Hvis ja, har opkaldet så også gået i behandling eller modtaget hjælp?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet forsøgt selvmord 3 eller flere gange?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet selvskadende adfærd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Hvis ja, hvordan?	_____
Risikovurdering (starter af samtalen)	<input type="checkbox"/> Lav <input type="checkbox"/> Middel <input type="checkbox"/> Høj
Risikovurdering (slutningen af samtalen)	<input type="checkbox"/> Lav <input type="checkbox"/> Middel <input type="checkbox"/> Høj
AKUTOPKALD	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Har opkaldet konkrete selvmordspåbener?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Er opkaldet i færd med at begå selvmord under samtalen. Hvis ja, hvilken metode?	_____
Er 112 blevet kontakttet?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja af Livslinien
Er vagtlegen blevet kontakttet?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja af Livslinien
Er politiet blevet kontakttet?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja af Livslinien
Indgik I andre aktiviteter (f.eks. kontakt til egen læge/ behandlingshelværk/andret)?	_____

Ugedag: _____

Dato: _____

Frivillig: _____

Holdnr.: _____

Opkalders fornavn: _____

Opkald start (tidsrum)	Opkald slut (tidsrum)	Varighed

DEMOGRAFISKE OPLYSNINGER

<p>Køn</p> <p><input type="checkbox"/> Kvinde <input type="checkbox"/> Mand</p> <p>Hævnlet</p> <p><input type="checkbox"/> Ja – se bagside <input type="checkbox"/> Nej</p>	<p>Ålder</p> <p>_____ år</p> <p>eller</p> <p><input type="checkbox"/> 0 – 9 år <input type="checkbox"/> 10 – 19 år <input type="checkbox"/> 20 – 29 år <input type="checkbox"/> 30 – 39 år <input type="checkbox"/> 40 – 49 år <input type="checkbox"/> 50 – 59 år <input type="checkbox"/> 60 – 69 år <input type="checkbox"/> 70 – 79 år <input type="checkbox"/> 80+</p>	<p>Hvorfra kommer opkaldet?</p> <p>Kommune: _____</p> <p>Prioritet at få oplyst kommunen</p> <p><input type="checkbox"/> Region Nordjylland <input type="checkbox"/> Region Midtjylland <input type="checkbox"/> Region Syddanmark <input type="checkbox"/> Region Hovedstaden <input type="checkbox"/> Region Sjælland <input type="checkbox"/> Udlandet</p>	<p>Arbejdsstatus</p> <p><input type="checkbox"/> I arbejde <input type="checkbox"/> Arbejdløs <input type="checkbox"/> Under uddannelse <input type="checkbox"/> Pensioneret / førtidspensionist <input type="checkbox"/> Langtidssygemødt</p> <p>Hvem bor opkaldet sammen med?</p> <p><input type="checkbox"/> Mene <input type="checkbox"/> Sammen med andre, med hvem? _____</p>
---	--	--	---

PROBLEMATIKKEN

<p>Personlige problemer:</p> <p><input type="checkbox"/> Ersbred <input type="checkbox"/> Psykisk sygdom <input type="checkbox"/> Sosialt sygdom <input type="checkbox"/> Traumatisk begivenhed <input type="checkbox"/> I angrebende belastende omstændigheder <input type="checkbox"/> Eksistentiel udviklingskrise <input type="checkbox"/> Sociale/økonomiske/juridiske problemer <input type="checkbox"/> Misbrugsproblemer <input type="checkbox"/> Seksuelle problemer <input type="checkbox"/> Voldsagt <input type="checkbox"/> Incest <input type="checkbox"/> Andet _____</p>	<p>Problem i netværket:</p> <p><input type="checkbox"/> Mangel på netværk <input type="checkbox"/> Parforhold <input type="checkbox"/> Forældre <input type="checkbox"/> Børnebørn <input type="checkbox"/> Øvrig familie <input type="checkbox"/> Arbejdsplads <input type="checkbox"/> Uddannelse <input type="checkbox"/> Venner <input type="checkbox"/> Øvrigt netværk <input type="checkbox"/> Andet _____</p>	<p>Howdan har opkaldet forsøgt at løse sine problemer?</p> <p><input type="checkbox"/> Har ikke forsøgt <input type="checkbox"/> Terapi <input type="checkbox"/> Rådgivning <input type="checkbox"/> Psykofarmaka <input type="checkbox"/> Støtte fra familie, venner, kolleger, kammerater m.v. <input type="checkbox"/> Kontakttet Livslinien <input type="checkbox"/> Andet _____</p>
---	---	---

Bilag 2: Personas

Som en konkretisering af den karakteristisk af Livsliniens rådgivning, der indgår i kapitel 4-6, præsenteres her to illustrationer af typiske brugere af natrådgivningen.

Analysen i kapitel 4-6 tegner et billede af, hvad der kendetegner de mennesker, der henvender sig til Livslinien om natten, de henvendelser, Livslinien modtager, og det udbytte, samtalerne skaber. I dette kapitel levendegøres denne karakteristisk i to eksempler på typiske brugere af Livsliniens natrådgivning – to personas, der illustrerer Livsliniens rådgivning fra et brugerperspektiv.

Der er altså tale om to velkendte brugerprofiler – vi kalder dem Josefine og Thomas. Ser man på brugergruppen som sådan, træder netop disse to typer tydeligst frem. De to personas illustrerer altså almindelige brugere af Livsliniens snarere end dem, der er i særlig stor selvmordsrisiko, eller dem, der er særlig lette eller særlig vanskelige for Livslinien at hjælpe.

De to profiler giver et relativt positivt billede af Livsliniens rådgivning, blandt andet fordi Livsliniens frivillige rådgiveres beskrivelse har haft indflydelse på nuanceringen af datagrundlaget, og skal derfor ses som mere levendegjorte illustrationer på, hvad Livsliniens rådgivning kan gå ud på for brugerne.

De to personas er udarbejdet en kombination af kvantitativ og kvalitativ analyse:

- **Trin et:** Ud fra henvendelsesdata er de hyppigste kombinationer af kernekaraktistika blandt brugere af natrådgivningen blevet identificeret. De anvendte kernekaraktistika er køn, alder og selvmordshistorik (tidligere selvmordsforsøg). Denne analyse har ført til typiske opkaldere eller personas. Den ene persona er en kvinde på 20-29 år, der tidligere har forsøgt at begå selvmord – Josefine. Den anden persona er en mand på 40-49 år, der ikke tidligere har forsøgt at begå selvmord – Thomas.
- **Trin to:** De to cases er blevet nuanceret gennem yderligere analyser af henvendelsesdata. Det er blevet afdækket, hvilke karakteristika der hyppigst gør sig gældende for brugere, der matcher de to sæt kernekriterier. På den måde er blandt andet Josefines og Thomas' tilknytning til arbejdsmarkedet blevet identificeret, hvilke problematikker de typisk henvender sig med, og hvor lang tid de har behov for at tale med Livslinien.
- **Trin tre:** Trin et og to har ført til detaljerede beskrivelser af de to personas. Disse beskrivelser er efterfølgende blevet drøftet med Livsliniens frivillige rådgivere på de gennemførte workshops med to formål. Det første formål var at validere, at de to profiler er genkendelige hyppige brugere

af Livsliniens natrådgivning. De deltagende frivillige rådgivere bekræftede, at de to profiler var genkendelige ud fra deres erfaring med natrådgivningen. Det andet formål var at få mere kvalitative beskrivelser af de forhold, som henvendelsesdata kun i begrænset omfang kan afdække, herunder hvad der typisk udløser, at Josefine og Thomas henvender sig til Livslinien, og hvad udbyttet af samtalen er for dem.

Josefine

Josefine er 23 år, er under uddannelse og bor alene i Holbæk. Josefine har flere gange tidligere forsøgt at begå selvmord. Hun har ikke forsøgt at begå selvmord indenfor de seneste måneder, men nogle gange skærer hun i sig selv, og hun lider af selvmordstanker. Hun har modtaget hjælp i form af terapi, men tankerne er der fortsat. Denne nat ringer Josefine til Livslinien, fordi selvmordstankerne fylder rigtig meget, og hun ikke føler, at der er andre, hun kan tale med.

Samtalen med Livslinien

Klokken 23:30 ringer Josefine til Livslinien, fordi selvmordstankerne er for intense, til at hun kan håndtere dem. Josefine har tidligere kontaktet Livslinien, og hun ved derfor, at det hjælper at tale med en af de frivillige om tankerne. Josefine taler i over 40 minutter med en af de frivillige rådgivere. Rådgiveren spørger ind til Josefines selvmordstanker og hendes tidligere selvmordsforsøg, og de taler om de psykiske problemer, som Josefine kæmper med, og som hun tror er en del af årsagen til, at hun har vanskeligt ved at kontrollere selvmordstankerne. Rådgiveren lytter til Josefines beskrivelse og fortæller hende, at hun ikke er den eneste, der har det sådan, og at hun ikke behøver at have det sådan altid. Josefine fortæller, at hun føler sig meget isoleret og har vanskeligt ved at tale med sine omgivelser om selvmordstankerne, fordi hun er bange for, hvordan de vil reagere, og hvordan de vil se på hende efterfølgende. Hun føler sig fastlåst, fordi hun oplever, at omgivelserne og hun selv har nogle klare forventninger til, hvordan hun skal agere. Josefine og rådgiveren taler om, hvordan hun kan finde nogle i sin omgangskreds at tale med, og hvordan hun kan gribe den samtale an.

Josefines udbytte af at tale med Livslinien

I første omgang har Josefine brug for at falde til ro og sove. Sammen prøver rådgiveren og Josefine at finde frem til nogle metoder til, hvordan hun kan falde i søvn. De taler om, hvad der normalt kan hjælpe, og rådgiveren giver nogle nye ideer, som Josefine ikke har prøvet før. Inden Josefine lægger på, laver de også en plan for, hvad der skal ske den følgende dag, og hvordan Josefine sikrer sig, at hun får talt om problemet med nogen, der kan hjælpe hende videre. Rådgiveren anbefaler hende også at tage kontakt til det selvmordsforebyggende center i regionen eller til sin egen læge.

Piger som Josefine møder en masse krav ude i verden – inde ved Livslinien har de et frirum.

Frivillig rådgiver

Thomas

Thomas er 40 år og førtidspensionist. Thomas er fra Sønderjylland, hvor han bor alene. Han har tidligere haft selvmordstanker, men han har aldrig forsøgt at begå selvmord. Normalt taler Thomas ikke sænderligt meget om sine følelser, særligt ikke med fremmede mennesker, men nogle gange rammer det ham, og så ringer han til tider til Livslinien. Denne nat har han svært ved at sove, og han ringer til Livslinien, selvom han ikke helt ved, hvad det er, han gerne vil tale om.

Samtalen med Livslinien

Thomas taler med Livsliniens frivillige rådgiver i en halv times tid. Til at starte med kan han ikke rigtig finde på noget at sige, for han er jo ikke helt sikker på, hvorfor han har ringet. Rådgiveren spørger, om Thomas har selvmordstanker, og Thomas svarer, at det har han ikke. Thomas fortæller, at han for nogle år siden er blevet skilt fra sin kone, at han ikke ser sine børn så meget længere, og at han heller ikke har så mange venner. Udover ensomhed døjede Thomas også med psykiske problemer og modtager psykofarmaka-behandling. I samtalen med rådgiveren går det op for Thomas, at det faktisk fylder rigtig meget for ham, at han ikke synes, han har ret meget indhold i sit liv. Selvom han for tiden ikke oplever at have selvmordstanker, har han det faktisk rigtig skidt. Han får normalt ikke rigtig talt med nogen om det, men han kan mærke, at det gør en forskel at tale om det. Rådgiveren spørger ind til de ting i Thomas' liv, som han oplever som positive, og de taler om Thomas' børn og hans oplevelser, dengang han tog på mountainbike-ture med sine venner. De taler om, hvem der betyder noget for ham, og hvem han betyder noget for. Rådgiveren anbefaler også Thomas at tage kontakt til psykiatrien, hvis han oplever, at hans medicin ikke hjælper, som den skal.

Thomas' udbytte af at tale med Livslinien

Thomas er ikke nødvendigvis kommet tættere på at løse sine problemer, men han opdager, at det letter at tale med nogen om, hvordan han har det. Han føler, at rådgiveren har lyttet til ham og taget ham seriøst, og han har også fået lidt mere tiltro til, at han kan bidrage med noget til sit liv og sine omgivelser. Rådgiveren hjælper Thomas til at finde frem til ting, der kan hjælpe ham med at falde i søvn og komme godt igennem natten. Samtidig siger rådgiveren, at Thomas skal ringe igen, hvis han får det dårligt eller får lyst til at tale igen. Thomas synes, det har været en god snak, og han tror godt, han kan finde på at ringe igen.

Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, skat, consulting og financial advisory til både offentlige og private virksomheder i en lang række brancher. Vores globale netværk med medlemsfirmaer i mere end 150 lande sikrer, at vi kan stille stærke kompetencer til rådighed og yde service af højeste kvalitet, når vi skal hjælpe vores kunder med at løse deres mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Deloitte's cirka 210.000 medarbejdere arbejder målrettet efter at sætte den højeste standard.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.