



Startlinjens årsberetning 2020

Startlinjens årsberetning 2020

Startlinjen

L. I. Brandes Alle 4, st

1956 Frederiksberg C

3536 2436

startlinjen.dk

Bestyrelsesformand

Per Holm

Bestyrelse

Josefina Hindenburg Krausing

Rune Fløe Bæklund

Birgit Boding Hansen

Thorkil Jørgensen

Louise Ahrenkiel

Daglig leder

Jessy Mikkelsen

Rådgivning

Amalie Nysom

Christine Schøtt

Jette Rosborg

Louise Ahrenkiel

Rikke Ahlberg

Startlinjens årsberetning 2020

Et usædvanligt år på Startlinjen

På lige fod med resten af Danmark har Startlinjens virke og resultater i 2020 været tydeligt præget af Coronapandemien. Behovet for vores tilbud har med historiske 43.248 henvendelser aldrig vist sig større. Samtidig har restriktioner og nedlukninger betydet, at vores telefonrådgivning har været tvunget til at fungere på nedsat blus i længere perioder, hvilket uundgåeligt afspejles i det lavere antal opkald, vi har været i stand til at besvare.

Corona prægede samtalerne

Udover at restriktionerne har mindsket brugernes mulighed for at komme igennem til vores rådgivningstelefoner, så har de generelle begrænsninger i brugernes hverdag også haft indflydelse på karakteren af de samtaler, som er blevet gennemført.

Det vil således fremgå af statistikkerne på de kommende sider, at vi har oplevet en stigning i antallet af samtaler, hvor det primære behov har været omsorg. Vores samtalemodel har heller ikke været helt så flittigt benyttet som ellers, hvilket formentlig hænger sammen med, at modellen først og fremmest har fokus på at støtte brugerne i at skabe forandringer i forhold til den vanskelige livssituation, som de ofte befinder sig i, når de ringer til os.

Eftersom relationelle problemstillinger og ensomhed er blandt de hyppigste temaer i rådgivningssamtalerne, så har forandringspotentialet ofte været vanskeligt at få øje på i en tid, hvor vi netop er forhindret i at opsøge interessefællesskaber i den fysiske verden.

Når vi samtidig er blevet opfordret til at begrænse omgangen med andre mennesker til en håndfuld af vores nærmeste, bliver situationen ikke mindre sårbar for den del af vores brugere, der mangler en boble, de kan indgå i.

I isolationens kølvand

Vi har desuden med bekymring modtaget opkald fra mennesker, der frygter tilbagefald til en vanskelig livssituation, som de ellers forud for pandemiens udbrud oplevede at have kæmpet sig ud af. Dertil kommer, at mennesker, der ikke tidligere har lidt under længerevarende mistrivsel eller psykisk sårbarhed, rammes af den ensomhed og isolation, som for nogle er fulgt med hjemmearbejdspladser og de generelle nedlukninger af samfundslivet.

I kølvandet på disse triste omvæltninger er der imidlertid også opstået ny indsigt og en vilje til at betræde og udforske alternative stier. På Startlinjen har vi set tegn på, at forståelsen for ensomhedens uvæsen er blevet større, hvilket forhåbentligt også på længere

sigt vil være med til at nedbryde tabuet omkring denne umenneskelige tilstand, som hundredtusindvis af danskere ofte lider under i smug.

Nytænkning i samværsformer

Samtidig har præmissen om så vidt muligt kun at være sammen hver for sig udfoldet en idérigdom omkring (især digitale) samværsformer, der kan vise sig at bane vejen for, at vi fremover vil kunne udvikle støtten til udsatte grupper, som vi hidtil har haft svært ved at nå. Startlinjen har eksempelvis allerede et projekt på tegnebrættet, som vi håber, vil kunne fungere som brobygning til nye fællesskaber for ensomme, der ikke har mulighed for eller mod til at opsøge de gængse tilbud i kultur- og foreningslivet. Startlinjen vil således i 2021 forsøge at bringe ensomme sammen omkring en fælles interesse, som de kan mødes om i en lukket gruppe online.

2020 har i det hele taget været et år, hvor intet har været eller kan blive helt som før. Der er uden tvivl behov for, at alle os, der på forskellig vis yder støtte til mennesker i sårbare situationer, udveksler viden og erfaringer og formener vores kræfter i hjælpen til dem, der rammes hårdest af pandemiens konsekvenser.

Del 1

8

Hvad er Startlinjen,
og hvem ringer til os om hvad?

Del 2

24

Årets begivenheder
samlet i kalenderopslag

Del 3

34

- Startlinjen i en Coronatid
- Vi skuer frem mod 2021



Del 1

Hvad er Startlinjen?

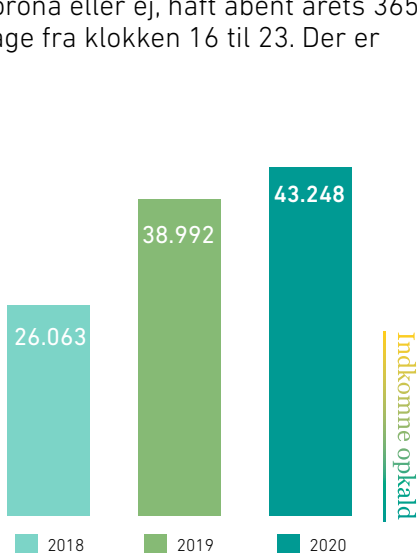
Hvad er Startlinjen?

Startlinjens formål er at stille landsdækkende, gratis, anonym og frivilligbaseret telefonrådgivning til rådighed for mennesker, der befinder sig i en svær eller kritisk livssituation. Rådgivningssamtalerne skal skabe håb og hjælpe den enkelte med at blive mere afklaret omkring sin situation, sine kompetencer, netværk og handlemuligheder. Startlinjen har eksisteret siden 1994 og blev i december 2017 akkrediteret via brancheorganisationen RådgivningsDanmark. Startlinjen er således en kvalitetssikret og kvalitetsbevidst telefonrådgivning, der stiller høje krav til, at dem, der ringer til os, skal få andet og mere ud af en samtale end omsorg og kontakt. Startlinjen har i 2020, Corona eller ej, haft åbent årets 365 dage fra klokken 16 til 23. Der er

altid en lønnet ansat til stede sammen med de frivillige, så særligt vanskelige samtaler kan blive talt igennem, når røret er lagt på.

Hvor mange bruger Startlinjen?

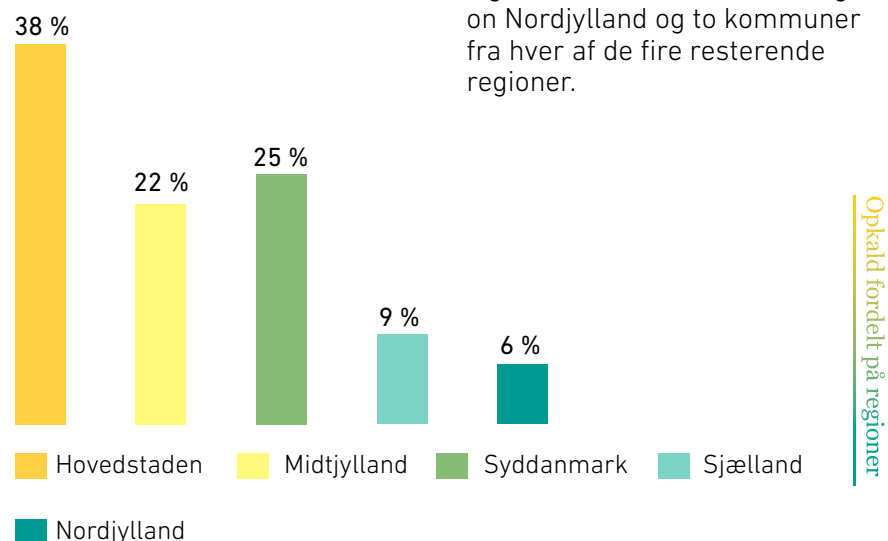
For fjerde år i træk har vi modtaget et stigende antal henvendelser til Startlinjens rådgivning. I 2020 blev der ringet op til rådgivningen 43.248 gange, hvilket er en stigning på 11 procent sammenlignet med 2019. Vi har besvaret 8.050 opkald, hvilket svarer til omkring halvdelen af det antal besvarelser, vi gennem-



førte året før. På grund af Corona og de restriktioner, vi har måttet indføre, har vi desværre ikke kunnet fastholde en tilfredsstillende besvarelsesprocent, men knapt besvaret hvert femte opkald.

Så bredt når vi ud

Startlinjen er et landsdækkende tilbud. I 54 procent af samtalerne har vi fået oplyst, hvilken region opkalderne ringer fra, og nedenfor fremgår det, hvordan samtalerne med Startlinjen har fordelt sig på regionerne. Der har kun været 11 opkald fra udlandet i år, hvorfor den kategori ikke indgår i modellen.



Vi får naturligt nok flest opkald fra de tre folkerigeste regioner (Region Hovedstaden, Region Midtjylland og Region Syddanmark), men selv om vi tager højde for, at der eksempelvis bor tre gange så mange mennesker i Region Hovedstaden, som der gør i Region Nordjylland, så er antallet af opkald fra både Region Nordjylland og Region Sjælland markant lavere end i resten af landet, hvor det med befolkningsgrundlaget in mente ligger pænt fordelt.

I 2020 har vi som minimum modtaget opkald fra 87 af landets 98 kommuner. De 11 kommuner, som vi ikke har fået oplyst at have haft samtaler fra, fordeler sig med tre kommuner fra Region Nordjylland og to kommuner fra hver af de fire resterende regioner.

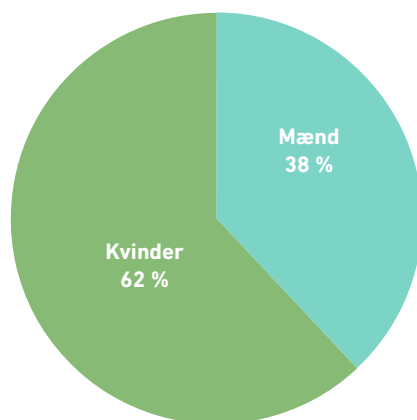
Brugernes profil

Brugerne af Startlinjens rådgivning er som udgangspunkt mangfoldigt og bredt repræsenteret.

Køn

Der har historisk set altid været flere kvinder end mænd, der har brugt Startlinjens tilbud. Således også i 2020, men forskellen i kønsfordelingen er mindre, end den har været i de fire foregående år.

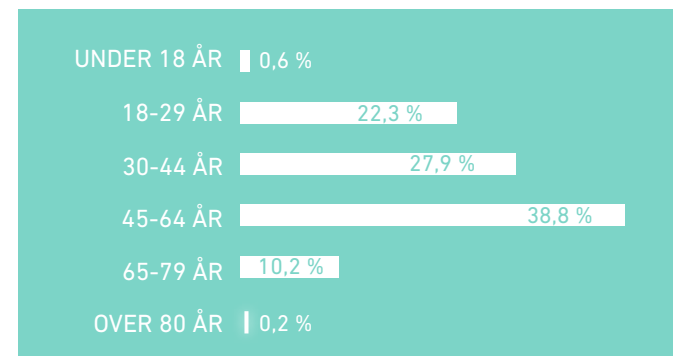
Fordeling på køn



Alder

I 64 procent af samtalerne i 2020 har vi fået oplyst opkalders alder. Aldersfordelingen i de 64 procent af samtalerne fordeler sig, som det fremgår af nedenstående model. Startlinjens primære målgruppe er mennesker midt i livet, og 67 procent af samtalerne har været med mennesker i alderen fra 30 til 64 år. Derudover er tendensen fra de sidste år fortsat, så for hver samtale med én over 64 år har vi minimum haft to samtaler med gruppen under 30 år. Vi havde i hele 2020 kun 19 samtaler med unge under 18 år og fem samtaler med ældre over 80 år.

Fordeling på alder



Samtalernes tematik

Mental trivsel

I 2020 har den mentale trivsel (med 24,7 procent) været den oftest forekommende tematik i samtaler med Startlinjen. I hver tredje af den slags samtaler har emnet været diagnosticeret sygdom. I hver fjerde samtale har det været angst og bekymring, der har fyldt samtalen, og i hver femte har temaet været en tristhed over tilværelsen. Mental trivsel rummer derudover blandt andet stress, søvnproblemer og succesoplevelser.

Relationer

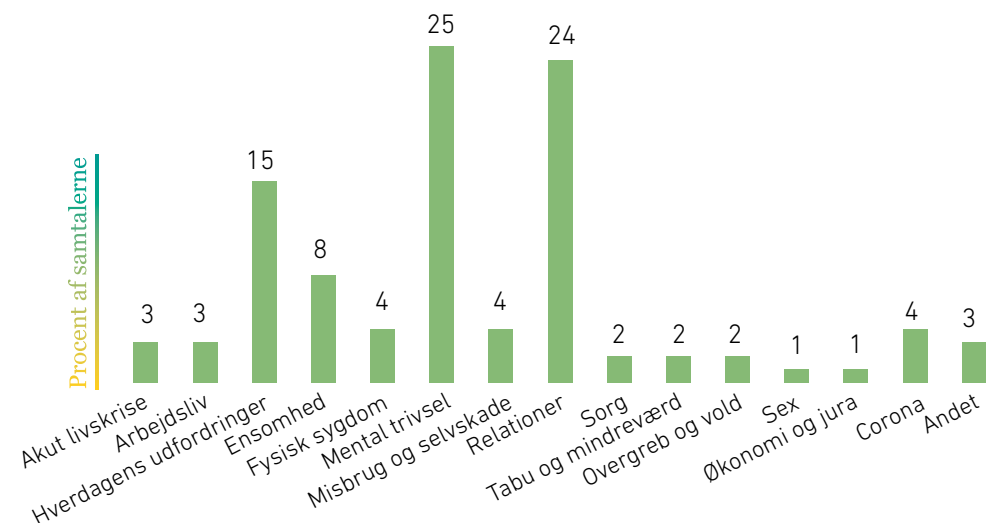
Relationer har i en del år været top-scoreren blandt tematikker i Startlinjens rådgivning, og med 24,2 procent af samtalerne i 2020 er tematikken da også utvivlsomt den, der fylder næstmest blandt Startlinjens opkaldere. Familierelationer fylder mere end hver tredje af samtalerne omkring relationer. En fjerdedel handler om parforhold, og en stor femtedel angår venskaber. Derudover er ensomhed og relationer ofte to sider af samme mønt, så derfor undersøger vi ofte også, om der ligger en bagvedliggende ensomhedsproblematik, og det gjorde der i godt og vel en fjerdedel af samtalerne om relationer.

Hverdagens udfordringer

Med 15,4 procent af samtalerne kommer det, vi i 2020 kaldte hverdagens udfordringer, ind på en tredjeplads over tematikker. I 40 procent af disse samtaler har vi talt om de problemer, der er med at håndtere hverdagen. De resterende 60 procent under dette tema har vi kategoriseret som omsorgssamtaler. Vi gør os umage med at møde alle med varme og omsorg, samtidig med at vi er opmærksomme på, at vi ikke uforvarende kommer til at gøre opkalderne en bjørnetjeneste. Rådgivningen bygger på en ufravigelig tro på, at alle har ressourcer, og dermed bliver det også vores opgave at hjælpe opkaldere med at få øje på disse. Ingen er tjent med at leve uden andet håb end en kontakt med en anonym telefonrådgivning. Så særligt i omsorgssamtalerne er vi vores ansvar bevidst om ikke at agere socialt netværk og dermed lade tilknytningen til rådgivningen blive præget af afhængighed.

Ensomhed

På en fjerdeplads ligger tematikken ensomhed med otte procent af samtalerne. Det kan måske undre,



at ensomhed har været faldende i vores statistik de sidste fire år. For 2020 gælder det dog, at størstedelen af de samtaler, der er registreret under kategorien "Corona" også har handlet om ensomhed, så en del af forklaringen ligger her.

Derudover fylder ensomhed, som beskrevet ovenfor, i en væsentlig andel af de samtaler, der er registreret under "Relationer". Men den vigtigste og mest grundlæggende årsag skal nok findes i, at ensomhed ikke kun er en enkeltstående tematik, men en problematik, som ofte ligger skjult som bagvedliggende årsag i mange andre tematikker. Så man kunne overveje, om ensomhed fremover skal frigives fra tematikkerne og undersøges på tværs af samtalerne. Vi møder ensomhedens væsen i samtaler om alt fra sorg og selvmordstanker, over seksualitet til omsorgssamtaler.

Corona

Corona fik ret hurtigt sit eget emnefelt i marts, hvor pandemien på den ene eller anden måde pludselig fyldte i 40 procent af samtalerne. Det faldt dog relativt hurtigt til et mere naturligt leje, og samlet set over året har Corona fyldt fire procent af samtalerne. Det er på niveau med øvrig fysisk sygdom, selvmordstanker, misbrug og selvskade. I samtalerne om Corona drejede det sig især om ensomhed, angst og bekymring. Indimellem (og det har særligt været i dagene efter Statsministeriets pressemøder) kom der samtaler med faktuelle spørgsmål og frustrationer over ændringer i restriktionerne.

Samtalernes effekt

Efter hver samtale registrerer vi, hvad opkalderen har fået ud af en samtale med Startlinjen. Og vi skelner mellem, om det er opkalderen selv, der kommer til udtryk, eller om det er os som rådgivere, der vurderer, at de tager noget specifikt med sig. Ud over den konkrete viden, det giver, så er denne skelnen også en brugbar refleksionsøvelse for rådgiverne og hjælper til en større skarphed på, hvordan deres egen rolle i samtalen har udspillet sig.

Opkalders ord

Hvad opkalderen selv udtrykker vinder naturligvis altid over vores vurderinger, så sidstnævnte kommer kun i spil, når vi føler os overbevist om en effekt, uden at opkalder selv har sat ord på den. Som det kan ses i modellen, er det inden for samtlige effekter oftest opkalder, der selv italesætter, hvad der tages med fra samtalen. De nederste pinde under hvert effektmål er summen af opkalders ord og rådgiverens vurdering; altså hvor mange samtaler der alt i alt er vurderet til at have taget det pågældende effektmål med sig.

Omsorg og forandring

I 36 procent af samtalerne er det primært omsorg, opkalderne tager med sig. I 2019 udgjorde omsorgssamtaler kun 29 procent. En del af forklaringen på den væsentlige stigning er, at vi i flere samtaler om Corona oplevede, at omsorg fik en ny og større betydning. Under normale omstændigheder gør vi os umage for at skabe et forandringsfokus sammen med opkalder, men de mange Coronarestriktioner gjorde det vanskeligt at tale om forandring, når forandringen ikke kunne foregå.

I 53 procent af samtalerne tager opkalder et udbytte med fra samtalen. Som oftest drejer det sig om, at opkalder har fået en ny indsigt, fundet en hensigtsmæssig strategi og/eller går ud af samtalen med et større mod eller et forstærket håb.

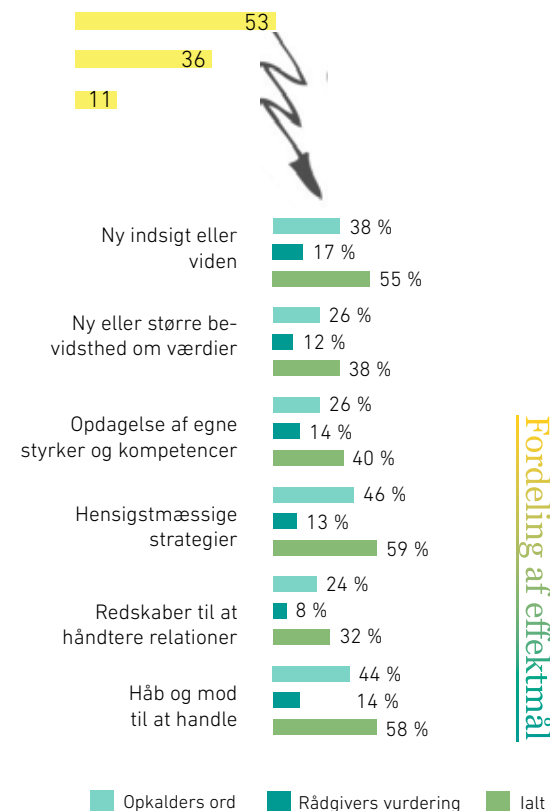
Endelig har vi i 11 procent af samtalerne vurderet, at opkalderen ikke tog noget med sig fra samtalen.

Samtalernes effekt i procent

Samtalen havde en eller flere effekter 53
Samtalen havde mest fokus på omsorg 36
Opkalder tog ikke noget med sig fra samtalen 11

Forklaring til modellen

I de 53 procent af samtalerne, hvor opkalder tager en eller flere effekter med sig fra samtalen, kan rådgiveren vælge mellem seks effektmål i registreringsskemaet. Hvis opkalder selv italesætter, at de for eksempel har fået noget nyt at tænke over, krydser rådgiveren "Ny indsigt eller viden" af under opkalders ord. Hvis rådgiveren mener, at opkalder fik nyt at tænke over, men opkalder ikke selv italesætter det, krydser rådgiveren "Ny indsigt eller viden af" under rådgivers vurdering. Modellen til højre viser, hvordan effektmålene fordeles sig blandt de 53 procent af samtaler, der tog effektmål med sig. Hvis søjlerne, der viser i alt, lægges sammen, overstiger de godt og grundigt 100 procent, da man sagtens kan tage flere ting med sig fra en enkelt samtale.



Forklaring til effekterne

Ny indsigt eller viden: Nyt at tænke over/reflektere over/acceptere/blive henvist til
Ny eller større bevidsthed om værdier: Hvad er vigtigt/betyder noget/skal prioriteres
Opdagelse af egne styrker og kompetencer: ny bevidsthed om noget man er god til
Hensigtsmæssige strategier: Tro på, at man har fundet en god måde at handle på
Redskaber til at håndtere relationer: Også skabe og afvikle
Håb og mod til at handle: Også i det små

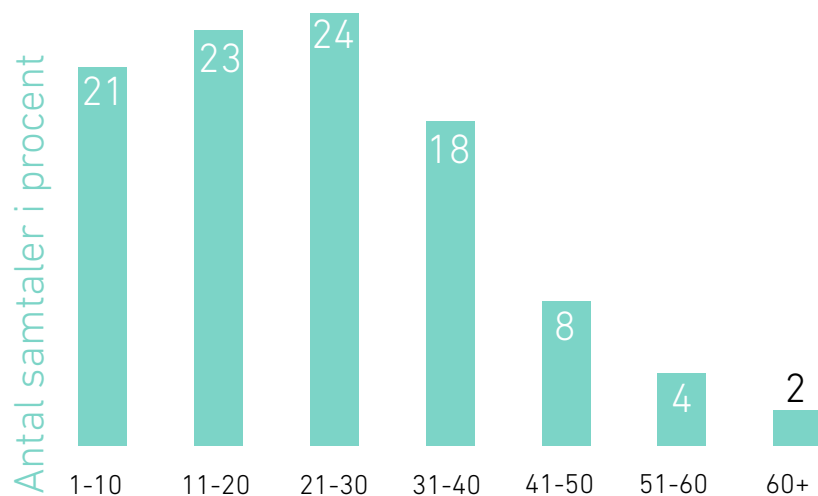
Fordeling af effektmål

Samtalernes varighed

Modellen viser forholdet mellem samtalerne længde og samtalerne udbytte.

Vi har en grundlæggende målsætning om, at alle samtaler uden nogen form for forandringsfokus max skal vare ti minutter, at omsorgssamtaler ikke behøver at tage mere end tyve, og at ingen samtale i det hele taget skal gå over en time. Men det er jo mennesker, vi taler med,

og når vi løfter røret, er samtalen åben, og alt kan ske, blandt andet fordi vi tror på, at alle har ressourcer til forandring. Nogle opkaldere kan være tøvende, måske fordi noget kan være svært at få sagt højt. I nogle samtaler går der hul på bylden sent, og i andre samtaler kan det vise sig, at det slet ikke lykkes. Men ofte kender man ikke udbyttet af en samtale, før den er slut.

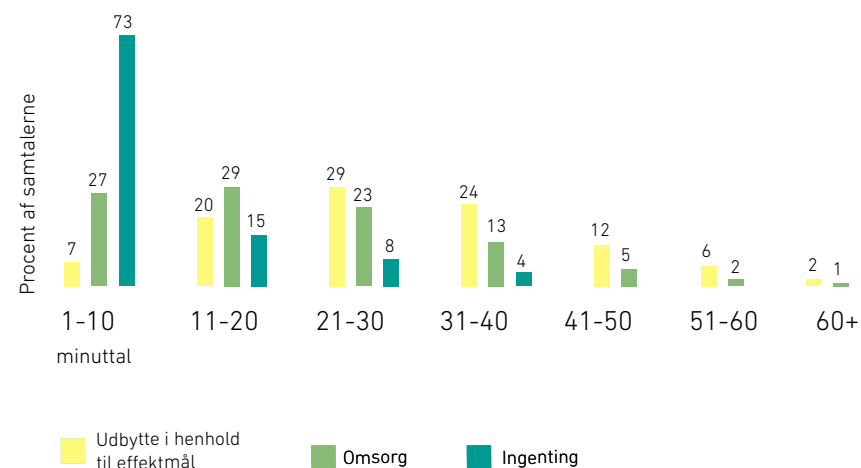


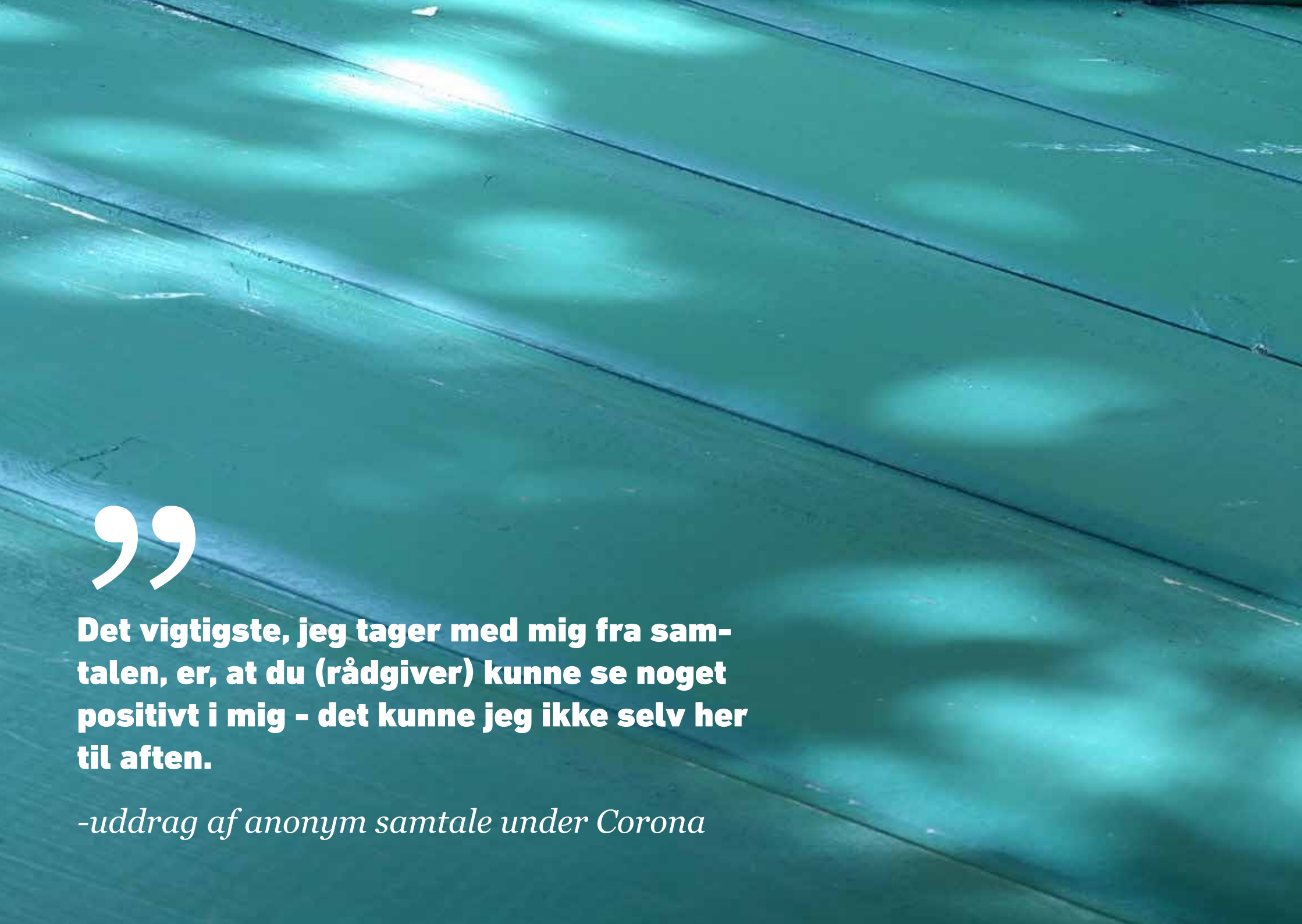
Samtalernes varighed i minutter

De effektfulde samtaler er ofte længere end de øvrige. Over halvdelen af de samtaler ligger mellem 21 og 40 minutter.

Omsorgssamtalerne varer oftest under tyve minutter; dog varer hver femte af den slags samtaler mere end 30 minutter.

73 procent eller næsten tre ud af fire af de samtaler, hvor opkalder slet ikke får noget ud af at tale med os, varer højst ti minutter. I få tilfælde har samtaler uden synligt udbytte varet i op til 40 minutter.





”

Det vigtigste, jeg tager med mig fra samtalen, er, at du (rådgiver) kunne se noget positivt i mig - det kunne jeg ikke selv her til aften.

-uddrag af anonym samtale under Corona

Startlinjens frivillige

Startlinjens frivillige er en enorm ressource, og derfor betyder det meget for os, at vi får taget godt hånd om de frivillige både i form af oplæring og opkvalificering samt service, forplejning og omsorg.

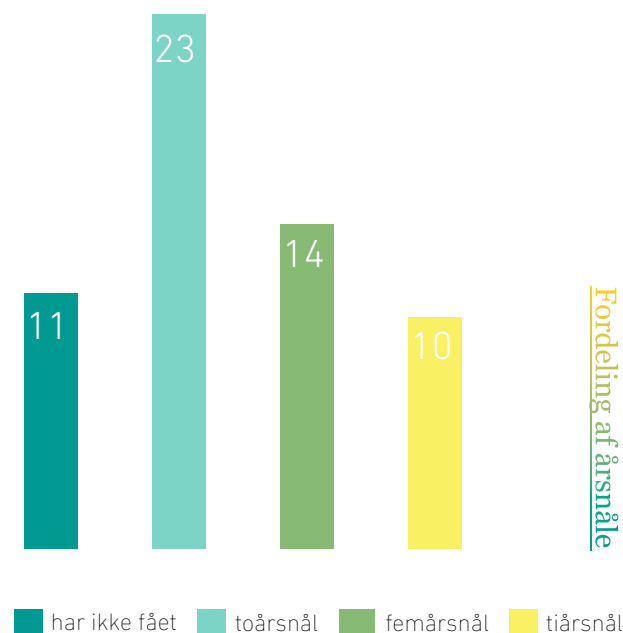
Oplæring

Selve uddannelsesforløbet tager rundt regnet 14 timer fordelt på op til to måneder, og når man er færdig med uddannelsesforløbet, planlægger man selv sine vagter via Startlinjens online vagtkalender. Det første år tager man samtaler ti timer om måneden og får hyppigt supervision på sine samtaler. De efterfølgende år bruger man minimum syv timer månedligt i rådgivningen og får supervision ved behov.

Mangfoldighed

Under normale omstændigheder afholder vi årligt to sociale og fire faglige arrangementer for hele frivilligruppen. Om man deltager i begivenheder ved siden af selve rådgivningen, er helt op til den enkelte, og bevæggrunden for at være frivillig i huset varierer fra person til person. I det hele taget kendetegner en stor mangfoldighed vores herlige flok, der i skrivende stund spænder vidt i beskæftigelse, baggrund og alder. Den yngste er 35 år, og den ældste er 81 år. Tilsammen har de en gennemsnitsalder på 59. Præcis en tredjedel af de frivillige er mænd.

Ved udgangen af 2020 udgjorde 58 dedikerede telefonrådgivere grundstenen i Startlinjen, og de har samlet set lagt 3.381 timer i organisationen fordelt over de 249 dage, hvor det i 2020 har været muligt at sætte sig på vagt.



Ud af 58 frivillige har næsten halvdelen været på Startlinjen i mere end fem år.



Del 2

Kalender 2020

2. januar

Selvordssamtaler

Center for Selvmordsforskning har spurgt (og selvfølgelig fået ja til), om de må henvise brugere til os.



11. januar

Mere fri tid - flere muligheder

Vi er på Røde Kors-messe for kommende efterlønnere og pensionister, hvor vi med vores stand fortæller om, hvordan det er at være frivillig på Startlinjen. Og til det har vi selvfølgelig en af vores frivillige pensionister med.



1. februar

Vi åbner loungen

Ny struktur forårsaget af renovering og nytænkt indretning starter op. Den nye struktur giver bedre mulighed for, at de frivillige kan hyggesnakke med hinanden imellem samtalerne.

27. februar

Christines personlige fortælling

Christine er 26 år og arbejder til dagligt som socialpædagog i Faxe. Hun har en hverdag med flere forskellige diagnoser. Christine er ambassadør for En af Os, og denne aften deler hun sin historie med Startlinjens frivillige.



Et særligt postkort

Teaterkoncert med The Art of Transformation, hvor de uddeler deres nye postkort, vi har udviklet til dem.



11. marts

Corona

Vagtplanen lukkes ned for de frivillige, og Startlinjen går i nødberedskab, hvor kun de ansatte besvarer opkald i rådgivningen.

11. marts

Corona-statistik

De første to uger efter nedlukningen handlede 40 procent af samtalerne om Corona.

25. marts

Startlinjens Frivilligfællesskab

Fællesskabet blandt de frivillige blomstrer på Facebook, mens vagtplanen er lukket ned, og vi må undvære hinandens selskab. Her bliver der hurtigt delt både motions- og sangvideoer samt billeder fra cykelture og sommerhuse.

Marts



Jeres skriv, både her og på FB er det, der gør jer til de bedste kolleger og Startlinjen til den suverænt bedste frivillig arbejdsplads.

Indtil vi igen kan komme ind og aflaste jer, ønsker jeg jer god arbejdslyst, og pas godt på jer selv

19. april

Selv mord og krisesamtaler

Vi er desværre nødt til at lave den første aflysning af mange; denne dag havde vi et heldagskursus om Selvmord og krisesamtaler for Startlinjens frivillige på programmet.

20. april

Renovering, del 2

Anden og sidste del af renoveringen påbegyndes. Køkken og bad står for tur. Desværre betyder det også, at genåbning af vagtplanen må udsættes, da det viser sig, at vi har en rådskade, så huset er uden vand i de næste fire uger.

Maj

Biografklub uden biograf

At biografen er lukket, er ikke nok til at holde deltagerne i Startlinjens biografklub fra hinanden. Så kan man heldigvis mødes til udendørs og Coronavenlig middag i stedet.



8. juni

Genåbning + Housewarming

Vi kan endelig åbne huset og vagtplanen for de frivillige igen og kan samtidig byde velkommen til endnu dejligere rammer, hvor køkken og bad matcher resten af huset. På Coronasikker vis mødes vi udenfor og går gennem huset med afstand for at se de nye lokaler, mens vi nyder portionsanrettede snacks.



20. juni

Årets sommerfest

Startlinjens legendariske sommerfest, som hvert år går til et hemmeligt udflugtsmål, bliver desværre andet offer for Coronaaflysningerne. Vi glæder os til at tage revanche i 2021.

20. august

Helena starter

I fire uger er vi heldige at have skønne Helena i praktik. Helena kommer med et dugfriskt kursus i SEO og Sociale Medier i bagagen og hun får virkelig fyret op under administrationsteamet på Startlinjen.



26. august

Omtale i Frederiksbergbladet

Startlinjens dropin-kor, som har premiere den 27. august, får en rigtig fin omtale i Frederiksbergbladet. Desværre er vi efterfølgende nødt til at foretage den tredje Corona-aflysning.

Dropin-kor
AFLYST PÅ CORONA

"Føj er fantastisk, hvis vi er villige til at erkende dem og lære af dem." Sådan siger vi jævnligt til vores frivillige rådgivere, når vi underviser dem i Startlinjens værdier og samtalemetode.

Denne her føj er ikke helt fantastisk, da den betyder, at du desværre er gået forgæves, hvis du er kommet for at synge.

Vi undskylder hundrede gange og håber og beder til, at du kan tilgive os. Til gengæld lover vi at lære af vores føj og være knap så ivrige næste gang.

Vi havde glædet os så meget til at synge sammen med jer, at vi havde overrøst, hvor meget Corona stadig flyder. Og vi er nu nået frem til, at fællesskabet - som er det, vi gerne vil - går tabt, når vi skal stå med to meters afstand til hinanden.

Hvis du også var kommet for at lære lidt om livet som frivillig telefonrådgiver, kan du sige mere på vores hjemmeside startlinjen.dk/bli-frivillig. Hvis du også kan sende en ansøgning. Vi vil så gerne høre fra dig!

Startlinjen

ONSDAG 26. AUGUST 2020



Startlinjen påbegynder efteråret med sang og samhørighed - og alle unikke sangstemmer kan være med. Pr-foto

Skyd efteråret i gang med korsang

Frieda Lodahl
frio@jfmедier.dk

Elsker du at synge, eller vil du gerne udfordre dig selv, så er drop-in kor lige noget for dig! Her er sang, glæde og det musikalske fællesskab omdrejningspunktet.

Arrangementet er uforpligtende og gratis og afholdes

sidste torsdag hver måned kl. 17.30-18.30 (med opstart 27. august). Du kan derfor møde op, når det passer dig uden at være bundet til noget.

Det er Startlinjens rådgivningskonsulent Christine, der kommer til at synge for på gamle kendinge, som alle kan være med på. Hun er uddannet operasanger og har været operasolist siden 1996. Du tager således del i et sjovt og

uformelt fællesskab, der samtidigt styrkes af kompetente hænder.

Lyder det som noget for dig? Så skal du bare medbringe dit gode humør sidste torsdag hver måned i Sct. Thomas Kirken, Rolighedsvej 16.

Startlinjen er en landsdækkende telefonrådgivning, som tilbyder ressourcerende samtaler til mennesker i svære livssituationer.



Corona-aflysninger

Vi tager endnu en gang konsekvensen af Corona og aflyser for anden gang heldagskursus om Selvmord og krisesamtaler samt et socialt arrangement, Startlinjens traditionsrige julebanko.

4. oktober +
3. december

Psykiatricitopmødet



Corona er ingen hindring for årets psykiaritopmøde, som Startlinjen endnu en gang er medarrangør af. Topmødet foregik i år digitalt og blev streamet fra Rundetårn.

8. oktober

Velkommen til Jette

Vi byder velkommen til vores nye kollega, Jette, der starter lige op til endnu en nedlukning af vagtplanen - og dermed får god mulighed for at øve sig ved telefonen.

1. december

Flødeboller og nedlukning

På en lidt trist aften, hvor vi endnu en gang har måttet lukke vagtplanen for vores frivillige, kommer den nye nabo til gengæld forbi med flødeboller med ordene: "Vi er så tit gået forbi jer og tænkt, at I er sådan nogle hverdagens helte. Så det synes vi lige, vi ville fortælle jer".

3. december

Juleaften

En ellers lukket vagtplan blev åbnet for en enkelt frivillig, der næsten ikke kunne bære, at der ikke var ekstra hjælp denne aften.

24.
december



Øv, hvor træls med nedlukning. Jeg havde lige planlagt at tage juleaften ved telefonerne.

Jeg bliver lige den grænsesøgende lille dreng igen: Men kunne en positiv corona test ændre på juleaftensplanen?

A close-up photograph of several yellow leaves with prominent brown spots, likely due to fungal infection. The leaves are serrated and have a clear vein pattern. The background is dark and out of focus, showing some green grass and other foliage.

Del 3

Startlinjen
i en Coronatid

Startlinjen i en Coronatid

Som for alle andre medførte Corona også for Startlinjen en række udfordringer og konsekvenser, som kom til at berøre både brugere, frivillige og ansatte, men overraskende nok åbnede Corona også op for en række muligheder og uforudsete fordele.

Den største konsekvens af Corona har for Startlinjen været, at vi i perioder måtte lukke vagtplanen for vores frivillige. I disse perioder er telefonen alene blevet bemandet af en lønnet ansat. Dermed besvarede vi i 2020 langt færre opkald end normalt, da der i sammenlagt 116 af årets 365 dage kun var en lønnet ansat til at besvare opkald modsat normalt op til tre frivillige. Derudover måtte vi lukke for genopkaldsfunktionen (mulighed for opkalderne for at lægge deres nummer og blive ringet op senere på aftenen), hvorved antallet af brugere, der kunne få en samtale med Startlinjen, blev yderligere begrænset.

En planlagt køkkenrenovering, der afslørede en hidtil gemt rådskade i gulvet, betød, at vi i en periode på fire uger hverken havde adgang til vand eller toilet i huset. Vagtplanen forblev dermed lukket på et tidspunkt, hvor vi ellers netop havde taget første skridt hen imod en forsigtig genåbning.

Opkalder under Corona

På brugersiden oplevede vi den uventede fordel, at begrebet ensomhed blev aftabuiseret. Det var ikke længere forbundet med skam at erkende, at man ikke havde nogen at være sammen med. Ensomhed var tværtimod blevet normalt, og det gjorde det for mange langt lettere at tale om. Mange opkaldere blev desuden skarpe til hurtigt og klart at formulere grunden til, at de ringede for dermed at levne mere samtaletid til det vigtige uden at optage for meget tid for andre opkaldere.

Frivillig under Corona

Under Corona blev de frivilliges tilknytning til Startlinjen i høj grad udfordret grundet de lange nedlukninger af vagtplanen samt aflysninger på aflysning af både faglige og sociale arrangementer. Oplæringen af

nye frivillige blev sat på pause, hvorved også føllenes tilknytning til stedet blev sat på prøve. Og dermed gav det heller ikke mening at rekruttere efter nye frivillige.

Under normale omstændigheder er der en jævn fordeling mellem tilgang versus frafald i gruppen af frivillige – under Corona var der naturligt kun frafald. Frivilligpleje på afstand fik dermed en høj prioritet, og vi gjorde således meget ud af fortsat at sende nyhedsbrev ud, vi pustede nyt liv i den interne Facebook-gruppe "Startlinjens Frivilligfællesskab", og vi åbnede kontortelefonen dagligt fra 15-16, hvor vi gav de frivillige, der havde lyst, mulighed for at ringe ind og sludre med bagvagten, inden vagten åbnede. Derudover sendte vi jævnligt opdaterende mails ud, så de frivillige hele tiden kunne følge med i, hvad der rørte sig, og vi lagde ikke skjul på, at deres indsats var savnet i rådgivningen.

Frivilligfællesskabet på Facebook blev en herlig blanding af surdejsopskrifter, aftenvagtopdateringer med hilsner fra taknemmelige brugere, links til relevante webinarer, renoveringsbilleder af skrællede rum og nye gulve samt diverse memes, gættelege og andet fjolteri. Slutteligt begyndte vi at prøve kræfter med oplæring af nye frivillige via teams og telefon. Rollespil fylder meget i oplæringen af nye frivillige, og her blev det blot endnu mere naturligt, når rollespillene nu foregik over telefonen fremfor ryg mod ryg i samme lokale. Den sidste del af oplæringen, det vi kalder modul 1-3, foregår i rådgivningens åbningstid, hvor føllet starter med et rollespil sammen med en ansat, bagvagten, og derefter tager en rigtig samtale i telefonen med bagvagten ved sin side. Denne del af oplæringen måtte nødvendigvis sættes på stand by, indtil vagtplanen igen kunne åbnes, men det lykkedes at køre i alt otte uger i stilling.



Rikke Ahlberg-Pedersen » Startlinjens Frivilligforum
23. marts 2020 kl. 18.28 · Frederiksberg · 11

I får også lige en hilsen herfra om vagten i går, hvor jeg nåede at tage 13 samtaler - ca. 2/3 var Corona-relaterede. Angst og ensomhed fylder især meget.

Derudover var der en hilsen til alle Startlinjens fantastiske frivillige fra en kvinde, der brugte os meget i en periode sidste sommer. Hun havde bl.a. en samtale, som gav hende mod på selv at prioritere pengene til en psykolog, og det er hun simpelthen så glad for i dag, for det har gjort en kæmpe forskel for hende. Så tak til jer alle fra en glad opkalder ❤️



Karen Kjerulf ▸ Startlinjens Frivilligforum



12. maj 2020 kl. 23.16 · 2

Kære Fastansatte i Startlinjen. I fortjener virkelig ros for den måde, I har håndteret coronavilkårene for os og for jer; det er gjort med vid og ansvar. En kærlig hilsen Karen 🌹

Personalegruppen under Corona

For personalegruppen betød Corona blandt andet, at den nye organisationsstruktur, som vi havde glædet os til at afprøve i 2020, blev forsinket.

Desuden betød Corona, at de ansatte har siddet alene ved telefonerne; med den konsekvens, at der blev besvaret færre opkald, men til gengæld med den gevinst, at vi fik en langt større og mere detaljeret viden om opkaldere og samtaler; herunder udfordringer og faldgruber.

Aftenerne alene ved telefonen gav en unik mulighed for at opdage mønstre og særligt unoder i egen praksis. For eksempel blev det synligt, om vi har tendens til at udforske særlige domæner i vores samtalemodel, om vi generelt tager længere samtaler, end vi anbefaler vores frivillige, eller om der er særlige effektmål, vi især mener, at opkald ofte slutter med.

Med afsæt i denne indsigt har det været muligt at tage nogle givende og tilbundsående snakke i personalegruppen, hvor vi fik ensrettet vores registrering. Det har medført, at vi nu i endnu højere grad taler fra samme ståsted og melder enslydende ud, når vi har frivillige på vagt.

Implementering

Vi går ind i 2021 med en mand i undertal, så 2021 skal først og fremmest blive året, hvor vi skal finde en ny kollega, der har en specialiseret faglighed inden for oplæring, uddannelse og supervision af frivillige rådgivere. Fuldtalligt skal vi i samarbejde få implementeret den nye organisationsstruktur. Arbejdet med at give organisationen mere luft under vingerne og udvikle rådgivningen med et dygtigt og specialiseret team bliver et stort omdrejningspunkt for 2021.

Genakkreditering

På Startlinjen modtog vi det første vel-dokumenterede og synlige bevis på, at vi har et kvalitetssikret rådgivningstilbud, da vi blev akkrediteret via Rådgivnings-Danmark i 2017. Retten til at bryste sig af akkrediteringsordningens godkendelse

løber over tre år, hvilket betyder, at Startlinjen skulle have været genakkrediteret inden udgangen af 2020. Også dette fik Corona imidlertid udsat. Derfor vil en af milepælene i 2021 være at fastholde vores diplom, når vi i forbindelse med genakkrediteringen endnu en gang får vores rådgivningstilbud gået grundigt efter i sømmene. Det indebærer en tilbundsående undersøgelse af alt lige fra, om vores ydelse, faglige tilgang og metode er i overensstemmelse med vores målgruppes behov, hvordan vi sikrer, at vores frivillige rådgivere har de fornødne kompetencer samt støtte, at vi efterlever vores værdier, etik og lovgivningen, til hvordan ledelsen sikrer den optimale kvalitet og inddragelse i organisationens drift og udvikling.

Frivilligrekruttering

Derudover skal vi, så snart Corona tillader det, stille skarpt på rekruttering af nye frivillige. Med 58 frivillige ved udgangen af 2020 ligger vi historisk lavt på den vigtigste ressource, vi har. Det skal tilskrives nogle ekstremt dygtige, trofaste og ansvarsfulde frivillige, at vi alligevel (under normale omstændigheder) får besvaret et anseeligt antal henvendelser.

Størstedelen af frivilligrekrutteringen foregår allerede digitalt via Facebook-kampagner, men i 2021 skal vi omstille os yderligere til en digital virkelighed, når en stor del af de fysiske pop up-arrangementer, vi tidligere har deltaget i, med stor sandsynlighed

kommer til at foregå digitalt. Vi ved, at det blandt andet kommer til at gøre sig gældende for Røde Kors-messen "Mere fri tid – Flere muligheder", hvor vi rekrutterer frivillige blandt nye efterlønnere og pensionister.

Projektudvikling

Endelig er vi blevet inspireret af de nye digitale fælleskabsløsninger, der er poppet op over det ganske land, så i 2021 forventer vi også, at vi aktivt vil forsøge os med et nyt projekt til at bryde ensomhed. I Startlinjens formålsbeskrivelse står det jo beskrevet, at vi gerne vil forebygge ensomhed. Samtidig erfarer vi, at det ofte er vanskeligt gjort. En erfaring, vi deler med mere end 80 andre organisationer i Folkebevægelsen mod Ensomhed. Coronapandemien har skabt et momentum, der lige nu indikerer, at det ikke længere er forbundet med nært så stort tabu at række ud, hvis man føler sig ensom. Som nævnt er det også vores erfaring fra 2020, at det i mange samtaler er blevet lettere at få talt om ensomhed.

2021

”

**Jeg følte ellers, at jeg
havde lagt det meste af
min sårbarhed bag mig,
men her under Corona er
den kommet tilbage med
fuld styrke**

-uddrag af anonym samtale under Corona



Startlinjen
L. I. Brandes Alle 4, st.
1956 Frederiksberg C
TLF 35362436

