



Årlig afrapportering 2021

Den nationale headspace-chat / Februar 2021

Indholdsfortegnelse

Halvårsrapport for den nationale headspace-chat 2021	3
Nye elementer i afrapporteringen	3
1. Aktivitetsniveauet for den nationale headspace-chat	3
1.2 Særlige forhold for første halvår af 2021	4
1.3 Aktiviteter på de sociale medier	4
2. Ungeprofilen på den nationale headspace-chat	4
2.1 Karakteristika ved unge på den nationale headspace-chat	4
2.2 Samtaleemner på headspace-chatten	7
2.3 Brobygning	8
3. Bilag	10
Bilag 1: Beregningsusikkerheder ved antal unge opgjort på bopælskommune	10
Bilag 2: Ny opgørelsesmetode for temaer i chat-samtalerne	10
Bilag 3: Ny opgørelsesmetode for brobygningsaktiviteter	10

Årsrapport for den nationale headspace-chat 2021

Her følger den årlige afrapportering af aktivitetstal for den nationale headspace-chat samt en karakteristik af de unge, der benytter chatten, udarbejdet til den kommunale kontaktperson. Afrapporteringen indgår som en del af den samlede dokumentationsstrategi for headspace-Danmark.

Afrapporteringen afspejler opdaterede aktivitetstal for 2021 (1.-4. KVT.) og indeholder registreret data fra perioden den 1. januar 2021 til den 31. december 2021.

Aktivitetstallene fra år 2020 og 2021 skal ses i sammenhæng med den aktuelle Covid-19-situation, herunder nedlukningerne i både første halvår af 2020 og 2021 som har boostet efterspørgslen efter headspaces digitale rådgivningsydelser, herunder i særdeleshed chat-rådgivningen.

Nye elementer i afrapporteringen

I denne afrapportering opgøres for anden gang *antal unge i chat-rådgivning opgjort på bopælskommune*. Tidligere har det kun været muligt at opgøre *antal chat-rådgivningssamtaler opgjort på bopælskommune*. Den nye opgørelse baserer sig på data fra og med den 12. april 2021. Der er dog en vis beregningsusikkerhed forbundet med disse aktivitetstal (jf. Bilag 1: Beregningsusikkerheder ved opgørelse af antal unge opgjort på bopælskommune). Endvidere indgår der ligesom i halvårsrapporten for 2021 (1.-2. KVT.) også et særskilt afsnit om aktivitetsniveauet på de sociale medier for headspace Danmark samlet set (jf. afsnit 1.3). Dette afsnit indgår i rapporten, eftersom disse aktiviteter i høj grad er med til at oplyse unge om, og rekruttere unge til, den nationale headspace-chat (jf. tabel 2.1.4).

1. Aktivitetsniveauet for den nationale headspace-chat

Tabel 1.1 viser det totale aktivitetsniveau for den nationale headspace-chat i år 2019, 2020 og 2021 samt en indeksering over perioden 2019-2021. 2019-tallene er medtaget for at have et sammenligningsår før Covid-19. Tabel 1.2 viser den månedsvise aktivitetsudvikling i år 2021. Således kan man følge udviklingen over tid.

Tabel 1.1 Aktivitetsniveauet for den nationale headspace-chat opgjort totalt og med indeksering, 2019-2021

headspace chat (antal)	2019 (Jan.-Dec.)	2020 (Jan.-Dec.)	2021 (Jan.-Dec.)
1. Antal unikke unge i chat-rådgivning¹	1.322	2.199	2.180
1a. Indeksering	-	66	-1
2. Antal chat-rådgivningssamtaler	2.006	2.999	3.569
2a. Indeksering	-	50	19

Note: Tabellen indeholder data fra 1. januar til 31. december for årene 2019, 2020 og 2021. 1) Fra og med den 12. april 2021 er kategorien opgjort på baggrund af den nye opgørelsesmetode, jf. bilag 1. Det betyder samtidig, at opgørelsen for januar til marts 2021 kan være en smule overestimeret. Omvendt indeholder opgørelsen fra april dog kun data fra og med 12. april til 30. april 2021, hvilket formentlig er underestimeret.

Tabel 1.2 Aktivitetsniveauet for den nationale headspace-chat opgjort pr. mdr., 2021

Den nationale headspace-chat (antal)	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
1. Antal unikke unge i chat-rådgivning¹	283	257	271	169	173	173	49	149	191	140	198	127
2. Antal chat-rådgivningssamtaler	385	468	429	285	270	279	75	248	311	248	344	227

Note: Tabellen indeholder data fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 1) Fra og med den 12. april 2021 er kategorien opgjort på baggrund af den nye opgørelsesmetode, jf. bilag 1. Det betyder samtidig, at opgørelsen for januar til marts 2021 kan være en smule overestimeret. Omvendt indeholder opgørelsen fra april dog kun data fra og med 12. april til 30. april 2021, hvilket formentlig er underestimeret.

1.2 Særlige forhold for 2021

Aktivitetsniveauet i 2021 har som i 2020 også været påvirket af Covid-19-situationen. I den forbindelse har alle headspace-centre været lukket for fysiske aktiviteter i januar 2021. headspace-centrene er løbende genåbnet fra februar 2021, hvor der gradvist er åbnet op for flere og flere aktiviteter, efterhånden som smittetrykket er faldet. I lange perioder har det ikke været muligt at tage en samtale uden forudgående tidsbestilling. Erfaringsmæssigt giver det færre unge i centrene, når der er lukket for drop-in. Samtidigt har de udgående aktiviteter med besøg på skoler, ungdomsuddannelser mv. været negativt påvirket – særligt i de første måneder af 2021. Endelig har kapaciteten i mange centre været presset, idet mange mindre samtalerum ikke har kunnet benyttes som følge af Covid-19 arealkrav mv.

De særlige forhold for 2021 kan ses i stigningen af antallet af unikke unge i chat-rådgivning og antallet af chat-samtaler sammenlignet med niveauet for 2019 (jf. tabel 1.1). Stigningen kan dog hovedsageligt tilskrives de tre første måneder i 2021 (jf. tabel 1.2), hvilket givetvis er et udtryk for, at der i denne periode var lukket for fysiske aktiviteter.

1.3 Aktiviteter på de sociale medier

headspace Danmark har de senere år opprioriteret indsatsen på de sociale medier for bedre at nå unge, hvor de kommunikerer og søger viden.

Aktiviteter på de sociale medier

I 2021 har headspace Danmark samlet set nået i alt 941.000 unikke brugere på sociale medier og har dermed haft en gennemsnitlig månedlig rækkevidde på næsten 80.000 unikke brugere. De enkelte annoncer er i gennemsnit blevet vist godt fem gange pr. bruger. Samlet set har der været 30.000 klik til websitet. Annoncekampagnerne har haft fokus på en unge awareness-kampagne, lokale awareness-kampagner, frivilligrekuttering samt en medlemskampagne. headspace Danmarks Facebookside har desuden fået 3.000 nye følgere det seneste år, mens vores Instagram-konto har fået 2.500 nye følgere det seneste år. Ultimo december har vores Facebookside 10.500 følgere, mens vores Instagram-konto har 5.700 følgere. Vi ser altså en fornuftig stigning i følgerantal.

2. Ungeprofilen på den nationale headspace-chat

Afsnit 2.1-2.3 giver en samlet karakteristik af de unge som har modtaget chat-rådgivning i perioden i 2021. Beskrivelsen er baseret på headspaces egne data, som er registeret af både de unge selv i forbindelse med deres chat-rådgivning på den nationale headspace-chat og af chat-rådgiverne. En række tabeller (tabel 2.1.2-2.1.4 og 2.3.1) er desuden angivet for både unge *fra chat-rådgivningen*, og unge som har modtaget *personlig/face to face rådgivning*. Således kan man sammenligne overordnede karakteristika ved unge fra de to forskellige rådgivningsformer.

2.1 Karakteristika ved unge på den nationale headspace-chat

Tabel 2.1.1- 2.1.4 viser overordnet, hvilke unge der kommer i headspace chat og deres samtalemønster. Formålet er at give læseren en idé om, hvilke unge der benytter sig af headspaces chat-rådgivning.

Tabel 2.1.1. Bopælskommune ved første chat-samtale, 2021

Bopælskommune	Antal	Bopælskommune	Antal	Bopælskommune	Antal
Albertslund	11	Herning	27	Rebild	2
Allerød	5	Hillerød	5	Ringkøbing-Skjern	7
Assens	10	Hjørring	24	Ringsted	2
Ballerup	17	Holbæk	5	Roskilde	27
Billund	10	Holstebro	10	Rudersdal	6
Bornholm	2	Horsens	24	Rødovre	12
Brøndby	16	Hvidovre	14	Silkeborg	20
Brønderslev	1	Høje-Taastrup	5	Skanderborg	5
Dragør	2	Hørsholm	1	Skive	0
Egedal	11	Ikast-Brande	5	Slagelse	28
Esbjerg	31	Ishøj	1	Solrød	4
Fanø	1	Jammerbugt	2	Sorø	1
Favrskov	4	Kalundborg	20	Stevns	2
Faxe	4	Kerteminde	6	Struer	2
Fredensborg	6	Kolding	14	Svendborg	2
Fredericia	20	København	152	Syddjurs	1
Frederiksberg	38	Køge	6	Sønderborg	5
Frederikshavn	8	Langeland	1	Thisted	0
Frederikssund	5	Lejre	4	Tønder	1
Furesø	3	Lemvig	1	Tårnby	6
Faaborg-Midtfyn	14	Lolland	4	Vallensbæk	1
Gentofte	25	Lyngby-Taarbæk	14	Varde	7
Gladsaxe	20	Mariagerfjord	7	Vejen	2
Glostrup	7	Middelfart	7	Vejle	6
Greve	7	Norddjurs	3	Vesthimmerland	2
Gribskov	2	Nordfyn	3	Viborg	7
Guldborgsund	10	Nyborg	10	Vordingborg	4
Haderslev	18	Næstved	8	Aabenraa	14
Halsnæs	1	Odder	4	Aalborg	66
Hedensted	9	Odense	81	Aarhus	89
Helsingør	4	Odsherred	3	Ønsker ikke at oplyse	233
Herlev	4	Randers	8		

Kilde: Chat_ungeskema_pre chat (obligatorisk spørgsmål for unge der ønsker at chatte).

Note: headspace-kommuner er markeret med fed skrift. Tabellen indeholder data fra 12. april til 31. december 2021 og er opgjort for de unges første chat-samtale i kalenderåret. Unge som ikke har ønsket at oplyse deres bopælskommune er registreret under kategorien "Ønsker ikke at oplyse". De bopælskommuner hvor der er et headspace center er markeret med fed.

Tabel 2.1.2 Kønsfordeling ved første chat-samtale, 2021

Køn	Procent, chat-rådgivning ¹	Procent, personlig rådgivning ²
Dreng/mand	20	30
Pige/kvinde	74	68
Andet	6	2
TOTAL	100	100

Kilde: Chat_ungeskema_pre chat (obligatorisk spørgsmål for unge der ønsker at chatte).

Note: 1) Opgørelsen indeholder data fra 12. april til 31. december 2021 og er opgjort for de unges første chat-samtale i kalenderåret. 2) Kategorien består af unge som har modtaget face-to-face-rådgivning, video-rådgivning og rådgivning via telefon, sms, mail og andet (fx skype). Opgørelsen indeholder data fra 1. januar til 31. december 2021 og er opgjort for de samtaler, der af ungerådgiveren er angivet som den unges første samtale i kalenderåret. Kategorien "Andet" består bl.a. af non-binære og transkønnede.

Tabel 2.1.3 Aldersfordeling ved første chat-samtale, 2021

Aldersfordeling	Procent, chat-rådgivning ¹	Procent, personlig rådgivning ²
Under 12 år	1	1
12-14 år	11	19
15-16 år	12	16
17-18 år	14	16
19-20 år	17	14
21-23 år	24	21
24-25 år	12	9
Over 25 år	9	4
TOTAL	100	100

Kilde: Chat_ungeskema_pre chat (obligatorisk spørgsmål for unge der ønsker at chatte).

Note: 1) Opgørelsen indeholder data fra 12. april til 31. december 2021 og er opgjort for de unges første chat-samtale i kalenderåret. 2) Kategorien består af unge som har modtaget face-to-face-rådgivning, video-rådgivning og rådgivning via telefon, sms, mail og andet (fx skype). Opgørelsen indeholder data fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 og er opgjort for de samtaler, der af ungerådgiveren er angivet som den unges første samtale i kalenderåret. Ønsker ikke at svare-svar er ekskluderet.

Tabel 2.1.4 Kendskab til den nationale headspace-chat ved første samtale, 2021

Steder	Procent, chat-rådgivning ¹
Hjemmeside	25
Oplæg på min skole	14
Plakater/flyers	5
Pårørende/venner/netværk	29
Sociale medier	27
TOTAL	100

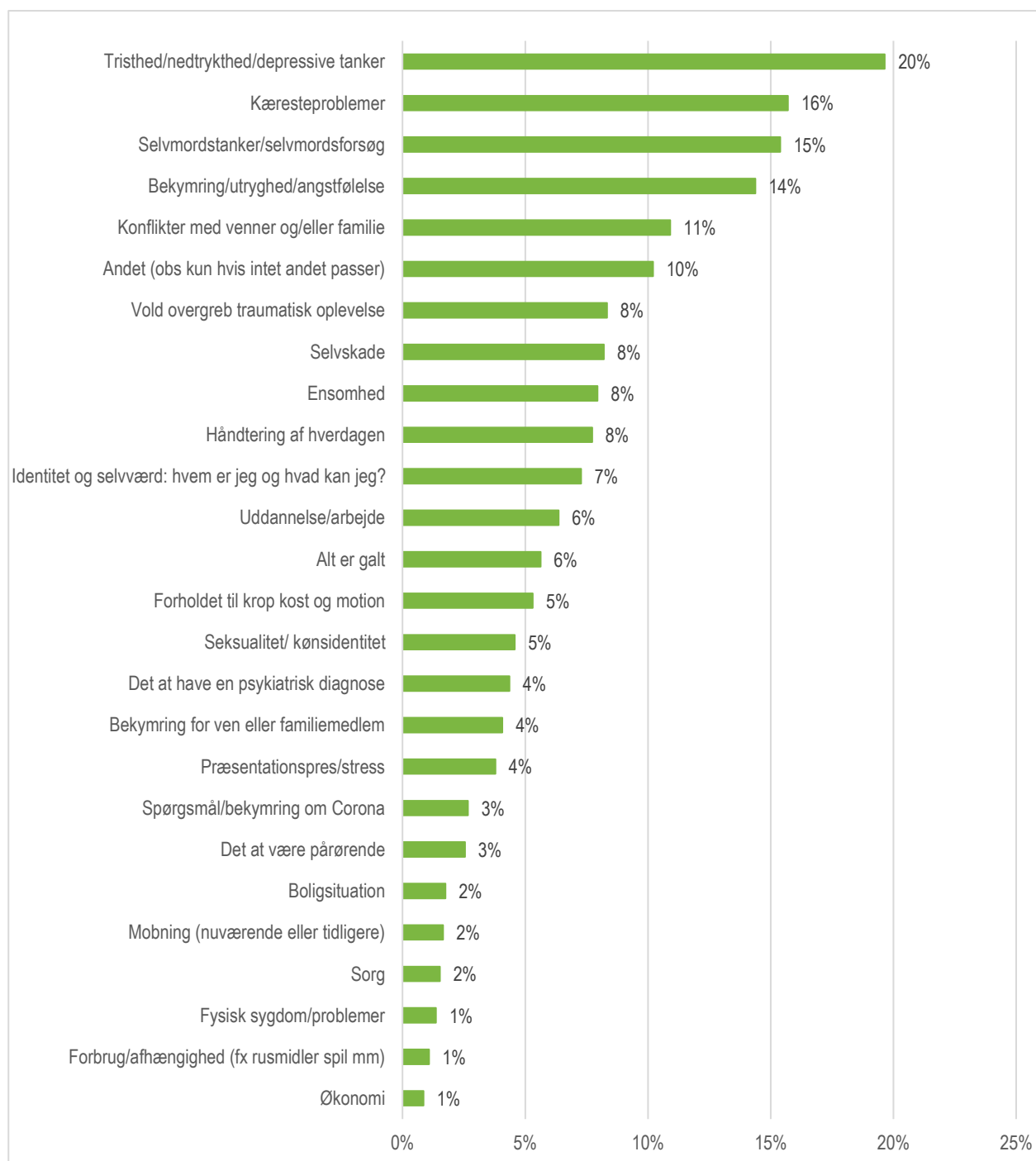
Kilde: Chat_ungeskema_pre chat (obligatorisk spørgsmål for unge der ønsker at chatte).

Note: Tabellen indeholder data fra 12. april til 31. december 2021 og er opgjort for de unges første chat-samtale i kalenderåret. Ved ikke-svar er ekskluderet.

2.2 Samtaleemner på headspace-chatten

Figur 2.2.1 bygger på informationer fra ungerådgiverne, som kan registrere mellem ét og tre primære temaer som chat-samtalen har omhandlet ud af 26 mulige temaer. Således kan man se andelen af chat-samtaler som har omhandlet det enkelte tema (jf. Bilag 2: Ny opgørelsesmetode for temaer i chat-samtalerne). Figuren viser fx, at 20 procent af chat-samtalerne i 2021 har omhandlet *Tristhed/nedtrykthed/depressive tanker*.

Figur 2.2.1 Temaer i chat-samtalerne, 2021



Kilde: Chat_rådgiverskema_post chat (obligatorisk spørgsmål for chat-rådgiveren efter chat-samtalen).

Note: Tabellen indeholder data fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 og er opgjort for alle chat-rådgivningssamtaler i 1.-4. KVT 2021. Ungerådgiveren har kunnet angive flere temaer, hvorfor tabellen ikke summerer til 100.

2.3 Brobygning

Tabel 2.3.1 – 2.3.3 viser andelen af chat-rådgivningssamtaler, hvor unge er blevet støttet i brobygning, samt hvor der brobygges til (jf. desuden Bilag 3: Ny opgørelsesmetode for brobygningsaktiviteter).

Tabel 2.3.1 Andel af chat-samtaler, hvor den unge er blevet støttet i brobygning, 2021

Er den unge blevet støttet i brobygning?	Procent, chat-rådgivning ¹	Procent, personlig rådgivning ²
Støtte til brobygning	49	17
Ingen støtte til brobygning	51	83
TOTAL	100	100

Kilde: Chat_rådgiverskema_post chat (obligatorisk spørgsmål for chat-rådgiveren efter chat-samtalen).

Note: 1) Opgørelsen indeholder data fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 og er opgjort for alle chat-rådgivningssamtaler i kalenderåret. 2) Kategorien består af unge som har modtaget face-to-face-rådgivning, video-rådgivning og rådgivning via telefon, sms, mail og andet (fx skype). Opgørelsen er opgjort for alle samtaler i kalenderåret.

Tabel 2.3.2 Hvor brobygges der til? 1.-2. KVT. 2021

Hvad brobygges der til?	Procent, chat-rådgivning
Det offentlige sundhedssystem (fx egen læge, psykiatrien mv.)	34
Andre civilsamfundstilbud (fx Livslinjen, LMS, Ventilen mv.)	33
Kommunen/kommunalt tilbud (fx sagsbehandler, boligstøtte, familierådgivning mv.)	4
Et headspace-center i den unges lokalområde	56
Andet	3

Kilde: Chat_rådgiverskema_post chat (obligatorisk spørgsmål for chat-rådgiveren efter chat-samtalen).

Note: Tabellen indeholder data fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 og er opgjort for de chat-rådgivningssamtaler, hvor chat-rådgiveren har angivet at han/hun har støttet den unge i brobygning. Chat-rådgiveren kan vælge flere svarmuligheder, hvilket betyder at totalen ikke summerer til 100 procent.

Tabel 2.3.3 Brobygning til et lokalt headspace-center, 2021

Lokale headspace-centre	Procent, chat-rådgivning
Albertslund	1
Ballerup	3
Billund	2
Esbjerg	4
Fredericia	3
Frederiksberg	6
Gentofte	4
Gladsaxe	1
Guldborgsund*	1
Haderslev*	0
Helsingør	1
Herning	6
Hjørring	3
Horsens	3
Hvidovre	2
Kalundborg*	1
København	12
Lolland*	0
Lyngby-Taarbæk	1
Odense	13
Roskilde	4
Rødovre	3
Slagelse	3
Aabenraa	1
Aalborg	9
Aarhus	13
TOTAL	100

Kilde: Chat_rådgiverskema_post chat (obligatorisk spørgsmål for chat-rådgiveren efter chat-samtalen).

Note: Tabellen indeholder data fra 1. januar 2021 til 31. december 2021 og er opgjort for de chat-rådgivningssamtaler, hvor chat-rådgiveren har angivet at han/hun har brobygget den unge til et headspace-center i den unges lokalområde (jf. tabel 2.3.3). *) headspace-centre der er noteret, med en stjerne er først åbnet i løbet af 2021.

3. Bilag

Dette afsnit indeholder medfølgende bilag til årsrapporten.

Bilag 1: Beregningsusikkerheder ved antal unge opgjort på bopælskommune

I denne afrapportering opgøres for anden gang *antal unge i chat-rådgivning opgjort på bopælskommune* (jf. Tabel 2.1.1). Tidligere har det kun været muligt at opgøre *antal chat-rådgivningssamtaler opgjort på bopælskommune*, dvs. det har ikke førhen være muligt at følge med i hvor mange unge der benytter headspace-chatten for de enkelte kommuner. Den nye opgørelse er blevet mulig fra og med 12. april 2021 som følge af indførslen af nye tekniske løsninger.

Det bemærkes, at det tilgængelige datagrundlag og den anvendte opgørelsesmetode er behæftet med visse beregningsusikkerheder. Der er hovedsageligt tale om følgende problematikker:

- En ung som chatter flere gange, men som skifter computer/enhed imellem chat-samtalerne kan ikke identificeres som den samme unge (og vil derfor blive talt med flere gange)
- En ung som chatter flere gange fra den samme computer/enhed kan kun identificeres som værende unik over en tre ugers periode (derfra kan den unge ikke længere genkendes i systemet og vil derfor tælle med som en ny ung).

Det betyder samtidig, at der ikke er tale om eksakte aktivitetstal for headspace-chatten.

Overordnet giver det dog god mening alligevel at opgøre disse aktivitetstal, da de er med til give et billede af, hvor mange unge, der modtager fysisk rådgivning kontra digital rådgivning i kommunerne.

Bilag 2: Ny opgørelsesmetode for temaer i chat-samtalerne

Chat-rådgiveren kan vælge flere temaer i deres registrering af, hvad chat-samtalen har handlet om, hvilket betyder, at andelene ikke automatisk summerer til 100. I de tidligere halvårs- og årsrapporter har andelene været omregnet til 100. I denne opgørelse og fremover har vi valgt ikke at lave omregningen. Dette for at sikre en mere intuitiv fortolkning af resultaterne. Det betyder samtidig, at andelene (i figur 2.2.1 ikke direkte kan sammenlignes med tidligere halvårs- og årsrapporter). Rangordenen på temaernes andel er dog uafhængig af hvilken opgørelsesmetode der benyttes.

Bilag 3: Ny opgørelsesmetode for brobygningsaktiviteter

I tabel 2.3.3-2.3.4 kan ungerådgiveren vælge flere svarkategorier i deres registrering, hvilket betyder, at andelene ikke automatisk summerer til 100. I de tidligere halvårs- og årsrapporter har andelene været omregnet til 100. I denne opgørelse og fremover har vi valgt ikke at lave omregningen. Dette for at sikre en mere intuitiv fortolkning af resultaterne. Det betyder samtidig, at andelene (i figur 2.2.3-2.3.4) ikke direkte kan sammenlignes med tidligere halvårs- og årsrapporter). Rangordenen på svarkategoriernes andel er dog uafhængig af hvilken opgørelsesmetode der benyttes.