

Rådgivningsaktiviteter

Foreningen Spiseforstyrrelser og Selvskade

Årsrapport 2023



Indhold

1. HOVEDRESULTATER	2
2. DOKUMENTATION AF FORENINGENS RÅDGIVNING	4
3. RÅDGIVERNES BESVARELSER	5
3.1. ANTAL RÅDGIVNINGSSAMTALER.....	5
3.2. ANTAL RÅDGIVNINGSSAMTALER FORDELT PÅ MÅNED.....	6
3.3. ANTAL RÅDGIVNINGSSAMTALER FORDELT PÅ FORENINGENS RÅDGIVNINGER.....	8
3.4. PERSONLIG RÅDGIVNING.....	8
3.5. TIDSPUNKT OG VARIGHED.....	10
3.6. UBESVAREDE OPKALD.....	13
3.7. HVILKEN LIDELSE HANDLEDE RÅDGIVNINGSSAMTALEN OM?.....	16
3.8. HVEM ER BRUGERNE?.....	18
3.8.1. Brugernes køn.....	18
3.8.2. Brugernes alder.....	20
3.8.3. Hvem henvendte sig?.....	23
3.9. VURDERING AF BRUGERNES UDBYTTÉ.....	27
3.10. KLÆDT PÅ TIL RÅDGIVNINGSSAMTALEN.....	29
3.11. FØLELSERMÆSSIG SVÆR SAMTALE.....	30
4. BRUGERNES BESVARELSER	32
4.1. ANTAL BESVARELSER.....	32
4.2. BRUGERE AF RÅDGIVNINGEN.....	33
4.3. HVOR HAR DELTAGERNE HØRT OM FORENINGENS RÅDGIVNING?.....	34
4.4. I HVILKEN GRAD HJALP RÅDGIVNINGEN?.....	35
4.5. BRUGERNES OPLEVELSE AF RÅDGIVNINGSTILBUDDENE SAMT FORBEDRINGS- FORESLAG.....	37
4.6. BRUGERNES UDBYTTÉ.....	40
4.7. SAMLET TILFREDSHED MED RÅDGIVNINGSSAMTALEN.....	44

1. HOVEDRESULTATER

Følgende rapport er en dokumentation af Foreningen Spiseforstyrrelser og Selvskades rådgivning i året 2023. Dokumentationen baserer sig på både rådgiveres og brugernes besvarelser.

Rådgivernes besvarelser

I 2023 blev der registreret i alt 5.273 deltagere i rådgivningssamtaler fordelt på telefon-, chat-, SMS-, video- og personlig rådgivning samt brevkassen. Dette er en stigning på 17 % sammenlignet med 2022, hvor der blev registreret 4.485 deltagere i rådgivningssamtaler. Den største procentvise stigning fra 2022 til 2023 er sket på brevkassen og videorådgivningen. Både i 2022 og 2023 foregik flest samtaler på telefonrådgivningen. Gennemsnitligt blev der i 2023 foretaget flest rådgivningssamtaler på dage med lange åbningstider (mandag og torsdag), og størstedelen af rådgivningerne fandt sted i tidsrummet 16-19 (58 %).

På tværs af rådgivningstyperne handlede 79 % af samtalerne om spiseforstyrrelser eller mistanke om spiseforstyrrelse, hvoraf anoreksi var den mest hyppige lidelse (35 %). 39 % af samtalerne omhandlede selvskade¹. Brugere af rådgivningen var typisk kvinder/piger (84 %), og befandt sig især i aldersgruppen 16-25 år (39 %). Blandt dem, der henvendte sig til rådgivningen, var 56 % personlig berørt af spiseforstyrrelse og/eller selvskade, mens 34 % var pårørende og 10% var andre. Ifølge rådgiverne fik størstedelen af brugerne "følelsesmæssig støtte, forståelse og anerkendelse" ud af rådgivningen (73 %), mens ca. halvdelen vurderedes både at få "nye refleksioner over sin situation" (49 %) samt blik for nye handlemuligheder (50 %). Størstedelen af rådgiverne følte sig klædt på til rådgivningssamtalen (96 %) og oplevede ikke rådgivningssamtalen som følelsesmæssig svær (97 %).

¹ Samtalerne kan handle om mere end én problematik, hvorfor procenterne summerer til mere end 100 %

Brugernes besvarelser

I 2023 besvarede 591 brugere på tværs af rådgivningstyperne evalueringsskemaet. Dette giver således en svarprocent på 12 %. Bemærk, at der ikke er medtaget brugerbesvarelser fra januar-februar grundet revidering af brugerspørgeskema per 1. marts 2023, men der er medregnet registreringer af antal rådgivninger for hele året. Dette betyder, at den reelle svarprocent for brugerevalueringer forventes at være højere. Herudover er svarprocenten ikke sammenlignelig med svarprocenterne for de to foregående år, da der i disse år har været fejl i optællingen af personlig rådgivning.

Størstedelen af brugerne havde hørt om rådgivningen igennem foreningens hjemmeside (38 %), fra internettet (20 %) eller fra familie/venner/partner/kollegaer (17 %). Derudover angav hovedparten af brugerne, at det hjalp at tale/skrive med en rådgiver (84 %). Mange brugere beskrev, at det der fungerede særlig godt var, at de følte sig forstået, lyttet til og taget alvorligt af empatiske rådgivere. Forbedringsforslag fra brugerne indbefattede særligt ønsker om flere konkrete forslag til videre handling, mindre ventetid eller længere tid til rådgivning. Langt største delen af brugerne angav at "Rådgiver var venlig og imødekommende" (97 %) og "Jeg følte mig forstået af rådgiver" (93 %). Brugere blev desuden spurgt, hvor tilfredse de samlet set var med rådgivningen på en skala fra "1 - Meget utilfreds" til "6 - Meget tilfreds". Her svarede størstedelen af brugerne svarede 4-6 (89 %). Brugernes samlede tilfredshed er steget fra 4,7 i 2022 til 5,1 i 2023.

2. DOKUMENTATION AF FORENINGENS RÅDGIVNING

Følgende rapport er en dokumentation af foreningens rådgivning i året 2023. Dokumentationen baserer sig på en række spørgeskemaer, som både rådgivere og brugere udfylder efter endt rådgivningssamtale. Vær opmærksom på, at det ikke er alle rådgivere og brugere, der har besvaret samtlige spørgsmål, hvorfor antallet af besvarelser (n) varierer i figurerne. Desuden inddrages citater fra brugere undervejs i rapporten til at underbygge pointer. I de følgende afsnit gennemgås først rådgivernes og dernæst brugernes besvarelser.

Spørgeskemaerne for både rådgivere og brugere er blevet revideret i løbet af 2023.

Brugerskemaet er revideret pr. 1. marts 2023, mens rådgiverskemaet er revideret pr. 1. maj 2023.

Afsnit fire "Brugernes besvarelser" bygger udelukkende på brugerbesvarelser efter revideringen, dvs. perioden marts–december 2023, mens afsnit tre "Rådgivernes besvarelser" bygger på alle besvarelser både før og efter revideringen og dækker dermed hele året. Desuden modtog brugerne af telefonrådgivningen, efter revideringen, samme type spørgeskema, som brugere af de øvrige rådgivningstyper. Dette er et nyt tiltag i 2023, da brugere af telefonrådgivningen ikke tidligere er blevet opfordret til at besvare et spørgeskema.

Foruden spørgeskemarevideringerne, er der sket ændringer i de rådgivningstyper, som foreningen tilbyder, fra 2022 til 2023, idet mailrådgivning ikke længere tilbydes. Derudover registreres coaching ikke længere som selvstændig rådgivningstype, men hører fra 2023 under personlig rådgivning. Undervejs i rapporten refereres der enkelte steder til de ændrede rådgivningstyper og/eller revideringen af spørgeskemaerne for at forklare forskelle i tallene for 2022 og 2023. Herudover er rådgivningen i Næstved lukket i slutningen af 2023.

3. RÅDGIVERNES BESVARELSER

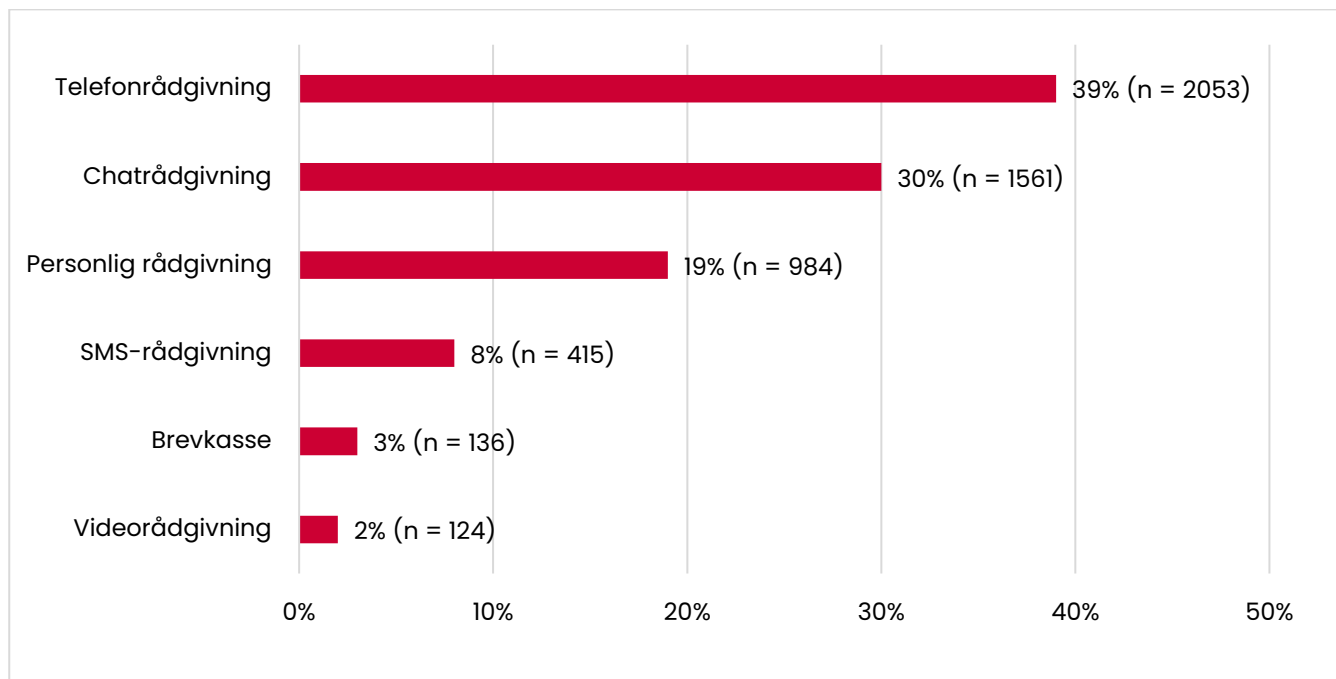
De følgende afsnit præsenterer resultaterne af rådgivernes besvarelser, hvor bl.a. antal og varighed af rådgivningssamtalerne, beskrivelse af brugerne og rådgivernes vurderinger af brugernes udbytte gennemgås.

3.1. ANTAL RÅDGIVNINGSSAMTALER

I 2023 blev der i alt registreret 5.273 deltagere i rådgivningssamtaler fordelt på telefon-, chat-, SMS-, brevkasse, video- og personlig rådgivning. Til sammenligning blev der i 2022 registreret 4.485 deltagere i rådgivningssamtaler. Dette betyder, at der er sket en stigning i antal deltagere i rådgivningssamtaler på 17 % fra 2022 til 2023.

Af nedenstående figur 1 fremgår det, at størstedelen af deltagere i rådgivningssamtalerne i 2023 var på telefonrådgivning (39 %), chatrådgivning (30 %) og personlig rådgivning (29 %). Omvendt var der færrest samtaler i SMS-rådgivning (8 %), brevkasse (3 %) samt videorådgivning (2 %).

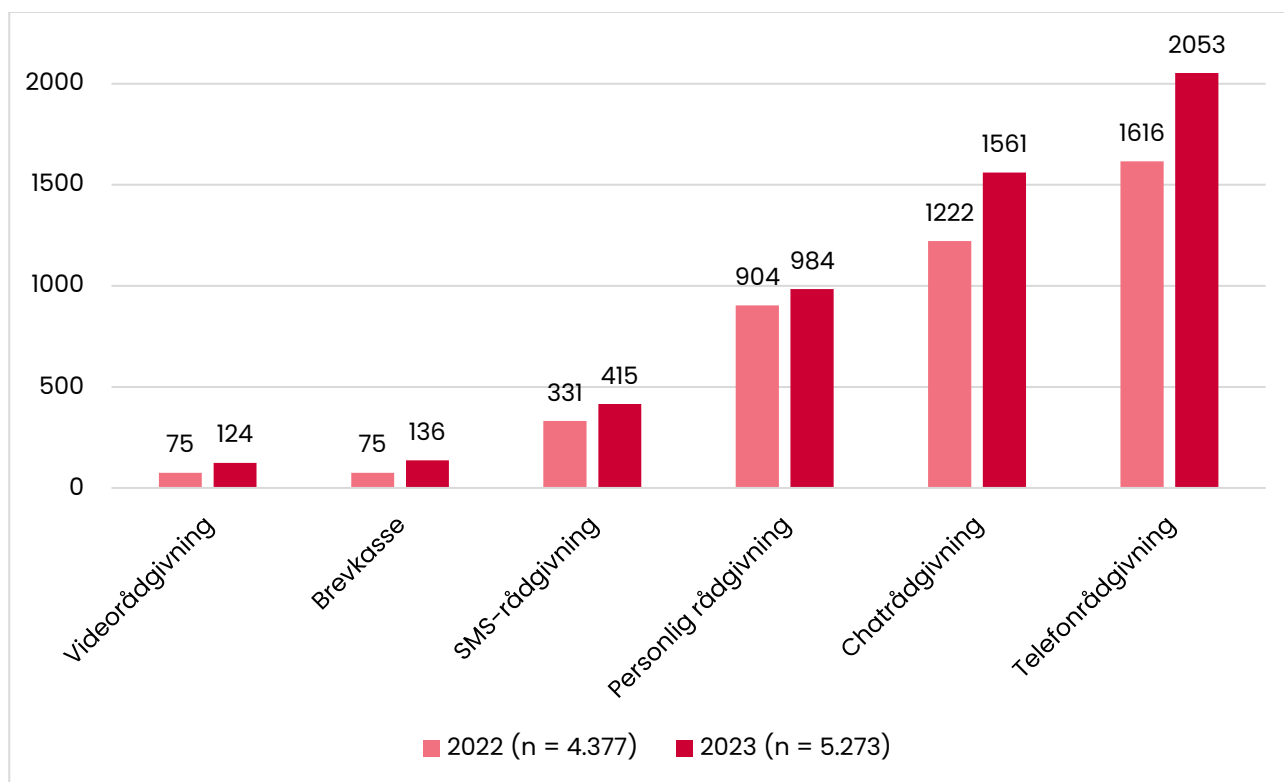
Figur 1: Antal rådgivningssamtaler fordelt på type (n = 5.273)



Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur angiver antallet af deltagere i samtalerne, ikke antallet af samtaler.

Sammenlignes antallet af rådgivningssamtaler i 2023 med 2022 ses der en stigning i antallet af alle slags rådgivninger. Dette fremgår af figur 2 nedenfor. Den største procentvise stigning ses på brevkassen (81 % stigning) og videorådgivningen (65 % stigning).

Figur 2: Antal rådgivninger fordelt på type for 2022 og 2023



Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur angiver antallet af deltagere i personlige samtaler, ikke antal personlige samtaler. Bemærk desuden, at tallene for 2022 ikke indbefatter coaching, hvorfor total n (4.377) ikke stemmer overens med det total antal rådgivninger for dette år (4.485).

3.2. ANTAL RÅDGIVNINGSSAMTALER FORDELT PÅ MÅNED

I 2023 fandt der flest rådgivningssamtaler sted i januar, marts og august, mens færrest fandt sted i april, juli og december. Til sammenligning var der i 2022 flest rådgivningssamtaler i februar, marts og maj og færrest i januar, juli og december. Det lave antal rådgivningssamtaler i juli for begge år afspejler, at rådgivningen holder ferielukket en stor del af denne måned.

Figur 3: Antal rådgivninger fordelt på måneder for 2022 og 2023

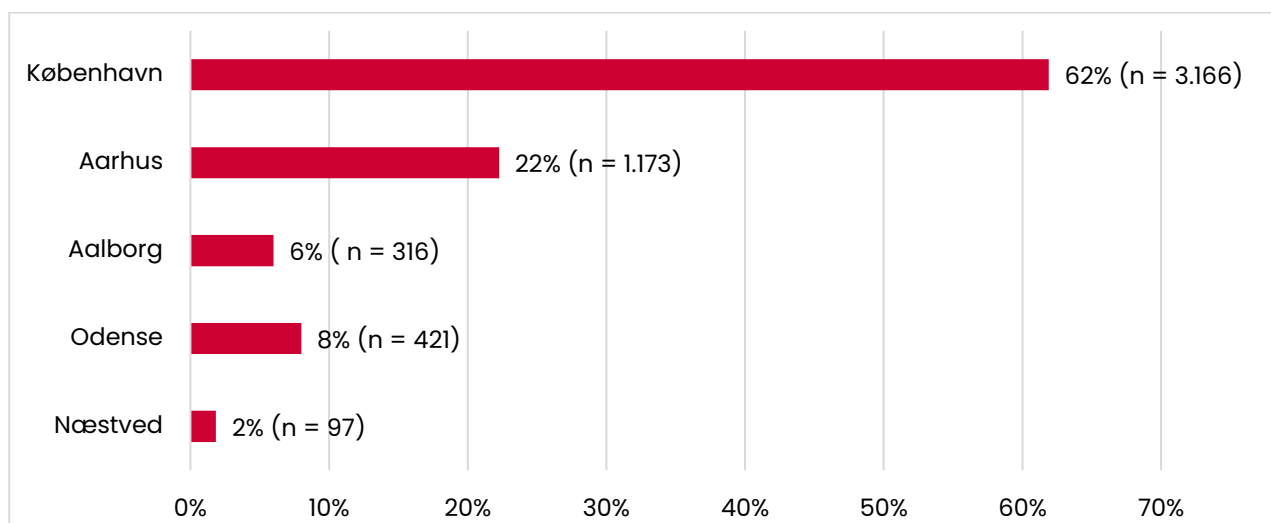


Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur angiver antallet af deltagere i personlige samtaler, ikke antal personlige samtaler. Bemærk desuden, at tallene for 2022 ikke inkluderer coaching, ligesom der mangler 29 brevkasserådgivninger, da måneden for disse var ukendt, hvorfor total n (4.348) ikke stemmer overens med det totale antal rådgivninger for dette år (4.485). Tallene for 2023 indeholder alle registrerede rådgivninger for hele året.

3.3. ANTAL RÅDGIVNINGSSAMTALER FORDELT PÅ FORENINGENS RÅDGIVNINGER

Af figur 4 nedenfor fremgår det, at langt størstedelen af rådgivningssamtalerne blev varetaget af rådgivere i København (62 %). Dette er ikke overraskende, eftersom rådgivningen i København har åbent flest timer om ugen. Fordelingen af rådgivninger på rådgivningssteder i 2023 stemmer overordnet set overens med fordelingen i 2022 (ikke vist i figuren).

Figur 4: Antal rådgivninger fordelt på rådgivningssted (n = 5.273)

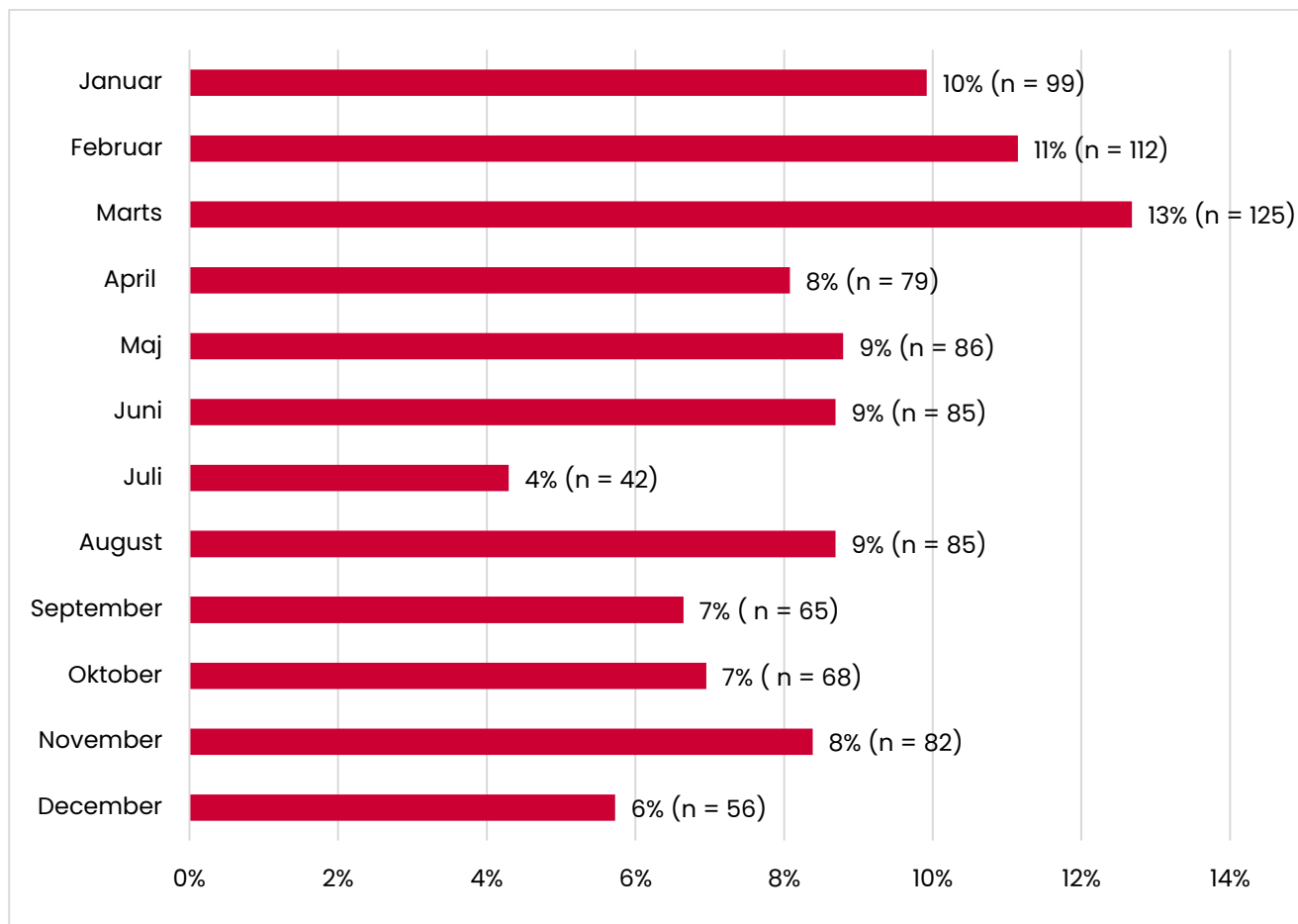


Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur angiver antallet af deltagere i samtalerne, ikke antallet af samtaler.

3.4. PERSONLIG RÅDGIVNING

Ved en personlig rådgivning er det muligt at være flere deltagere til samme samtale. I 2023 blev det registreret, at 984 personer deltog i 711 personlige rådgivningssamtaler. Dette er en lille stigning sammenlignet med 2022, hvor der blev registreret 904 deltagere fordelt på 682 personlige rådgivninger.

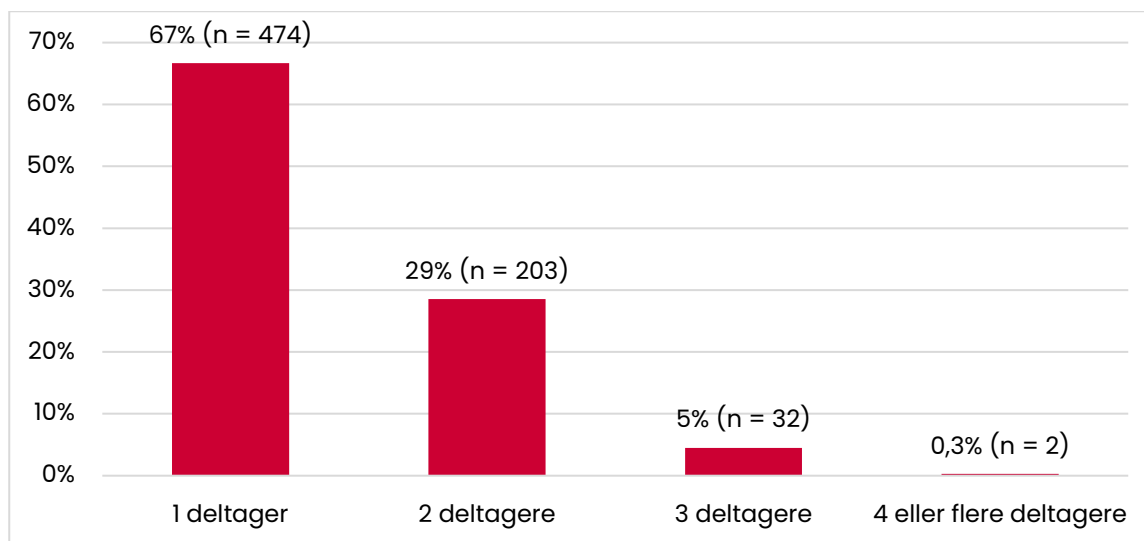
Figur 5: Personlige rådgivninger fordelt på måneder (n = 984)



Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur angiver antallet af deltagere i personlige samtaler, ikke antal personlige samtaler.

Nedenstående figur 6 viser antal deltagere til de personlige rådgivninger. Det fremgår bl.a., at der i størstedelen af de personlige rådgivninger var én deltager (foruden rådgiver) til stede (67 %), mens der ved lidt over hver fjerde samtale var to deltagere (29 %).

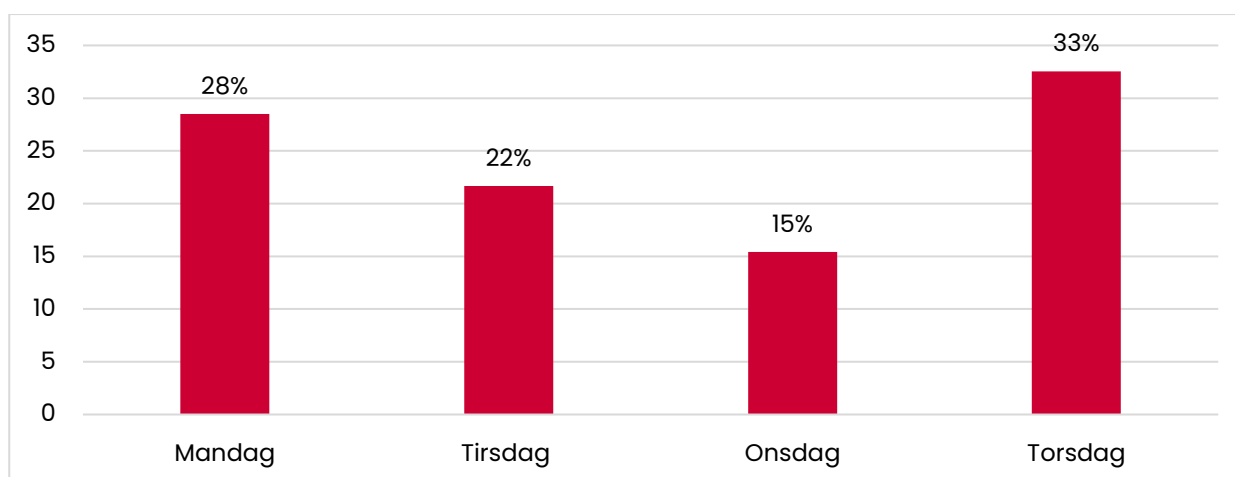
Figur 6: Antal deltagere til personlig rådgivning foruden rådgiver (n = 711)



3.5. TIDSPUNKT OG VARIGHED

I 2023 havde rådgivningen åbent kl. 9–19 mandage og torsdage, kl. 16–20 tirsdage og kl. 16–19 onsdage. Figur 7 viser det gennemsnitlige antal rådgivninger fordelt på de fire åbningstidspunkter. Her fremgår det, at der gennemsnitligt er flest rådgivninger på dagene med lange åbningstider, hvilket er i overensstemmelse med fordelingen i 2022.

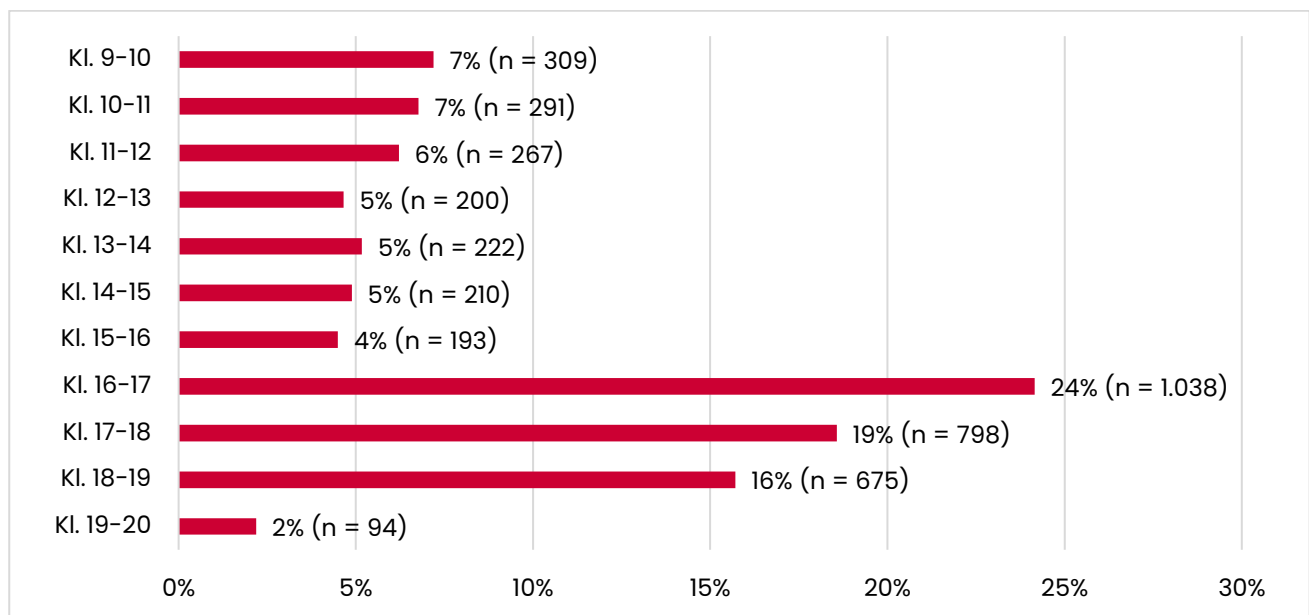
Figur 7: Gennemsnitlige antal rådgivninger fordelt på åbningstidspunkt (n = 4.809)



Note: Figuren omfatter ikke brevkassen, da denne type rådgivning ikke registreres på en bestemt dag. Derudover er der registreret rådgivninger, hvor ugedagen ikke er angivet. Derfor stemmer total n i figuren (4.809) ikke overens med det total antal rådgivninger for året (5.273).

Følgende figur 8 viser fordelingen af, i hvilke tidsrum rådgivningssamtalerne påbegyndtes. Det fremgår, at størstedelen af rådgivningerne fandt sted i tidsrummet 16-19 (59 %), hvoraf flest påbegyndtes i tidsrummet 16-17 (24 %). Fordelingen i 2023 stemmer overordnet set overens med fordelingen i 2022. Den lave andel af rådgivningssamtaler i tidsrummet kl. 19-20 skyldes, at rådgivningen i Aalborg, som den eneste rådgivning, har åbent til kl. 20.

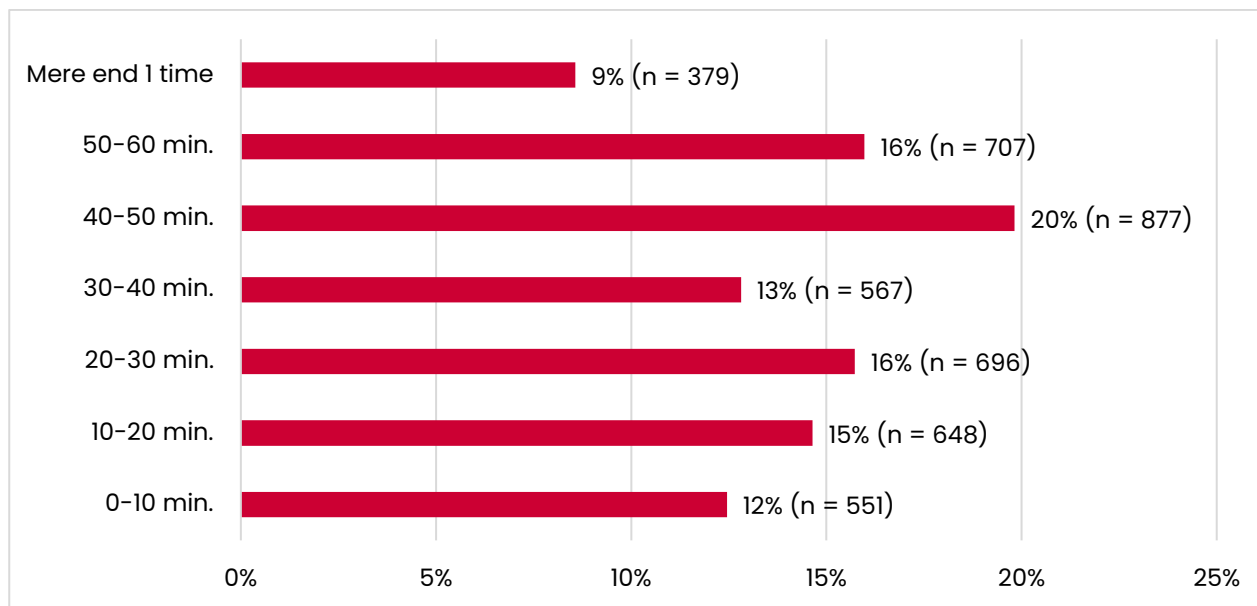
Figur 8: Tidsrummet for rådgivningssamtalernes påbegyndelse (n = 4.297)



Note: Figuren omfatter ikke brevkassen, da der ikke registreres påbegyndelsestidspunkt for denne type rådgivning. Derudover er der registeret rådgivninger, hvor tidspunkt for påbegyndt samtale ikke er angivet. Derfor stemmer total n i figuren (4.297) ikke overens med det total antal rådgivninger for året (5.273).

Nedenstående figur 9 viser fordelingen af rådgivningernes varighed. Her fremgår det, at der var flest samtaler inden for tidsintervallet 40-50 minutter (20 %). Overordnet set stemmer fordelingen i 2023 overens med fordelingen i 2022.

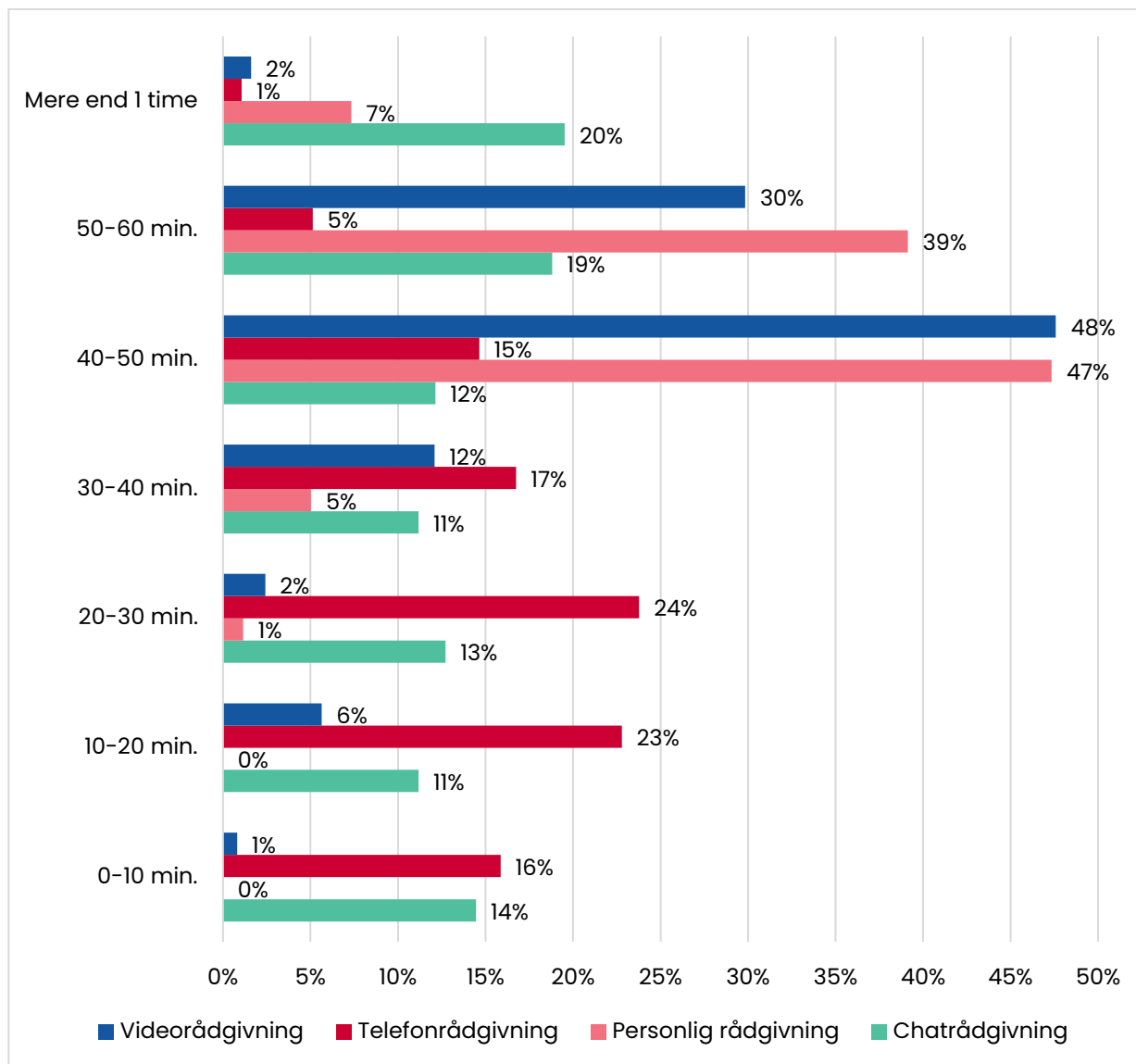
Figur 9: Rådgivningssamtalernes varighed (n = 4.425)



Note: Figuren omfatter ikke brevkassen og SMS-rådgivningen, da varigheden af disse typer rådgivning ikke registreres. Derudover er der registreret rådgivninger, hvor varigheden af samtale ikke er angivet. Derfor stemmer total n i figuren (4.425) ikke overens med det total antal rådgivninger for året (5.273).

Figur 10 viser rådgivningssamtalernes varighed fordelt på de forskellige rådgivningstyper. Her fremgår det bl.a., at den rådgivningstype, der typisk varede længst tid (mere end 1 time), var chatrådgivningen, som i en femtedel af tilfældene varede mere end en time. Videorådgivning og personlig rådgivning varede typisk mellem 40 og 60 minutter, mens telefonrådgivningen typisk varede kortere tid.

Figur 10: Rådgivningssamtalernes varighed fordelt på type (n = 4.425)



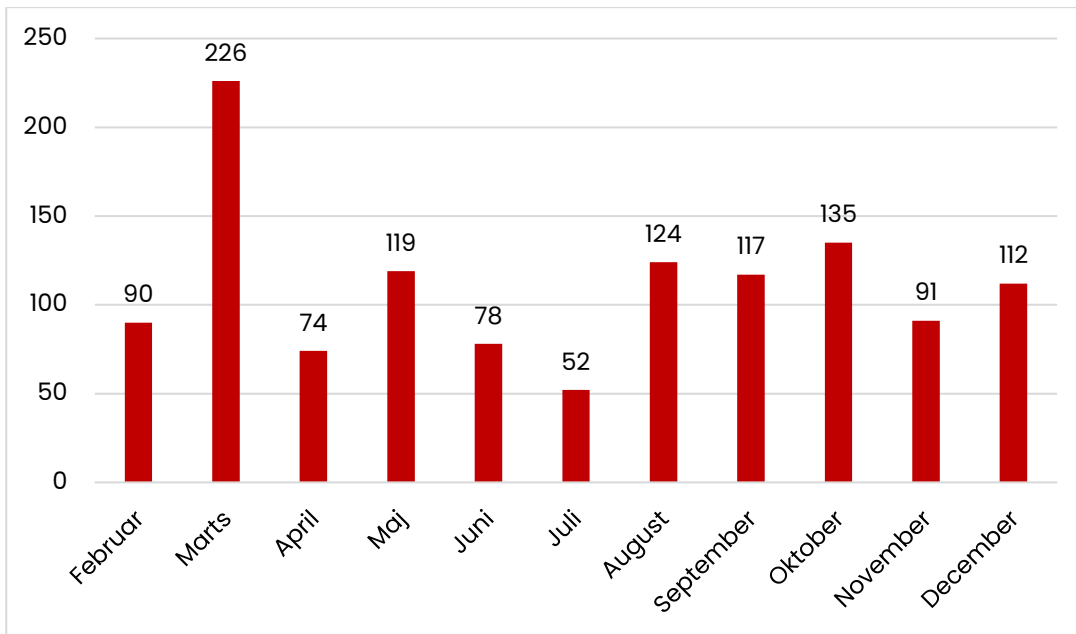
Note: Personlig rådgivning er baseret på antal samtaler og ikke antal deltagende personer i personlig rådgivning. Derudover er der registreret rådgivninger, hvor varighed af samtale ikke er angivet. Derfor stemmer total n i figuren (4.425) ikke overens med det total antal rådgivninger for året (5.273).

3.6. UBESVAREDE OPKALD

Der er i 2023 registreret 1.218 ubesvarede opkald. Registreringen af ubesvarede opkald begyndte fra d. 15. februar 2023. Der er i alt registreret ubesvarede opkald på 153 dage i løbet af perioden 15. februar til og med december 2023.

Nedstående figur 11 viser fordelingen af ubesvarede opkald i perioden. Der er flest ubesvarede opkald i marts, mens der er færrest i juli, hvor der har været ferielukket noget af måneden. Det gennemsnitlige antal ubesvarede opkald pr. dag er otte.

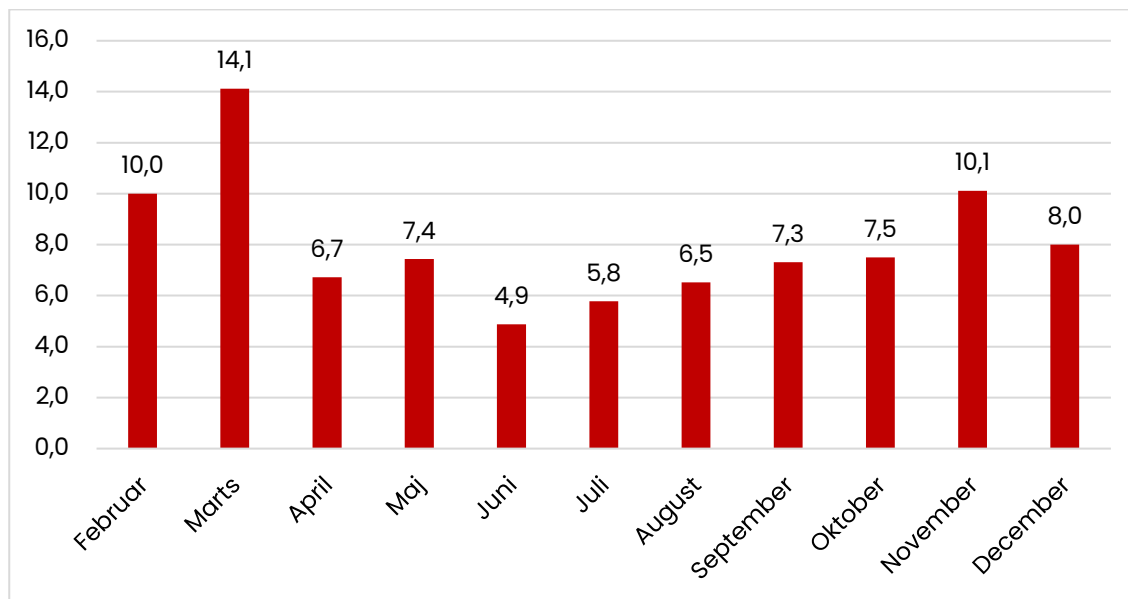
Figur 11: Ubesvarede opkald fordelt på måneder (n = 1.218)



Note: Der er registreret ubesvarede opkald på 153 dage i 2023. Det vil sige, at der er dage, hvor eventuelle ubesvarede opkald ikke er registreret. Af den årsag er det gennemsnitlige antal ubesvarede opkald ikke fuldkommen retvisende.

Nedenstående figur 12 viser det gennemsnitlige antal ubesvarede opkaldt pr. rådgivningsdag pr. måned. Der er flest ubesvarede opkald pr. dag i marts måned, mens der er færrest ubesvarede opkaldt pr. rådgivningsdag i juni.

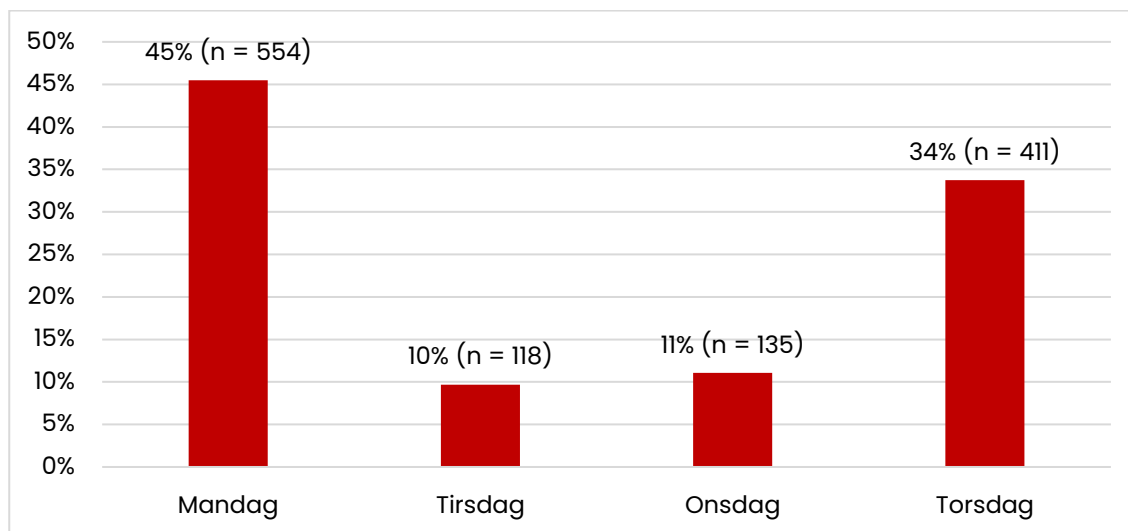
Figur 12: Det gennemsnitlige antal ubesvarede opkaldt pr. rådgivningsdag pr. måned (n =1.218)



Note: Der er enkelte dage, hvor de ubesvarede opkald ikke er registeret.

Nedenstående figur 13 viser, at der er flest ubesvarede opkald mandage (45 %), efterfulgt af torsdage (34 %). På disse dage er der flest rådgivninger, og det er samtidig de dage, hvor rådgivningen har længst åbningstider (se figur 7). Tirsdag og onsdag er der færrest ubesvarede opkald, hhv. 10 % og 11 %. Det er også disse dage, hvor der er færrest rådgivninger og kortest åbningstider (se figur 7).

Figur 13: Fordelingen af ubesvarede opkaldt på ugedage (n =1.218)



3.7. HVILKEN LIDELSE HANDLEDE RÅDGIVNINGSSAMTALEN OM?

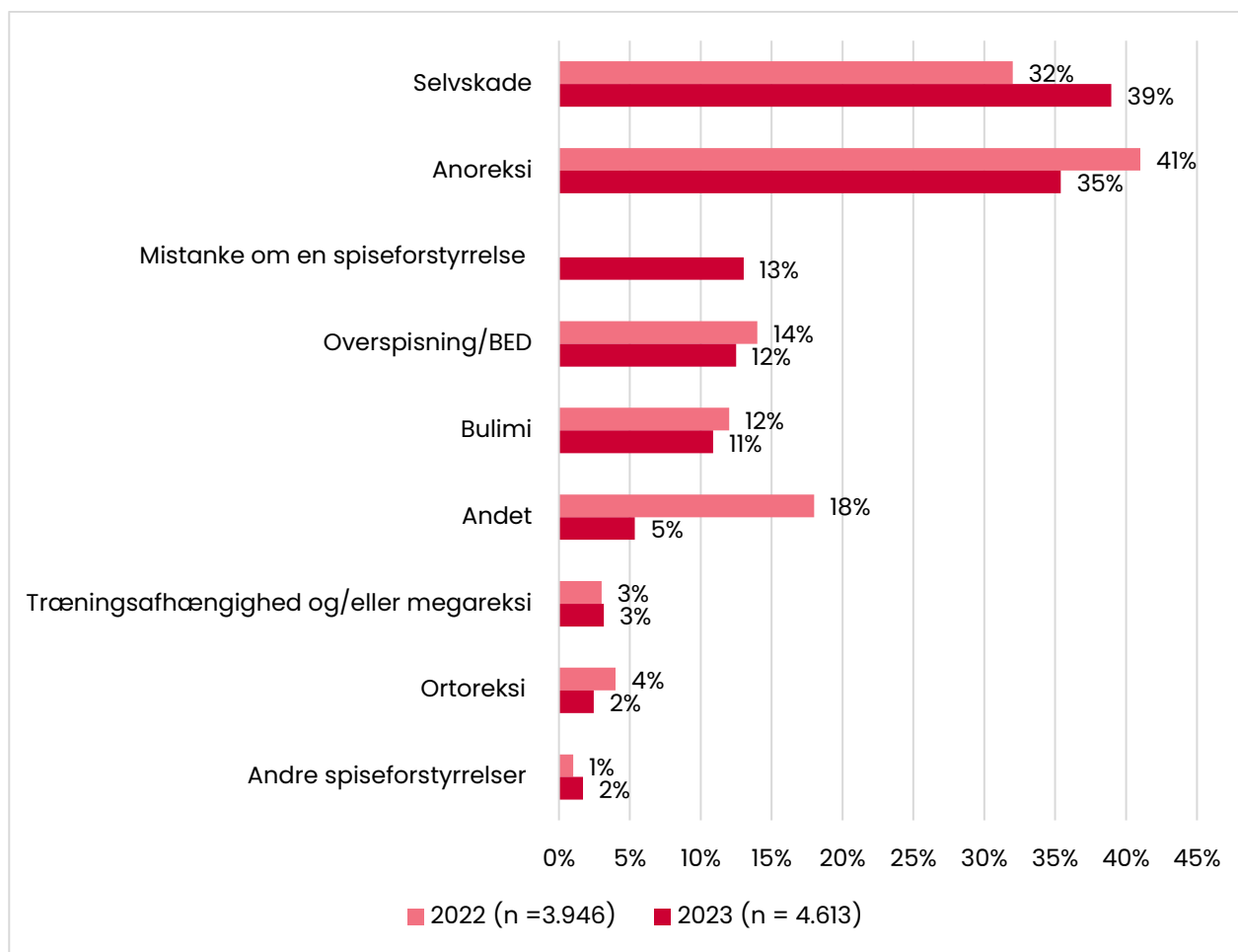
Af figur 14 fremgår det, at i 2023 handlede flest samtaler om selvskade (39%) og anoreksi (35 %). Herefter kommer mistanke om spiseforstyrrelse (13 %), BED/tvangsoverspisning (12 %) og bulimi (11 %). Dette er interessant, eftersom BED/tvangsoverspisning anslås at være den mest udbredte spiseforstyrrelse i Danmark, med flere tilfælde end anoreksi og bulimi tilsammen. Desuden er bulimi langt mere hyppig end anoreksi.² Dette kan indikere, at spiseforstyrrelser som tvangsoverspisning og bulimi, til trods for deres udbredelse, i mindre grad opfattes som lidelser, der er mulige at søge hjælp til. Andre forklaringer kunne ligge i kendskabet til tvangsoverspisning og bulimi sammenlignet med anoreksi. I nogle tilfælde kan det også blot være rådgivernes bedste bud på, hvilken lidelse, det handler om, fordi de i nogle rådgivningssamtaler blot bliver præsenteret for en række symptomer.

Sammenlignes fordelingen af lidelser i 2023 med fordelingen i 2022, ses det, at andelen af samtaler, der omhandler anoreksi, bulimi, BED og ortoreksi er faldet, mens andelen af samtaler, der handler om selvskade, er steget fra 32% i 2022 til 39% i 2023.

Svarmuligheden "andet" i 2022 og i start 2023 (januar-maj, se figurnote til figur 14) dækker bl.a. over psykiske lidelser, såsom ADHD, OCD, angst og depression eller om selvværdsproblemer, traumer, overgreb og vold. Som beskrevet i teksten under figuren, har rådgiverne mulighed for at angive, at samtalen omhandlede mere end én lidelse. Her har "andet" problematikkerne typisk været ledsaget af en spiseforstyrrelse og/eller selvskade.

² Det anslås, at 5.000 danskere lider af anoreksi, 30.000 af bulimi og 40.000-50.000 af BED/tvangsoverspisning.

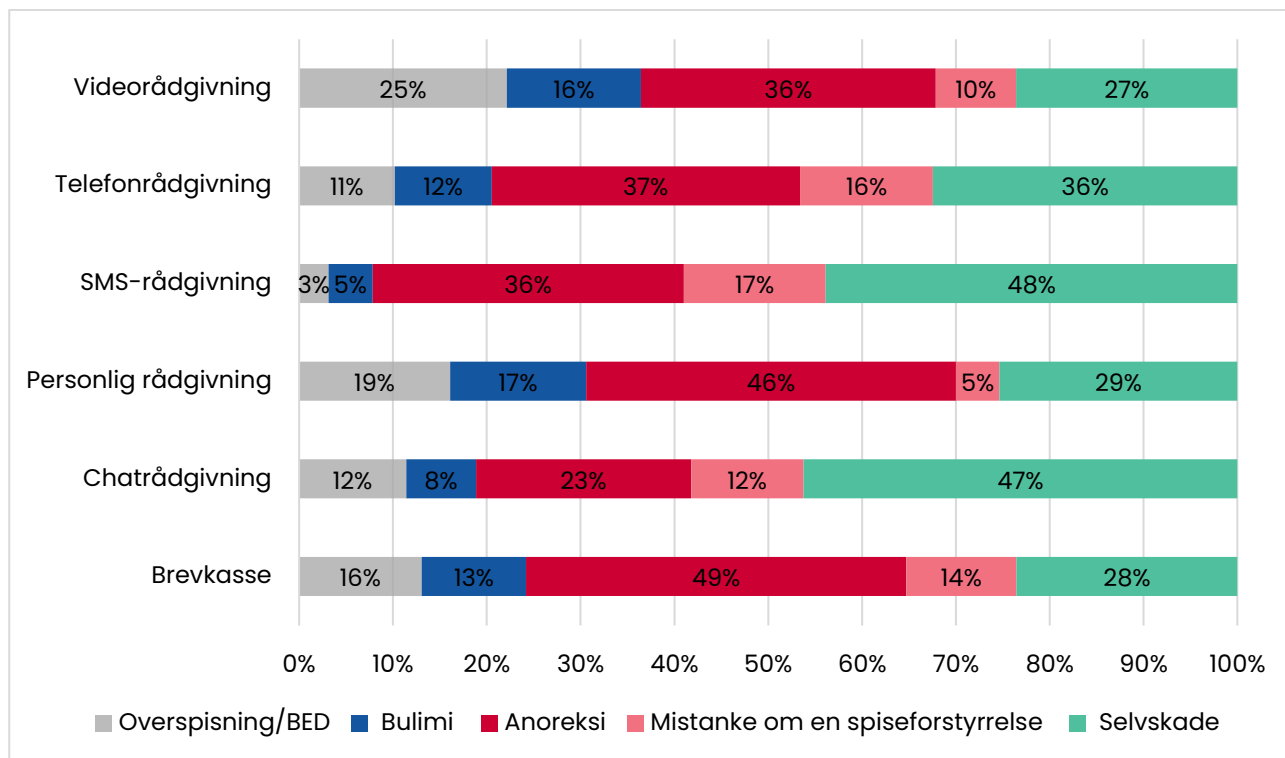
Figur 14: Hvilke lidelser handlede rådgivningen om i 2022 og 2023



Note: Rådgiverne har haft mulighed for at angive, at samtalen omhandlede mere end én lidelse, hvorfor det samlede procenttal i figuren summerer til mere end 100 %. Kategorien "Mistanke om spiseforstyrrelse" blev først indført i det reviderede spørgeskema fra maj 2023, hvorfor denne kategori er tom for 2022. Kategorien "Andet" udgik som svarmulighed i det reviderede spørgeskema, og denne kategori indeholder derfor kun data fra januar-april for 2023, hvilket forklarer den store forskel i forhold til 2022.

Nedenstående figur 15 viser, hvilke lidelser samtalen handlede om fordelt på rådgivningstyper. Det fremgår i figur 15, at selvskade var den type lidelse, der fyldte mest i chat- (47 %) og SMS-rådgivningen (48 %), mens anoreksi var den lidelse, der fyldte mest i de øvrige rådgivningstyper. For BED/overspisning foregik flest rådgivninger, der omhandlede denne lidelse, i videorådgivningen (25 %), mens de fleste samtaler om bulimi foregik i personlig rådgivning (17 %). Rådgivningerne, der omhandlede mistanke om en spiseforstyrrelse, foregik oftest på SMS- (17 %) og telefonrådgivning (16 %).

Figur 15: Hvilken lidelse rådgivningen handlede om fordelt på type (n = 4.613)



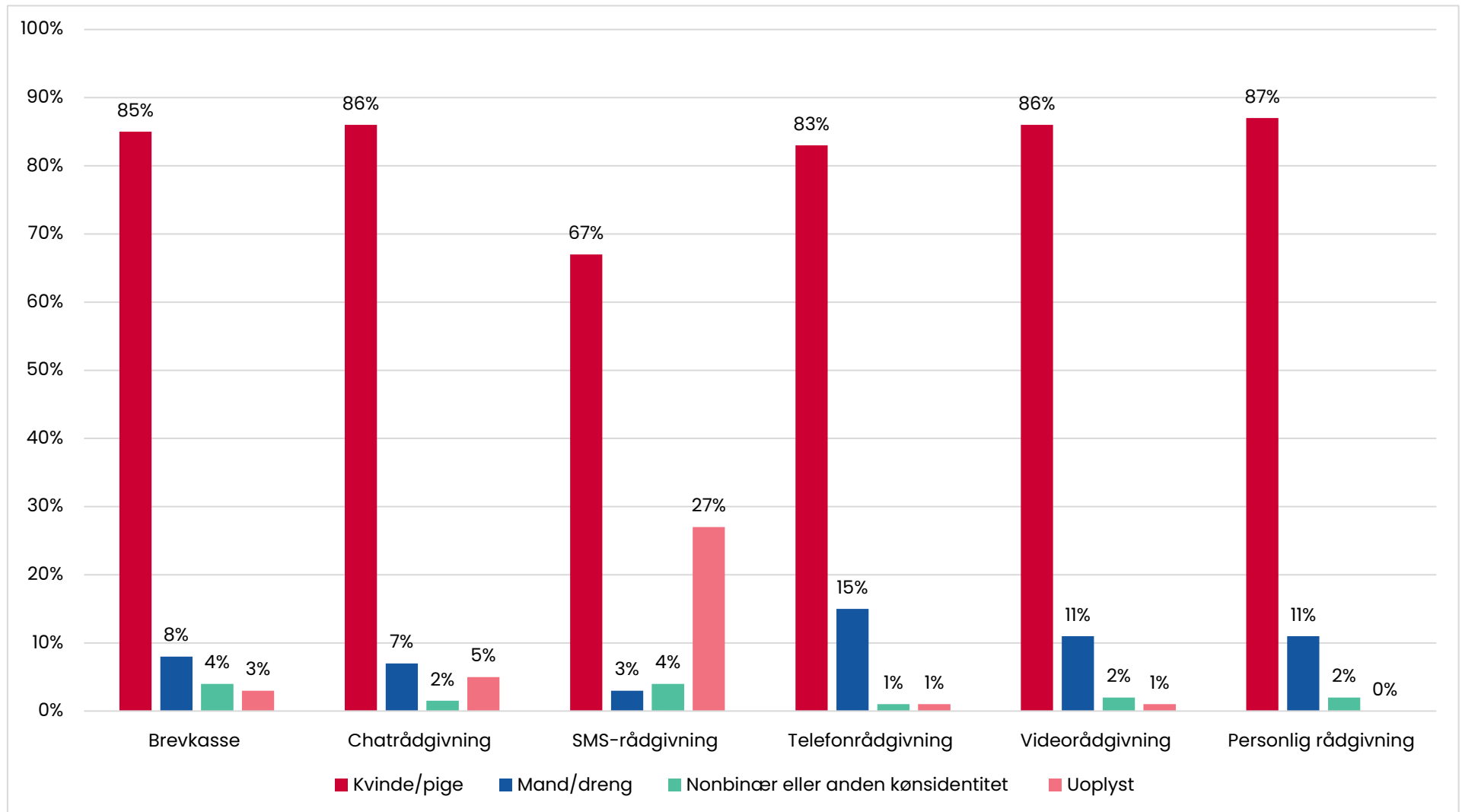
Note: De mindre udbredte lidelser "træningsafhængighed", "ortoreksi", "andre spiseforstyrrelser" og "andet" er udeladt af figuren af hensyn til overskuelighed. I denne figur er personlig rådgivning baseret på antal samtaler og ikke antal deltagende personer i personlig rådgivning. Derudover er der registreret rådgivninger, hvor lidelse ikke er angivet. Derfor stemmer total n i figuren (4.613) ikke overens med det total antal rådgivninger for året (5.273).

3.8. HVEM ER BRUGERNE?

3.8.1. Brugernes køn

Følgende figur 16 viser brugernes køn fordelt på rådgivningstyper. For samtlige rådgivningstyper gælder det, at langt størstedelen var kvinder/piger. Der var flest mandlige brugere på telefonrådgivningen (15 %) sammenlignet med de resterende rådgivningstyper. Fordelingen svarer overordnet til fordelingen i 2022.

Figur 16: Brugernes køn fordelt på rådgivningstype (n = 4.776)

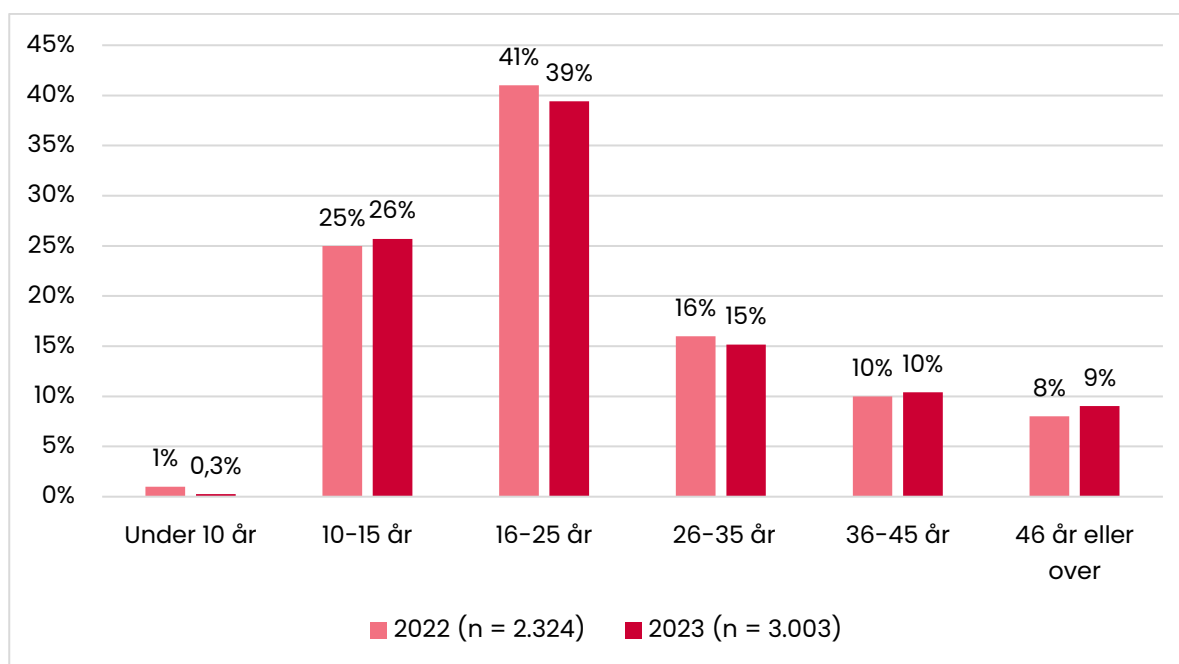


Note: Kønnen for personlig rådgivning er kønnet på vedkommende, som samtalen omhandlede, mens kønnet for de resterende rådgivningstyper er kønnet på personen, der henvendte sig til rådgivningen.

3.8.2. Brugernes alder

Nedenstående figur 17 viser brugernes aldersfordeling for 2022 og 2023. Af figuren fremgår det, at størstedelen af brugerne i 2023 var i aldersgruppen 16-25 år (39 %). Andelen af denne aldersgruppe er faldet siden 2022, hvor den var på 41 %, og yderligere siden 2021, hvor den var på 50 %.

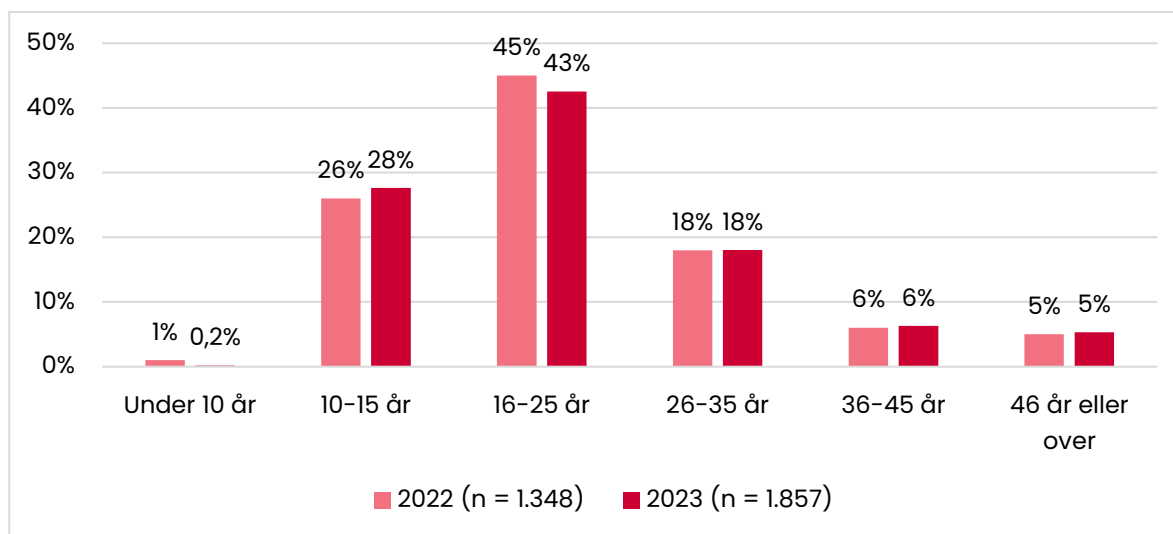
Figur 17: Brugernes aldersfordeling for 2022 og 2023



Note: Alderen for personlig rådgivning er alderen på vedkommende, som samtalen omhandlede, mens alderen for de resterende rådgivningstyper er alderen på personen, der henvendte sig til rådgivningen. Figuren indeholder således både alder for brugere, pårørende og andre.

Nedenstående figur 18 viser aldersfordelingen for personer, der kontakter foreningens rådgivning, som selv er berørt af en spiseforstyrrelse eller selvskade. Her fremgår det, at størstedelen af de berørte var i aldersgruppen 16-25 år (43 %), efterfulgt af aldersgruppen 10-15 år (28 %). Sammenligner vi med figur 17, som viser aldersfordelingen for alle brugere, placerer flere berørte sig i aldersgrupperne 10-15 år og 16-25 år, mens færre placerer sig i aldersgrupperne 36-45 år og 46 år eller over.

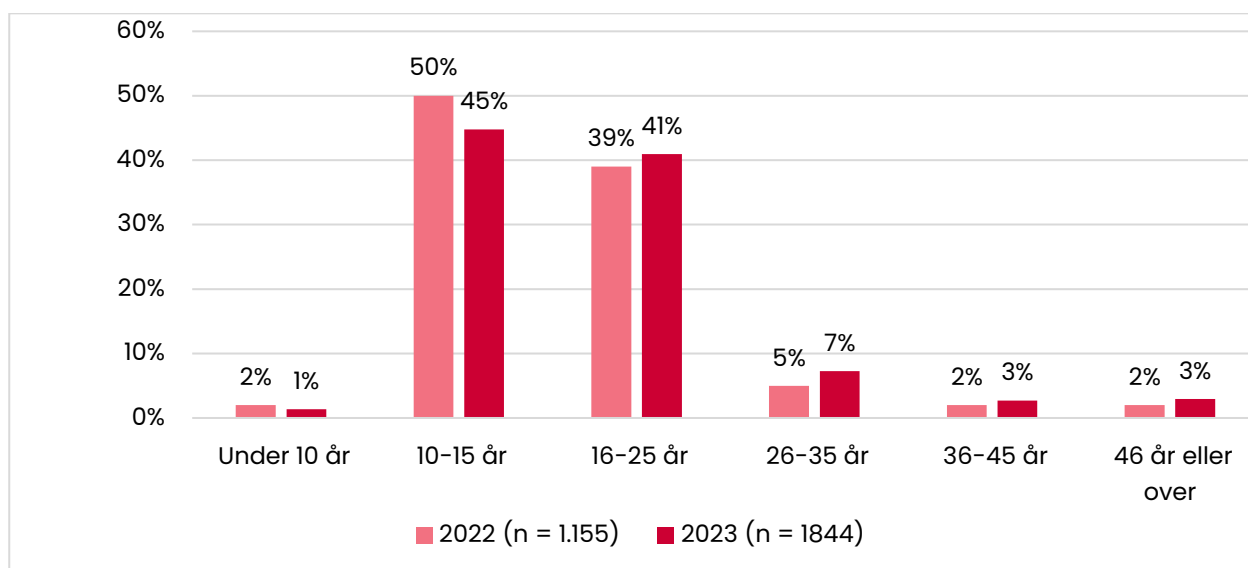
Figur 18: Aldersfordeling for berørte, der selv kontakter foreningens rådgivning for 2022 og 2023



Note: Alderen er kun angivet for de berørte, som selv henvendte sig til foreningens rådgivning. Bemærk, at personlig rådgivning ikke er medregnet i denne figur.

Nedenstående figur 19 viser aldersfordelingen for de berørte, som pårørende eller andre tager kontakt om. Dette kunne fx være en mor, som ringer ind angående sin datter – i så fald viser figuren alderen på datteren. Af figuren fremgår det, at størstedelen af de berørte, som pårørende eller andre tager kontakt om, befinder sig i aldersgruppen 10-15 år (45%).

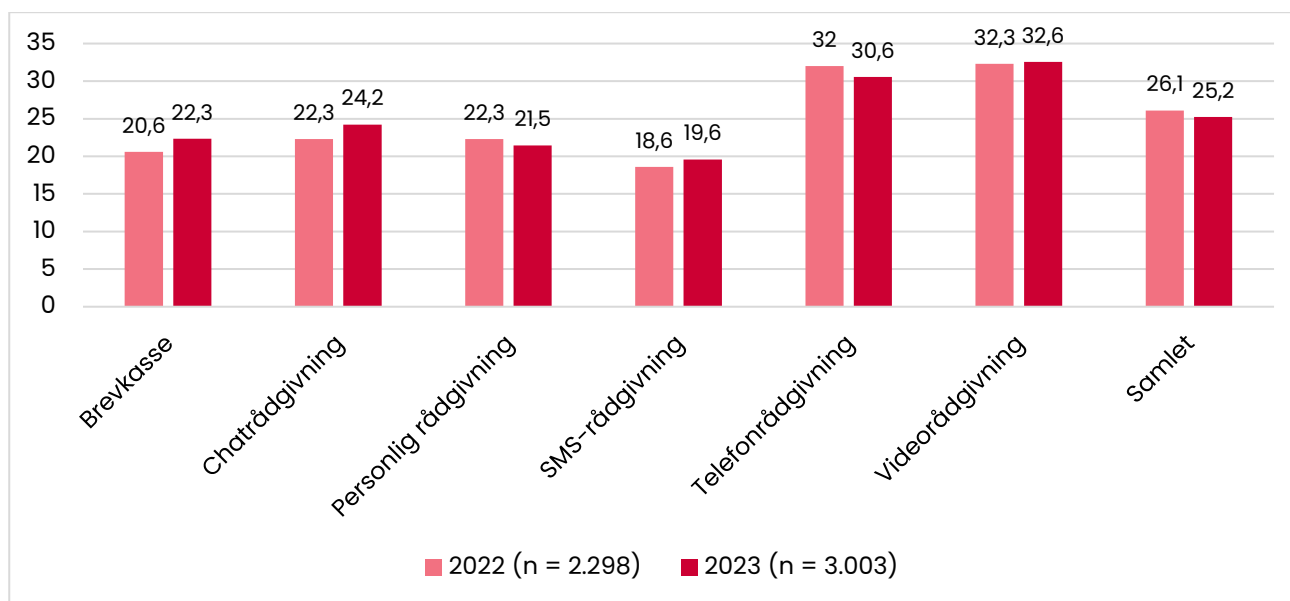
Figur 19: Aldersfordelingen for berørte, som pårørende/andre tager kontakt om for 2022 og 2023



Note: Alderen er angivet på vedkommende, som samtalen omhandlede. Alderen er kun angivet for de berørte som pårørende eller andre tager kontakt om, og omfatter således ikke de berørte, der selv kontakter foreningen.

Nedenstående figur 20 viser gennemsnitsalderen fordelt på rådgivningstyper for 2022 og 2023. For 2023 gælder det, at videorådgivningen i gennemsnit havde de ældste brugere, mens SMS-rådgivningen i gennemsnit havde de yngste brugere. Den samlede gennemsnitsalder på tværs af rådgivningstyperne er faldet med knap 1 år fra 2022 til 2023. Dette fald afspejles dog kun i telefonrådgivningen og personlig rådgivning, hvor der ses stigninger i de resterende rådgivningstyper. En del af forklaringen om den samlede gennemsnitsalders fald fra 2022 til 2023, skyldes dog formentlig lukningen af mailrådgivningen (ikke vist i figuren), der havde en højere gennemsnitsalder sammenlignet med andre rådgivningstyper. Det skal desuden bemærkes, at mange af rådgivningssamtalerne på telefonrådgivningen er med forældre til berørte, hvor der ofte ikke er opmærksomhed på alder. Af den årsag er gennemsnitsalderen for telefonrådgivningen ikke fuldkommen retvisende.

Figur 20: Brugernes gennemsnitsalder fordelt på rådgivningstype for 2022 og 2023

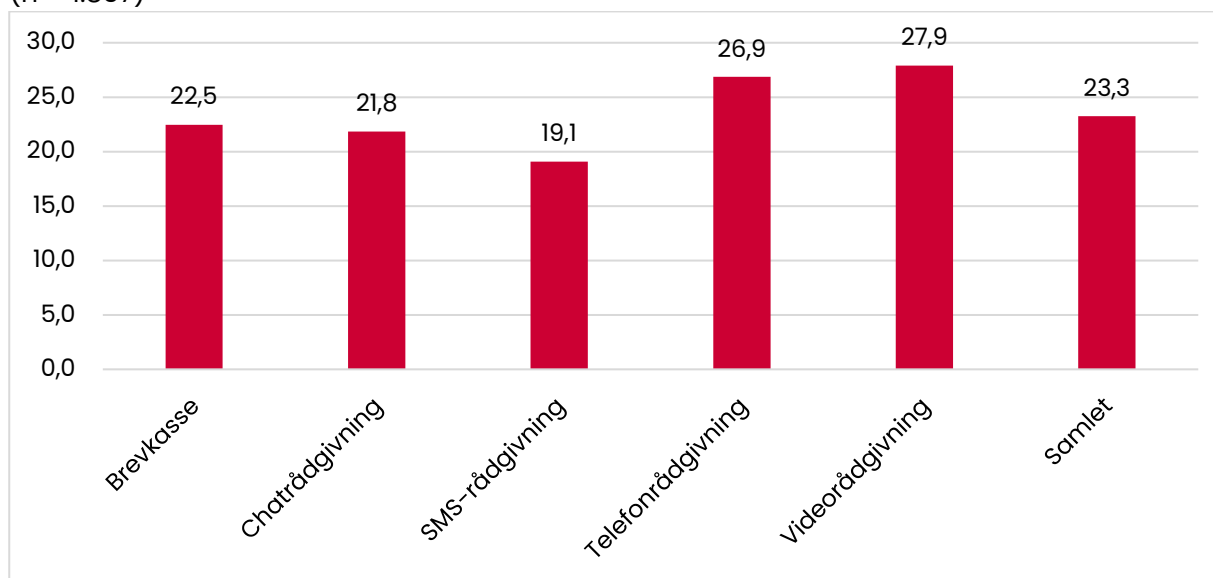


Note: Figuren indeholder både alder for berørte, pårørende og andre. Alderen for personlig rådgivning er alderen på vedkommende, som samtalen omhandlede, mens alderen for de resterende rådgivningstyper er alderen på personen, der henvendte sig til rådgivningen.

Nedenstående figur 21 viser udelukkende gennemsnitsalderen for de berørte, der selv henvendte sig til foreningen, fordelt på rådgivningstype. Her fremgår det, at videorådgivningen i gennemsnit havde de ældste berørte, mens SMS-rådgivningen havde de yngste berørte. Det

fremgår desuden, at de berørte, der selv henvendte sig, i gennemsnit var 23,3 år på tværs af rådgivningstyperne. De berørte, som pårørende eller andre tager kontakt om, havde en væsentlig lavere gennemsnitsalder (19 år). Dette giver mening, eftersom vi ved, at bl.a. mange forældre henvender sig angående deres yngre børn. Den gennemsnitlige alder for samtlige berørte var 21,1 år.

Figur 21: Gennemsnitsalder for berørte, der selv henvender sig, fordelt på rådgivningstype (n = 1.857)



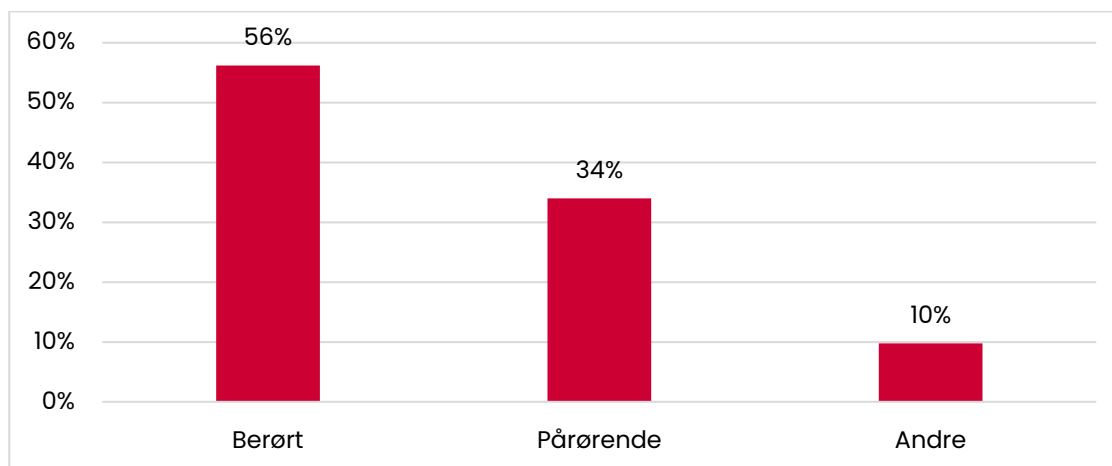
Note: Alderen er kun angivet for de berørte, som selv henvendte sig til foreningens rådgivning. Bemærk, at personlig rådgivning ikke er medregnet i denne figur.

3.8.3. Hvem henvendte sig?

Det følgende afsnit ser nærmere på andelen af henholdsvis "berørte", "pårørende" og "andre", der henvendte sig til rådgivningen i 2023. "Berørte" dækker over personer, der selv har en spiseforstyrrelse eller selvskade, mens "pårørende" dækker over mor, far, anden familie, kæreste/ægtefælle samt ven/veninde. "Andre" dækker over bekendt, arbejdsgiver/kollega, fagprofessionel (fx lærer, pædagog, sundhedsplejerske, socialrådgiver, mentor mv.) og skoleelev/studerende.

Af nedenstående figur 22 fremgår den overordnede fordeling mellem andelen af berørte, pårørende og andre, der henvendte sig til rådgivningen i 2023. Af figuren fremgår det, at størstedelen af brugerne var berørte af en spiseforstyrrelse eller selvskade (56 %). Omkring en tredjedel var pårørende (34 %) og en mindre del udgjorde andre (10 %). Fordeling mellem andelen af berørte, pårørende og andre stemmer overordnet overens med fordelingen i 2022.

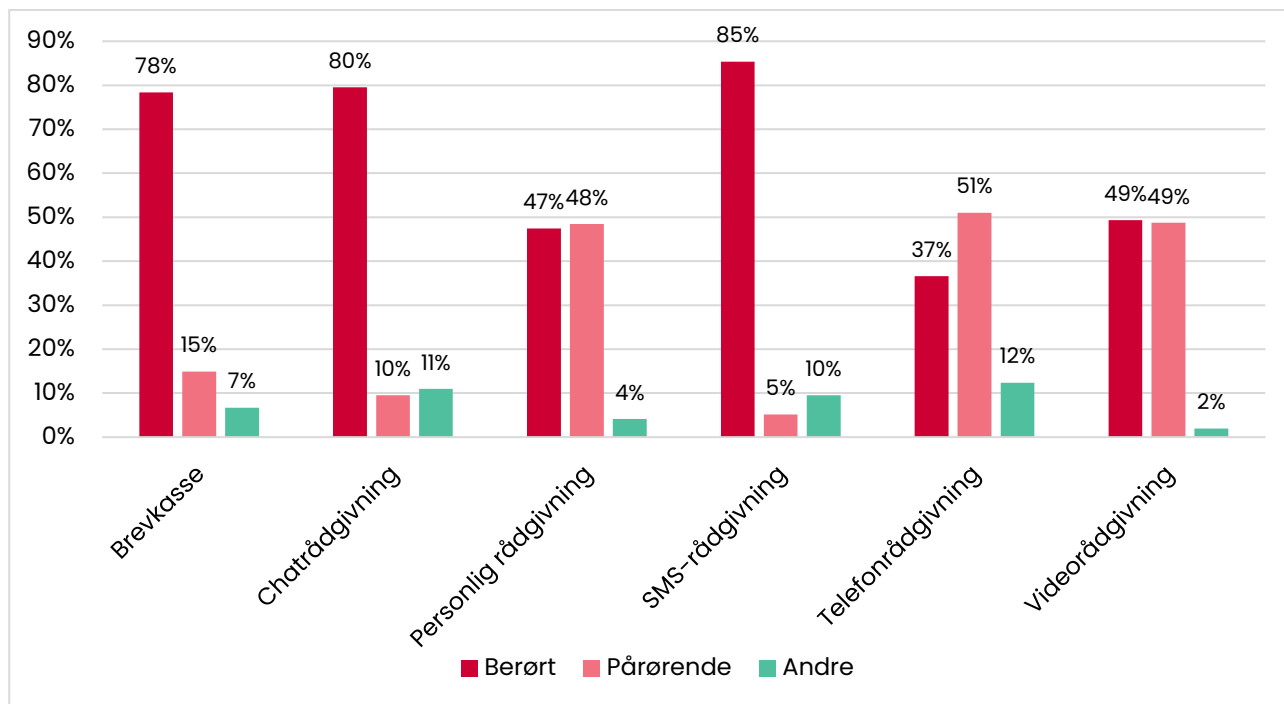
Figur 22: Brugertype i 2023 (n = 5.268)



Note: Bemærk at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Denne figur er baseret på antallet af deltagere i samtalerne, ikke antallet af samtaler.

Nedenstående figur 23 viser fordelingen af berørte, pårørende og andre, der henvendte sig på de forskellige rådgivningstyper. Heraf fremgår det, at de berørte var den mest repræsenterede brugertype på samtlige rådgivningstyper, med undtagelse af telefonrådgivningen og personlig rådgivning, hvor de pårørende udgjorde den største andel (hhv. 51 % og 48 %). I videorådgivningen var berørte og pårørende dog ligeligt repræsenterede (begge 49 %). De berørte henvendte sig særligt til brevkasse (78 %), chat- (80%) og sms-rådgivning (85%). De samme overordnede tendenser gjorde sig gældende i 2022.

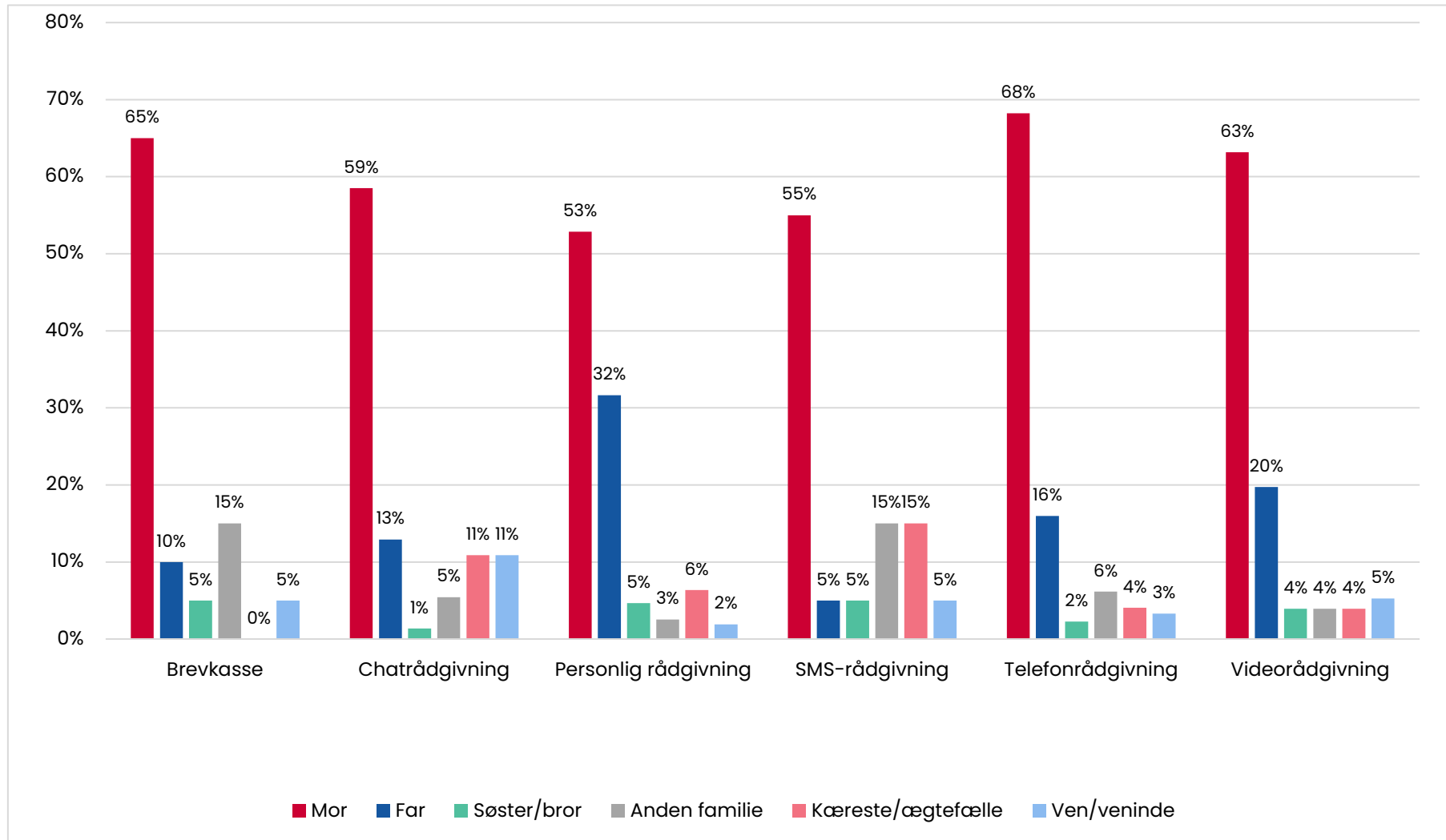
Figur 23: Brugertype fordelt på rådgivningstype (n = 5.268)



Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur angiver antallet af deltagere i samtalerne, ikke antallet af samtaler.

Af nedenstående figur 24 fremgår fordelingen af pårørende på rådgivningstyperne. På tværs af rådgivningstyperne var størstedelen af de pårørende mødre til en berørt af spiseforstyrrelse eller selvskade. Fædre til personer med spiseforstyrrelse eller selvskade henvendte sig særligt til den personlige rådgivning (32 %) og videorådgivningen (20 %), mens venner/veninder særligt henvendte sig til chatrådgivningen (11 %) sammenlignet med de resterende rådgivningstyper. I forhold til de resterende rådgivningstyper henvendte kærester/ægtefælle sig mest til SMS- (15 %) og chatrådgivning (11 %), mens anden familie især henvendte sig til SMS-rådgivningen (15 %) og brevkassen (15 %).

Figur 24: Pårørendetype fordelt på rådgivningstype (n = 1.792)



Note: Bemærk, at det ved personlig rådgivning er muligt at være flere deltagere til stede til én samtale. Tallene i denne figur er baseret på antallet af deltagere i samtalerne, ikke antallet af samtaler.

3.9. VURDERING AF BRUGERNES UDBYTTE

Dette afsnit ser nærmere på rådgivernes vurdering af brugernes udbytte af rådgivningssamtalen. Nedenstående figur 25 viser fordelingen af brugernes udbytte fordelt på otte svarkategorier. Her fremgår det bl.a., at rådgiverne i 73 % af samtalerne angav, at brugeren fik "følelsesmæssig støtte, forståelse og anerkendelse", mens 49 % og 50 % af samtalerne vurderedes at give brugeren "nye refleksioner over sin situation" samt "blik for nye handlemuligheder". Fordelingen af udbytte i 2023 svarer i overvejende grad til fordelingen i 2022.

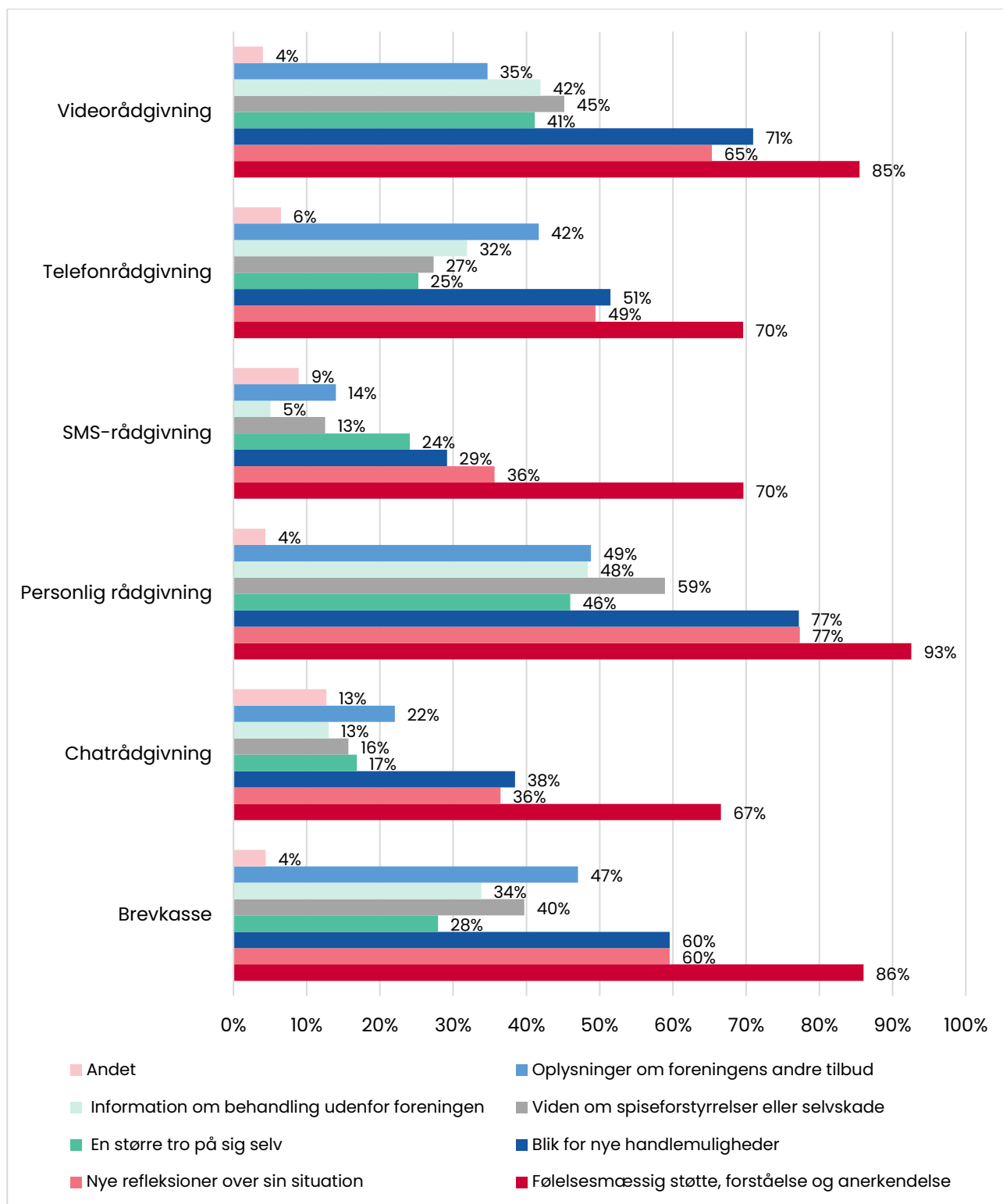
Figur 25: Rådgivernes vurdering af brugernes udbytte (n = 5.000)



Note: Rådgiverne har haft mulighed for at angive, at brugeren fik mere end ét udbytte pr. samtale, hvorfor det samlede procenttal i figuren summerer til mere end 100 %. Bemærk at n = 5.000 i denne figur, da dette er det samlede antal rådgivninger (ikke antallet af deltagere i rådgivningen), da der for hver rådgivning er blevet udfyldt én samlet besvarelse.

Figur 26 nedenfor viser rådgivernes vurdering af brugernes udbytte fordelt på rådgivningstyperne. Af figuren fremgår det, at "følelsesmæssig støtte, forståelse og anerkendelse" er det mest udbredte udbytte på tværs af rådgivningstyperne. Andre udbredte udbytter på tværs af rådgivningerne er "nye refleksioner over sin situation" samt "blik for nye handlemuligheder".

Figur 26: Rådgivernes vurdering af brugernes udbytte fordelt på rådgivningstype (n = 5.000)

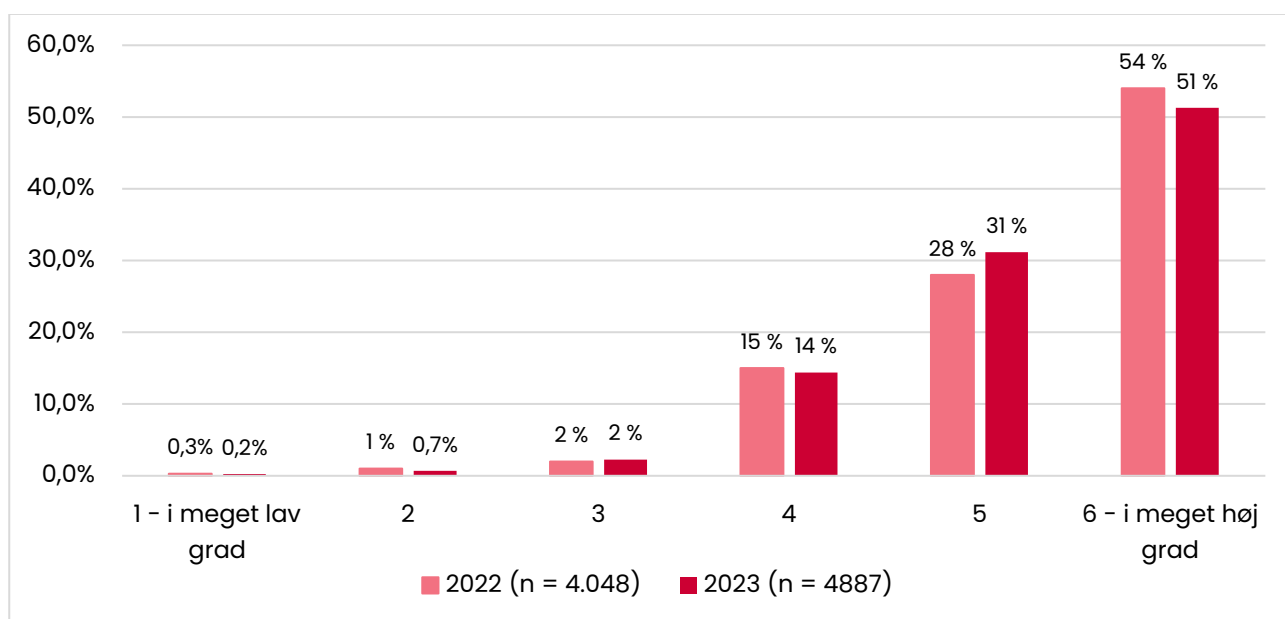


Note: Rådgiverne har haft mulighed for at angive, at brugeren fik mere end et udbytte pr. samtale, hvorfor det samlede procenttal i figuren summerer til mere end 100 %. Bemærk at n = 5.000 i denne figur, da dette er det samlede antal rådgivninger (ikke antallet af deltagere i rådgivningen), da der for hver rådgivning er blevet udfyldt én samlet besvarelse.

3.10. KLÆDT PÅ TIL RÅDGIVNINGSSAMTALEN

Rådgiverne er blevet bedt om at vurdere, i hvor høj grad de følte sig klædt på til rådgivningssamtalen i forhold til den viden og erfaring, som samtalen krævede. Følgende figur 27 viser fordelingen af deres besvarelser sammenlignet med år 2022. Heraf fremgår det, at langt størstedelen af rådgiverne i 2023 svarede mellem 4 og 6 (96 %), hvilket indikerer, at de i høj grad følte sig klædt på til samtalen. Fordelingen i 2023 er overordnet set i overensstemmelse med fordelingen i 2022.

Figur 27: Rådgiveres vurdering af i hvor høj grad de følte sig klædt på til samtalen i 2022 og 2023



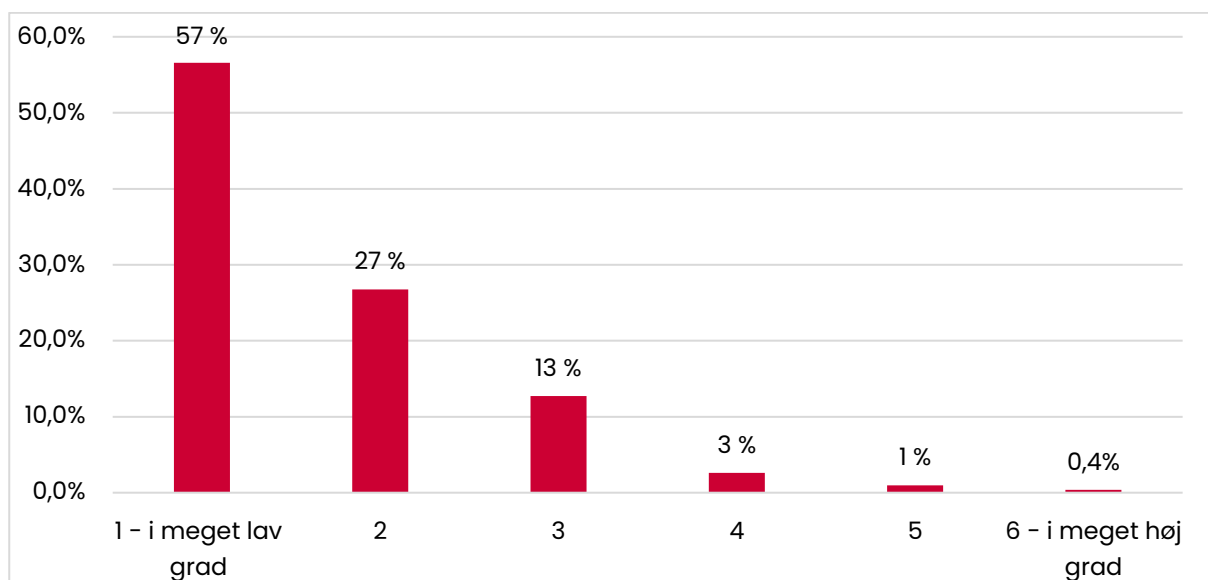
Hvis rådgiverne svarede mellem 1 og 3, blev de bedt om at beskrive, hvad de savnede for at føle sig tilstrækkeligt klædt på. Det er kun fritekstbesvarelserne for perioden efter revideringen, dvs. perioden maj-december 2023, der er gennemgået (se bilag 1 for samtlige kvalitative besvarelser for denne periode). Her angav rådgiverne bl.a., at de fandt samtaler med brugere, der var meget opgivende, afvisende, stille eller i affekt, svære - og savnede viden og teknikker til, hvordan de skulle gribe sådanne samtaler an. Ligeledes angav flere, at de fandt samtaler med faste brugere vanskelige. Mange oplevede det udfordrende at rådgive brugere med mange forskelligartede problemer og/eller personer, som var i tæt kontakt med andre instanser (fx bosted, PPR, psykiatrien). En del rådgivere beskrev, at de savnede mere viden om juridiske

rettigheder, fx i forhold til udredning og måltidsstøtte, ligesom nogle oplevede at mangle viden om foreningens egne tilbud. Desuden oplevede flere, at brugere henvendte sig om emner, som lå udenfor rådgivningens kompetenceområde (fx medicinsk behandling) eller drejede sig om meget specifikke spørgsmål. Nogle rådgivere savnede viden om specifikke spiseforstyrrelser, herunder ARFID og *ruminat*ion disorder. Endelig angav en del, at de manglede erfaring – særligt ift. brugere, der var selvmordstruede – men at de fik god hjælp af koordinatoren. Enkelte nævnte dog herunder, at de savnede viden om risikovurdering ved rådgivning af brugere med selvmordstanker.

3.11. FØLELSERMÆSSIG SVÆR SAMTALE

Rådgiverne blev også bedt om at vurdere, i hvilken grad de oplevede samtalen som følelsesmæssig svær. Følgende figur 28 viser fordelingen af deres besvarelser. Heraf fremgår det, at langt størstedelen af rådgiverne svarede mellem 1 og 3 (97%), hvilket indikerer, at de i lav grad oplevede samtalen som følelsesmæssig svær. Til sammenligning svarede 95% af rådgiverne mellem 1 og 3 i 2022. Overordnet er fordelingen i 2023 ens med fordelingen i 2022.

Figur 28: Rådgivernes vurdering af, i hvor høj grad de oplevede samtalen som følelsesmæssig svær (n = 4.874)



Hvis rådgiverne svarede mellem 4 og 6, blev de bedt om at beskrive, hvad der gjorde, at de oplevede samtalen som svær. Det er kun fritekstbesvarelserne for perioden efter revideringen, dvs. perioden maj-december 2023, der er gennemgået (se bilag 2 for samtlige kvalitative besvarelser for denne periode). Her angav flere af rådgiverne, at de fandt samtalen følelsesmæssig svær, da brugeren, de talte/skrev med, havde selvmordstanker eller fortalte om aktuelle selvmordsplaner, men ikke ville opgive deres anonymitet. Andre rådgivere angiv, at det var svært, når særligt meget unge brugere fortalte om at blive udsat for seksuelle overgreb og vold. Derudover nævnte nogle rådgivere også, at de synes, at samtaler med brugere, der havde det meget skidt, havde flere komplekse problemstillinger og/eller manglede behandlingsmuligheder, var svære at finde fodfæste i. Desuden beskrev flere rådgivere i forlængelse heraf, at de, i situationer som disse, havde svært ved, hvad de skulle gøre, og at de ikke følte sig kompetente i forhold til at hjælpe disse brugere. Afslutningsvis beskrev nogle rådgivere også, at de synes, at det var svært at have en samtale med brugere, der ikke ville åbne op og i nogle tilfælde opfattede rådgivers spørgsmål som ubehagelige. Flere oplevede også, at brugeren afsluttede samtalen pludseligt, hvilket efterlod rådgiveren med en ubehagelig følelse af ikke at vide, hvad der var sket, og hvorvidt de havde formået at hjælpe eller ej.

4. BRUGERNES BESVARELSER

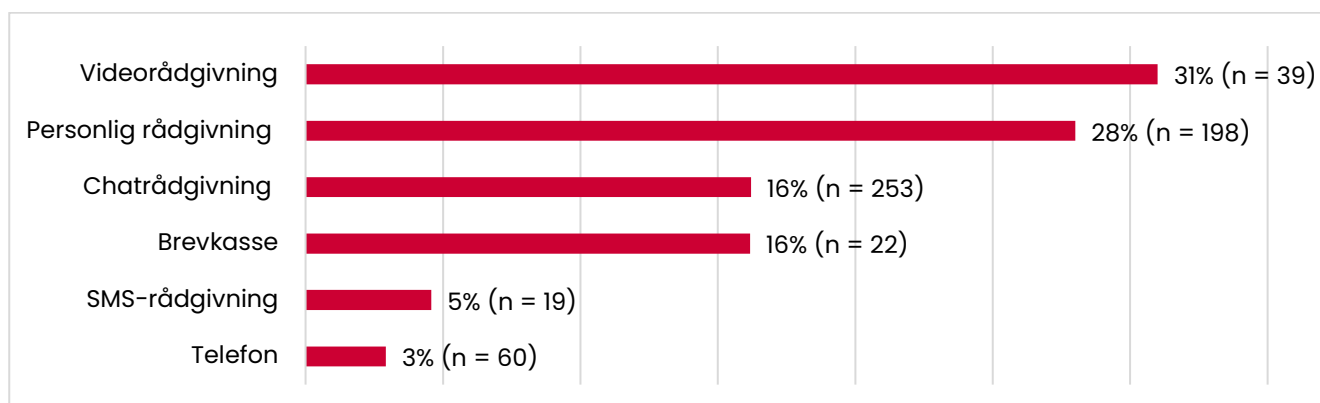
Denne del af årsrapporten gennemgår besvarelser fra brugere af rådgivningen. Efter endt rådgivning modtager brugerne et link til et spørgeskema, hvor de spørges ind til deres oplevelse af rådgivningen, samt eventuelle forbedringsforslag. Spørgeskemaerne for alle rådgivningstyper er revideret primo 2023. Dette afsnit bygger udelukkende på brugerbesvarelser efter revideringen, dvs. perioden marts–december 2023. Besvarelser fra januar–februar 2023 er således ikke medtaget.

4.1. ANTAL BESVARELSER

I alt har 591 brugere på tværs af rådgivningstyperne besvaret evalueringen efter endt samtale. Dette giver således en svarprocent på 12 %. Bemærk, at der ikke er medtaget brugerbesvarelse fra januar–februar, men at der er medregnet registreringer af antal rådgivninger for hele året. Dette betyder, at den reelle svarprocent forventes at være højere. Herudover er svarprocenten ikke sammenlignelig med svarprocenterne for de to foregående år, da der i disse år har været fejl i optællingen af personlig rådgivning.

Nedenstående figur 29 viser svarprocenten fordelt på de forskellige rådgivningstyper, hvor den højeste svarprocent ses på videorådgivning og personlig rådgivning (hhv. 31 % og 28 %). Denne højere svarprocent kan givetvis forklares ved, at brugerne her bliver personligt opfordret til at besvare evalueringen af rådgiveren.

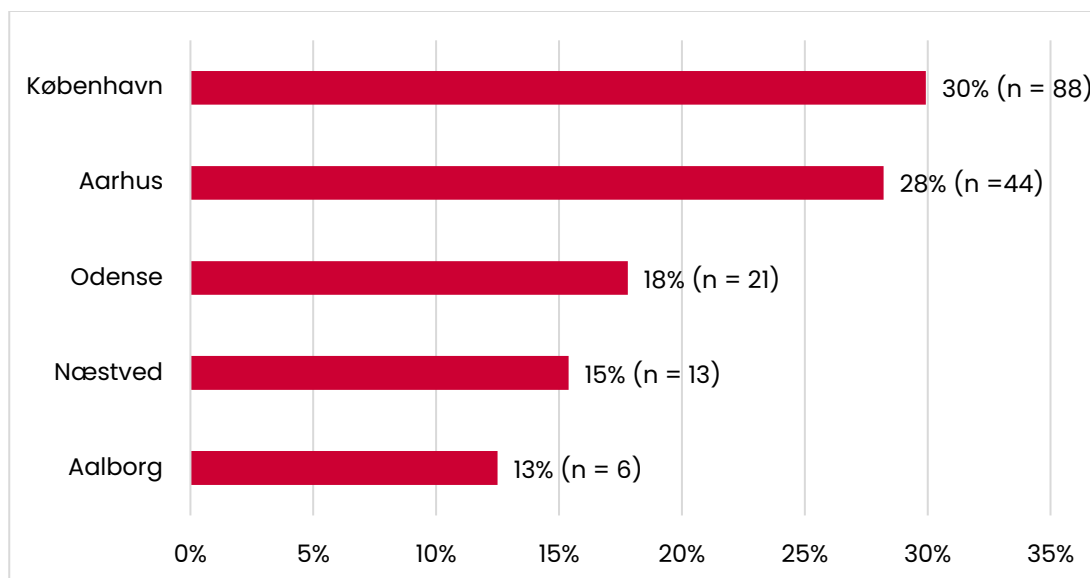
Figur 29: Bruger svarprocent fordelt på rådgivningstype (n = 591)



Note: Alle svarprocenter er udregnet ved at holde antal brugerbesvarelser op mod antal rådgivninger registreret i rådgivernes spørgeskema for hver rådgivningstype. Bemærk, at der ikke er medtaget brugerbesvarelse fra januar–februar, mens der er medregnet antal rådgivninger for hele året. Dette betyder, at de reelle svarprocenter må forventes at være højere.

Nedenstående figur 30 viser svarprocenten for den personlige rådgivning fordelt på de forskellige rådgivningssteder. Heraf fremgår det, at Københavns rådgivning havde den højeste brugersvarprocent (30 %) efterfulgt af Aarhus (28 %).

Figur 30: Brugersvarprocent fordelt på personlige rådgivningssteder (n = 172)



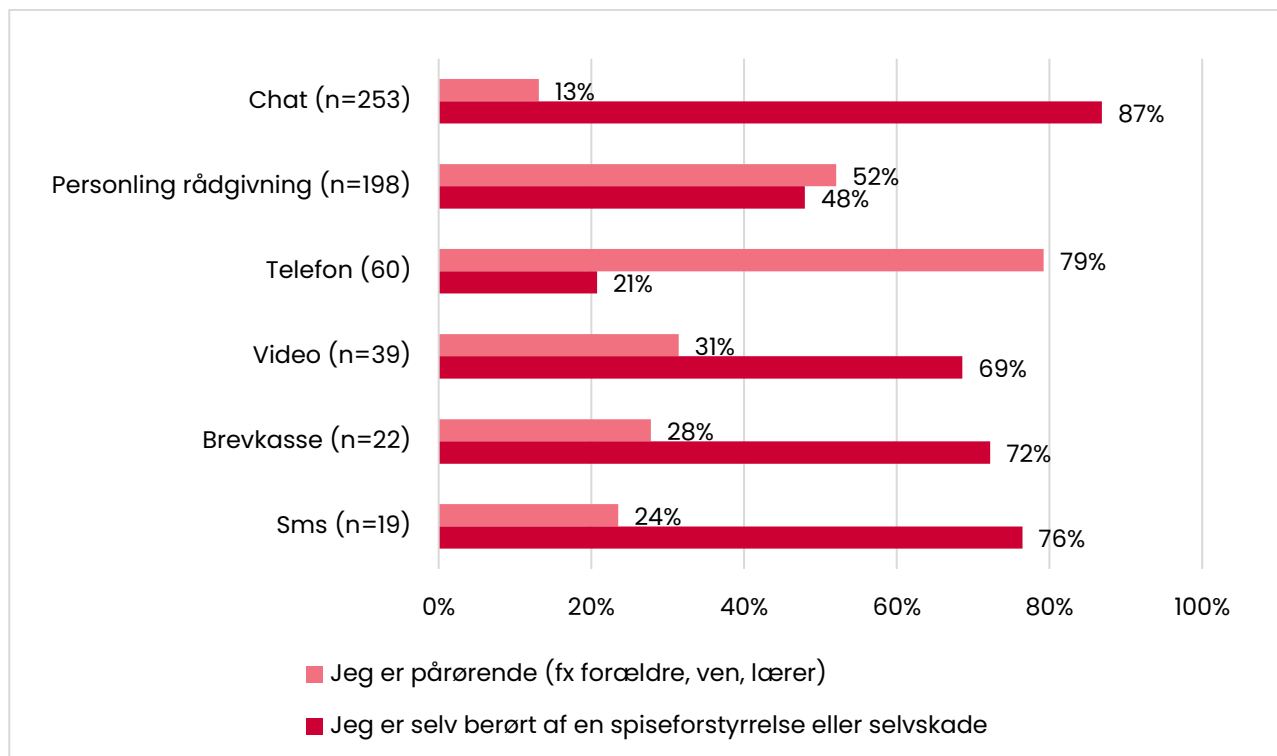
Note: Det er ikke alle brugerbesvarelser for personlig rådgivning, som har angivet rådgivningssted. Bemærk ligeledes, at der ikke er medtaget brugerbesvarelse fra januar-februar, mens der er medregnet antal rådgivninger for hele året. Dette betyder, at de reelle svarprocenter forventes at være højere.

4.2. BRUGERE AF RÅDGIVNINGEN

Brugerne af rådgivningstilbuddene blev spurgt, om de selv havde en spiseforstyrrelse eller selvskade, eller om de var pårørende (f.eks. forældre, ven, lærer).

Af nedenstående figur 31 fremgår det, at størstedelen af brugerne i chat- (87 %), video- (69 %) og SMS-rådgivningen (76 %) samt brevkassen (72 %) var bekymrede for, at de selv havde en spiseforstyrrelse eller selvskade. I telefonrådgivningen var størstedelen, af dem, der henvendte sig, pårørende (79 %). I den personlig rådgivning var det nogenlunde ligeligt fordelt mellem berørte og pårørende (hvh. 52 % og 48 %).

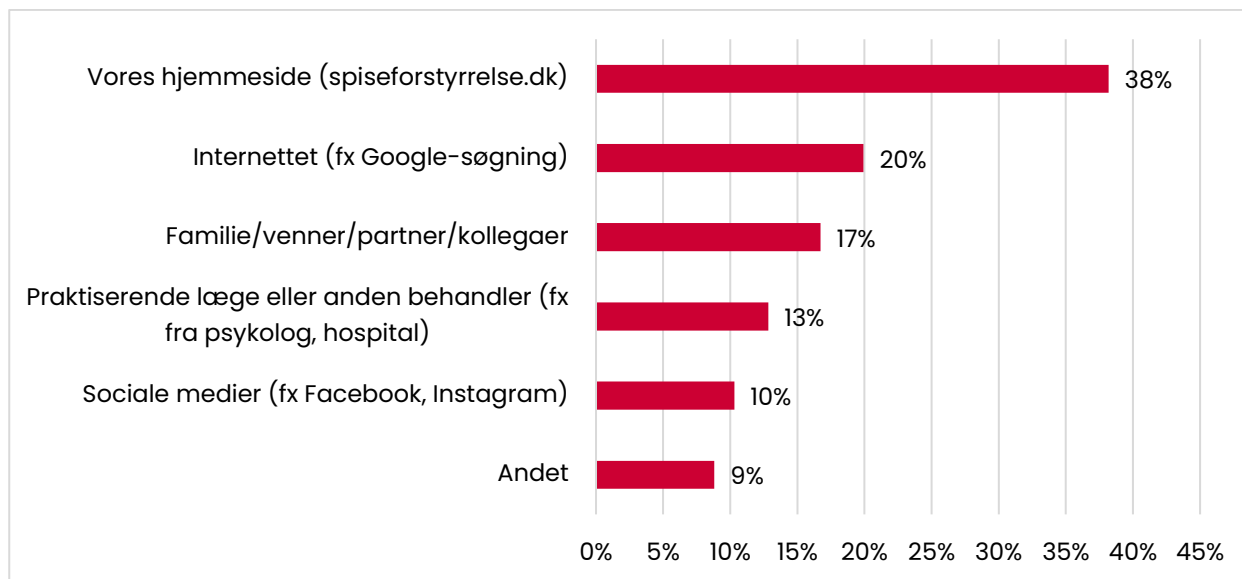
Figur 31: Berørt eller pårørende (n = 591)



4.3. HVOR HAR DELTAGERNE HØRT OM FORENINGENS RÅDGIVNING?

Brugere af rådgivningstilbuddene blev spurgt, hvorfra de havde hørt om foreningens rådgivning. Det fremgår af figur 32, at størstedelen af brugerne har hørt om rådgivningen på foreningens hjemmeside (38 %), efterfulgt af internettet (20 %). Kategorien "andet" dækker over bl.a.: sundhedsforsikring, podcast/tv, socialrådgiver, bostøtte eller rådgivning hos andre organisationer, som Børnetelefonen.

Figur 32: Hvor brugerne har hørt om foreningens rådgivning (n = 591)

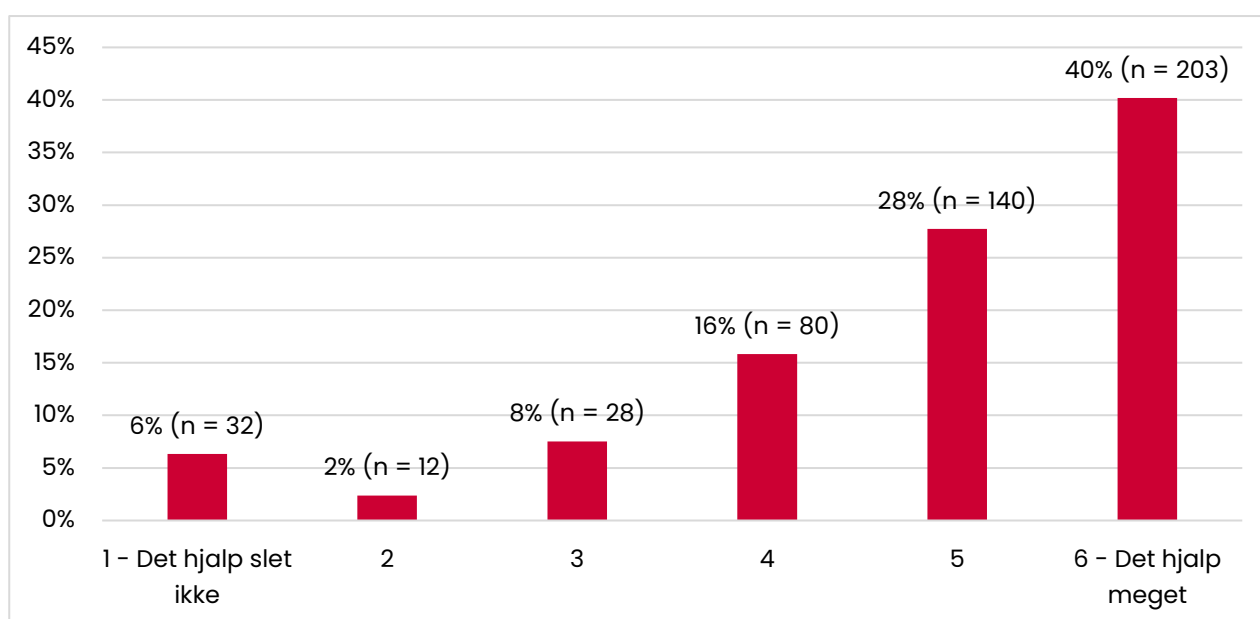


Note: Brugere havde mulighed for at vælge mere end én svarmulighed, hvorfor procenttallet summerer til mere end 100 %.

4.4. I HVILKEN GRAD HJALP RÅDGIVNINGEN?

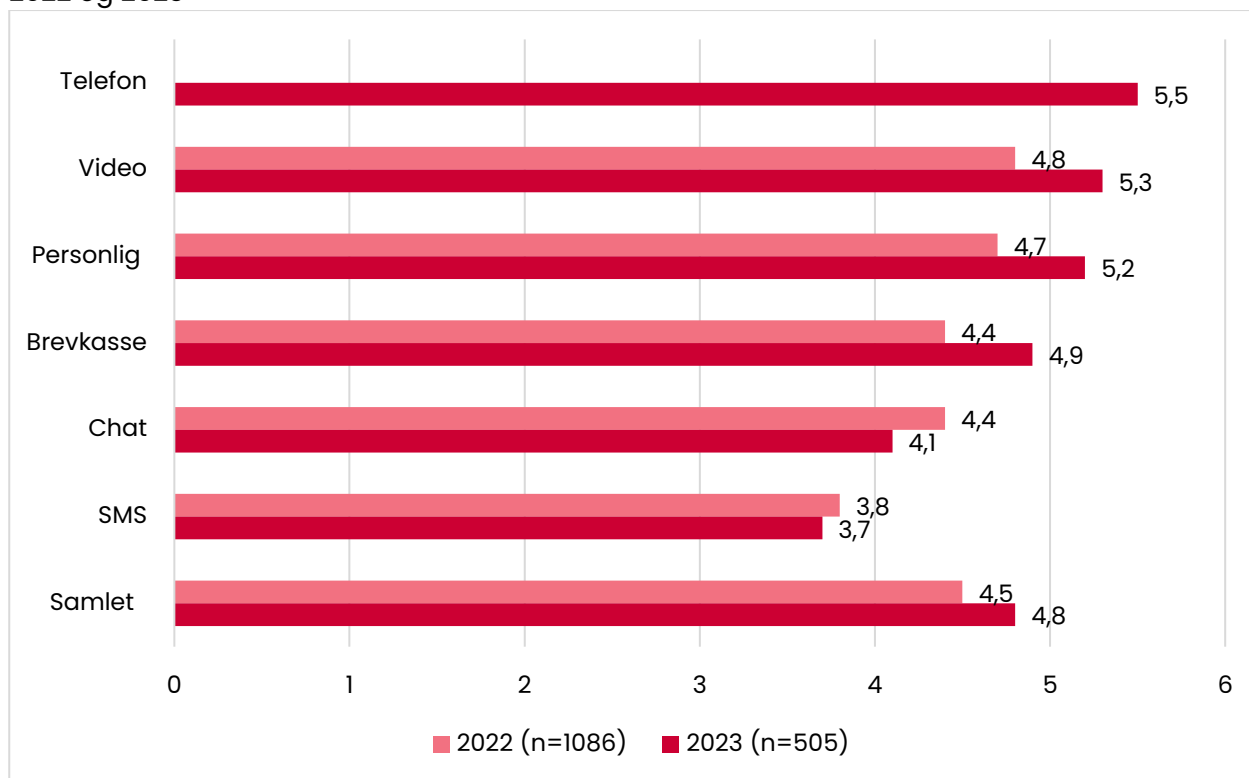
Brugere fra alle rådgivningstyper blev bedt om at vurdere, i hvilken grad det hjalp at tale/skrive med rådgivningen på en skala fra "1 - Det hjalp slet ikke" til "6 - Det hjalp meget". Af følgende figur 33 fremgår det, at størstedelen af brugerne svarede 4-6 (84 %).

Figur 33: Hjalp det at tale/skrive med en af vores rådgivere? (n = 505)



Nedenstående figur 34 viser den gennemsnitlige score på ovenstående spørgsmål fordelt på hver rådgivningstype for 2022 og 2023. Af figuren fremgår det, at den højest vurderede rådgivningstype i 2023 var telefonrådgivningen (5,5), mens den lavest vurderede rådgivningstype er SMS-rådgivningen (3,7). Der er generelt sket en stigning i den gennemsnitlige score, fra en samlet score på 4,5 i 2022 til en samlet score på 4,8 i 2023.

Figur 34: *Hjalp det at tale/skrive med en af vores rådgivere* fordelt på rådgivningstype for 2022 og 2023



Note: Det er nyt i 2023, at brugere af telefonrådgivningen modtager samme type evaluering som de andre rådgivningstyper, derfor indgår der ikke tal for telefonrådgivningen fra 2022. Det totale n for hhv. 2022 og 2023 er ikke sammenligneligt grundet fejl i antal brugerevalueringer i 2022. Det reelle samlede tal for 2022 er lavere.

4.5. BRUGERNES OPLEVELSE AF RÅDGIVNINGSTILBUDDENE SAMT FORBEDRINGSFORESLAG

Brugere af alle rådgivningstyper blev spurgt "Hvad var godt ved rådgivningen?" og "Hvad var mindre godt ved rådgivningen?", ligesom de i slutningen af spørgeskemaet havde mulighed for at komme med yderligere kommentarer eller forslag til forbedringer. Af dette afsnit fremgår overordnede tematikker, samt udvalgte citater fra fritekstsbesvarelserne for de enkelte rådgivningstyper (se bilag 3 til 8 for samtlige kvalitative besvarelser).

4.5.1 Telefon rådgivning (bilag 3)

Langt de fleste brugere af den telefoniske rådgivning beskrev, at de følte sig lyttet til og forstået og fik god vejledning og konkrete råd. En bruger beskriver: *"Rådgiveren tog sig tid og tog udgangspunkt i, hvor jeg er som pårørende. Gode vinkler, råd jeg praktisk kan sætte i værk, f.eks. spørgsmål til mit barn".* Rådgiverne beskrives som empatiske, venlige og dygtige til at spørge ind og løbende samle op: *"Hun var enormt sød, lyttende og omsorgsfuld. Stillede nogle gode spørgsmål, som jeg reflekterede over og dammen fandt vi nogle gode løsningsformer. Jeg følte mig forstået, opmuntret og med hjertet fyldt op af håb".* Mange havde en oplevelse af at blive mødt, hvor de var, ligesom en del fremhævede, at samtalen hjalp dem til at finde ro eller beroligede dem. I kontrast til nogle af de andre rådgivningstyper, havde mange brugere af telefonrådgivningen en oplevelse af, at der var god tid. Endelig beskrev flere brugere rådgiverens anerkendende tilgang som hjælpsom: *"(...) Han gjorde mig opmærksom på noget godt, jeg allerede gør/har gjort, hvilket dulmede følelsen af, at jeg er et håbløst tilfælde, og forstærker lysten til at gøre mere af det gode (...)"*.

De fleste brugere havde ingen kommentarer til spørgsmålet "Hvad var mindre godt ved rådgivningen?". En enkelt nævnte ventetid, men skrev også, at hun var indstillet på denne. I fritekstet for yderligere kommentarer og forbedringsforslag, benyttede mange brugere muligheden for at takke rådgivningen. En bruger skriver fx.: *"Jeg kunne ikke ønske mig mere lige nu, og jeg vil klart melde mig ind i jeres forening".* Af forbedringsforslag nævnte brugerne mulighed for at ringe ind i døgnets ydretimer, mere viden om kommunale og regionale tilbud, mere viden om ARFID og flere bud på danske podcast eller andet inspirationsmateriale. En enkelt nævnte et eventuelt behov for større kendskab til rådgivningens eksistens blandt befolkningen og fagpersoner.

4.5.1. Personlig rådgivning (bilag 4)

I tråd med brugerne af den telefoniske rådgivning, nævner brugerne af personlig rådgivning især dét, at de i rådgivningen følte sig lyttet til og forstået, og at det gav dem en oplevelse af anerkendelse af den svære situation, som de står i, som særligt godt. I den forbindelse beskriver brugerne rådgiverne som kompetente, imødekommende og omsorgsfulde. En bruger skriver: *"Allerede da jeg kom ind, følte jeg mig taget virkelig godt imod, atmosfæren var SÅ behagelig og tryk, og jeg følte mig ikke forkert, selvom det er sårbart at møde op. Dertil talte jeg med den sødeste medarbejder, som var så opmærksom og bevidst om sine måder at kommunikere med mig på, og hun forstod mig, men hjalp mig også til at forstå mig selv og mine udfordringer. Jeg er virkelig imponeret over den service/hjælp jeg modtog."* Flere brugere nævner desuden, at de fik mange gode og brugbare råd, og at de efter rådgivningen har fået et nyt perspektiv på deres situation, og at de føler sig mindre alene efter rådgivningen. Selvom de fleste af brugerne roste den personlige rådgivning i forhold til konkrete redskaber, som de kunne tage med sig videre, var der også nogle få, der var uenige i dette. En bruger skrev: *"Savner lidt mere konkrete råd"*. Det som går mest igen, som brugerne synes var mindre godt, var, at de synes, tiden gik for hurtigt/at der var for lidt tid. En bruger skrev fx: *"45 minutter går for hurtigt"* og en anden skrev: *"Tiden går ret hurtigt, når man først åbner op"*.

Afslutningsvis i evalueringsskemaet havde brugerne mulighed for at skrive yderligere kommentarer til rådgivningssamtalen. Langt de fleste kommentarer fra brugerne udtrykker stor taknemlighed. Herunder roste de fleste brugere bl.a. behandlere og rådgivere, hvor de skrev, at de fik gode råd og følte sig trygge. Dog udtrykte nogle få brugere, at der var lang tid mellem booking og aftale, og at de derfor godt kunne tænke sig, at der var flere tider tilgængelige.

4.5.2. Chatrådgivning (bilag 5)

Brugerne af chatrådgivningen havde mange af de samme kommentarer som brugerne af den personlige rådgivning. De fleste nævner, at rådgiver var lyttende, forstående og anerkendende over for deres situation. Desuden nævnte mange, at de oplevede en konkret rådgivning, hvor de fik hjælp til at komme videre efterfølgende. En bruger skrev: *"Rådgiveren var konstruktiv og hjalp mig til en bedre forståelse og konkrete løsninger"*. En anden bruger skrev: *"Jeg blev taget seriøst."*

Jeg blev behandlet med omsorg. Jeg blev anerkendt. Jeg fik konkret hjælp i form af et behandlingsforløb. Tusind tak". Herudover er der også flere, der nævner, at de satte pris på det trygge rum, som de oplevede i rådgivningen. En bruger skrev: *"Det er rart, at det virker så trygt, åbent og skamfrit at skrive med en rådgiver."*

Chatevalueringen havde også kritiske kommentarer. De fleste af disse kommentarer handlede dog om, at brugerne godt kunne have brugt mere tid i chatten med rådgiveren, da de følte, denne var alt for kort. En bruger beskrev fx: *"Det tog meget lang tid, før der kom en besked tilbage, når jeg havde svaret"*, mens en anden oplevede, at tiden i selve chatrådgivningen gik hurtigt: *"Hver besked tager meget lang tid, så derfor når vi ikke så meget"*. Ligeledes beskriver et par stykker, at samtalen sluttede lidt brat grundet tidspres. I forlængelse heraf forslår en bruger flere tidspunkter, hvor man kan chatte, som et forbedringsforslag. Endelig beskrev et par brugere, at de ikke oplevede at få nogen ny indsigt eller konkret råd af rådgiverne, hvilket de havde håbet på, fx skriver en bruger: *"Kunne godt have brugt mere konkret hjælp til praktik. Handlevejledninger"*.

4.5.3. SMS-rådgivning (bilag 6)

Brugerne af SMS-rådgivningen beskrev, at det, der fungerede særlig godt, var, at de skrev med en empatisk og lyttende rådgiver, der gjorde, at de følte sig forstået og anerkendt i deres situation. En bruger beskrev: *"At jeg blev mødt og anerkendt i det, der var svært"*, og en anden skrev *"Jeg fik hjælp videre, og jeg blev mødt af en der lyttede til mig."* Kun få brugere havde kommentarer til, hvad der var mindre godt, men blandt dem var kommentarer vedrørende lang ventetid for at komme til samt upraktiske åbningstider. En bruger forslår, at der kunne udsendes automatiske beskeder, om hvilket nummer man er i køen som et forbedringsforslag.

4.5.4. Videorådgivning (bilag 7)

Brugerne af videorådgivningen beskrev, at de oplevede at blive mødt med forståelse og anerkendelse fra rådgiverne. Flere brugere kommenterede desuden, at de gennem rådgivningen blev hjulpet videre, både gennem information om konkrete behandlingstilbud og gennem råd til, hvordan de kan håndtere egen situation. En bruger skrev følgende: *"Hun stillede*

virkelig gode og reflekterende spørgsmål, som gav så god mening. Det var dejligt at snakke med en, som havde prøvet det selv – og havde så meget forståelse for både alle ens tanker, men også omkring pårørende”. Kun få brugere havde kommentarer til, hvad der var mindre godt, men blandt dem skrev en bruger, at vedkommende savnede lidt at kende rådgiverens personlige erfaring med spiseforstyrrelser, mens en anden bruger skrev, at “(...) internetforbindelsen drillede lidt, så man skulle koncentrere sig meget for at få alt med.”.

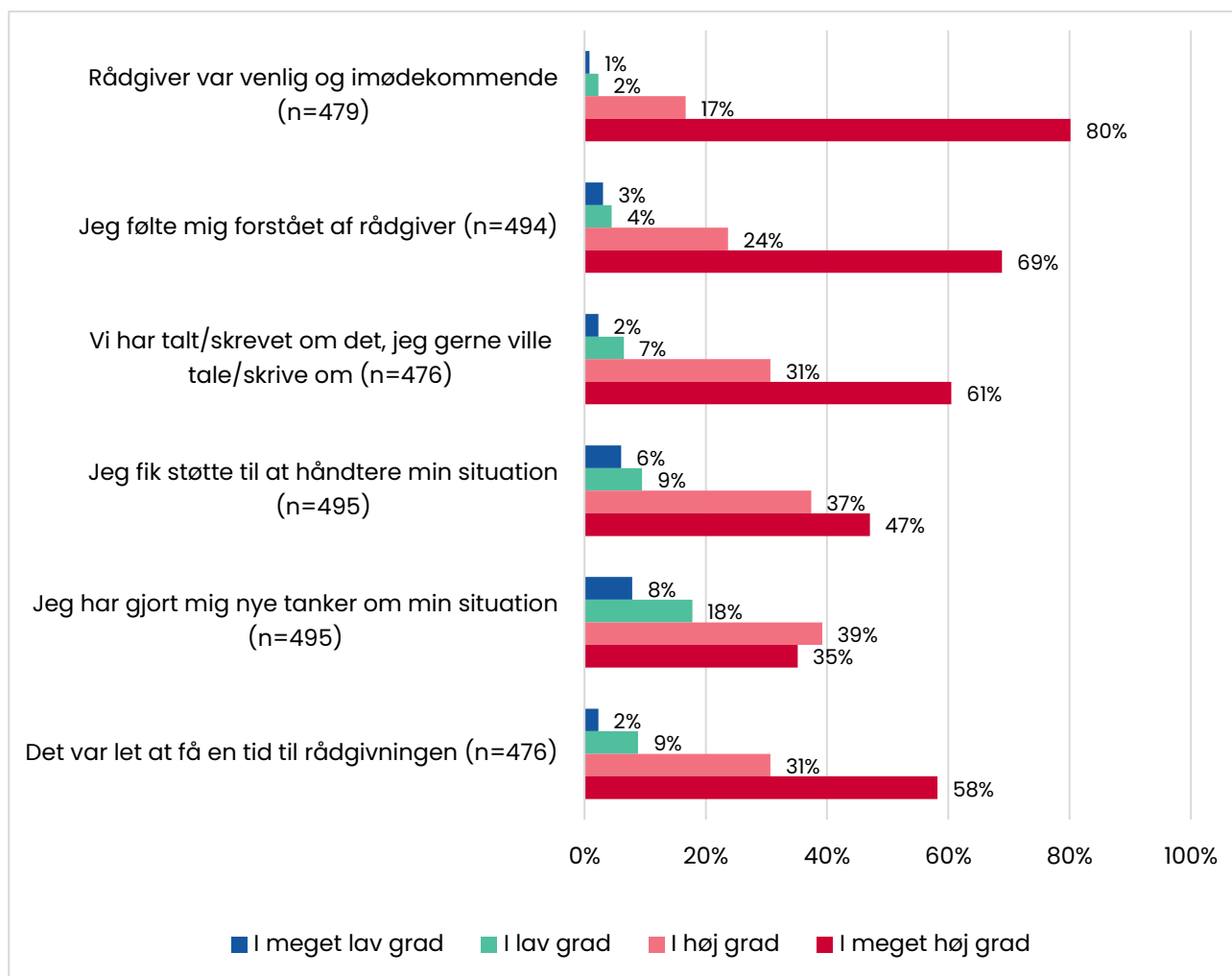
4.5.6. Brevkasse (bilag 8)

De fleste brugere af brevkassen angav ved spørgsmålet “Hvad var godt ved rådgivningen?”, at de følte sig anerkendte og taget alvorligt af empatiske rådgivere, og at de fik grundige svar tilbage med relevante råd. En bruger skrev: *“Det var virkelig dejligt at få sådan et grundigt svar. Når det i forvejen er meget sårbare tanker at dele, er det bare rart, at det hele bliver opsummeret og bearbejdet på den måde. Jeg følte ikke noget blev udeladt. Også linket til den relevante artikel om, hvordan man talte med lægen om det – rigtig godt”.* Herudover beskrev brugerne, at brevkassen gav dem en følelse af at føle sig, mødt hørt og forstået. En bruger skrev i den forbindelse: *“Jeg følte mig hørt og forstået, hvilket var, hvad jeg havde mest brug for”.* Kun få brugere havde kommentarer til, hvad der var mindre godt, men blandt dem var der en kommentar om, at det var ærgerligt, at der ikke var mulighed for at svare tilbage, og en om, at der var lidt lang ventetid på svar. En enkelt bruger skrev, at det kunne være rart, at man fik sit eget skriv med tilbage sammen med svaret.

4.6. BRUGERNES UDBYTT

Brugerne blev præsenteret for seks udsagn om, hvordan de oplevede rådgivningen. Af nedenstående figur 35 fremgår det, at størstedelen af brugerne svarede “meget enig” til udsagnet *“Rådgiver var venlig og imødekommende”* (80 %) efterfulgt af *“Jeg følte mig forstået af rådgiver”* (69 %).

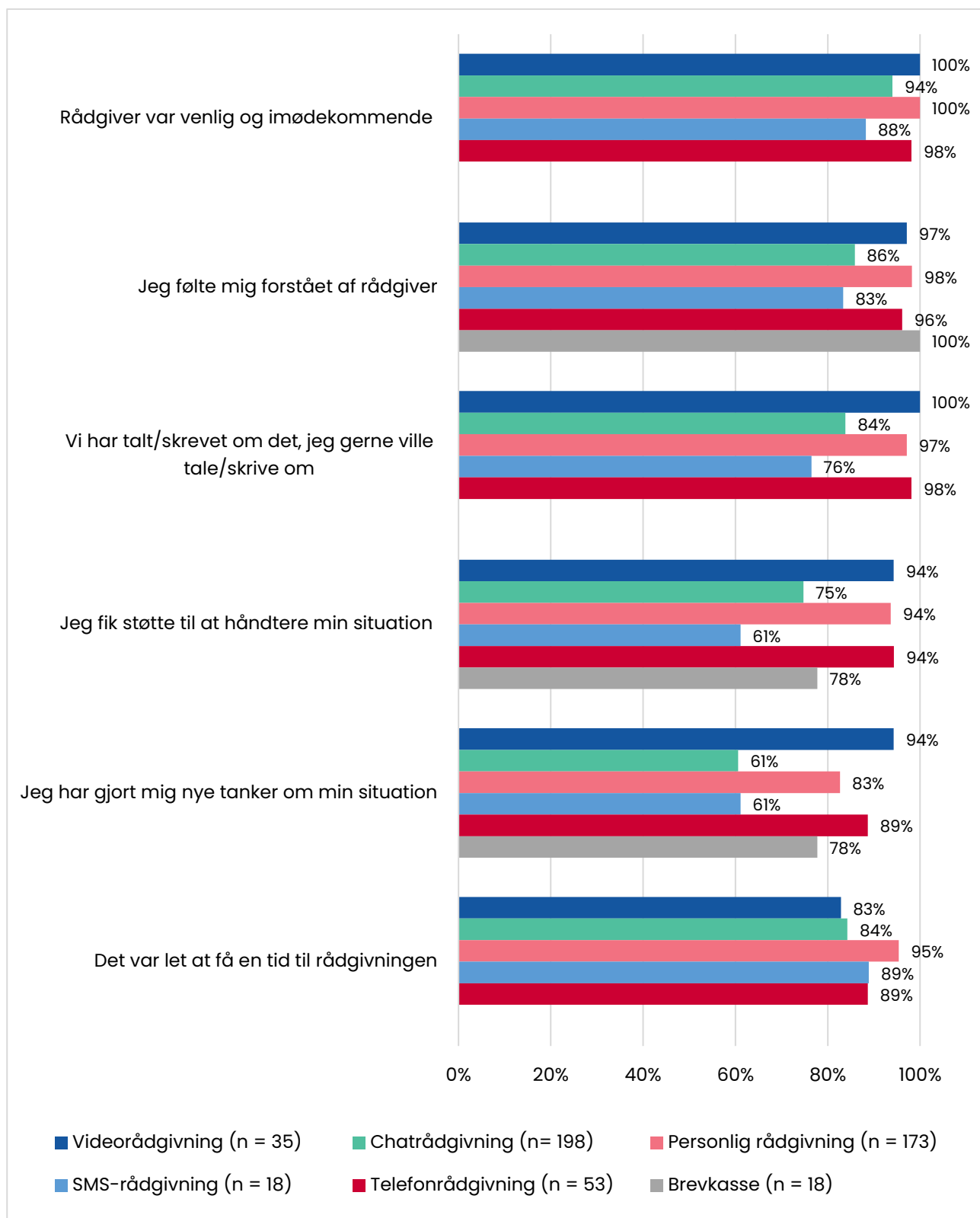
Figur 35: Hvordan oplevede du rådgivningen, samlet figur for alle rådgivningstyper



Note: Brugere af brevkassen er ikke blevet præsenteret for udsagnene "Rådgiver var venlig og imødekommende", "Vi har talt/skrevet om det, jeg gerne ville tale/skrive om" og "Det var let at få tid til rådgivningen", hvilket betyder at n for disse udsagn er lavere end til de resterende udsagn. Herudover varierer n yderligere en smule, da ikke alle respondenter har taget stilling til alle udsagn.

Figur 36 viser andelen af brugerne, som har angivet i høj grad eller i meget høj grad til de overstående udsagn på tværs af de forskellige rådgivningstyper.

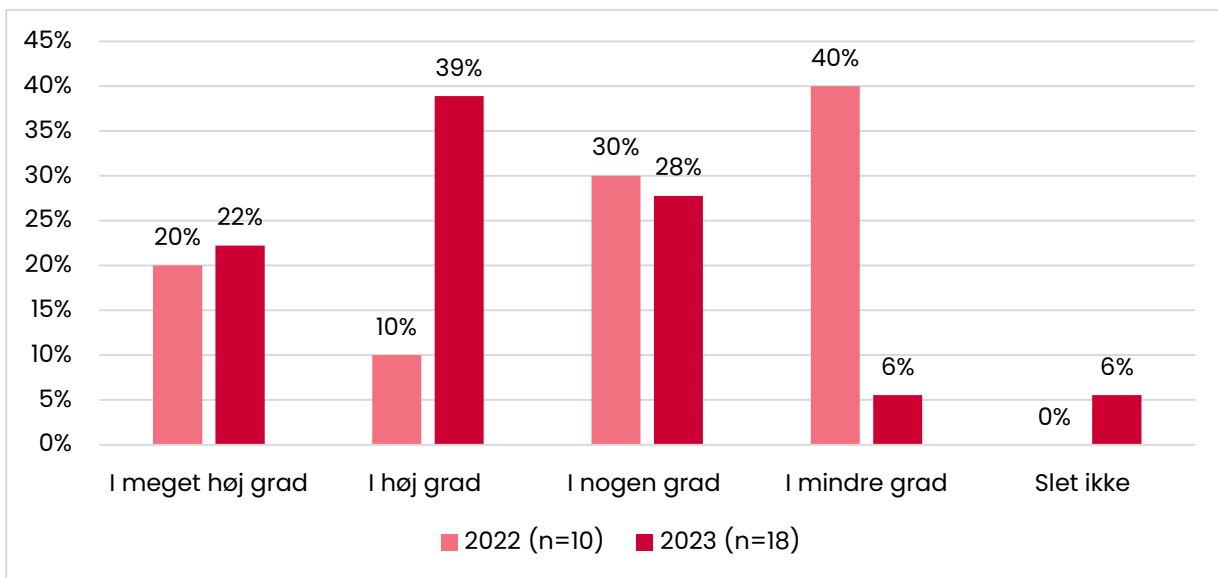
Figur 36: Andel som har svaret i høj grad/i meget høj grad på tværs af rådgivningstyper



Note: Brugere af brevkassen er ikke blevet præsenteret for udsagnene "Rådgiver var venlig og imødekommende", "Vi har talt/skrevet om det, jeg gerne ville tale/skrive om" eller "Det var let at få tid til rådgivningen". Se figurer for de enkelte rådgivningstyper i bilag 9.

Brugerne af brevkassen blev herudover spurgt, i hvilken grad, de oplevede, at deres brev havde givet dem mod på at søge yderligere hjælp. I figur 37 ses en stigning i, i hvor høj grad, brugerne oplever, at brevet har givet dem mod på at søge yderligere hjælp fra 2022 til 2023. I 2023 oplever den største andel dette i høj grad (39 %), hvor der i 2022 var flest, som oplevede det i mindre grad (40%).

Figur 37: I hvilken grad oplever du, at brevet har givet dig mod på at søge yderligere hjælp?

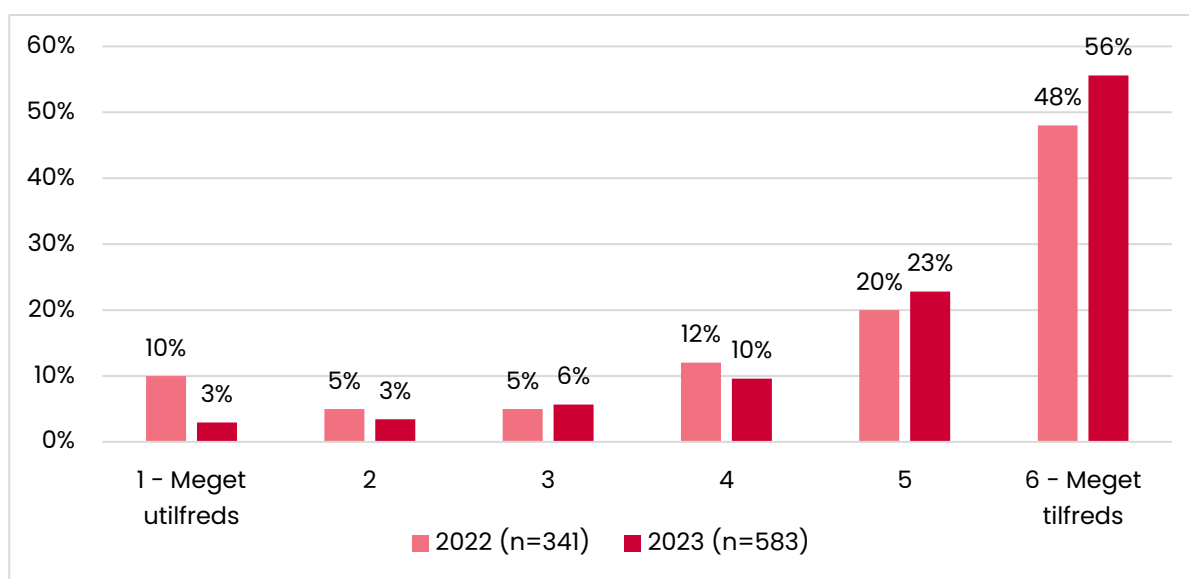


Note: Det skal dog bemærkes, at figuren er baseret på et lille datagrundlag, særligt i 2022 (n = 10).

4.7. SAMLET TILFREDSHED MED RÅDGIVNINGSSAMTALEN

Brugerne blev spurgt, hvor tilfredse de samlet set var med rådgivningen på en skala fra "1 - Meget utilfreds" til "6 - Meget tilfreds". Af nedenstående figur 38 fremgår det, at størstedelen af brugerne svarede 4-6 (89 %), hvoraf 56 % svarede "6 - Meget tilfreds". Brugernes samlede tilfredshed er steget fra 4,7 i 2022 til 5,1 i 2023.

Figur 38: Samlet tilfredshed med rådgivningen



Note: I 2022 var det kun brugerne fra chatrådgivningen og SMS-rådgivningen, som var medregnet i figuren. For 2023 er brugerne fra alle rådgivningstyperne medregnet, da brugere af alle rådgivningstyper er blevet præsenteret for samme spørgsmål efter revideringen af brugerspørgeskemaet.