

# Nationella hjälplinjen

Efter reportage om självmord, flickor som skär sig och andra tunga ämnen brukar media ge rådet: Ring Nationella hjälplinjen! Men Hjälplinjens överlevnad är hotad.

Text: Kari Molin | Bild: Anna Lundgren | [Prenumerera](#) | Artikel i [SocialPolitik nr 3 2009](#)

Nationella Hjälplinjen har fastnat i ett slags Moment 22. Verksamheten har funnits i snart åtta år, besvarat 55 000 samtal från hela landet och den har lovordats av politiker av alla kulörer. Ändå räknas den inte som permanent. Och vem vill satsa pengar i något som kanske inte finns kvar nästa år?

Under de tre första åren var Hjälplinjen ett projekt som drevs med stöd av Allmänna arvsfonden. Sen dess har man levt ur hand i mun och varje år fått söka nya pengar hos regeringen. Bidraget har stått still och stampat på fem miljoner. Det betyder dels att resurserna i realiteten minskat. Dels att det är svårt att få andra att satsa på något vars framtid är så osäker.

– Vuxna i psykisk kris verkar inte ligga någon i regeringen varmt om hjärtat, säger verksamhetschefen **Katarina Tjust Häggström**. Dessutom förväntas så mycket klaras på frivillig basis idag.

Och mycket frivillighet ligger förvisso bakom Nationella hjälplinjen. Åtta olika ideella brukar- och närståendeorganisationer står bakom. Men alla som svarar är professionella – psykologer, socionomer, eller psykiatrisjuksköterskor.

– Jag tror det är en styrka att vi har professionella personer som svarar i jourtelefonen, säger Katarina. Samtalen har blivit allt längre och tyngre.

De handlar om allt från nedstämdhet och ångest till olika slags relationsproblem. Det sistnämnda är något som ökat för

varje år. Det kan exempelvis handla om vårdnadstvister eller våld i hemmet.

**Många är i kris när de ringer.** Det märks att kaos råder och de behöver hjälp med att sortera tankar och känslor. Det är också vanligt att närstående ringer.

– De känner ofta stor vanmakt, säger "Johan", en av dem som svarar i hjälptelefonen. Jourmedarbetarna är både män och kvinnor och de är anonyma, precis som de som ringer.

– Kanske har de en son eller dotter, fru eller mamma som mår jättedåligt psykiskt, fortsätter Johan. Som kanske har kontakt med psykiatrin, som kanske har försökt ta sitt liv.

Som närstående vill man göra jättemycket och är så orolig. Men i psykiatrin råder sekretess och man får ingen insyn.

– Man vet inte heller hur man ska förhålla sig. Hur gör jag till exempel när mamma ger bort pengar till vilt främmande på stan?

Det är också vanligt med skuldkänslor – tänk om jag sa ja istället för så, det är mitt fel om hon tar livet av sig... så känner många, säger Johan.

*Vad kan ni säga?*

– Det finns inga universallösningar. Först och främst lyssnar vi och bekräftar att det är en jättesvår situation. Vi kan också beskriva hur det fungerar inom psykiatrin, säger han.

**Många känner sig lugnare av att höra att de inte är ensamma** och att många andra känner samma vanmakt, samma skuldkänslor.

Fler och fler med självmordstankar ringer, ofta akut. I fjol kom cirka 200 sådana samtal. Siffrorna hittills i år pekar på en ökning med 35 procent.

– Här tror jag att vi gör ett stort förebyggande arbete, säger Katarina. Vi får respons också, det är inte ovanligt att människor ringer tillbaka och säger att det där samtalet räddade mitt liv.

– Vi kan inte hjälpa människor på längre sikt, men i stunden, där och då, säger Johan.

I en akut kris då man är i den svarta känslan, i avgrunden,

där man nedvärderar sig själv, där bara hopplöshet råder... då kan man inte göra en objektiv bedömning av om livet är värt att leva.

**En ung kvinna som ringde var mycket tyst** och det framgick att hon mådde mycket dåligt och plågades av stark ångest.

Samtalet gick trögt och orden kom stötvis. Efter en lång stund berättade kvinnan att hon just tagit ett stort antal tabletter och ville veta om det var farligt. Hon uppmanades att söka akut hjälp, men ville inte att jourmedarbetaren skulle ringa ambulans. Flera veckor senare ringer hon och berättar att hon ringde ambulansen och fick veta att hon annars förmodligen hade dött.

Ett annat exempel är en fjortonårig flicka som trevande berättade att hon hade problem med sina föräldrar. Det kom fram att hon varit mobbad länge. Mamman brydde sig inte, fast hon sett att flickan hade ärr efter skärsår. Pappan negligerade detta. Flickan började skära sig redan som nioåring. Hon höll all sin smärta inombords.

**Jourmedarbetaren stödde henne att våga tala öppet** med mamman och se till att tid beställdes hos BUP. Flickan berättade sin historia för första gången. Efteråt kände hon lättnad och beslutsamhet att tala med sin mamma och söka hjälp.

En 40-årig man i chefsposition berättade att ångesten höll på att ta över hans liv. Han var sjukskriven och tyckte det var svårt och genant att tala om att han mådde psykiskt dåligt. Han uppskattade att samtalet var anonymt och professionellt. Efter samtalet sade han att nu ska han försöka vara tydligare inför sin läkare och även tala med någon på arbetet.

**Att ha telefonen som enda arbetsredskap** är annorlunda mot att samtala öga mot öga. Tillsammans med en handledare som är kbt-terapeut (kbt = kognitiv beteendeterapi) har jourmedarbetarna arbetat fram en struktur som passar för krissamtal. Medarbetarna har olika bakgrund men de är alla ense om att i telefonen handlar det om här och nu.

– Uppdraget är att ta emot samtal från människor i akut

psykisk kris eller andra svåra livssituationer, och deras närstående. Vi ska också ge stöd och råd och hänvisa vidare, säger Katarina.

Däremot inte att vara behandlande eller gå för djupt, det handlar inte om terapi.

Anonymiteten är central, anser Johan.

– För många som ringer är det tabubelagt och laddat med skamkänslor att inte må psykiskt bra.

**Anonymiteten är också viktig för dem** som är offentliga personer, som bor på små glesbygdsorter eller som kanske själva jobbar inom psykiatrin.

De brister som finns inom psykiatrin märks tydligt på samtalen till Hjälpplinjens. Många känner sig kränkta av hur de bemötts.

– Det värsta jag själv har hört är "då får du väl ta livet av dig..." berättar Katarina.

Johan framhåller att det också finns de som fått bra hjälp.

– Men ofta har de inte känt sig sedda, de har känt sig nedvärderade, eller inte känt sig tagna på allvar, säger Johan.

Men en del hänvisar ni väl vidare till psykiatrin?

– Jo, men vi hänvisar också ofta till primärvården. Vi kan också hänvisa till föreningar och till olika andra vårdinrättningar.

Inte så sällan hänvisar psykiatrin å sin sida till Hjälpplinjens.

**Ofta kommer en ström av samtal när Hjälpplinjens** telefonnummer nämnts i olika radio- och tv-program.

– Det blir en avlastning att ringa, mycket ångest och känslor kan väckas av ett program, säger Katarina. Då tror jag vi fyller en stor funktion.

– Sedan är telefonen fantastisk på så sätt att i den kan man berätta sådant som man aldrig tidigare berättat, säger Katarina.

– Jag glömmet aldrig den 85-årige mannen som bott på barnhem och blivit misshandlad och lagd i bälte. Det hade han aldrig

förr berättat, inte ens för sin fru.

**Hjälplinjen driver också webbplatsen [Phir.se](http://Phir.se)** (psykisk hälsa informationsregister). Där kan man söka efter olika verksamheter inom privat och offentlig vård som rör psykisk hälsa, liksom föreningar.

Ett helt nytt projekt har också startat – Skriva-projektet som finansieras i tre år av Arvsfonden. Det ska bli en rikstäckande anonym tjänst på internet.

– Det kommer att göra oss tillgängligare. Det säger Petter Björklund som leder projektet.

Dels handlar det om att nå fler ungdomar. Men även andra som föredrar att skriva – som många med Aspergers syndrom exempelvis.

Man ska kunna logga in på hemsidan, skapa ett eget lösenord och användarnamn och sedan skriva. För att läsa sitt svar loggar man in igen – på så sätt kan kontakten göras anonym.

Just nu byggs tekniken upp och i maj 2010 ska det vara klart.

– Det är ett grannlaga arbete, säger Petter. Det blir mer direkt när människor skriver, mer rakt ur själen. Det kan också lätt bli missförstånd.

**Det är givetvis svårt att veta vad Hjälplinjen** innebär i besparingar för samhället. Men ett enda självmord beräknas motsvara en samhällsförlust på 18 miljoner kronor, påminner Katarina Tjust Häggström.

– Det finns en sådan frustration här, säger Johan. Vi är redo nu att utvecklas och komma vidare. Vi har blivit mer och mer kompetenta. Och så kanske Hjälplinjen läggs ner istället!

[molinkari\[at\]gmail.com](mailto:molinkari[at]gmail.com)

*Kari Molin*

**Läs mera**

[Räddaren i natten](#), i Socialpolitik 3 2009

Nationella hjälplinjen tel: 020 22 00 60

Öppet alla dagar 13–22

[www.nationellahjalplinjen.se](http://www.nationellahjalplinjen.se)

## **Åtta föreningar står bakom HjälpLinjen:**

RSMH, Riksförbundet för Social och  
Mental hälsa

Svenska OCD-förbundet Ananke

ÅSS, Svenska Ångestsyndromsällskapet

Föreningen Balans

SPES – Riksförbundet för SuicidPrevention och Efterlevandes  
Stöd

RFA, Riksföreningen Autism

RUS, Riksförbundet Ungdom för social hälsa

Riksförbundet Attention