

Lene Østby

Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep

Utredning av ulike modeller og løsninger

■
NASJONALT KUNNSKAPSENTER
OM VOLD OG TRAUMATISK STRESS

www.nkvts.no

Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep

Utredning av ulike modeller og løsninger

Lene Østby

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress A/S

Rapport nr 7/2016

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) er et selskap under Unirand AS som er heleid av Universitetet i Oslo. NKVTS består av tidligere Psykososialt senter for flyktninger, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Nasjonalt ressurscenter for seksuelt misbrukte barn og deler av Kontoret for katastrofepsykiatri.

Formålet med senteret er:

Å utvikle, vedlikeholde og spre kompetanse og kunnskap som kan bidra til:

- Å redusere helsemessige og sosiale konsekvenser av vold og traumatisk stress
- Å forebygge vold og traumatisk stress

Senterets oppgaver er forskning, utviklingsarbeid, undervisning, formidling og veiledning.

Bak opprettelsen av senteret står:

Barne- og likestillingsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet og Justis- og politidepartementet.

ISBN 978-82-8122-101-7 (PDF)

ISSN 0809-9103

Henvendelse vedrørende publikasjonen rettes til Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. Kontaktinformasjon på www.nkvts.no

Forord

Denne rapporten omhandler hvordan en landsdekkende telefontjeneste for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep kan utvikles. Rapporten baserer seg i stor grad på erfaringer fra folk som i dag betjener telefontjenester til ulike brukere.

Tusen takk til alle fagfolkene jeg har møtt, som har vært villige til å dele kunnskap og erfaringer og vist et stort engasjement for å bistå utsatte for vold og seksuelle overgrep. Takk for at dere tok dere tid til samtale og til å framskaffe tall og dokumentasjon.

En særlig takk til tiltakene som formidlet kontakt med **brukere** av tjenestene. Takk til de kvinnene som selv har vært utsatt vold og seksuelle overgrep, og som stilte opp på intervju og delte sine erfaringer og synspunkter. Dere ga meg et unikt innblikk i erfaringer med å søke hjelp og betydningen av hjelp.

Takk til kontaktpersoner i Justis- og beredskapsdepartementet, Hilde Marit Knotten og Line Nærnes for godt samarbeid. Takk til Kari Stefansen og Anja Bredal for gode samtaler og innspill underveis. Takk til ansatte ved NKVTS som har bidratt med innspill og gode råd, samt praktisk og faglig støtte.

Prosjektansvarlig ved NKVTS har vært Geir Borgen som sammen med Randi Saur har utgjort prosjektgruppen. Takk til dere for spennende samtaler, viktige innspill og god lesning underveis.

Jeg håper at denne utredningen har lagt det nødvendige grunnlaget for å iverksette en nasjonal telefon for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Utsatte trenger mange tilbud, og denne foreslåtte telefonen vil bare være ett av mange tiltak som kan utvikles for å møte gruppens behov for hjelp og støtte til et liv uten vold og overgrep.

Oslo, mai 2016

Lene Østby

Innhold

Forord	3
Innhold	4
Sammendrag	7
Summary	11
1 Innledning	15
1.1 Rapportens oppbygging	16
2 Bakgrunn	18
2.1 Voldsutsatte og hjelpesøkning	19
3 Metode	21
4 Telefonens funksjon	22
4.1 Lytte og støtte	22
4.2 Løse og informere	23
4.3 Følge opp	24
4.4 Anbefaling	25
5 Målgrupper for telefonen	27
5.1 Utsatte for vold og seksuelle overgrep	27
5.1.1 Vold og seksuelle overgrep	27
5.1.2 Kjønn	28
5.1.3 Alder	29
5.1.4 Inkludering	30
5.2 Pårørende og nettverk	31
5.3 Ansatte i hjelpeapparatet	31
5.4 Andre grupper	32
5.5 Anbefaling	33
6 Kompetansen til ansatte	34
6.1 Frivillige	34
6.2 Likemenn og erfaringskompetanse	35

6.3	Fagkompetanse	36
6.4	Anbefaling	37
6.4.1	Kompetanse i arbeid med vold og traumer	38
6.4.2	Kommunikasjon	39
6.4.3	Kunnskap om hjelpeapparatet	40
7	Antall telefoner, varighet og tidspunkt på døgnet	42
7.1	Kvinnofridslinjen - Sverige	42
7.2	Nasjonal hotline for voldsutsatte – Danmark	43
7.3	Telefoner til krisesentrene i Norge	44
7.4	Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte	45
7.5	Samtalene	45
7.6	Chat, SMS og spørsmål og svar -tjeneste	46
7.7	Anbefaling	47
8	Markedsføring og informasjonsarbeid	50
8.1.1	Utsatte, sårbare og underrepresenterte grupper	51
8.1.2	Anbefalinger	52
9	Ulike organisasjonsformer	53
9.1	Modell 1: En helhetlig tjeneste	54
9.1.1	Sosial og ambulant akutt tjeneste	54
9.1.2	Krisesentrene	55
9.2	Modell 2: En delt tjeneste	57
9.3	Anbefaling	58
10	Kostnader	59
10.1	Lønnskostnader	59
10.2	Etablering og drift	60
10.3	Anbefaling	61
Vedlegg 1:	Oppdragsbeskrivelsen	63
Vedlegg 2:	Tiltak som er intervjuet	65
Vedlegg 3:	Intervjuguide	66
Litteratur		68

Tabelloversikt

Tabell 1: Lønnskostnader døgnåpen tjeneste.....	60
Tabell 2: Lønnskostnader ved begrenset åpningstid.....	60
Tabell 3: Stipulering av totale kostnader	61

Sammendrag

I 2014 fikk NKVTS i oppdrag å utrede om det er behov for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Utredningen konkluderte med at det er gode argumenter for å etablere en slik nasjonal telefon, med ett felles nummer, for mennesker med voldsrelaterte erfaringer (Saur & Holth, 2015). Med bakgrunn i denne utredningen, ba Justis- og beredskapsdepartementet NKVTS utrede ulike sider ved en slik telefontjeneste nærmere. Spørsmål som drøftes i denne rapporten er:

- hvilken funksjon en slik telefontjeneste skal ha
- hvilken kompetanse de ansatte bør ha
- hvordan telefonen kan tilrettelegge for ulike brukergrupper
- hvordan telefonen kan gjøres kjent i befolkningen
- forbindelsen til nettportalen *dinutvei.no*
- omfanget av henvendelser og kostnader
- hvordan telefonen kan organiseres

Metode

Utredningen baserer seg i hovedsak på intervjuer med ansatte ved aktuelle hjelpe-, støtte- og alarmtelefoner i Norge, Sverige og Danmark. Noen er intervjuet på telefon, mens andre er intervjuet ansikt til ansikt. Til sammen er ansatte, for det meste ledere, ved 19 ulike tiltak intervjuet. I tillegg til personlig intervju brukes årsrapporter, evalueringer og informasjon på nettet fra de ulike tjenestene for å få kunnskap om arbeidsmåter, antall henvendelser, målgrupper mm.

Det er i tillegg gjennomført to fokusgruppeintervjuer med personer som har vært utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep for å innhente deres synspunkter på den foreslåtte telefontjenesten.

Innhold og mål med tjenesten

Utredningen viser til tre ulike funksjoner for hjelpe- og støttetelefoner i Norden. Disse er å «Lytte og støtte», «Lose og informere», samt å gi en mer omfattende «Veiledning og oppfølging». I denne rapporten foreslås det at telefonen blir en anonym tjeneste, som har funksjonen å lytte og støtte, samt lose og informere. Videre

understrekes betydningen av at det defineres klare og avgrensede mål for tjenesten, som gjør det mulig å evaluere hvorvidt telefontjenesten når målene.

For å kunne løse og informere, kreves et tett samarbeid med den nye nasjonale nettportalen *dinutvei.no*, som inneholder oppdatert informasjon om hjelpetilbud til utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Det foreslås ikke at disse tjenestene legges inn i samme organisasjon, men at de samarbeider om å skaffe oppdatert kunnskap som er nyttig og relevant for målgruppene.

Målgrupper

Telefontjenesten skal rette seg mot utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Det anbefales ikke å utvide målgruppen til utsatte for alle typer vold, men at det heller ikke defineres for snevert. Det foreslås at telefonen utvikles som et tilbud til kvinner, menn og personer med andre kjønnsidentiteter. I rapporten pekes det på fordeler og ulemper ved å ha 16 års aldersgrense, og det anbefales at målgruppen defineres endelig etter å ha vurdert dette i samarbeid med *Alarmtelefonen for barn og unge*, som er en telefontjeneste for barn og unge opp til 18 år. Videre anbefales det at de pårørende og nettverket til utsatte blir en del av tjenestens målgruppe. Pårørende og nettverk har i mange tilfeller en viktig rolle når det gjelder å støtte og hjelpe den utsatte inn i kontakt med hjelpeapparatet. Denne gruppen vil kunne nyttiggjøre seg råd og veiledning fra ansatte ved den foreslåtte telefonen. Også fagfolk som møter utsatte, kan ha behov for råd og veiledning og anbefales å være i tjenestens målgruppe.

For å tilrettelegge for språklige minoriteter, må det opparbeides ordninger for, og kompetanse på, bruk av tolk.

Kompetanse

Staben anbefales å være tverrfaglig sammensatt av personer med minst tre års helse- og sosialfaglig utdanning på bachelornivå. De som ansettes, bør fortrinnsvis også ha relevant videreutdanning og erfaring fra arbeid med utsatte for vold og seksuelle overgrep. Siden mange som utsettes for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep har høy terskel for å søke hjelp, er det av stor betydning at de som betjener telefonen, har god kompetanse på kommunikasjon med voldsutsatte. I tillegg må de ha erfaring med, og forskningsbasert kunnskap om, vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, samt kunnskap om hjelpeapparatet.

Informasjonsarbeid

For at tjenesten skal bli kjent og brukt, er det nødvendig å bruke ulike kommunikasjonskanaler. Informasjons- og kommunikasjonsarbeid er egne fagfelt, og det anbefales at det ansattes en med denne kompetansen. Likeledes er det av stor betydning at de ansatte bruker tid til nettverksbygging med ulike organisasjoner, som igjen kan markedsføre og videreformidle informasjon til sine brukere. Slik kan man lettere nå grupper det er vanskelig å oppnå kontakt med gjennom ordinære informasjonskanaler.

For å nå flest mulig, bør det både vurderes å ta i bruk chat og spørsmål/svar-funksjoner. Selv om dette ikke gjøres fra starten, anbefales det at telefonen betegnes som en «linje». Dersom den foreslåtte telefonen også får en chat, vil det dermed inkluderes i betegnelsen *linje*. Det bør unngås å bruke betegnelser som *krise* og *alarm* da akutte henvendelser bør rettes til politi eller helsevesen som kan handle akutt.

Organisering av tjenesten

Det anbefales at den planlagte telefonen legges i tilknytning til et miljø/tjeneste som arbeider klinisk med vold i nære relasjoner og/eller seksuelle overgrep. Det anbefales en helhetlig modell, slik at alle ansatte som betjener telefonen, arbeider i samme organisasjon. De mest aktuelle miljøene som kan være vertskap for den foreslåtte telefonen, er enten et krisesenter eller *Sosial og ambulant akutt tjeneste i Oslo*. Man kan legge tjenesten i tilknytning til en offentlig eller frivillig organisasjon, og det finnes argumenter for begge deler. Å knytte den til en offentlig tjeneste, vil imidlertid i større grad sikre kontinuitet i driften og vise at vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep er noe offentlige myndigheter tar på alvor. Den beste løsningen synes derfor å være at tjenesten knyttes til en offentlig organisasjon.

For å møte innringers behov på en god måte, er det viktig at det legges til rette for gode arbeidsforhold, rom med ro og mulighet for konsentrasjon og fokuserte samtaler. Videre må de ansatte få veiledning og mulighet til faglig kompetansebygging.

Kostnader

I rapporten pekes det på to måter å organisere tjenesten på. Den ene er en modell der tjenesten er åpen 24 timer i døgnet, alle dager i året, og den andre er en modell med begrenset åpningstid. Det er anslått hvor mye de to ulike modellene vil kunne koste. Det er ikke anslått hva etableringskostnader for telefontjenesten vil være, da det vil

avhenge av hvilke modell som velges og hvilken organisasjon telefontjenesten tilknyttes.

Det anbefales at telefontjenesten følge-evalueres med særlig vekt på brukernes erfaring med tjenesten.

Summary

In 2014 the Norwegian Center for Violence and Traumatic Stress Studies, NKVTS was commissioned to investigate the need of a national hotline for victims of violence in close relationships and sexual abuse. The investigation concluded that there was sound reasoning for the establishment of a national hotline that had a standard single number and was available to individuals who had experienced violence related acts (Saur & Holth, 2015). Based on this finding the Ministry of Justice and Public Security requested NKVTS to investigate further the different aspects in more detail of a national hotline. The questions raised in this report are as follows:

- What purpose should a national hotline have
- What level of skill and expertise should those manning the phones have
- How should the hotline be tailored to suit the different types of service users
- How to spread the information of the national hotline so it is well-known amongst the general population
- To estimate how much traffic or usage the hotline could expect as well as an estimation of general expenses
- How the hotline could be coupled to the national web portal *dinutvei.no*
- Suggestions of the hotline's structural organization

Method

The foundation and hence development of this report was based mainly on interviews with employees from relevant assistance-, support and emergency hotlines from Norway, Sweden and Denmark. Some employees were interviewed by telephone while others were interviewed face-to-face. All together employees from 19 different agencies, the majority being head of management, were interviewed. In addition to one-to-one interviews, yearly reports, evaluations and available information from the different agencies' web pages were studied. Through this we gathered information concerning work methodology, number of consultations and intended service users, etc.

Focus group interviews comprising of individuals who have been subjected to violence in close relationships and sexual violence were conducted to obtain these

individuals point of view and to ensure service user involvement of the proposed hotline.

Content and aim of the national hotline service

The investigation showed that Nordic Countries have three different help and-assistance hotline functions. This includes; listening and giving support, guiding and informing and lastly providing more comprehensive and extensive guidance and follow-up. This report suggests that the proposed hotline should be an anonymous telephone service which listens, supports, guides and informs. Furthermore it is important to define clear and distinct goals that enable the telephone services to be evaluated to ensure that these goals are met.

In order to provide guidance and up-to-date information a close collaboration with the national web portal *dinutvei.no* is needed. *dinutvei.no* has up-to-date information concerning what type of assistance is available to those subjected to violence in close relationships and sexual violence/rape. The report suggests that these two services should be two different organizational entities but that they should be coupled together and collaborate on acquiring the most useful, relevant and current information available.

Service users

The national hotline is an intended service for those subjected to violence in close relationships and sexual violence/rape. Expanding this definition to include all types of violence is not recommended yet at the same time it is recommended not to have a too stringent of a definition of this type of violence either. The hotline should be available to women and men and transgenders. The report discusses the pros and cons of setting the age limit of the service users to 16 years of age. As to which age limit to set, an evaluation and comparison of the report's findings to the already established *National Hotline for Children and Adolescents*; a hotline service for those 18 years old and under, will have to be conducted. The report also suggested that the victim's close relatives and social network be included as service users. Quite often close relatives and social networks play an important role in supporting the victim as well as assisting them in establishing contact with assistance services, and will therefore also benefit from advice and guidance provided by the hotline service. Professionals who are in contact with those subjected to violence in need of advice and guidance are also recommended to be defined as potential service users.

In order to accommodate those who speak a minority language, procedures for the use of an interpreter has to be developed and effectively implemented.

Qualifications

It is recommended that the staff be comprised of employees from different interdisciplinary fields with a minimum of a three year bachelor degree within health sciences or social work. They should also preferably have higher education or work related experience in helping victims- of violence and/or sexual abuse. Many who are subjected to violence within close relationships and sexual abuse show a strong resistance to seeking out help, so it is of the utmost importance that when those subjected to this type of violence first seek assistance that those manning the phones have a high level of communicatory skills. Employees should have “hands-on” knowledge as well as research based knowledge of violence in close relationships and sexual abuse and knowledge of the assistance services available.

Communications

It is important that different lines of communication be used to ensure that the hotline is known amongst the general public. In that communications and information is a field of its own, it is recommended to hire an individual with these qualifications. It is also important that employees actively pursue building up networks with different organizations. Organizations within this network can market towards and relay this information to their service users and through this networking reach out to groups who are usually difficult to reach through regular channels.

In order to reach out to as many individuals as possible a chat-function as well as a questions and answers function should be considered as part of the service. Even though a chat function may not initially be part of the service it is still recommended that the service still be labeled as a “hotline”. It is also suggested that words like “crisis” and “alarm” should be avoided when describing the hotline, to ensure that emergency and acute situations are taken care of by the appropriate emergency responders like police- and or medical services.

Organizational structure of the service

The planned hotline should be established and coupled to a service/environment which has clinical experience with violence in close relationships and/or sexual abuse. An integrated model is proposed to ensure that all employees who man the hotline should all be employed by the same organization. The most appropriate organizations to be affiliated with the proposed hotline are the Accidents and

Emergency services in Oslo (Sosial og ambulant akutt tjeneste i Oslo) or a crisis shelter. There are both reasons for and against placing the service under public organization in comparison to a non-government organization and visa versa. Placing the hotline under public domain ensures continuity of management and shows that the Norwegian government takes violence and sexual abuse seriously. The report concludes this to be the best solution.

It is important that certain factors are in place to secure a good working environment to ensure that callers are met in an appropriate and good way. This entails making space for a calm and quiet working environment where concentrated and focused conversations can take place. To build on employees' expertise it is important that they receive counselling, guidance and further education.

Expenses

This report suggests two different models of structural organization, one where the service is open 24 hours a day all days of the year, the other with limited opening hours. An estimate has been made predicting how much the two different models will cost. The cost of establishing the service has not been estimated and will depend on which of the two alternative organizational models are chosen and which organization/agency the service will be affiliated with.

It is recommended that the service should be evaluated with particular emphasis on user experience with the service.

1 Innledning

I 2014 fikk NKVTS i oppdrag å utrede behovet for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Oppdraget var en del av handlingsplan mot vold i nære relasjoner «Et liv uten vold» (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013). Denne planen tar utgangspunkt i Melding til Stortinget om «Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner» (Meld. St. 15. (2012-2013), 2013). Utredningen konkluderer med at det er gode argumenter for å etablere en nasjonal telefon, med ett felles nummer, for mennesker med voldsrelaterede erfaringer (Saur & Holth, 2015).

Argumentene for en slik telefon er at den vil nå flere som er utsatt for vold, i tillegg til å imøtekomme behovet for lett tilgjengelig informasjon. En betjent telefon vil kunne gi den enkelte individuelt tilrettelagt informasjon, noe en ikke vil kunne få via en nettside eller -portal. Svært mange av dem som utsettes for vold, kjenner ikke til hjelpeapparatet og vil via en slik telefon kunne få informasjon om tilbud og bistand i hvordan man kan kontakte ulike hjelpetjenester. I rapporten pekes det også på at en nasjonal telefon vil kunne bli et godt tilbud til pårørende og andre hjelpetjenester.

Utredningen til Saur og Holth omhandler også flere argumenter mot en nasjonal alarmtelefon. Et argument mot en nasjonal telefon er at de ansatte ikke kan forventes å kjenne til de lokale hjelpetilbudene. Et annet motargument er at det allerede finnes mange nok telefon tjenester, og at det er bedre å utvikle disse enn å starte en ny tjeneste. Videre mener en del av dem som er mot en nasjonal telefon, at midlene heller bør brukes til å utvikle det lokale hjelpeapparatet, framfor å lage et nytt ledd mellom hjelpen og brukerne. Til tross for innvendinger konkluderer imidlertid rapporten med at det bør opprettes en nasjonal telefon og at denne vil kunne gi tilgang til kvalitetssikret informasjon om hva som finnes av hjelp, hvor hjelpen finnes og hvordan innringeren kan komme i kontakt med hjelpetilbud. Telefontjenesten kan også representere et psykososialt støttetilbud gjennom å lytte, anerkjenne og bekrefte innringerens situasjon og opplevelse.

Med bakgrunn i denne utredningen ba Justis- og beredskapsdepartementet om at NKVTS utreder ulike konsepter for en nasjonal telefon (se vedlegg 1). Ønsket om å etablere en nasjonal telefon er også forankret i Europakonvensjonen (Istanbulkonvensjonen) om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner i nære

relasjoner. Denne konvensjonen krever at de undertegnende partene oppretter en gratis, døgnåpen, lett tilgjengelig, landsdekkende telefon for voldsutsatte kvinner.

1.1 Rapportens oppbygging

Etter det innledende kapittelet, hvor det redegjøres nærmere for behovet for en nasjonal telefon og de metodene som er brukt for å innhente kunnskap som denne utredningen baserer seg på, skisseres ulike funksjoner og målsettinger en slik telefon kan ha. Det redegjøres for tre ulike funksjoner, og det anbefales hvilke funksjoner den foreslåtte telefonen bør ha.

Deretter drøftes hvem som skal være i telefonens målgruppe, det redegjøres for ulike avgrensninger knyttet til type vold, alder og kjønn og det gis konkrete anbefalinger med hensyn til hvilke grupper som skal være i telefonens målgruppe. Videre foreslås det å utvide målgruppen til også å innbefatte pårørende og nettverket til utsatte, samt fagpersoner med behov for råd og veiledning.

For å kunne ivareta de skisserte målsettingene, redegjøres det for hvilken kompetanse de som betjener telefonen bør inneha. Det vises til hva slags erfaring ansatte ved ulike telefontjenester har. Videre redegjøres det for kunnskap og kompetanse som anses som særlig viktig.

Deretter gjøres et grovt estimat over når på døgnet flest vil ringe og hvor mange som vil ringe. På bakgrunn av dette foreslås det en bemanning av telefonen, og det gis anslag for utgifter til lønn knyttet til ulik bemanning.

Videre redegjøres det for elementer som er viktig å vektlegge i markedsføring og informasjonsarbeid, samt betydningen av å ansette noen med kompetanse i kommunikasjon og informasjonsarbeid for å gjøre tjenesten kjent.

Det redegjøres også for ulike modeller for hvordan denne nasjonale telefonen kan utformes og driftes, og for fordeler og ulemper med de ulike alternativene. Det foreslås en såkalt helhetlig modell, men det tas ikke stilling til hvilken organisasjon/tjeneste telefonen skal bli en del av. Det pekes likevel på to konkrete organisasjoner som ansees å ha den nødvendige kompetansen.

Til slutt vises det til ulike kostnadsmodeller for en nasjonaltelefon.

Det gis ikke en fullstendig oversikt over alle døgnåpne telefoner som finnes. For oversikt henvises det til rapporten som kartla behovet for en nasjonal telefon (Saur & Holth, 2015). I denne utredningen tas det særlig utgangspunkt i tre nasjonale telefoner som alle er døgnåpne. Dette er den svenske *Kvinnofridslinjen*, den danske *Nasjonal hotline for voldsutsatte i nære relasjoner* og *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrakte*. Beskrivelsen av disse finnes i kapittel 7.

Det brukes ulike betegnelser om telefontjenestene i Norge; noen omtales som hjelpetelefon, noen som støttetelefon og noen som kontakttelefon og informasjonstelefon. I rapporten brukes telefontjeneste eller bare telefon som en felles betegnelse på ulike telefontjenester. Videre brukes både betegnelsen nasjonal telefon, landsdekkende telefon og telefontjenesten som her er utredet, med overlappende betydning.

2 Bakgrunn

Artikkel 24 i Europarådskonvensjonen¹ om vold mot kvinner og vold i nære relasjoner pålegger partene å opprette en gratis, døgnåpen og nasjonal hjelpetelefon for voldsutsatte kvinner. Pr. i dag finnes ikke dette i Norge. Som Saur og Holt viste i sin utredning, er telefontjenestene i dag spredt mellom krisesentre, overgrepsmottak og tjenester som arbeider med avgrensede problemstillinger eller grupper (Saur & Holth, 2015, p. 36). Det finnes ikke ett nummer hvor voldsutsatte kan ringe, men det finnes forskjellige tjenester som har ulike funksjoner og målgrupper. Noen av tjenestene retter seg ikke spesifikt mot vold, men mottar telefoner fra voldsutsatte. Andre retter seg mot spesielle grupper av voldsutsatte. For nærmere beskrivelse av de fleste telefontjenestene, se Saur og Holth kapittel 5 (Saur & Holth, 2015).

Alle kommuner er pålagt å ha et krisesentertilbud ifølge krisesenterloven². Krisesentrene har egne telefonnumre hvor de gir råd og veiledning til personer som utsettes for vold i nære relasjoner. Det finnes ikke ett nasjonalt telefonnummer til krisesentrene, dette gjør at det er vanskelig for voldsutsatte å finne fram (Meld. St. 15. (2012-2013), 2013, p. 71). Fordelen med telefonen på Krisesentrene er at de som betjener denne, ofte har god lokalkunnskap om hjelpeapparatet i den aktuelle kommunen. Samtidig er det mange interkommunale krisesentre som dekker store geografiske områder og flere kommuner. Dermed har de begrenset med god lokalkunnskap for området de dekker.

Det finnes 23 overgrepsmottak for utsatte for seksuelle overgrep. Mottakene er organisert i spesialisthelsetjenesten eller i de kommunale eller interkommunale legevaktene (Johnsen, Hunskaar, Zachariassen, Alsaker, & Nesvold, 2014). Det finnes ikke ett nasjonalt telefonnummer til overgrepsmottakene, og ikke alle har hjemmesider.

¹ <http://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/home>

² Lov om kommunale krisesentertilbud av 19. juni 2009 nr. 44, § 2. Krav til krisesentertilbudet

Fordi det i Norge ikke finnes ett felles telefonnummer til voldsutsatte i nære relasjoner, men mange ulike tjenester med ulike numre, oppfyller Norge bare delvis Europakonvensjonens krav om en nasjonal døgnåpen telefon til voldsutsatte kvinner.

2.1 Voldsutsatte og hjelpesøking

Fra ulike kvalitative og kvantitative studier vet vi at personer som utsettes for vold og voldtekt, i liten grad søker hjelp (Grøvdal, Saur, & Skaalerud, 2014; Myhre, Thoresen, & Hjemdal, 2015; Pape & Stefansen, 2004; Saur & Holth, 2015; Thoresen & Hjemdal, 2014; Østby, 2012). Konsekvensene av å bli utsatt for vold og voldtekt er mange.

Det er mange ulike grunner til at utsatte ikke oppsøker hjelpeapparatet. En av grunnene er at de ikke vet hvor de skal søke hjelp og at de heller ikke kjenner innholdet i hjelpetilbudet (Grøvdal et al., 2014, p. 113). Ansatte i hjelpeapparatet forteller at voldsutsatte synes det vanskelig å finne fram i tjenestetilbudet og at «Informasjonen er enten fraværende eller svært mangelfull og forvirrende.» (Grøvdal et al., 2014, p. 115). Det samme kommer fram i andre studier. I en undersøkelse av overgrepsmottakene beskrives mottakene som en godt bevart hemmelighet, (Eide, 2013).

I tillegg til at hjelpeapparatet ikke er kjent, finnes det også andre grunner til at utsatte ikke søker hjelp. En av hovedgrunnene er at de opplever skam og skyld og derfor ikke ønsker å ha fokus på de ubehagelige hendelsene (Myhre et al., 2015). Videre er det utsatte som ikke har tillit til hjelpeapparatet (Østby, 2012).

Det er også mange av dem som utsettes, som ikke plasserer hendelsen de er utsatt for i kategoriene vold eller voldtekt. Det de er utsatt for, stemmer ikke med det stereotype bildet de har av voldtekt og overgrep. Dermed mangler de et begrep for det de er utsatt for (Stefansen & Smette, 2006). De definerer seg derfor heller ikke inn i målgruppen for ulike tiltak.

Menn som utsettes for vold i nære relasjoner, ser ut til å ha de samme barrierene mot å søke hjelp som kvinner. Men det kan virke som at menn i enda større grad er redd for ikke å bli trodd og at menn som blir utsatt for vold fra en partner, i større grad synes å bryte med maskulinitetsidealer for menn enn kvinners idealer om kvinner (Grøvdal & Jonassen, 2015).

I studien til Myhre mfl. kom det fram at mange av dem som utsettes for vold og seksuell vold ikke oppsøker hjelpeapparatet, og det konkluderes med at: «Det må være et mål for samfunnet å tilby et hjelpeapparat som når fram til utsatte, og er til nytte for det de utsatte strever med.» (Myhre et al., 2015, p. 21). Videre konkluderer studien med at hjelpeapparatet må være mer tilgjengelig for å forhindre at de utsatte blir ofre for ny vold senere i livet.

Dette perspektivet ligger til grunn for denne utredningen, da målet er at flere av de som utsettes for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, skal få nødvendig og tilpasset hjelp.

3 Metode

Rapporten baserer seg i hovedsak på intervjuer med ansatte ved telefontjenester i Norge, Sverige og Danmark. Noen er intervjuet på telefon, mens andre er intervjuet ansikt til ansikt. Til sammen er ansatte, for det meste ledere, ved 19 ulike tiltak intervjuet. Noen er intervjuet flere ganger for å gi mer utfyllende informasjon. Vedlagt ligger intervjuguiden som var utgangspunkt for intervjuene, og oversikt over tiltak som er representert. Det har også vært innhentet informasjon fra et kommunikasjonsbyrå og et telefonselskap.

I tillegg til personlig intervju brukes årsrapporter, evalueringer og nettbasert informasjon fra de ulike tjenestene for å få kunnskap om arbeidsmåter, antall henvendelser, målgrupper mm.

Det ble også gjennomført to fokusgruppeintervjuer med personer som har vært utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Ei gruppe besto av åtte kvinner som bodde på et krisesenter for utsatte for vold i nære relasjoner og ei gruppe av fire kvinner som hadde vært utsatt for seksuelle overgrep. Den siste gruppa hadde gått i en samtalegruppe drevet av en frivillig organisasjon. Kvinnene uttalte seg om sin egen vei inn i hjelpeapparatet og hvordan en telefontjeneste ut fra deres synspunkter bør utformes.

Det kunne også vært relevant å snakke med menn om disse spørsmålene, men på grunn av begrenset tid var det nødvendig å foreta en avgrensning i antall intervjuer. I denne omgang ble det ansett som viktigst å nå kvinner med erfaring med vold og voldtekt, og det var dessuten lettere å få tak i kvinner enn menn til et gruppeintervju.

Det ble også gjort søk på forskning om hjelpetelefoner og støttetelefoner for voldsutsatte, men svært få relevante studier ble funnet. Dette synes å være et felt med lite forskning.

Prosjektet er innmeldt til personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD), og data er behandlet i henhold til etablerte rutiner.

4 Telefonens funksjon

Personer som utsettes for vold, kan ha mange ulike behov avhengig hva slags relasjon de har til den som utsetter dem for vold, hvor lenge volden har vart og hvilke typer vold de er utsatt for. Hjelpebehovet er ofte sammensatt. Saur og Holth skriver:

I utredningen har vi valgt å se en nasjonal telefon som et tilbud som potensielt retter seg mot mange ulike behov hos mennesker som opplever eller har opplevd vold eller voldtekt, fra akutte behov for hjelp og beskyttelse til behov for støtte og veiledning i etterkant av vold (Saur & Holth, 2015, p. 20).

Det finnes ulike funksjoner og målsettinger for hjelpe-, støtte- og kontakttelefon tjenester. På bakgrunn av en kartlegging av de eksisterende tilbud og tjenester er det her laget tre idealtypiske funksjoner, som rendyrkes i presentasjonen. De tre funksjonene kalles her «Lytte og støtte», «Lose og informere» og «Følge opp». Avslutningsvis i dette kapitlet anbefales hvilken funksjon denne foreslåtte telefonen bør ha.

4.1 Lytte og støtte

Det som kjennetegner funksjonen som her er kalt «Lytte og støtte», er at samtalen bekrefter, anerkjenner og støtter de voldsutsatte. De som betjener telefonen, lytter til den voldsutsattes erfaringer, anerkjenner innringerens opplevelse og bekrefter den utsattes behov for hjelp og støtte. Dette kan gjøres av profesjonelle eller frivillige.

Alle de intervjuede telefontjenestene har denne målsettingen. Mange utsatte for vold og seksuelle overgrep skammer seg over å være utsatt og har svært høy terskel for å snakke om hendelsene de har vært utsatt, eller utsettes, for. Flere av dem som ringer inn til de ulike telefonene, forteller at det er første gang de snakker med noen om det de har opplevd. En av de ansatte på en telefon uttalte:

Mange har aldri snakket med noen om den volden de har vært utsatt for. De kan starte samtalen med «nå vet jeg ikke om jeg har ringt riktig, men jeg opplever...». Flere kan ringe mange ganger før de snakker om volden.

For to tredjedeler av innringerne til *Kvinnofridslinjen*, er det første gang innringeren snakker med noen om volden de er utsatt for, mens en tredjedel har hatt kontakt med andre hjelpeinstanser om volden forut for telefonsamtalen.

Ansatte ved én av telefontjenestene beskriver at det å lytte og støtte innebærer å romme det innringeren har på hjertet, og å bygge tillit ved å vise at de tror på det innringeren forteller. Kirkens SOS, som betjenes av frivillige, beskriver samtalene som et møte med et vennlig medmenneske.

Flere intervjuede understreker betydningen av å kunne lytte og ha tid til å fange opp innringerens situasjon og behov. Å bli møtt med forståelse og vennlighet første gang man forteller om overgrep, er av stor betydning. Videre er bekreftelse av egen opplevelse og anerkjennelse av verdi for innringeren. Mange erfarer at innringerne ikke vet hvordan de skal fortolke hendelsen de har vært utsatt for, og at de i samtalene får hjelp til å fortolke opplevelsen, noe som gir dem større forståelse for hva som har skjedd. De får også hjelp til å forstå egne reaksjoner. I 90 prosent av samtalene ved *Kvinnofridslinjen* har det å gi støtte og bekreftelse vært det viktigste (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2015, p. 37).

Alle som hadde vært utsatt for seksuelle overgrep, fortalte i fokusgruppen at det var viktig for dem å bli møtt med forståelse. De ønsket ikke å bli syntet synd på eller gjort til et offer. Det var også viktig at de ikke ble presset til å ta kontakt med hjelpeapparatet, men at de selv fikk bestemme når og hvordan det skulle foregå og hva de skulle fortelle.

4.2 Lose og informere

Alle telefontjenestene som er intervjuet, har som mål å lytte og støtte innringeren, men også å informere om det som finnes av hjelpetilbud og hvordan man kan gå fram for å få kontakt med hjelpeapparatet. Svært mange av dem som ringer inn, har lite eller ingen kunnskap om hjelpeapparatet, opplyser informantene. Og som det framkommer av den store omfangsundersøkelsen, er det urovekkende få som oppsøker hjelp etter seksuelle overgrep og vold (Thoresen & Hjemdal, 2014).

Mange av dem som ringer inn, henvises til sitt lokale hjelpeapparat. De vanligste instansene *Kvinnofridslinjen* henviser innringerne til, er krisesenter, sosialtjeneste, helse- og omsorgstjenester og politi (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2014, p. 17). Også *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte* henviser mange

av innringerne til andre tjenester. Flest henvises til incestsentre og krisesentre. Videre henviser de til barneverntjenesten og tiltak innen psykisk helse (Landsdekkende telefon for incest-og seksuelt misbrukte, 2014).

Informasjonen de ansatte ved de ulike telefonene gir, baserer seg enten på egne oversikter som de har laget, eller de bruker internett til å søke opp den informasjonen de trenger. Flere er positive og har forventinger til kvalitetssikret informasjon på den nye nettportalen *dinutvei.no*.

De som selv hadde erfart vold, fortalte at de ikke hadde hatt kjennskap til hjelpeapparatet eller hvem de kunne snakke med om overgrepserfaringen. Ei kvinne fortalte at hun hadde hatt flere anonyme telefonsamtaler med en støttettelefon før hun tok mot til seg og oppsøkte hjelp. Ingen av de intervjuede som bodde på krisesenteret, hadde hørt om krisesenteret før de selv hadde behov for å dra dit og få beskyttelse. De fikk vite om krisesenteret av en kollega, politiet, barnevernet eller et arbeidstreningstiltak.

4.3 Følge opp

Telefontjenester kan også inngå som en tjeneste i et mer omfattende hjelpetilbud. I noen tilfeller vil ansatte ved telefontjenesten også ha personopplysninger om innringerne. *Alarmtelefonen for barn og unge* som er lokalisert i Kristiansand, er et eksempel på en slik tjeneste. De tar imot akutte henvendelser fra barn og unge og er tydelige på at for å gi hjelp til barn og unge, må de samarbeide med det lokale hjelpeapparat og følge opp innringerne. Hvis innringeren er fra det området som Barnevernsvakta i Kristiansand betjener, vil de selv følge opp innringeren. Kommer innringeren fra et annet distrikt, kobler de inn det lokale hjelpeapparat og barnverntjenesten der.

Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse er også et eksempel på en landsdekkende telefontjeneste som følger opp innringere som har behov for det. De får kontakt med voldsutsatt ungdom gjennom telefonen og følger opp mange av behovene de har. Det kan være individuelle samtaler, deltakelse på ansvarsgrupper og møter med NAV. Deres rolle er å være en brobygger til resten av hjelpeapparatet uten å overta rollen til det lokale hjelpeapparatet.

De anonyme telefontjenestene følger ikke opp innringeren. Kun unntaksvis, der innringeren oppfattes å stå i alvorlig fare, kan de varsle politiet eller Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK). Dette gjøres med samtykke fra innringeren. Der

hvor innringeren ikke gir fra seg telefonnummeret, kan tjenesten varsle politiet som kan spore telefonen. I følge informantene skjer dette i svært få tilfeller.

Ved noen av telefontjenestene er innringerne anonyme, men gjengangere som ringer svært mange ganger, blir kjent i tjenesten. Innringeren gir ikke fra seg personopplysninger med tanke på oppfølging eller samarbeid med andre instanser, men hun eller han er kjent i tjenesten, og informasjonen deles muntlig blant de ansatte som betjener telefonen. De ansatte kan derfor ha mange opplysninger om innringeren selv om de ikke lagrer personopplysninger.

4.4 Anbefaling

På bakgrunn av gjennomgangen foreslås det at den nasjonale telefonen for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt, konsentrerer seg om funksjonene «Lytt og støtte» og «Lose og informere», framfor «Følge opp». Det anbefales at telefonen utvikles etter modell av den svenske *Kvinnofridslinjen*. Videre anbefales at tjenesten blir en anonym tjeneste og at innringer blir lyttet til og anerkjent, i tillegg til å få god og oppdatert informasjon om hjelpetilbud. Målet er å styrke innringer i troen på at hun eller han kan ta kontroll i eget liv. I det følgende begrunnes dette forslaget nærmere.

Grunnen til at disse funksjonene anbefales, er at mange av dem som utsettes for vold, har behov for sammensatte og koordinerte tjenester; en nasjonal telefon kan vanskelig bistå på lokalt nivå. Hvis de ansatte ved telefonen følger opp, kan det bli utydelig hvem som har ansvar for å følge opp innringeren, om det er de ansatte ved telefonen eller det lokale hjelpeapparatet. Dette vil også kunne bryte med prinsippet om at hjelpen skal gis nærmest mulig hjemmemiljøet.

En etisk utfordring ved en slik avgrensning er at den utsatte som ringer inn og forteller om overgrep og vold, ikke er sikret den nødvendige hjelpen og støtten som de trenger for eksempel for å bryte ut av et forhold eller for å bearbeide voldelige erfaringer. De som ringer inn, kan se for seg at de skal få bedre hjelp enn det som faktisk tilbys. I mange kommuner finnes ikke et tilpasset og helhetlig samordnet hjelpetilbud (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2015). Mange voldsutsatte forteller at de ikke får god nok hjelp (Grøvdal, Saur, Skaalerud 2014 p. 116).

Noen av dem som er utsatt for vold over lang tid, er slitne og utmattet og har lite energi til å be om hjelp og komme i kontakt med ulike instanser. Flere av informantene understreket at mange utsatte trenger omfattende støtte over lang tid.

Når de har ventet lenge med å ta kontakt med hjelpeapparatet, kan de ha forventninger om å få hjelp umiddelbart. Hvis de da henvises videre, kan dette oppleves som en avvisning, og det å ringe denne telefonen blir et ekstra mellomledd før de får den hjelpen de har behov for.

Flere som hadde vært utsatt for seksuelle overgrep, fortalte at de syntes det var belastende å fortelle om overgrepet og ønsket å slippe å gjenfortelle historien mange ganger. Med en slik funksjon som foreslås her, vil innringerne selv måtte ta kontakt med det lokale hjelpeapparatet, og de må fortelle om det de har vært utsatt for, for å få hjelp.

På den annen side kan det å ringe den foreslåtte telefonen, bidra til at den utsatte raskere kommer i kontakt med riktig instans. De vil dermed slippe belastningen det vil være å måtte fortelle om overgrepet flere ganger enn nødvendig.

Et annet poeng i denne sammenhengen er at en del utsatte har behov for kontroll over hvem de skal snakke med og hvor mye andre skal vite. Mange er redde for at andre skal overkjøre dem og handle på deres vegne; de trenger selv å ha kontroll på hvem de skal kontakte. Ved at telefonen har som mål å lytte og lose, framfor å følge opp, og dessuten er anonym, vil innringeren beholde kontrollen og styringen og kunne kontakte hjelpeapparatet når hun eller han selv ønsker det

Evaluering av andre telefoner har vist at det er viktig at telefonen har et klart rammeverk som definerer hva tjenesten skal være, og hvilken vei det er ønskelig at den utvikles (Knudsen & Sasaoka, 2006). I det videre arbeidet med den foreslåtte telefonen er det viktig å bruke tilstrekkelig tid på å definere klare mål og delmål som kan brukes for å utvikle og evaluere tjenesten.

Den nyetablerte nettportalen *dinutvei.no* vil tilføre viktig informasjon om hjelpeapparatet og vil kanskje også redusere behovet for personlig veiledning inn til riktig hjelpetilbud, da den til enhver tid vil inneholde korrekt og lett tilgjengelig informasjon. Samtidig vil ikke denne informasjonen være tilstrekkelig for alle, og mange vil med stor sannsynlighet ha behov for personlig losing inn til hjelpeapparatet.

5 Målgrupper for telefonen

I oppdragsbeskrivelsen for utredningen er det beskrevet at telefon skal være en tjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt over 16 år, og at telefonen må tilrettelegges for alle typer brukere. Nedenfor drøftes avgrensning av målgruppene, og det argumenteres for å utvide målgruppen til også å omfatte nettverk og pårørende, samt fagfolk.

5.1 Utsatte for vold og seksuelle overgrep

Hovedmålgruppen for telefonen skal være de som selv er utsatt. Nedenfor redegjøres det for en avgrensning av målgruppen.

5.1.1 Vold og seksuelle overgrep

I oppdragsbeskrivelsen fra Justis- og beredskapsdepartementet heter det at målgruppen for telefonen er utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt.

Både de som er utsatt for vold på offentlig sted av en ukjent overgriper, og de som utsettes for vold fra kjent overgriper, kan ha behov for støttesamtaler på telefon og hjelp til å finne fram i hjelpeapparatet. Samtidig er det mye som tyder på at det er en særlig høy terskel for å ta kontakt med hjelpeapparatet for dem som har vært utsatt for vold og seksuelle overgrep fra partner eller en de har en nær relasjon til.

Målgruppen avgrenses i første omgang til utsatte for vold i nære relasjoner. Det innebærer ikke at de som er utsatt for vold på offentlig sted skal avvises hvis de ringer, men målgruppen, slik den kommer fram i informasjonsarbeid og markedsføring, er først og fremst de som utsettes for vold i nære relasjoner. En utvidelse av målgruppen til alle som er utsatt for vold, vil innebære at kapasiteten på telefonen må økes, dette bør vurderes på sikt.

Det finnes mange definisjoner av vold i nære relasjoner, og her vil det være mange grenseområder. For å nå flest mulig av dem som har behov for hjelp og støtte, anbefales det at dette ikke defineres for snevert og at telefonen ikke avgrenser seg så smalt at grupper som har behov for hjelp lar være å benytte seg av tjenesten.

I oppdragsbeskrivelsen brukes begrepet voldtekt. Dette er ikke avgrenset til nære relasjoner. I rapporten brukes hovedsakelig begrepet seksuelle overgrep for å tydeliggjøre at de som utsettes for voldtektsforsøk eller for annen seksuell vold inkluderes. Det er viktig at telefontjenesten er et lavterskeltilbud for alle som har opplevd vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, og at telefonen kan bidra til at de får nødvendig hjelp.

5.1.2 Kjønn

Europakonvensjonen har et klart og tydelig fokus på kvinner som er utsatt for vold. I følge Thoresen og Hjemdal viser studier at det er forskjell på den volden som kvinner og menn utsettes for i nære relasjoner (Thoresen & Hjemdal, 2014). Mens det tidligere var fokus på kvinner som var utsatt for vold, har det de senere årene blitt større oppmerksomhet rundt, kunnskap om og erkjennelse av at menn også utsettes for vold i nære relasjoner. Selv om det er blitt mer søkelys på og kunnskap om at menn utsettes for vold i nære relasjoner, er det imidlertid kvinner som utsettes for den mest alvorlige volden, ofte betegnet som «intim terrorisme» (Se blant annet (Johnson, 1995). I lovfestingen av at alle kommuner skal ha et krisesentertilbud ble det tydeliggjort at både menn og kvinner som er utsatt for vold, skal ha et tilbud ved krisesentrene. I loven heter det at formålet er å sikre et helhetlig tilbud både til kvinner og menn og barn som er utsatt for vold eller trusler i nære relasjoner. Det er likevel betydelig flere kvinner enn menn som bruker krisesentrene og i 2014 var under ti prosent av beboerne og dagbrukerne menn (Bakketeig et al., 2014).

Overgrepsmottakene for utsatte etter seksuelle overgrep har også absolutt flest kvinner som brukere (Nesvold, 2010). En antar at både kvinner og menn er underrepresentert i hjelpeapparatet. Opplevelsen av å skamme seg over å være utsatt, rammer både menn og kvinner og forhindrer dem i å søke hjelp.

I Sverige har man valgt å kalle den nasjonale telefonen for *Kvinnofridslinjen* for å markere at den først og fremst retter seg mot kvinner utsatt for vold. De skriver på sine hjemmesider at menn kan ringe, men de markedsfører seg ikke overfor menn, og kun én prosent av henvendelsene kommer fra menn som selv er utsatt (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2015, p. 36). Den danske telefonen for utsatte for vold i nære relasjoner var kun for kvinner fram til desember 2014. Fra desember 2014 ble den også et tilbud til voldsutsatte menn og transpersoner. Siden da har tre prosent av henvendelsene kommet fra menn som selv har vært utsatt for vold.

Selv om forskning viser at det er forskjell på volden og omfanget av volden som kvinner og menn utsettes for, utsettes både kvinner og menn primært for seksuelle overgrep og vold av en som de har en nær relasjon til. Det anbefales derfor at den nasjonale telefonen innrettes mot begge kjønn. Den bør dessuten eksplisitt definere inn personer med andre kjønnsidentiteter, det som i dag betegnes som transpersoner. Det er viktig at det velges et kjønnsnøytralt navn som viser at dette er et tilbud til både menn, kvinner og andre kjønnsidentiteter. For å gjøre tjenesten kjent, kreves det at det iverksettes målrettet informasjonsarbeid for å nå alle grupper. Dette drøftes i kapittel 8.1.1

5.1.3 Alder

I oppdragsbeskrivelsen står det at telefonen skal rette seg inn mot aldersgruppen over 16 år. I rapporten til Saur og Holth framgår det at en del unge i alderen mellom 16 og 18 år vil kunne føle at et tilbud til barn og unge ikke passer dem (Saur & Holth, 2015). Nettportalen *dinutvei.no* retter seg mot voksne over 16 år. Argumentene for å velge 16 år for denne tjenesten er at ungdom over 16 år vil kunne nyttiggjøre seg samme informasjon som voksne og at den seksuelle lavalder er 16 år (Borgen & Gulbrandsen, 2012). Dette kan være et argument for at denne foreslåtte telefonen også har unge mellom 16 og 18 år i sin målgruppe.

I denne utredningen foreslås at telefontjenesten er en anonym tjeneste og dermed i realiteten åpen for alle. Men den nedre aldersgrensen vil ha betydning for kompetansen til de ansatte og hvordan tjenesten skal markedsføres og informeres om.

Unge mellom 16 og 18 år er i målgruppa til *Alarmtelefonen for barn og unge*. Alarmtelefonen er en del av barnverntjenesten og har mulighet til å følge opp og sette andre deler av hjelpeapparatet i kontakt med innringeren. De ansatte ved telefonen kan be om personopplysninger og følger opp innringeren inn i det lokale hjelpeapparatet. De har et annet mandat enn det som foreslås for denne telefontjenesten.

Unge er særlig utsatt for seksuelle overgrep (Kruse, Strandmoen, & Skjørten, 2013) og har i likhet med andre utsatte behov for støttesamtaler og kunnskap om hjelpeapparatet og reaksjoner etter overgrep. Ved å sette aldersgrensen til 16 år vil de kunne ringe begge telefoner, men da også motta ulik hjelp ved de to telefontjenestene. Det foreslås at målgruppen for telefonen vurderes på nytt før oppstart sammen med blant annet *Alarmtelefonen for barn og unge*.

5.1.4 Inkludering

Både i Danmark og Norge er det utviklet egne telefontjenester til minoritetsbefolkningen som er utsatt for tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og æresrelatert vold, nærmere bestemt tjenestene *Etnisk ung* og *Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse*. Begge tjenestene gir både oppfølging og veiledning via telefon. Ansatte ved tjenestene understreker at unge med minoritetsbakgrunn krever at ansatte har kompetanse på kultur, særlig æresrelatert vold, og at de har kunnskap som gjør dem i stand til å vurdere sikkerheten til innringeren. Det er viktig at de kan vurdere trusselen og alvoret i situasjonen som den unge står i.

I Norge er det i tillegg til telefonen for personer utsatt for tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, også utviklet særskilte hjelpetilbud til andre grupper. *Senter for seksuelt misbrukte menn* er utviklet for å nå menn, *Vern for eldre* er utviklet for å nå eldre og *Landsdekkende telefon for incest- og seksuelle overgrep* er utviklet for å nå personer utsatt for incest- og seksuelt misbruk. Det som kjennetegner disse tjenestene, er at de i tillegg til å ha en anonym telefon, også følger opp dem som ønsker det og som er innenfor deres geografiske ansvarsområde.

I følge Bredal og Lidén, er det en målsetting for tiltakene som utvikles for utsatte for vold, at tjenestene skal være tilgjengelige og tilpasset alle, uavhengig av kjønn, alder, seksuell orientering, funksjonsevne, etnisk bakgrunn mv (Bredal & Lidén, 2015). Dette gjelder ikke bare tjenester for dem som er utsatt for vold, men alle velferdsstatens tjenester. En del tjenester utviklet for minoritetsbefolkningen innenfor voldsfeltet, som tiltak mot kjønnslemlestelse og tvangsekteskap, har blitt organisert utenfor det ordinære tjenesteapparatet. Et uttalt mål er at det skal utvikles et helhetlig hjelpeapparat. Mens noen har hevdet at det best gjøres gjennom separate handlingsplaner og tiltak, har andre hevdet at handlingsplaner og tiltak må inkludere alle for å unngå fragmentering (Bredal & Lidén, 2015, pp. 32-33). I det videre arbeid med å utvikle en landsdekkende telefontjeneste, er det viktig å samarbeide med tjenestene til avgrensede grupper samt vurdere om noen av disse skal inngå i denne forslåtte tjenesten. Hvis disse tjenestene opprettholdes, vil det være nødvendig å gå opp grenseoppganger mellom de ulike tjenestene.

Den foreslåtte telefonen skal være et tilbud til **alle** som er utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Telefonen må derfor tilrettelegge for bruk av tolk på ulike språk, inkludert teksttelefon for døve. Dette vil være ett av flere virkemidler for å bli et tilbud til språklige minoriteter. Informasjonsarbeidet må prioriteres for at

tilbudet blir gjort kjent blant grupper som er vanskelige å nå. Ulike tiltak drøftes under kapittel 8.1.1 om markedsføring og informasjonsarbeid.

5.2 Pårørende og nettverk

Pårørende og nettverk har en viktig rolle med hensyn til å støtte den voldsutsatte, da det først og fremst er de som er tilstede i den voldsutsattes liv. For mange har nettverkets støtte vært av stor betydning i prosessen mot å søke hjelp (Lyngby, 2009; Østby, 2012). Mange i nettverket til utsatte opplever at de blir handlingslammet og rådville når de får vite om at noen som står dem nær, er utsatt for vold eller seksuelle overgrep. De trenger hjelp til å være pårørende og støttende.

Ved mange av telefontjenestene mottar de telefoner fra de pårørende og nettverket rundt den voldsutsatte. Ved *Kvinnofridslinjen* er 12 prosent av henvendelsene fra pårørende eller venner (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2015). Ved den danske telefonen kommer 20 prosent av henvendelsene fra pårørende og fra venner. Ved *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte* kommer ca. fem prosent av henvendelsene fra pårørende.

To av de intervjuede kvinnene som hadde vært utsatt for voldtekt, fortalte i intervjuet at det var mødrene deres som hadde hjulpet dem med å finne fram til hjelpeapparatet. De hadde helt konkret vist dem hvor og hvordan de skulle ta kontakt.

Ved råd og veiledning kan nettverket gjøres bedre i stand til å være en viktig støtte for den som utsettes for vold. De ansatte ved telefonen kan gi støtte, bekreftelse og bidra med kunnskap. Dette kan være kunnskap om normalreaksjoner og om hjelpeapparatet. På telefonen kan pårørende få veiledning og råd som han eller hun kan formidle til den utsatte, hvis den utsatte ikke selv er i stand til å ta kontakt.

Det anbefales at den foreslåtte telefonen definerer nettverk og pårørende inn i sin målgruppe og veileder pårørende og venner av dem som er utsatt da dette kan bidra til viktig støtte for utsatte.

5.3 Ansatte i hjelpeapparatet

Studier har vist at ansatte i instanser og etater kan vegre seg for å «se» vold når de ikke vet hvordan de skal følge opp. For å gå inn i voldsproblematikk trenger den

ansatte å føle seg trygg på egen kompetanse (Jonassen & Skogøy, 2010; Øverlien & Sogn, 2007).

Mange av hjelpe- og støttetelefonene mottar telefoner fra ansatte i andre deler av hjelpeapparatet. De ansatte ber om råd og drøfter faglige tilnærminger. Ved *Kvinnofridslinjen* er tre prosent av henvendelsene fra myndigheter eller organisasjoner som ønsker råd. Ved den danske telefonen kommer 24 prosent av henvendelsene fra fagfolk, og ved den norske telefonen for incest- og seksuelt misbrukte kommer ca. elleve prosent av henvendelsene fra offentlig ansatte.

Ansatte i andre deler av hjelpeapparatet vil kunne ha hjelp av denne telefontjenesten da de kan drøfte saker de arbeider med, noe som vil bidra til at de blir tryggere i rollen som hjelper for personer utsatt for vold og seksuelle overgrep. Forutsetningen for at den foreslåtte telefonen skal ha denne funksjonen, er at de ansatte har bred faglig kompetanse i å møte voldsutsatte og kjenner til, og kan ta i bruk, ulike forskningsbaserte tilnærminger i arbeidet med utsatte. Denne typen rådgivning og veiledning kan bidra til en mer kunnskapsbasert praksis overfor voldsutsatte.

Det foreslås derfor at også ansatte i hjelpeapparatet og tjenesteapparatet som møter voldsutsatte og utsatte for seksuelle overgrep, er en del av den foreslåtte telefonens målgruppe.

5.4 Andre grupper

I tillegg til disse tre gruppene er det også flere andre som ringer til ulike telefontjenester. En gruppe er utøvere av seksuelle overgrep og vold. Både ved den svenske *Kvinnofridslinjen*, den danske landsdekkende telefonen og *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte* kommer ca. én prosent av henvendelsene fra utøvere. En utøver av vold vil ofte ha andre behov enn en som er utsatt. En utøver kan imidlertid også selv ha vært utsatt for vold. Det anbefales ikke at målgruppen i første omgang utvides til å innbefatte utøvere, men hvis utøvere tar kontakt, bør de også møtes på en god måte og henvises til rette instanser. Nettportalen *dinutvei.no* har tilrettelagt informasjon til overgripere, som de ansatte kan benytte seg av i veiledning av innringeren.

Det ser også ut til at allmennheten, for eksempel skoleelever, studenter, journalister og andre interesserte, også henvender seg til ulike støtte- og hjelpetelefoner for informasjon. Det er viktig at dette ikke blir en hovedmålgruppe, men hvis telefonen også kan bidra til mer kunnskap om vold i samfunnet, er dette positivt. Nettportalen

dinutvei.no vil kunne bidra med viktig kunnskap og fungere som avlaster for en telefontjeneste.

5.5 Anbefaling

Det foreslås at målgruppen er alle voksne, dvs. kvinner, menn og personer som definerer seg inn i andre kjønnsidentiteter. Videre foreslås at det er utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep som er målgruppen. Det kan imidlertid vurderes å utvide til alle typer av vold etter en prøveperiode.

For at telefontjenesten skal inkludere hele befolkningen, må tilbudet tilrettelegges for språklige minoriteter og personer med funksjonsnedsettelse.

Det anbefales også at telefonen utvider målgruppen til å omfatte de pårørende og nettverket til utsatte. De skal kunne bruke tjenesten for støttesamtaler og informasjon. Videre anbefales det at telefontjenesten skal tilby fagpersoner veiledning i deres arbeid med utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.

6 Kompetansen til ansatte

De allerede eksisterende telefontjenestene er i hovedsak betjent av tre grupper med ulik kompetanse, som reflekterer ulike prinsipper for hjelp og bistand. Disse gruppene er 1) frivillige uten faglig bakgrunn og kompetanse, 2) personer med erfaringskompetanse som også omtales som likemenn og 3) profesjonelle med ulike typer av fag- og profesjonsutdannelse. Nedenfor beskrives de ulike modellene og fordeler og ulemper ved disse, knyttet til den foreslåtte modellen for en landsdekkende telefontjeneste.

6.1 Frivillige

Mange av tiltakene for utsatte for vold har vært utviklet og startet opp av frivillige ildsjeler. Frivillige har for eksempel hatt rollen som pådriver overfor overgrepsmottakene (Nesvold, 2010) og har vært ansvarlige for å starte opp og drifte tiltak som krisetelefonen og krisesentrene (Bakketeig et al., 2014). Frivillighet kan ha ulike uttrykk og innhold. I krisesenterbevegelsen har frivilligheten bestått i ikke-profesjonalitet, bevisstgjøring, myndiggjøring og hjelp til selvhjelp (Laugerud, 2014, p. 298). Kvinnefelleskapet og det å dele personlige erfaringer har stått sentralt. Frivilligheten har også vært knyttet til et ideologisk og verdimeslig standpunkt. Frivillige har vært pådrivere i utviklingene og i drift av krisesentre fordi de har ønsket å motvirke en profesjonell «oss» og «dem» rolle (Stefansen, 2006, p. 34).

Den største hjelpetelefonen i Norge, i antall henvendelser pr. år, er Kirkens SOS som er et tilbud til personer som er i følelsesmessig eller eksistensiell krise, og for dem som vurderer å ta sitt eget liv. Denne betjenes av frivillige. Frivillige er der i kraft av å være tilstede som et medmenneske. Den kompetansen de frivillige medarbeidere har, er først og fremst deres egen livserfaring og motet til å være tilstede for mennesker som trenger noen som lytter til dem (Kirkens SOS, 2015). Både innringere og fagmiljøet understreker betydningen av at det ikke er en tjeneste med «eksperter» (Kirkens SOS, 2014). De frivillige i Kirkens SOS presenteres som medmennesker som kan lytte. I denne rollen gis ikke bistand og oppfølging utover en «her og nå»-samtale og et lyttende medmenneske. De frivillige får ikke betalt, og

selv om noen har en formell utdanning, er ikke intensjonen at de skal bruke denne i telefontjenesten. Den frivillige følger ikke opp innringeren.

Fordi frivillige bare jobber noen timer pr. uke, er det vanskelig å kontrollere kvaliteten på arbeidet de gjør. Å bruke frivillige i en tjeneste innebærer lavere kostnader, men krever likevel en administrasjon til å sette sammen vaktlister, finne tilgjengelige personer for vakter og opplæring. Det kan også være vanskeligere å forplikte frivillige enn fast ansatte til å ta vakter. Den frivillige hjelperen kan ha mindre kjennskap til hjelpeapparatet og veier inn til hjelpeapparatet. Videre vil også frivillige ha mindre kunnskap enn utdannede om ulike spørsmål knyttet til vold, traumer og andre relevante fagområder.

6.2 Likemenn og erfaringskompetanse

Likemann og erfaringskompetanse brukes om hjelpere som har erfaring som brukere, klienter eller pasienter i ulike tjenester. Det kan også brukes om personer som er pårørende til pasienter og brukere.

Et eksempel på en telefontjeneste drevet etter dette prinsippet, er *Incestsenteret i Vestfold*. De skriver på sin hjemmeside:

Incestsenteret i Vestfold er en offentlig godkjent stiftelse drevet av kvinner og menn som selv har vært utsatt for seksuelle overgrep som barn, pårørende og annen nær familie til utsatte barn og voksne etter prinsippet «hjelp til selvhjelp» (Incestsenteret i Vestfold, 2016).

Krisesentrene har beveget seg fra å være en likemannsorganisasjon, basert på erfaringskunnskap og praktisk bistand, til å bli en profesjonell organisasjon med byråkratisk organisering og krav til formell utdanning hos de ansatte (Stefansen, 2006). Det pekes på flere grunner til at dette har skjedd, og en av grunnene er at flere av brukerne har komplekse og sammensatte behov som krever oppfølging av fagfolk med blant annet god systemkunnskap.

Flere frivillige organisasjoner som har drevet hjelpetiltak, har tidligere ofte vært kjennetegnet av at de ansatte personer med erfaring med vold og voldtekt. Dette er nå nesten fraværende. Dixi ressurscenter for voldtatte hadde i starten bare ansatte som selv hadde erfaring med overgrep. Dette er ikke lenger et mål i dag, og det spørres ikke om dette ved intervju. I stedet vektlegges at ansatte skal ha faglig kompetanse. Ved noen av incestsentrene beskrives erfaring med vold og overgrep som en kvalitet

ved de ansatte, men egen erfaring blir ikke sett på som en kvalifikasjon i seg selv (Gjertsen & Eide, 2009). Formell utdanning og kompetanse, blir ansett som nødvendig for å arbeide både i offentlig og frivillig sektor.

Fordelen til personer med erfaringskompetanse eller likemenn er at de har noen av de samme erfaringene som innringer. En av de intervjuede som jobber på en telefon, formidler at hennes fordel som tidligere utsatt i møte med andre voldsutsatte, er at hun veldig raskt oppnår tillit og lett får innsikt i brukers situasjon.

Gruppen intervjuede som var blitt utsatt for seksuelle overgrep, ønsket å snakke med noen som hadde egne erfaringer med seksuelle overgrep. De hadde selv hatt stort utbytte av å delta i en selvhjelpsgruppe. En uttrykte det slik: «Jeg trengte å møte noen andre som var utsatt for noe av det samme som meg, som var normale og som forsto meg». De hadde hatt høye terskler for å fortelle om overgrepet og ønsket ikke å bli gjort til det de betegnet som et «stakkars offer».

En del fagpersoner uttrykker skepsis til at hjelpere kun har bakgrunn i sin egen erfarte historie og mener at hvis de ikke har avstand til sin egen historie og egne løsninger, vil det bli et for snevert grunnlag å møte andre utsatte på.

6.3 Fagkompetanse

De aller fleste telefontjenestene har i dag ansatte med en relevant treårig bachelorutdanning. Mange har også relevant videreutdanning og kurs, i tillegg til relevant faglig erfaring.

Den svenske nasjonale telefonen *Kvinnofridslinjen* har krav om at de ansatte enten må være sykepleiere eller sosionomer i tillegg til fem års praksis. Alle må dessuten ha et universitetskurs i arbeid med vold. Videre har alle kurs i samtalemotiverende Intervju (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2015, p. 22).

Alarmtelefonen for barn og unge betjenes også av ansatte med minimum treårig relevant bachelorutdanning. Det er for å sikre at telefontjenesten holder et godt faglig nivå. Dessuten jobber de ansatte også med akutt barnevernsarbeid innenfor det ordinære barnevernet eller på barnevernsvakten (*Alarmtelefonen for barn og unge*, 2014). De er opptatt av å samarbeide med det lokale hjelpeapparatet, og især barneverntjenestene i de enkelte kommuner, fordi de mener at lokal kunnskap er viktig for å ta hånd om de henvendelsene de får, samt å behandle disse på en faglig forsvarlig måte.

Som tidligere beskrevet, understreket ansatte ved telefontjenestene som retter seg spesielt til den etniske minoritetsbefolkningen, behovet for at de ansatte har kunnskap om kultur og erfaring fra arbeidet med tvangsproblematikk.

6.4 Anbefaling

For at den foreslåtte telefonen skal kunne ha de anbefalt funksjonene, som skissert i denne utredningen (kapittel 4), anbefales det at telefonen betjenes av fagpersoner med minimum tre år bachelorutdanning innenfor helse- og sosialfag. I tillegg bør ansatte ha relevant videreutdanning. Aktuell videreutdanning kan være innen psykisk helse, barnevern, rusmiddelbruk, vold og traumer. En fagutdannelse vil kunne gi tilgang til større kompetanse enn egne personlige erfaringer alene. Det vil også gi grunnlag for å tilegne seg forskningsbasert kunnskap om relevante tema.

Videre bør de ansatte ha relevant yrkesmessig erfaring, som erfaring fra arbeid med vold og traumer. Som de intervjuede brukerne uttrykte det, er det viktig at den ansatte har evner, ferdigheter og holdninger som skaper tillit. Han eller hun må være sensitiv for innringerens behov, men samtidig også være faglig trygg nok til å kunne utfordre innringeren. Dette kan best ivaretas av ansatte med relevant utdanning og som er personlig egnet.

Mange av de intervjuede understreker at det er viktig at de ansatte må sikres faglig utvikling gjennom kurs, konferanser og videreutdanninger. Det må skapes rom for refleksjon over faglige og etiske problemstillinger, gjennom ekstern og intern veiledning, for å opprettholde og utvikle den faglige kompetansen.

Flere av de intervjuede ved eksisterende telefoner understreker betydningen av å utvikle et fagmiljø for dem som betjener telefonene, både for å diskutere vanskelige og utfordrende samtaler og for å utvikle en felles metodikk i samtalene.

Noen av de intervjuede understreker at det er en fordel om de ansatte kan rotere mellom ulike oppgaver. Det er særlig de tiltakene hvor telefontjenesten følger opp innringerne i ettertid, som understreker dette. I tillegg til å betjene telefonen driver de med opplæring, undervisning, oppfølging av brukere og utstrakt nettverksarbeid. De har i tillegg til å betjene en landsdekkende telefon, ansvar for oppfølging av utsatte for vold innenfor et geografisk område. Dette gjelder ansatte ved *Vern for eldre* som har fulgt opp eldre utsatt for vold i Oslo, og ansatte ved *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte* som følger opp incestutsatte fra Vestfold. Også ved

Etnisk ung i Danmark og ved Røde Kors sin telefon for utsatte for tvangsekteskap og kjønnslemlestelse veksler de ansatte mellom å ha telefonvakt og andre oppgaver. De mener at det å møte klienter i andre situasjoner enn bare på telefon gir en bredere kompetanse også i veiledning på telefonen. Samtidig understreker de viktigheten av ikke å ha ansvar for andre oppgaver de dagene/vaktene de har telefonvakt da det krever ro og konsentrasjon å betjene telefonen. I evalueringen av *RUSTelefonen* framheves det som positivt med veksling mellom ulike oppgaver da det gir avveksling fra bare å betjene telefonen å ha andre utfordringer (Knudsen & Sasaoka, 2006). Ved andre telefoner, som *Kvinnofridslinjen* og *Hjelpetelefon* til Mental helse, har de ansatte bare som oppgave å betjene telefonen på alle vakter. Det tas ikke her stilling til hvordan den foreslåtte telefontjenesten skal organisere arbeidet, da dette avhenger av hvilken modell som velges for telefonen og hvilken organisasjon den legges i tilknytning til. Hvorvidt det skal være delte stillinger der de ansatte noen dager/vakter har ansvar for å betjene telefonen og andre dager gjør annet arbeid, tas det heller ikke stilling til her.

Basert på intervjuer med både ansatte ved hjelpetelefoner og utsatte for vold og seksuelle overgrep, beskrives nedenfor et minimum av hva de ansatte på telefonen må ha kompetanse i og kunnskap om.

6.4.1 Kompetanse i arbeid med vold og traumer

De ansatte må ha inngående kunnskap om hva det innebærer å være utsatt for ulike former for vold, både fysisk, psykisk, seksuell, materiell og økonomisk vold. Kunnskap om hvordan volden kan arte seg, og hvilke reaksjoner og traumer den utsatte kan oppleve, er sammen med forståelse og kunnskap om relasjoner mellom utøver og utsatt, viktig. Mange understreker også betydningen av kunnskap om vold i et livsløpsperspektiv som nødvendig.

Ansatte ved telefoner for særlig utsatte grupper understreker betydningen av å ha kunnskap om særlig utsatte gruppers situasjon og behov. Dette kan være eldre som utsettes for vold, gravide, personer med funksjonsnedsettelse og andre sårbare grupper, som etniske minoriteter eller seksuelle minoriteter. Flere av informantene understreker at denne kunnskapen er av betydning da det er viktig å vise forståelse for den utsatte. Ved å vise at en har kunnskap om og erfaring fra å møte voldsutsatte, vil det bidra til at den utsatte raskt får tillit. Dette synspunktet fremmes både av de ansatte og brukerne som ble intervjuet.

Det er også viktig å kunne vurdere trusler og behovet for å beskytte seg mot en eller flere voldelige personer. Selv om telefonen ikke har som uttalt mål å ivareta folk i akutte situasjoner, kan det komme telefoner fra mennesker med akutt behov for råd, der det ikke er mulig å henvise til andre instanser. I slike situasjoner er det nødvendig at den ansatte kan gi råd om hvordan innringer kan komme seg ut av en farlig situasjon og bidra til at vedkommende kommer i sikkerhet.

Kunnskap om vold innebærer også kunnskap om rettigheter og juridiske kunnskap. Selv om de ansatte ikke må ha inngående kunnskap, skal de ha kjennskap til grunnleggende rettigheter og kunne henvise til riktige instanser for ytterligere veiledning.

Etter en prøveperiode bør det vurderes om det er tilstrekkelig kompetanse i staben som betjener telefonen. Det kan tenkes at det kan komme spørsmål fra innringere som gjør at det er hensiktsmessig å utvide staben med juridisk, medisinsk eller psykologisk kompetanse for å styrke den tverrfaglige veiledningen av innringeren.

6.4.2 Kommunikasjon

For å kunne møte innringers behov, må den ansatte kunne lytte, akseptere, anerkjenne, vise omsorg, kommunisere ikke-dømmende og skape tillit. Videre må hun eller han ha tålmodighet og vise respekt for innringeren. Brukerne som ble intervjuet, kalte dette å bli møtt med vennlighet, forståelse og varme.

En av de intervjuede som hadde arbeidet lenge med utsatte for vold, vektla at den ansatte må kunne romme innringers historie og erfaringer, og gjennom sin empatiske lytting vise at «dette tåler jeg å høre». Mange som lever med vold, har opplevd å få kjappe råd og ikke følt at de er blitt tatt på alvor, den komplekse situasjonen de lever i tatt i betraktning. Det er derfor viktig at innringer får definere sine egne problemer og at endringen skjer på egne premisser.

Kvinnene som hadde gått i ei samtalegruppe, var opptatt av å bli møtt på en god måte. De hadde flere erfaringer med hjelp som de ikke hadde oppfattet som god eller hjelpsom. Det viktigste for dem, er at hjelperen kan skape tillit og at og den de snakker med forstår dem. Hvor mye de vil bli utfordret og hvordan de vil bli snakket til, hadde de ulike meninger om. Det de var enige om, var at hjelperen må være sensitiv for den de er, ha tålmodighet og forstå det de trenger. Det viktigste er at de får tillit til hjelperen og at de selv beholder kontrollen. De sa at de fort merker om den de snakker med, har erfaring. En av de intervjuede sa: «Hadde jeg fått et

upassende spørsmål, hadde jeg lagt på». Selv om denne gruppen helst ville snakket med noen som hadde erfaring med vold selv, var de åpne for at de kunne snakke med en med utdanning og erfaring fra arbeid med utsatte.

De sa også at de ikke har ord for å beskrive hva de hadde vært utsatt for og at de kanskje kunne bli helt stille. De formidlet også at det kunne ta flere samtaler før de ville begynne å snakke om noe de opplevde som sensitivt, skamfullt og ordløst. Dette understreker betydningen av å ha tid og ro i samtalene. Også i en evaluering av *Den landsdekkende telefon for incest- og seksuelt misbrukte* understreker brukere at det å bli møtt med medmenneskelig varme er av stor betydning, i tillegg til at de ansatte har kompetanse på incest (Gjertsen & Eide, 2009).

Kvinnofridslinjen har opparbeidet kompetanse i å møte ulike gruppers behov ved å utvikle flere samtaleguider. Guidene inneholder viktige spørsmål, sjekklister og fakta-ark. De har utviklet samtaleguider til voldsutsatte kvinner, barn, voksne som uroer seg for barn, personer som begår overgrep, pårørende og selvmordstruede (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2015, p. 22).

Kvinnofridslinjen har også utviklet sin kompetanse på samtaleteknikken Motiverende Intervju (MI). Metoden bygger på at mennesker har en iboende evne til å ta valg som gjør at de kan finne ut av den vanskelige situasjonen. Fagpersonen bidrar til å forsterke brukerens skritt i retning av å bedre sin situasjon og vektlegger brukerens selvbestemmelse (Ivarsson, Ortiz, & Wirbing, 2015). Ved *Vern for eldre* utviklet de sin kompetanse i å jobbe klientorientert gjennom å jobbe med metoden Klient- og resultatstyrt praksis (KOR). Også denne metoden vektlegger brukerens selvbestemmelse og har fokus på å bygge ned helperens makt og styrke brukerens medvirkning (Kärki, Henriksen, Tuseth, & Fjeldstad, 2007). Begge tjenestene oppga at systematisk arbeid med å utvikle kommunikasjonsferdigheter bidro til å bedre tjenesten, og de mente selv at kvaliteten på samtalene ble bedre.

Ved flere av tjenestene hadde de ansatte deltatt på kurs i hvordan man kan samtale med folk som uttrykte at de ville ta sitt eget liv. Å ha kunnskap om denne typen samtaler ble ansett som viktig da mange rapporterte at de opplevde dette som svært krevende og utfordrende samtaler.

6.4.3 Kunnskap om hjelpeapparatet

Hvis målet med telefonen er at flere skal få hjelp, er det helt nødvendig at de som betjener denne, har god og relevant kunnskap om hjelpeapparatet. Det innebærer å ha

kunnskap om hvilket ansvar og mandat de ulike tjenestene har og hvordan innringeren kan komme i kontakt med ulike deler av hjelpeapparatet. Det er ikke realistisk at de ansatte skal ha inngående kunnskap om alle tiltak og henvisnings- og inntaksrutiner rundt om i landet. De ansatte må i stor grad støtte seg på informasjon som er tilgjengelig i nettportalen *dinutvei.no*. Det må derfor utvikles et tett samarbeid mellom den foreslåtte telefontjenesten og *dinutvei.no*. Samarbeidet kan bidra til å utvikle begge tjenestene.

Som nevnt innledningsvis var en av innvendingene mot en landsdekkende telefon, at det er mer behov for å ruste opp det eksisterende hjelpeapparatet enn å bygge opp en slik telefon. Det er fortsatt stort behov for å bygge ut et godt lokalt forankret hjelpetilbud for voldsutsatte, samtidig som brukerne må få kjennskap til de tilbudene som faktisk finnes.

7 Antall telefoner, varighet og tidspunkt på døgnet

Det er stor variasjon med hensyn til antall telefonhenvendelser, hvor lenge de varer og innholdet i samtalen ved de allerede eksisterende telefontjenestene. Det er problematisk å sammenlikne de ulike tjenestene fordi de har ulike åpningstider, ulike kostnader for innringeren, ulike mål og ulik fagkompetanse hos de ansatte. Det er dessuten store forskjeller i hvordan de markedsføres og hvor mange ressurser som brukes på informasjonsarbeid.

Dagens telefontjenester har også ulike rutiner for hvilke telefonsamtaler de registrerer. Noen registrerer bare nye henvendelser, mens andre registrerer alle. Siden svært mange av innringerne er anonyme, blir mye av registreringen mangelfull, da man ikke vet om det er samme innringer som er registrert flere ganger.

Fire tiltak er her beskrevet noe mer inngående for å estimere hvor mange henvendelser en nasjonal telefon kan få, og når på døgnet telefonene kommer. Dette er den svenske *Kvinnofridslinjen*, den danske *Nasjonal hotline for voldsutsatte i nære relasjoner*, telefonene til krisesentrene i Norge og *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte*. Danske og svenske erfaringer kan ikke overføres direkte til norske forhold, da det ikke er kartlagt hvilke andre telefontjenester som finnes i disse landene og hvordan disse tilbudene brukes.

7.1 Kvinnofridslinjen - Sverige

Kvinnofridslinjen startet opp i desember 2007 og er organisert under Nationellt Centrum för kvinnofrid (NCK) ved Uppsala universitet. Dette er det nasjonale kunnskaps- og ressurscenteret om menns vold mot kvinner, æresrelatert vold og undertrykking samt vold i samkjønnede relasjoner. Senteret driver både med forskning og utdanning samt bistår kvinner som er utsatt for vold. Senteret hadde tidligere drevet en lokal telefontjeneste, samt vært et akuttmottak for voldsutsatte kvinner siden 1994 (Nationellt centrum för kvinnofrid, 2015).

Ansatte ved *Kvinnofridslinjen* understreker betydningen både av å koble forskning, undervisning og klinisk virksomhet som viktig for deres kompetanse og noe som gir dem tyngde og troverdighet. De framhever også at det å være en del av Uppsala universitet har gitt dem mange fordeler i arbeidet med å finne gode datatekniske løsninger. De har 10,65 stillingshjemler, og flere jobber deltid, blant annet kombinert med stilling på voldsmottaket. De ansatte er sosionomer og sykepleiere og har minimum fem års relevant erfaring.

Kvinnofridslinjen mottar i snitt 79 samtaler per døgn. De har fem inngående linjer. Antall henvendelser øker mot slutten av sommeren og i sammenheng med langhelger. I gjennomsnitt varer hver samtale 18 minutter. Samtalelengden økte noe i forbindelse med at staben ble dyktigere i systematisk kommunikasjon (de tidligere nevnte kurs i Motiverende intervju). De aller fleste henvendelsene kommer på hverdager (50 prosent), 33 prosent på kvelden mellom 18.00-24.00 og 17 prosent på natten (00.00-08.00 (Nationellt centrum för kvinnofrid, 2015). Siden oppstarten har antall henvendelser økt hvert år.

Dette er en anonym telefontjeneste som ikke ber om personopplysninger og ikke ringer tilbake til innringeren. 83 prosent av henvendelsene kommer fra kvinner som selv har vært utsatt for vold, 12 prosent fra nettverk eller pårørende og tre prosent fra annen hjelpeinstans (Nationellt centrum för kvinnofrid, 2015, p. 36). De vanligste samtalerne er der innringeren forteller, og den ansatte lytter og bekrefter (90 prosent). I dette inngår også å motivere til endring og informere om hjelpetilbud. Mange av dem som ringer, trenger en bekreftelse på at det de har vært utsatt for er vold. For mange innringere er det første gang de setter ord på hva de er utsatt for.

7.2 Nasjonal hotline for voldsutsatte – Danmark

Den nasjonale telefonen for voldsutsatte i Danmark ble i 2014 lagt til *Landsorganisasjonen for krisesentre* (LOKK). LOKK hadde i ti år drevet en telefon rettet mot kvinner utsatt for vold i nære relasjoner, og fikk etter en anbudsrunde i oppgave å drive en nasjonal telefon for kvinner, menn og transpersoner. LOKK er en paraplyorganisasjon for Danmarks 41 krisesentre for kvinner (Landsorganisasjon af kvindecentre, 2014). I tillegg til å drifte den nasjonale telefonen, driver de juridisk rådgivning til utsatte for vold i nære relasjoner og *Etnisk Ung* som et tilbud til unge med etnisk minoritetsbakgrunn som utsettes for tvang og vold.

Den nasjonale telefonen ble først betjent av ansatte ved ulike krisentre, men betjenes nå utelukkende av ansatte ved Krisesenteret i Odense. De ansatte er utdannede pedagoger, sosialrådgivere og liknende. Alle har lang erfaring fra arbeid med voldsutsatte kvinner. De som tar telefonen, gjør dette ved siden av andre oppgaver på krisesenteret. Ulempen med denne modellen er at det kan synes som de ansatte har mindre tid til å besvare telefonene. En gjennomgang av telefonene i tre måneder i overgangen mellom 2015 og 2016, viste at telefonene varte i gjennomsnitt ni minutter. Samtalene varte fra bare noen sekunder til opp mot en og en halv time.

I 2015 registrerte de 2947 henvendelser. Dette er i snitt åtte henvendelser pr. døgn. De mener at dette er en underrapportering og at de får noen flere henvendelser.

De får flest samtaler på dagtid. 79 prosent av alle telefoner kommer mellom 06.00 og 18.00, og flest mellom 10.00 og 14.00. Kun fire prosent telefoner kommer mellom 00.00 og 06.00. Også telefontjenesten til *Etnisk ung* får flest henvendelser på dagtid (67 prosent).

Henvendelser kommer i hovedsak fra utsatte selv (51 prosent), mens 24 prosent kommer fra fagfolk og 21 prosent fra nettverk og pårørende. Ca. én prosent kommer fra personer som utøver vold og tre prosent fra «andre». De aller fleste (78 prosent) telefonsamtalene dreier seg om en konkret voldshendelse, mens seks prosent gjelder en generell forespørsel om vold. 50 prosent av sakene gjelder psykisk vold, 39 prosent fysisk vold og resten omhandler seksuell, materiell og økonomisk vold.

7.3 Telefoner til krisesentrene i Norge

I statistikken for krisesentrene finnes det ingen nasjonal oversikt over hvor mange som ringer til krisesentrene i hele landet (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2015). Det fantes en oversikt fram til og med 2012, men denne var svært mangelfull da mange krisesentre ikke registrerte innkomne telefoner.

Oslo krisesenter mottok 1734 henvendelser på telefon i 2015. De fleste henvendelsene (både på telefon, på døra og på epost) kommer på dagtid (56 prosent). 33 prosent på kvelden fram til klokka 22.30 og elleve prosent på natta. Mange av disse henvendelsene gjelder beboere og ville ikke kommet til en nasjonal telefon. Men det gir likevel en indikasjon på når brukere av dette krisesenteret henvender seg.

De aller fleste kriesesentrene for kvinner er døgnbemannet og har folk tilgjengelig til å besvare telefonen hele døgnet. Fire kriesesentre for kvinner hadde i 2014 tidvis bakvakt. For menn var det 13 kriesesentre som ikke hadde døgnbemanning og ni som tidvis hadde bakvakt (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2015).

7.4 Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrakte

Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrakte ble åpnet i 2006. Telefonsjenersten er et tilbud til barn og voksne av begge kjønn utsatt for seksuelle overgrep og er tilknyttet *Incestsenteret i Vestfold*. Dette senteret har også et bo- og samtaletilbud.

Fram til 2013 ble alle henvendelser registrert. De hadde 19.054 henvendelser, som tilsvarer et snitt på 52 henvendelser pr. døgn.³

Denne telefonen får også flest, ca. 50 prosent telefoner på dagtid mellom 08.00 og 16.00. 36 prosent av henvendelsene kommer mellom 16.00 og 00.00 og 14 prosent mellom 00.00 og 08.00.

Statistikk fra 2006 til 2014 viser at litt over 50 prosent av innringerne er personer som selv har vært utsatt for seksuelle overgrep. Fem prosent er pårørende og elleve prosent offentlig ansatte. Under én prosent er overgripere. Mange av dem som ringer inn er voksne som har vært utsatt for overgrep som barn, og som opplever ensomhet og sosial isolasjon. Mange er gjeninnringere.

7.5 Samtalene

Flere av telefonsjenerstene oppgir at de har mange gjeninnringere. De aller fleste av disse har store psykososiale behov, lite nettverk og er ensomme. Noen ringer mange ganger i døgnet. Mental helses hjelpetelefon begrenser hvor mange ganger en bruker kan ringe i døgnet for at telefonene ikke skal sperres for nye brukere. Da de innførte en slik sperre, og de dermed frigjorde kapasitet til å ta telefonen, gikk antallet ubesvarte anrop ned (Mental Helse, 2015).

³ I 2014 registrerte de en og samme bare en gang i døgnet, da gikk antall henvendelser ned til 15 916. Det blir i snitt 44 henvendelser i døgnet.

Det er stor forskjell på hvor lenge telefonene til de ulike hjelpetelefonene varer. Flere har uttalt at de har en maksimums-grense på 20-30 minutter, og at dette er en slags naturlig grense for en samtale. Innringerne har ulike behov; noen har korte spørsmål de ønsker svar på, andre har behov for reflekterende og støttende samtaler. Svært få har erfaring med bruk av tolk. Samtaler med tolk vil ta noe mer tid.

Erfaringene fra en del av hjelpetelefonene er at hvis det blir ventetid på telefonen, legger en del innringere på før anropet besvares. Kirkens SOS tar imot ca. 65 prosent av anropene som kommer til dem; de har som mål å besvare 80 prosent av anropene (Kirkens SOS, 2014). Ved *Kvinnofridslinjen* la hver femte innringer på før det var gått ti sekunder det første året telefontjenesten var i drift (Hermelin & Sandell, 2009, p. 37).

Flere av telefontjenestene mottar «tause» telefoner, hvor de som ringer ikke snakker. Det er usikkert hvem dette er og hvilke behov innringer har. Flere innringere oppgir at de har ringt tidligere og at de har vært stille i telefonen. Også de som hadde vært utsatt for seksuelle overgrep, forestilte seg at hvis de skulle benytte seg av en slik tjeneste, ville de synes det var vanskelig å snakke og kanskje ikke ha noe å si. De understreket derfor at det er viktig at ansatte er tålmodige.

Svært få av de telefonene som mottas, oppleves å være useriøse henvendelser. Noen har som praksis at alle telefoner skal behandles som seriøse, da noen kan utgi seg for å fleipe og tulle, mens de i virkeligheten har et hjelpebehov. De ansatte er opptatt av at alle skal tas imot med vennlighet og møtes slik at de ved en senere anledning vil snakke.

Mange av telefontjenestene har en telefonsvarer som alle innringere kommer til når de ringer. Årsaken til det er blant annet at ansatte ikke skal bruke tid på feilringinger.

7.6 Chat, SMS og spørsmål og svar - tjeneste

Henvendelser på chat øker ved alle tjenestene som har dette tilbudet. Ved *RUSTelefonen* erfarer de at en chat tar omtrent dobbelt så lang tid som en telefon. Ved *Kirkens SOS* erfarer de at det tar fem ganger så lang tid som en telefon. Mens en chat må betjenes der og da, kan spørsmål og svar betjenes når det er tid; det samme kan SMS. *RUSTelefonen* har avviklet sin SMS-tjeneste fordi de fikk så få henvendelser. *Alarmtelefonen for barn og unge* har en økning i antall e-post-henvendelser.

En chat vil kunne nå dem som ikke ønsker å snakke på telefon, og man får svar umiddelbart. De utsatte som ble intervjuet, sa at de gjerne ville benytte seg av en chat-tjeneste og at en av fordelene ville være at ingen kunne kjenne igjen stemmen deres. Nettportalen *dinutvei.no* har spørsmål og svar-funksjon, og det er derfor ikke behov for å bygge ut flere slike tjenester.

7.7 Anbefaling

Det er ikke mulig å anslå med sikkerhet hvor mange som vil ringe inn; det kommer blant annet an på hvordan telefonen blir markedsført, hvem som er målgruppen, samt målsetting med telefontjenesten. Hvis en tar utgangspunkt i den svenske telefonen, som først og fremst er beregnet på kvinner, så mottar de i snitt 79 henvendelser i døgnet. *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte* får gjennomsnittlig 52 henvendelser pr. døgn. Hjelpetelefonen til Mental helse som har en mye større målgruppe, besvarte i snitt 152 henvendelser pr. døgn mens den danske telefonen kun mottok åtte henvendelser i døgnet i snitt det første året den var i drift. Sverige har nesten dobbelt så mange innbyggere som Norge og har slik sett også en større målgruppe. Hvis den norske telefonen får en like omfattende markedsføring, og behovet i Norge er det samme som i Sverige, vil den foreslåtte telefonen få ca. 40 telefoner pr. døgn.

Informantene mener det er viktig å unngå for lang ventetid på telefon, da innringer kan ha ventet lenge med å søke hjelp. Ved å unngå lang ventetid, unngår man også at innringer legger på. Det er avgjørende at innringer ivaretas på best mulig måte når han eller hun først går til det skrittet å ringe, og kort ventetid vil ifølge informantene være med på å bidra til dette. Det er derfor viktig at det er tilstrekkelig med ansatte til å betjene telefonlinjene, og at det ikke blir lang ventetid. Samtidig er det vanskelig å vite hvor stort behovet vil være og hvordan den foreslåtte telefonen vil brukes. *Mental helse* forsøker ut en ordning der de som ønsker det, kan legge igjen en beskjed for så å bli ringt opp. Erfaringer fra dette forsøket bør innhentes slik at det kan vurderes noe tilsvarende for den foreslåtte tjenesten.

På bakgrunn av estimatene som er gjort, foreslås det at telefonen starter med tre ansatte på dagtid fram til 16.00, to ansatte fram til 23.00 og én ansatt på natten. I helgene bør det være to dagvakter, to kveldsvakter og én på natten.

På sikt, når telefonen er kjent, vil det muligens bli behov for flere ansatte og flere linjer, og en kan se for seg en økning av kapasiteten.

Det anbefales at det parallelt med å opprette en nasjonal telefon, åpnes for chat, da denne tjenesten vil kunne benyttes av dem som ikke vil ringe. Denne tjenesten kan være åpen innenfor et begrenset tidsrom. I dette tidsrommet må tjenesten ha større bemanning.

Ansatte må ha mulighet til å drøfte samtaler og bør derfor ikke jobbe alene. Dette understrekes både i evalueringen av *RUStelefonen* (Knudsen & Sasaoka, 2006) og i evalueringen av *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte*. (Gjertsen & Eide, 2009). Hvis den foreslåtte modellen legges som en tjeneste i tilknytning til en annen døgnåpen tjeneste med nattevakter, vil disse kunne arbeide sammen på natten.

Som vist tidligere, får de aller fleste telefontjenestene det er naturlig å sammenlikne seg med, flest telefoner på dag- og kveldstid. Det er også en mulighet at den foreslåtte telefontjenesten stenger klokka 23.00. De som ringer etter dette tidspunktet, kan i så fall få en automatisk telefonbeskjed om at de kan ringe tilbake dagen etter, eller de kan bli informert om at de kan ringe en av de andre telefontjenestene som er åpne på natten. Det kan være *Hjelpetelefonen* til Mental Helse eller *Kirkens SOS* sin telefon. De kan også henvises til *Den landsdekkende telefonen for incest- og seksuelt misbrukte*.

Hvis det velges et konsept der telefonen stenges 23.00, kreves at de som har driftsansvar for de nasjonale telefonene, samarbeider og avklarer hvem som skal ivareta disse henvendelsene etter 23.00.

I rapporten til Saur og Holt beskrives dagens telefontjenester som et mangfold av tjenester hvor mange små aktører når ulike deler av målgruppene som utsettes for vold. Det er et mangfold med hensyn til hvordan de drives og med tanke på eierformer (Saur & Holth, 2015, p. 36). Det har fra politisk hold vært reist spørsmål om det er for mange hjelpetelefoner og om noen av disse kan slås sammen (NRK, 2014). Det kan være grunn til å se nærmere på om det er behov for alle de eksisterende tjenestene og om disse er organisert og informert om på en hensiktsmessig måte. Det er på bakgrunn av denne utredningen ikke grunnlag for å foreslå å legge ned noen av tjenestene som eksisterer, men hvis den foreslåtte telefonen blir vedtatt, kan det bli behov for grenseoppganger mellom ulike telefontjenester og hvilke funksjoner disse skal ha.

I Norge finnes det et nettverk for ulike telefontjenester. For å bygge videre på, og gjøre seg kjent med, de andre tjenestenes erfaringer og arbeidsmetoder, anbefales det at den foreslåtte telefonen kobler seg til dette nettverket før oppstart.

8 Markedsføring og informasjonsarbeid

Mange av tjenestene, som *Vern for eldre*, *Støttetelefonen for Kriminalitetsofte* og *Dixi*, oppgir at den største utfordringen er å bli synlig for målgruppene som skal bruke deres tjenester. De mener at flere ville brukt deres tilbud hvis de hadde vært bedre kjent.

Den svenske *Kvinnofridslinjen* fører statistikk over henvendelser og ser en klar sammenheng mellom kampanjer og økt antall henvendelser. De har nesten en dobling av henvendelser i månedene med informasjonskampanje (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2014, p. 38). Når det har vært medieoppslag om vold, og tjenesten har vært omtalt i faktabokser, stiger også antallet henvendelser. Tilsvarende øker antall søk på nettsidene deres etter omtale i media og etter kampanjer (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2014, p. 33). Videre bekrefter landsdekkende spørreundersøkelser at andelen som kjenner til tjenesten, blir høyere etter kampanjer. Denne typen kampanjer, annonsering og medieomtale er «ferskvare» som må gjentas og fornyes, for hele tiden å nå aktuelle grupper (Nasjonellt centrum för kvinnofrid, 2015, p. 42). De markedsfører også tjenesten gjennom brosjyrer/flyers, plakater og kort med telefonnumre som plasseres på aktuelle steder som apotek, hos frivillige organisasjoner, hos sosialtjenesten, på legekantor og hos politiet. Denne informasjonen er på mange ulike språk.

Også *Alarmtelefonen for barn og unge* oppgir at de ser en sammenheng mellom kampanjer og antall henvendelser (Rambøl, 2011). Incestsenterets nasjonale telefon får flest henvendelser fra Vestfold når de har kampanjer, markedsføring og et tett samarbeid med skolene i Vestfold. Flere informanter fortalte at der de utvikler gode relasjoner og godt kjennskap til hverandre gjennom undervisning, veiledning og annet samarbeid, får de også flere henvendelser fra både brukere og fagfolk.

Ingen av de norske tjenestene oppgir at de måler effekten av kampanjer og informasjonsarbeid.

Markedsføringsføring og informasjonsarbeid er et eget fagområde, og *Alarmtelefonen for barn og unge* har slitt med at de ikke har hatt verken nok midler

eller kompetanse til å arbeide med markedsføring. I tillegg gjennomførte de et navnebytte i oppstarten som bidro til å forsinke markedsføringen. Andre hjelpetelefoner oppgir også at de ikke har kompetanse når det gjelder markedsføring og informasjonsarbeid. Både *Etnisk Ung* i Danmark og *Kvinnofridslinjen* har egne informasjonsmedarbeidere. Begge tjenestene mener det er nødvendig å ha ansatte med denne kompetansen for å nå ut med informasjon.

Flere informanter er opptatt av at det er behov for en type folkeopplysningsarbeid. Vold, og da særlig vold i nære relasjoner, utgjør et alvorlig folkehelseproblem. Det er behov for å opplyse befolkningen om hva vold er, at vold ikke er akseptabelt og at det finnes hjelpetilbud for dem som er utsatt.

8.1.1 Utsatte, sårbare og underrepresenterte grupper

Som beskrevet innledningsvis, er det et fåtall av dem som utsettes for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, som tar i bruk hjelpeapparatet. Noen grupper regnes som ekstra utsatt for vold og overgrep. Det kan være knyttet til kjønn, alder, funksjonsevne, seksuell orientering/identitet, religiøs tro/tilhørighet, sosioøkonomiske forhold og andre forhold, for eksempel rusmiddelbruk eller psykisk helse. Personer som tilhører disse gruppene, kan ha et enda større underforbruk av hjelpetilbudene (Grøvdal, 2013; Gundersen, Madsen, & Winsvold, 2014; Justis- og beredskapsdepartementet, 2013; Olsvik, 2010). I tillegg til at hjelpetilbudene kan være dårlig tilrettelagt for noen grupper, som eldre, personer med funksjonsnedsettelse og rusmiddelbrukere, kan det også være at hjelpeapparatet er enda dårligere kjent blant disse gruppene enn i resten av befolkningen.

For å nå disse gruppene, må det iverksettes mange ulike tiltak. Symboler og bilder på informasjonsmateriell må gjenspeile mangfoldet i befolkningen og inkludere alle. Tjenesten må tilrettelegges for grupper som trenger tolk, for eksempel flerspråklige eller døve og blinde, og dette må være en selvfølgelig del av telefontjenesten.

Det må arbeides for at telefonen blir godt kjent i hele befolkningen slik at personer som kommer i kontakt med utsatte grupper, kan informere dem. Dette betegnes som tredjeleddsmarkedsføring. Flere av tjenestene sier at de når spesielle målgrupper indirekte via institusjoner eller personer som de utsatte for vold har tillit til. Det kan være religiøse ledere, ansatte i ulike typer organisasjoner, personer i hjelpeapparatet og profesjonelle nettverk.

8.1.2 Anbefalinger

Målrettet informasjonsarbeid er helt nødvendig for at telefontjenesten skal bli kjent og brukt. Markedsføring er mye mer enn kampanjer, og det må gjentas jevnlig for at tjenesten skal forbli kjent for potensielle brukere. Det foreslås derfor at det settes av midler til en 50 prosent stilling som har ansvar for å jobbe med markedsføring og informasjonsarbeid. Denne stillingen kan eventuelt deles med nettportalen *dinutvei.no* som også vil kunne ha behov for en ansatt med denne kompetansen.

Videre må det satses på målgruppeorientert markedsføring og informasjonsarbeid rettet mot særlig utsatte grupper og dem som møter disse gruppene. Det å arbeide med informasjonsarbeid gjennom nettverk kan legges inn i stillingsbeskrivelsen til de ansatte.

Siden vold angår mange departementers ansvarsområder, bør informasjonsarbeidet være en tverrdepartemental og tverrsektoriell satsning, slik at informasjonsarbeidet samkjøres og koordineres.

Både enkeltstående kampanjer og kontinuerlig informasjonsarbeid koster, og på bakgrunn av de erfaringene som de ulike tiltakene har gjort seg, foreslås det at det settes av minimum to millioner årlig til informasjonsarbeid. Det er også viktig at kampanjer og informasjonsarbeid evalueres for å vurdere i hvor stor grad informasjonen når ulike grupper av befolkningen.

Et tydelig navn og en tydelig profil på telefontjenesten er nødvendig for at denne skal bli gjort kjent og nå målgruppene. Det foreslås at «vold» inngår i navnet slik at det tydelig framgår at dette er et tilbud til voldsutsatte og gir treff på ulike søkemotorer.

For å nå flest mulig, bør det vurderes å ta i bruk chat-funksjoner. Det anbefales at det fra starten betegnes som en «linje» slik at hvis den foreslåtte telefontjenesten også får en chat, vil det omfattes av betegnelsen linje. Det bør unngås å bruke betegnelser som «krise» og «alarm» i navnet da det er andre instanser, som politi og legevakt, som skal ha henvendelser som er akutte og har beredskap til å handle akutt. Telefonen bør ha et enkelt og kort nummer som er lett å huske.

9 Ulike organisasjonsformer

Justis- og beredskapsdepartementet har bedt om at det skisseres tre ulike alternativer for den landsdekkende telefonen. Alternativene er å legge telefonen til en offentlig instans, en frivillig organisasjon eller til lokale operatører, for eksempel et utvalg av krisesentrene.

Mange av tilbudene til voldsutsatte har vært drevet av frivillige organisasjoner. Det hevdes fra flere hold at de frivillige organisasjonene kan levere mindre byråkratiske tjenester, er mer utradisjonelle når det gjelder å finne løsninger og billigere enn det offentlige tjenestetilbudet. Fordelen med frivillige organisasjoner kan være at organisasjonen ikke representerer myndighetene, noe som kan være en fordel overfor grupper som ikke har tillit til offentlige myndigheter.

På den annen side kan det å legge telefonen i en offentlig drevet tjeneste, vise at dette er noe myndighetene tar på alvor. Gjennom å forankre telefonen i en offentlig organisasjon, viser myndighetene at den private og skjulte volden og seksuelle overgrep er et samfunnsproblem som tas på alvor. Slik vil tilbudet i mindre grad være påvirket av ideologi, verdier og særinteresser, enn om det legges til en frivillig organisasjon. Offentlig drift bidrar til bedre økonomisk trygghet, forutsigbarhet og stabilitet enn å legge tilbudet til en frivillig organisasjon som er avhengig av støtte fra det offentlige for å drifte et slikt tilbud. Det er argumenter for både å velge en offentlig organisasjon og en frivillig organisasjon. Alt i alt synes imidlertid argumentene for en offentlig organisasjon å veie tyngst, da en slik løsning i større grad vil sikre driften av tjenesten. En av grunnene til innføringen av krisesenterloven og plassere ansvaret for et krisesentertilbud hos det offentlige, var nettopp et ønske om «å tydeliggjøre det offentliges ansvar for å sikre at personer som er utsatt for vold i nære relasjoner får beskyttelse, hjelp og oppfølging gjennom et helhetlig tilbud.» (Bakketeig et al., 2014, p. 23).

Det skisseres her to hovedmodeller for en landsdekkende telefon – en helhetlig og en delt modell. En helhetlig tjeneste innebærer at den foreslåtte telefonen legges i tilknytning til et eksisterende, døgnåpent fag- og kompetansemiljø, som jobber klinisk med vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. En delt tjeneste innebærer at telefonen deles mellom to ulike organisasjoner. På dagen betjenes telefonen av et

«dagsekretariat» og på kveld, natt og helger betjenes telefonen av ansatte ved et eksisterende fag- og kompetansemiljø som er døgnåpent. Ulempen ved begge modeller er at tjenesten legges i tilknytning et klinisk miljø med et lokalt geografisk nedslagsfelt, som kan utgjøre en fare for at telefonen kan bli oppfattet som en tjeneste utelukkende for det lokale området framfor hele landet.

Som tidligere beskrevet, kan de ansatte enten bare ha oppgaver knyttet til telefonen eller de kan ha flere oppgaver i samme organisasjon de dagene de ikke har telefonvakt. Det tas, som nevnt tidligere, ikke her stilling til hvilken av disse måtene å organisere arbeidet som den foreslåtte tjeneste skal velge, da dette avhenger av hvilken organisasjon tjenesten legges i tilknytning til. Videre må de fysiske omgivelsene tilrettelegges slik at det er rolig og stille rundt samtalen med innringeren. Egnede lokaler bør stilles som et krav til den som får i oppgave å drifte telefonen.

En modell med flere lokale operatører frarådes. En slik modell vil ikke gjøre det mulig å utvikle et felles fagmiljø for de ansatte, noe som anses som viktig. Videre vil de ansatte ved hver lokale tjeneste motta få telefoner og dermed få lite erfaring i å veilede på telefon. Fordelene ved at ansatte kan ha noe mer kjennskap til det lokale hjelpeapparatet, vil ikke veie opp for ulempene som her er skissert.

9.1 Modell 1: En helhetlig tjeneste

En helhetlig tjeneste innebærer at den foreslåtte telefonen legges i tilknytning til et allerede eksisterende fag- og kompetansemiljø som jobber klinisk med vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Det forutsettes at tiltaket holder åpent 24 timer i døgnet, syv dager i uka, og at de ansatte har erfaring med samtaler på telefon.

Det synes å være to aktuelle miljøer som begge har erfaring med å betjene telefoner, og som har høy kompetanse på vold og seksuelle overgrep mot voksne. Dette er henholdsvis *Sosial og ambulant akutt tjeneste* og krisesentrene. Disse tjenestene presenteres under.

9.1.1 Sosial og ambulant akutt tjeneste

Sosial og ambulant akutt tjeneste er organisert under Helseetaten i Oslo kommune, under avdeling for psykososiale tjenester. Dette er et kommunalt tilbud til dem som har vært utsatt for en traumatisk hendelse som brann, ulykke, brå død hos nærstående person, vold i nære relasjoner eller seksuelle overgrep (Oslo kommune, 2016b).

Tjenesten er døgnåpen. De ansatte har samtaler med brukere på telefon og ved oppmøte på legevakten. De reiser også ut til bydelene i Oslo når det lokale hjelpeapparatet ikke er betjent.

Sosial og ambulant akutt tjeneste i Oslo kommune er plassert på legevakten, og de ansatte i tjenesten deltar også i arbeidet i overgrepsmottaket. Overgrepsmottaket i Oslo kommune skiller seg noe ut fra de andre overgrepsmottakene da det inngår som en del av flere tjenester til utsatte for vold og seksuelle overgrep. De ansatte ved *Sosial og ambulant akutt tjeneste* har lang erfaring fra tverrfaglig samarbeid.

De ansatte har i tillegg til en helse- og sosialfaglig bachelorutdanning, minst to års videreutdanning, og mange har lang erfaring med klinisk arbeid.

I løpet av 2015 ble to telefontjenester lagt inn i tjenesten – den nasjonale kontakttelefonen til *Vern for eldre* og *Veterantelefonen*. *Vern for eldre* sin kontakttelefon ble opprettet som et prosjekt i 2008 og gjort til et permanent tiltak i 2012. Tidligere ble telefonen betjent av ansatte ved *Vern for eldre*. *Veterantelefon* er en del av Oslo kommunes prosjekt og har til hensikt å følge opp veteraner som har deltatt i internasjonale operasjoner. Telefontjenesten har som mål å gi akutt psykososial assistanse, råd og veiledning om riktig instans for videre behandling og oppfølging, og i krisesituasjoner kan de ansatte også møte veteraner for en samtale (Oslo kommune, 2016a). Det kan være problematisk å betjene mange ulike telefoner med ulike mandat. Dette må derfor vurderes/evalueres før man velger å plassere den landsdekkende telefonen til *Sosial og ambulant akutt tjeneste*.

Fordelen ved å legge en nasjonal telefon til *Sosial og ambulant akutt tjeneste*, er at de ansatte har høy faglig kompetanse og klinisk erfaring med både seksuelle overgrep og vold i nære relasjoner. Det er et eksisterende fagmiljø som jobber tverrfaglig med vold og seksuelle overgrep, og de ansatte har erfaring fra å betjene ulike telefontjenester.

9.1.2 Krisesentrene

Krisesentrene har lang erfaring med å gi bistand til kvinner utsatt for vold i nære relasjoner. De har også de siste årene innlemmet menn i målgruppen sin. Krisesentrene er også et tilbud til kvinner som utsettes for seksuelle overgrep og voldtekt, samt til kvinner, menn og barn som utsettes for menneskehandel (Bakketeig et al., 2014, p. 23). Krisesentrene gir brukerne støtte, veiledning og hjelp til å ta kontakt med andre deler av hjelpeapparatet. De har både botilbud, dagtilbud og gir

veiledning pr. telefon, (Bakketeig et al., 2014, p. 32). Krisesentrene har både vært en viktig pådriver for å utvikle hjelpetilbudet til voldsutsatte kvinner og har over mange år blitt sett på som det viktigste hjelpetilbudet til kvinner utsatt for vold fra partner (Jonassen, 2013).

Krisesenterloven pålegger alle kommuner å sørge for et krisesentertilbud til befolkningen. Etter at loven ble innført har flere av krisesentrene blitt kommunalt eide. I 2013 var 63 prosent eid av én kommune, flere kommuner eller et interkommunalt selskap, 21 prosent var eid av en stiftelse, og 16 prosent var eid av en organisasjon (Bakketeig et al., 2014).

Innenfor krisesenterbevegelsen har det foregått en profesjonalisering av de ansatte over flere tiår, fra en sterk politisk likemannsbevegelse til nå å være en profesjonell organisasjon (Stefansen, 2006). Mange ansatte ved krisesentrene har treårig bachelorutdanning, og andelen uten formell kompetanse har gått ned etter at krisesenterloven ble innført (Bakketeig et al., 2014). Flere av de ansatte har også relevante masterutdanninger, videreutdanninger og spesialisert kompetanse.

Fordelen ved å legge den landsdekkende telefonen til et krisesenter, er at dette er fagmiljø som har høy kompetanse på vold i nære relasjoner. Miljøet har både erfaring fra møter ansikt til ansikt og fra samtaler med voldsutsatte på telefon. Krisesentrene har mindre erfaring med å bistå utsatte for seksuelle overgrep. Det bør derfor vurderes om de ansatte vil trenge opplæring og kompetanseheving på seksuelle overgrep.

Oslo krisesenter betjener i tillegg til krisesenterets ordinære telefon, også den nasjonale telefonen til utsatte for menneskehandel (ROSA) fra 16.00 til 08.00 og i helgene. ROSA har et dagsekretariat som tilbyr bistand og beskyttelse for kvinner utsatt for menneskehandel som er drevet av *Krisesentersekretariatet*.

En landsdekkende telefon foreslås lagt til et av de større krisesentrene i en av de store byene i landet siden de store krisesentrene har erfaring fra en større bredde av problemstillinger, samt bedre tilgang på kompetente fagpersoner.

9.2 Modell 2: En delt tjeneste

En delt tjeneste innebærer at telefontjenesten deles mellom to ulike organisasjoner. Det må da bygges opp en ny tjeneste som legges i tilknytning til et eksisterende faglig kompetansemiljø. Telefonen betjenes av de ansatte ved denne tjenesten fra 08.00 til 16.00 på hverdager. Etter 16.00 og i helgene settes telefonen over til en allerede eksisterende døgnbemannet tjeneste. Av samme grunner som nevnt ovenfor bør dette være et krisesenter eller *Sosial og ambulansetjeneste* i Oslo. Fordelen ved å legge telefonen til et kompetansemiljø som ikke driver klinisk virksomhet, er at de ansatte kan konsentrere seg om å betjene telefonen og at de ikke blir opptatt med andre akutte oppgaver. Det kan gjøre det lettere å utvikle kompetanse på bistand og veiledning på telefon. Ulempen er at de ansatte ikke opparbeider seg og heller ikke kan støtte seg på kompetanse fra annen klinisk virksomhet. Videre vil man ikke opparbeide kompetanse i fellesskap og fagmiljøet fragmenteres.

Et mulig kompetansemiljø kan være de regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS). Kompetansesentrene er noe ulikt organisert, men alle har som formål å bidra til kompetanseutvikling i tjenestene og bygge bro mellom forskning og praksis. Hovedinnretningen for de regionale sentrene er å drive kompetansehevende tiltak overfor tjenesteutøver (Helsedirektoratet og Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2013). Sentrene har ikke aktivitet og tiltak rettet mot brukere eller klienter direkte. Å legge den foreslåtte telefonen til en av RVTSene vil derfor innebære en endring i deres oppgaver og krever en drøfting med oppdragsgivere og eiere av tjenestene. Å legge telefonen til en RVTS vil likne på den svenske modellen som har lagt telefonen til Nationellt centrum för kvinnofrid, (NCK). NCK driver imidlertid også en klinisk enhet for kvinner utsatt for vold, noe ikke RVTSene gjør.

En annen mulighet er å legge telefontjenesten til Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS). Senteret har som oppgave å drive forskning og utviklingsarbeid, formidling, undervisning, veiledning og rådgivning. En av fordelene med å legge telefontjenesten til NKVTS er at nettportalen *dinutvei.no* er lagt dit og at kunnskapen som formidles, kan knyttes til forskning. Senteret driver i likhet med RVTSene ikke klinisk virksomhet, som anses viktig for å kunne betjene telefonen. Dette er derfor ikke en organisatorisk tilknytning som anbefales.

En tredje mulighet er at én av de frivillige organisasjonene bygger opp et «dagsekretariat» som betjener telefontjenesten. De frivillige organisasjonene som har

tilbud til voldsutsatte og utsatte for seksuelle overgrep, har tilbud til mer avgrensede målgrupper. *Dixi* er et tiltak til voldtatte, *Røde kors* har tilbud til utsatte for tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, Incestsentrene til utsatte for incest og seksuelle overgrep og *Krisesentersekretariatet* har et tiltak til kvinner utsatt for menneskehandel. Alle disse miljøene er organisasjoner som kan være interessert i å bygge opp sin kompetanse på vold i nære relasjoner og voldtekt og vil kunne legge inn et anbud på en slik telefontjeneste.

9.3 Anbefaling

Det anbefales å etablere en helhetlig modell der den nasjonale telefonen blir en tjeneste i en organisasjon som har høy klinisk kompetanse på vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Det anbefales at tjenesten legges til en offentlig organisasjon, enten *Sosial og ambulant akutt tjeneste* i Oslo kommune eller et krisesenter. Å legge tiltaket til en offentlig organisasjon sikrer finansiering og drift og viser at dette tas på alvor av myndighetene. Det blir viktig i utviklingen av tjenesten at det går opp grenser til de telefontjenestene som allerede finnes.

Ved etablering av den forslåtte telefonen bør det igangsettes en følgeevaluering. Evalueringen bør blant annet ha fokus på innholdet i samtalene og ikke bare på antall og lengde på samtalene. Det er også viktig å gi brukerne innflytelse på utviklingen av telefonen. Dette kan gjøres gjennom å etablere et brukerråd som deltar i utformingen av tilbudet og ivaretar at brukergruppen blir med i utviklingen av telefontjenesten. En mulig rolle for brukerrepresentanter kan være at de deltar i opplæring og veiledning av de ansatte, hvor de formidler hva de opplever som god hjelp og støtte.

10 Kostnader

Nedenfor redegjøres det for kostnadene ved de to ulike modellene, der den ene modellen er en tjeneste som er døgnåpen hver dag hele året, og den andre modellen er en tjeneste som er åpen på dag- og kveldstid på hverdager, men stengt på nattetid og i helger.

10.1 Lønnskostnader

Beregningen har tatt utgangspunkt i lønnen til ansatte i krisesentre og ved *Sosial og ambulant akutt tjeneste*. Ansatte med høyeste ansiennitet ved *Sosial og ambulant akutt tjeneste* har lønnstrinn 43, som utgjør en årslønn på 519 900. Inkludert forsikring, pensjon og arbeidsgiveravgift, feriepenger, helligdags-, helg-, kvelds- og nattetillegg, vil lønnskostnadene for en slik stilling være ca. 1 000 000 pr. år.

Turnustjeneste, med tre på dagvakt, to på kvelden i ukedagene, to på dag og kveld i helgene og en på natta, der de ansatte jobber hver tredje helg, forutsetter ca. ti årsverk. For å imøtekomme krav om hviletid i heldøgns turnus, kan man ha noen deltidsstillinger.

Hvis lederen for den foreslåtte telefonen har en lønn på linje med seksjonsleder/enhetsleder i Oslo kommune er denne plassert i lønnstrinn 58, som utgjør 706 000 pr. år. Til sammen vil kostnadene til lederstillingen inkludert alle kostnader, være ca. 850 000 pr. år.

I tillegg kommer utgifter til den foreslåtte stillingen som informasjonsmedarbeider i 50 prosent stilling. Hvis denne stillingen lønnplasseres likt med leder, vil kostnadene for denne stillingen være ca. 425 000 pr. år.

Tabell 1: Lønnskostnader døgnaåpen tjeneste

En lederstilling	850 000
10 årsverk helse- og sosialkonsulenter	10 000 000
50 prosent informasjonsmedarbeider	425 000
Totale lønnskostnader	11 275 000

Som det kommer fram under kapittel 10, foreslås det at telefontjenesten legges til et fagmiljø som allerede har en heldøgns telefontjeneste til voldsutsatte. Det kan vurderes om det er noe ledig kapasitet i disse tjenestene på kveld og natt, som gjør det mulig å ansette færre. Dette må eventuelt kartlegges i forbindelse med forhandling med den organisasjonen som får i oppdrag å drifte telefonen.

I den andre modellen har telefonen begrenset åpningstid. For å betjene en telefon fem dager i uka fra 08.00 til 23.00, med tre på vakt på dagtid og to på vakt på kvelden, vil det kreves fem årsverk. Kostnadene pr. stilling vil bli noe lavere på grunn av at de ansatte ikke arbeider i tredel turnus og i helger. Utgiftene pr. ansatt er her stipulert til ca. 800 000 pr. år.

Tabell 2: Lønnskostnader ved begrenset åpningstid

En lederstilling	850 000
5 årsverk helse- og sosialkonsulenter	4 000 000
50 prosent informasjonsmedarbeider	425 000
Totale lønnskostnader	5 275 000

10.2 Etablering og drift

Det er ikke her mulig å gi en fullstendig oversikt over etablerings- og driftskostnader. Det vil avhenge av hvor telefontjenesten legges og hvilke tjenester som allerede finnes i organisasjonen som telefonen tilknyttes. Husleie vil blant annet avhenge av hvor i landet tjenesten legges.

Ved opprettelse av en nasjonal telefontjeneste må det inngås en avtale med et telefonselskap om den tekniske og administrative løsningen. I avtalen må inngå at oppringing til telefonen ikke skal synes på regningen til innringer og krav om utfyllende statistikk blant annet over lengde på telefonsamtaler, køer, når på døgnet det ringes, hvor mange telefoner som ikke tas mm.

Anbud må innhentes. Telenor har imidlertid hjulpet til med anslag for opprettelse og drift av en telefontjeneste. Prisene er foreløpige. Etableringskostnader vil ligge på rundt 30 000. De månedlige kostandene for abonnementet vil være ca. 5 000. Siden telefonen skal være gratis å ringe til, vil kostnader avhenge av hvilket abonnement innringeren har. Det må legges til rette for at telefoner fra utlandet også skal være gratis for innringer. Det vil også påløpe kostnader til etablering av telefonnummer.

Det kan være en betydelig påkjenning å betjene en slik telefon. Det er derfor viktig at det settes av tid til intern og ekstern veiledning, spesielt i oppstarten. Flere av dem som ble intervjuet, understreket betydningen av å ha et felles fagmiljø for refleksjon og utvikling av sin profesjonelle kompetanse. I tillegg bør det settes av midler til deltakelse i faglige nettverk, kurs og konferanser.

Kun et fåtall av de intervjuede i telefontjenestene har fortalt at de har vært utsatt for trusler og sjikane, og dette har ikke vært vurdert som alvorlige trusler. Flere av telefontjenestene har ivaretatt de ansattes sikkerhet enten ved at de har hemmelig adresse, som krisesentrene i Norge, at de er samlokalisert med politiet, som *Alarmtelefon for barn og unge*, eller med egne vakter, som ved legevakten i Oslo. Også i etableringen av denne telefonen må de ansattes sikkerhet tas i betraktning.

På bakgrunn av erfaringer fra flere tjenester er det anslått at driftskostnadene vil utgjøre ca. 30 prosent av lønnskostnadene. Kostnadene skal bl. a. dekke husleie, telefon, veiledning og stillingsannonsering.

10.3 Anbefaling

På bakgrunn av redegjørelsen ovenfor, stipuleres de totale kostnadene

Tabell 3: Stipulering av totale kostnader

	Døgnåpen tjeneste (24/7)	Begrenset åpningstid
Lønnskostnader	11 275 000	5 275 000
Driftskostnader 30 prosent	3 382 500	1 582 500
Markedsføring ⁴	2 000 000	2 000 000
Sum kostnader	16 657 500	8 857 500

⁴ Se kapittel 8.1.2

I tillegg må det påregnes kostnader til etablering. Det vil være kostnader knyttet til å etablere egnede lokaler, møbler, it-utstyr, opplæring, etablering av telefonnummer mm. Det er her ikke gjort forsøk på å beregne disse kostnadene, da det vil avhenge av hvor tjenesten legges og hva som allerede finnes i denne organisasjonen.

Det foreslås dessuten at det settes av midler til følgeevaluering de to første årene telefonen er i drift, før telefonen gjøres permanent.

Vedlegg 1: Oppdragsbeskrivelsen

Nasjonal telefon om vold i nære relasjoner og voldtekt

I 2014 fikk NKVTS i oppdrag å utrede om det er behov for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Oppdraget ble finansiert som et tiltak i handlingsplan mot vold i nære relasjoner (2014-2017) *Et liv uten vold* (tiltak 19b). NKVTS' rapport fra april 2015 konkluderer med at det er gode argumenter for å etablere en nasjonal telefon, med ett felles nummer, for mennesker med voldsrelaterte erfaringer. NKVTS understreker imidlertid at disse vurderingene ikke er uten reservasjoner, og stiller opp en rekke kriterier/forutsetninger for at en nasjonal telefontjeneste for voldsutsatte skal lykkes.

Med bakgrunn i rapporten *Nasjonal alarmtelefon? - en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte* ber departementet NKVTS om å komme med forslag til tre ulike konsepter/løsninger for en nasjonal telefon for videre vurdering i departementet. I konseptene skal det skisseres forslag til utforming, dimensjonering og drift av en nasjonal telefon for voldsutsatte med ett felles nummer.

Det skal tas hensyn til kravet i Europarådskonvensjonen om å forebygge og bekjempe vold mot kvinner og vold i nære relasjoner om å ha en «landsdekkende, døgnåpen alarmtelefon for utsatte». Det som skal utredes er en gratis, lett tilgjengelig telefontjeneste, betjent 24 timer i døgnet på helårsbasis.

Målgruppen for telefonen skal i denne omgang være utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. I utgangspunktet skal nedre aldersgrense for telefonen være 16 år. Den nasjonale telefonen skal ses i sammenheng med nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt som er under etablering.

De ulike konseptene/alternativene skal for øvrig inneholde en vurdering av:

- Hvilken kompetanse det er behov for hos dem som skal drifte og betjene telefonen, og hvordan man kan sikre denne kompetansen.
- Forbindelsen til nasjonal nettportal, andre telefontjenester og praksisfeltet, inkludert fordeling av oppgaver og presisering av hvilke oppgaver den nasjonale telefonen skal ha.
- Hvordan telefontjenesten kan tilrettelegge for alle typer brukere (språk, etnisitet, funksjonsevne).
- Hvordan telefonen best kan gjøres kjent for hele befolkningen og for spesielt utsatte grupper.
- Teknisk/administrativ løsning.
- Anslag på omfanget av henvendelser til en nasjonal telefon.
- Bemanningsbehov og kostnadsanslag for de ulike alternativene.

Det bes om at det i utgangspunktet utredes tre ulike alternativer med utgangspunkt i følgende tre ulike former for drift:

- 1) Driften av telefonen legges til en offentlig instans
- 2) Driften av telefonen legges til en frivillig organisasjon (forutsetter anbudsrunder)
- 3) Driften av telefonen legges til lokale operatører, jf. NKVTS' rapport

Vedlegg 2: Tiltak som er intervjuet

Stiftelsen Dixi Ressurscenter for voldtatte

Kirkens SOS

Alarmtelefonen for barn og unge

Sosial og ambulant akutt tjeneste, Oslo kommunale legevakt

Vern for eldre

Landsdekkende telefon for incest- og seksuelt misbrukte

Krisesentersekretariatet

Veteranprosjektet i Oslo kommune

Hjelpetelefonen til Mental helse

Rustelefonen

Oslo krisesenter

Røde Kors -telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse

Ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS), region Midt

Livskrisehjelpen, legevakten i Bergen

Reform ressurscenter for menn

Støttetelefonen, Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre

Kvinnofridslinjen, Sverige

Nasjonal hotline for voldsutsatte, Danmark

Etnisk ung, Danmark

Vedlegg 3: Intervjuguide

1. Hva er hovedhensikten med telefontjenesten deres?
2. Hvor mange henvendelser får dere pr. år/ fordelt pr. dag?
3. Hvor mange av disse er individuelle brukere?
4. Hvor lang tid tar en samtale i gjennomsnitt?
5. Hvor mange samtaler på dagen, kvelden og på natta?
6. Hva er de mest utfordrende samtalenene?
7. Får dere useriøse telefoner?
8. Får dere telefoner som oppleves som en trussel?
9. Får dere andre telefonen som dere tenker skulle vært hos andre deler av hjelpeapparatet?
10. Gir dere oppfølgende samtaler på telefon?
11. Hvis ja, hva slags oppfølging gis?
12. Hvor mange er ansatt/frivillige hos dere som direkte er i kontakt med «innringere»?
13. Hvor mange årsverk har tjenesten?
14. Hvilken formell kompetanse har de ansatte? Høyeste utdanning, tilleggstudanning.
15. Hvilken erfaringsmessig kompetanse har de? Hvor har de arbeidet tidligere?
16. Hvilken formell kompetanse har leder i tjenesten?

17. Har de ansatte veiledning? Hvis ja, hvor ofte og av hvem.
18. Har de ansatte tilbud om faste kurs/utdanninger? Hvilke kurs utdanninger.
19. Hvilken kompetanse anser dere som særlig relevant for å motta telefoner fra voldsutsatte?
20. Hvordan bygger dere kompetanse og deler kompetanse i deres organisasjon?
21. Når ser dere en endring i antall innringere? Kampanjer, media oppslag?

Spørsmål om en nasjonal alarmtelefon for voldsutsatt og voldtatte

22. Tenker dere at det er behov for en slik telefon?
23. Hvilke funksjoner skulle den fylle? Hvor er det behov for flere tjenester?
24. Hvilke målgrupper trenger flere/andre tilbud?

Andre spørsmål til denne tjenesten.

25. Samarbeide med andre tjenester? Hvilke tjenester?
26. Andre kommentarer og innspill.

Litteratur

- Alarmtelefonen for barn og unge. (2014). *Årsrapport 2014*. Kristiansand: Alarmtelefonen for barn og unge.
- Bakketeig, E., Stang, E. G., Madsen, C., Smette, I., & Stefansen, K. (2014). *Krisesentertilbudet i kommunene: Evaluering av kommunenes implementering av krisesenterloven*. Rapport: 19/14. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Barne- ungdoms- og familiedirektoratet. (2015). *Rapportering fra Krisesentertilbudene 2014*. Oslo: Barne- ungdoms- og familiedirektoratet.
- Borgen, G., & Gulbrandsen, L. (2012). *En nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. En utredning av behovet*. Oslo: Nasjonalt kunnskapsenter om vold og traumatisk stress.
- Bredal, A., & Lidén, H. (2015). *Hva med 2017? Første delrapport i følgeevalueringen av Handlingsplan mot tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og alvorlige begrensninger av unges frihet 2013-2016*. Rapport: 3/2015. Oslo: Institutt for samfunnsforskning. .
- Eide, A. K. (2013). *"Å være eller ikke være". Brukerundersøkelse i tilknytning til evaluering av overgrepsmottakene i Norge*. NF-notat Nr.1008/2013. Bodø: Nordlandsforskning.
- Gjertsen, H., & Eide, A. K. (2009). *Hjelp når livet rakner. Evaluering av incestsentrene og incesttelefonen*. NF -rapport: 2/2009. Bodø: Nordlandsforskning.
- Grøvdal, Y. (2013). *Mellom frihet og beskyttelse? Vold og seksuelle overgrep mot mennesker med psykisk utviklingshemming – en kunnskapsoversikt*. Rapport: 2/13. Oslo: Nasjonalt kunnskapsenter om vold og traumatisk stress.
- Grøvdal, Y., & Jonassen, W. (2015). *Menn på krisesenter*. Rapport: 5/2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Grøvdal, Y., Saur, R., & Skaalerud, A. R. (2014). *En velvillig og oppmerksom tilhører: Mennesker som har vært utsatt for vold og deres møte med hjelpeapparatet og politiet*. Rapport: 2/2014. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Gundersen, T., Madsen, C., & Winsvold, A. I. (2014). *Tjenestetilbudet til voldsutsatte personer med nedsatt funksjonsevne*. Rapport: 6/14. Oslo NOVA - HiOA.
- Helsedirektoratet og Barne- ungdoms- og familiedirektoratet. (2013). *Gjennomgang av kunnskaps- og kompetansesentrene utenfor spesialisthelsetjenesten. Delrapport 1*. Oslo: Helsedirektoratet, Barne- ungdoms- og familiedirektoratet.

- Hermelin, A.-M., & Sandell, K. (2009). *Lättare att söka hjälp - Kvinnofridslinjens uppbyggnad och första år*. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid.
- Incestsenteret i Vestfold. (2016). *Om senteret*. Hentet fra <http://incestsenteretivestfold.no/om-senteret/>
- Ivarsson, B. H., Orttiz, L., & Wirbing, P. (2015). *Motiverende samtaler. En praktisk håndbok for sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Johnsen, G. E., Hunskaar, S., Zachariassen, S. M., Alsaker, K., & Nesvold, H. (2014). *Overgrepsmottakene – Status per juni 2014. Rapport nr. 5-2014*. Hentet fra <https://bora.uib.no/handle/1956/8597>
- Johnson, M. P. (1995). Patriarchal terrorism and common couple violence: Two forms of violence against women. *Journal of Marriage and Family*, 57(2), 283-294.
- Jonassen, W. (2013). Fra kvinnemishandling til vold i nære relasjoner; regjeringens handlingsplaner mot vold. *Tidsskrift for kjønnsforskning*, 37(1), 47-59.
- Jonassen, W., & Skogøy, E. (2010). «Et hjem for oss, et hjem for deg ...»- En studie om endring i brukersammensetning og bruk av krisesentrene. Rapport: 1/2001. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2013). *Et liv uten vold. Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2014-2017*. Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.
- Kirkens SOS. (2014). *Årsmelding 2013-2014, Kirkens SOS i Norge*. Hentet fra https://www.kirkens-sos.no/Om_Kirkens_SOS/index.html
- Kirkens SOS. (2015). *En døgnåpen krisetjeneste*. Hentet fra https://www.kirkens-sos.no/Om_Kirkens_SOS/index.html
- Knudsen, C. S., & Sasaoka, K. (2006). *Evaluering av RUStelefonen 08588*. NOVA-notat. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Kruse, A. E., Strandmoen, J.-F. G., & Skjørten, K. (2013). *Menn som har begått voldtekt: En kunnskapsstatus*. Rapport: 1/2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Kärki, A., Henriksen, A. K., Tuseth, A.-G., & Fjeldstad, T. (2007). *Klienten- den glemte terapeuten. Brukerstyring i psykisk helsearbeid*. Oslo: Gyldendal norsk forlag.
- Landsdekkende telefon for incest-og seksuelt misbrukte. (2014). *Årsrapport 2014*. Vestfold: Landsdekkende telefon for incest-og seksuelt misbrukte.
- Landsorganisasjon af kvindecetre. (2014). *Årsberetning 2014*. København Landsorganisasjon af kvindecetre.
- Laugerud, S. (2014). Juss og juks - igjen? Om uavhengighet og likestilling i krisesenterloven. *Tidsskrift for kjønnsforskning*, 38(3/4), 287-301.
- Lyngby, M. (2009). *Barrierer for at søge hjælp efter voldtægt: En fænomenologisk undersøgelse af barrierer for at søge offentlig hjælp blandt voldtægtsramte i Danmark*. Århus: Center for Voldtægtsofre, Århus Universitetshospital.
- Meld. St. 15. (2012-2013). (2013). *Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner*. Oslo: Justis- og Beredskapsdepartementet.
- Mental Helse. (2015). *Hjelpetelefonen årsrapport 2014*. Hentet fra <http://www.mentalhelse.no/tjenester/hjelpetelefonen/hjelpetelefonen-116-123/aarsrapporter/>

- Myhre, M. C., Thoresen, S., & Hjemdal, O. K. (2015). *Vold og voldtekt i oppveksten: En nasjonal intervjuundersøkelse av 16- og 17-åringer*. Rapport: 1/2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Nasjonellt centrum för kvinnofrid. (2014). *En stödtelefon som alltid är öppen. Kvinnofridslinjen 2009-2012*. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid.
- Nasjonellt centrum för kvinnofrid. (2015). *Redovisning av regeringsoppdraget att utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM)*. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid.
- Nesvold, H. M. (2010). *Health services for sexually assaulted : complainants' and judicial use of a self-referral centre; case-flow from assault to legal outcome*. (Doktorgradsavhandling), Oslo: Universitet i Oslo.
- NRK. (2014). *Over 40 ulike hjelpetelefoner får statsstøtte*. Hentet fra <http://www.nrk.no/norge/statsstotte-til-40-hjelpetelefoner-1.12043057>
- Olsvik, V. M. (2010). *Overgrep mot kvinner med nedsatt funksjonsevne – en kunnskapsoversikt*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Oslo kommune. (2016a). *Veterantelefonen*. Hentet fra <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/psykisk-helse/veterantelefonen/>
- Oslo kommune. (2016b). *Legevakten i Oslo*. Hentet fra http://www.oslo-universitetssykehus.no/fagfolk_/veiviseren_/Sider/legevakten-i-oslo.aspx
- Pape, H., & Stefansen, K. (2004). *Den Skjulte volden? : en undersøkelse av Oslobefolkningens utsatthet for trusler, vold og seksuelle overgrep. Rapport nr 1/2004*: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Rambøl. (2011). *Evaluering av alarmtelefonen for barn og unge*. Oslo: Rambøl.
- Saur, R., & Holth, I. K. (2015). *Nasjonal alarmtelefon? – en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte*. Rapport: 2/2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Stefansen, K. (2006). Krisesentrene i Norge - fra sosial bevegelse til profesjonaliserte hjelpetiltak. *Nordisk sosialt arbeid*, 26(01), 27-37.
- Stefansen, K., & Smette, I. (2006). «Det var ikke en voldtekt, mer et overgrep ...» Kvinners fortolkning av seksuelle overgrepserfaringer. *Tidsskrift for Samfunnsforskning*. 47(1), 33-56.
- Thoresen, S., & Hjemdal, O. K. (2014). *Vold og voldtekt i Norge : En nasjonal forekomststudie av vold i et livsløpsperspektiv*. Rapport: 1/2014. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Østby, L. (2012). *Hva hindrer utsatte for seksuelle overgrep i å søke hjelp? Innspill til utformingen av en nettportal for overgrepsutsatte*. Rapport: 6/2012. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole.
- Øverlien, C., & Sogn, H. (2007). *Kunnskap gir mot til å se og trygghet til å handle*. Rapport: 3/2007. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.



I 2014 fikk NKVTS i oppdrag å utrede om det er behov for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Utredningen konkluderte med at det er gode argumenter for å etablere en slik nasjonal telefon, med ett felles nummer, for mennesker med voldsrelaterede erfaringer. Med bakgrunn i denne utredningen, ba Justis- og beredskapsdepartementet NKVTS utrede ulike sider ved en slik telefontjeneste nærmere.

Denne utredningen baserer seg på intervjuer med ansatte ved aktuelle hjelpe-, støtte- og alarmtelefoner i Norge, Sverige og Danmark og to fokusgruppeintervjuer med personer som har vært utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.

I utredningen beskrives tre ulike funksjoner for hjelpe- og støttetelefoner i Norden. Det anbefales at telefontjenesten blir anonym og har som funksjonen å lytte og støtte, samt å løse og informere. Videre tilrås at pårørende og nettverket til utsatte samt fagfolk inkluderes som målgrupper. For å tilrettelegge for språklige minoriteter, må det opparbeides ordninger for, og kompetanse på, bruk av tolk.

Telefontjenesten bør bemannes med et tverrfaglig team bestående av personer med minst tre års helse- og sosialfaglig utdanning på bachelornivå. De som ansettes, bør fortrinnsvis også ha relevant videreutdanning og erfaring fra arbeid med utsatte for vold og seksuelle overgrep.

Det anbefales til slutt at den planlagte telefonen legges i tilknytning til et miljø/en tjeneste som arbeider klinisk med vold i nære relasjoner og/eller seksuelle overgrep. De ansatte som betjener telefonen bør arbeide i samme organisasjon og tjenesten bør utvikles som en helhetlig modell med et felles fagmiljø. Telefontjenesten bør følgeevalueres med særlig vekt på brukernes erfaring med tjenesten.

Besøksadresse: Gullhaugveien 1-3, 5 etg, 0484 Oslo

Postadresse: Pb 181 Nydalen, 0409 Oslo

Tlf.: +47 22 59 55 00

Faks: +47 22 59 55 01

e-post: postmottak@nkvts.no

ISBN 978-82-8122-101-7 (PDF)

ISSN 0809-9103

Rapporter kan lastes ned fra: <http://www.nkvts.no>

