



SI IFRA!

Årsrapport 2022

Alarmtelefonen for barn og unge

www.116111.no

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge



Innhold

5	Leder
6	De største hendelsene i 2022
8	Nøkkeltall 2022
10	Alarmtelefonen - Antall innringere - Hvem har tatt kontakt - Antall besvarte innringere pr svarsted - Innhold i henvendelser (telefon og SMS) - Innhold psykisk helse - Innhold konflikt - Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser - Kontaktet andre på vegne av den som ringer
20	Chat - Antall chat - Alder - Innhold i henvendelser - Innhold psykisk helse - Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser - Kontaktet andre på vegne av den som chatter - Kjønn - Fordeling på alder - Innhold i henvendelser 5-13 år - Innhold psykisk helse - Innhold konflikt
34	Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon?
36	Nettside - Antall besøk på nettsiden - Antall ganger en bruker har besøkt nettsiden - Økter etter enhet - Kilder og mest besøkte sider - Steder
46	Brukertilbakemelding
47	Informasjonsmateriell
48	Kontakt oss



Endelig var pandemien over- nesten...



Margrethe Østerhus
Leder

Kjære alle dyktige kollegaer, samarbeidspartnere og ikke minst alle barn og unge som har benyttet Alarmtelefonen i 2022.

Jeg og vi hadde store forhåpninger til dette året. Pandemien var på hell – vi gleda oss til at livet igjen kom tilbake til mer normale tilstander. Videre var vi utrolig spente på konklusjonen til departementet etter utredningen av Alarmtelefonen. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) fikk i oppdrag fra Barne- og familiedepartementet (Bfd) å evaluere Alarmtelefonen. Bakgrunnen var dels oppfølging av evaluering gjennomført i 2019 av Agenda Kaupang samt endringer som følge av Covid -19 pandemien

Utredningsarbeidet startet i november 2020, rapporten ble levert til Bfd i januar 2022.

Bufdir anbefalte at tjenesten skulle utvikles videre med dagens mandat, svarnettverket ble anbefalt avvirket og det ble anbefalt at driften av tjenesten fortsatt skulle være ved Kristiansand kommunes interkommunale barnevernvakt. Det ble anbefalt at både chat- og telefontjenesten får økt tilskudd for å sikre best mulig tjenestetilbud.

Vi venter i spenning på at Bfd skal konkludere.

Vi har hatt fokus på å drifte forsvarlig med høy grad av profesjonalitet i tjenestetilbudet. Barn og unge har blitt møtt, sett og hørt- vi har loyet og veiledet, men ikke minst hatt fokus på å hjelpe de unge til selv å finne gode løsninger, bidra til at situasjoner løses ved egen kapasitet, det gir viktig og god mestringsfølelse for den unge.

Det er mange måter å måle viktigheten og nytten av vår tjeneste, er vi til hjelp, betyr vi en forskjell? En faktor er de situasjoner der vi kontakter AMK, legevakt og politi på vegne av den unge. Når disse nødetatene blir kontaktet er det i samråd med den unge, og det er akutte situasjoner det er snakk om. I 2022 kontaktet vi disse etatene i 80 situasjoner mot 70 i 2021. Det vi si 6,6 situasjoner pr måned, 1,66 situasjoner pr uke.

Jeg er overbevist om at vi har redda flere liv her.

Både chat tjenesten og telefon tjenesten har hatt færre henvendelser i 2022 enn i 2021. Nedgangen har vært 20 % på telefon tjenesten og 18 % på chat tjenesten. Begge tjenestene er tilbake på samme nivå som i 2020. Vi er alle klar over at barn og unge strever i livene sine og at Alarmtelefonen kan være en viktig hjelper her. For at vi skal kunne hjelpe må vi ha midler til å markedsføre oss, markedsføringen må være profesjonell og fremoverlent. Bekreftelsen på dette er den kampanjen vi hadde på snap chat i desember. Kampanjen hadde 3 952 984 visninger, Besøket på nettsiden økte betraktelig.

I Digi ung programmet jobbes det med å videreutvikle digitale hjelpetjenester til ungdom over 13 år, på tvers av sektorer. Noe lignende prosjekt finnes ikke for barn unger 13 år.

Vi har sett med uro på at det er flere og flere barn i denne aldersgruppen som benytter seg av våre tjenester. Samtalene og temaene er veldig ofte av svært alvorlig karakter. Også for denne aldersgruppen er psykisk helse og konflikt de største temaene vi kommuniserer om. Temaer knyttet til seksuelle overgrep er også tidvis stor og av alvorlig karakter. Det dreier seg både om overgrep begått av voksne, men også fra jevnaldrende.

Det er svært urovekkende å se at 105 barn i aldersgruppen 11-13 år forteller om seksuelle overgrep fra voksne, 77 barn forteller om overgrep fra jevnaldrende. Når det gjelder psykisk helse har 742 barn i denne aldersgruppen chattet om selvmord, 580 barn har chattet om selvskadning og 239 har chattet om spiseforstyrrelse.

For at vi skal drifte i tråd med vårt mandat og tildeling er vi helt avhengig av å samarbeide tett med Bufdir som vår oppdragsgiver. Vi har hatt tett dialog med Bufdir gjennom hele året.

Helt til slutt:

Jeg er så stolt og imponert over den jobben de ansatte ved Alarmtelefonen gjør, både telefon og chat....vi blir invitert in på (å)stedet der den unge er og må bruke all vår kløkt og fagkunnskap for å sikre at det blir en god løsning....og heldigvis blir det ofte det....Jeg heier på alle mine ansatte....FY SØREN for en jobb dere gjør.

Men dere de jeg heier mest på er de barn og unge som har henvendt seg til Alarmtelefonen, både på telefon og chat, at de tørr å fortelle om det de strever med,.....de gjør akkurat det som er vårt budskap **SI IFRA!**

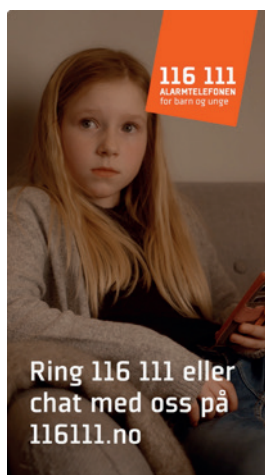
Mvh

Margrethe Østerhus
Leder

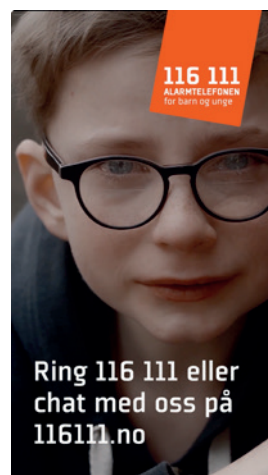
De største hendelsene i 2022



April (Påsken)
Snapchat kampanje



Desember (Julen)
Snapchat kampanje



August
Ny film «På (å)stedet»



10. november: Presentasjon – På (å)stedet
Landskonferanse for barnevern og politi – Barn på (å)stedet.



Nøkkeltall 2022

14 012 henvendelser på telefonen

20 % nedgang på telefon fra 2021

Men tilnærmet samme antall telefoner som i 2020.

21 899 henvendelser på chat

18 % nedgang på chat fra 2021

Sammenlignet med antall chat samtaler vi besvarte i 2020 har vi i år besvart i overkant av 200 flere samtaler pr måned.

73 782 besøk på nettsiden

2 375 besvarte sms

741 besvarte spørsmål til ung.no

Vi har kontakt AMK/legevakt og politi i 80 situasjoner i 2022

Dette er situasjoner der barn/unge er i behov av akutt bistand.
Dette er 10 flere utrykninger enn i 2021.

Det er sendt ut 44 bekymringsmeldinger

Dette er en nedgang fra 2021, hvor det ble sendt 65 bekymringsmeldinger.

11 222 henvendelser omhandlet psykisk helse

Dette er 7 % nedgang fra 2021.

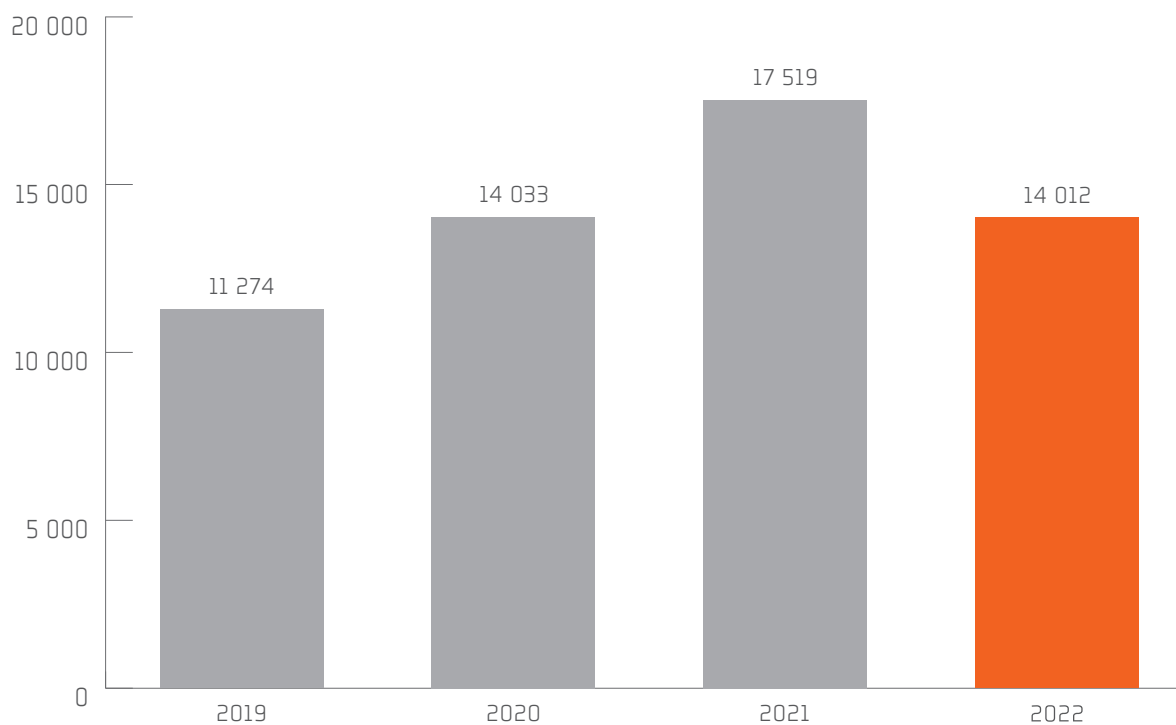


Alarmtelefonen

Det har vært 14 012
henvendelser på telefonen

Tall i dette kapittelet bygger på rapporter fra Telenor, og tall fra Alarmtelefonen i Kristiansand sin journalføring.

Antall innringere



Antall innringere i 2018 var 7960, i 2019 var det 11274 som ringte til Alarmtelefonen.

Pr. 31.12.22 hadde vi besvart 14012 samtaler. Av de er 57, 57 % besvart fra Alarmtelefonen i Kristiansand. I mars mottok vi flest samtaler, 1399. I juli mottok vi færrest samtaler pr måned med kun 937. De største forklaringen her antas å ha sammenheng med at juli er sommer og det samme behovet for samtaler hos barn og unge er ikke i like stor grad tilstede som ellers i året.

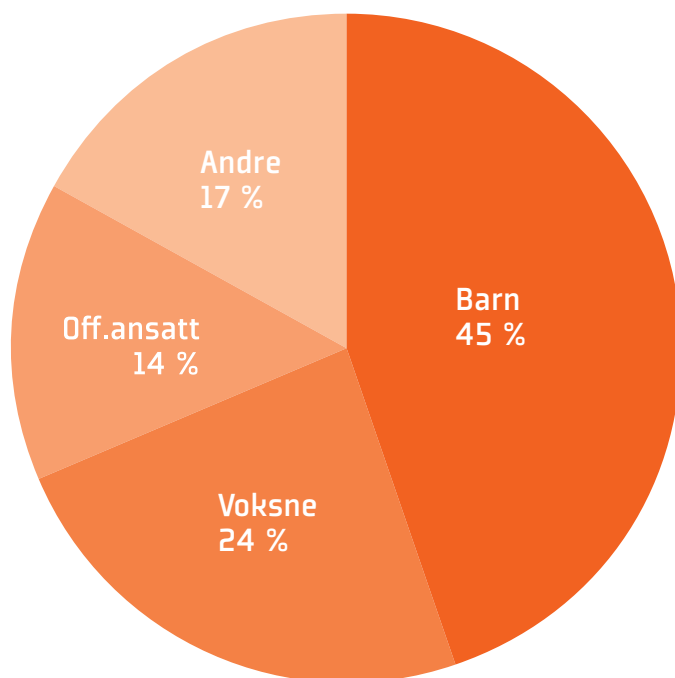
I år har vi i snitt mottatt og besvart 1167 samtaler pr. måned mot 1459 samtaler pr måned i snitt i fjor. Nedgangen antas å kunne forklares både med at pandemien er over samt at vi i svært liten grad har hatt midler til å promotere tjenesten.

Alarmtelefonen ble en døgnåpen tjeneste den 15. mars 2020. Snittet på mottatte samtaler i perioden 08.00–15.30 varierte i 2020 fra 8 til 20 samtaler. I 2022 besvarte vi i snitt 19 samtaler i snitt pr. dag på dagtid mot 26 samtaler på dagtid i 2021.

Vi har ikke registrert alders og kjønnsfordeling på telefonen da de som ringer ofte ikke vil oppgi hverken kjønn eller alder.

Hvem har tatt kontakt?

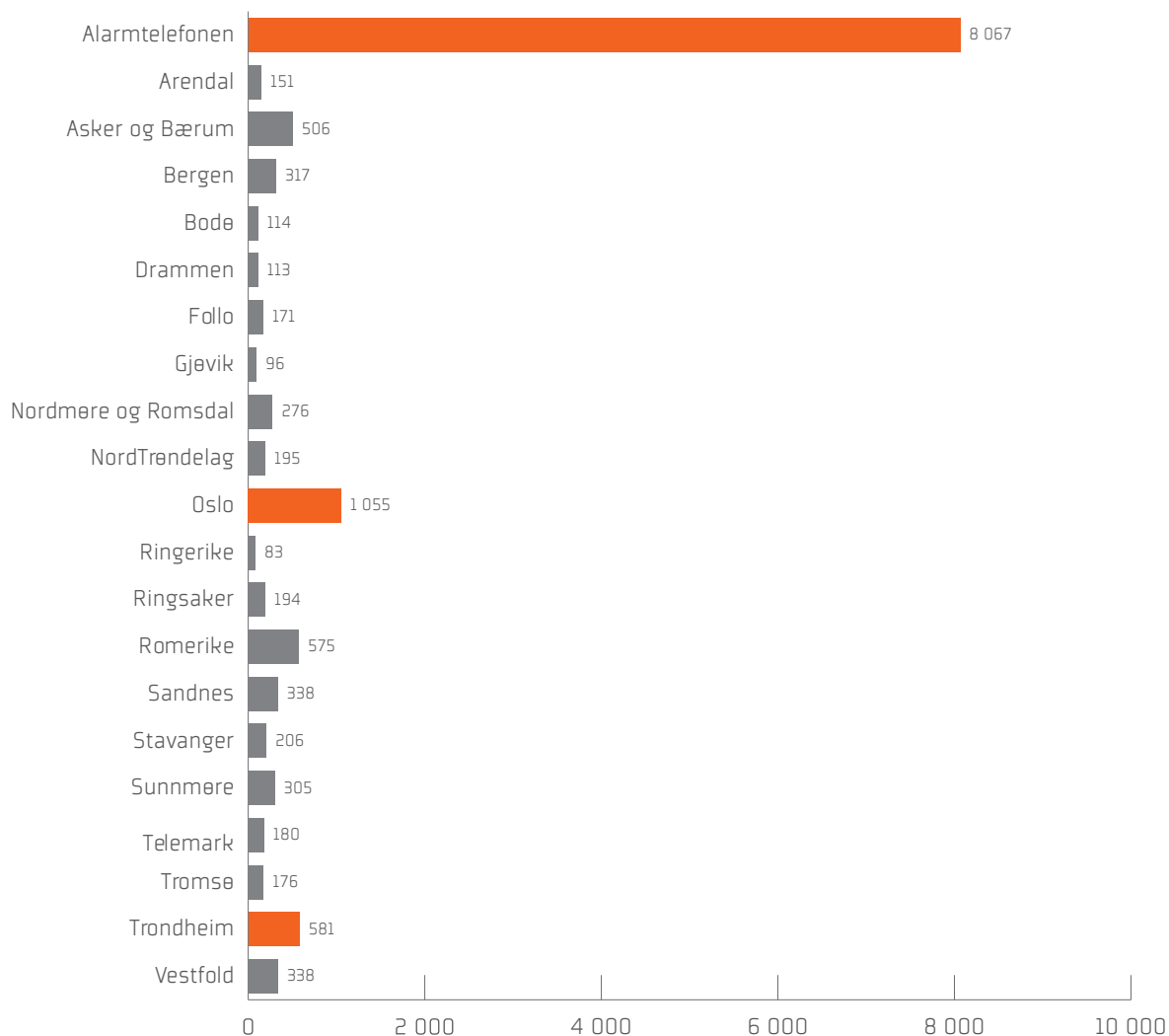
[Telefon og e-post – tall fra intern journalføring].



Grafen viser antall personer – og ikke antall henvendelser. Det kan bety at noen tar kontakt flere ganger med ulike problemstillinger.

Tall for 2022 viser at den største gruppen som tok kontakt med Alarmtelefonen er barn selv. Dette er en ønsket og villet endring. Den nest største gruppen som har tatt kontakt med Alarmtelefonen i 2022 er voksne. Dette er bra med tanke på at vårt mandat også er å sikre at voksne kan kontakte oss for råd/veiledningen knytta til de barn som av ulike grunner ikke selv kan kontakte oss.

Antall besvarte innringere pr svarsted



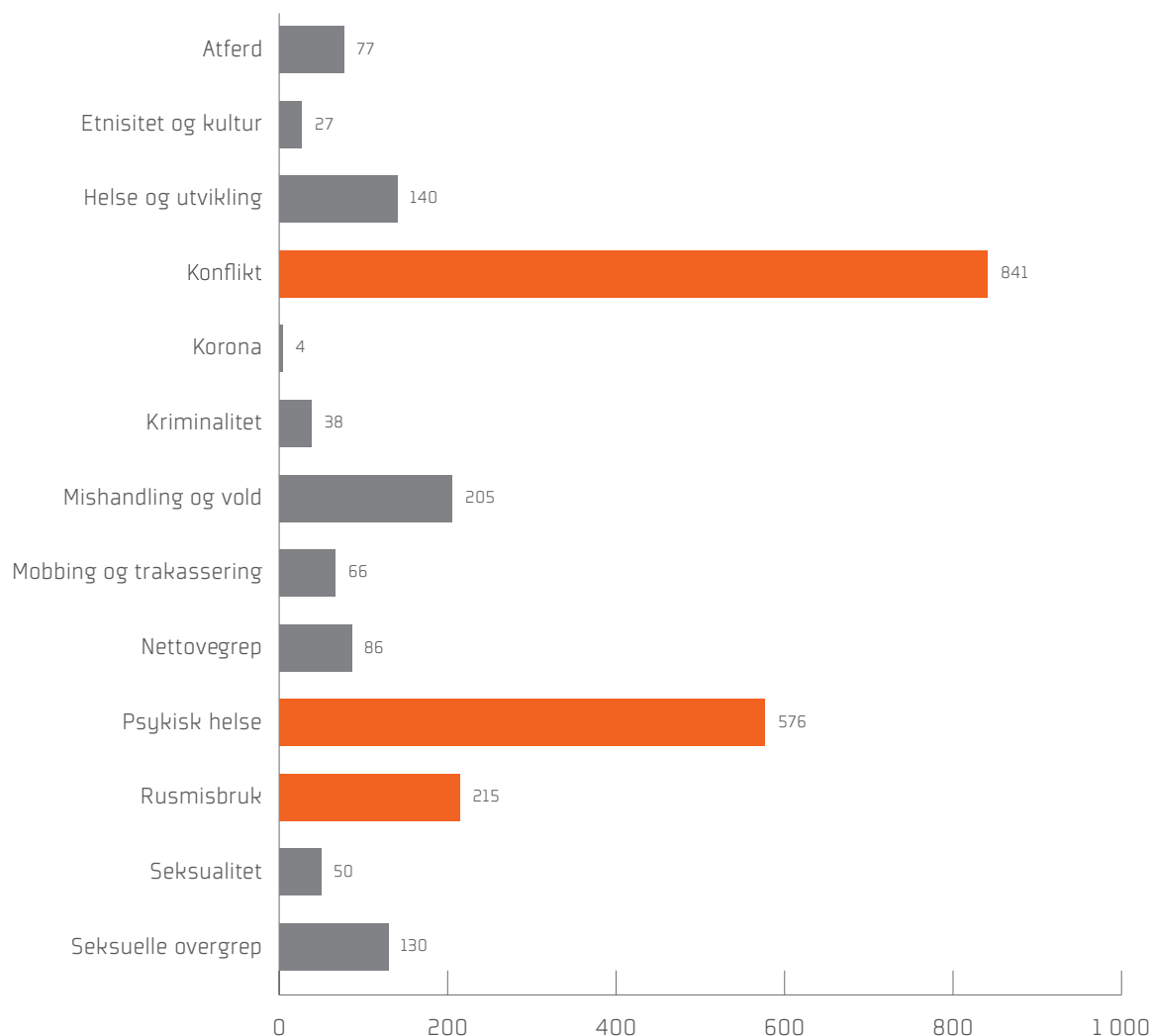
Alarmtelefonen har besvart 57,75 % av alle telefonene som ble ringt inn til Alarmtelefonen i 2022.

De resterende telefonene besvares av Alarmtelefonens svarnettverk som består av 19 av de barnevernvaktene som er i drift i Norge.

De som mottar flest telefoner i svarnettverket fordelt på snitt pr. døgn er Oslo med 2,9, Trondheim 1,6, Romerike 1,5, Asker og Bærum 1,4 samtaler pr. døgn. De øvrige vaktene mottar færre enn 1 samtale pr. døgn.

Innhold i henvendelser (telefon og SMS)

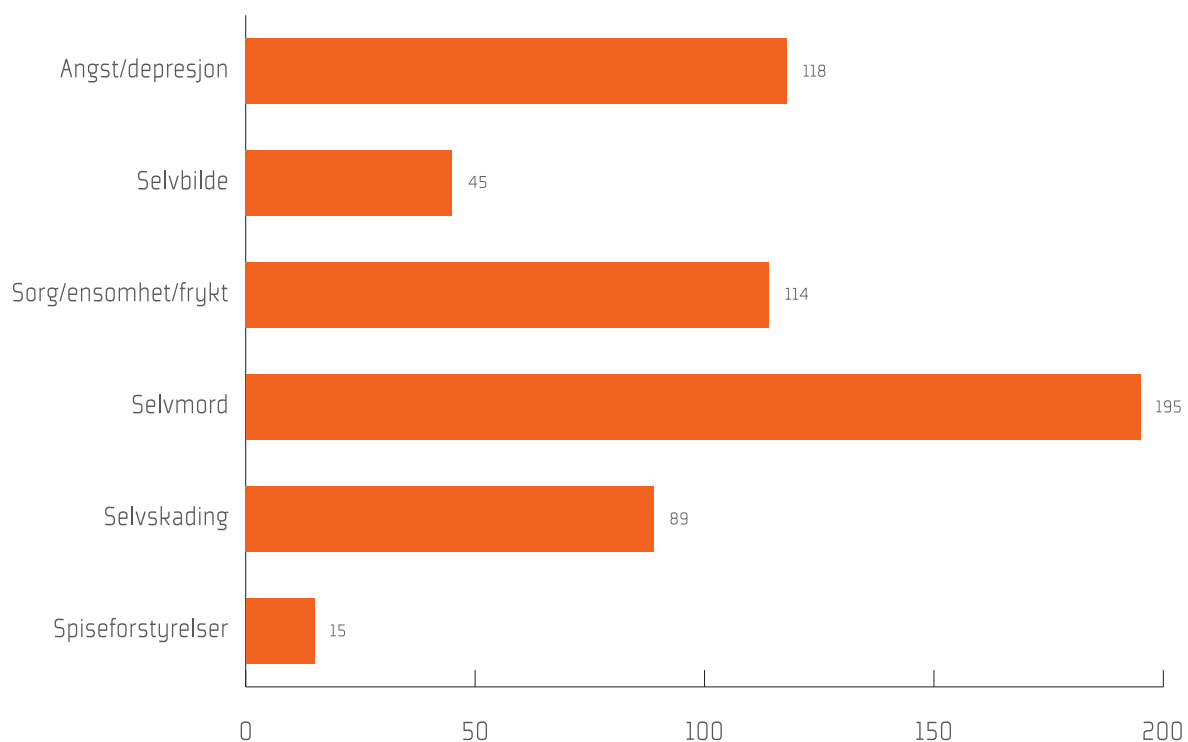
Tallmaterialet gjelder kun registreringer foretatt ved Alarmtelefonen i Kristiansand.



Av de to temaene barn og unge ønsker å snakke med oss om er den største kategorien konflikt. Hovedtema her har vært konflikt mellom barn og foreldre.

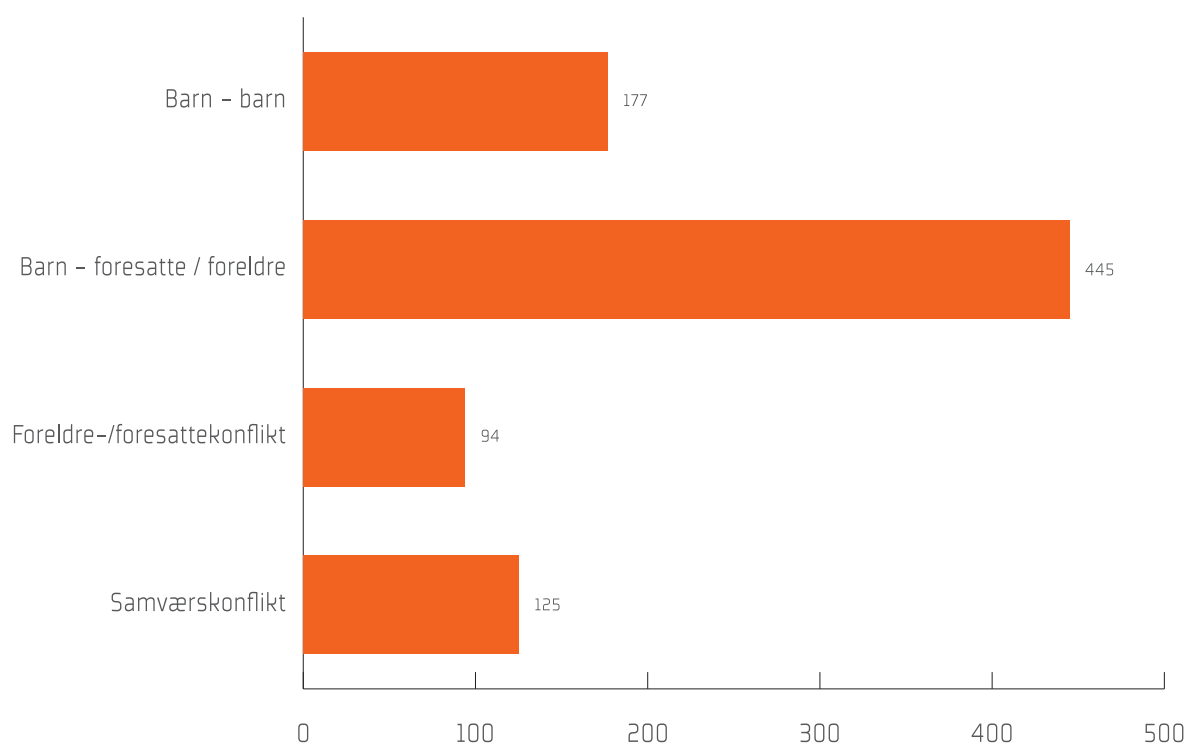
Den nest største kategorien er psykisk helse. Psykisk helse har 6 underkategorier. Den største underkategorien som vi har samtalt mest om er selvmordstanker/suicidalitet.

Innhold psykisk helse



Antall telefoner hvor psykisk helse har vært tema er noenlunde likt i 2022 som i 2021.

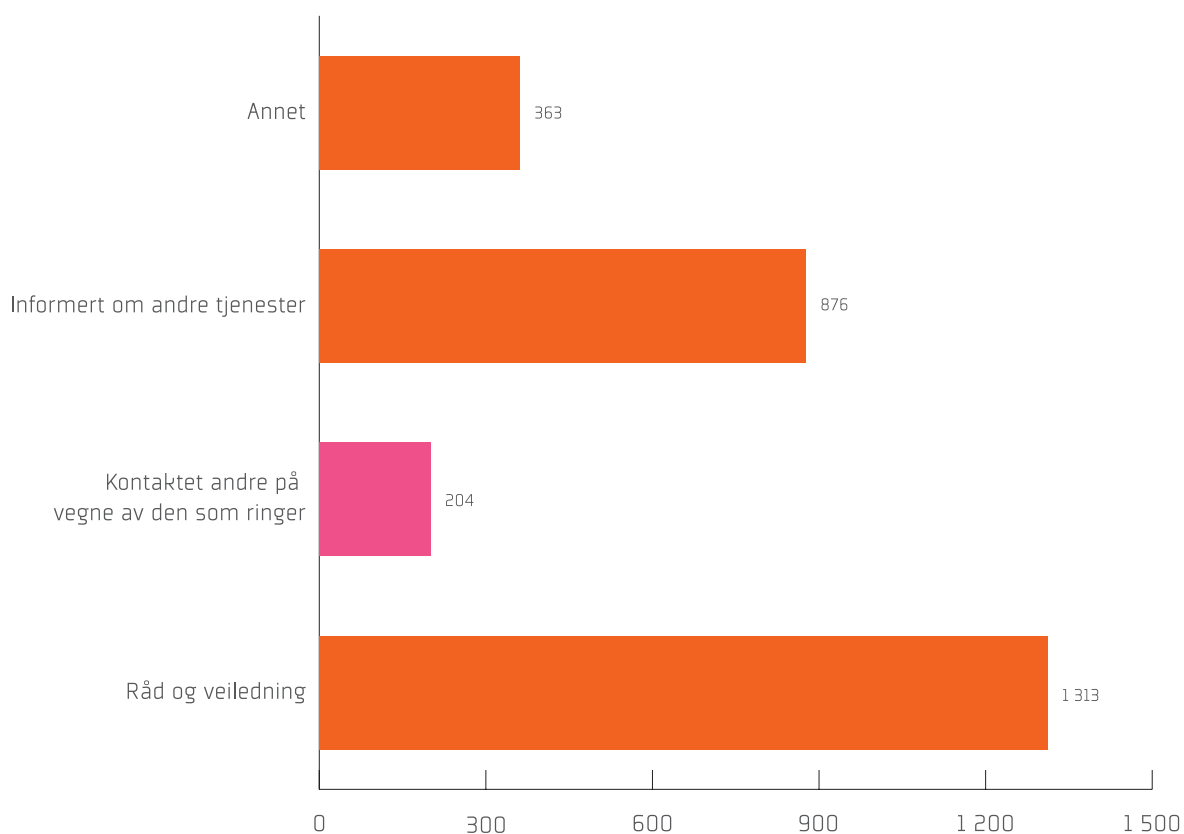
Innhold konflikt



Antall besvarte telefoner under denne kategorien er noenlunde likt i 2022 som i 2021.

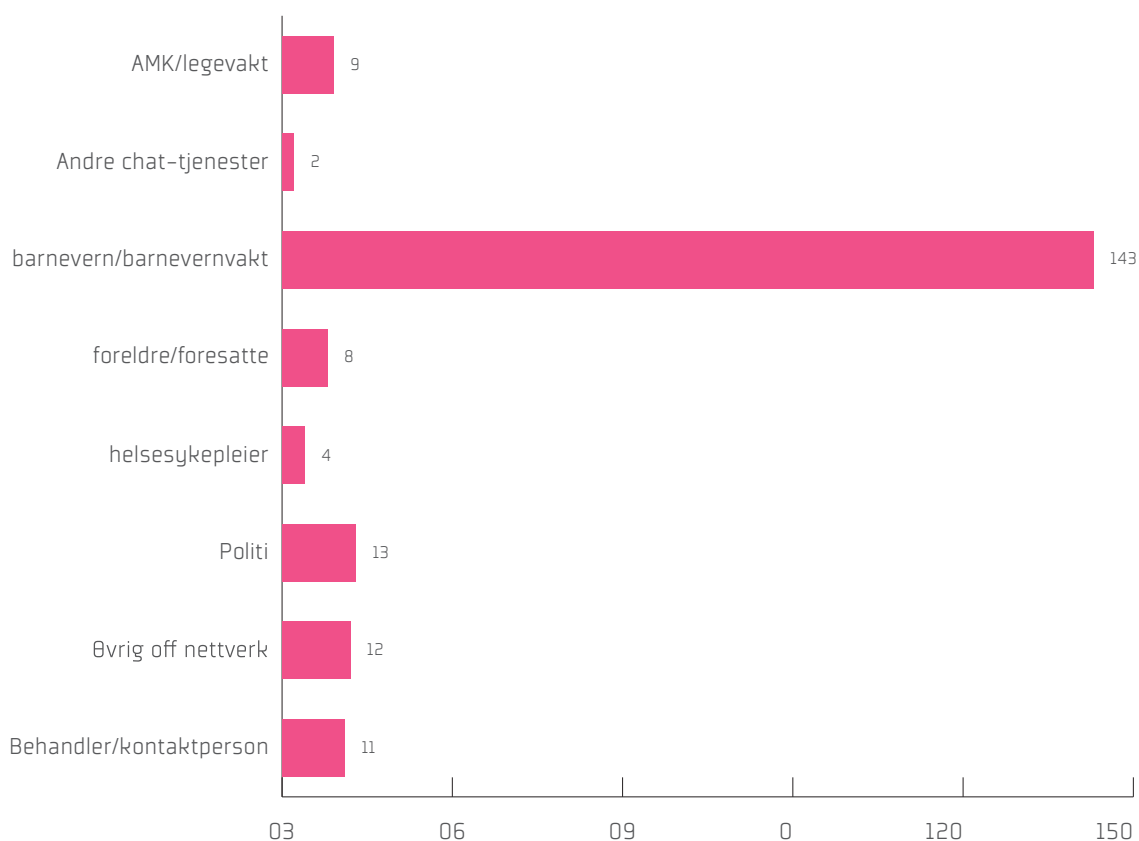
Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser

Kategori ut



De fleste henvendelsene blir avsluttet med råd og veiledning. Vi henviser til kommunal barneverntjeneste / barnevernvakt, legevakt/AMK og politi og vi sender inn bekymringsmelding til lokal barneverntjeneste. Det er sendt inn 15 bekymringsmeldinger fra telefon tjenesten i 2022.

Kontaktet andre på vegne av den som ringer



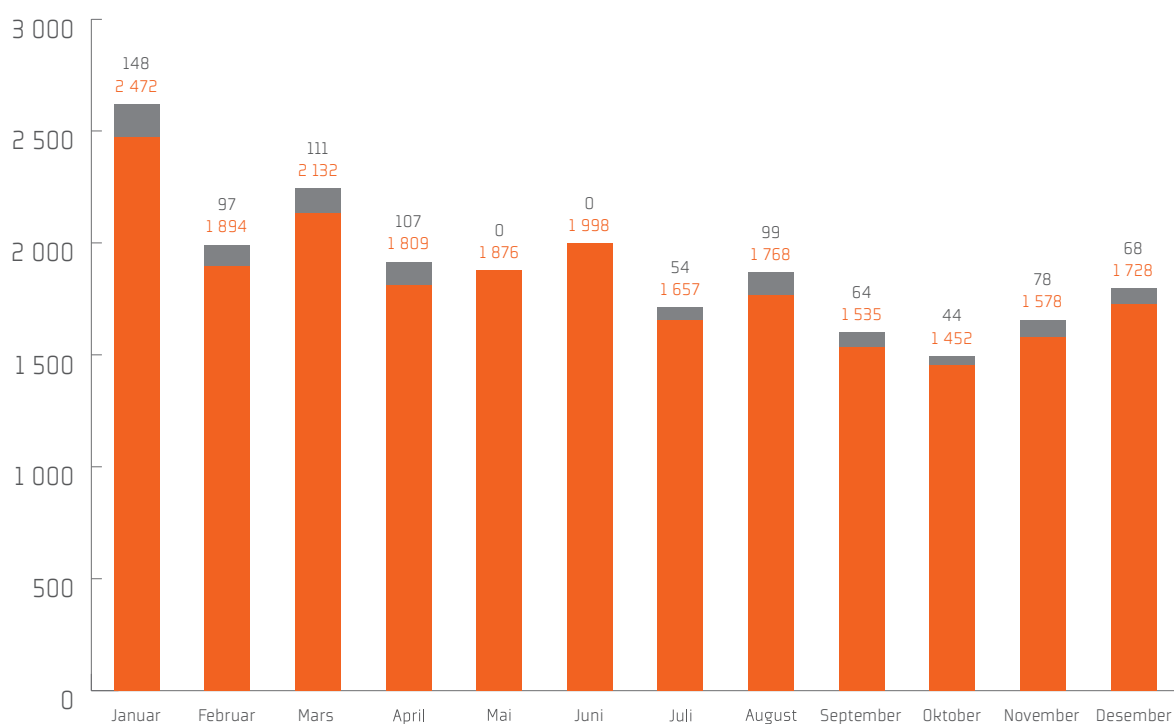
Når vi kontakter andre på vegne av innringer gjøres dette etter samtykke fra den det gjelder. Den største kategorien her er lokalt barnevern/barnevernvakt. Når vi kontakter politi og AMK/legevakt er det i situasjoner der barnet/ungdommen har behov for akutt bistand. **Dette er gjort i 22 situasjoner i 2022.**



Chat

Det har vært
21 899 chat samtaler

Antall chat



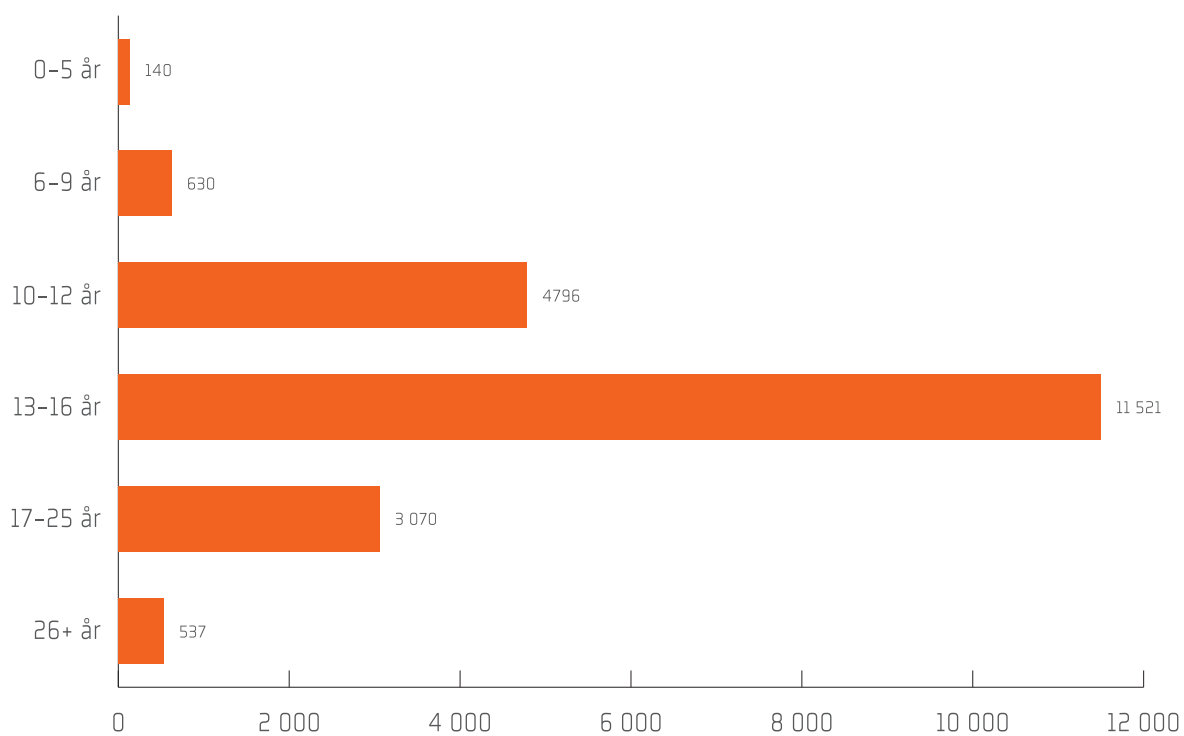
Grafen viser antall chatsamtaler vi har mottatt i 2022. Den grå søylen viser tapte chatter, dvs. brukere som legger på før vi rekker å besvare dem.

Vi har hatt 18 % nedgang ved chattjenesten fra 2021 til 2022. Sammenlignet med antall chat samtaler vi besvarte i 2020 har vi i år besvart i overkant av 200 flere samtaler pr måned.

Vi mottok flest samtaler i januar der vi besvarte 2472 samtaler. Dette gir et snitt på 80,6 samtaler i døgnet. Det høyest antall besvarte samtaler pr. døgn var den 2. januar. Vi besvarte da 143 samtaler. Snittet for hele året ligger på mellom 60 samtaler pr. døgn.

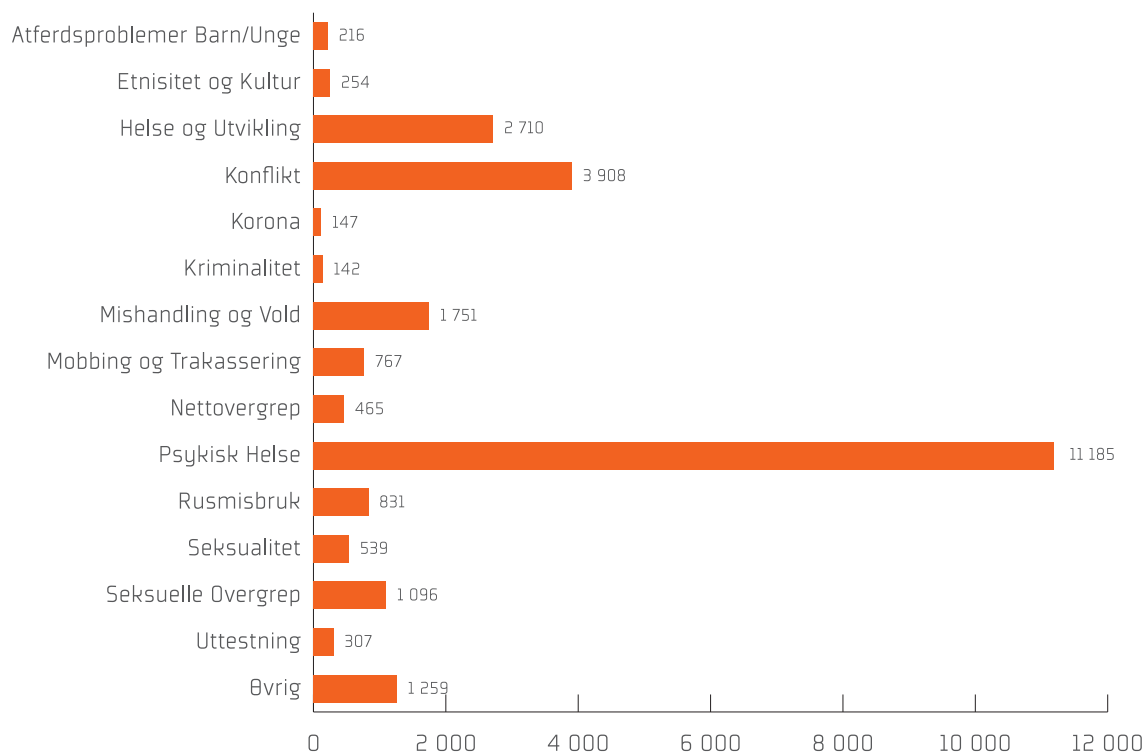
Det ble satt over 8 chatter fra Alarmtelefonen til Blå Kors, snakk om psyken i 2022 mot 20 samtaler i 2021.

Alder



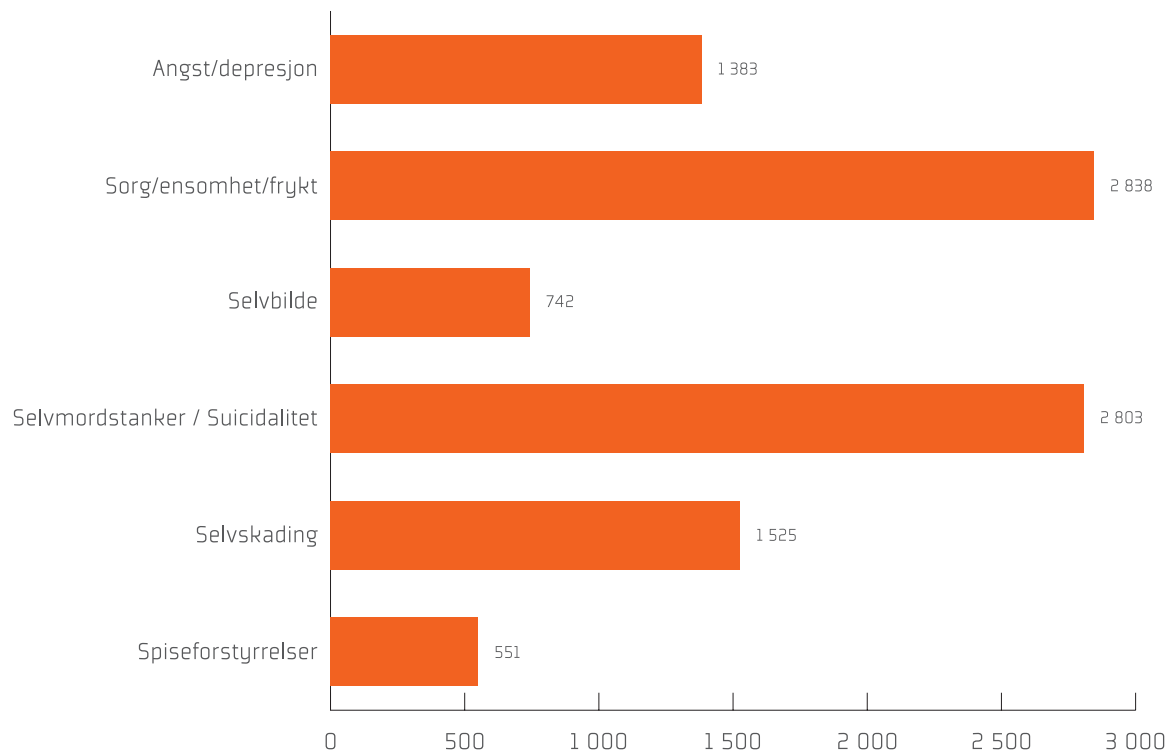
Den største aldersgruppen som benytter seg av chat tjenesten er aldersgruppen 13-16 år. Den samme trenden viser seg hos andre chat-tjenester.

Innhold i henvendelser



Vi ser samme trend av kategori det snakkes om på chatten, som på Alarmtelefonen: konflikt og psykisk helse er de to klart største kategoriene.

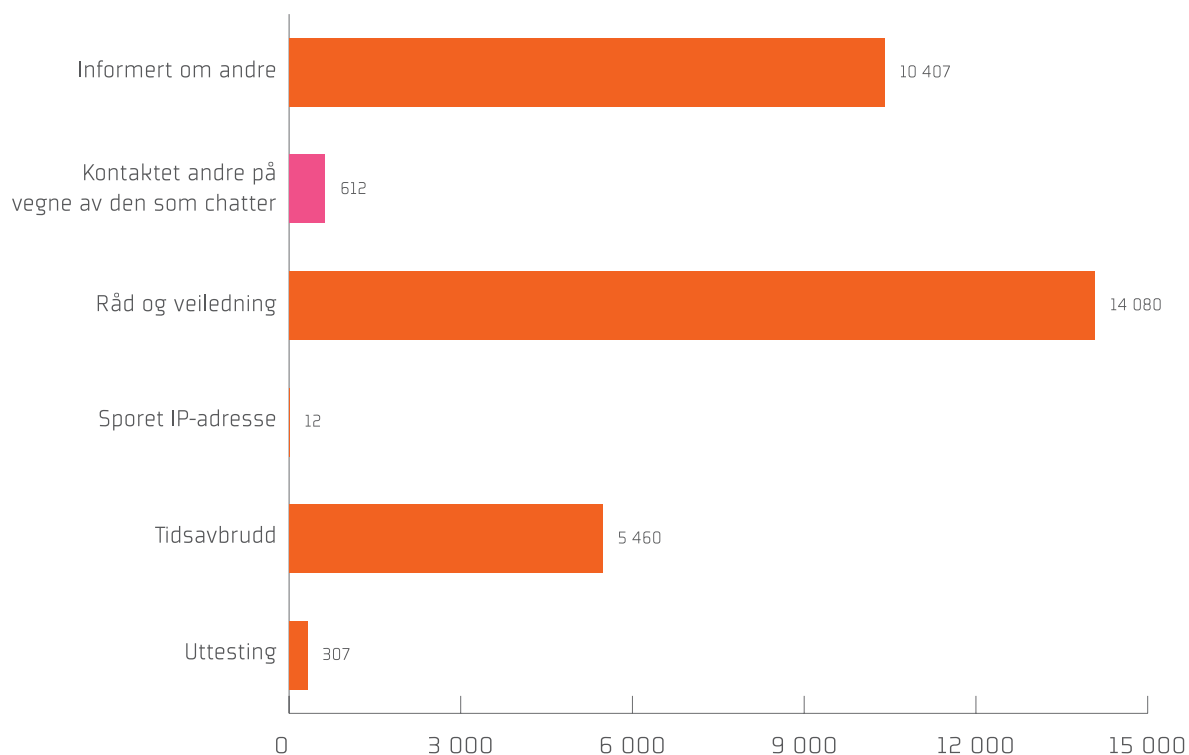
Innhold psykisk helse



Den største underkategorien er sorg/ensomhet/frykt. Puberteten kan for mange være preget av store humørsvingninger der nettopp følelser som sorg/ensomhet og frykt kan være tema. Dette er normale følelser som ikke bør registreres som underkategori til psykisk helse. Fra 2023 vil denne underkategorien bli registrert under helse og utvikling.

Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser

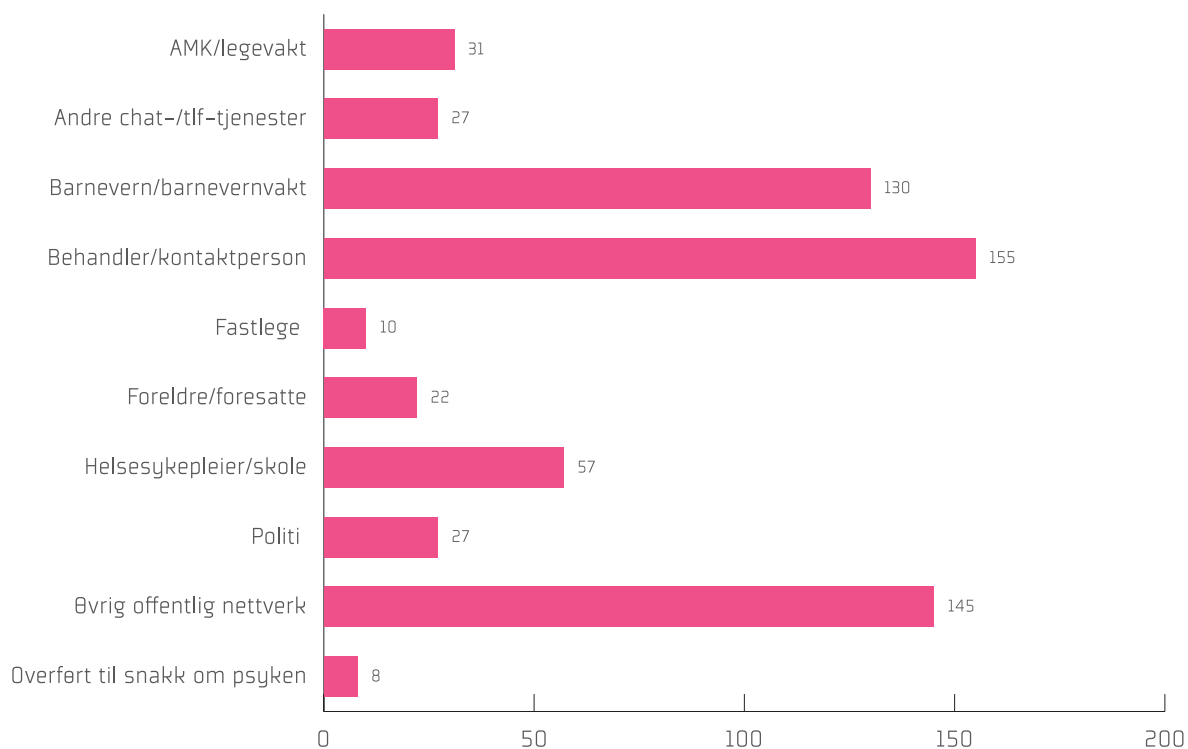
Kategori ut



De fleste chatsamtaler blir avsluttet ved råd/veiledning. Vi informer de som chatter om andre hjelpeinstanser/ offentlige myndigheter. Videre sender vi bekymringsmeldinger hvis den som chatter vil det og opplyser om eget navn. Det er sendt inn 29 bekymringsmeldinger fra chat tjenesten til lokal barneverntjeneste i 2022.

Vi har mulighet for å spore ip-adressen til den som chatter, dette er kun gjort ved 2 anledninger i 2022.

Kontaktet på vegne av av den som chatter



Når vi kontakter andre på vegne av den som chatter gjøres dette etter samtykke fra den det gjelder. Den største kategorien her er behandler/kontaktperson deretter kommer øvrig offentlig nettverk. Når vi kontakter politi og AMK/legevakt er det i situasjoner der barnet/ungdommen har behov for akutt bistand. **Dette er gjort i 58 situasjoner i løpet av 2022. Dette er da situasjoner som krever akutt bistand.**

Kjønn



72,36 % jenter
13 447 stk



16,44 % gutter
3 056 stk

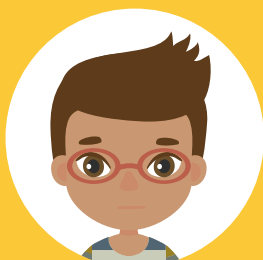
Hen 2,9 % – Ikke oppgitt 8,3 %



Gutt, 12 år:
Jeg blir truet
hjemme og slått

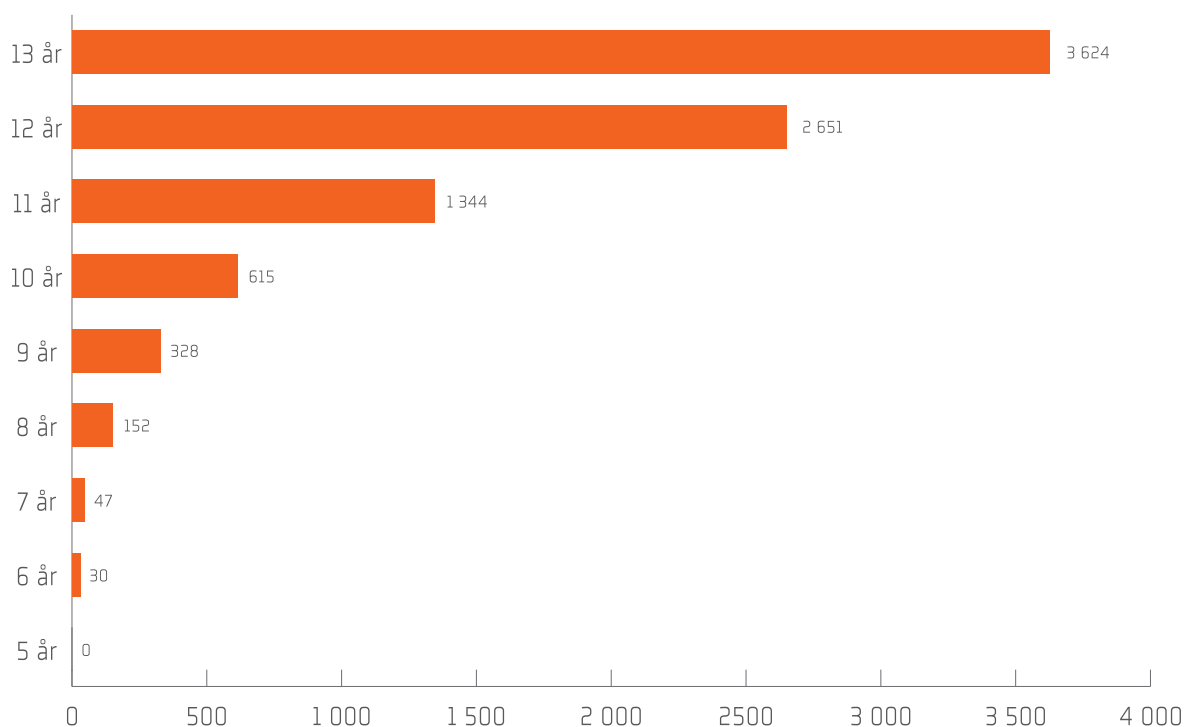


Jente, 10 år:
Jeg trenger å snakke om
noen ting – hemmeligheter
mellom meg og pappa



Gutt, 14 år:
Jeg vurderer å dø,
jeg er drit lei livet

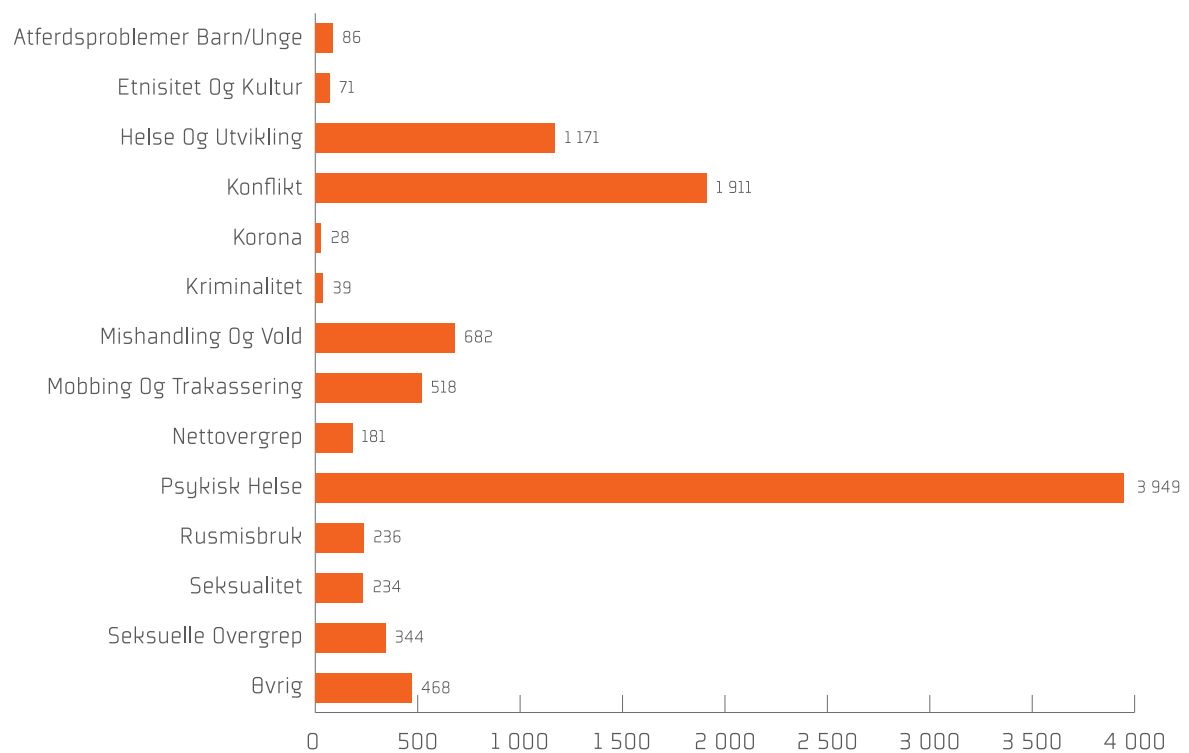
Aldersgruppen 5–13 år



I Digi ung programmet jobbes det med å videreutvikle digitale hjelpetjenester til ungdom over 13 år, på tvers av sektorer. Noe lignende prosjekt finnes ikke for barn under 13 år.

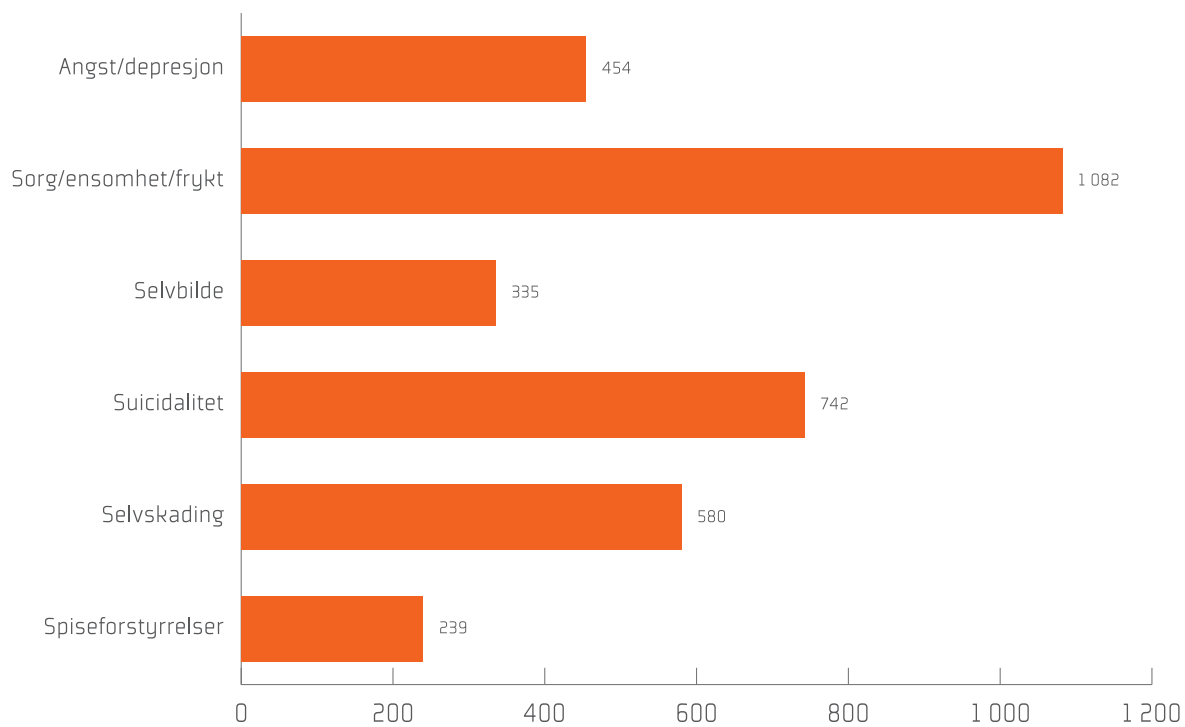
Vi har sett med uro på at det er flere og flere barn i denne aldersgruppen som benytter seg av våre tjenester. Ved gjennomgang av vårt tallmateriale viser det seg at 40 % av alle våre henvendelser på chat tjenesten er fra barn i aldersgruppen 5–13 år. Samtalene og temaene er veldig ofte av svært alvorlig karakter. Også for denne aldersgruppen er psykisk helse og konflikt de største temaene vi kommuniserer om. Temaer knyttet til seksuelle overgrep er også tidvis stor og av alvorlig karakter. Det dreier seg både om overgrep begått av voksne, men også fra jevnaldrende.

Innhold i henvendelser 5-13 år

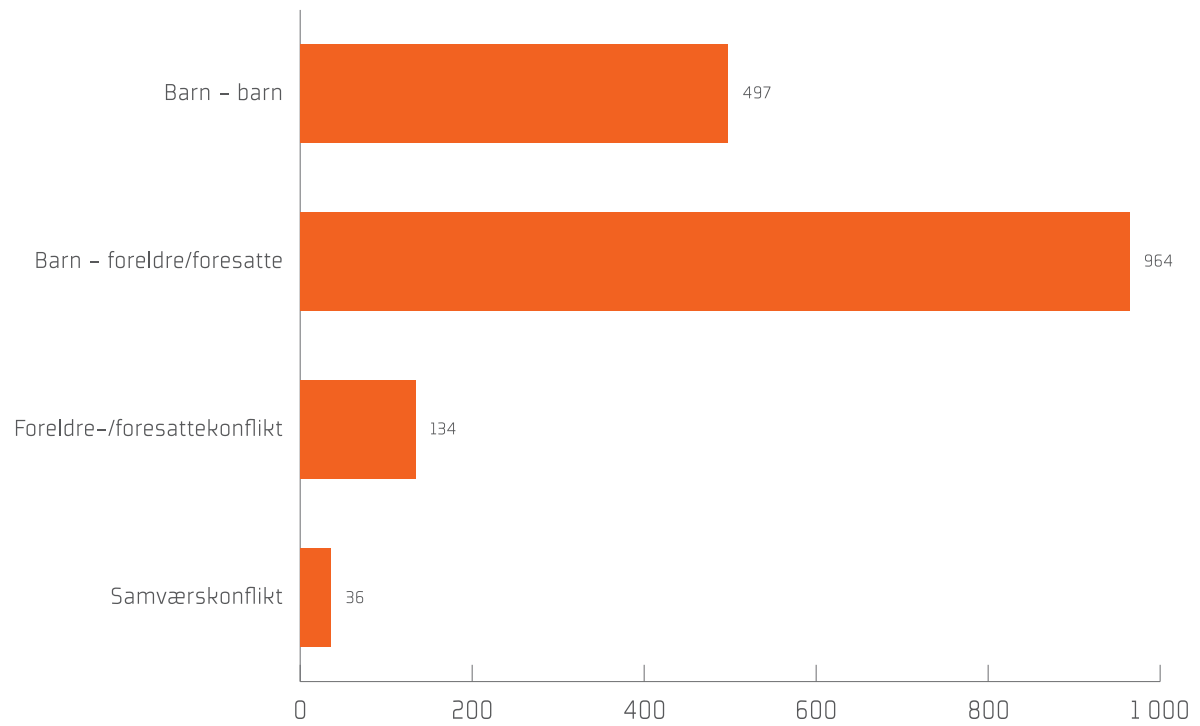


Innhold psykisk helse 11-13 år

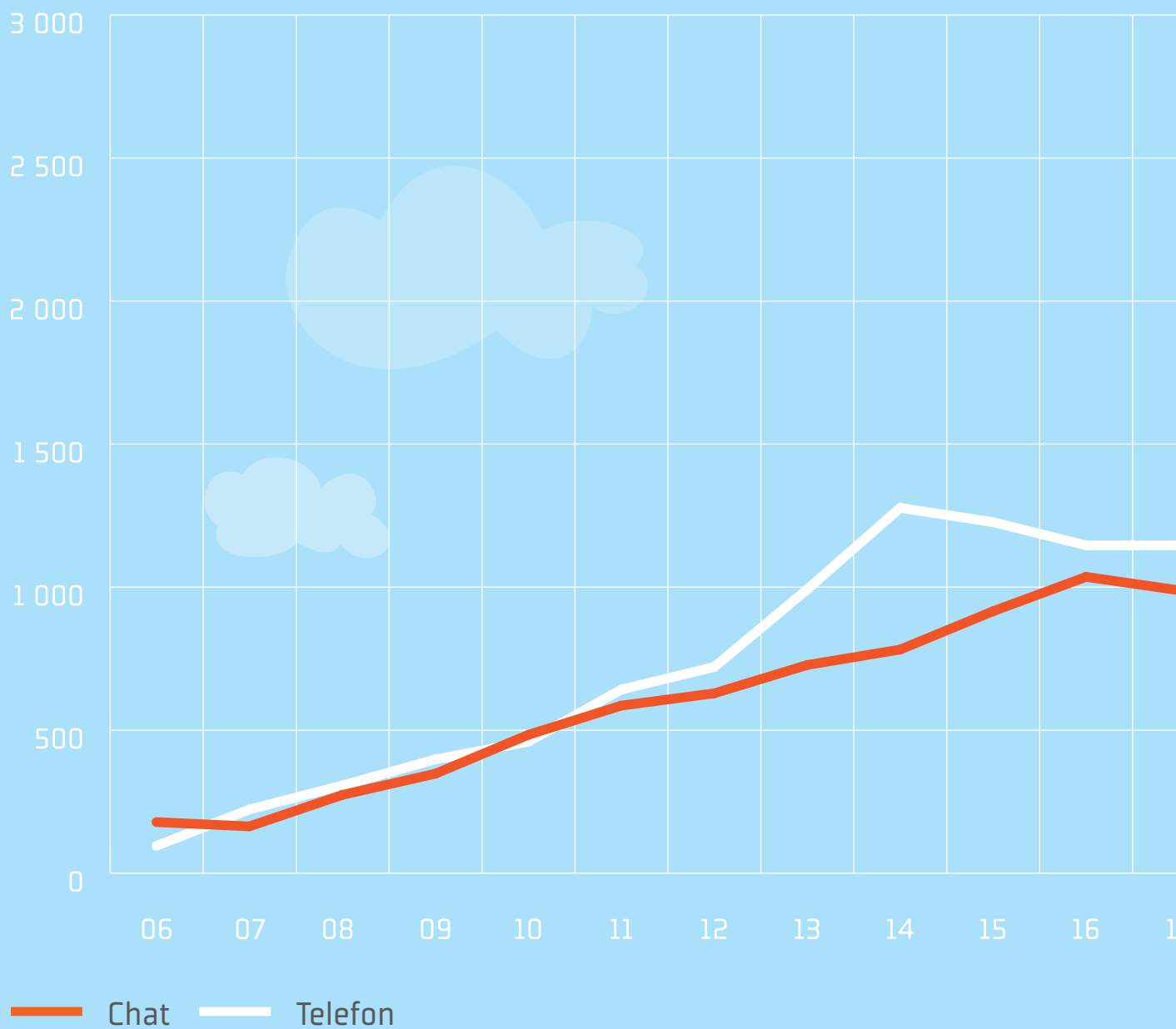
Vi ser at de fleste barn som henvender seg er mellom 11 og 13 år. Vi har derfor valgt å se på hvilke temaer 11, 12 og 13 åringer chatter med oss om når det gjelder de to største temaer som er psykisk helse og konflikt

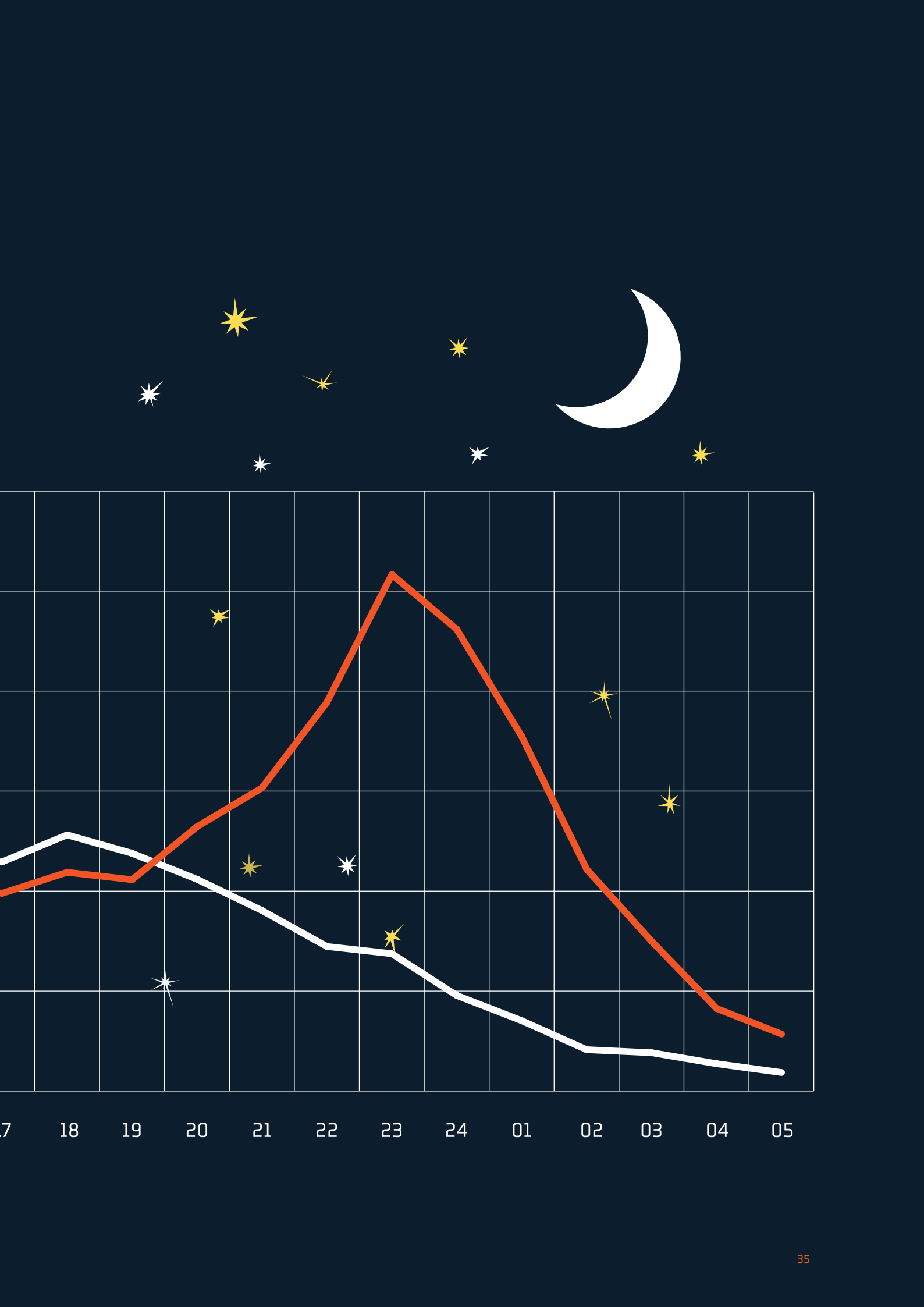


Innhold konflikt 11-13 år



Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon?







Nettside

Det har vært 73 782 besøk på nettsiden og disse har sett på 96 357 sider i 2022

Antall besøk på nettsiden

For at våre tjenester skal bli benyttet er vi helt avhengige av å være gode på å markedsføre oss på en profesjonell måte. Tress Design har bidratt til dette arbeidet på flere områder. Vi har hatt en Snapchat kampanje i desember. Videre promoterer vi tjenesten på Snapchat, Tik tok, Instagram og Facebook. Alarmtelefonen promoterer på ung.no sine sider, og vi ser at mange av våre henvendelser kommer derfra.

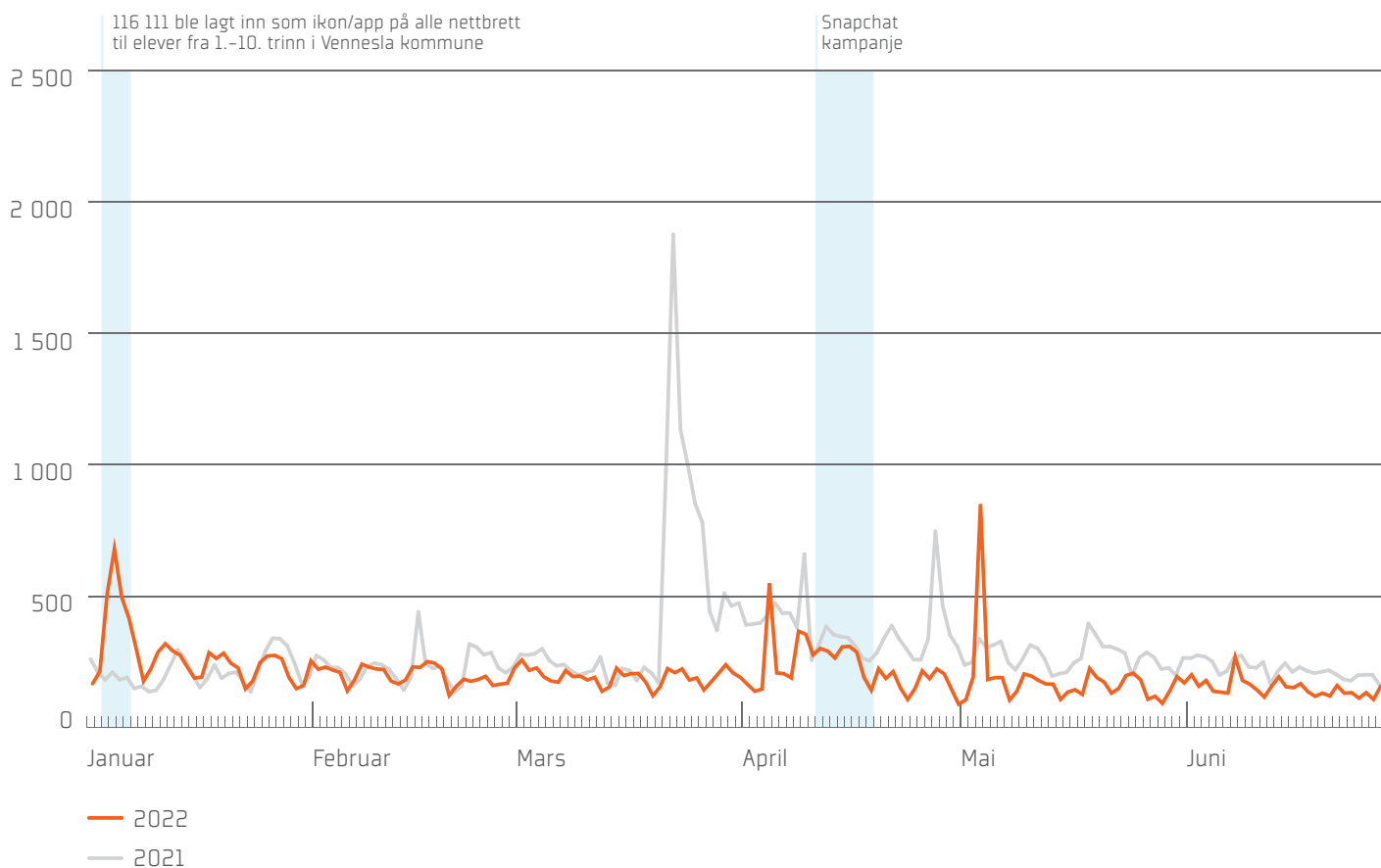
I 2022 har vi hatt svært begrenset med midler til å markedsføre oss.

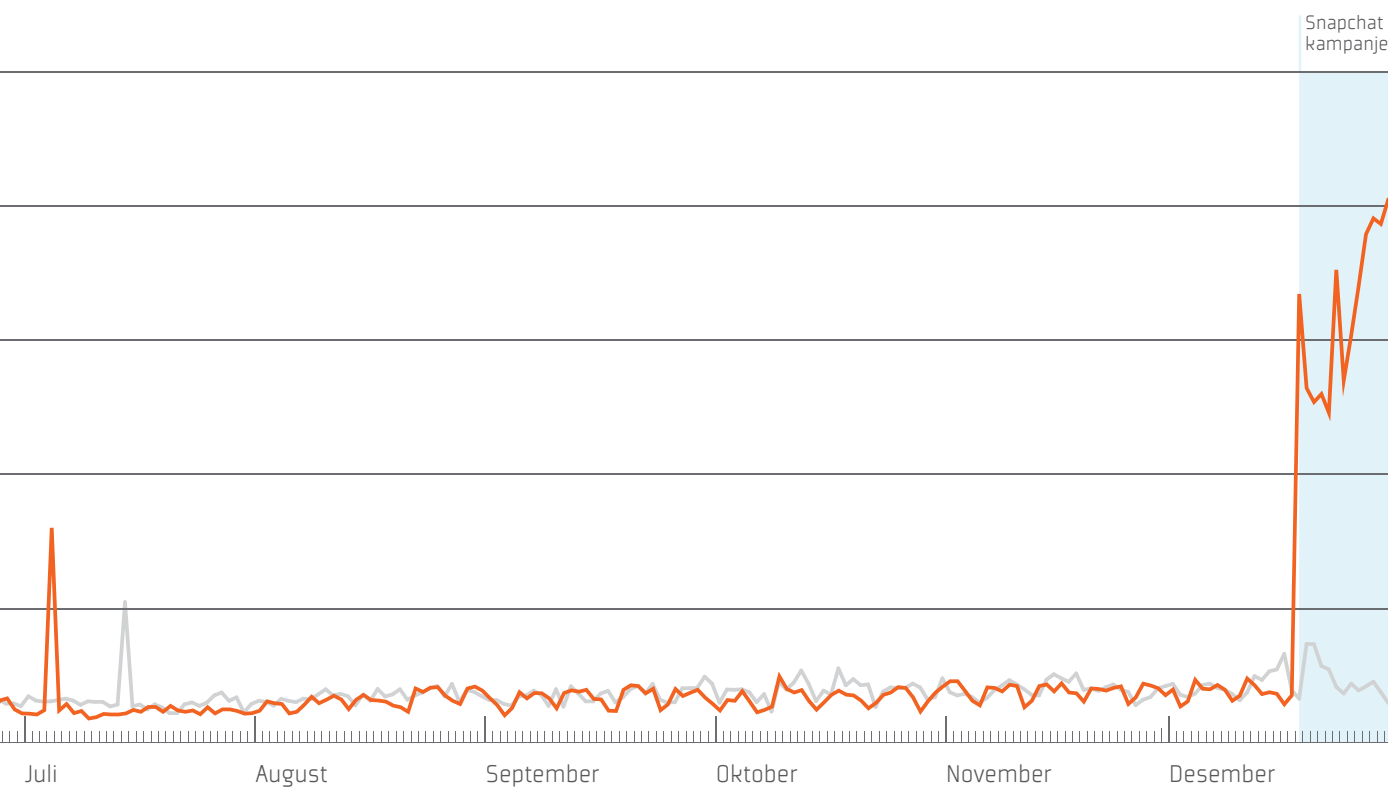
Tildelte midler for 2022 var ikke tilstrekkelig til å kunne både promotere tjenesten og sikre døgnbemannet tjeneste.

I samråd med Bufdir ble fokuset å sikre fortsatt døgnåpne tjeneste ved både telefonen og chat tjenesten.

Gjennomgang av økonomien i november viste at det var midler tilgjengelig til å kunne kjøre en kampanje på snapchat.

Kampanjene ble kjørt i desember og vist svært positivt resultat. 500 233 person ble «truffet», vi hadde 3 952 984 visninger. Besøket på nettsiden økte betraktelig.

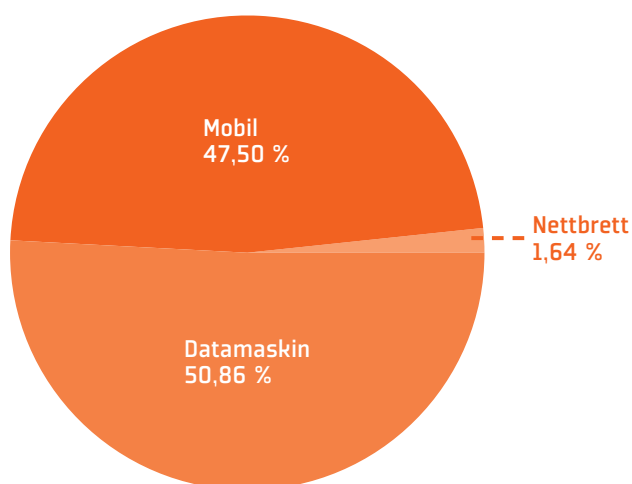




Antall ganger en bruker har besøkt nettsiden

Antall besøkt	Brukere	Sidevisninger
1	71 115	97 918
2	11 934	17 341
3	3 802	5 928
4	1 743	2 769
5	1 033	1 853
6	702	1 108
7	530	881
8	388	600
9-14	1 295	2 518
15-25	927	1 811
26-50	635	1 942
51-100	361	452
101-200	269	297
201+	1 623	1 871

Økter etter enhet



Kilder og mest besøkte sider

Kilde	Brukere	Økter
google / organic	21 687	32 024
[direct] / [none]	15 524	22 829
nrksuper.no / referral	9 429	10 489
snapchat.com / referral	8 843	9 340
Jul 2022 – Prospektering – Video 1	8 363	8 920
ung.no / referral	2 001	3 239
snapchat / [not set]	1 105	1 139
bing / organic	732	1 121
Jul 2022 – Remarketing	728	734
protraffic.shop / referral	657	802

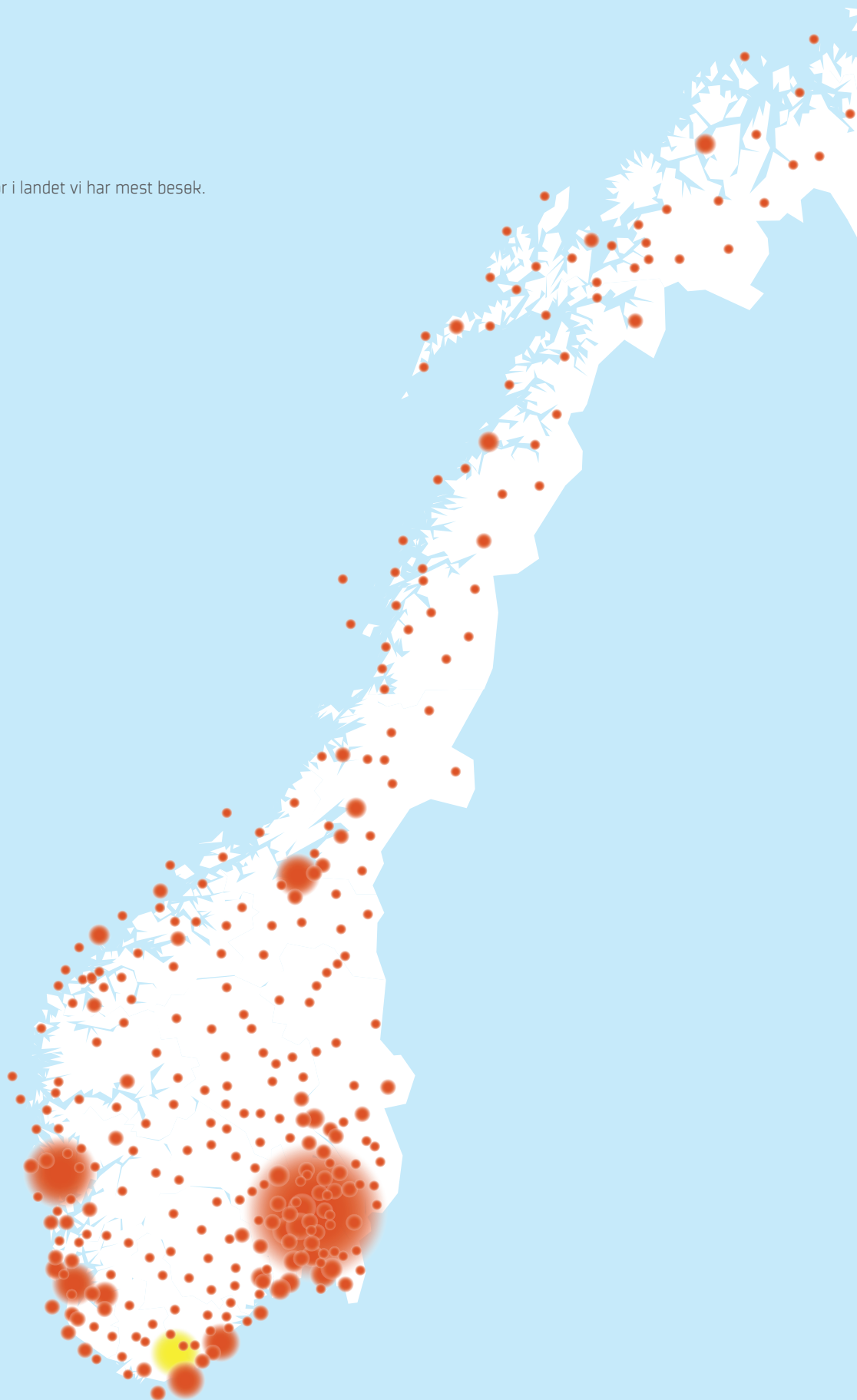
Tabellen over viser hvilke kilde brukerne av nettsiden kommer inn via, samt økter.

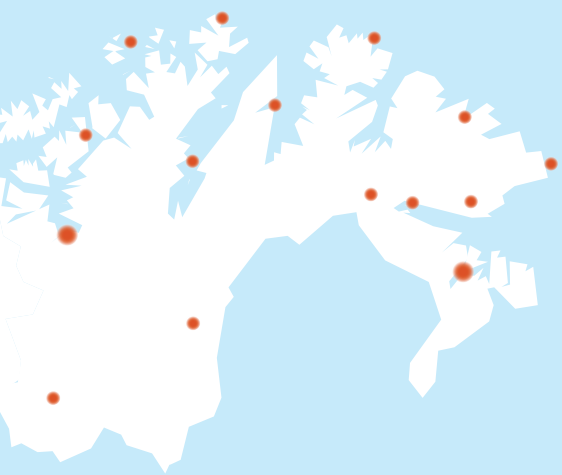
Mest besøkte sider	Sidevisninger
/forsiden	103 317
/ungdom	6 129
/barn	3 823
/?action=open	2 504
/goderad	2 082
/omalarmtelefonen	1 848
/voksen	1 696
/goderad/negative-tanker	1 288
/informasjonsmateriell	1 000
/goderad/konflikter-mellom-ungdom-og-foreldre	790

I tillegg til forsiden er siden som gjelder ungdom den som er sett flest ganger.

Steder

Denne illustrasjonen viser hvor i landet vi har mest besøk.





Sted/by	Besøk
Oslo Kommune	18 612
Bergen Kommune	4 775
[not set]	2 978
Vennesla Kommune	2 878
Stavanger Kommune	2 078
Trondheim Kommune	2 029
Arendal Kommune	1 968
Kristiansand Kommune	1 112
Fredrikstad Kommune	1 044
Baerum	993
Drammen Kommune	955
Sandnes Kommune	911
Asker Kommune	883
Alesund Kommune	788
Tromsø Kommune	679
Skien Kommune	670
Karmøy	645
Tonsberg Kommune	633
Sandefjord	632
Sarpsborg Kommune	616



116 111 ble lagt inn som ikon/app på alle nettbrett til elever fra 1.-10. trinn i Vennesla kommune. Vennesla kommune har kun 15 289 innbyggere. Fokus har vært å sikre at barn og unge har kjennskap til Alarmtelefonen.

A close-up photograph of a hand holding a black mug. An orange rectangular sticker is affixed to the side of the mug. The sticker contains the text '116 111' in large, bold, black font, followed by 'ALARMTELEFONEN' in a smaller, bold, black font, and 'for barn og unge' in a smaller, regular, black font. The background is blurred, showing a person's face and a patterned garment.

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge



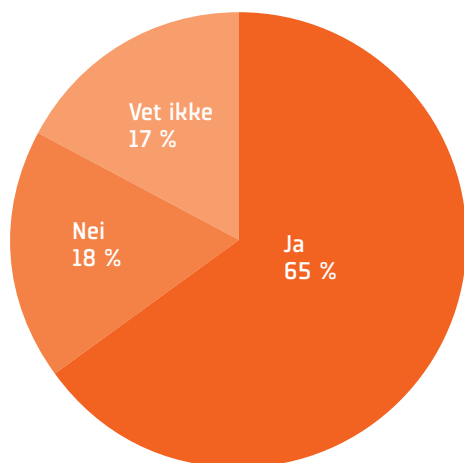
Brukertilbakemelding

Når en chat samtale er avsluttet blir den som chatter bedt om å besvare tre spørsmål:

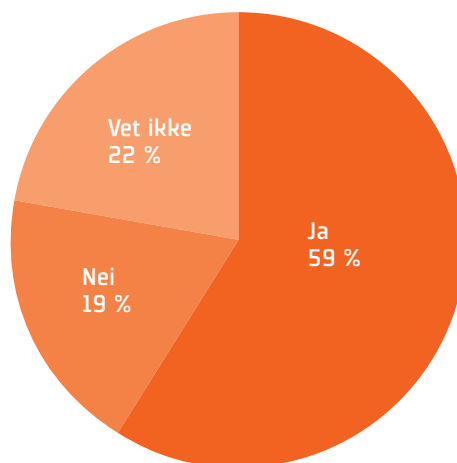
1. Fikk du sagt det du ville? 2. Var samtalen til hjelp for deg? 3. Hvor fornøyd er du med samtalen?

Svarene viser at de som har besvart i all hovedsak vurderer at de fikk sagt det de ville, samtalen var til hjelp og de var rimelig fornøyd med samtalen.

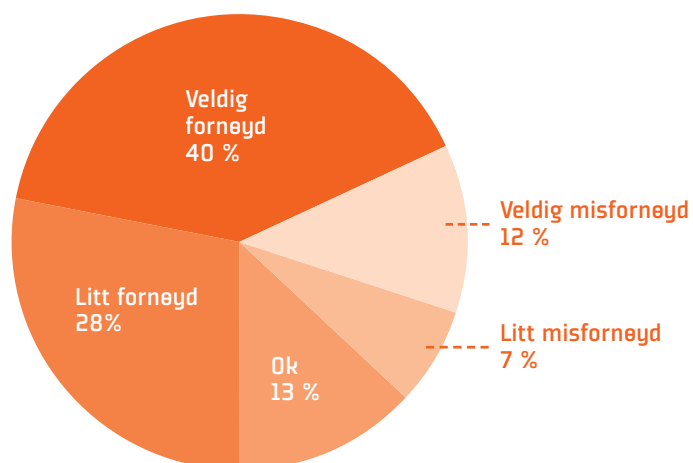
Fikk du sagt det du ville?



Var samtalen til hjelp for deg?

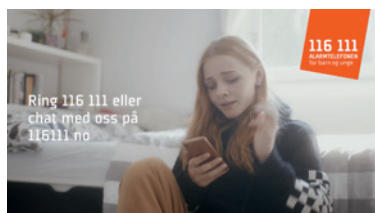


Hvor fornøyd er du med samtalen?



Informasjonsmateriell

Ønsker du å bruke noe av informasjonsmateriellet vårt? Gå inn på www.116111.no/informasjonsmateriell, eller kontakt oss på alarm@116111.no



Reklamefilmer – <https://www.116111.no/videoer>



Bokmerker

QR-klistermerke



Plakater



Stressballer



Buttons



Gympose



Handlenett



**Ring 116 111 eller
chat med oss på
116111.no**

Alarmtelefonen for barn og unge

Postboks 4 | 4685 NODELAND | alarm@116111.no | www.116111.no