



Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester

– Alarmtelefonen for barn og unge

Rapport 2021 - 11

Proba-rapport nr. 2021-11, Prosjekt nr 21005.

ISSN: 1891-8093

TB, SR, JLH, AWE/TT, 30.08.2021

--

Offentlig

--

Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester

Alarmtelefonen for barn og unge

Utarbeidet for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet

Forord

På oppdrag for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet har Proba samfunnsanalyse gjennomført denne kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester og Alarmtelefonen for barn og unge.

Tonje Bentzen har vært prosjektleder. Susanne Rolandsen og Jens Lunnan Hjort har vært prosjektmedarbeidere. Trude Thorbjørnsrud har vært kvalitetssikrer.

Vi vil takke alle som har delt erfaringene sine med oss. En takk til ansatte i hjelpetjenester og organisasjoner. En spesiell takk går til alle unge som har bidratt med sine erfaringer i intervjuene og spørreundersøkelsen. Vi har satt stor pris på deres åpenhet og engasjement.

Takk også til Else Margrete Rafoss, Anja Wedde Sveen og Maiken Patricia Ek i Bufdir for et godt samarbeid i prosjektperioden.

Oslo, august 2021

Proba samfunnsanalyse

Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER	1
1 INNLEDNING OG METODE	7
1.1 Innledning	7
1.2 Bakgrunn	7
1.3 Problemstillinger	8
1.4 Metodisk tilnærming til oppdraget.....	8
1.4.1 Gjennomgang av dokumenter og nettsøk.....	9
1.4.2 Spørreundersøkelse til unge over 15 år	9
1.4.3 Intervjuundersøkelser	9
1.4.4 Dialogmøte med organisasjoner.....	11
1.5 Etske vurdering og avgrensninger	11
1.6 Utvalgsskjevhet og representativitet.....	12
1.7 Rapportens oppbygging.....	13
2 KARTLEGGING AV HJELPETJENESTER.....	14
2.1 Hjelpetjenester i Norge	14
2.2 Hvilke behov dekker de ulike hjelpetjenestene?.....	42
2.2.1 Tematisk nedslagsfelt.....	42
2.2.2 Åpningstid og kapasitet.....	42
2.2.3 Tilgjengelighet ut fra aldersgruppe	44
2.2.4 Kanaler/tjenestetilbud	44
2.3 Hva gjør hjelpetjenestene for å nå ut til målgruppene og ivareta målgruppens behov?	45
2.3.1 Hvem når tjenestene ut til og hvem er det som ikke nås?	47
2.4 Hva er fordeler og ulemper ved tjenestenes innretning	48
2.4.1 Frivillige versus fast ansatte	49
2.4.2 Generalist eller spesialist.....	50
2.5 Hva er forutsetningene for en godt fungerende tjeneste?	50
2.5.1 Forutsigbarhet, bemanning og kapasitet	50
2.5.2 Kompetanse og opplæring.....	51
2.6 Hjelpetjenester i andre land.....	51
2.6.1 Child Helpline International.....	55
2.6.2 Sverige: Bris	55
2.6.3 Danmark: Børnetelefonen.....	56
2.6.4 Latvia: Uzticības tālrunis (Hjelpelinjen)	58
3 UNGES ERFARINGER	59
3.1 Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være tilgjengelig for målgruppen?.....	59
3.1.1 Kjennskap og informasjon om hjelpetjenester	59
3.1.2 Kjennskap til Alarmtelefonen	60
3.1.3 Er det enkelt å finne frem til Alarmtelefonen?.....	64
3.1.4 Kontakt med Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester	64
3.2 Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være til hjelp for barn og unge i sårbare situasjoner?	66
3.2.1 Erfaringer med Alarmtelefonen.....	66
3.2.2 Erfaringer med hjelpetjenester generelt.....	68
3.2.3 Oppsummering	72
3.3 Hva er barn og unges behov for hjelpetjenester?.....	73

3.3.1	Hva er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til hjelp for barn og unge?	73
3.3.1	Anonymitet	73
3.3.2	Åpningstid	74
3.3.3	Ventetid og svartid	74
3.3.4	Kanaler	75
3.3.5	Informasjon om tjenestene	78
3.3.6	Tidsbegrensning på henvendelser	79
3.3.7	Kompetanse hos de som betjener tjenestene	80
3.3.8	Hvordan nå ut til gutter?	80
3.3.9	Innretning og samarbeid mellom tjenester	81
3.3.10	Samsvar med andre brukerundersøkelser	83
3.3.11	Innretning på Alarmtelefonen	84
3.4	Har barn og unge andre behov for hjelpetjenester eller andre digitale løsninger enn de som dekkes i dag?	86
3.5	Oppsummering	86
LITTERATUR		88

Sammendrag og konklusjoner

Resymé

Denne rapporten presenterer resultatene fra en kartlegging av erfaringer med landsdekkende hjelpetjenester i Norge og det som tilsvarer Alarmtelefonen i Sverige, Danmark og Latvia. Videre presenterer den resultater fra en spørreundersøkelse og intervjuer med unge over 15 år om deres erfaringer med hjelpetjenester og hva de mener er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til nytte for barn og unge.

Bakgrunn

Alarmtelefonen for barn og unge er en gratis hjelpetjeneste for barn og unge opp til 18 år som er utsatt for vold, overgrep og omsorgssvikt, og for voksne som er bekymret for utsatte barn. Alarmtelefonen 116 111 ble etablert i Norge i 2009 etter at EU-kommisjonen i 2007 vedtok at 116 111 skulle være et felles europeisk hjelpetelefonnummer for barn og unge.

Barne- og familiedepartementet (BFD) finansierer Alarmtelefonen og Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har ansvar for oppfølging av tjenesten. Alarmtelefonen driftes av barnevernvakten i Kristiansand i et nettverk med andre barnevernvakter rundt om i landet.

Agenda Kaupang (2019) har i en tidligere evaluering av tjenesten anbefalt at Alarmtelefonen burde videreutvikles basert på kunnskap om barn og unges behov. Det har ikke tidligere blitt gjennomført systematisk innhenting av erfaringer fra brukere av Alarmtelefonen.

Bufdir har en pågående utredning av Alarmtelefonen og skal gi sine vurderinger av hvordan Alarmtelefonens mandat og innretning bør være. Som et bidrag til utredningen ønsket Bufdir å innhente erfaringer med andre hjelpetjenester og innspill fra barn og unge om deres erfaringer og behov.

Problemstilling

Formålet med prosjektet er å bidra med et kunnskapsgrunnlag til Bufdirs pågående utredning. Direktoratet ønsket en kartlegging av tjenester med tilsvarende eller liknende funksjon som Alarmtelefonen, samt å få kunnskap om erfaringer både fra Norge og enkelte andre land, og ikke minst fra brukerne selv. Oppdraget har vært todelt:

Del 1: Kartlegging av tjenester

Vi har kartlagt

- erfaringer med andre hjelpetelefonordninger og lignende tiltak på ulike digitale plattformer i Norge
- erfaringer med det som tilsvarer Alarmtelefonen i Sverige, Danmark og Latvia

I denne delen har vi gitt en vurdering av hvilke behov andre lignende landsdekkende hjelpetjenester skal dekke, og i hvilken grad de når ut til målgruppene og ivaretar målgruppens behov. Vi har også kartlagt tjenestenes organisering, finansiering, oppnådde resultater, antall henvendelser og svartid. Videre har vi undersøkt om tjenestene gjennomfører brukervurderinger og hvilken kompetanse de ansatte har. Til slutt har vi vurdert fordeler og ulemper ved tjenestenes innretning og hva som er forutsetninger for en godt fungerende tjeneste.

Kartleggingen er avgrenset til henholdsvis lignende og tilgrensende tjenester i Norge, og tjenestene som tilsvarer Alarmtelefonen i Sverige, Danmark og Latvia.

Del 2: Brukererfaringer

Vi har innhentet innspill fra unge i Norge om deres behov og erfaringer med bruk av Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester. Vi har undersøkt:

- Hva er barn og unges behov for hjelpetelefoner og lignende tjenester?
- Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være til hjelp for barn og unge i sårbare situasjoner?
- Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være tilgjengelige for målgruppen?
- Har barn og unge andre behov for hjelpetjenester eller andre digitale løsninger enn det som dekkes i dag?

Del 1 Kartlegging av tjenester baserer seg på gjennomgang av nettsider og dokumenter som årsmeldinger og evalueringer. Videre har vi intervjuet personer fra hjelpetjenester og organisasjoner som arbeider for barn og unge og gjennomført et dialogmøte med representanter for et utvalg organisasjoner og hjelpetjenester.

Del 2 Brukererfaringer baserer seg på intervjuer og en spørreundersøkelse blant unge over 15 år der vi har innhentet deres erfaringer og perspektiver.

Funn og konklusjoner

Hvilke behov dekker de ulike tjenestene?

Kartleggingen viser at det finnes et mangfold av ulike hjelpetjenester. Tjenestene har et tematisk nedslagsfelt som spenner over en rekke områder, og flere av tjenestene har overlappende tematikk. Noen tjenester har avgrenset seg tematisk slik som RUSinfo, Sex og samfunn og SnakkomMobbing. Andre er tydelige på at de kan kontaktes uavhengig av tema slik som Kors på halsen og Kirkens SOS.

Flere tjenester har overlappende tematikk, slik som Ungdomstelefonen og Youchat med identitet og kjønnsidentitet, Amatheia og Sex og Samfunn med seksualitet og tjenester som retter seg mot pårørende slik som BaRsnakk og Unge pårørende. De fleste tjenestene synes å være åpne for å besvare henvendelser som kan være utenfor deres temaområde. Temaet psykisk helse er noe som de aller fleste tjenester får mange henvendelser om, også Alarmtelefonen.

Flere tjenester har på ulike måter tilgrensende tematikk til Alarmtelefonen og konsentrerer innsatsen mot for eksempel seksuelle overgrep, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse og barn som pårørende, slik som Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse og BaRsnakk.

En god del tjenester er forbeholdt ungdom og/eller unge voksne, slik som Mental helse ungdoms hjelpechat, men det er også tjenester som er tilgjengelige for barn slik som SnakkomPsyken, Unge pårørende og I fengsel.

De fleste hjelpetjenestene har tilbud om telefon og chat. Andre har i tillegg tilbud om diskusjonsforum, e-posthenvendelser, å sende inn spørsmål, chatboter og apper.

De fleste tjenestene er tilgjengelige for henvendelser på dagtid og tidlig kveld, mens noen er døgnåpne. De fleste prioriterer å være tilgjengelige på hverdager, men det er også tjenester som kan kontaktes i helger. For barn og unge er de fleste tilbudene tilgjengelige enten i skoletiden eller etter skoletid. Noen tjenester har i tillegg kveldsåpent og/eller døgnåpent. Alarmtelefonen får et økende antall chat-henvendelser på kvelds- og nattetid når mange andre tjenester ikke er tilgjengelige.

Mens noen tjenester ikke har ventetid slik som BaRsnakk og Røde Kors telefonen for tvangsekteskap, klarer andre som Mental Helse knapt å besvare halvparten av henvendelsene. Noen tjenester har som en konsekvens av mange henvendelser satt begrensninger på samtaleid eller antall henvendelser innenfor et gitt tidsrom.

Hva gjør tjenestene for å nå ut til målgruppene?

Hjelpetjenestene har ulik aktivitet når det gjelder å gjøre tjenestene kjent for målgruppene. Noen har ikke kapasitet eller økonomi til å prioritere markedsføring.

Mange av tjenestene annonserer på sosiale medier der barn og unge er, som Instagram, Facebook, Snapchat og Youtube. En del færre ser ut til å benytte TikTok. Det er også noen av tjenestene som bruker søkermotoroptimalisering for å komme opp i nettsøk.

Andre benytter seg av kampanjer, PR, betalt annonsering og utvikling av filmer for å nå målgruppene. Videre er det tjenester som markedsfører seg via kommuner, helseforetak, organisasjoner, interessenettverk og NRK Super. Noen har utarbeidet brosjyrer og informasjonsmaterieil og sendt dette til alle landets skoler, helsestasjoner og fritidsklubber.

Noen tjenester har lagt stor vekt å utforme nettsidene slik at disse skal være lett forståelige og brukervennlige. De har tilpasset informasjon ut fra alderen til den som tar kontakt. Noen av tjenestene har vært opptatt av at brukerne skal oppleve det som trygt å bruke tjenestene, enten ved å legge inn hurtigexit-knapp og nattinnstilling, eller at de som henvender seg kan velge hvem de vil snakke med.

Flere av tjenestene opplever at det er en viss konkurranse mellom tjenestene om målgruppene. Det medfører at de har noe blandende erfaringer med at andre tjenester gir informasjon om dem.

Grupper av barn og unge som tjenestene ikke når

Ettersom det er mulig å kontakte de fleste tjenester anonymt, er det noe begrenset hvilke data tjenestene har om brukerne. Man har ikke oversikt over alder og kjønn hos alle som henvender seg. Men de dataene som eksisterer viser at hos de fleste tjenestene kommer over to tredjedeler av henvendelsene fra jenter. Det er en utfordring å få gutter til å ta kontakt med hjelpetjenester.

Informanter fra tjenester og organisasjoner for barn og unge mener tjenestene i mindre grad når ut til barn og unge med mangelfulle norskfærdigheter. Barn og unge med enkelte funksjonsnedsettelse, som døve og hørselshemmede, trekkes også frem som grupper som nås i begrenset grad. Videre har noen av tjenestene navn eller de bruker begreper som mange unge ikke kjenner eller identifiserer seg med. Dette kan føre til at de unge ikke opplever at de er i målgruppen, eller at de ikke kjenner til hvilke begreper de skal benytte i sine nettsøk. I ytterste konsekvens kan dette føre til at barn og unge ikke kontakter tjenestene.

Barn og unge uten tilgang til digitale enheter som mobiler og ipader trekkes også frem som en utsatt gruppe, særlig under koronapandemien da skolene stengte. På skolene kunne barn og unge benytte skolens fasiliteter, pc og telefon i sin kontakt.

Fordeler og ulemper ved tjenestenes innretning

Å benytte frivillige bidrar til et mangfold blant de som svarer, når det gjelder alder, bakgrunn og arbeidserfaring. For noen brukere styrker det brukeropplevelsen å vite at frivillige betjener tjenesten fordi de selv ønsker det, og de opplever at dette fører til mindre avstand. Enkelte mener det fører til en lavere terskel for å ta kontakt, men andre påpeker at det usikkert i hvilken grad barn og unge er klar over disse forskjellene.

En fordel med å bruke frivillige er at tjenesten får større fleksibilitet når det gjelder å justere antall medarbeidere ut fra behov. Samtidig medfører bruk av frivillige høyere turnover. Tjenestene må også ta større hensyn når det gjelder å belaste frivillige og de er mer prisgitt de frivilliges motivasjon. Bruk av frivillige pålegger også tjenestene et stort ansvar når det gjelder å sørge for at frivillige får tilstrekkelig opplæring, kompetanse og støtte.

Fast ansatte med fagkompetanse har kompetanse på temaene samtalene dreier seg om og kan trekke veksler på erfaringene de opparbeider fra sitt arbeid på fagområdet. Det bidrar til å sikre kvaliteten på svarene som gis. Fast ansatte kan også bidra til mer stabilitet. Fagkompetanse er videre en nødvendighet hvis tjenesten har et veiledningsansvar overfor andre faginstanser.

En fordel med en generalisttjeneste der barn og unge kan ta kontakt om et bredt spekter av temaer er at det er lettere å finne frem til tjenesten. Det er én dør inn. Erfaringer viser også at mange kontakter en tjeneste om ett tema, men at de etter hvert tar opp andre problemer. En mer spesialisert tjeneste kan på den andre siden sikre at de som henvender seg får kvalifiserte svar, med personell som har spesifikk kompetanse på temaet. Samtidig kan en spesialisert tjeneste føre til høyere terskel for å ta kontakt hvis unge ikke oppfatter at de inngår i målgruppen.

Forutsetninger for godt fungerende tjeneste

En forutsigbar driftssituasjon er fordelaktig fordi tjenesten kan planlegge tjenesteutvikling, kompetanseutvikling og arbeidet med å gjøre tjenesten kjent for barn og unge.

Tjenestene må ha tilstrekkelig bemanning og kapasitet slik at de ikke er for sårbare ved fravær og turnover. Dersom åpningstiden er svært begrenset, blir tjenesten lite tilgjengelig for barn og unge. Det er også en fordel at hjelpetjenestene er tilgjengelige på flere kanaler.

Hjelpetjenester i andre land.

Hjelpetelefonen 116 111 finnes i mange varianter i ulike europeiske land. Kartleggingen av andre land viser at den norske tjenesten er nokså unik i europeisk sammenheng. Tjenestene driftes i all hovedsak av frivillige, ideelle aktører. Det er gjerne organisasjoner som jobber for barns rettigheter langs flere spor, der hjelpetjenesten inngår i en bredere vifte av aktiviteter. I andre tilfeller er det opprettet en egen organisasjon som har tjenesten som sin kjernevirksomhet. Foruten Alarmtelefonen finner vi kun ett annet eksempel på at tjenesten drives av en statlig aktør, nemlig tjenesten i Latvia, som drives av et statlig tilsyn for beskyttelse av barns rettigheter.

De aller fleste tjenestene har et bredt tematisk fokus. Foruten Alarmtelefonen finner vi likevel et par eksempler på tjenester som har en smalere profil mer rettet inn mot akutte situasjoner.

Unge erfaringer

Vi finner at de fleste unge har hørt om en eller flere hjelpetjenester, men det er variasjoner når det gjelder hvor mange tjenester de kjenner til, hvor inngående kjennskap de har og om de synes det er lett å finne frem til tjenestene.

Selv om mange opplever at det vil være relativt enkelt å finne frem til hjelpetjenester, opplever likevel mange det som utfordrende å finne frem til *riktig* tjeneste. Flere erfarer at det ikke er lett å vite hvilke tjenester som kan kontaktes om hva, og flere synes det er vanskelig å skille mellom tjenestene.

Alarmtelefonen er den tjenesten som flest unge oppgir at de kjenner til, men de færreste vet at den har tilknytning til ulike barnevernvakter. Fra intervjuene med unge går det også frem at en del er usikre på hva tjenesten faktisk er og hvem som er målgruppen.

De fleste som har tatt kontakt med tjenester har benyttet chat. Spørreundersøkelsen viser at drøyt 60 prosent to tredjedeler er helt eller litt enig i at det opplevdes trygt å kontakte Alarmtelefonen, og snaut 60 prosent oppgir at de synes de fikk hjelp. Blant de som hadde fått hjelp av Alarmtelefonen hadde de fleste chattet med Alarmtelefonen om sin situasjon og fått råd om hva de kan gjøre. Over 60 prosent av de unge respondentene har vurdert å ta kontakt, men har latt være. Flest respondenter oppgir at årsaken til at de ikke tok kontakt var at de ikke synes det de ville prate om var alvorlig nok. Redsel for at noen skulle få vite at de hadde tatt kontakt er også en grunn mange oppgir.

Det er også blandede erfaringer med unges møter med hjelpetjenester generelt. De som opplever å ha fått hjelp fra hjelpetjenester trekker blant annet frem at tjenestene har møtt deres behov ved å lytte, forstå og anerkjenne de unges følelser i en vanskelig situasjon. Noen har blitt roligere ved å kunne snakke eller chatte med en annen. Kvalitativt gode råd trekkes også frem, som at de har fått gode råd om hva de kan gjøre og hvem de kan ta kontakt med.

Andre er mindre fornøyd med hjelpen de har fått. Noen råd oppleves å være for generelle, andre at de ikke ble tatt på alvor eller at de blir misforstått. Noen sier også at de hadde ønsket å få flere spørsmål slik at den som kan hjelpe forstår konteksten og at den som ringer inn tør å si hva som egentlig er vanskelig.

Unge har ulike ønsker fra tjenestene. Noen ønsker å få råd og andre kun en som lytter. Flere oppgir at de ikke har fått den hjelpen de ønsket hvis det de har fått ikke samsvarer med deres behov. Felles for de unge er at de er opptatt av dialogen mellom den som ringer og den som svarer. En god dialog handler blant annet om å møte de som tar kontakt med respekt, ha lytteferdigheter og å være en trygg voksen.

Hva er viktig for at en tjeneste skal være til nytte for barn og unge

Det store flertallet anser det som svært viktig å kunne være anonyme når de tar kontakt, at tjenesten er døgnåpen og at man får svar med en gang. De aller fleste mener det er veldig viktig å kunne chatte fra telefon eller pc. Chat oppleves blant annet å kunne ivareta anonymitetsbehovet, oppleves mindre skummelt, at det er enklere å fortelle om det som er vanskelig og gir tid til å tenke før de svarer. Samtidig er det viktig at det er mulig å ta kontakt på flere måter for å møte ulike behov. Å snakke kan samtidig motvirke misforståelser, det tar mindre tid å få svar, det blir mer genuint å høre stemmen til et annet menneske og samtalene kan få en annen kvalitet.

Unge ønsker å få informasjon både om hvilke tjenester som finnes og hva de ulike tjenestene kan bidra med.

Det er delte oppfatninger blant de unge om hvor spesialiserte tjenestene bør være og om det å bli satt over mellom tjenester. Noen er positive hvis det gis en god begrunnelse, informeres om og er for å tilby et bedre tilbud. Forutsetninger er at det skjer tidlig i kontakten. Andre mener det kanskje vil kunne oppfattes som en avvisning å bli satt over og kan bidra til at færre søker hjelp.

Det er også delte meninger om hva Alarmtelefonens mandat bør være, særlig om den bør være forbeholdt barn og unge som opplever vold, overgrep og omsorgssvikt eller ha et bredere mandat. De aller fleste mener imidlertid at Alarmtelefonen bør kunne kontaktes om både alvorlige og mindre alvorlige problemer.

1 Innledning og metode

1.1 Innledning

På oppdrag for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har Proba gjennomført en kunnskapsinnhenting om erfaringer med landsdekkende hjelpetjenester på digitale plattformer i Norge, og det som tilsvarer Alarmtelefonen i enkelte andre land.

Vi har gjennomført en kartlegging av hjelpetjenester. Videre har vi innhentet innspill fra unge om deres erfaringer med Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester, og hva de mener er viktig for at en tjeneste skal være til nytte for barn og unge.

Kunnskapsinnhentingene skal være et bidrag til Bufdirs pågående utredning av Alarmtelefonen for barn og unge.

1.2 Bakgrunn

Alarmtelefonen er en gratis hjelpetjeneste for barn og unge opp til 18 år som er utsatt for vold, overgrep og omsorgssvikt, samt for voksne som er bekymret for utsatte barn. Alarmtelefonen 116 111 ble etablert i Norge i 2009 etter at EU-kommisjonen i 2007 vedtok at 116 111 skulle være et felles europeisk hjelpetelefonnummer for barn og unge.

Barne- og familiedepartementet (BFD) har bevilget 19,83 millioner kroner til Alarmtelefonen i 2021. Bufdir forvalter tilskuddet og har ansvar for oppfølgingen av tjenesten. Alarmtelefonen driftes av barnevernvakten i Kristiansand i et nettverk med andre barnevernvakter rundt om i landet. Barn kan henvende seg på telefon, chat, e-post og SMS. Henvendelsen skal deretter videreformidles til rett instans i kommunene for oppfølging.

Det foreligger to tidligere evalueringer av Alarmtelefonen for barn og unge (Rambøll, 2011; Agenda Kaupang, 2019), men det har ikke tidligere blitt innhentet tilbakemeldinger fra brukerne på en systematisk måte. Agenda Kaupang (2019) anbefalte i sin evaluering at tjenesten burde videreutvikles basert på kunnskap om barn og unges behov. Å samle inn brukererfaringer er et viktig bidrag for å få mer informasjon om brukernes behov og å styrke brukerperspektivet i ordningen.

I Tillegg til tildelingsbrev nr. 4 2020 ber BFD om:

direktoratets faglige vurdering og råd om hvordan Alarmtelefonens mandat bør være i lys av de erfaringene som er gjort, samt i lys av utviklingen av nye kommunikasjonsformer og lignende tilbud fra andre aktører, og samfunnets overordnede behov for å legge best mulig til rette for at barn selv kan melde fra om situasjoner som krever oppfølging fra tjenestene. Direktoratet bes utrede hvilke konsekvenser eventuelle endringer i mandatet vil ha for Alarmtelefonens finansieringsbehov, finansieringsform og organisering, herunder eventuelle endringer i kompetansebehov. Utredningen bes planlagt og gjennomført i dialog med fagfeltet og brukerne.

Formålet med prosjektet er å bidra med et kunnskapsgrunnlag til Bufdirs pågående utredning. Direktoratet ønsket en kartlegging av tjenester med tilsvarende eller liknende funksjon som Alarmtelefonen, samt å få kunnskap om erfaringer både fra Norge og enkelte andre land, og ikke minst fra brukerne selv.

1.3 Problemstillinger

Oppdraget har vært todelt.

Del 1: Kartlegging av tjenester

Vi har kartlagt:

- Erfaringer med andre hjelpetelefonordninger og lignende tiltak på ulike digitale plattformer i Norge
- Erfaringer med det som tilsvarer Alarmtelefonen i Sverige, Danmark og Latvia

I denne delen har vi gitt en vurdering av hvilke behov andre lignende landsdekkende hjelpetjenester skal dekke, og i hvilken grad de når ut til målgruppene og ivaretar målgruppens behov. Vi har også kartlagt tjenestenes organisering, finansiering, oppnådde resultater, antall henvendelser og svartid. Videre har vi undersøkt om tjenestene gjennomfører brukervurderinger og hvilken kompetanse de ansatte har. Til slutt har vi vurdert fordeler og ulemper ved tjenestenes innretning og hva som er forutsetninger for en godt fungerende tjeneste.

Kartleggingen er avgrenset til henholdsvis lignende og tilgrensende tjenester i Norge, og tjenestene som tilsvarer Alarmtelefonen i Sverige, Danmark og Latvia.

Del 2: Brukererfaringer

Vi har innhentet innspill fra unge i Norge om deres behov og erfaringer med bruk av Alarmtelefonen, samt med andre hjelpetjenester. Vi har undersøkt:

- Hva er barn og unges behov for hjelpetelefoner og lignende tjenester?
- Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være til hjelp for barn og unge i sårbare situasjoner?
- Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være tilgjengelig for målgruppen?
- Har barn og unge andre behov for hjelpetjenester eller andre digitale løsninger enn det som dekkes i dag?

1.4 Metodisk tilnærming til oppdraget

For å besvare problemstillingene har vi kartlagt landsdekkende digitale hjelpetjenester i Norge og tjenesten som tilsvarer Alarmtelefonen i Sverige, Danmark og Latvia. Vi har kartlagt hva som finnes av landsdekkende hjelpetjenester for unge og beskrevet et utvalg av tjenester i mer detalj. Kartleggingen er gjort via nettsøk om de ulike tjenestene, intervjuer med representanter for tjenestene, og ved å lese årsmeldinger, statistikk og eventuelle evalueringer av tjenestene.

For å innhente kunnskap om unges erfaringer og behov har vi gjennomført en spørreundersøkelse og intervjuer med unge over 15 år.¹ Vi har også intervjuet noen organisasjoner for barn og unge og hatt dialogmøte med representanter for organisasjoner og hjelpetjenester. Hva som er barn og unges behov belyses både av hva de unge selv har formidlet og diskusjonen under dialogmøtet, men også av brukeratferd som går frem av årsmeldinger og intervjuer med tjenestene og organisasjoner for barn og unge.

¹ Se 1.5 for vurderinger knyttet til informantens alder.

1.4.1 Gjennomgang av dokumenter og nettsøk

Vi startet med å gjøre en overordnet kartlegging av hjelpetjenester i Norge. Basert på informasjon fra nett og tilgjengelige skriftlige kilder som årsrapporter og evalueringer, kartla vi målgruppe, tjenesteinnhold, åpningstider og bemanning. Med utgangspunkt i denne oversikten valgte vi ut 15 hjelpetjenestetilbud som vi undersøkte mer i dybden. Vi valgte ut landsdekkende tjenester der barn og unge inngikk i målgruppen. Tjenestene kunne enten fokusere på tilgrensende tematikk som Alarmtelefonen for barn og unge, eller ha et bredere tematisk nedslagsfelt. Vi valgte også å se mer inngående på tjenester til barn og unge som hadde fokus på psykisk helse.

Tjenestene vi har kartlagt er ung.no, Kors på halsen, Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, BaRsnakk, Blå Kors Chatsenter sine tjenester SnakkOmMobbing.no og SnakkOmPsyken.no, Mental helses hjelpetelefon og sidetmedord, Kirkens SOS, Mental helse ungdoms chattjeneste, RUSinfo, Sex og samfunn, Unge pårørende, Ungdomstelefonen og Ungdom, Rus og Psykisk helse.

1.4.2 Spørreundersøkelse til unge over 15 år

Vi har gjennomført en spørreundersøkelse blant unge over 15 år. Vi la ut en link til spørreundersøkelsen på nettsiden til Alarmtelefonen for barn og unge og ung.no. Det ble også lagt ut en link til spørreundersøkelsen på plattformene til ulike hjelpetjenester, organisasjoner for barn og unge, ungdomsråd og faginstanser/organer. Sammen med link til spørreundersøkelsen la vi ut en forespørsel til unge om å stille til intervju.

Spørsmålene i undersøkelsen omhandlet kjennskap til alarmtelefonen og andre hjelpetjenester, bruk av tjenestene, opplevelse av hjelp og eventuelt hva hjelpen besto i, og om Alarmtelefonen oppleves brukervennlig og tilgjengelig. Vi spurte også respondentene² om de hadde forslag til forbedringer og hva tjenestene kan gjøre for å nå ut til gutter og yngre barn.

263 personer har svart på spørreundersøkelsen. 36 prosent av respondentene oppgir at de er 15 år, og 64 prosent er 16 år eller eldre.

76 prosent av respondentene er jenter, 21 prosent gutter og 2 prosent annet. Det er altså en tydelig overvekt av jenter blant respondentene, slik erfaringen også er fra tidligere spørreundersøkelser om hjelpetjenester for barn og unge (Helsedirektoratet, 2018a; (Sand et al., 2019).

1.4.3 Intervjuundersøkelser

Ansatte i hjelpetjenester

Vi har gjennomført 18 intervjuer med personer tilknyttet ulike hjelpetjenester. Noen av intervjuene var gruppeintervjuer. Hensikten med intervjuene har vært å få mer utdypende informasjon om tjenestene, om deres erfaringer med barn og unges behov og om erfaringer fra samarbeid med andre hjelpetjenester.

Vi har også intervjuet Digi-ung, Child helpline international, og det som tilsvarende Alarmtelefonen i Danmark, Sverige og Latvia.

² I rapporten bruker vi betegnelsen «respondenter» om de som har besvart spørreundersøkelsen og «informanter» om de som har blitt intervjuet

Unge over 15 år

For å komplettere spørreundersøkelsen ønsket vi å innhente innspill fra unge via intervjuer om deres behov og erfaringer med Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester. Informantene har blitt rekruttert på flere måter.

Vi rekrutterte unge via spørreundersøkelsen, der vi avslutningsvis la inn et spørsmål om de ønsket å stille til intervju. De som ønsket å stille til intervju, kunne skrive kontaktinformasjonen sin og forslag til tidspunkt vi kunne kontakte dem på.

Vi tok også kontakt med 19 hjelpetjenester og organisasjoner for barn og unge og ba dem om å legge ut en forespørsel på sine digitale plattformer, slik som deres Facebook- og nettsider. Samme forespørsel har også blitt sendt ut til ungdoms- og fritidsklubber, ungdomsråd i norske kommuner, samt medlemmer i hjelpetjenesters ungdomsråd. Totalt sendte vi ut 29 slike forespørsler. I tillegg har vi sendt ut forespørselen til faginstanser og -organer slik som alle SMISO-sentre (Senter mot incest og overgrep) i Norge og flere krisesentre. Vi har spurt om instansene kunne legge ut forespørselen på sine plattformer, og/eller om de har brukere som de kunne formidle forespørselen til direkte. Vi har sendt henvendelser til 24 aktører.

På denne måten har vi søkt å rekruttere et bredt spekter av unge personer med ulik bakgrunn. Flere aktører ga tilbakemelding om at de skulle formidle forespørselen. Vi vet også at flere aktører har publisert forespørselen selv om de ikke har formidlet dette til oss.

Vi vurderte at det ikke ville være hensiktsmessig å kontakte barneverntjenester for å rekruttere unge som har vært i kontakt med Alarmtelefonen. I Alarmtelefonens årsrapport for 2020 går det frem at det kun ble sendt 62 bekymringsmeldinger til barneverntjenester i 2020. Langt mer utbredt er det at barn selv får informasjon om hvordan de kan ta kontakt med barneverntjenesten eller -vakten i sin kommune og det er ikke gitt at de informerer barneverntjenesten om at de har vært i kontakt med Alarmtelefonen. Vår vurdering er dermed at barneverntjenester i liten grad vil ha kunnskap og oversikt over hvilke barn som har vært i kontakt med Alarmtelefonen. Å finne de enkelte tilfellene der barnevernet har mottatt melding fra Alarmtelefonen ville være ressurskrevende og erfaringer fra andre parallelle prosjekter tilsa at barneverntjenester har begrenset kapasitet til å bistå.

Det har vært svært utfordrende å rekruttere unge til intervju og spesielt utfordrende å rekruttere unge som har vært i kontakt med Alarmtelefonen. Det var relativt få som meldte seg i starten, og noen fikk vi ikke svar fra, til tross for at de hadde lagt igjen kontaktinformasjon i spørreundersøkelsen. Det var også noen som trakk seg etter å ha takket ja. Flere var opptatt av hvilken informasjon vi lagret om dem, om de kunne spores og de virket engstelige for mulige konsekvenser i etterkant. Én mulig tolkning av dette er redsel for at informasjon skulle tilflytte offentlige instanser som ville ta kontakt med dem, og/eller at foreldre ville få kjennskap til at de hadde vært i kontakt med oss.

For å løse vanskene med å rekruttere, valgte vi etter en stund å innføre en ordning der de som stilte til intervju mottok et gavekort, noe vi har hatt gode erfaringer med i andre prosjekter. De kunne velge mellom et gavekort i posten eller å få et digitalt gavekort som ble sendt via sms. For de som ikke ønsket at andre fikk vite at de hadde deltatt, var digitale gavekort en god løsning.

Til sammen har vi intervjuet 33 unge over 15 år. 16 er i alderen 15-16 år, 11 er mellom 17-19 år, 5 mellom 20-23 år og én er 30 år. Vi valgte å inkludere informantene på 30 år fordi vedkommende første gang kontaktet en hjelpetjeneste i en alder av 15 år, har benyttet ulike hjelpetjenester siden da og hadde mange refleksjoner og erfaringer å dele. Mange hjelpetjenester har en målgruppe som inkluderer personer i tidlig 20-årene, og blant informantene i alderen 20-23 år er det flere med brukererfaring fra tjenestene.

Blant informantene finner vi 25 jenter, 7 gutter og én 1 som definerer seg som ikke-binær. 18 av disse har selv vært i kontakt med hjelpetjenester, og 8 har vært i kontakt med Alarmtelefonen. I tillegg er det blant de 33 flere unge som har vært inne på tanken om å ta kontakt med Alarmtelefonen, men ikke har turt. Vi har dermed både intervjuet unge som har egne erfaringer med hjelpetjenester og unge som ikke selv har vært i kontakt med slike tjenester. Samtlige har hatt innspill til hva som kan gjøre tjenestene gode for barn og unge.

De fleste av intervjuene ble gjennomført på telefon, og et par ble gjennomført på Teams. Informantene kunne selv bestemme hvordan de ønsket å bli intervjuet. Intervjuene varte i omtrent 30 minutter, noen lengre. I etterkant av intervjuet spurte vi deltakerne om hvordan det var å delta. Vi ønsket å avdekke om noe ved intervjuene opplevdes ubehagelig for deltakerne. Dersom deltakere hadde behov for å snakke med noen, ville vi vært behjelpelige med å sette dem i kontakt med riktig instans. Dette har det imidlertid ikke vært behov for.

Informantene har mottatt informasjon om prosjektet og om sine rettigheter både skriftlig i forkant av intervjuet og muntlig før intervjuet startet.

Ansatte i organisasjoner for barn og unge

Vi intervjuet representanter for organisasjoner som arbeider for unge, herunder Unge funksjonshemmede, Skeiv ungdom, MiRA-senteret, og Norges Døveforbunds ungdom. Gjennom disse intervjuene ønsket vi å inkludere stemmene til flere grupper unge i datamaterialet. Intervjuer med representanter for organisasjonene ble særlig viktig ettersom det var utfordrende å rekruttere barn og unge til intervjuer. Spesielt har det vært viktig å få frem perspektivene til sårbare grupper barn og unge, og ulike minoritetsgrupper. Når det gjelder organisasjoner for barn og unge med minoritetsbakgrunn var det imidlertid vanskelig å finne informanter selv om vi tok kontakt med flere aktuelle organisasjoner.

1.4.4 Dialogmøte med organisasjoner

Vi inviterte ni organisasjoner for barn og unge til et dialogmøte, hvorav fem deltok. Dette var representanter fra Barn av rusmisbrukere, Redd Barna, Røde Kors ungdom, Skeiv ungdom og Blå kors ung. Organisasjonene ble invitert ettersom de representerer ulike grupper barn og unge, og gjerne sårbare barn og unge som det kan være utfordrende å innhente erfaringer fra ellers.

Vi sendte i forkant ut noen spørsmål vi ønsket at deltakerne skulle reflektere over og deretter diskutere på møtet. Temaene som ble diskutert var følgende:

- Når bør Alarmtelefonen være tilgjengelig og på hvilke plattformer?
- Hva er viktig for at barn og unge skal få en god brukeropplevelse når de tar kontakt?
- Hvordan nå flere grupper av barn og unge, for eksempel gutter, kjønnsminoriteter eller etniske minoriteter?
- Fordeler og ulemper ved fast ansatte fagpersoner og frivillige som betjener tjenestene? Hvilken informasjon bør barn få om de som jobber i Alarmtelefonen?

1.5 Ethiske vurdering og avgrensninger

Vi har valgt å avgrense spørre- og intervjuundersøkelsen til å inkludere barn og unge fra og med 15 år. For intervjuer med barn under 15 år må forskere vanligvis innhente

samtykke fra foresatte. Fordi prosjektet handlet om erfaringer med hjelpetjenester som Alarmtelefonen, der det kunne være en interessekonflikt mellom barn og foresatte, ville det ikke vært forsvarlig å innhente samtykke fra foresatte. Samtidig ville vi ikke hatt kjennskap til barnas omsorgssituasjon eller om foresatte hadde kontroll over barnas mobiler og e-post. Pandemien satte også begrensninger for uforstyrret kontakt. Vi ville dermed ikke vite om de utsatte seg for risiko ved å bli intervjuet av oss. Jo yngre et barn er, jo dårligere rustet er barnet til å foreta gode risikovurderinger. På bakgrunn av dette vurderte vi det dithen at omkostningene for det enkelte barn ville kunne bli større enn nytteverdien for prosjektet, og fant det mest forsvarlig å intervju barn som har fylt 15 år. Vi mener imidlertid at vi ved å intervju barn som har fylt 15 år likevel har innhentet erfaringer og refleksjoner om hjelpetelefoner som også er gjeldende for yngre aldersgrupper. Noen har dessuten hatt kontakt med hjelpetjenester da de var yngre.³

1.6 Utvalgsskjevhet og representativitet

Intervjuutvalget består av 33 informanter over 15 år og spørreundersøkelsen av 263 respondenter. Blant disse er det personer med erfaringer fra Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester, samt unge som ikke har egne erfaringer fra kontakt med tjenestene.

Noen har kontaktet tjenester flere ganger og andre kun én gang. Noen har gode og andre mindre gode erfaringer. I utvalget er det også unge som i utgangspunktet ønsket å kontakte Alarmtelefonen og/eller andre hjelpetjenester, men som lot være, eksempelvis fordi de ikke turte. Vi kan dermed si at vi har en variasjon i utvalget.

Variasjon har vi også når det gjelder kjønn og alder, men det er en skjevfordeling med en stor overvekt av jenter både i spørreundersøkelsen og intervjuene på en ratio av ca. 75-25 prosent. Det ikke særegent for denne undersøkelsen⁴ og gjenspeiler også i stor grad kjønnsfordelingen blant de som benytter tjenestene. I hovedsak består utvalget av unge i alderen 15-19 år, men vi har også inkludert noen eldre informanter (herunder en informant på 30 år). Disse informantene er inkludert ettersom de har hatt erfaring med en eller flere tjenester. Informantene har dessuten hatt kontakt med hjelpetjenestene også i yngre alder. Ettersom hjelpetjenestene dessuten retter seg mot ulike aldersgrupper, og noen tjenester opererer med målgruppe opp til 35 år, er disse informantene innenfor målgruppen for noen av tjenestene og er således relevante for utredningen.

Vi vet lite om respondentene i spørreundersøkelsen. Vi vet noe mer om intervjuinformantene. Det er grunn til å tro at vi i mindre grad har fanget opp de ekstra sårbare og utsatte, i hvert fall i intervjuene. Flere potensielle informanter trakk seg i forkant av intervjuet. Det er dermed nærliggende å anta at unge som er særlig engstelige for at eventuell deltakelse ville bli kjent for andre ikke har ønsket å stille til intervju. Øvrige grupper som vi i mindre grad har fanget opp kan være unge med begrensede norskkunnskaper og de som ikke benytter sosiale medier i særlig grad og som dermed ikke har fått kjennskap til prosjektet.

³ Det er imidlertid viktig å innhente innspill også fra barn under 15 år. Som en tilleggsleveranse vil Proba innhente innspill fra barn under 15 år. I dette oppdraget vil vi imidlertid involvere et generelt utvalg barn til gruppeintervjuer som *ikke* omhandler erfaringer med hjelpetjenester. Intervjuene vil derimot omhandle kjennskap til Alarmtelefonen, foretrukne kommunikasjonsformer og tanker om hva de mener er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til nytte.

⁴ Tilsvarende respondenter i evalueringen til (Sand et al. 2019).

Det er også en mulighet for at utvalget har større kjennskap til tjenestene enn gjennomsnittet av barn og unge fordi mange har blitt rekruttert via ulike hjelpetjenesters nettsider.

Validitet handler om forskernes tolking av data og dens gyldighet. Utvalgs-sammensetningen vil påvirke dataene som innhentes. Ettersom det har vært utfordrende å rekruttere unge til intervjuer, særlig sårbare grupper unge, kan utvalgs-sammensetningen bidra til å påvirke analysen. Vi mener likevel vi har oppnådd variasjon i utvalget.

Med et begrenset utvalg er det fare for at andre studier vil kunne få andre svar. Vår vurdering er imidlertid at våre funn samsvarer godt med annen forskning. På dialogmøtet presenterte vi noen funn og fikk tilbakemelding om at disse i stor grad speiler forhold som aktørene møter i sin arbeidshverdag.

Vi har gjennomført intervjuer med bruker- og interesseorganisasjoner for i noen grad å kompensere for grupper som kan være vanskeligere å nå, slik som MiRA-senteret, Unge funksjonshemmede og Norges Døveforbund ungdom. På denne måten har vi ønsket å inkludere erfaringer som representerer sårbare grupper ungdommer selv om vi ikke har fått innhentet deres erfaringer direkte.

Med dette som kontekst kan vi ikke vite om funnene er representative – til det er utvalget for lite. Men vår studie omfatter ungdom med ulike kjennetegn og behov, og med ulike erfaringer. Vi mener kunnskap om deres erfaringer er et nyttig bidrag til arbeidet med videreutvikling av disse tjenestene.

1.7 Rapportens oppbygging

I Kapittel 2 presenterer vi en kartlegging av landsdekkende hjelpetjenester. Vi presenterer også i mer detalj et utvalg hjelpetjenester, der vi blant annet belyser annen informasjon om organisering og finansiering, målgrupper og tjenestetilbud. Vi presenterer også noen erfaringer fra de ulike tjenestene.

Etter kartleggingen følger en vurdering av hvilke behov de ulike tjenestene dekker, hva tjenestene gjør for å nå ut til målgruppene, fordeler og ulemper ved tjenestenes innretning og hva som er forutsetninger for en godt fungerende tjeneste.

Deretter presenteres det som tilsvarer Alarmtelefonen i andre land, med mer utfyllende informasjon om Sverige, Danmark og Latvia.

I Kapittel 3 presenterer vi funn om unges erfaringer med tjenestene. Vi belyser om Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester oppleves tilgjengelige for målgruppen, om de oppleves å være til hjelp for unge i sårbare situasjoner, om de unge har andre behov for hjelpetjenester eller digitale løsninger enn de som dekkes i dag, og hva unge mener er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til nytte for barn og unge.

2 Kartlegging av hjelpetjenester

I dette kapittelet presenterer vi et utvalg hjelpetjenester og gir en oversikt over landsdekkende tjenester. Noen av tjenestene presenteres i mer detalj.

Kartleggingen etterfølges av en vurdering av hvilke målgrupper og behov tjenestene skal dekke, og om de ivaretar målgruppens behov. Vi belyser også fordeler og ulemper ved ulike innretninger.

Vi presenterer deretter tjenester som tilsvarer Alarmtelefonen for barn og unge i Sverige, Danmark og Latvia, samt gir en oversikt over tjenester som tilsvarer Alarmtelefonen i andre europeiske land.

2.1 Hjelpetjenester i Norge

Det eksisterer et mangfold av hjelpetjenester i Norge med både ulike og overlappende målgrupper og tematikk. Under presenterer vi noen hjelpetjenester og beskriver målgrupper, hva slags tilbud de har, organisering, finansiering, hvem som betjener tjenestene og omfang av henvendelser de ulike tjenestene får. Vi beskriver også andre erfaringer med hjelpetjenestene som er formidlet til oss i intervjuer.

Ung.no

Organisering

Buudir har et særskilt ansvar for driften av ung.no, som skal være det offentliges hovedkanal til unge på nett. I DIGI-UNG-prosjektet har Buudir samarbeidet med Helsedirektoratet, Direktoratet for e-helse og andre instanser for å styrke samordningen av digitale tjenester til unge (Helsedirektoratet, 2018a; 2018b). Et resultat av dette har vært å løfte frem ung.no som inngangsport til ulike hjelpetjenester.

Det er ni ansatte i redaksjonen som administrerer nettsiden, spørretjenesten og ung.nos Instagram-, Snapchat- og Facebookprofiler. Det er 220 svarere fra ulike fagfelt og instanser som svarer på spørsmål. I tillegg er det ungdommer hos ung.no som svarer på spørsmål om vennskap og forelskelse.

Målgruppe

Målgruppen for ung.no er ungdom mellom 13-20 år.

Tjenester

Ung.no har ikke selv en chattefunksjon, men behandler og svarer på spørsmål fra unge ved å bruke personer fra ulike fagmiljøer via en portal der barn og unge kan komme i kontakt med om lag 25 ulike hjelpetjenester som har chat, inkludert Alarmtelefonen. Ung.no tilbyr i tillegg informasjon og veiledning gjennom en nettside og en spørretjeneste for ungdom der de kan spørre om hvilke tema de vil. Ung.no har linker til andre hjelpetjenester og inneholder en oversikt over andre chattetjenester barn og unge kan kontakte. Ung.no har utarbeidet artikler som tar utgangspunkt i spørsmål ungdom har hatt, og har lagt vekt på at artiklene skal speile mangfold i tekst, tematikk og bilder. Det skal sikre at innholdet er relevant for flest mulig unge. Det er 350 000 besvarte spørsmål på nettsiden, og ungdom kan både søke i tidligere besvarte spørsmål og få svar på egne spørsmål. Unge kan stille skriftlige spørsmål i et skjema som sendes inn. Når svaret er kommet får brukeren en kode for å logge inn og se svaret. Tjenesten skal både gi veiledning, råd og hjelp i tillegg til å informere om hvor de unge kan henvende seg lokalt for å få hjelp.

Ung.no har en syv dagers svarfrist på spørsmål, men målet er å svare raskt. Spørsmålene fordeles flere ganger i døgnet til relevante fagpersoner. Hvis de ansatte i tjenesten vurderer at henvendelsen haster skal svaret gå ut så snart som mulig og senest i løpet av ett døgn.

Brukervurdering

Ung.no måler brukertilfredshet ved at ungdom som henvender seg kan gi umiddelbare tilbakemeldinger på om de fikk svar på det de lurte på. I årsrapporten for 2020 står det at 92 prosent var fornøyd med svaret de fikk (Ung.no 2020). Ung.no har også nylig gjennomført en spørreundersøkelse til brukerne.

Hva gjør de for å nå ut til målgruppen

Ung.no bruker sosiale medier som Instagram, Facebook, Snapchat og YouTube for å gjøre nettsiden kjent.

Antall henvendelser

Antall sidevisninger i 2020 var 34 452 062, og antall besøkende var 18 643 381. Ung.no besvarte i overkant av 75 000 spørsmål, en økning på over 50 prosent fra 2019. De mottar henvendelser om et vidt spekter av problemstillinger. Temaene ungdommene stiller flest spørsmål om er kropp og helse, deretter psykisk helse og følelser, etterfulgt av spørsmål om sex.

Det er en jevn aldersfordeling blant de som henvender seg, og nedre alder er 13 år. 22 prosent av henvendelsene er fra gutter.

Erfaringer

Fra samtale med tjenesten går det frem at det kommer ca. 60 spørsmål i gjennomsnitt hver natt mellom midnatt og kl. 7/8 om morgenen. De erfarer at utover kvelden kommer det ofte henvendelser fra unge med tunge tanker og «grubling», mens spørsmål som handler om problematiske forhold hjemme kan komme hele døgnet, gjerne om ettermiddagen eller i skoletiden.

Kors på halsen

Kors på halsen er Røde Kors sitt samtaletilbud for barn og unge opp til 18 år. Tjenesten er ikke begrenset til spesifikke temaer, og brukerne kan ta opp de temaene de ønsker å snakke om.

Organisering

Kors på halsen bemannes av frivillige i Røde Kors. Tall fra 2020 viser at det er 261 frivillige og 27 gruppeledere mellom 22-78 år tilknyttet tjenesten (Røde Kors 2020). De frivillige gjennomgår obligatorisk opplæring som består av grunnkurs og opplæringsvakter (Røde Kors u.å.a; Røde Kors u.å.b).

I tillegg til de frivillige som besvarer henvendelser fra barn og unge, har Røde Kors et ekspertpanel som består av ungdommer i alderen 13-17 år. Panelet bistår blant annet med å utvikle tjenesten, gi innspill på temaer, delta på gruppesamtaler for å intervju nye frivillige og teste tjenesten på ulike digitale plattformer (Røde Kors u.å.c).

Målgruppe

Tjenesten retter seg mot barn og unge opp til 18 år over hele landet.

Kors på halsen jobber for å nå ut til målgruppen ved å synliggjøre tjenesten blant annet gjennom reklamer og ved å delta på arrangementer (Røde kors u.å.d). I 2021 skal Kors på halsen ha fokus på å nå yngre barn, blant annet gjennom sosiale medier (Røde Kors 2020).

Tjenester

Tilbudet til Kors på halsen omfatter telefon, chat og e-post, i tillegg til diskusjonsforum og nettside/temasider. Når barn og unge ringer, chatter eller sender e-post, kommer de i kontakt med voksne frivillige. I diskusjonsforumet kan barn og unge snakke og diskutere med andre ungdommer. På temaside kan de lese om forskjellige temaer. For å bruke e-post og forum må man være innlogget (registrert som bruker), men dette behøver man ikke for å chatte (Røde kors u.å.e).

Telefontjenesten er åpen fem dager i uken (mandag til fredag) fra kl. 14.00-22.00, mens chattetjenesten er åpen hver dag fra kl. 14.00-22.00. Barn og unge som skriver e-post får svar innen 2-3 dager. Åpningstidene ble utvidet i 2020 (Røde Kors 2020). Alle barn og unge som tar kontakt er anonyme (Røde Kors u.å.f; Røde kors u.å b).

E-post, diskusjonsforum og temasider har blitt innført etter modell fra den svenske hjelpetjenesten BRIS, og chattetjenesten ble innført blant annet med hjelp fra Child Helpline International (CHI).

Antall henvendelser

I 2020 mottok Kors på halsen totalt 30 891 henvendelser fordelt på chat, telefon og e-post, og på forum ble det publisert 1803 innlegg. Dette er en liten nedgang henvendelser fra 2019 (Røde Kors 2020).

Kors på halsen besvarte 21 479 henvendelser på chat, telefon og e-post i 2020. Det innebærer at 70 prosent av henvendelsene det året ble besvart. Til sammenlikning var svarprosenten på 49 prosent i 2019 (15 857 henvendelser ble besvart i 2019). Økningen i besvarte henvendelser skyldes blant annet at flere frivillige og ansatte har blitt satt inn ettersom andre aktiviteter stengte ned i forbindelse med koronatiltak. I tillegg er det opprettet et nytt svarsted i Bergen (Røde Kors 2020).

79 prosent av henvendelsene til Kors på halsen i 2020 kom via chattetjenesten (24 281 henvendelser). Av disse ble 16 968 samtaler besvart. Chattetjenesten er den mest populære kanalen (Røde Kors 2020).

Antall telefonhenvendelser var i 2020 på 5 762. 64 prosent av disse ble besvart (3 663 henvendelser). Dette utgjør en nedgang i antall besvarte henvendelser fra året før, ettersom 3 801 henvendelser på telefon ble besvart i 2019. Også for e-post ser man en nedgang i besvarte henvendelser i 2020. 848 henvendelser ble besvart på e-post sammenliknet med 1320 i 2019 (Røde Kors 2020)

Årsrapporten fra 2020 viser at gjennomsnittsalderen for samtaler der alderen er kjent var 15 år (Røde Kors 2020). I 2020 var det flest barn i alderen 13-18 år som benyttet tjenesten. De ulike kanalene til Kors på halsen benyttes noe forskjellig av ulike aldersgrupper. De yngste benytter ofte forum, mens telefon i større grad benyttes av de eldre (Røde Kors 2020).

Erfaringer

En evaluering av chattetjenesten Kors på halsen, basert på en intervjuundersøkelse av brukerne av tjenesten samt en spørreundersøkelse blant Røde Kors sine frivillige, konkluderte med at tjenesten fungerte i tråd med hensikten og var av stor betydning for

brukerne (Tingstad, 2013). Chatten fremstod som et nødvendig tilbud og opplevdes av brukerne som troverdig og seriøs. Noen benyttet seg av tjenesten kun for å ha noen å snakke med, mens andre benyttet seg av tjenesten for å ta opp spesifikke utfordringer og problemer. At brukerne var anonyme, samt fikk snakke med seriøse voksenpersoner fremstod som svært positivt. At de var anonyme gjorde det lettere for brukerne å ta kontakt, og temaene som ble tatt opp i chatten var av mer alvorlig og/eller personlig karakter enn problemene som ble tatt opp over telefon. Det ble imidlertid pekt på at relativt korte åpningstider gjorde at tjenesten opplevdes som noe begrenset.

En rapport fra 2018 peker på at stadig flere kontakter Kors på halsen om psykisk helse (Røde Kors 2018). Temaer som omhandler psykisk helse, inkludert selvmord og selvskadning, har vært blant de vanligste temaene som barn og unge tar opp etter at chat-tjenesten ble innført.

De ansatte fra Kors på halsen erfarer at barn og unge føler seg komfortable med å chatte, og at de lettere deler de vanskeligste tingene på chat (Røde Kors u.å.g).

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte er en landsdekkende tjeneste for personer som har vært seksuelt misbrukt eller utsatt for incest og deres pårørende. Hjelpetelefonen har døgnåpent alle dager i året. Det er gratis å benytte tjenesten. Tjenesten driftes av Senter mot incest og seksuelle overgrep (SMISO) i Vestfold.

Organisering og finansiering

Hjelpetelefonens budsjett er fullfinansiert av Barne- og familiedepartementet likestillings- og inkluderingsdepartementet (BFD). Bufdir har ansvar for oppfølgingen av tjenesten. For 2020 bevilget BFD kr 4 310 000 i driftsmidler til finansiering av tjenesten (Hjelpetelefonen for seksuelt misbruke 2020). Hjelpetelefonen har 4,74 årsverk. SMISO i Vestfold bidrar i tillegg med 5,26 årsverk til drift av telefonen (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte 2020).

SMISO Vestfold er en privat stiftelse som er medlem av stiftelsen Felleskap mot seksuelle overgrep (FMSO). Betjening av hjelpetelefonen inngår i senterets øvrige drift, som blant annet består av midlertidige bo-opphold, samtaletilbud og gruppetilbud (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte 2020; Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte u.å a). De som betjener hjelpetelefonen jobber også med senterets øvrige aktiviteter og omvendt. De som besvarer hjelpetelefonen har derfor god kjennskap til tematikken. De er fagpersoner som barnevernspedagoger, sykepleiere, lærere/barnehagelærere, eller har annen pedagogisk bakgrunn (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte 2020).

Målgruppe

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte retter seg mot personer som har vært seksuelt misbrukt eller utsatt for incest samt deres pårørende. Hjelpetelefonen tar imot henvendelser fra personer i alle aldersgrupper, men retter seg også spesifikt mot barn og ungdom. På nettsidene finner man alderstilpasset informasjon til barn og unge om hva seksuelle overgrep er (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte u.å.b; Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte 2020).

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte har gjort flere grep for å øke kjennskapen til tjenesten. De har fått enklere navn (nåværende navn), lansert ny hjemmeside og fått ny logo. De ansatte ved telefonen har sendt forespørsler til samtlige kommuner i Norge om å informere om tjenesten. Denne forespørselen har også blitt sendt til aktører som ung.no, Alarmtelefonen for barn og unge og politiet. En ny informasjonsplakat skal

distribueres til skolene i Norge, samt til offentlige etater. I tillegg skal en ny reklamefilm for kinovisning lages (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte 2020).

Tjenester

Tjenesten består av hjelpetelefonen hvor man kan ringe inn, samt en e-posttjeneste og en Messenger-tjeneste (via Facebook-siden deres) hvor man kan skrive til dem (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte u.å.c). Via disse kanalene kan man få hjelp eller møte noen man kan snakke med. Nettsidene gir informasjon om seksuelle overgrep og hvor man kan få hjelp. Man kan velge å være anonym dersom man tar kontakt på telefon. På e-post og Messenger er man ikke anonym.

Antall henvendelser

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte besvarte 12 774 telefonsamtaler i 2020. Dette innebærer en liten økning fra 2019. Telefonhenvendelsene kommer fra hele landet.

I 2020 fikk hjelpetelefonen 371 telefonhenvendelser fra jenter som var 17 år eller yngre. Dette er en nedgang på 38 prosent fra året før. Fra gutter som var 17 år eller yngre fikk hjelpetelefonen 146 henvendelser. Dette er en nedgang på 19 prosent fra 2019. Blant de under 18 år som tok kontakt var de fleste mellom 13 og 17 år. Det gjaldt 75 prosent av jentene og 94 prosent av guttene.

6086 telefonhenvendelser kom fra kvinner over 18 år, mens 1873 telefonhenvendelser kom fra menn over 18 år. Dette er en nedgang på henholdsvis snaut 5 og drøyt 13 prosent fra 2019.

932 telefonhenvendelser kom fra pårørende, og 739 telefonhenvendelser kom fra offentlige etater (Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte 2020).

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte fikk i 2020 1076 henvendelser på e-post. Dette er en nedgang på snaut 30 prosent fra 2019. De fleste henvendelsene på e-post kom fra personer over 18 år. Av ca. 700 henvendelser på e-post var kun ca. 70 av disse fra personer under 18 år.

Erfaringer

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte opplever at mange henvendelser skjer over e-post eller Messenger, og at barn og unge i stor grad foretrekker chatting fremfor telefon. Barn og unge starter gjerne med å ta kontakt med tjenesten enten på e-post eller via Messenger. Etter noen meldingsutvekslinger kan den ansatte ved hjelpetjenesten spørre om å få ringe opp vedkommende. Det er en og samme ansatt som besvarer meldinger og som har den videre kontakten med den som tar kontakt.

De ansatte erfarer at barn og unge ofte prater om andre ting før de kommer inn på sine utfordringer og opplevelser. Dette gjelder særlig de yngre.

SMISO-senteret i Vestfold reiser rundt i barnehager og skoler i Vestfold og informerer om tjenesten og tematikken. Alle barn i Vestfold skal derfor ha god kjennskap til tjenesten. Den største andelen telefonhenvendelser kommer følgelig fra Vestfold.

Hjelpetelefonen har mottatt færre telefonhenvendelser fra barn og unge under covid-19-pandemien. Ansatte i Hjelpetelefonen mener at dette, til dels, kan skyldes at de ikke har vært ute på skolene i Vestfold og informert om tjenesten ettersom skolene har vært stengt i denne perioden.

Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse

Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse er en hjelpetjeneste hvor man kan henvende seg for å snakke om temaer som negativ sosial kontroll, dobbeltliv, æresrelatert vold, kjønnslemlestelse og tvangsekteskap.

Organisering og finansiering

Tjenesten er fullfinansiert av Bufdir og betjenes av fagpersoner (samfunnsvitere) med kompetanse på tematikken kjønnslemlestelse, tvangsekteskap og æresrelatert vold (Røde Kors u.å.h). Fagpersonene som besvarer henvendelsene, har også god kjennskap til hjelpeapparatet som kan bistå personene som kontakter Røde Kors-telefonen.

Målgruppe

Tjenesten har ingen fastsatt aldersgrense for sine brukere og tar i mot henvendelser fra personer i alle aldre. Imidlertid er hovedmålgruppen barn og unge mellom 13-23 år (Røde Kors u.å.h; Røde Kors 2019).

Tjenester

Tjenesten tilbyr veiledning og samtaler, hjelp og støtte, informasjon om rettigheter og om det offentlige hjelpeapparatet og hjelp til å komme i kontakt med disse. De har også oppfølging over tid hvor de bistår utover å gi råd og veiledning i en henvendelse (Røde kors u.å.h, Røde Kors 2019).

Tjenesten skal være et lavterskeltilbud som består av telefontjeneste, chattetjeneste, e-post og nettsider med informasjon. Røde kors tilbyr også mentorfamilie, veiledning til foreldre og foredragsvirksomhet. Telefontjenesten er åpen mandag-fredag mellom kl. 09.00-16.00, mens chatten er åpen mandag-fredag mellom kl. 09.00-15.30. Innringerne kan være anonyme.

Antall henvendelser

Av halvårsrapporten fra 2019 fremkommer det at Røde Kors-telefonen mottok 142 førstegangshenvendelser på telefon og chat i første halvår i 2019.

Tjenesten har ikke ventetid. Den har hatt en nedgang i førstegangshenvendelser og mener det kan ha sammenheng med etablering av minoritetsrådgivere på skoler og etablering av andre instanser som har kompetanse på problematikken. En stor andel av tjenestens arbeid består av ettervern og oppfølgingsarbeid av personer som får bistand.

Av henvendelsene i 2019 dreide 32 prosent seg om informasjons- og kunnskapsinnhenting og 68 prosent om råd og veiledning, hvorav 33 prosent av sistnevnte henvendelser gikk over som oppfølgings saker (saker hvor tjenesten bistår utover å gi råd og veiledning i en henvendelse). I 74 prosent av sakene var den utsatte en kvinne (Røde Kors 2019). Temaer som oftest gikk igjen var trusler om tvangsekteskap og negativ sosial kontroll. I tillegg ble temaer som (trusler om) ufrivillige utenlandsopphold og øvrige former for æresrelatert vold tatt opp (Røde Kors 2019).

Erfaringer

Med tre ansatte har tjenesten begrensede ressurser, så chat er kun tilgjengelig på dagtid, noe de ansatte erfarer at kanskje ikke svarer til de unges behov. De mener også at navnet er en utfordring. Begreper som *kjønnslemlestelse* treffer ikke unge spesielt godt, og unge bruker mer begreper som *manipulasjon* enn *giftepress*. *Negativ sosial kontroll* er også et fremmed begrep for mange. For at tjenesten skal nå ut til målgruppene må de

unge identifisere seg med begrepsbruken. De ønsker også å nå ut til lukkede religiøse minoritesmiljøer, men har utfordringer med å nå ut til personer i slike miljøer. 76 prosent av de som tar kontakt er over 18 år. At få unge henvender seg mener de kan skyldes etableringen av minoritetsrådgivere på videregående skoler. De erfarer at det oppstår et behov for tjenesten når unge går over fra skole til studier, og at tjenesten da blir mer aktuell. De mener mange som kunne benyttet seg av deres fagkompetanse kontakter andre hjelpetjenester.

Røde Kors-telefonen har et stabilt antall henvendelser.

BaRsnakk

BaRsnakk er en chattetjeneste som er åpen for alle, men som hovedsakelig retter seg mot barn og unge som har foreldre eller andre nære med rusproblematikk (Barn av rusmisbrukere u.å.a; Barn av rusmisbrukere u.å.b). Tjenesten er ikke begrenset kun til visse temaer. De som kontakter tjenesten, kan snakke om det de måtte ønske.

Organisering og finansiering

Tjenesten BaRsnakk drives av organisasjonen Barn av rusmisbrukere og har eksistert siden 2010. BaRsnakk finansieres over statsbudsjett gjennom Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og gjennom egne midler. BaRsnakk har 1,5 årsverk i tillegg til de frivillige som bemanner tjenesten.

Chatten BaRsnakk bemannes av frivillige. En stor del av de frivillige har selv erfaringer med å vokse opp med rus i nære relasjoner. De frivillige må igjennom opplæring hos Barn av rusmisbrukere, levere politiattest og signere taushetserklæring (Barn av rusmisbrukere u.å.c). Opplæringen innebærer blant annet samtaleteknikk, fordypning i tematikken og informasjon om organisasjonen og dens arbeid (Barn av rusmisbrukere u.å.b). Tjenesten gis fra Barn av rusmisbrukeres kontor i Oslo. Iverksatte tiltak mot koronapandemien innebar at de frivillige har bemannet chattetjenesten hjemmefra. Det er alltid 3-4 frivillige på samme vakt, i tillegg til at en ansatt i Barn av rusmisbrukere er tilgjengelig i lokalet eller på telefon.

Målgruppe

Målgruppen til chattetjenesten BaRsnakk er primært barn og unge som har foreldre, eller noen andre de kjenner, som sliter med rusproblematikk (Barn av rusmisbrukere u.å.a). Men tjenesten er åpen for alle.

Hva gjør tjenesten for å nå ut til målgruppen

For å nå ut til målgruppen benyttes kanaler i sosiale medier som Facebook, Jodel, Instagram, Snapchat, TikTok osv. I tillegg brukes kanaler som når ut til fagpersoner eller andre voksne som er i direkte kontakt med målgruppen, slik som presseoppslag, redaksjonell omtale og formidling på kurs, konferanser og fagdager.

Tjenester

BaRsnakk tilbyr chat, og tjenesten er åpen mandag til fredag fra kl. 17.00-20.00

Antall henvendelser

BaRsnakk har de siste årene hatt i overkant av 2000 henvendelser årlig. Årsrapporten for 2020 viser at det ble gjennomført 2249 samtaler (Barn av rusmisbrukere 2020). Dette er en liten nedgang fra 2019, hvor det ble gjennomført 2260 samtaler (Barn av rusmisbrukere 2019).

I 2020 var 65 prosent av brukerne i aldersgruppen 13-23 år. 66 prosent var jenter, 32 prosent gutter og 2 prosent annet (Barn av rusmisbrukere 2020).

De senere årene har andelen gutter som tar kontakt på chatten økt. I 2019 gikk andelen gutter som kontaktet tjenesten opp til 35 prosent (Barn av rusmisbrukere u.å.d; Barn av rusmisbrukere 2019). BaRsnakk har hatt som mål å nå ut til flere gutter (Barn av rusmisbrukere 2019). Det var imidlertid en nedgang i andelen gutter som tok kontakt med tjenesten i 2020 sammenligner med 2019 (Barn av rusmisbrukere 2020).

Gjennomsnittlig samtaletid i 2020 var 46 minutter (Barn av rusmisbrukere 2020). Temaer som tas opp er rus, hverdagsutfordringer, psykisk helse, vold og ensomhet.

Da tiltakene mot Covid-19-pandemien ble iverksatt i mars 2020, utvidet BaRsnakk sine åpningstider. Det ble innført åpen chat på dagtid, i tillegg til at chatten var åpen flere dager enn normalt (Barn av rusmisbrukere u.å.d). I snitt hadde chattetjenesten åpent 28 timer i uken, mot 9 timer åpningstid normalt. I perioden mottok de 215 flere henvendelser enn de gjorde tilsvarende periode året før. Samtalene var 13 minutter lengre enn gjennomsnittlig samtaletid i 2019 (Barn av rusmisbrukere u.å.d). De utvidede åpningstidene ble avsluttet 18. mai 2020).

Erfaringer

Temaer knyttet til rus går igjen i flest samtaler. I tillegg ønsker mange å snakke om den nye hverdagen i en ny tilværelse, psykisk helse og vold (Barn av rusmisbrukere u.å.d). Andre temaer som blir tatt opp er kjedsomhet og ensomhet, økte utfordringer i forbindelse med hjemmeskole og hjemmekontor og at det var utfordrende og skummelt å tilbringe så mye tid hjemme sammen med foreldre som ruset seg. Chattetjenesten opplevde i perioden med nedstengning at uønskede seksuelle tilnærminger fra foresatte var et tema som gikk igjen. Tjenesten opplevde *uvanlig mange* samtaler om incest. I tilsvarende periode i 2019 var incest et tema i 6 av samtalene, mens det i samme periode i 2020 var et tema i 43 av samtalene.

Etter hver samtale på chatten får brukerne mulighet til å fylle ut et skjema, men tjenesten legger ikke dette til grunn i sine vurderinger av kvalitet. Tallene fra 2020 viser at 85 prosent av brukerne som besvarte dette opplevde samtalen som svært bra eller bra.

En evaluering av tjenesten peker på at målgruppen i stor grad opplever omsorgssvikt, fysisk og psykisk vold, samt overgrep (Kufås et al. 2017). Således har målgruppen mange likheter med Alarmtelefonens målgruppe. Imidlertid fungerer de frivillige som svarer på henvendelsene mer som en samtalepartner og støttespiller, og på nettsidene henvises barn og unge til Alarmtelefonen for å melde fra om akutte problemer. De frivillige som svarer på henvendelsene har gjennomgått opplæring, og har lignende, bearbejdede erfaringer (Kufås et al. 2017).

Evalueringen peker på at det kan være vanskelig for voksne, for eksempel innenfor helsevesenet og skole, å oppdage barn og unge som lever i familier med rusproblematikk, vold og overgrep. Studien peker derfor på et «tydelig behov for tjenester hvor barn og unge i første omgang kan nærme seg voksne som kan være til hjelp uten at det er skremmende for de unge å ta kontakt, slik som chat-tjenesten som beskrives i denne studien» (Kufås et al. 2017: 42). Evalueringen finner at muligheten til anonymt å møte voksne med egne, liknende erfaringer ser ut til å ha stor betydning for barna og ungdommene som logger seg på tjenesten. Ifølge evaluator bidrar «chatvertene med å anerkjenne og akseptere den alvorlige situasjonen barna er i, samtidig som de viser dem hvilken kraft de har som har holdt ut og mestret den så langt, og hjelper dem til å se hvordan de kan bruke denne kraften til å hjelpe seg selv videre» (Kufås et al. 2017: 42).

Blå Kors Chat-senter

Blå Kors Chat-senter har to nasjonale chattetjenester, SnakkOmMobbing og SnakkOmPsyken. I tillegg har Blå Kors en regional tjeneste, Ung Prat, som tilbyr anonym samtalehjelp til barn og unge 13-24 år i Kristiansand-området.

SnakkOmMobbing ble startet opp i 2015. SnakkOmPsyken ble opprettet i 2019.

Målgruppe

SnakkOmMobbing ble startet opp fordi mange som blir mobbet ikke snakker om det med noen. Blå Kors ønsket å etablere et lavterskeltilbud der barn og unge skulle få snakke med en voksen som hadde kompetanse på de psykologiske konsekvensene av mobbing. Mulighetene for å snakke med en voksen med kompetanse ble videreført i SnakkOmPsyken. Dette er et tilbud for alle barn og unge som opplever vanskelige tanker og følelser, og som har behov for å snakke med en trygg fagperson om dette. Chattetjenesten er for alle som har behov for hjelp, uavhengig av alvorlighetsgrad.

Ungdommene som tar kontakt kan selv velge kommunikasjonsplattform. Chattetjenestene foregår anonymt, men Blå Kors fører statistikk og det forskes på innholdet. Ved alvorlige tilfeller oppfordrer tjenesten brukerne til å ta kontakt med Alarmtelefonen eller barnevernsvakten mens de chatter. De ansatte tar også av og til kontakt med Alarmtelefonen for å få råd. Alarmtelefonen overfører også noen henvendelser til Chat-senteret.

SnakkOmPsyken har en bred målgruppe. SnakkOmMobbing har en snevrere tematikk og mottar færre henvendelser. Dersom det er lite kapasitet til å besvare henvendelsene prioriterer Chat-senteret henvendelsene om mobbing.

Tjenester

SnakkomPsyken og SnakkomMobbing har chattilbud 6 dager i uken fra kl. 15.00-21.00.

Organisering og finansiering

Det er de samme personene som bemanner SnakkOmMobbing og SnakkOmPsyken. Tjenestene er samordnet, og de ansatte gjør en vurdering av om chattene som kommer inn hører under SnakkOmPsyken eller SnakkOmMobbing.

SnakkOmMobbing er fullfinansiert med øremerkede midler over statsbudsjettet. SnakkOmPsyken blir finansiert med midler fra Bufdir samt med midler fra Stiftelsen Dam og Folkehelsemidler fra Agder fylkeskommune.

Chat-senteret har 21 ansatte. De ansatte skal ha minimum treårig høgskoleutdanning og erfaring med å samtale med barn og unge. I intervjuene blir vi fortalt at det arrangeres daglig kollegaveiledning der de gjennomgår hverandres chatter og trekker inn faglige elementer som traumeforskning. I tillegg er eksterne aktører inne som veiledere. Det er to fagansvarlige som jobber med kvalitetsutvikling for tjenestene, samt et fagråd og et ungdomsråd. Senteret har en samarbeidsavtale med de regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS) som bidrar med utviklingsstøtte, blant annet gjennom fire årlige fagdager.

Henvendelser

SnakkOmMobbing mottok 5426 henvendelser i 2020. Tjenesten hadde i 2020 en svarprosent på 80 prosent. Dette var henvendelser fra barn og unge over hele landet mellom 9 og 19 år. Aldersgruppen 13-15 år bruker tjenesten mest (Blå Kors Chat-senter, 2020a). I 2020 var det en vekst i antall brukere i alderen 17-19 år. Dette representerer i

stor grad studenter som var bekymret i forbindelse med koronapandemien. I perioden 2015-2020 har SnakkOmMobbing i snitt mottatt ca. 5 800 henvendelser per år.

I 2020 var 72 prosent av brukerne jenter, 25 prosent gutter og 3 prosent annet.

SnakkOmPsyken mottok i 2020 11 530 henvendelser. Tjenesten hadde en svarprosent på 80 prosent. Den største brukergruppen er barn og unge mellom 13-16 år. Samtidig har tjenesten sett en økning i antall eldre brukere mellom 18 og 25 år. Studenter preger denne gruppen (Blå Kors Chat-senter, 2020b).

81 prosent av brukerne er jenter, 18 prosent er gutter, mens to prosent av brukerne havner i kategorien annet. Tjenesten har sett en nedgang i antall gutter som tar kontakt, fra 30 prosent til 18 prosent siden oppstarten i oktober 2019 (Blå Kors Chat-senter, 2020b).

Hva gjør de for å nå ut til målgruppene

For å synliggjøre tjenesten retter markedsføringen seg primært mot sosiale medier, og særlig de store plattformene som for eksempel Facebook, Snapchat, Instagram og Youtube (Blå Kors Chat-senter 2020b).

For å sikre kvalitet måler Chat-senteret brukertilfredshet. Det måles ved at brukeren selv gir vurdering av chat-opplevelsen på en skala fra 1-4 etter endt chat. Det er også mulig å gi en anonym tilbakemelding i fritekst. I 2020 var den gjennomsnittlige scoren for brukertilfredshet 3. Det innebærer at 73 prosent av brukerne sier de er fornøyde eller veldig fornøyde. 19 prosent svarer 1 – det vil si veldig misfornøyd.

Erfaringer

Blå Kors har ønsket å få opp gutte-andelen på chat-henvendelser om mobbing. I 2019 utgjorde andelen gutter som tok kontakt 19 prosent. I samarbeid med et reklamebyrå ble det laget en kampanje spesielt rettet mot gutter i alderen 13-17 år. Dette bidro til å øke gutteandelen til 25 prosent i 2020.

De ansatte i tjenesten har gode erfaringer med bruk av chat. De opplever at ungdom er vant til denne kommunikasjonsformen og er åpne når de kommuniserer på denne måten. Senteret ønsker å redusere andelen som er misfornøyd med tjenesten som tilbys, og de ansatte gjennomgår samtaler og meldinger og drøfter hvordan brukerne kan møtes på en bedre måte. Senteret har hatt fokus på å redusere antall tapte anrop samtidig som de ansatte opprettholder høy kvalitet i samtalen. Kvalitet prioriteres høyt, og i perioder med stor pågang ønsker senteret å prioritere kvalitet i hver samtale fremfor å besvare flest mulig samtaler.

De ansatte tror det er et udekket behov blant barn og unge med innvandrerbakgrunn. For å få denne gruppen til å benytte chattetjenestene mer, er det et forslag om at for eksempel ung.no kan samarbeide mer med skolen for å informere om hjelpetjenestene som finnes.

Statistikk fra SnakkOmMobbing for perioden 2015-2020 viser blant annet at 78 prosent sier at mobbingen skjer på skolen. 55 prosent av innringerne har aldri fortalt det til noen før og 71 prosent av dem som oppgir informasjon sier de er nye brukere.

Mental Helses hjelpetelefon og Sidetmedord

Mental Helses svartjenester er landsdekkende og består av Hjelpetelefonen 116123, Arbeidslivstelefonen og chattetjenesten Sidetmedord.no. Det er også en nylig oppstartet studenttelefon og Foreldresupport. Tjenestene tilbyr til sammen følgende samtaletilbud: telefontjeneste, meldingsbesvarelse, chat, forum og vennetjeneste.

Organisering og finansering

Hjelpetelefonen drives av brukerorganisasjonen Mental Helse. Alle medarbeiderne er fast ansatte. De ansatte får opplæring og oppfølging i arbeidet, blant annet snakker de med en psykolog en gang i måneden. Mental Helses hjelpetelefon har et eget fagråd. Rådet skal bidra til strategier og målsetninger og gi faglige råd. Det er et stort trykk på telefonen og Fagrådet har hatt fokus på hvordan tjenestene kan bli tilgjengelige for flest mulige (Mental Helse, 2020).

Tjenestene er finansiert med øremerkede midler over statsbudsjettet i tillegg til private donasjoner.

Målgrupper

Hjelpetelefonen er rettet mot alle aldersgrupper. De som tar kontakt er i alderen 9-80 år. Hovedtyngden er voksne. Mental helses forum har fokus på psykisk helse og er tilgjengelig for de som ønsker kontakt med andre. Chattetjenesten Sidetmedord.no har en yngre målgruppe.

Tjenester

Tjenestene skal være et lavterskeltilbud til alle som trenger noen å snakke eller skrive med. Hjelpetelefonen er åpen hele døgnet. Sidetmedord.no er åpent mandag og onsdag kveld fra kl. 20.00 til kl. 23.00 og tirsdag, onsdag og torsdag formiddag fra kl. 12.00 til kl. 14.00. Veiledningstjenesten er et tilbud der de som ønsker det kan sende inn anonyme meldinger og få svar innen 48 timer. Denne tjenesten er åpen hele døgnet.

Hva gjør de for å nå ut til målgruppene

Mental Helse informerer om tilbudet i sosiale medier, blant annet via Facebook og Instagram. Det er også lagt ut informasjon om hjelpetelefonen på TikTok. I ulike sammenhenger henviser dessuten aktører i aviser og på TV til Mental Helses hjelpetelefon.

Henvendelser

Hjelpetelefonen 116123 fikk 204 363 henvendelser i 2020. Av disse kom 175 821 gjennom (Mental helse, 2020). De som ikke får svar fordeler seg på de som står i lang kø, de som har brukt opp antall samtaler det døgnet og de som opplever teknisk feil. Svarprosenten har økt fra 2019 til 2020 fordi Hjelpetelefonen fikk økt finansiering og dermed økt kapasitet. I snitt ble det besvart 219 samtaler per døgn. To tredjedeler av innringerne var kvinner (Mental Helse, 2020). I 2020 var det en økning i henvendelser fra menn under 29 år.

Sidetmedord.no tilbyr meldinger, chat og forum og har brukere i alle aldersgrupper, fra barn i 10-årsalderen til voksne i 80-årene. Fra 2019 til 2020 var det over en femdobling av henvendelser gjennom denne kanalen. Snittalderen gikk betraktelig ned, og det er en kanal som brukes mest av barn og unge. I 2019 var 64 prosent av brukerne under 30 år. 70 prosent er kvinner. De som oftest sender inn meldinger er ungdom og unge voksne. Det har vært en økning blant unge menn som sender meldinger. Når det gjelder forum er kjønnsfordelingen blant brukerne nesten lik (Mental Helse, 2019).

I 2019 og 2020 ble det sendt mellom 7000 og 10 000 meldinger til tjenesten. Chat økte sterkt, fra noe under 5000 henvendelser i 2019 til snaut 25 000 henvendelser i 2020 (Mental Helse, 2020).

Erfaringer

Brukerne kan ha ulike former for problematikk. Det kan for eksempel være selvskading, spiseforstyrrelser og overgrep. Tjenesten har en del kontakt med politiet og melder videre ved mistanke om overgrep. De har også kontakt med legevakt, fastlege og akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK). De henviser også til Alarmtelefonen i alvorlige tilfeller.

Majoriteten av de som tar kontakt er jenter, særlig på chattetjenesten. Det er en erfaring at gutter ofte har mer alvorlige problemer når de først tar kontakt.

Deres erfaringer er at det ikke er noen systematiske preferanseforskjeller etter kjennetegn ved brukerne når det gjelder valg av chat eller forum, men at det er mer styrt av hvilke problemstillinger brukerne ønsker å snakke om.

Kirkens SOS

Kirkens SOS er landets største døgnåpne krisetjeneste. Tjenesten er tilgjengelig på flere kanaler, slik som SOS-telefon, SOS-chat og SOS-melding (Kirkens SOS u.å.a).

Organisering og finansiering

Det er frivillige som svarer på alle tjenestene. De frivillige velger selv om de ønsker å besvare SOS-telefonen, SOS-meldinger eller SOS-chat (Kirkens SOS u.å.b). For Kirkens SOS er det viktig at tjenestene ikke besvares av fagpersoner, men av 'medmennesker' og samtalepartnere som ønsker å være der for andre (Kirkens SOS u.å.c). Tjenesten tilbyr dermed ingen rådgivning eller helsehjelp som krever fagkompetanse, men samtaler med medmennesker.

De frivillige får opplæring i form av et innføringskurs på minimum 40 timer. De frivillige kurses og er tilknyttet det Kirkens SOS-senteret som er nærmest dem (Kirkens SOS u.å.d). De frivillige må være fylt 20 år, og ikke selv befinne seg i krisesituasjoner.

Tjenesten mottar omtrent halvparten av finansieringen over statsbudsjettet. Foruten dette finansieres tjenesten av prosjektmidler, i tillegg til at en mindre del kommer fra private givere. De mottar også noe midler gjennom kommunal/fylkeskommunal støtte lokalt.

Målgruppe

Tjenesten er tilgjengelig for alle som trenger noen å snakke med, og retter seg ikke mot en spesifikk aldersgruppe. Det rettes heller ikke noen spesiell innsats mot barn og unge under 15 år da tjenesten oppfatter at barn og unge vil ha bedre nytte av å henvende seg til andre tjenester som er mer rettet mot den aldersgruppen.

For å nå ut til målgruppen benyttes primært sosiale medier. I og med at tjenesten er spredt over hele landet med lokale sentre, benyttes også regional- og lokalaviser til annonsering, i tillegg til redaksjonelle oppslag og synlighet i media på nasjonalt plan.

Tjenester

Kirkens SOS tilbyr tjenestene SOS-telefonen, SOS-chat og SOS-melding (Kirkens SOS u.å.a). Telefon- og meldingstjenesten er tilgjengelige hele døgnet, året rundt. På SOS-meldinger garanteres det svar innen 24 timer. For å få tilgang til tjenesten må man lage et brukernavn og passord. Chattetjenesten er åpen hver dag fra kl 18.30-22.30. Noen helger har chatten utvidede åpningstider frem til kl 01.30 (Kirkens SOS u.å.a; Kirkens SOS u.å.c)

Tjenestene er ikke begrenset til visse temaer. De som tar kontakt kan derfor snakke om det de måtte ønske. Imidlertid er tjenesten en krisetelefon og er derfor ikke ment som en kanal hvor innringere og innskrivere kan «slå av en prat».

Eksempler på temaer som går igjen på chatten er blant annet psykiske problemer, følelser, tanker og bekymringer, identitet og seksualitet, problemer med familie, venner eller skole og selvmordstanker (Kirkens SOS u.å.c).

Antall henvendelser

Tallet på innkomne henvendelser gikk opp fra 259 074 i 2019 til 274 281 i 2020, en økning på 6 prosent (Kirkens SOS 2020). Samlet sett besvarte SOS-telefonen, SOS-chatten og SOS-meldinger 164 151 henvendelser i 2020. Dette er en nedgang på 11 prosent fra 2019 hvor de besvarte 184 125 henvendelser. Det er kun på telefon at antall besvarte henvendelser går ned.

På telefon besvarte Kirkens SOS i 2020 138 747 henvendelser. Dette er en nedgang på 14 prosent fra året før (161 582 henvendelser i 2019). Svarprosenten på telefon var i 2020 51 prosent. 49 prosent fikk altså ikke svar første gang de ringte. Temaer som ble tatt opp på SOS-telefonen i 2020 var blant annet psykiske problemer, ensomhet og relasjonsproblemer. Koronapandemien og iverksatte tiltak var også et tema i flere av samtalen. Selvmord var også tema i flere av samtalen.

Tidligere har det vært en relativt jevn fordeling av menn og kvinner som kontakter SOS-telefonen. De siste par årene har det imidlertid skjedd et skifte. Av de som ringte SOS-telefonen i 2020 var 37 prosent menn, 58 prosent kvinner og 5 prosent registrert med kjønn som ukjent. Kirkens SOS ønsker å ha fokus på å nå ut til menn i de kommende årene (Kirkens SOS, 2020). De fleste som ringer inn er over 30 år.

I 2020 ble det gjennomført 17 273 samtaler på SOS-chat. Dette er en økning på 19,9 prosent fra 2019, da det ble gjennomført 14 398 samtaler (Kirkens SOS 2020).

I 2020 har samtaletiden på chat gått opp. Dette skyldes at samtalen har blitt mer alvorlige og krever mer tid, blant annet grunnet koronapandemien. Gjennomsnittlig samtaletid på chat i 2020 var ca. 56 minutter (mot 54 i 2019).

Kirkens SOS kjenner ikke til verken kjønn eller alder på flertallet av innskriverne. Der dette imidlertid er kjent er de fleste under 30 år. I 2020 var ca. 84 prosent av brukerne kvinner og 16 prosent var menn.

I 2020 ble det besvart 8131 SOS-meldinger, omtrent samme antall som i 2019 (Kirkens SOS, 2020).

Erfaringer

Tematikk som ofte går igjen er psykiske problemer, relasjonsproblemer, ensomhet, vold og seksuelle overgrep og selvmord. I 2020 økte antall samtaler om ensomhet og vold.

Tjenesten erfarer selv at det er positivt at frivillige bemanner tjenesten, og at de gjør det fordi de ønsker å bidra og ikke fordi de får betalt. Det understrekes at det ikke er behov for fagkompetanse ettersom tjenesten ikke gir råd og veiledning eller helsehjelp

Mental Helse Ungdoms chattetjeneste

Mental Helse Ungdom er en medlemsbasert interesseorganisasjon for barn og unge opp til 36 år. Mental Helse uUngdoms chattetjeneste ble opprettet i juni 2020.

Organisering og finansiering

Mental Helse Ungdom drifter chatten. Den er finansiert med midler fra Stiftelsen Dam. Det er to personer ansatt i Mental Helse Ungdom som har ansvar for tjenesten. Tjenesten har i dag 38 chatverter som alle er frivillige. Chatvertene skal først og fremst lytte, og ikke veilede. Ved spesifikke problemer som for eksempel spiseforstyrrelser henviser de frivillige vertene videre til andre instanser.

De frivillige må være minst 20 år og ha minst to vakter i måneden. Vertene får noe opplæring før oppstart. Opplæringen handler blant annet om rollen som chattevakt, hvordan sørge for egenomsorg, samtalemetodikk, faser i en samtale, hvordan snakke om selvmordstanker og hvordan sjekke alvorlighetsgraden i problemene til de som tar kontakt.

Chattevertene kommer fra hele landet og sitter sammen i team. Det er en chattevakt som holder oversikt og fordeler samtalene. De frivillige som har vakt skal aldri sitte på vakt alene, men kunne sparre med noen. Det skal alltid være en vaktansvarlig som chatvertene kan diskutere alvorlighetsgrad og eventuell avvergeplikt med.

Målgruppe

Målgruppen er ungdom i alderen 18-35 år. Nedstengning av samfunnet som følge av koronapandemien var bakgrunnen for at telefonen ble opprettet. Mental Helse Ungdom erfarte at mange unge hadde behov for noen å snakke med.

Tjeneste

Chattetjenesten er åpen mandag, tirsdag og torsdag i tidsrommet 18.00–21.00. Tjenesten har hatt ekstraordinære åpningstider i forbindelse med jul og påske. Når tjenesten er stengt viser Mental Helse Ungdom til Mental Helses hjelpetelefon og Alarmtelefonen.

Antall henvendelser

Tall vi har fått tilsendt fra tjenesten, viser at tjenesten har mottatt totalt 1252 henvendelser. Tjenesten har 72 tapte henvendelser, noe som utgjør 5,5 prosent.

Tjenesten oppgir at gjennomsnittlig ventetid er 32 sekunder. Gjennomsnittlig samtaletid er omtrent 35 minutter.

Blant brukerne som har kontaktet tjenesten (fra november 2020) er 68,5 prosent kvinner, mens 16,86 prosent er menn. 1,64 prosent er oppført under annet, og 13 prosent ønsker ikke å oppgi kjønn.

Erfaringer

De fleste som tar kontakt er i aldersgruppen 18-24 år og 25-29 år, men også unge under 18 år og voksne, blant annet tenåringsforeldre, tar kontakt.

Chattetjenesten erfarer at de som tar kontakt har ulike psykiske utfordringer, hvorav noen har tunge diagnoser. Temaene som i størst grad tas opp i henvendelsene er depresjon, selvmordstanker, angst, kjærlighet, ensomhet, vennskap og spiseforstyrrelser. Også andre temaer, som seksualitet, skolestress, mobbing og vold, tas opp. Tallet på innkomne henvendelser gikk opp fra 259 074 i 2019 til 274 281 i 2020, en økning på 6 prosent (Kirkens SOS, 2020).

Mental Helse Ungdom ønsker å bruke frivillige som chatverter fordi de ser det som positivt at de som svarer har likhetstrekk med de som tar kontakt når det gjelder for eksempel bakgrunn og alder. Mental Helse Ungdom valgte å opprette en chattetjeneste

og ikke en telefontjeneste fordi de opplever at målgruppen synes det er tryggere å bruke chat og at mange yngre har en stor sperre mot å ringe folk.

Mental Helse Ungdom mener det er behov for tjenester der de som tar kontakt kan snakke engelsk eller andre språk. Personer som ikke snakker norsk har et begrenset tilbud. For øvrig erfarer de at det er en del tilbud til barn og unge.

RUSinfo

RUSinfo (tidligere RUStelefonen⁵) er en landsdekkende og offentlig informasjons- og veiledningstjeneste som tar imot henvendelser som omhandler rusmidler, rusmiddelbruk og rusproblematikk.

Organisering og finansering

RUSinfo finansieres av Helsedirektoratet og driftes av Velferdsetaten i Oslo kommune. De som jobber i RUSinfo er ansatt som fagkonsulenter i Velferdsetaten. Alle har høyere utdanning og arbeidserfaring innen rusfeltet.

Målgruppe

Tjenesten har særlig fokus på ungdom, men målgruppen inkluderer også pårørende og profesjonelle, og alle er velkomne til å ta kontakt. RUSinfo snakker med rusbrukere, pårørende, skoleelever og andre som lurer på noe om rus.

Tjenester

RUSinfos tilbud består av en telefontjeneste, chat og en nettside med anonym spørretjeneste. RUSinfo besvarer også henvendelser via nettstedet ung.no og tilbyr foredrag og kursing. I regi av tjenesten er det også utviklet to apper, Drikkevett og HAP (HasjAvvenningsProgrammet), som skal være en hjelp til brukere for å få kontroll på alkoholinntak og hasjavvenning.

Telefontjenesten og chatten er åpen mandag til fredag fra kl. 11.00 til 18.00. Nettsidens spørretjeneste er i tillegg åpen i helgen.

Hva gjør de for å nå ut til målgruppen

RUSinfo varierer valg av kanal og fremgangsmåte med hvilket budskap de ønsker å få frem. RUSinfo har derfor et variert markedsføringsløp som involverer både kampanjer, PR og betalt annonsering. De har blant annet sosiale mediekampanjer i forbindelse med russetid, musikkfestivaler om sommeren og studiestart. Spesielt viktig anser de det å være på sosiale medier for å nå ungdom (Rustelefonen 2020).

Antall henvendelser

Det totale antallet henvendelser i 2020 var på 10 407. Dette er en økning på over 14 prosent sammenlignet med 2019 (9 104), og skyldes en økning i alle kanaler. Økningen har vært særlig stor for spørsmål mottatt via den anonyme spørretjenesten på hjemmesiden (snaut 26 prosent), men både telefonhenvendelser (snaut 15 prosent) og henvendelse på chat (snaut 7 prosent) har økt. I løpet av 2020 besøkte 1,8 millioner hjemmesiden, en økning på ca. 400 000 (Rustelefonen 2020).

67 prosent av telefonhenvendelsene og 67 prosent av chattene ble besvart innen 20 sekunder. Gjennomsnittlig ventetid for besvarte telefonhenvendelser var for øvrig på 39

⁵ Tjenestens tidligere navn RUStelefonen ble vurdert til å være utdatert og ble endret til RUSinfo i juni 2021.

sekunder, mens den gjennomsnittlige ventetiden for besvarte chatter var på 1 min og 11 sekunder, noe som er en forbedring sammenlignet med 2019. Dette betyr imidlertid også at nesten en fjerdedel av telefonhenvendelsene og snaut 10 prosent av chat-henvendelsene ikke blir besvart (Rustelefonen 2020).

Erfaringer

De ansatte erfarer at chattetjenesten når en yngre brukergruppe enn telefontjenesten. Den oppleves samtidig mer tidkrevende for de ansatte enn telefon. Det tar ca. dobbelt så lang tid å formidle det samme budskapet gjennom chat som på telefon (Rustelefonen 2020).

RUSinfo erfarer at å gi støtte og veiledning over telefon er lettere enn over de andre kanalene, og mener derfor telefontjenesten fremdeles er viktig (Rustelefonen 2019).

Det er flere kvinner enn menn som kontakter RUSinfos egne tjenester. Dette til tross for at flere menn enn kvinner har rusproblemer. Blant henvendelsene de får videresendt fra spørsmål stilt til ung.no er det en overvekt av henvendelser fra menn og gutter. Dette kan trolig forklares med at dette er den tjenesten med flest henvendelser fra rusbrukere (drøyt 83 prosent) (Rustelefonen 2020).

Ansatte i tjenesten erfarer generelt at eldre benytter telefontjenesten, de yngre benytter den anonyme spørretjenesten og de yngste benytter chat. De mener også at de treffer de yngste brukerne gjennom ung.no, da dette er en rendyrket tjeneste for ungdom mellom 13 og 20 år (Rustelefonen 2019)

RUSinfo har hatt en økning i antall henvendelser om psykisk helse og selvmordsproblematikk. Dette har bidratt til at de valgte å stenge telefontjenesten i helgene (Rustelefonen 2019). Det var kun én som var på jobb i helgene og de fant det lite forsvarlig at én person skulle ha ansvar for å svare på spørsmål om ensomhet og selvmord, noe som er utenfor RUSinfos tematiske kompetanse. De valgte å prioritere tilgjengelighet i hverdager fremfor helger.

Mer enn 77 prosent av besøkene på siden blir gjort fra en mobiltelefon, 17 prosent fra en PC eller laptop og snaut fem prosent fra et nettbrett. Mobilbrukerne er de mest utålmodige brukerne og bruker mindre tid på å lese tekst på nettsidene (Rustelefonen 2019).

Sex og samfunn

Organisering og finansiering

Sex og samfunn er en ideell stiftelse og Norges største senter for seksuell og reproduktiv helse og rettigheter. Poliklinikken driver klinisk arbeid, undervisning og påvirkningsarbeid og videreformidler kunnskap til øvrige aktører på feltet. De mottar henvendelser fra hele landet via telefon og e-post, både fra enkeltpersoner og fra helsepersonell.

Sex og samfunn finansieres av tilskudd fra Oslo kommune, Helsedirektoratet og Justisdepartementet, samt egne inntekter fra kurs, undervisning, og salg av Metodebok for seksuell helse og Prevensjonspermen.

Målgruppe

Hovedsakelig ungdom, men alle kan ta kontakt.

Tjenester

I tillegg til fysiske konsultasjoner på klinikken kan brukere snakke med ansatte via chat. Via chatten kan unge over hele landet snakke med kvalifisert helsepersonell om sex, seksualitet og seksuell helse. Alle som jobber på chattetjenesten har minimum 3-årig høyere utdanning innen helsefag. De vil si at brukere kan møte sykepleiere, helsesykepleiere, sexologisk rådgivere og psykiatriske sykepleiere. Samtlige ansatte går gjennom en opplæring med fokus på hvordan man gir rådgivning gjennom en chattetjeneste. De som betjener chatten jobber i klinikken og er fast ansatt.

Man kan også henvende seg via e-post, sms, brev og telefon. Telefonen benyttes i hovedsak mer til praktiske formål, som til å avtale time osv, men ikke til konsultasjoner.

I 2018 utviklet de en chatbot som skal svare på spørsmål knyttet til prevensjon.

Antall henvendelser

Sex og samfunns chat besvarte ca. 11 500 henvendelser i 2020. Henvendelsene kommer i hovedsak fra unge, foreldre og helsepersonell. 13 730 kontaktet dem over telefon i 2020. Deres chatbot mottok i 2020 om lag 24 000 henvendelser. I tillegg hadde nettsiden 3 millioner sidevisninger (Sex og samfunn 2020).

Det er flest unge som bruker tjenesten. Aldersgruppen 15-25 år utgjør totalt 73 prosent av de som bruker Sex og samfunns chattetjeneste. Det er flest jenter (79 prosent) som tar kontakt (Sex og samfunn 2019).

Hva gjør de for å nå ut til målgruppen

Sex og samfunn benytter Facebook, Instagram og informasjonskampanjer.

Erfaringer

De fleste henvendelsene handler om seksualitet, kropp og prevensjon. Noen handler også om temaer som overgrep og psykisk helse.

Chatbot er krevende å administrere fordi den må ta høyde for ulike former for spørsmål om de samme temaene.

Unge pårørende

Organisering og finansiering

UngePårørende.no driftes av Stiftelsen Pårørendesenteret. Senteret har tilbud til voksne pårørende, fagfolk og unge pårørende. Informasjonen på siden er utviklet i samarbeid med psykiater Anne Kristine Bergem. Unge pårørende ble startet i oktober 2019 og nettstedet for barn og unge pårørende i Norge ble lansert i november 2019. De som besvarer henvendelser på chat er fagpersonell med helse- eller sosialfaglig bakgrunn. 17 fast- og deltidsansatte betjener både pårørendelinjen for voksne, pårørendelinje for unge og samtaletilbud.

Pårørendesenteret har de siste par årene fått tilskudd fra staten, helseforetak og kommuner. I tillegg har prosjektet UngePårørende.no fått vesentlig prosjektstøtte fra Sparebankstiftelsen SR-bank, Rogaland fylkeskommune og Gjensidigestiftelsen.

Målgruppe

Målgruppen til Unge pårørende er barn og unge mellom 7-18 år. Med pårørende menes en som er nær en som er fysisk eller psykisk syk, har en funksjonsnedsettelse eller

alkohol-, rus- eller spillavhengighet. Definisjon av pårørende er vid, og tilbudet er åpent for andre utover den juridiske definisjon av pårørende.

Tjenester

Barn kan henvende seg både via chat, telefon, SMS og brev. De har også lagt ut spørsmål og svar på siden med ulike temaer og problemstillinger.

Henvendelser

Det har vært en økning i bruk av chatten på UngePårørende.no. I følge årsrapporten for 2020 var det kun unntaksvis chat som ble benyttet i 2019 (Pårørendesenteret 2020a). I 2020 har chat blitt en foretrukken kanal, både for barn, unge og voksne. Unge pårørende mottar mellom 2500-4500 henvendelser i måneden.

De ansatte opplever et stadig økende antall barn og unge som tar i bruk chattetjenesten og brevfunksjonen. De har ikke statistikk over alder- eller kjønnsfordeling. Dette har sammenheng med personvernregler.

De ser en nedgang i trafikk i skolens sommerferiemåneder (Pårørendesenteret 2020b).

Brukerevalueringer

Unge pårørende har et frivillig tilbakemeldingsskjema på sine nettsider, og etter hver dialog spør de om hvordan brukerne har fått hjelp og om de har fått det de trenger for å gå videre.

Hva gjør de for å nå ut til målgruppen

Markedsføring av nettsiden har blitt gjort via kommuner, helseforetak, organisasjoner, interessenettverk og NRK Super. I 2020 fikk senteret midler fra Inge Steenslands Stiftelse til å starte utsending av brosjyrer og informasjonsmaterieell til alle landets skoler. Dette tilskuddet dekker trykking av brosjyre og utsending til skolene i Rogaland. De har generelt lite fokus på å promotere nettstedet på sosiale medier, noe som begrunnes med manglende ressurser.

Gjennom 2020 ble det utarbeidet fire animasjonsfilmer nettsiden. Disse har alle et klart budskap om hvordan barn og unge kan finne noen voksne å snakke med. Det ble også utviklet en funksjon der barn kan velge å benytte en nattmodus til nettsiden som innebærer at siden fremstår roligere og mer neddempet. Det er også laget en funksjon med hurtigexit som barn kan trykke på for å komme seg raskt ut av nettsiden. Begge funksjonene er ment å skape trygghet slik at barn både kan ha kontakt uten å bli oppdaget og komme seg raskt ut for å slette spor.

På nettsiden oppgir den som søker informasjon alder og vedkommende kommer deretter til en side med informasjon tilpasset alderen.

Erfaringer

De ansatte erfarer at barn og unge nesten aldri tar kontakt via telefon, kun chat. Det hender derimot at hvis ansatte etablerer en god dialog med den unge og det viser seg at det er temaer det bør snakkes videre om, går de over til telefonsamtale. Dette forutsetter tillit fordi kontakten i utgangspunktet er anonym.

En viktig del av deres bistand er å en losfunksjon der de hjelper den unge som henvender seg til å finne frem til nærmeste trygge voksenperson i sitt nærmiljø.

I tillegg til henvendelser fra unge pårørende får de også henvendelser fra personer som ikke tar kontakt i kraft av å være pårørende, men fordi de ikke når frem hos andre

tjenester, enten ved at de har blitt ventende i kø eller ikke opplever å bli møtt slik de ønsker.

I 2021 innførte Unge pårørende et samtaletilbud med veiledning på video. Her er det mulig å bestille veiledningssamtaler og tilbudet gjelder hele landet. Dette gjør det mulig for de som snakker sammen å se hverandre. Samtalen skjer over en trygg portal, Pasientsky.no. Tilbudet er en konsekvens av at ordinære samtaletilbud ble redusert som følge av tiltakene mot koronapandemien.

Ungdomstelefonen

Ungdomstelefonen (UT) er Skeiv Ungdoms landsdekkende telefon- og chat-tilbud. Tjenesten er anonym og besvares av frivillige i alderen 18-30 år. Tjenesten har åpent fem dager i uken mellom kl.18.00 og 22.00, og mottar henvendelser fra unge som har spørsmål om seksualitet, kjønn, identitet og følelser.

Organisering og finansiering

Ungdomstelefonen driftes av en prosjektkoordinator. Tjenesten har en styringsgruppe bestående av koordinatoren, en tillitsvalgt fra de frivillige og en representant fra Skeiv Ungdoms sentralstyre. De frivillige som besvarer henvendelsene, er hovedsakelig selv skeive mellom 18 og 30 år.

De frivillige må gjennom en opplæringshelg, ta Vivats kurs Førstehjelp ved selvmordsfare, et kurs i samtalemetodikk (MI) og minimum to praktiske opplæringsvakter. Under opplæringshelgen får de grunnleggende innføring i kjønns- og seksualitetsmangfold.

Ungdomstelefonen er fullfinansiert av Helsedirektoratet.

Målgruppe

Den primære målgruppen er unge opp til 30 år som har behov for å snakke om kjønn, seksualitet og identitet. Tjenesten har et særlig fokus på å nå ut til unge homofile og lesbiske, men de får også mange henvendelser fra hetero cis-ungdommer som ønsker å snakke om forelskelse, seksualitet og psykiske plager, samt også noen henvendelser fra skolepersonell, helsestasjoner og omsorgspersoner som har behov for råd og veiledning.

Tjenester

Ungdomstelefonen tilbyr én samtale via telefon, chat og melding.

Henvendelser

I 2020 besvarte tjenesten i gjennomsnitt 83 samtaler i måneden i tillegg til de innringerne som var tause eller la på. De mottok totalt 1449 henvendelser i 2020, inkludert de som var tause eller la på. I 2019 var snittet i måneden på 101 og totalt antall henvendelser var 1705. Reduksjonen i antall henvendelser skyldes blant annet redusert markedsføring og perioder med nedstenging på grunn av koronatiltak. Telefonen har vært nede i sju av årets 12 måneder.

Ungdomstelefonen kjenner som regel ikke alderen på innringere. Der alder er kjent, er det flest i aldersgruppen 15-17 år.

Sex, seksuell orientering, kjærlighet og forelskelse og helsetilbud er hyppige temaer. Det vanligste temaet i 2020 var likevel psykisk helse. Selvmordstanker er den største under-

kategorien, etterfulgt av depresjon/angst. De vet imidlertid ikke om de fleste som har snakket om psykisk helse er skeive og om disse to faktorene kan kobles sammen.

Hvordan når de ut til målgruppen

Ungdomstelefonen har promotert sitt tilbud og åpningstider gjennom betalt annonsering på Facebook og Instagram i tillegg til annonsering på Skeiv Ungdoms nettside. De har også sendt ut plakater og visittkort til skoler, helsestasjoner og fritidsklubber.

Ungdom, Rus og Psykisk helse

Organisering og finansiering

Tjenesten startet som et privat Facebook-initiativ januar 2020 som reaksjon på Ari Behns selvmord. Flere ble engasjert og de etablerte seg som en organisasjon. I november 2020 etablerte de et chattetilbud via nettsiden.

Ungdom, Rus og Psykisk Helse har søkt støtte og tilskudd, men har per nå ikke annen finansiering enn midler de driver inn fra medlemskontingent, Spleis og Vipps. Av økonomiske årsaker har de bedrevet lite markedsføring.

De frivillige som betjener chat og telefon har variert bakgrunn og kompetanse. Noen har egen erfaring med eksempelvis rusmisbruk eller fra barnevernet, andre jobber eller har jobbet innenfor helsesektor, barnevern eller som fosterhjem. De frivillige gis opplæring i bruk av e-dialog, regelverk, krisehåndtering og varslingsrutiner. Tjenesten har en egen intern gruppe som skal kontaktes før nødteater kobles inn.

Målgruppe

Målgruppen er barn, unge og unge voksne, og formålet er å hjelpe dem i deres hverdag. På nettsidene oppgis fokusområdene å være barnevern, psykisk helse og rusforebygging samt møter og samarbeid med systemer. Organisasjonen tilbyr veiledning i blant annet hva brukere har krav på i møte med NAV, barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker, distriktpsikiatriske sentre eller andre akutte situasjoner, og tilbyr veiledningssamtaler med pårørende.

Tjenester

Tilbudet skal være landsdekkende, også for nordmenn i utlandet. Tilbudet om samtaler gjelder også pårørende. De avviser ingen som ringer selv om de er utenfor målgruppen.

Åpningstiden for chat er fra kl. 14.00-03.00 alle dager. Det er 25 frivillige oppført på vaktlisten til chatten. Hjelpetelefonen er tilgjengelig fra kl. 07.00-01.00 alle dager. De har tre vakttelefoner som også kan besvares om natten, men de har i utgangspunktet ikke våkne vakter. De har foreløpig ikke behov for flere til å besvare telefonen fordi henvendelsene i all hovedsak er på chat.

Organisasjonen følger opp brukere ut fra hva de anser som deres behov, og bistår med råd, veiledning og i noen tilfeller også praktisk assistanse.

Antall henvendelser

Ifølge intervju med en representant for organisasjonen har de ca. 200-300 chatsamtaler ukentlig. Temaene for henvendelsene spenner vidt, og handler blant annet om selvskading, selvmordsforsøk, vold og overgrep og foreldres alkoholforbruk. De har størst trykk fra 22-01 i helger, og formiddager søndag og mandag.

Hittil har de som tar kontakt som regel vært mellom 13-30 år. Det er flest jenter, men en ganske jevn kjønnsfordeling, ifølge representanten.

Erfaringer

Tjenesten opplever å få en del henvendelser fra unge som tar kontakt og er under omsorg av barnevernet, og også en del unge som tar kontakt og opplever å bli ikke bli tatt på alvor av andre tjenester eller ikke har fått svar eller kommet igjennom. Mange har behov for bekreftelse og å oppleve at noen har tid til dem.

Tabell 2-1 Oversikt over norske tjenester

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
Alarmtelefonen	Barn 0-18 utsatt for vold, overgrep eller omsorgssvikt, bekymret voksen, voksne	Vold, overgrep, tvangsgifte, omsorgssvikt, andre akutte og vanskelige situasjoner	Telefon, chat, e-post og sms	Fagpersoner	Døgnåpent
Ung.no Driftes av Bufdir	Ungdom mellom 13-20	En lang rekke temaer, alt fra vold og overgrep til forelskelse, studier og mobbing.	Nettside med informasjon og artikler om mange ulike temaer og spørretjeneste Kan sende inn spørsmål	Fagpersoner og helsepersonell fra ulike instanser avhengig av tema og ungdom	Kan sende inn henvendelse hele døgnet men får ikke umiddelbart svar
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte Driftes av Senter mot incest og seksuelle overgrep (SMISO) Vestfold	Utsatte for seksuelt misbruk, incestutsatte og pårørende Barn 7-12 Ungdom 13-18	Seksuelt misbruk, incest	Telefontjeneste, e-post, Messenger/Facebook, nettside med informasjon	Fagpersoner	Døgnåpent
Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse Driftes av Røde Kors	Ingen aldersgrense, men barn og unge 13-23 år er hovedmålgruppe Faginstanser som ønsker råd og veiledning	Negativ sosial kontroll, dobbeltliv, æresrelatert vold, kjønnslemlestelse, tvangsekteskap	Telefontjeneste, chat (+oppfølging utover henvendelsen)	Fagpersoner med kompetanse på tematikken	Tlf: 5 dager i uken kl. 09-16 Chat: 5 dager i uken kl. 09-15.30
BaRsnakk Driftes av Barn av rusmisbrukere	Barn, unge og unge voksne med foreldre med rusproblematikk	Alle temaer	Chat	Frivillige med opplæring	Chat: 5 dager i uken kl. 17-20

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
Ungdom, Rus og Psykisk Helse Driftes av organisasjonen Ungdom, Rus og Psykisk helse	Ungdom er hovedmålgruppe men alle kan ta kontakt	Barnevern, psykisk helse og rusforebygging, men kan kontaktes om alle temaer.	Chat, vakttelefon	Frivillige med kontakter inn mot fagpersoner dersom det trengs	Kl. 07-01 alle dager
Unge pårørende Driftes av Pårørendesenteret	For unge 7-18 år som er pårørende til noen som har problemer eller strever med noe	Alle temaer	Chat, telefon, brev/e-post i tillegg til samtaletilbud	Fagpersoner med helse- eller sosialfaglig bakgrunn	Chat: man og ons kl. 10-19. Tirs, tors og fre kl. 10-15. Tlf: man kl. 12-19, tirs, ons, fre kl. 12-15, tors kl. 09-15
SnakkomPsyken Driftes av Blå Kors	Barn og unge 9-19 år	Alle temaer	Chat	Fagpersoner	Søn til fre kl. 15-21
Mental Helse hjelpetelefon Og Sidetmedord.no Driftes av Mental Helse	Ikke spesifisert, alle aldre	Alle temaer	Telefontjeneste, chat-tjeneste og forum på sidetmedord.no	Fast ansatte, ikke formelle kompetansekrav	Tlf: døgnåpent Chat: alle dager kl. 18-02
Kirkens SOS Driftes av Kirkens SOS	Ikke spesifisert, alle aldre	Alle temaer	Telefontjeneste, chat, meldingstjeneste	Frivillige	Tlf: døgnåpent Chat: hver dag 18.30-22.30 og noen dager 18.30-01
Mental Helse Ungdom Driftes av Mental Helse Ungdom	Unge voksne mellom 18-35	Alle temaer	Chat	Frivillige	3 dager i uken kl. 17-20
Kors på halsen Driftes av Røde Kors	Barn og unge opp til 18 år	Alle temaer	Telefontjeneste, chat, e-post, diskusjonsforum temasider	Frivillige med opplæring	Tlf.: 5 dager i uken kl. 14-22 Chat: hver dag kl. 14-22

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
Rusinfo Driftes av Velferdsetaten i Oslo kommune	Særlig fokus på ungdom, men tar imot henvendelser fra alle. Rusmisbrukere, pårørende, skoleelever, andre som lurere på noe om rus eller rusmisbruk	Rusmidler, rusmiddelbruk og rusproblematikk.	Telefon, chat, hjemmeside med spørretjeneste, to apper Rådgivning via ung.no	Fagpersoner, fagkonsulenter i Velferdsetaten i Oslo kommune. Ekstravakter	Man til fre kl. 11-18
SnakkomMobbing Driftes av Blå Kors	For unge som er berørt av mobbing, oftest mellom 12-17 år	Mobbing, utestenging/kommentarer, selvbilde, angst, søvn, tristhet	Chat	Fagpersoner, helserådgivere	Søn til fre kl. 15-21
Sex og samfunn Driftes av Sex og samfunn	Hovedsakelig ungdom, men alle kan kontakte dem	Seksuell og reproduktiv helse og rettigheter	Nettside med informasjon, chat, telefon, chatbot. På klinikken er det timekonsultasjoner.	Fagpersoner. Kvalifisert helsepersonell	Chatten er åpen man til tors 10.30-18. Tlf: man-ons 9-11 og 12.30-14.30 og tors og fre 9-11
Ungdomstelefonen (UT) Driftes av Skeiv verden	Unge/ungdom	Forelskelse og kjærlighet, sex, legning, identitet, kjønn, selvmordstanker, skeiv og flerkulturell, skeiv og religiøs, psykisk helse, rusmidler.	Telefon, chat, meldingstjeneste	Frivillige med kursing. Unge voksne 18-30 år. Mange har erfaring med å være skeiv.	Tlf: tirs-tors kl. 18-22. Chat: søn-tors kl. 18-22.
ROS Rådgivning om spiseforstyrrelser – nettros Driftes av ROS Rådgivning om spiseforstyrrelser	Alle	For alle som er berørt av problematikk rundt mat og kropp – for de som har eller har hatt en spiseforstyrrelse, og for deres pårørende	Chat, telefon, e-post eller personlige samtaler ved lokale sentre	Chat, telefon og e-post bemannes og besvares av av frivillige	Chat: man til tors 10-15 og 17-21, fre 10-15 Tlf: Man-ons 17-21, tors 10-15 og 17-21 Pårørendelinje man, tirs, tors

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
Jentevakta Driftes av organisasjon under Krisesenter-bevegelsen	Ungdom mellom 10-25 år	Alle temaer	Telefontjeneste, chat	Frivillige	Tlf og chat 4 dager i uken kl. 19-22
Tegnchat - Statpedsvideotelefontjeneste Driftes av Statped	Tegnspråklige barn og unge. 6-16 år	Alle temaer. Leksehjelp, møte andre tegnspråklige barn og unge, snakke med lærer/voksen	Videochat	?	Tirs og ons kl. 14.30-15.30, stengt i ukene 25-34
Studenttelefonen Driftes av Mental Helse	Studenter	Om student-relaterte utfordringer og temaer	Telefon, chat		Alle dager fra kl. 17-07
Slettmeg.no Driftes av Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS)	Personer som føler seg krenket på nett Alle aldre	Krenkelser på nett. Råd og veiledningstjeneste	Telefon, e-post, kontaktskjema, sosiale medier	Norsk senter for informasjonssikring	Tlf: Man-tors kl. 14-18
Vold- og overgrepslinjen 116 006 Driftes av Krisesentersekretariatet	Hjelpelinje for personer som opplever vold og overgrep i nære relasjoner Over 18 år. Viser til andre hjelpelinjer for de under 18 år.	Vold og overgrep. Kan snakke om opplevelser, få hjelp, råd og svar. Kan få råd om veien videre	Telefon og chat	Fagperson	Tlf: døgnåpent Chat: man-fre 9-15
For fangers pårørende Driftes av For fangers pårørende	Barn, ungdom og voksne i alle aldre.	Støtte- og interesseorganisasjon for pårørende til noen i varetekt, fengsel eller gjennomfører straff i samfunnet	Chat, videosamtaler/ videotreff, rådgivende samtaler, walk and talk, lukket Facebook-gruppe	Fagpersoner. Rådgivere i FFP.	Chat: man, tir, ons, fre 09-16 og tors 09-20. Tlf: hverdager kl. 09-15.30

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
I fengsel Driftes av Kirkens Bymisjon	For barn og unge som har en forelder i fengsel	For barn og unge som har en forelder i fengsel, alle temaer	Chat og meldinger	Fagpersoner	Chat: ons og fre kl. 15 -22. Lør fra kl. 10-17
Amathea Driftes av Amatheia	For personer med usikkerhet rundt graviditet og abort. Alle aldre	Om abort/graviditet.	Telefon og chat	Fagpersoner	Man-fre kl. 08-20
Youchat Driftes av Helseutvalget	Ungdom i alderen 13-25 år	Om det å forelske seg i samme kjønn, komme ut og å føle seg annerledes, alt fra sex og forelskelse til rus og mobbing	Chat	Frivillige (som også er skeive, lesbiske, bifile og homofile)	Chat: man og tors 17.30-20.30
Ungkreft Driftes av Ungkreft	Unge som er rammet av kreft eller kjenner noen som er rammet av kreft	Om kreftrelaterte utfordringer og temaer	Chat	Likeperson (frivillig) og en fagperson	Chat: man-fre kl. 09-15
Doping-kontakten Driftes av Antidoping Norge	Ikke spesifisert	Samtale og informasjonstjeneste om kropp, trening og doping	Chat, telefon, e-post	Fagpersoner	Chat: tir-fre kl. 11-18. Tlf: tir-fre kl. 11-18.
iChatten Driftes av Helsestasjonen for kjønn og seksualitet	Om kjønn og kjønnsidentitet Ikke spesifisert alder	Kjønn og kjønnsidentitet	Chat	Fagpersoner. Med sexologisk videreutdanning eller trans-kompetanse	Chat: man og tors kl. 17-20
Hjelpelinjen for spille-avhengige	Personer med spilleproblem, pårørende/venner av personer med spilleproblem Ikke spesifisert, alle aldre	Temaer relatert til spilleavhengighet	Telefon, chat, e-post	Fagpersoner. Helsepersonell med spesial-opplæring	Tlf: hverdager kl. 09-18. Chat: hverdager kl. 11-15. E-post: arbeidsdager mellom kl. 09-15.30.

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
Samarbeidsprosjekt mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud					
Det finnes hjelp Utviklet av Helsedirektoratet og tilknyttet Oslo universitetssykehus	Personer over 18 år med seksuell interesse for barn, som ønsker hjelp til å unngå å handle på sin seksuelle interesse	Seksuelle overgrep mot barn, forhindre	Chat. Kan også få time til behandling i poliklinikk.	Fagpersoner, psykologer og leger	Hverdager mellom kl. 12-14
Landsforeningen for forebygging av selvskading og selvmord LFSS Driftes av Landsforeningen	De som skader seg selv eller har selvmordstanker og pårørende, uavhengig av alder, kjønn og etnisitet. Alle aldre	Selvskading og selvmord	Samtaler, chat og telefon	Frivillige med egenerfaring med selvskading eller selvmordsproblematikk, enten som bruker eller pårørende	Tlf og chat man til tors og søn 16-20 Samtaler søn til tors 10-23
Spiseforstyrrelsesforeningen SPISFO Driftes av Spiseforstyrrelsesforeningen	Spiseforstyrrelse eller et anstrengt forhold til mat Alle aldre	For de som har en spiseforstyrrelse eller et anstrengt forhold til mat, kropp og vekt selv, de som lurer på om de kanskje har det - og de som er bekymret for en av sine nærmeste og andre.	Telefon og chat	Telefonen betjenes kun av ansatte eller opplærte frivillige som har kompetanse på feltet eller/og har egenerfaring	Telefon: man til fre 9-16 Chat: man til fre 9-20

Tjeneste	Målgruppe	Tematisk fokus	Tjenester	Kompetanse	Åpningstider
Tidlig oppdagelse og behandling av psykoser (tips) Driftes av Stavanger universitetssykehus	For personer som lurer på om de selv eller noen de kjenner kan ha – eller står i fare for å utvikle – en psykose.	TIPS-telefonen er en tjeneste for personer som lurer på om de selv eller noen de kjenner kan ha – eller står i fare for å utvikle – en psykose.	Telefon	Helse Stavanger, fagpersonell	Telefon hverdager 8-15

2.2 Hvilke behov dekker de ulike hjelpetjenestene?

Når vi skal vurdere hvilke behov de ulike hjelpetjenestene dekker, er det blant annet relevant å se på tjenestenes tematiske nedslagsfelt, tilgjengelighet i form av åpningstider og hva slags bistand de som henvender seg får fra tjenestene.

2.2.1 Tematisk nedslagsfelt

Det er et mangfold av ulike hjelpetjenester, noe oversikten i tabell 2.1 viser. Tjenestene spenner over en rekke tematiske områder, og flere tjenester har overlappende tematikk.

Noen tjenester har et avgrenset tematisk område. Eksempler på slike tjenester er SnakkomMobbing, RUSinfo, Hjelpelinjen for spilleavhengige og Dopingkontakten. Alarmtelefonen har også avgrenset sitt tematiske nedslagsfelt til vold, overgrep og omsorgssvikt, men i samtale med Alarmtelefonen går det frem at de har en bredere innretning på sine nettsider enn mandatet tilsier slik at flest mulig tør å ringe. Andre tjenester er tydelige på at de kan kontaktes uavhengig av tema, slik som Kors på halsen og Kirkens SOS. De fleste tjenestene synes dessuten å være åpne for å besvare henvendelser som kan være utenfor deres temaområde.

Flere hjelpetjenester tematiserer identitet og kjønnsidentitet, slik som Ungdoms-telefonen, Ichatten og Youchat. Sex og samfunn og Amatheia har begge fokus på seksualitet og reproduktiv helse, men Amatheia er mer avgrenset til samtaler om svangerskap og abort.

Det er flere tjenester som på ulike måter tematiserer psykisk helse. Noen har en mer generell profil, slik som Mental Helses hjelpetelefon, SnakkomPsyken, Mental Helse Ungdom og Landsforeningen for forebygging av selvskading og selvmord. Mer innrettet mot varianter av psykisk sykdom er hjelpetjenester som Nettros og SPISFO for spiseforstyrrelser, og Tips som kan kontaktes om psykoser.

Videre er det tjenester som henvender seg til ulike grupper av pårørende. Eksempler på dette er BaRsnakk for barn og unge med foreldre med rusproblematikk, Unge Pårørende, For fangers pårørende og I fengsel. Til tross for at de retter seg mot grupper av pårørende kan de som tar kontakt snakke om det de har på hjertet.

Det er flere tjenester som på ulike måter har tilgrensende tematikk til Alarmtelefonen. Eksempler på dette er Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte og Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse. Unge pårørende og BaRsnakk er også tjenester som henvender seg til barn og unge som ønsker å prate om vansker i forbindelse med sine omsorgspersoner.

Det er altså spesialiserte tjenester barn og unge kan kontakte, og mange har et bredt tematisk nedslagsfelt. De aller fleste tjenestene, også mange av de spesialiserte, kan kontaktes uavhengig av hva barn og unge ønsker å snakke om. Som eksempler her kan nevnes hjelpetjenestene Unge pårørende og Ungdom, rus og psykisk helse som besvarer alle henvendelser, og eventuelt bistår med videreformidling til andre tjenester.

2.2.2 Åpningstid og kapasitet

Et annet aspekt som sier noe om hvilke behov de ulike tjenestene dekker er til hvilket tidspunkt tjenestene er tilgjengelige for henvendelser. Åpningstidene varierer mellom de ulike tjenestene.

De fleste tjenestene er tilgjengelige for henvendelser i ukedager på dagtid og tidlig kveld. Eksempler på dette er Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, Unge pårørende, ROS, Amatheia, RUSinfo og Sex og samfunn.

Noen tjenester legger vekt på å være tilgjengelige i ukedager på ettermiddager og tidlig kveld, slik som BaRsnakk, Ichat, Youchat og Jentevakta. Disse har typisk åpningstid i tidsrommet 17.00-20.00.

Andre legger vekt på å ha åpningstider i ukedager fra ettermiddag i 15.00-tiden til kl. 21.00-22.00 om kvelden. Her finner vi tjenester som SnakkomPsyken, Kors på halsen og SnakkomMobbing.

Noen tjenester er tilgjengelige til sen kveld eller er døgnåpne, enten på telefon eller chat eller på både telefon og chat. Ungdom, rus og psykisk helse har åpent fra 07.00-01.00. Landsforeningen for forebygging av selvmord og selvskading har chat mellom 16.00-20.00 og telefon fra 10.00-23.00 på hverdager og søndager. Blant de døgnåpne tilbudene finner vi Alarmtelefonen og Mental helse med en døgnåpen telefon og et chattetilbud frem til 02.00 samt Kirkens SOS med tilsvarende døgnåpen telefon og chat på kveldstid. Også Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte har døgnåpent tilbud. På ung.no kan man henvende seg hele døgnet med å sende spørsmål, men avhengig av alvorlighetsgrad kan det ta flere dager og inntil en uke før man får svar.

For barn og unge er de fleste tilbudene tilgjengelige enten i skoletiden eller etter skoletid. Noen hjelpetjenester har i tillegg kveldsåpent og/eller døgnåpent. De som har et helgetilbud omfatter I fengsel, som er tilgjengelig lørdag på dagtid, SnakkomMobbing, som er tilgjengelig søndag ettermiddag/kveld, og Landsforeningen for forebygging av selvskading og selvmord, som er åpne søndager. De fleste tjenestene er imidlertid ikke åpne i helger eller på nattestid.

Hvis vi ser på statistikken som Alarmtelefonen for barn og unge har utarbeidet etter at de etablerte et chattetilbud, ser vi av månedsoppsummeringene for første kvartal 2021 at de via telefon får en økende andel henvendelser fra formiddag og utover ettermiddagen, hvorpå antall henvendelser synker fra 17.00-tiden og utover. Når det gjelder chat følger brukerhenvendelser motsatt mønster, der det er en jevn økning fra 11.00-tiden og utover, med en utflating tidlig ettermiddag, men en stigning igjen utover kveld og en topp mellom 22.00-02/03.00 om natten. Mange tar med andre ord kontakt via chat i perioden 22.00-03.00, på tidspunkter der de fleste andre tjenestene ikke er tilgjengelige. På dette tidspunktet er også de fleste barn og unge hjemme, og ved å bruke chat kan de unngå at andre overhører samtalen.

Fra intervju med ung.no var en av refleksjonene at henvendelser om problematiske forhold i hjemmet kan komme til alle tider, både ettermiddag, skoletid, og helg. Ung.no erfarer også at de mottar en god del henvendelser i perioden fra midnatt frem til kl. 07.00-08.00 om morgenen. Om kvelden handler en god del av henvendelsene om «grubling» og tunge tanker.

Ungdom, rus og psykisk helse erfarer også at det i periodene fredag og lørdag mellom 22.00-01.00, søndag 07.00-12.00 og mandag 07.00-12.00 er mange henvendelser. Det handler blant annet om foreldres alkoholbruk og vold i hjemmet, og en del angst (fra intervju).

At en hjelpetjeneste er åpen betyr ikke automatisk at de som henvender seg kommer gjennom, noe som også har betydning for tilgjengelighet. Respons- eller ventetid varierer mellom tjenestene. For eksempel har Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse og BaRsnakk lite eller ingen ventetid på henvendelser. Mental Helse, derimot, har til tross for et døgnåpent tilbud, stor pågang og klarer dermed ikke å besvare mer enn halvparten av telefonhenvendelsene, og ikke alle får svar på chat.

Alarmtelefonen har lite ventetid på telefon (jf. intervju), mens det er ca. 3 prosent som hopper av mens de venter på chat.

Noen tjenester har satt en tidsbegrensning på hvor lenge de kan snakke med hver enkelt, eller begrensning på hvor ofte en person kan ta kontakt, mens andre ikke har slike begrensninger. Bakgrunnen for slike regler er naturligvis et ønske om å kunne betjene flere med behov.

I et av intervjuene med en tjeneste sa informanten at de får henvendelser fra unge som formidler at de opplever at enkelte tjenester ikke har tid til dem. Noen av disse tar dermed kontakt med andre tjenester. En annen informant sa følgende om sine erfaringer:

De fleste kommer gjennom hvis de venter litt, men behovet er kjempestort. Hadde ønsket å ha åpent hver kveld men det kan vi ikke. ... det er så viktig at man setter av midler til det, gir enorm effekt for lokalt hjelpeapparat. Mange unger forteller at det er umulig å få time hos helsesykepleier, ... vanskelig å komme inn til skolepsykolog, mange ungdommer prøver å få plass i BUP og blir avvist fordi det ikke er alvorlig nok. Å ha nok tilgjengelig lavterskel er enormt viktig – det tar byrden av lokalt hjelpeapparat.

Det kan derfor være grunnlag for å mene at til tross for et stort antall tjenester er behovet også tilsvarende stort, og noen må vente uhensiktsmessig lenge eller henvende seg videre til andre tjenester før de får noen å prate med.

2.2.3 Tilgjengelighet ut fra aldersgruppe

Er tjenestene tilgjengelige for alle barn og unge, eventuelt når er de tilgjengelige for de ulike målgruppene?

Vi kan av oversikten over tjenester i tabell 2.1 se at det er en god del av tjenestene som i utgangspunktet har ungdom eller voksne som sin primære målgruppe. Noen er forbeholdt personer over 18 år, slik som vold- og overgrepslinjen, Mental Helse Ungdom, Studenttelefonen og Det finnes hjelp. Noen inkluderer målgruppen ungdom, slik som Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, Sex og samfunn, Ungdomstefonen, Youchat og RUSinfo.

Noen tjenester er i tillegg også for barn. Her finner vi Alarmtelefonen, Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, Kirkens SOS, Mental Helses hjelpetelefon, Kors på halsen, Nettros, Jentevakta (over 10 år), For fangers påførende, I fengsel, BaRsnakk, Unge påførende, SnakkomPsyken (over 9) og SnakkomMobbing. Noen av disse er som tidligere nevnt døgnåpne og mer eller mindre helgeåpent. Kirkens SOS er i utgangspunktet åpen for alle. Imidlertid driver de ikke aktiv promotering rettet mot de under 15 år. Selv om de ikke ville avvist yngre under 15 år som tar kontakt, oppfatter de at andre tjenester er mer tilpasset denne gruppen.

2.2.4 Kanaler/tjenestetilbud

Bortsett fra ung.no har de aller fleste tjenestene tilbud om chat og telefonkontakt. Noen, slik som Kors på halsen, har i tillegg diskusjonsforum. Andre har utviklet chatboter slik som Sex og samfunn som svarer på spørsmål om prevensjon. RUSinfo har utarbeidet apper man kan ta i bruk.

Nettsider med informasjon er også vanlig, men det varierer hvorvidt nettsidene er laget med tanke på å sluse besøkende inn ut fra alder og dermed gi tilpasset aldersinformasjon. Eksempler der dette er gjort finner man på Unge påførende og Hjelpetelefon for seksuelt misbrukte. På Unge påførende er det et hjul den besøkende kan snurre for å oppgi egen alder, noe som fører vedkommende inn til alderstilpasset informasjon. På nettsiden til Hjelpetelefon for seksuelt misbrukte bes den besøkende om å krysse av for om de er barn, ungdom, voksen eller påførende, noe som leder dem til

brukertilpasset informasjon. Nettsiden til Mental Helses hjelpetelefon har en utforming som er mest rettet mot voksne ved å at det er brukt begreper som kan være vanskelige for yngre å forstå, og kan derfor være mindre tilgjengelig for barn og unge. Mental Helses Sidetmedord viser på den annen side et bilde av en ung jente og sitater fra unge brukere som kan gjøre den mer forståelig og appellerte for unge.

2.3 Hva gjør hjelpetjenestene for å nå ut til målgruppene og ivareta målgruppenes behov?

For å nå ut til målgruppene må de få kunnskap om tjenestene og vite at de finnes.

Tre nettsider har utarbeidet oversikter over ulike hjelpetjenester. På ung.no er det oversikt over ulike chattetjenester basert på temaer og hva den unge ønsker å snakke om. Det gis kort informasjon om tjenesten, åpningstid og om den betjenes av fagpersoner eller frivillige. Ved å klikke inn på en tilhørende link til hjelpetjenester gis det en oversikt over noen færre utvalgte hjelpetjenester sortert på temaene «arbeid», «noen å snakke med nå» og «rus og avhengighet».

En annen nettside er hjelpesiden.no der man på samme måte kan klikke seg inn til tjenester via et valgt tema. Et tredje nettsted er hjelptil hjelp.no, en nettportal for psykisk helse. Nettsiden har mye informasjon, også om ulike behandlingstilbud, og man kan søke på kommunenivå etter hva som er tilgjengelig i egen kommune. Her kan man finne informasjon om ulike hjelpetjenester. Imidlertid er det også annonser og mye informasjon slik at det på denne siden kan være vanskelig for barn og unge å orientere seg i mengden av informasjon.

Hjelpetjenestene selv benytter i noe varierende grad flere tilnærminger for å nå ut til målgruppene. De ulike hjelpetjenestene har også noe ulik aktivitet når det gjelder å gjøre tjenestene kjent. Noen har ikke kapasitet eller økonomi til å prioritere markedsføring.

Mange av tjenestene, som for eksempel ung.no, Sex og samfunn og Ungdomstelefonen, ser det som formålstjenlig å annonsere på sosiale medier der barn og unge er, og flere nevner Instagram, Facebook, Snapchat og Youtube som aktuelle kanaler der de informerer og reklamerer for tjenestene. Også Alarmtelefonene har benyttet dette.

Ett sosialt medie som yngre barn og unge bruker i stadig større utstrekning er TikTok, men inntrykket er at mange tjenester foreløpig ikke ser ut til å ta tatt i bruk denne kanalen – Alarmtelefonen er et unntak. I intervju med Mental Helse fortalte de at en privatperson hadde lagt ut noe på TikTok om tjenesten, noe som førte til svært mange henvendelser i etterkant.

En av tjenestene med et aktivt markedsføringsløp er RUSinfo. De opplyser at de velger kanal og fremgangsmåte avhengig av budskapet de ønsker å få frem (Rustelefonen 2020). De benytter både kampanjer, PR og betalt annonsering. I tillegg har de sosiale mediekampanjer i forbindelse med russetid, musikkfestivaler og studiestart. De ser sosiale medier som spesielt viktig for å nå ut til ungdom.

Unge pårørende har markedsført seg via kommuner, helseforetak, organisasjoner, interessenettverk og NRK Super. De har også utarbeidet brosjyrer og informasjonsmateriell og sendt dette til alle landets skoler. Også Ungdomstelefonen har benyttet seg av plakater og visittkort til skoler, helsestasjoner og fritidsklubber. Tilsvarende arbeid er gjort av Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte som har sendt forespørsler til kommuner i Norge og aktører som politiet om å informere om tjenesten. I tillegg skal materiale distribueres hos skoler og offentlige etater.

En arena som nevnes som god for å gjøre tjenestene kjent er Supernytt, som blant annet Alarmtelefonen har benyttet. Andre nevner at det kan ha god effekt hvis en tjeneste skulle figurere i serier som for eksempel Skam ved at det gjør tjenesten kjent.

Reklamefilmer er også et virkemiddel tjenestene tar i bruk for å nå ut til målgruppen. SnakkOmMobbing lagde en reklamefilm for å nå ut til gutter, og Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte har planer om å lage reklamefilm for kinovisning. Også Alarmtelefonen har utarbeidet filmer.

Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse har hatt foredragsvirksomhet og informasjonskampanjer både om tjenestetilbudet og om ulike temaer, slik som ufrivillige utenlandsopphold. Flere av aktørenes erfaring er at unge ikke lenger bruker tid på Facebook i særlig grad, og at man dermed ikke når ut til målgruppen ved å annonsere på den plattformen. Røde Kors-telefonen har benyttet Youtube, men har ikke opplevd at det hadde effekt når det gjaldt å nå ut til gutter. De anser Instagram og Snapchat som de mest egnede mediene for å nå ut til målgruppen. De mener også at TikTok kan være en egnet plattform og at det er favorittplattformen til elever i videregående skole.

En utfordring er selvsagt at barn og unges bruk av sosiale medier ofte endrer seg raskt, og forutsetter at tjenestene kan endre kurs og strategier i takt med barn og unges bruksmønstre.

Noen av tjenestene har hatt fokus på utforming av nettsider for å nå ut til målgruppene. RUSinfo har i juni 2021 lansert en ny nettside som skal være mer ungdomsvennlig. De har i arbeidet med nettsiden benyttet erfaringskonsulenter fra Uteseksjonen (Rustelefonen 2019). En annen tjeneste er Unge pårørende, som har benyttet barn og unge for å utarbeide nettsider som møter barn og unges behov. De har inkludert brukergrupper med barn og ungdom som har diskutert hva de mener er viktig. På bakgrunn av innspillene har de blant annet laget en nattinnstilling slik at barn som benytter tjenesten i mørket ikke skal avsløre at de er der ved at det lyser opp rommet. En annen funksjon er en hurtigexit-knapp, som innebærer at hvis barnet ønsker å forlate siden/chatten raskt – uten at voksne får vite at de har benyttet tjenesten, kan de trykke på en knapp med bilde av en mann som løper slik at all informasjon og logg blir borte. Dette er for å skape trygghet for barna som tar kontakt. Alarmtelefonen synes å ha en lignende funksjon, og de har også revidert sine nettsider.

Youchat har tatt i bruk en annen tilnærming for å skape trygghet for de som tar kontakt. Tar man i bruk chatten deres får brukeren se bilde og navn på den de chatter med.

RUSinfo har på sin side utviklet to apper. Den ene handler om cannabisavvenning og den andre om kontrollert alkoholbruk. Disse utgjør et ledd i markedsføringen mot et yngre publikum og er en del av forebyggingsprofilen deres (Rustelefonen 2020).

Enkelte har også fokus på å komme opp på søkelistene til Google. RUSinfo har blant annet benyttet AdWorlds og søkemotoroptimalisering.

For flere av hjelpetjenestene er det også hensiktsmessig å informere om egne tjenester via andre hjelpetjenester. God informasjon om tjenester på nettstedet barn og unge allerede er, kan øke synlighet og vise målgruppene alternative hjelpetjenester som kan bistå. Et sted der mange unge får kjennskap til hjelpetjenester er ung.no, som har oversikter med kort informasjon og lenker til mange ulike tilbud. Fra intervjuer går det imidlertid frem at til tross for ønsker og intensjoner om godt samarbeid, er det noen utfordringer med å synliggjøre et tilbud hos andre tjenester. Et aspekt flere trekker frem er at det hos noen blir en form for konkurranse om målgruppene, dette til tross for stort behov hos barn og unge. Begrunnelsen som trekkes frem er at det er flere som kjemper om de samme økonomiske midlene, noe som virker hemmende på samarbeid. Jo færre

brukere de har, jo mindre midler kan de fremme krav om. Dette kan også føre til at noen i mindre grad sender en bruker videre til en annen tjeneste, og heller velger å ta henvendelsen selv til tross for at en annen tjeneste kan ha mer kompetanse om det spesifikke tematiske området henvendelsen dreier seg om.

For landsdekkende tjenester med regionale sentre kan også lokal- og regionalaviser brukes til å informere om tilbudet, slik som for Kirkens SOS.

2.3.1 Hvem når tjenestene ut til og hvem er det som ikke når?

Det er variasjon både når det gjelder kjønn og alder blant barn og unge som tar kontakt med tjenestene. Det er også ulike preferanser i måten de tar kontakt på.

Kjønn

Ikke overraskende er det et stort flertall jenter og kvinner som tar kontakt med tjenestene sammenlignet med gutter og menn. Flere av tjenestene har en kjønnsfordeling på 70-80 prosent jenter, for eksempel ung.no, Mental Helse og Sex og samfunn. Ett av unntakene er henvendelsene RUSinfo mottar via ung.no, der flere gutter og menn tar kontakt. SnakkomMobbing hadde en kampanje som rettet seg mot gutter, og klarte med det å øke henvendelser fra gutter fra 19 prosent til 25 prosent (Blå Kors Chat-senter 2020a). BaRchat har også sett en økning i andel gutter som har kontaktet tjenesten de siste årene, med et toppunkt i 2019 på 35 prosent. I 2020 hadde imidlertid andelen gutter som kontaktet tjenesten gått noe ned (Barn av rusmisbrukere 2019; Barn av rusmisbrukere 2020). Tjenesten har det som et mål å nå ut til flere gutter. Ikke alle som tar kontakt med Alarmtelefonen oppgir kjønn når de henvender seg, men blant de som har oppgitt kjønn er 66 prosent jenter og 15 prosent gutter.

En del av tjenestene har lite statistikk om brukerne ettersom de er anonyme når de henvender seg.

Alder

Alderen på de som henvender seg til hjelpetjenestene, varierer mellom de ulike tjenestene. Tjenester som Alarmtelefonen, BaRsnakk, Ungdomstelefonen, og Blå Kors' SnakkomMobbing og SnakkomPsyken har unge brukergrupper, der flertallet som henvender seg er mellom 13-15 og 15-18 år. Andre tjenester som Mental Helses hjelpetelefon, har hovedtyngden hos voksne, mens Sidetmedord treffer de yngre. Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse mottar flest henvendelser fra personer over 18 år.

Det er med andre ord både yngre og eldre brukere av hjelpetjenester, men de benytter seg av delvis ulike tjenester.

Hvilke grupper barn og unge når tjenestene ikke ut til?

I intervjuene med hjelpetjenester og organisasjoner for barn og unge har vi spurt om det er grupper av barn og unge som tjenestene i mindre grad klarer å nå ut til.

En gruppe som nevnes er barn og unge som ikke behersker norsk i særlig grad og ikke mestrer lesing og skriving på norsk, slik som nyankomne innvandrere og flyktninger. De fleste tjenestene har tilbud på norsk. Samtidig påpekes det at barn lærer seg norsk raskere enn foreldrene og at språkutfordringer for barn er en forbigående utfordring. En annen forklaring på at unge med annen kulturell bakgrunn enn norsk ikke benytter tjenester er at de ikke har nok kjennskap til tjenestene. Det trekkes også frem at språklige minoriteter, som samisktalende, kan mangle tilbud.

En annen gruppe som trekkes frem er personer med funksjonsnedsettelse, som for eksempel døve og hørselshemmede. At en hjelpetjeneste har tilbud om chat trekkes derfor frem som viktig, da mange ikke vil kunne benytte seg av telefonsamtaler. Samtidig trekkes det frem at døve og hørselshemmede også kan ha begrenset utbytte av chat fordi mange av dem kan ha problemer med å beherske skriftspråk, noe som er nødvendig for å kommunisere via chat. Disse har behov for visuell kommunikasjon med kontakt ansikts til ansikt. For tegnspråkbrukere kan bildetolk benyttes, men en av informantene formidlet at for en del unge blir bildetolk en barriere fordi de opplever det som pinlig å ta kontakt via en annen person. Mange føler seg heller ikke trygge på at tolken oversetter riktig. For personer med nedsatt hørsel ble det fremhevet som viktig å kunne å se kroppsspråk og ansiktsuttrykk og være sikker på at mening ikke oversettes feil. Mange unge i denne gruppen bruker facetime eller zoom seg i mellom.

Når det gjelder Alarmtelefonen spesielt, er det flere informanter fra tjenester og organisasjoner for barn og ungdom som trekker frem at mange unge har frykt for barnevernet og at de skal få kjennskap til hvem det er som ringer. Dette kan virke som en barriere for å ta kontakt. Dette kan særlig gjelde mange med minoritetsbakgrunn.

En av informantene viste for øvrig til NIBR-rapporten (2020:5) som hadde en gjennomgang av hjelpetjenester for personer utsatt for negativ sosial kontroll, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse. Et funn i denne rapporten var at unge på videregående skoler ikke finner frem til spesialiserte nettbaserte ressurser på nettet. De fleste fant derimot frem til ung.no. Forfatterne mente forklaringen ikke var mangelfulle digitale navigasjonsferdigheter, men heller manglende fenomenforståelse.

Ordbruk og søkeord har betydning for hvilke treff de får og dermed om de når frem til riktig tjeneste. Andre informanter trakk også frem ord og navnebetegnelser på tjenestene som viktige for å nå ut til målgruppen. RUSinfo har som nevnt tidligere endret navn fra Rustelefonen. Flere trekker også frem at navnet Alarmtelefonen kan skape avstand og føre til at unge ikke identifiserer seg med tjenesten. Noen mener *Alarmtelefonen* signaliserer høy alvorlighetsgrad som øker terskel for å ringe, mens andre mener *Alarmtelefonen* ikke får frem at det nå er etablert et chattetilbud.

På samme måte nevnes det at navnet til Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse ikke er velegnet for å nå ut til målgruppen. Mange unge identifiserer seg hverken med begrepene *tvangsekteskap*, *kjønnslemlestelse* eller *negativ sosial kontroll* men bruker andre betegnelser på sin situasjon.

I intervjuene trekkes det også frem at det er en del barn og unge som ikke har tilgang til mobil eller andre digitale enheter. Spesielt var dette tilfelle under pandemien. Vanligvis kan denne gruppen benytte seg av tilbud på skoler mv, men da skolene stengte ble tilgjengeligheten til tjenestene mindre og de mistet en arena for å ta kontakt.

Samtidig er det flere som trekker frem at det er mange og gode hjelpetjenester tilgjengelig for barn og unge, og at utfordringen på dette området er mangelfull kapasitet i helsevesenet snarere enn mangel på hjelpetjenester.

2.4 Hva er fordeler og ulemper ved tjenestenes innretning

Tjenestene har ulike innretninger, der noen tjenester besvares av frivillige og andre av fast ansatte. Noen har kompetansekrav og andre ikke. Hva er fordeler og ulemper ved ulike innretning? I avsnittene nedenfor redegjør vi for ulike synspunter på dette. 2.4.1 baserer seg på intervjuer med hjelpetjenestene og 2.4.2 på både intervjuer med tjenestene, organisasjoner for barn og unge og unge selv.

2.4.1 Frivillige versus fast ansatte

En ulik innretning hos tjenestene er hvorvidt de bruker frivillige eller fast ansatte. Tidligere evalueringer har også viet oppmerksomhet til skillet mellom frivillige, fast ansatte og fagpersontjenester, også i form av hvordan brukere benytter tjenestene. En SINTEF-evaluering fra 2019 fant at blant de som benyttet seg av fagpersontjenester rapporterte flesteparten at de fikk svar på spørsmålene de lurte på, mens få oppga at de henvendte seg fordi de hadde behov for å ha noen å snakke med. Motsatt oppga flere som benyttet frivilligtjenester at de ønsket noen å snakke med uten at henvendelsen omhandlet spesifikke temaer (Sand et al. 2019). Slik ble det pekt på at frivillighetstjenestene (i større grad enn andre tjenester) utgjør et sted hvor brukerne kan snakke, samt få støtte fra et medmenneske.

Det nevnes også at det å påta seg en slik rolle som medmenneske har betydning for de frivillige. Å benytte frivillige bidrar videre til et mangfold blant de som svarer, når det gjelder alder, bakgrunn og arbeidserfaring.

Enkelte tjenester som benytter frivillige får tilbakemeldinger om at det styrker brukeropplevelsen å vite at frivillige betjener tjenesten fordi de vil og ikke fordi de får betalt, og at dette fører til mindre avstand. Dette er i overensstemmelse med erfaringer som løftes frem i den nevnte SINTEF-evalueringen, hvor noen tjenester opplever at de blir kontaktet nettopp fordi de er en frivilligtjeneste som bemannes av «vanlige folk» (Sand et al. 2019). Enkelte av våre informanter nevner også at det kan bidra til å senke terskelen for å ta kontakt. Andre igjen er usikre på hvorvidt barn og unge faktisk har bevissthet rundt hvorvidt det er en frivillig eller ansatt de snakker med når de tar kontakt.

Det som i intervjuer med hjelpetjenester holdes frem som en organisatorisk fordel ved å bruke frivillige er at tjenesten får større fleksibilitet når det gjelder å justere antall ut fra behov.

Ulemper tjenestene trekker frem er at tjenesten må ta større hensyn når det gjelder å belaste frivillige, at de er mer prisgitt de frivilliges motivasjon og at bruk av frivillige innebærer høyere turnover. Videre pålegger bruk av frivillige tjenesten et stort ansvar når det gjelder å sørge for at frivillige får tilstrekkelig opplæring, kompetanse og støtte. Ikke alle frivillige er forberedt på alvorlighetsgraden i samtaler de må håndtere, for eksempel samtaler om selvmordstanker. Å benytte frivillige med egenerfaring kan skape en forståelse hos de som tar kontakt om at det er flere som har det som meg, samtidig som slike tjenester må sørge for bevissthet blant de frivillige om risiko for overidentifisering og at det å bruke egen historie i samtaler med andre ikke nødvendigvis er til hjelp.

Fast ansatte med fagkompetanse kjenner fagfeltet samtaler dreier seg om. Hos mange av tjenestene med fast ansatte er det de samme som betjener chat og telefon som også jobber med fagområdet på andre måter i tjenestene. Eksempler på slike er Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, Sex og samfunn og Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte. Disse ansatte opparbeider seg en fagkunnskap de både kan trekke på i samtaler og i daglig drift, og mange har gjerne jobbet en stund med fagområdet før de betjener chat eller telefon.

Fagkompetanse hos de som svarer trekkes også frem som viktig for å ivareta kvaliteten i svarene som gis. Det fremheves også som en styrke ved å ha fast ansatte at det kan bidra til større stabilitet. Blant tjenester med ansatte har noen krav om fagkompetanse, for eksempel SnakkomPsyken, SnakkomMobbing og Unge pårørende, mens andre ikke har det, slik som Mental helse.

Noen av tjenestene tilbyr også veiledning til fagpersonell, slik som Unge pårørende. Det innebærer at de stiller krav til de som svarer om å ha helse- og sosialfaglig bakgrunn for å sikre at de gir kvalifiserte råd til annet fagpersonell.

En av informantene trekker frem at fagpersonell vil føle på et ekstra ansvar ved at de kan være underlagt lovverk i kraft av sin profesjon, slik som Helsepersonelloven. Dette gjør at de i større grad kan ha en tydeligere bevissthet rundt avvergeplikt og meldeplikt, mer etablerte prosedyrer for melding videre til for eksempel Kripos, og også lavere terskel for å melde videre.

Til slutt trekkes det frem at mange vil tillegge et svar fra en offentlig ansatt fagperson større tyngde og vekt enn svar fra en frivillig. Dette forutsetter at den som ringer er klar over forskjellene i kompetanse.

2.4.2 Generalist eller spesialist

Noen av tjenestene er generalister i den forstand at man kan kontakte dem om alle typer temaer. En fordel som trekkes frem med en slik innretning er at det er lettere for barn og unge å finne frem når det er «én dør inn». Barn og unge som søker hjelp har ikke nødvendigvis tilstrekkelig ordforråd eller bevissthet om hva de skal bruke av søkeord for å orientere seg i landskapet av hjelpetjenester. I ett av intervjuene med en organisasjon for barn og unge trekkes det frem at blant annet døve og hørselshemmede mangler mye helsekunnskap, og i et slik lys er det viktig å ha en tjeneste de kan kontakte om hva det skal være.

Fra intervjuene med hjelpetjenester går det også frem at mange barn og unge ofte innleder med å snakke om ett tema, men at de etter hvert og med økende trygghet kommer frem med andre vansker. Ved å ha én generell tjeneste minimeres risikoen for at slike henvendelser enten avvises eller sendes videre til andre tjenester.

En fordel med avgrenset tematikk er på den annen side at de som tar kontakt i større grad kan være sikre på at de får faglig kompetent hjelp av personer med kjennskap til temaet. Samtidig kan det innebære en høyere terskel for å ta kontakt: mange barn og unge kan tenke at de ikke inngår i målgruppen som tjenesten retter seg mot.

I flere av intervjuene både med hjelpetjenester og med unge er det fremhevet at barn og unge har en tendens til å minimere egne vansker og tenke at andre er i en mer alvorlig situasjon enn dem selv. Alarmtelefonen trekkes frem som et slikt eksempel. Argumentet for en bred profil vil dermed være at flere kanskje tar kontakt. En av informantene forklarer at noen unge kanskje ikke har helt klart for seg hvorfor de ringer, men opplever at noe ikke er bra, uten at de helt klarer å sette ord på hvordan de har det. En bred profil kan dessuten medføre en økning i antall henvendelser. En informant mener tjenesten da bør henvise videre eller gi informasjon om tjenester som kan kontaktes. Det trekkes samtidig frem at økt antall henvendelser i seg selv ikke er negativt, men nettopp kan fange opp flere saker på et tidlig tidspunkt før de forverres.

2.5 Hva er forutsetningene for en godt fungerende tjeneste?

2.5.1 Forutsigbarhet, bemanning og kapasitet

I intervjuene med hjelpetjenestene spurte vi om hva de mener er forutsetninger for en godt fungerende tjeneste.

Flere trakk frem at en forutsigbar driftssituasjon er fordelaktig fordi tjenesten da kan planlegge tjenesteutvikling, kompetanseutvikling og arbeidet med å gjøre tjenesten kjent for barn og unge.

Informantene påpeker at tjenestene må være robuste i den forstand at de har tilstrekkelig bemanning og kapasitet slik at de ikke er for sårbare ved fravær og turnover. Dersom åpningstiden er svært begrenset blir tjenesten lite tilgjengelig for barn og unge.

De sier videre at ettersom noen av henvendelsene er av en alvorlig karakter vil det styrke kvaliteten at det er flere som kan diskutere dem sammen. En informant fra en av tjenestene sa det på følgende måte:

Man skal aldri sitte alene på vakt, man skal alltid kunne sparre med noen

Basert på intervjuene erfarer vi også at det er en fordel at hjelpetjenestene kan kontaktes via flere kanaler. Flere av tjenestene forteller at mange ungdommer foretrekker å chatte. Men enkelte forteller også at mange ungdommer begynner med chat fordi de synes det er trygt å starte med en viss distanse og anonymitet, men etter en stund kan det være fint å gå over til en telefonsamtale. I noen av tjenestene opplever veilederne at det kan være lettere å gi støtte og veiledning over telefon enn gjennom chat og e-post og at telefontjeneste derfor er viktig. På samme måter vil ulike kanaler gjøre det mulig å ta kontakt hvis unge har utfordringer med syn, hørsel, tale eller skriftbeherskelse.

2.5.2 Kompetanse og opplæring

Videre er det flere av hjelpetjenestene som trekker frem at å kommunisere via chat er annerledes enn på telefon, blant annet blir nonverbale uttrykk som stemmeleie borte. Chat krever også rask respons. De som betjener tjenestene bør derfor få grundig opplæring i forkant, både om bestemte tema og om hvordan de skal kommunisere på ulike plattformer. Veilederne bør også få en form for oppfølging underveis. Det er stor variasjon i innholdet i henvendelsene som kommer, og det er viktig at de som betjener tjenestene opplever at de er trygge i rollen sin.

Uavhengig av hvorvidt tjenesten betjenes av frivillige eller fast ansatte, er spesialisert eller har en mer generell tilnærming, viser kartleggingen at alle tjenestene kontaktes om mange temaer, også tema som ligger utenfor de mer spesialiserte områdene enkelte av tjenestene har. Utfordringer knyttet til psykisk helse er vanlig blant mange av dem som tar kontakt og en stor andel av henvendelsene handler om slike utfordringer. Alle som tar imot henvendelser bør derfor ha noe grunnleggende kunnskap om psykisk helse.

Flere av tjenestene formidler at de mottar henvendelser av ulik alvorlighetsgrad, men at det er viktig at både små og store spørsmål blir håndtert på en faglig god måte. Små, fordi det kan føre til at barn og unge tar kontakt dersom det oppstår større behov senere. Store, fordi det kan ha alvorlige konsekvenser hvis de ikke håndteres på en god måte.

Vi mener at det bør legges til rette for at de ulike hjelpetjenestene i større grad samarbeider og informerer om hverandres tilbud i situasjoner der de forstår at andre tjenester har en fagkompetanse som det kan være behov for.

2.6 Hjelpetjenester i andre land

Hjelpetelefonen 116 111 fins i mange varianter i ulike europeiske land. EU-kommisjonen vedtok i 2007 at 116 111 skulle være et felles europeisk hjelpetelefonnummer for barn og unge (EU-kommisjonen 2007). I Norge ble dette svart ut med opprettelsen av Alarmtelefonen.

Fra tidligere vet vi at tjenesten i mange land er driftet av frivillige organisasjoner, og at tjenestene ofte har en bredere tematisk profil enn Alarmtelefonen (Agenda Kaupang, 2019). Vi manglet imidlertid kunnskap om hvor unik den norske innretningen er i dette selskapet. Finnes det andre eksempler på tjenester som drifter 116 111-nummeret, og som har en tilknytning til barnevernet, eller en klar tilknytning til myndighetene overhodet? Og videre, er det særegent for den norske tjenesten at mandatet er spisset inn mot vold, overgrep og omsorgssvikt?

Child Helpline International har en samleportal⁶ for tjenestene som betjener 116 111 i ulike land. Vi har gjort en kort gjennomgang av nettsidene til de ulike tjenestene, hvor vi primært har vært opptatt av å etablere noen få sentrale forhold:

- hvem som drifter tjenesten, og hva slags aktør dette er
- om det er noen tydelige koblinger til barnevernet, eller tydelige koblinger til andre statlige aktører
- om tjenesten har en bred tematisk profil, eller om den er spisset inn mot akutte situasjoner

Vi har brukt Googles oversetterfunksjon i de tilfellene der vi ikke kjenner det aktuelle språket. I denne gjennomgangen har vi kun sett nærmere på tjenester innenfor EU som betjener 116 111-nummeret. Det vil si at vi ikke har gått gjennom 116 111-tjenester utenfor EU. Vi er kjent med at dette finnes i Albania, Georgia, Moldova, Serbia, Ukraina og Saudi-Arabia. Videre er det ikke alle EU-land som har et operativt 116 111-nummer, og vi har ikke sett nærmere på hjelpetjenester i disse landene. Dette gjelder Belgia, Bulgaria, Estland, Frankrike, Italia og Østerrike.

Tabell 2-2 Oversikt over hjelpetjenester som betjener nummeret 116 111 i EU.

Land	Navn	Nettside	Aktør	Aktør type	Profil
Danmark	Børnetelefonen	https://borneteltelefonen.dk/	Børns vilkår	Forening	Bred
Finland	Nuorten-netti (Ung online)	https://www.nuortennetti.fi/	Mannerheim Liga for barnevern	Forening	Bred
Hellas	The smile of the child	https://www.hamogelo.gr/gr/el/	The smile of the child	Forening	Akutt
Irland	Childline	https://www.childline.ie/	ISPCC (The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children).	Forening	Bred
Kroatia	Hrabri telefon (Modig telefon)	https://hrabriteltelefon.hr/	Hrabri telefon	Forening	Bred

⁶ <https://www.childhelplineinternational.org/116111/>

Land	Navn	Nettside	Aktør	Aktør type	Profil
Kypros	Children and Adolescent Support Line 116 111	http://www.call116111.com/	Association for the Prevention and Handling of Violence in the Family (SPAVO) and “Hope for Children” CRC Policy Center (HFC).	Forening	Bred
Latvia	Uzticības tālrunis (Hjelpelinjen) 116111	https://uzticibas.talrunis.lv/	Det statlige tilsynet for beskyttelse av barnets rettigheter	Statlig	Bred
Litauen	Vaiku linja (Barnelinjen)	https://www.vaikulinija.lt/	Vaiku linja	Forening	Bred
Luxemburg	Kanner jugend telefon (Barn og unge telefon)	https://www.kjt.lu/de/	Caritas jeunes & familles	Forening	Bred
Malta	Supportline	https://fsws.gov.mt/en/appogg/Pages/support-line-179.aspx	Foundation for social welfare services	Forening	Bred
Nederland	De Kindertelefoon (Barnetelefonen)	https://www.kindertelefoon.nl/	De Kindertelefoon	Forening	Bred
Polen	Telefon Zaufania (Hjelpelinjen)	https://fdds.pl/	Empowering children foundation	Forening	Akutt
Portugal	SOS Crianca (SOS barn)	https://iacrianc.a.pt/intervencao/sos-crianca/	Instituto de apoio a crianca (the child support institute)	Institutt / forening	Bred
Romania	Telefon Copilului (Barnas telefon)	http://www.telefonulcopilului.ro/	Asociația Telefonul Copilului	Forening	Bred
Slovakia	Linka Detskej Istoty (Barne-sikkerhetslinjen)	http://www.lds.sk/	Linka Detskej Istoty	Forening	Bred
Slovenia	National Telephone Helpline TOM	https://www.etom.si/	Zveza prijateljev mladine slovenije (Ungdomsforeningen Slovenia)	Forening	Bred
Spania	Teléfono ANAR	https://www.anar.org/necesitas-ayuda-telefono-ninos-adolescentes/	Fundacion ANAR	Forening	Bred

Land	Navn	Nettside	Aktør	Aktør type	Profil
Sverige	Bris	https://www.bris.se/for-barn-och-unga/prata-med-en-kurator/ring-116-111/	Barnens rätt i samhället	Forening	Bred
Tsjekkia	Linka Bezpečí (sikkerhetslinjen)	https://www.linkabezpeci.cz/	Linka Bezpečí	Forening	Bred
Tyskland	Kinder- und Jugendtelefon (Barn- og ungetelefon)	https://www.nummergegenkummer.de/kinder-und-jugendberatung/kinder-und-jugendtelefon/	Nummer gegen kummer (Nummer mot trøbbel)	Forening	Bred
Ungarn	Lelkiségyvonal (Den blå linjen)	https://kek-vonal.hu/igy-segitunk/a-116-111-segelyvonalrol/	Blue Line Children's Crisis Foundation	Forening	Bred

Kartleggingen bekrefter inntrykket av den norske tjenesten som nokså unik i en europeiske sammenheng. Tjenestene driftes i all hovedsak av frivillige, ideelle aktører. Det er gjerne organisasjoner som jobber for barns rettigheter langs flere spor, der hjelpetjenesten inngår i en bredere vifte av aktiviteter. I andre tilfeller er det opprettet en egen organisasjon som har tjenesten som sin kjernevirksomhet. Foruten Alarmtelefonen finner vi ett eksempel på at tjenesten drives av en statlig aktør, nemlig tjenesten i Latvia, som drives av et statlig tilsyn for beskyttelse av barns rettigheter. Vi beskriver denne tjenesten nærmere nedenfor.

Videre har også de aller fleste av tjenestene et bredt tematisk fokus. Barn og unge skal kunne ta kontakt om en hvilken som helst bekymring, og det er gjerne ingen tematisk avgrensning overhodet. De fleste tjenestene tilbyr temasider der barn og unge kan lære mer om bestemte temaer, som for eksempel om psykisk helse, seksualitet eller trygghet på internett. Vold, overgrep og akutte situasjoner har gjerne også en plass i denne sammenhengen, men uten at det blir definerende for den samlede profilen. Foruten Alarmtelefonen finner vi dog et par eksempler på tjenester som har en smalere profil mer rettet inn mot akutte situasjoner. Det gjelder den polske tjenesten, som drives av en stiftelse som jobber spesifikt med vold mot barn, og den greske tjenesten, som har vold, savnede barn, helseproblemer og fattigdom som hovedtemaer på nettsiden.

Som en del av kartleggingen har vi også gjennomført intervjuer med ansatte i tjenestene i Sverige, Danmark og Latvia. Den latviske tjenesten er valgt ut fordi den drives av en statlig aktør. Vi har også gjort et intervju med Child Helpline International, som er en global paraplyorganisasjon og et kompetansesenter for hjelpetjenester for barn og unge per telefon og digitalt.

2.6.1 Child Helpline International

Child Helpline International (CHI) er en global paraplyorganisasjon for rådgivnings-tjenester til barn. CHI ble etablert i 2003, og har kontorer i Amsterdam med 11 ansatte. CHI har 166 medlemmer fra 139 land. Fra Norge er Kors på halsen og Alarmtelefonen representert. CHI fungerer som et nettverk, og bygger på deltakende demokrati blant medlemmene. CHI har som et formål å forbedre kvaliteten på tjenestene, og hjelpe nye tjenester med å etablere seg. CHI retter sitt pådriverarbeid mot globale og regionale aktører, og overlater i utgangspunktet pådriverarbeid i enkeltland til sine medlemmer.

CHI var en tidlig initiativtaker til å etablere et felles harmonisert telefonnummer på tvers av landegrenser. FNs organ for informasjons- og kommunikasjonsteknologi, International Telecommunication Union (ITU), kom også tidlig på banen, og ambisjonen var opprinnelig et globalt felles telefonnummer. Parallelt kom det også et initiativ fra EU-kommisjonen. 116 000 har blitt etablert som en hotline for savnede barn i 31 europeiske land, mens 116 111 er tenkt som en bredere tjeneste.

I Agenda Kaupangs (2019) evaluering av Alarmtelefonen blir det nevnt at CHI har stilt seg kritisk til den norske innretningen av 116 111-nummeret. Representanten for CHI som vi har snakket med var ikke selv involvert i disse diskusjonene, men forklarte at CHI i utgangspunktet anbefaler en modell med kun én hjelpetjeneste i hvert land. Denne modellen øker sjansen for at alle barn kan ha kjennskap og tillit til hjelpetjenesten. Med «én dør inn» vil det være enklere for barn å orientere seg. Deretter kan de få hjelp videre gjennom henvisning til relevante instanser. Modellen forutsetter formaliserte samarbeid som gjør det mulig med «warm handovers» videre til hjelpen barna trenger.

CHI er også et kompetansesenter som jobber med analyse og statistikk. Det er etablert en infrastruktur der CHI samler inn statistikk fra medlemmene og publiserer årlige globale og regionale samlerapporter. Dette skjer ved hjelp av et standardisert skjema som medlemmene fyller inn. CHI anbefaler nå tjenester å ta i bruk det nye verktøyet Aselo⁷, som blant annet skal gjøre det enklere å rapportere statistikk inn til CHI. Aselo skal også gjøre det enklere for tjenestene å håndtere ulike kanaler og plattformer (telefon, chat, sms, Whatsapp, Messenger osv.) under samme system.

2.6.2 Sverige: Bris

Barnens rätt i samhället (Bris) er en frivillig organisasjon som har eksistert siden 1971. Organisasjonen opprettet en hjelpetelefon for barn i 1980. Per i dag har organisasjonen omkring 100 ansatte, hvorav 45 personer jobber med å betjene henvendelser på telefon og digitalt. Tidligere var tjenesten hovedsakelig bemannet av frivillige, men siden 2013 er det lønnede medarbeidere med sosialarbeiderkompetanse som besvarer henvendelsene.

Bris publiserer årsrapporter som inneholder detaljert statistikk over antall henvendelser, også brutt ned på ulike kategorier for innholdet i henvendelsen. I løpet av 2020 fikk Bris totalt 31 500 henvendelser fra barn og unge under 18 år. Dette var en økning på 16 prosent sammenlignet med 2019. Økningen av registrerte henvendelser var størst innen kategorien angst, her økte henvendelsene med 61 prosent (Bris, 2021).

⁷ For mer informasjon, se <https://www.childhelplineinternational.org/child-helplines/tools/aselo-ichday2021/>.

Bris etablerte en tjeneste på chat allerede i 2008, og har gitt mye bistand til andre tjenester med å utvikle rådgivning via chat. I 2021 ble både telefonen og chatten gjort til døgnåpne tjenester. Det er mulig å bestille en samtale på engelsk eller arabisk.

Bris får omkring 20 prosent av sine inntekter gjennom tilskudd fra det offentlige. Dette er gjerne knyttet til prosjekter, og ikke støtte man kan ta for gitt fra år til år. Om lag 30 prosent av inntektene kommer gjennom medlemskontingenter og donasjoner fra privatpersoner. Ytterligere 30 prosent kommer fra sponsorer, som for eksempel KappAhl og Volkswagen. Bris har også et samarbeid med Postkodlotteriet, som utgjør om lag 10 prosent av inntektene.

Tjenesten legger vekt på at den skal være helt anonym. Barna kan selv velge å bryte anonymiteten, slik at Bris kan følge opp med konkret hjelp ved å koble på andre instanser. Dette er bare noe de gjør i spesielle tilfeller. Det er vanligere at barna får hjelp til hvordan de selv kan gå frem for å løse sine problemer. Slik fungerer også Bris som en test-arena, der barna kan få satt ord på sine problemer og øve på hva de skal si til voksenpersoner rundt seg eller til andre instanser for å få hjelp.

Tjenesten er ikke tematisk avgrenset på noen måte. Man skal kunne ta kontakt med enhver form for bekymring. Under fanen «vanlige ämnen» på nettsiden er det åtte temaside med råd og informasjon: stress og prestasjon, problemer på nett, å kjenne uro, å ha det ille, venner og kjærlighet, å være ung, vold hjemme, og foreldre med problemer.

Bris er den klart største aktøren i det svenske feltet av rådgivningstjenester til barn. Det er et stort hopp ned til de andre aktørene, som gjerne er tematisk avgrenset, og har begrenset åpningstid. Det finnes ingen tjenester av denne typen som drives av barnevernet, eller i statlig regi. Da det skulle opprettes et 116 111-nummer i 2010, var det få diskusjoner om hvilken tjeneste som skulle drifte nummeret.

Bris er svært godt kjent blant barn og i befolkningen for øvrig. Bris viser til en survey gjennomført av Kantar Sifo, der 97 prosent oppgir at de kjenner til tjenesten. De jobber aktivt for å markere seg blant barn. Det skjer i stor grad i skolen. Bris har også et samarbeid med Coop, der melkekartongene kommer med informasjon om tjenesten.

Etter en avsluttet chat blir brukerne bedt om å gi tilbakemelding på tjenesten gjennom en emoji eller en kort skriftlig tilbakemelding. Bris legger også ofte ut en underøskelse på sine nettsider, som brukes til å innhente barns synspunkt på ulike spørsmål. Det foreligger også planer om en egen funksjon for tilbakemeldinger på nettsidene. Videre har Bris brukerpaneler, som særlig tas med på råd når det skal innføres nye elementer i tjenesten. Bris legger vekt på at disse panelene skal representere perspektivene til ulike grupper av barn, inkludert grupper som benytter tjenesten i liten grad. For eksempel har de et eget panel med gutter under 12 år fra en bydel med betydelige levekårsutfordringer.

Disse brukervurderingene har primært vært benyttet internt til en best mulig videreutvikling av tjenesten. Årsrapporten (Bris, 2021) gir detaljert statistikk om henvendelsene til Bris, men rapporterer ikke om brukernes tilbakemeldinger om tjenesten. Det foreligger imidlertid en ekstern evaluering av Bris fra 2012. Her ble brukerne bedt om å vurdere hvor bra de hadde det direkte etter kontakten med Bris, samt ved to ytterligere anledninger i ukene som fulgte. Evalueringen viser at barna i gjennomsnitt fikk det bedre etter å ha vært i kontakt med Bris. De fleste barna opplevde at de fikk hjelp, og at de ble lyttet til og tatt på alvor (Andersson og Osvaldsson, 2012).

2.6.3 Danmark: Børnetelefonen

Tjenesten drives av Børns vilkår, som er en frivillig organisasjon som har eksistert siden 1977. De siste fem årene har organisasjonen opplevd en markant vekst. I 2020 var det

om lag 57 000 medlemmer i foreningen, opp fra 14 000 i 2015. Antall henvendelser til Børnetelefonen har også økt over tid. I 2020 ble det registrert om lag 53 000 henvendelser. Dette tilsvarer en liten reduksjon fra 2019 da det var om lag 55 000 henvendelser. Reduksjonen skyldes imidlertid antakelig at tilgangen til tjenesten var begrenset en periode i starten av pandemien, i forbindelse med omlegging til rådgivning fra hjemmekontor (Børns vilkår 2021). Statistikken som publiseres er mindre detaljert enn den man kan finne hos for eksempel Bris i Sverige.

Inntektene til Børns vilkår består av donasjoner og innsamlinger (ca. 65 prosent), tilskudd fra det offentlige (ca. 20 prosent) og støtte fra fond og stiftelser (ca. 10 prosent). Det er om lag 160 ansatte i Børns vilkår, mens om lag 16 årsverk er satt av til arbeid med Børnetelefonen. Utover dette baserer tjenesten seg i stor grad på frivillig arbeid. Det er om lag 625 frivillige som jobber med Børnetelefonen åtte timer i måneden eller mer. Det er imidlertid alltid en lønnet medarbeider til stede i rådgivningsteamet, som har et overordnet ansvar.

Børnetelefonen viser til kjennskapsanalyser som tyder på at 9 av 10 barn i Danmark kjenner til tjenesten, og at tjenesten også er god kjent blant voksne. Disse undersøkelsene er i liten grad publisert eksternt, men noe de bruker aktivt internt. Børnetelefonen har faste rutiner for hvordan de gjør seg kjent seg blant barn, særlig i skolen.

Tjenesten har erfaring med chat siden 2012. Verken telefonen eller chatten er imidlertid døgnåpne. Begge har åpningstid 07.00-02.00 på hverdager, og 11.00-02.00 i helger og på helligdager.

Tjenesten er ikke tematisk avgrenset på noen måte. Det skal være rom for å ta kontakt med enhver form for bekymring. Under fanen «mit problem er...» på nettsiden er det samlet 28 ulike temasider med råd og informasjon.

Børnetelefonen er heller ikke avgrenset til barn under 18 år. Nettsiden spesifiserer ikke noe aldersspenn for målgruppen. Internt operer tjenesten med en veiledende øvre grense på 25 år, som er delvis knyttet til at danske unge som får bistand fra barnevernet har rett til ettervern frem til de blir 23 år.

Børnetelefonen legger vekt på at tjenesten skal være helt anonym. Det er opp til innringerne om de selv ønsker å bryte anonymiteten, slik at tjenesten kan koble på andre instanser som politi eller barnevern. I mange tilfeller kan tjenesten fungere som en treningsarena, der barna får hjelp til å finne ut hva de skal si i møte med for eksempel barnevernet.

Børnetelefonen er den største aktøren i det danske feltet av hjelpetjenester til barn og unge, men det fins flere andre hjelpetjenester. Sammenlignet med Bris i Sverige har Børnetelefonen flere «konkurrenter». Som i Norge fins det mange tjenester som er spisset inn mot en bestemt tematikk. Børnetelefonen har vært toneangivende i et samarbeid under navnet RådgivningsDanmark, der man har samlet 54 ulike rådgivningstjenester (både til barn og voksne) under en paraply, blant annet med formål om å styrke de mindre aktørene.⁸ Innenfor dette samarbeidet er det også utviklet et system med kompetanseheving og akkreditering for rådgivere.

Børnetelefonen samler inn vurderinger fra brukere som har vært i kontakt per chat, SMS eller e-post. Dette er utformet som en spørreundersøkelse med fem faste spørsmål. Brukerne blir spurt om de fikk hjelp, om de føler seg bedre, om de fikk snakket om det

⁸ Se <https://www.raadgivningsdanmark.dk/organisationen/medlemmer/>.

de ville, om de har fått tips til hva de kan gjøre, og om de fikk bedre selvtillit. Resultatene brukes først og fremst internt, og blir i liten grad gjort offentlig tilgjengelig.

2.6.4 Latvia: Uzticības tālrunis (Hjelpelinjen)

Tjenesten drives av *Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija*, som kan oversettes til statlig tilsyn for beskyttelse av barns rettigheter. Tilsynet er direkte underlagt det latviske velferdsdepartementet. Tilsynet skal være et kompetansesenter som overvåker situasjonen for barns rettigheter i Latvia, og har juridiske virkemidler i sitt tilsynsarbeid. I tillegg har altså tilsynet ansvaret for Hjelpelinjen, som er den delen av virksomheten som kan kalles en førstelinjetjeneste.

Feltet av tjenester til utsatte barn i Latvia beskrives som tredelt, der tilsynet utgjør den ene tredelen. Den andre tredelen består av «Orphan's Courts», som er lokale domstoler som blant annet kan treffe beslutninger om omsorgsovertakelse. Det er en viktig del av tilsynets mandat å veilede og føre tilsyn med de lokale domstolene. Den siste tredelen er kommunene, som har det operative ansvaret for det vi kjenner som barnevernstiltak i Norge.

Hjelpelinjen ble etablert i 2006. Det har vært en døgnåpen tjeneste siden 2015. I løpet av 2019 og 2020 ble tjenesten etablert som chat, og som en egen app til smarttelefon. I løpet av 2020 betjente Hjelpelinjen i underkant av 7000 henvendelser, per telefon, chat og e-post.

Tjenesten er bred og generell, og ingen spørsmål vurderes til å være utenfor tjenestens virkeområde. Temaer som trekkes frem på nettsiden er internett-sikkerhet, depresjon, vennerelasjoner og mobbing.

Mens vi i Norge har et mangfold av ulike hjelpetjenester til barn og unge, har Hjelpelinjen svært få «konkurrenter» i Latvia. Under pandemien har det blitt opprettet en tjeneste for tenåringer, som er åpen seks timer om dagen. Utover dette kjenner ikke vår kontaktperson til andre hjelpetjenester for barn og unge på telefon eller digitalt i Latvia, per i dag.

Det finnes en krisetelefon for voksne som drives av en frivillig organisasjon. Tidligere var dette også en hjelpetelefon for barn. Da det skulle etableres et 116 111-nummer omkring 2010, ble det diskutert i departementene om denne organisasjonen skulle få ansvaret. Da valget likevel falt på Hjelpelinjen, ble det lagt vekt på forutsigbarheten i ressurser og finansiering man kunne regne med i kraft av å være en statlig aktør. En periode var det to parallelle tjenester til barn og unge, før den frivillige organisasjonen etter hvert la ned den delen av tjenesten som rettet seg mot barn.

3 Unges erfaringer

I dette kapitlet presenterer vi resultater fra spørreundersøkelsen og intervjuer med unge over 15 år. Vi har stilt spørsmål både om kjennskap til Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester, hvilke erfaringer de har hatt i sin kontakt med slike tjenester, og hva de mener er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til hjelp for barn og unge. Noen av spørsmålene og svarene gjelder særskilt for Alarmtelefonen.

3.1 Opplevs Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være tilgjengelig for målgruppen?

I hvilken grad kjenner de unge til ulike tjenester, og hvor har de fått informasjon om tjenestene fra? Oppfatter unge at det er enkelt å finne frem til hjelpetjenestene?

3.1.1 Kjennskap og informasjon om hjelpetjenester

De fleste unge vi har intervjuet har hørt om en eller flere hjelpetjenester. Det varierer imidlertid hvor mange tjenester de kjenner til, hvor inngående kjennskap de har og om de synes det er lett å finne frem til tjenestene.

Alarmtelefonen er den tjenesten som flest unge oppgir at de kjenner til. Av øvrige hjelpetjenester nevnes ung.no av svært mange. Videre er det en del som kjenner til Røde Kors' tjeneste Kors på halsen, Blå Kors' tjenester SnakkomMobbing og SnakkomPsyken, Kirkens SOS, BaRsnakk, Mental helse og Sidetmedord, Nettros og Sex og samfunn.

Svært mange forteller at de har fått vite om ulike tjenester blant annet gjennom å ha sett reklame for dem i sosiale medier, selv om de ikke synes å ha inngående kunnskap om tjenestene. Flere gir uttrykk for at det er relativt uproblematisk å finne frem til tjenester på nett og at det kun er et googlesøk unna.

Jeg tror det er relativt lett. Alarmtelefonen er desidert den enkleste, et nummer som er god integrert i hodene våre. Men når det kommer til de andre: veldig lett å finne frem til det, for du har kanskje hørt om noen - kan google «chattetjeneste for ungdom» og få opp. Under pandemien har jeg fått mye reklame på Instagram for de ulike. Jente 17 år

Selv om mange mener det vil være relativt enkelt å finne frem til hjelpetjenester, opplever likevel mange det som utfordrende å finne frem til *riktig* tjeneste ettersom det finnes mange forskjellige hjelpetjenester. Flere erfarer at det ikke er lett å vite hvilke tjenester som kan kontaktes om hva, og flere synes det er vanskelig å skille mellom dem. Noen etterspør derfor mer informasjon.

Jeg sitter jo ikke på skolen og puffer nummeret for å huske det senere, ... men burde vært mer [info] på nett så vi ser det når vi driver der... da kan det være at det treffer mer nå vi trenger det. Kvinne 18 år

Jeg tror det er ganske lett for hvis du søker på hjelpetjenester kommer det sikkert opp masse treff. Ganske lett å komme på nettet. Men kanskje det ikke er enkelt å vite hva som er best for deg og din situasjon, og om de jobber med det du trenger. Kvinne 19 år

En annen forteller at hun tidligere har ønsket å ta kontakt med en hjelpetjeneste, men lot være ettersom hun ikke visste hvor hun skulle begynne å lete. En annen sier:

Jeg tenker at det er lett å søke på, men så er det liksom å finne riktig sted. Rett og slett. Men det hadde kanskje vært lettere hvis det ble frontet akkurat hva man ser etter. Det som er vanligst å tro er at hvis man ikke har et alvorlig problem har man ikke rett til hjelp. Jente 17 år

Gjennom intervjuene fremkommer det at noen har søkt seg frem til tjenester og benyttet det første og beste alternativet som dukket opp. Noen få av informantene synes imidlertid å representere en kompetent brukergruppe med god kjennskap til tjenestene, som fremstår bevisste og målrettet når de har tatt kontakt.

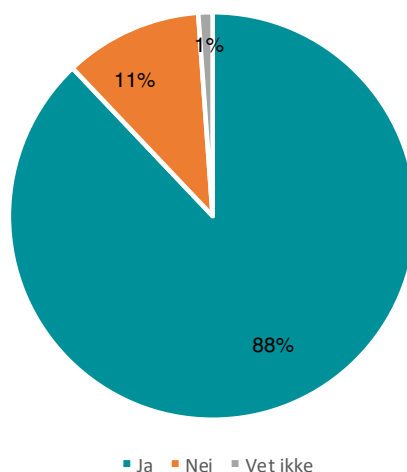
Flere tror at det er lettere for ungdom å finne frem til tjenestene enn det er for barn. Andre igjen oppfatter at det er ganske lett å finne frem til hjelpetjenester, også for de yngre barna, men at det heller handler om å tørre å ta kontakt. Vi finner også at noen av informantene mener at hjelpetjenester ikke i tilstrekkelig grad klarer å nå ut til barn og ungdom.

Et fellestrekk blant informantene er altså at de har relativt lite kjennskap til tjenestene, utover å ha hørt navnene på noen. De som har vært i kontakt med hjelpetjenester forteller typisk at de søkte på hjelpetjenester og kanskje tematikken de ønsket å ta opp, og at de deretter litt tilfeldig henvendte seg til den første som kom opp. Kun noen få har aktivt lett blant flere tjenester for å finne den riktige tjenesten for dem. Det fremstår dermed noe vilkårlig hvilke tjenester barn og unge tar kontakt med.

3.1.2 Kjennskap til Alarmtelefonen

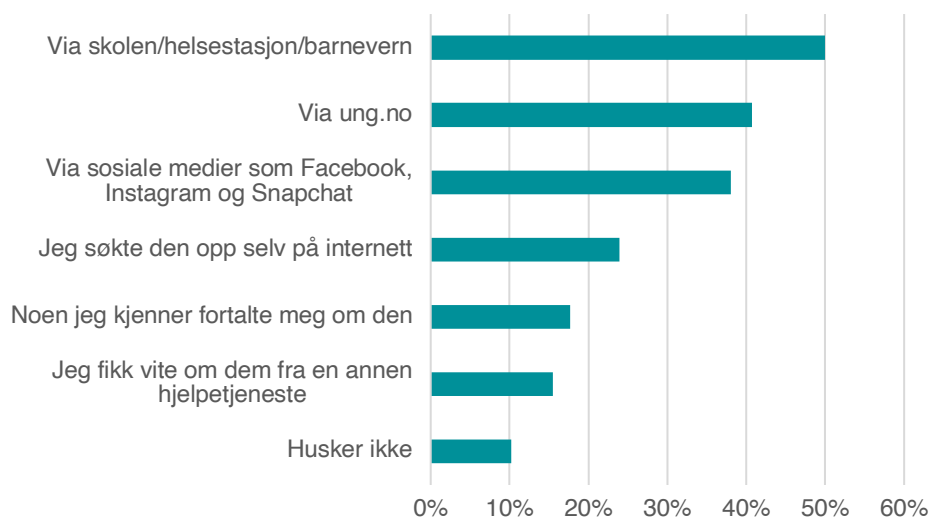
Fra spørreundersøkelsen ser vi at det er en høy andel av respondentene som kjenner til Alarmtelefonen. 88 prosent bekrefter at de har hørt om Alarmtelefonen, hvilket tilsvarer nesten ni av ti respondenter. Vi regner med at det kan være større sannsynlighet for at man ønsker å delta i undersøkelsen dersom man allerede kjenner til Alarmtelefonen. Spørreundersøkelsen ble dessuten lagt ut på Alarmtelefonens nettside. Vi antar derfor at kjennskapen kan være noe større blant dette utvalget enn blant unge over 15 år generelt.

Figur 3-1 Har du hørt om Alarmtelefonen for barn og unge? (N: 263).



Respondenter som svarte at de kjente til Alarmtelefonen, fikk også spørsmål om hvordan de fikk vite om Alarmtelefonen. De vanligste svarene er at man har hørt om Alarmtelefonen på skolen/helsestasjon/barnevern, via ung.no eller i sosiale medier.

Figur 3-2: Hvordan fikk du vite om Alarmtelefonen for barn og unge? Flere svar mulig. (N: 225).



Også fra intervjuene finner vi at mange unge kjenner til Alarmtelefonen og at Alarmtelefonen er den tjenesten som flest av informantene hadde hørt om. Det er også en oppfatning blant våre informanter at Alarmtelefonen er den hjelpetjenesten flest barn og unge har hørt om.

Tror det er den ene hjelpetjenesten som barn og unge faktisk vet om. Gutt 15 år
Selv om flere har hørt om Alarmtelefonen, varierer det hvor inngående kunnskap de har til tjenesten. En del er usikre på hva tjenesten faktisk er, og hvilken tematikk og målgruppe den retter seg mot. En slik usikkerhet uttrykkes av disse informantene:

Jeg tror det er ganske mange som meg som har hørt om det, men ikke er sikker på hva det er. Jente 16 år

Ja, jeg har hørt om Alarmtelefonen, men har egentlig aldri visst hva nummeret var eller hva de er der for. Så visst lite. Har bare hørt om den. Gutt 16 år

Det ser altså ut til at navnet og nummeret til Alarmtelefonen er relativt godt etablert i unges bevissthet, men at de mangler mer inngående kunnskap om tjenesten. Flere av våre informanter ser ytterligere ut til å blande Alarmtelefonen med andre tjenester, slik som Mental helses hjelpetelefon og nødnummerne.

Flere unge antar imidlertid at det er en akutt-tjeneste/krisetjeneste ut fra navnet. Noen sammenlikner det med nødhjelpsnummrene og det å ringe 113.

(...) jeg vet ikke så mye annet enn at det er litt som å ringe legevakten, hvis man har et problem kan man ringe et sted og si hvor kan jeg få hjelp til dette problemet. Kvinne 23 år

Informantene er usikre på hvor godt kjent tjenesten er blant barn og unge generelt. Dette blir begrunnet med at det er lite kommunikasjon om hjelpetjenester og denne tematikken

blant barn og unge, samt at de som kontakter Alarmtelefonen nok ikke ønsker å fortelle at de har vært i kontakt med tjenesten.

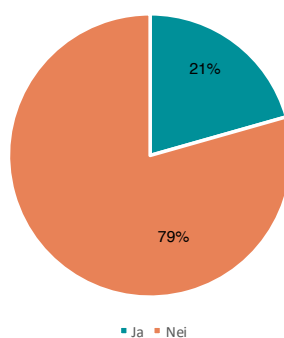
Mange forteller at de har fått høre om Alarmtelefonen på skolen – enten gjennom at de har snakket om tjenesten på skolen, har sett plakater eller hørt om det fra helse-sykepleier. Andre har sett reklame om tjenesten på offentlige steder, sosiale medier og TV. Et par forteller at de for flere år siden fikk en lapp i postkassen om Alarmtelefonen.

I hvilken grad de unge oppfatter at tjenesten når ut til målgruppen, varierer noe. Noen opplever at tjenesten har vært flink til å spre informasjon, og at det er derfor barn og unge i størst grad kjenner til nettopp denne tjenesten. Andre påpeker at de hørte mye om tjenesten tidligere, men ikke har hørt om den på en stund. Dette kan imidlertid også skyldes alderen til våre informanter, og at de i mindre grad faller inn under målgruppen som tjenesten retter seg imot.

Alarmtelefonens tilknytning til barnevernet

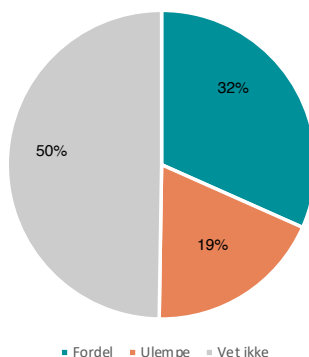
Kun 21 prosent av respondentene som har besvart spørreundersøkelsen kjenner til Alarmtelefonens tilknytning til barnevernet.

Figur 3-3 Er du kjent med at de som svarer på Alarmtelefonens telefon, chat eller SMS jobber på ulike barnevernvakter i Norge? (N: 199).



Det kan være vanskelig for barn og unge å gi en vurdering av om Alarmtelefonen burde være tilknyttet barnevernet, og halvparten av respondentene har valgt alternativet «vet ikke». Blant de som tar stilling til spørsmålet er det noen flere som mener det er en fordel enn en ulempe.

Figur 3-4: Synes du det er en fordel eller ulempe at Alarmtelefonen er knyttet opp til barnevernvakter? (N: 199).



Respondentene som har besvart spørreundersøkelsen har fått mulighet til å utdype svaret i et åpent kommentarfelt.

En del opplever det som positivt at Alarmtelefonen er knyttet opp til barnevernvakter. De begrunner det med at barnvernkvaktene har kompetanse, kjenner systemet og vet hva som kan gjøres.

De som uttrykker skepsis til at Alarmtelefonen bemannes av barnevernvakter mener at det kan skremme barn og unge fra å ta kontakt med tjenesten. Blant annet begrunnes det med at barn og unge kan bli redde for konsekvensene, slik som at foreldrene blir varslet, at det blir en barnevernsak, eller at de blir tatt fra foreldrene. Noen fremhever at det kan bli vanskeligere å snakke med tjenesten i frykt for konsekvensene.

Det setter en stopper for hva en tørr å fortelle da en alltid har i tankene at hvis noe av det du forteller utløser avvergingsplikten kan ikke du gjøre noe for å stoppe det som skjer. Du mister den kontrollen du får ved å være anonym. Du føler deg ikke trygg og tør ikke alltid å fortelle det som er sant i frykt for at det skal skje noe mer dumt ved at du forteller det du har på hjertet. Svar fra spørreundersøkelsen

Noen trekker frem anonymitetshensyn. De opplever at når Alarmtelefonen bemannes av barnevernvakter vet ikke barn og unge hvor i landet de som tar telefonen sitter. Da kan det være fare for at det er noen de kjenner som svarer, noe som oppfattes som uheldig.

Fra intervjuene finner vi også at det store flertallet ikke vet at Alarmtelefonene er tilknyttet barnevernet. Kun et fåtall har kjennskap til dette, herav noen som selv har vært i kontakt med tjenesten. Samtlige tror at forholdet mellom Alarmtelefonen og barnevernet er lite kjent blant barn og unge generelt.

Noen stiller seg positive til at tjenesten bemannes av barnevernet, og oppfatter det som hensiktsmessig utfra tjenestens fokus og målgruppe. Noen mener dessuten at det er bra at barn og unge ikke vet om tilknytningen til barnevernet:

Ser ikke for meg at det er kjent. Og tror det er bra at det ikke er et kjent budskap. Barnevernet i Norge i dag har så dårlig rykte, at det vil svekke ryktet til Alarmtelefonen om man får vite at barnevernet svarer. Fordi det føles så alvorlig når det kommer til at barnevernet er involvert. (...) det er mindre sjanse for å ta kontakt med Alarmtelefonen dersom man blir satt i kontakt med barnevernet (...) Gjør det skumlere for barn og voksne å ta kontakt. Setter terskelen mye høyere. Jente 17 år

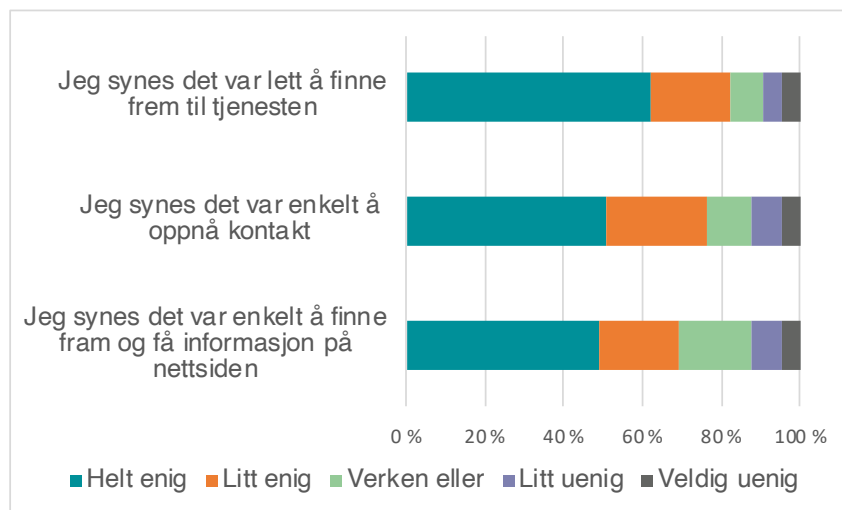
Andre stiller seg noe mer kritisk, særlig til at forholdet mellom Alarmtelefonen og barnevernet er lite kjent blant barn og unge. Noen mener det er problematisk at barn og unge tar kontakt med en tjeneste uten å ha tilstrekkelig informasjon om hvem som besvarer henvendelsene, og særlig ettersom barnevernet fremstår som en 'alvorlig' instans å komme i kontakt med:

Men det føler jeg man må vite, for om du ringer til noen innen barnevernet... noe man burde vite, kan føles litt rart at plutselig har man snakka med noen i barnevernet uten å vite det. Kvinne 18 år

3.1.3 Er det enkelt å finne frem til Alarmtelefonen?

I spørreundersøkelsen fikk respondentene som har vært i kontakt med Alarmtelefonen oppfølgingspørsmål om hvordan det hadde vært å finne frem til tjenesten.

Figur 3-5: Du har vært i kontakt med Alarmtelefonen. Er du enig eller uenig i følgende påstander? (N:106)

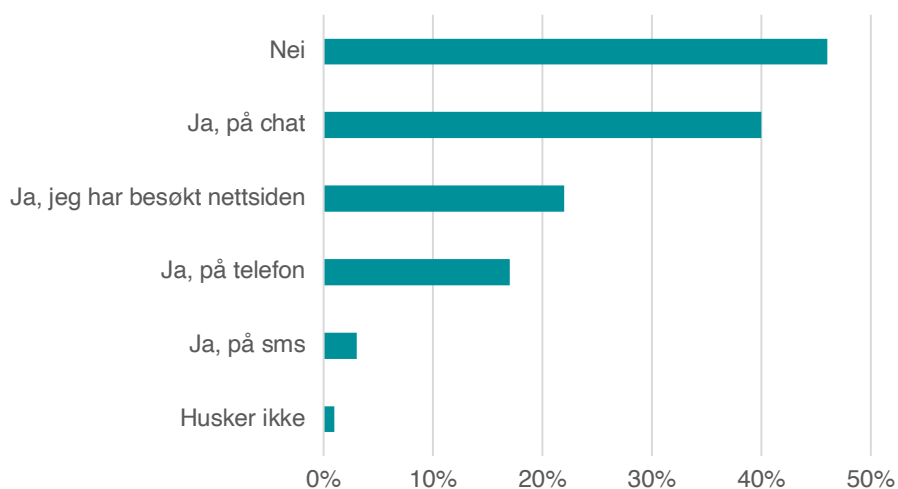


Et klart flertall er helt eller litt enig i at tjenesten er lett å finne frem til, at det var enkelt å oppnå kontakt og enkelt å finne frem og få informasjon på nettsiden.

3.1.4 Kontakt med Alarmtelefonen og andre hjelpetjenester

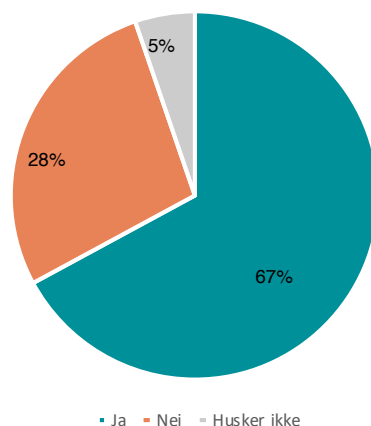
Fra spørreundersøkelsen finner vi at 120 respondenter har vært i kontakt med Alarmtelefonen og ca. halvparten av disse har tatt kontakt to eller flere ganger. 40 prosent har tatt kontakt via chat og 17 prosent via telefon:

Figur 3-6: Har du noen gang kontaktet Alarmtelefonen for barn og unge? Flere svar mulig (N: 222)



Vi har også stilt spørsmål om kontakt med andre hjelpetjenester. Det er to tredjedeler som oppgir at de har tatt kontakt med en annen tjeneste:

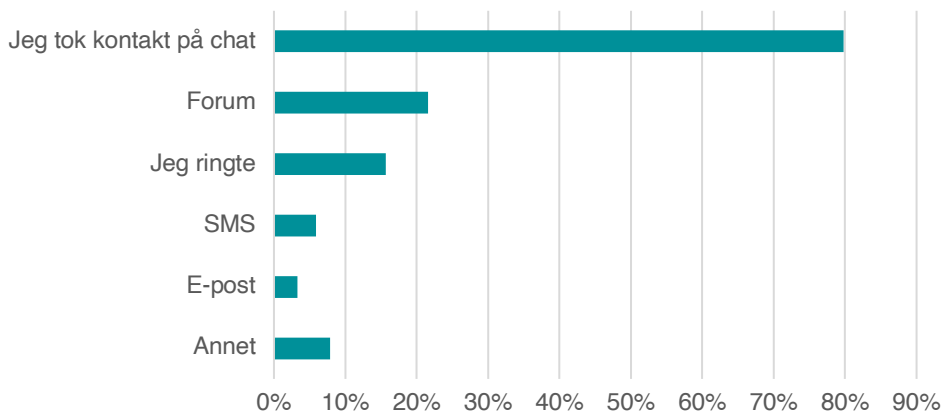
Figur 3-7: Har du noen gang kontaktet en annen hjelpetjeneste, som for eksempel ung.no, Kors på halsen, BaRsnakk, SnakkOmPsyken, Røde Kors-telefonen eller Sidetmedord? (N: 199).



Respondentene ble så bedt om å nevne hvilke tjenester de har vært i kontakt med. Av de 116 som har svart noe, har litt over 40 prosent benyttet seg av ung.no. Videre er Kors på halsen nevnt av mange, etterfulgt av Sidetmedord.

16 respondenter oppgir at de har vært i kontakt med tre eller flere hjelpetjenester.

Figur 3-8: Hvordan tok du kontakt? Flere svar mulig (N: 153).



På samme måte som med Alarmtelefonen har de fleste tatt kontakt på chat. Når det gjelder andre tjenester er det også over 20 prosent som har benyttet seg av forum.

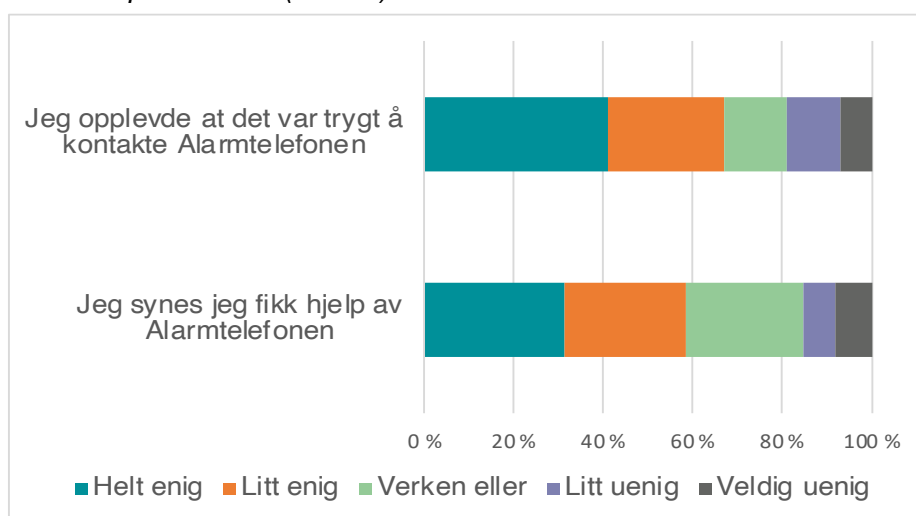
3.2 Opplevdes Alarmtelefonen og andre lignende hjelpetjenester å være til hjelp for barn og unge i sårbare situasjoner?

3.2.1 Erfaringer med Alarmtelefonen

Respondentene som har vært i kontakt med Alarmtelefonen fikk spørsmål om hvordan de opplevde hjelpen de fikk.

To tredjedeler er helt eller litt enige i at det opplevdes trygt å kontakte Alarmtelefonen, og nær seks av ti oppgir at de synes de fikk hjelp. Svarene er vist i figurene nedenfor.

Figur 3-9: Du har vært i kontakt med Alarmtelefonen. Er du enig eller uenig i følgende påstander? (N: 106)



Av de som har tatt kontakt er mer enn 60 prosent enige i at det opplevde det som trygt å ta kontakt. 15 prosent var uenig i at det var trygt. De resterende oppga at de verken var enige eller uenige i at det var trygt å ta kontakt.

Respondentene som hadde kontaktet Alarmtelefonen fikk videre spørsmål om hva slags hjelp de hadde fått. De mest vanlige svarene er at de unge har chattet med Alarmtelefonen om sin situasjon og fått råd om hva de kan gjøre. Det er svært få eksempler på at respondenter har opplevd at Alarmtelefonen har sendt melding til barnevernet, eller at problemet ble løst ved at Alarmtelefonen har tatt direkte kontakt med andre instanser:

Figur 3-10: Hva slags hjelp fikk du av Alarmtelefonen? Flere svar mulig (N: 59).



Respondentene som mener de *ikke* har fått god hjelp av Alarmtelefonen fikk et oppfølgingsspørsmål om hva grunnen var til at de ikke synes de fikk hjelp. Det er kun 18 personer som har svart på dette spørsmålet. Blant disse oppgir 10 at de opplever at de ikke fikk gode råd. 10 oppgir at de fikk beskjed om å kontakte noen andre. Også 10 oppgir at de opplevde manglende interesse hos de som besvarte henvendelsen. 9 oppgir at det ikke virket som de forsto problemet deres. Det er også en gruppe på 7 som ikke følte seg trygg nok til å fortelle om sine problemer. Også noen har oppgitt at det tok tid før de fikk svar, at de fikk beskjed om å kontakte en annen hjelpetjeneste og at de sendte melding til barnevernet uten at det hjalp dem med deres situasjon. Det går ikke frem om årsaken til at de ble bedt om å kontakte noen andre er at Alarmtelefonen har ment problemstillingen ikke var relevant for dem, eller om de har gitt generelle råd om for eksempel å kontakte helsesykepleier eller ta det opp med lærer osv.

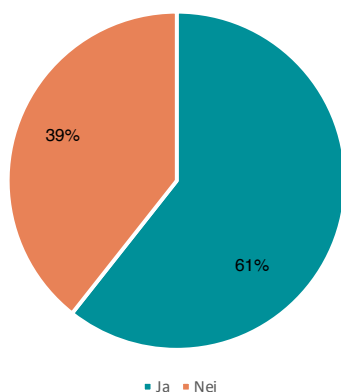
En av respondentene legger til at Alarmtelefonen kun ga beskjed om at vedkommende hadde kommet feil sted uten å foreslå andre steder hen kunne ta kontakt.

Problemet mitt var muligens ikke «riktig problem» å komme med. Jeg burde kanskje ha gått en annen plass med det, men når man er veldig sårbar (fordi man har problemer som f.eks. selvskading), så gjør det veldig vondt å bli avvist på denne måten. Det sto heller ikke så mye informasjon på nettsiden om hva man kunne snakke om og hva man burde gå andre plasser med. Hadde det stått dette, i tillegg til mer passende chattjenester, hadde jeg selvfølgelig gått en annen plass med mine problemer. (Svar fra spørreundersøkelsen)

Barrierer for å ta kontakt

I spørreundersøkelsen spurte vi om respondentene har vurdert å ta kontakt med Alarmtelefonen, men latt være. Det er utbredt blant respondentene at de har latt være å ta kontakt med Alarmtelefonen, til tross for at de har hatt et behov for å snakke med noen. Så mange som 61 prosent av de som har svart på spørsmålet bekrefter at de har vært i en slik situasjon:

Figur 3-11: Har du noen gang tenkt at du ville ta kontakt med Alarmtelefonen, men latt være? (N: 221).



Disse respondentene fikk et oppfølgingsspørsmål om hvorfor de lot være å ta kontakt. En stor andel av de som har latt være å ta kontakt har vært i tvil om problemene de hadde var alvorlige nok. Dette gjelder så mange som to tredjedeler. En god del har ikke tro på at Alarmtelefonen kan hjelpe dem. Det er også tydelig fra svarene at mange kan vegre seg fordi de er redd for at noen skal få vite om det. Det er også 34 prosent som trekker frem en frykt for at barnevernet skal kobles inn:

Figur 3-12: Hvorfor lot du være? Flere svar mulig (N: 134).



Det er elleve respondenter som har skrevet kort om hvorfor de lot være å ta kontakt. En person har skrevet «Jeg var redd», og dette er det flere som nevner som en årsak. En person skriver at han eller hun «trodde det ikke var for mine type problemer». To personer viser til tidligere negative opplevelser med Alarmtelefonen som årsak til at de ikke tok kontakt

Det er med andre ord mange unge som kunne ha ønsket å ta kontakt for å få hjelp, men som er redde og usikre på om de er riktige kandidater for tjenesten.

3.2.2 Erfaringer med hjelpetjenester generelt

I intervjuene spurte vi unge som hadde tatt kontakt med hjelpetjenester om de synes de hadde fått hjelp når de tok kontakt. Her var vi mer opptatt av generelle erfaringer enn å få erfaringer om hver enkelt tjeneste. Alarmtelefonen inngår dermed som en av flere

tjenester. Det var blandede tilbakemeldinger i intervjuene. Noen opplevde at de hadde fått hjelp, andre hadde varierende opplevelser, mens en tredje gruppe hadde dårlige erfaringer.

En del av informantene opplever at det som var til hjelp var at hjelpetjenestene ga dem informasjon og råd om hva de kunne gjøre med problemene de hadde:

Ung.no, det som tidligere var Klara Klok, hjalp meg veldig når jeg hadde problemer og ikke visste hvem jeg skulle snakke med, det hjalp veldig. Jente 17 år

... har ... brukt ung.no mer generelt og har ikke brukt det selv, men har lest andres situasjoner og problemer som kan ha lignet på min og da finne nærmere svar på hva man burde eller skal gjøre. Kvinne 22 år

Det var veldig god opplevelse, følte at jeg fikk litt hjelp og råd på hva jeg skulle gjøre. Det gjorde at jeg turte å åpne meg og snakke med noen andre, en lærer. Kvinne 30 år

Enkelte unge har benyttet flere tjenester, noen flere ganger. Vi erfarer at noen er målrettede i hvem de tar kontakt med, og opplever at de har fått hjelp fordi de har fått kontakt med riktig tjeneste:

jeg har jo slitt med å fortelle forskjellige ting opp igjennom årene og har tatt kontakt med forskjellige hjelpetjenester jeg tenker de kan hjelpe meg med. Da jeg var yngre og lurte litt på kjønn og seksuelt kom det opp Ung.no og Sex og samfunn og de har hjulpet mye der. Og Kirkens SOS snakket jeg mye med når det gjaldt psykisk helse. Mann 20 år

Andre unge som opplevde at hjelpetjenestene møtte deres behov sier følgende:

Føler det hjelper med at ofte for meg er det om kvelden og natten tankene kommer og man ikke kan distrahere selv, de er flinke til å plassere tanker og følelser. Ofte med unge og folk – tanker og følelser kommer på kvelden når man ikke kan distrahere seg selv, de er gode til å legge vekk tanker og sånn. Kvinne 30 år

Jeg følte det hjalp meg – tror det var sent på natten så jeg var in need for å snakke med noen, så sånn sett hjalp det meg, og jeg ble litt roligere - fra 100 til 60 i hvert fall (sikter til puls). Kvinne 23 år

... jeg følte meg forstått og fikk vite at jeg ikke var alene om dette. Og jeg fikk tips og råd som gjorde at jeg ble litt roligere. Men mest av alt at jeg ble forstått. Mann 20 år

Liker best Soschat for de prøver ikke å hjelpe med løsninger men bare lytte. Synes de som prøver å finne løsninger og «hjelp» bare er innstilt på det og ikke helt faktisk forstår situasjonen Jente 16 år

Det er det at de fleste gjør sånn at jeg blir hørt. Og at noen er her for meg. Jente 16 år

Som det går frem av sitatene, opplever disse informantene at tjenestene har dekket deres behov ved at de har møtt de unge med å lytte, forstå, berolige, ha tid nok og/eller bekrefte de unges følelser og opplevelser samt å være til stede i en vanskelig situasjon. De unge er opptatt av hva som er viktig i dialogen mellom den som ringer og den som svarer. Det handler blant annet om å møte de som tar kontakt med respekt, ha lytteferdigheter, bidra til refleksjon hos den som tar kontakt og være en trygg voksen:

Hvordan man blir møtt er sinnsykt viktig. Det kan virkelig bestemme om man går videre og får mer hjelp eller om man lar vær. Være medmenneskelig og så videre og en trygg voksen. Jente 16 år

At når de først tar kontakt med de er de veldig 'på' og hører på hva de sier og gode til å lytte. Tror det er viktig for alle, at de føler at de blir hørt. Gutt 16 år

Viktig spesielt at barn kan føle seg trygge når de ringer, at de blir hørt, sett, trodd på og lyttet til. At de ikke skal føle på skam og usikkerhet etter de har kontaktet Alarmtelefonen. Fra spørreundersøkelsen

Ofte i mange tilfeller tror jeg det bare hjelper å luften litt liksom, det merker jeg når jeg snakka med chatten fra blåkors, veldig flinke til å lire ut av meg løsninger på det vi snakka om. Så ofte tror jeg vi har løsningen inni seg, men trenger bare hjelp på å sette ord på det kanskje. Så bare det i seg selv at man kan snakke om problemene sine er til hjelp. Gutt 16 år

Mens enkelte får hjelp av å få råd, er det andre som synes dette er forstyrrende og ikke til hjelp. En hyppig tilbakemelding både i intervjuene og spørreundersøkelsen er at mange unge opplever at tjenestene ga råd, mens de selv kun ønsket noen som lyttet. Andre har opplevd at rådene har kommet for raskt og før de har fått formidlet hele konteksten og bakgrunnen for hvorfor de tar kontakt. Samtidig er det også mange som ønsker råd om hva de skal gjøre med vanskene de har. Flere har også nevnt at de hadde ønsket at tjenestene spurte mer, om det var noe mer de ønsket å ta opp. I intervjuene med tjenestene er det noen som er tydelige på at de ikke gir råd. Dette kan være faglig fundert ut fra tjenestenes ulike mandat og kompetanse, men de fleste barn og unge har ikke kunnskap om ulike tjenesters utforming eller kompetansesammensetning og hvem som gir råd og ikke.

Det er også informanter som oppgir å ha fått hjelp ved at de selv eller en venn har fått praktisk bistand fra barnevern(-vakt) eller politi:

X fikk råd og hjelp og sånt, så ble det kanskje en liten at barnevernet ville snakke litt med foreldrene og sånn, men så fant de til slutt en vei og han dro aldri [i betydningen ble ikke tatt ut av hjemmet]. Gutt 15 år

Veldig bra hjelp, fikk god hjelp. De kom hjem til meg og henta meg, og så ... så jeg fikk god hjelp. Jente 16 år

En del av de unge informantene er bare delvis fornøyd med hjelpen de har fått. Noen forteller at de opplevde at svarene og rådene de fikk var for generelle til å ha noen nytteverdi:

Det er ikke så mye de kan gjøre annet enn å si at 'jeg skjønner at det er vondt for deg...kanskje du kan gjøre slik og slik'. Jente 17 år

De ga noen råd men følte at det var ting jeg allerede visste og hadde prøvd. ... Det var greit å få en påminnelse om hva som kan hjelpe, men det var litt midt på treet at de ga råd. Men tror ikke jeg brukte de rådene fordi jeg allerede hadde prøvd. Kvinne 22 år

... det har vært spørsmål jeg har hatt der jeg lurte på spørsmål om seksualitet og da sa de at du bare måtte vente og se. De stilte ikke spørsmål om du hadde hatt følelser for den og den, bare (at jeg) måtte gi det tid - og jeg var utålmodig. Mann 20 år

... de stiller spørsmål som om de tenker at det ikke er alvorlig. At jeg ikke blir tatt på alvor. Har ikke med tjenestene å gjøre, men mer de enkelte personene. Jente 16 år

En av informantene forklarte at det i løpet av en kort samtale kan være ekstra vanskelig for den som ringer å være ærlig, spesielt om mørke tanker:

... hadde ikke lyst til å være til bry, følte på at på en måte var jeg litt for dårlig til å ta plassen jeg burde turt å ta. Når jeg gir inntrykk av at det går fint, er det jo naturlig at samtalen avsluttes der. Men husker den andre gangen at jeg tenkte at jeg hadde ønsket at personen hadde spurt en ekstra gang om det gikk bra ... jeg vet ikke hvor mye det hadde hjulpet i fremtiden, men der og da hadde det nok gjort meg litt bedre å snakke litt lengre. Jente 17 år

At hun selv tonet ned alvorret og ikke fikk flere spørsmål fra hjelpetjenesten førte til at hun syns hun fikk begrenset hjelp av samtale hun hadde.

Flere nevner at det kunne bedret opplevelsen hvis de hadde fått flere spørsmål. Spesielt spørsmål som kan bidra til selvrefleksjon, og ikke ja/nei spørsmål eller der det legges opp til at den som ringer må presentere alt uten at den som lytter stiller spørsmål for å få bedre forståelse. En av informantene mener spørsmål som «hva tenker du?» «hva vil du?», «hva trenger du du hjelp med» er bedre enn å få beskjed om hva man bør gjøre.

Det er flere av de unge vi har intervjuet som ikke har hatt positive erfaringer med sin kontakt, og ikke har opplevd at kontakten har vært til hjelp. Noen av de unge opplever at enkelte blander seg for mye inn og har for mange meninger, og en av informantene unngår visse hjelpetjenester av den grunn. Samtidig er det andre som mener at svarene er for generelle, «veldig A4». Flere mener generelle setninger som «det er viktig å være ærlig», «snakk med han», «du må snakke med noen du stoler på», «hvis du føler deg stressa så bare pust», «se hva du føler» ikke er så nyttig, og hadde ønsket mer konkrete svar. Samtidig er det enkelte som påpeker at de forstår at de kanskje ikke ønsker å påvirke for mye.

Flere har opplevd at de som svarer ikke lytter eller gir den som ringer tid til å snakke ferdig. Det fører til at de misforstår. Noen trekker også raske konklusjoner og kommer med raske og enkle svar basert på en mangelfull kontekst:

... de hørte ikke på hele historien ... noe jeg kunne snakket om de gikk rett på, «snakk med helsesøster, sosiallærer eller foreldrene dine». Vanskelig fordi jeg kom til den nettsiden for å snakke med dem og ikke noen andre. ... Det hjalp ikke akkurat. Jente 15 år

De er enkeltpersoner men de misforstår veldig mye, hører ikke etter hva du sier, har en oppfatning som gjør det verre, ofte ringer man fordi man ikke vil bli fortalt men lyttet til og som ikke forteller hva som de mener er grunnen til at man føler sånn som man gjør eller hvorfor man sliter. Profesjonell måte. Noen kan bli litt for engasjert, ... av og til er det noen som går helt inn i det og forteller hva du føler og de på en måte vet, ... De er der for å være der og høre liksom, ikke ta over samtalen. ... de med mer erfaring er mer lyttende føler jeg. Kvinne 30 år

En av informantene beskriver sin første kontakt med en hjelpetjeneste som en vond opplevelse:

... de var avvisende, det var det vondeste, jeg var veldig ute av meg. Flere ganger ble jeg avbrutt midt i en setning. Følte personen ble oppgitt når jeg ikke klarte å snakke tydelig eller klart nok. Jeg følte meg som en byrde når jeg ringte. ... han jeg snakket med prøvde å ... snakke om hva jeg skulle gjøre etterpå når vi hadde avsluttet samtalen, ... følte som en avvisning, for jeg delte store ting og fikk bare høre hva jeg skulle gjøre etterpå. Til slutt spurte jeg «hva kan jeg gjøre i morgen» og da henviste han meg til helsestasjon og sa dit kan du dra i morgen ... så jeg bare beklaget og la på. ... Ikke-binær 23 år

Helsestasjonen var heller ikke åpen slik som hen var blitt fortalt. Hen omtalte opplevelsen som traumatisk i seg selv, fordi hen hadde opplevd mye i oppveksten men aldri søkt hjelp for noen av disse opplevelsene før vedkommende tok kontakt med denne tjenesten. Hen tok ikke kontakt med andre hjelpetjenester etter dette.

En annen informant hadde fått hjelp noen ganger, men ikke andre:

En gang ble jeg kjeftet på, fikk bare høre at «ut ifra det jeg sa var det jeg selv som var problemet». Synes egentlig ikke de lytter så mye til meg. Syns også [tjenesten] har vært litt ubrukelig. De sier liksom du kan få hjelp av de om du utsettes for omsorgssvikt, men jeg som utsettes for omsorgssvikt av barnevernet selv, da får de ikke gjort noe. Så det blir litt ubrukelig for meg, selv om majoriteten ikke har det som meg da, det skjønner jeg. Jente 16 år.

En annen av de vi intervjuet fikk ikke god kontakt med en av de hun snakket med. Hun slet med panikkanfall og hadde behov for å roe ned angsten. Hun opplevde ikke at personen hun snakket med hadde forståelse for situasjonen hennes, og samtalen førte til at hun ble mer lei seg og angsten økte. Så fikk hun beskjed om at samtaletiden var gått ut og hun måtte avslutte. Hun ringte opp igjen og fikk da snakke med en annen som hun opplevde forsto henne bedre og var mindre streng i stemmen. For henne fungerte det bedre å måtte ringe opp og få en ny person å prate med, men på forhånd hadde hun ikke vært klar over at det var mulig å få en ny person hvis man ringte på nytt.

Noen har opplevd at de som betjente chatten var imøtekommende, men at den tekniske innretningen gjorde at chat dialogen ble avbrutt:

Har prøvd ... sikkert ... tre anledninger ... opplevde det at chatten lagres ikke - hvis jeg bare går ut av appen uten å fjerne - men bare går ut på Snap blir jeg borte, og da bli det fryktelig vanskelig hvis man sliter og det man skriver blir slettet og så må man starte på nytt og da er det kanskje ikke sikkert at du får samme person på nytt. Lite praktisk så har gitt opp det. Kommer sikkert an på programmene og personvern ... Kvinne 18 år

Andre har ikke fått kontakt i det hele tatt. En informant forteller at hun ringte «116- eller-annet» og antok hun ble satt på vent uten at noen svarte. Hun ventet i et kvarter før hun ga opp. Hun hadde trengt råd fra helsepersonell, men spurte heller foreldrene sine til råds, noe som var lite nyttig da de ikke hadde kunnskapen hun trengte.

3.2.3 Oppsummering

Over 90 prosent av respondentene har hørt om Alarmtelefonen, men kun 21 prosent kjenner til tjenestens tilknytning til barnevernet. Ca. 80 prosent mener det er enkelt å finne frem og oppnå kontakt, og litt under 70 prosent er litt eller helt enig i at det var trygt å ta kontakt. Litt under 60 prosent er helt eller litt enig i at de fikk hjelp og 15 prosent er litt eller veldig uenig. 26 prosent har svart nøytralt på dette. Over 60 prosent har vurdert å ta kontakt men har latt være. Det svaret de fleste har oppgitt er at de ikke synes det de ville prate om var alvorlig nok etterfulgt av redsel for at andre skulle få vite om det.

Det som kommer tydelig frem både i spørreundersøkelsen og i intervjuene er at uavhengig av hvilken tjeneste ungdommene har benyttet, er det noen faktorer som går igjen som forklaringer på hvorfor de ikke opplever å ha fått hjelp. En gjenganger er at ungdommene ikke har opplevd å bli lyttet til og at de har fått svar før de har snakket ferdig, andre forklaringer dreier seg om at de ikke har møtt forståelse, at det har vært mangelfull kvalitet over rådene (at de var for generelle eller noe de allerede visste), eller at de ikke har kommet gjennom, blitt satt på vent eller fått beskjed om at de har brukt opp taletiden.

De som opplever å ha fått gode råd, trekker frem at de har blitt lyttet til, fått kvalitativt gode svar, fått tiden de trenger og blitt tatt på alvor.

3.3 Hva er barn og unges behov for hjelpetjenester?

Vi har også undersøkt hva unge mener er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til nytte for barn og unge. Vi var opptatt av å fange inn kvaliteter de mener er viktige uavhengig av om det er snakk om Alarmtelefonen eller en annen tjeneste. Vi har også undersøkt hvilke synspunkter de har på innretning av tjenestene der noen spørsmål retter seg mer spesifikt inn mot innretningen på Alarmtelefonen. Disse temaene redegjør vi for i de neste avsnittene.

3.3.1 Hva er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til hjelp for barn og unge?

I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om hva respondentene mener er viktig. De fikk et utvalg svaralternativer:

Figur 3-13: Hva mener du er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til hjelp for barn og unge?



Det fleste har oppgitt som veldig viktig står øverst og deretter er alternativene organisert i synkende rekkefølge. De fleste svaralternativene belyses mer inngående nedenfor, der vi gjengir hva unge har formidlet i spørreundersøkelsen og intervjuene.

3.3.1 Anonymitet

Det store flertallet anser det som svært viktig å kunne være anonyme i kontakt med hjelpetjenester. Anonymitet er viktig for å føle seg trygg i møte med tjenestene. Mange opplever at de i større grad kan snakke fritt og uttrykke følelsene sine når de er anonyme. Anonymitet fremstår som særlig viktig når vanskelige og tabubelagte temaer skal tas opp.

Noen påpeker at frykten for ikke å være anonym kan utgjøre en mulig barriere for å ta kontakt med hjelpetjenester. Frykten for reaksjoner fra familie og venner dersom de får vite at barn og unge har vært i kontakt med en hjelpetjeneste, fremheves også som en grunn til å sikre anonymitet.

Jeg føler det er viktig at man selv vet at de ikke kan si det til noen andre eller klare å kontakte foreldrene dine hvis de er problemet. Jente 16 år

Frykten for at hjelpetjenester skal ta kontakt med eller videresende henvendelsen til andre instanser som barnevern fremheves også av mange som en viktig grunn til å sikre anonymitet.

Samtidig påpeker noen unge at anonymitet i visse tilfeller ikke er hensiktsmessig. Dette gjelder for eksempel i nødssituasjoner. Disse informantene påpeker at full anonymitet kan føre til at barn og unge ikke får den hjelpen de har behov for dersom tjenestene de kontakter ikke vet hvem og hvor de er. Dette samsvarer med spørreundersøkelsen der to tredjedeler mener det er litt eller veldig viktig at Alarmtelefonen kan finne ut hvem de er og hvor de ringer fra selv om de ikke kan si noe. Samtidig er det viktig at de som tar kontakt opplever en form for kontroll:

At man har kontroll selv den som ringer – hvis det er svært alvorlig må barnevernet kontaktes, men at barnet som ringer vet at det går bra og at de er trygge.
Jente 16 år

3.3.2 Åpningstid

Over 80 prosent av respondentene (jf. figur 3-13) mener det er veldig viktig å få svar når som helst på døgnet.

Også i intervjuene formidler mange at døgnåpne tjenester er det optimale. De opplever at hendelser kan inntreffe og følelser oppstå når som helst, noe som gjør at barn og unge kan ha behov for å ta kontakt med tjenester uansett tid på døgnet. Imidlertid påpeker noen at døgnåpne tjenester kan være vanskelig å tilby av ressursmessige hensyn. Flere av de unge viser forståelse for at det er noe begrensede åpningstider hos hjelpetjenester.

Flere mener at gunstige åpningstider vil være fra rett etter skoletid og utover kveldstid. Informantene påpeker at ungdom som regel er opptatt i skoletiden og derfor i mindre grad tenker på problemer og utfordringer da enn de gjør etter skoletid. Etter skoletid og utover ettermiddag og kveld har ungdommene anledning til å ta kontakt med tjenester, og det kan også være at ungdommene er alene hjemme mens foreldrene er på jobb.

Andre mener at hjelpetjenester bør ha åpent på nattestid:

Tilgjengelig hele tiden. Hvis du plutselig trenger assistanse på kvelden ved behov, dumt å vite at Alarmtelefonen plutselig har stengt. Åpent døgnet rundt.
Gutt 15 år

Flere fremhever at det meste av tanker – som barn og unge i stor grad unngår på dagtid grunnet skole og aktiviteter – kommer frem når de legger seg. Noen av dem som påpeker at tjenester bør være åpne på nattestid snakker spesifikt om chattetjenester.

3.3.3 Ventetid og svartid

Nesten 80 prosent av respondentene mener det er veldig viktig å få svar med en gang. Også i intervjuene formidler de aller fleste unge at de ønsker svar umiddelbart når de tar kontakt med en hjelpetjeneste. Ønsket om hurtig svar fra tjenestene begrunnes både med at de ikke liker å vente i kø generelt, og at de ønsker å få svar på spørsmålene sine der og da.

Flere unge problematiserer ventetid hos hjelpetjenester. De presiserer at dersom barn og unge har behov for å få hjelp, er det svært uheldig at de må vente på svar. De mener det er fare for at barn og unge ikke vil fortelle om hendelser og følelser likevel dersom de må vente i kø. Det trekkes også frem at det er en fare for at barn og unge som tar kontakt med tjenester og havner i kø kan føle seg nedprioritert.

Tenker også hvis man akkurat har turt å gjøre det, tar lite tid før man trekker seg – kan også være at noen ringer kanskje fordi de er fem minutter alene i huset. Tid er viktig. Ikke-binær 23 år

Flere har opplevd ventetiden som problematisk. Å bli satt på vent gir en følelse av at problemene deres ikke er så viktige, eller at de ikke er *viktige nok*. Flere forteller at de har kontaktet en hjelpetjeneste, havnet i kø og dermed angret seg og lagt på.

Jeg ringte på mobil og så hadde de sånn kø så da etter hvert angra jeg. ... Jeg tenkte med en gang, da er kanskje ikke mitt (problem) det viktigste og andre trenger det så da la jeg på. Jente 15 år

Mens noen har forsøkt å henvende seg til andre tjenester, har andre har gitt opp på grunn av manglende svar, slik tilfellet har vært for disse to informantene:

Man sitter og skulle ønske man var først på en måte, men det gir mening at det var kø hvis flere trenger hjelp. Men det er jo flere ganger jeg ikke har gidde å vente. Da har jeg prøvd å gå over til en annen, men det har hendt at jeg ikke har pratet med noen. Kvinne 18 år

Den gangen jeg trengte det mest fikk jeg faktisk ikke svar i det hele tatt (...) det var sent, men jeg ... ringte og ble bare sikkert satt på vent, men fikk ingen svar. Det bare fortsatte å ringe. Jeg satt sikkert der et kvarter før jeg ga opp for jeg fikk ikke svar. Da tenkte jeg bare at det ikke var vits i å ta kontakt med andre hjelpetelefoner. Jente 17 år

Noen nyanserer imidlertid mellom hvor alvorlige henvendelsene er, og opplever det som mindre belastende å måtte vente dersom henvendelsen er av en mindre alvorlig grad. En informant fortalte følgende

I enkelte tilfeller vil det ikke være et så stort problem, i andre tilfeller kan det være det (...) men om du bare har spørsmål, er kanskje ikke ventetid det største problemet. Gutt 15 år

Det kan være noen tilfeller det absolutt ikke bør være ventetid:

Det er enkelte tjenester jeg mener ikke burde ha ventetid, tenker selvfølgelig på selvmordstelefonen og panikk - veldig sterkt, noen få minutter, så det er veldig viktig å ta det når det er der så man slipper å gå gjennom de minuttene helt alene. Jente 17 år

Andre opplever ventetiden som relativt uproblematisk. Dette kan henge sammen med at det er gitt informasjon om ventetiden. Flere av informantene forteller at dersom de må vente i kø, ville det vært fint å vite hvilken plass i køen de har. Noen påpeker også at det burde vært et system hvor man kan bli ringt opp igjen av tjenesten, slik at innringerne slipper å vente på telefonlinjen. En av informantene har vært i kontakt med en tjeneste som har spurt om de kan ringe tilbake igjen om en liten stund.

En informant opplevde at det tok tid å få svar inne i chatten fra den som besvarte spørsmålene. Den som bemannet chatten forklarte imidlertid at vedkommende besvarte flere chatter samtidig, og at det derfor tok noe tid før vedkommende kunne skrive tilbake. Siden dette ble forklart, ble ventetiden oppfattet som uproblematisk.

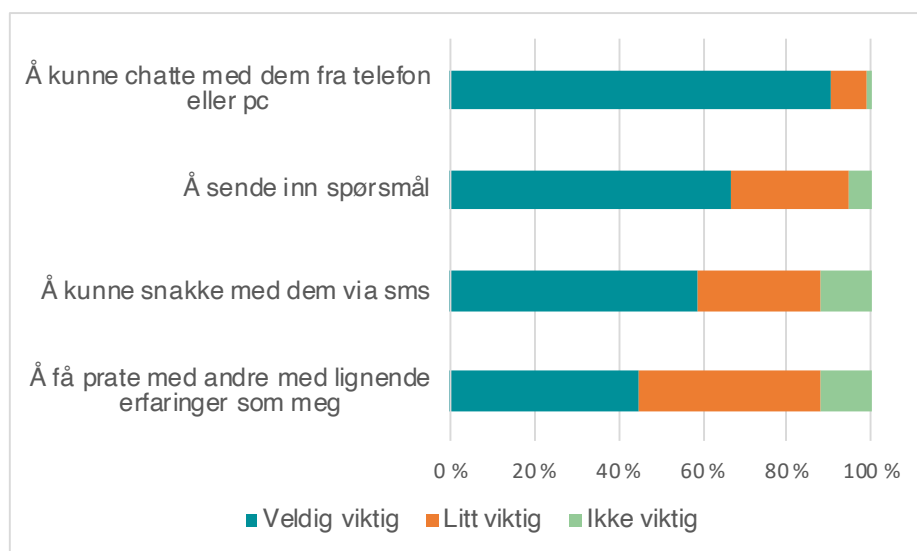
Flere uttrykker dermed forståelse for at tjenestene får mange henvendelser og at man må regne med noe ventetid.

3.3.4 Kanaler

Som vist i figur 3-8 er chat det mest utbredte formatet når de unge har tatt kontakt med ulike tjenester, etterfulgt av deltakelse i nettforum og samtale via telefon.

Fra intervjuene finner vi at de unge har noe ulike preferanser når det gjelder om de foretrekker, eller ville foretrukket, å kontakte hjelpetjenester på telefon eller chat.

Figur 3-14: Hva mener du er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til hjelp for barn og unge? (N: 211)



Chat

Flertallet av de vi har intervjuet formidler at de ville foretrukket eller foretrekker chat. En av grunnene til at chat foretrekkes er at ingen rundt dem vil høre det dersom de tar kontakt med en hjelpetjeneste. Det minsker risikoen for at det skal bli oppdaget at de tar kontakt med en tjeneste. Som en av informantene sa:

Jeg chattet (...) enklere å gjøre det uten at folk rundt det finner ut av det. Dersom jeg hadde ringt midt på natta hadde andre i huset hørt det, og jeg hadde stressa for at jeg måtte snakke lavt. Jente 17 år

En annen årsak til at mange foretrekker chat er at de opplever det som mer anonymt. Når unge chatter, og de som besvarer chattene ikke hører stemmen deres, føler de unge seg mer anonyme. Det er flere som forteller at de synes dette oppleves som trygt.

Svært mange av informantene opplever chat som mindre personlig, blant annet fordi de som besvarer henvendelsene ikke hører stemmen deres. Noen av de unge opplever at dette gjør det enklere å fortelle om sine utfordringer eller å stille spørsmålene de ønsker. Den skriftlige kommunikasjonen gjør det enklere for mange å uttrykke følelsene sine fritt enn om de skulle fortalt muntlig. Dessuten opplever noen at det er lettere å skrive dersom de skal ta opp vanskelige ting.

Folk synes kanskje det er mer personlig og sårbart å snakke om ting muntlig, kan være ubehagelig så da søker man seg til skriftlig enten mail eller chat (...) Pluss at noen synes det er lettere for dem å formulere seg skriftlig og andre muntlig, så det er bra det er forskjellige muligheter. Kvinne 22 år

Flere erfarer at de har bedre tid til å tenke gjennom hva de ønsker å skrive når de benytter chat enn ved telefonsamtale. Flere opplever også at det kan være vanskelig å ordlegge seg når de er stresset eller skal snakke om vanskelige ting, og opplever derfor chat som enklere. Noen forteller at de bruker lengre tid på å sette ord på ting, mens andre erfarer at de legger tankene frem på en mer ordentlig måte når de skriver. Flere

unge erfarer at de i større grad selv bestemmer hvor mye de skal fortelle på chat, og at de derfor i større grad har kontroll over samtalen.

Noen foretrekker chat av mer praktiske årsaker. En informant forteller at hun foretrekker skriftlig kommunikasjonsform fordi hun kommer fra et annet land enn Norge og behersker skriftlig norsk bedre enn muntlig. En annen forteller at vedkommende ikke har SIM-kort og derfor ikke har mulighet til å ringe. Chat blir derfor den løsningen som er tilgjengelig.

En annen informant forteller at chat er den beste løsningen ettersom det ikke er alle situasjoner vedkommende klarer å snakke i:

De første tingene jeg kommer på er at i visse situasjoner for meg er det ikke alltid man klarer å snakke, enten fordi man er full av gråt eller sjokk og språket stopper opp. En annen ting er at det er lett å kunne chatte når som helst, skrive formulering, tenke ut hva man skal si og så velge å sende den ut når man har formulert noe som er riktig. Mens når man blir tatt på senga i en samtale på telefon er det lett at man kanskje ikke får sagt det man hadde tenkt å si. Kvinne 23 år

Andre opplever chat som fordelaktig fordi det er lettere å skjule samtalen og spor fra samtalen.

Da jeg var yngre vokste jeg opp med fysisk og psykisk vold, ikke aktuelt å ringe. Chat derimot kunne vært aktuelt for det er lettere å fjerne spor fra. Chat er mer tilgjengelig og mange synes det er skummelt å prate høyt og i telefonen og lettere å chatte. Mann 23 år

Fordi jeg generelt ikke er så flink til å snakke om følelser, så det er lettere å skrive de ned + at jeg som oftest tar kontakt med hjelpetjenester sent kveld/natt og jeg vil ikke at noen hjemme skal høre samtalene eller bli vekt av lyden. Fra spørreundersøkelse

Det er imidlertid noen unge som nyanserer mellom hvilke behov de har og som forteller at de ville benyttet chat til mindre alvorlige henvendelser og telefon til de mer alvorlige.

Jeg tror, det spørs på hvor alvorlig situasjonen var. Hvis det var større og jeg trengte hjelp fort ville jeg ringt. For da kommer man fortere til poenget og alt går litt fortere. Hvis det ikke var så stor sak så ville jeg kanskje chattet med dem. Jente 16 år

Noen forteller at det kan oppleves skremmende å snakke med en helt fremmed, og at de derfor ville chattet først for å bli kjent med og trygg på den de chattet med, for så å kunne snakke med vedkommende på telefon etter hvert.

Imidlertid pekes det på som negativt ved chat at det tar lang tid å skrive og at det kan ta lang tid å få svar. Noen uttrykker skepsis til hvor sikkert og anonymt chat egentlig er, slik som denne informanten

Jeg tror kanskje jeg hadde vært litt sånn, fordi de er på nett, at jeg kanskje hadde tenkt 'oi, hva om det blir hacket og lest av noen andre', at jeg kunne tenkt over at det hadde vært skummelt hvis det hadde vært veldig personlig samtale. Telefonsamtaler kan også bli lyttet til, men det er lettere at de kan forsvinne og mer sikkert. Kvinne 22 år

Telefon

Selv om de fleste, som vi har sett, har kontaktet tjenester på chat, foretrekker noen av respondentene og informantene å ringe når de skal kontakte hjelpetjenester. Flere opplever det som fordelaktig å høre stemmen til noen og føle at de snakker med en 'ekte

person' heller enn en anonym chat-vert. Flere erfarer at de får bedre kontakt med den de snakker med når samtalen foregår muntlig over telefon.

Noen mener det er lettere å snakke om følelser enn å skrive om det. Andre foretrekker telefon fordi de ikke er glad i å skrive, de kan oppleve at det tar for lang tid å skrive det de vil si på chat, eller fordi de føler at de ikke får formidlet det de *egentlig vil* formidle skriftlig. Andre erfarer at det er lett å bli opphengt i skrivefeil og språk når de skriver på chat, og at det tar fokus bort fra utfordringene og spørsmålene de egentlig ønsker å stille. Derfor foretrekker de telefonsamtaler.

Noen trekker også frem et annet aspekt som relevant:

Ved å ringe noen vil du kunne få stilt spørsmål og få svar. Selv om du ikke skjønnte svaret vil du kunne stille flere spørsmål... mer personlig enn å stille spørsmål på nett. Forstod du ikke svaret da prøver man å tolke det man fikk. Jente 17 år

Det er kanskje lettere å uttrykke seg muntlig i den grad at man hindrer misforståelser på chat. Chat kan være veldig følelsesløst og kan mistolke og sånne ting. Kvinne 19 år

Det kan derfor være fordelaktig med telefonsamtaler for å unngå misforståelser.

3.3.5 Informasjon om tjenestene

På spørsmål om hva som er viktig for at en hjelpetjeneste skal være til nytte for barn og unge er det nærmere 80 prosent som svarer at det er veldig viktig at nettsider er lette å finne og orientere seg i og at det er lett å vite hva de kan få hjelp til. Vi erfarer at unge ønsker informasjon om tjenestene, både at de finnes og hva de kan bidra med.

Informantene mener det er viktig å informere på arenaer som skoler og fritidsklubber. Mange nevner også at plakater kan være nyttig, mens andre igjen tviler på om disse blir lest. Flere synes det det er mest virkningsfullt når det er personer som møter opp på skolene og informerer om tjenestene. Det vil kunne bygge tillit. Det er også flere som påpeker at det vil være en styrke hvis det kommer frem i annonser at tjenesten er rettet mot mangfold, for eksempel mangfold i kulturell bakgrunn, kjønns mangfold, legning og problemstillinger, slik at alle unge kan identifisere seg med tjenestene og forstå at tjenestene er til for dem.

Informantene foreslår også at tjenestene bør gjøres bedre kjent på sosiale medier:

Få dem til å sette ut mer reklame om det, kanskje mange unge bruker sosiale medier så de kan kjøpe reklame på sosiale medier. Jeg er på Instagram, Snapchat, Youtube. Jente 15 år

Tror jenter er oftere på Snapchat og TikTok men det er det eneste jeg kan tenke på. Gutt 16 år

Instagram, der kommer det reklamer uansett hvor man er, men på Snapchat må man helst bla gjennom stories for reklame. Det er helst de to store - blant ungdom er jo Insta og Snap som er brukt blant de aller fleste unge nå. Gutt 16 år

Et par av informantene nevner også at det er barn og unge som ikke behersker norsk i særlig grad som kan trenge informasjon:

En ting jeg tenkte på å ha info på forskjellige språk, det er ikke alle som klarer å uttrykke seg når du har kommet til Norge, ikke er så godt informert, og ikke kan ringe og fortelle på språket ditt. Kvinne 19 år

I tillegg til å gjøre tjenestene kjent nevner flere at det kan være nyttig å vite hva de kan forvente fra den enkelte tjeneste:

Tenker at det må være et ganske klart budskap om hva de vil på en måte, hva de vil hjelpe med. Hvis jeg skal snakke med chattjeneste vil jeg vite hva tjenesten vil for meg. I tillegg, hvis de skal hjelpe noen må være godt reklamert slik at folk vet hva de går til. Gutt 16 år

Best at de tjenestene spesifiserer hva de er best på. Hva de kan hjelpe til med. Jente 17 år

Skrive på nettsiden hvilke problemer man kan komme med/målgruppen for alarmtelefonen, slik at man slipper å avvise ungdom med andre problemer som også er veldig sårbare. Fra spørreundersøkelsen

I spørreundersøkelsen er det også en respondent som mener telefonnumrene kan være lette å blande. I intervjuene var det flere som sa de hadde ringt «116-et-eller-annet» men ikke egentlig visse hvilken tjeneste de hadde vært i kontakt med.

3.3.6 Tidsbegrensning på henvendelser

I intervjuene har det kommet frem temaer som ikke har blitt utforsket i spørreundersøkelsen. Et av disse er at noen tjenester har innført tidsbegrensning på henvendelser, altså at henvendelsene begrenses til en viss varighet før de må avsluttes.

De fleste unge som vi har intervjuet har en negativ oppfatning av slike tidsbegrensninger. Noen forteller at de ville blitt/blir stresset i en slik situasjon hvor de må ta opp spørsmål og bekymringer innenfor en begrenset tid.

En informant har hørt at det ringer når hun selv har siddet i telefonsamtale med en hjelpetjeneste. Slik opplever hun det:

Ja, der jeg ringer er det ofte et kvarter, litt dumt (...) hører det alltid ringer og det er litt dritt. Jeg blir litt stresset og begynner å prate fort, blir litt stresset fordi jeg hører ringelyden og vet det bare er et kvarter, skal rekke å si alt og vet ikke hva man skal si. Kvinne 30

Noen tror de ville mistet fokus på det de egentlig ønsket å snakke om. Noen erfarer at tidsbegrensning på samtaler – og at samtaler avsluttes av tjenestene – kan gjøre det vanskeligere for barn og unge å ta kontakt igjen, samt å fortsette neste gang dersom de tar kontakt igjen

Det blir også pekt på at en tidsbegrensning, og at samtaler avsluttes, kan oppfattes som at de som bemanner hjelpetjenestene ikke ønsker å snakke med de som tar kontakt. Slik kan tidsbegrensning oppfattes som en avvisning.

Samtidig har flere forståelse for at tjenestene har en tidsbegrensning. Noen påpeker at det er viktig at alle som trenger hjelp får hjelp. I så måte fremstår tidsbegrensning som fornuftig. En forutsetning blir imidlertid at de som bemanner hjelpetjenestene får raskt tak i innringers problemer.

Blant de vi har intervjuet som selv har vært i kontakt med en hjelpetjeneste er det flere som ikke har opplevd noen tidsbegrensning. En person forteller at hun snakket i en time med hjelpetjenesten uten at det ble satt slike begrensninger. Andre har følt på tidspress i samtale med hjelpetjenester. Noen forteller at de ble stresset og klarte ikke å slappe av mens de snakket, noe som førte til at de ønsket å bli ferdige så fort som mulig. Andre erfarer at det er vanskeligere å åpne opp, samt fokusere på det de skal ta opp når de tenker på tiden de har til rådighet.

3.3.7 Kompetanse hos de som betjener tjenestene

I intervjuene ble kompetanse hos de som besvarer henvendelsene tatt opp av noen informanter. Noen informanter har fokus på dette og ønsker seg faghjelp. For noen fremstår det som svært viktig at personen som besvarer henvendelsen kan hjelpe dem i den situasjonen de er i og komme med faglig godt begrunnede råd.

Det er bra hvis de har mye kunnskap om det du går igjennom. At du vet at de faktisk vet hva de driver med. Kvinne 19 år

Andre mener at barn og unge som tar kontakt med hjelpetjenester befinner seg i en sårbar situasjon og ensårbar alder. For disse informantene fremstår det som viktig at det som blir sagt i samtalene, og de rådene som eventuelt blir gitt, er gode og faglige råd. En informant er derfor kritisk til at frivillige besvarer henvendelsene:

Hvis frivillige har erfaring eller er erfaringskonsulent... det må tas på alvor, for unge hoder er veldig enkle å påvirke. Hvis det er en frivillig som sitter der, må de ha et par øyne som følger med på ting som de skriver. Kanskje de ikke har rett fordi det ikke er så mye kunnskap som hviler på den. Unge er lett påvirkelig, hører på hva som sies. Jeg synes at det er ikke riktig at frivillige styrer samtale, hvis de ikke har øyne som følger med, og gis opplæring. Kvinne 19 år

Noen opplever at fagpersoner kanskje føler seg tryggere i en slik rolle enn frivillige.

3.3.8 Hvordan nå ut til gutter?

I intervjuene stilte vi spørsmålet om hva som bør gjøres for at flere gutter skal søke hjelp. Flere påpeker at det er et samfunnsproblem:

Gutters psykiske problemer har vært et ekstremt stort problem og de fleste som tar selvmord er gutter. Tror det har med hvordan samfunnet er bygget opp - at gutter ikke kan si noe eller legge vekt på det de sliter med for å få hjelp. Jente 17 år

Alarmtelefonen må si at det er greit at gutter må vise følelser. Ikke... «mann deg opp», og gamle uttrykk. Det er det som setter stopper for de fleste menn og gutter.. Tror mange ikke tar kontakt, selv om de vil. Jeg kan selv også si, jeg har noen ganger følt at jeg trenger å gå til helsesøster for å ta en prat, men så er det andre prioriteringer i hodet som setter en stopper for det. Gutter må tørre å vise seg mer frem, at de også kan være sårbare. Gutt 15 år

Det var litt samfunnets feil egentlig, blir lært til at gutta skal tåle alt, være badass, så det er samfunnet som må gjøre noe. Skiftet synes og nå blir det mer og mer fokus på at gutter kan slite. Det er egentlig samfunnet som må gjøre en stor jobb der. I samfunnet skal gutter være macho, ikke gjerne være deprimerte eller sånt. De må gjøre noe større grep der. Vise at de kan slite. Kvinne 30 år

Et par av informantene mente det var viktig å målrette annonser og reklame:

Kan jo ha noe med reklame da, hvis det blir brukt mye jenter i reklamer ser kanskje gutter bort fra det, det er ikke noe de skal gjøre, men om man bruker gutter og at gutter snakker om det offentlig. Tror det ville hjulpet litt, viser at det er for gutter også. Ellers liksom slik at gutter skal være så tøffe og alt sånn, så kan ha noe med det også å gjøre at de ikke tar kontakt, for de skal være så tøffe, at det er nederlag å søke hjelp liksom. Kvinne 18 år

Prøv å rette ting mot dem. På skolen har vi en plakat, 'Jentehjelpen' eller noe, veldig retta mot jenter. Har ikke andre plakater lik den og merker selv at det var ikke noe til gutter. Så å reklamere for det. Kvinne 18 år

For at Alarmtelefonen skulle nå ut til gutter foreslo en av informantene å etablere en server på plattformen Discord, som gjerne brukes i forbindelse med gaming, fordi spillarenaen er en arena der gutter er:

Det som er noe de kan gjøre – de kan lage en discordserver om Alarmtelefonen, tror mange kunne kommet og snakket anonymt. Et grupperom med maks en million mennesker og de kan komme og snakke anonymt med hvem de vil. Går an å endre det til man ikke ser hva andre skriver – begge deler for eksempel. Gutt 17 år

3.3.9 Innretning og samarbeid mellom tjenester

I intervjuene var vi interessert i å finne ut hva de unge mente om det å bli satt over fra en tjeneste til en annen eller å bli anbefalt å ta kontakt med en annen tjeneste med mer kunnskap om tematikken de ønsker å ta opp.

Informantene hadde ulike synspunkter på dette. Noen sa at de ville oppleve det som relativt uproblematisk dersom de ble satt over eller henvist til andre tjenester. De ville oppleve det som et tegn på at tjenesten brydde seg og at de ble satt over til riktig instans som kunne gi dem hjelp om akkurat det de trengte. Flere unge sa at de heller ville videreføres til eksperter som har bedre forståelse for tematikken de ønsker å ta opp, enn å snakke med «generalister».

Noen av de som er positivt innstilt til å bli sendt videre til andre tjenester sier imidlertid at måten dette gjøres på er av betydning for hvordan de ville oppleve det. Noen mener at det vil være uproblematisk å bli videresendt/henvist til andre tjenester dersom det blir godt begrunnet, at de får vite hvilken tjeneste de settes over til, samt at det er til deres eget beste. Flere mener det er viktig at det avklares tidlig i kontakten slik at barn og unge som tar kontakt slipper å fortelle om sine problemer eller bekymringer gjentatte ganger. Noen oppfatter at det er viktig at tjenesten de tar kontakt med lytter til dem før de videresender/henviser dem til en annen tjeneste. En annen informant oppfatter følgende som viktig:

At de hadde spurt om det hadde gått bra å sette over, at jeg får valget. Jente 15 år

En god innretning forutsetter samtidig et godt samarbeid mellom tjenestene:

Det jeg har følt på er at det hadde vært fint med like og eventuelt lengre åpningstider. Er et par ganger det ikke har åpnet og da må jeg vente til neste dag eller uke. Kjøpt hvis noe er åpnet og så blir du overført og så er det stengt, og noen er bare åpnet to-tre timer i løpet av dagen og det er ganske lite. Mann 20 år

Noen unge vi har intervjuet opplever at det ville vært hensiktsmessig å komme til et slags sentralbord eller en hovedhjelpetelefon slik at de kan sette barn og unge over til riktig instans.

Et par av informantene mener det kunne vært bra med oppfølging i etterkant av henvendelsen, for eksempel om den som besvarte henvendelsen tok kontakt for å høre hvordan det gikk i tilfeller der de har gitt informasjon om en annen tjeneste personen kunne kontakte.

Noen unge mener det vil være forskjell mellom det å bli satt over til en annen tjeneste og det å bli orientert om en annen tjeneste som de selv må kontakte. De fleste oppfatter at det ville vært greit dersom de ble satt direkte over. Flere er imidlertid usikre på om de selv hadde turt å ta kontakt med tjenesten som de fikk informasjon om. Blant annet begrunnes dette med at ungdommene nok en gang må fortelle om utfordringer til en ny person. Flere mener det i slike tilfeller vil være enklest å la være å ta kontakt.

Selv om det kan være litt sånn nervepirrende å sitte i telefonkø er det bedre å bli satt over der og da, vet man har plass i køen (...) absolutt barriere hvis man må ringe et sted til og fortelle på nytt. Kvinne 23 år

Jeg tror jeg ville synes det var greit med tanke på hvis de mente at det ville hjulpet meg mer. Så hadde det vært greit, men samtidig blir det å måtte fortelle om problemene sine til flere forskjellige personer enn bare en – ikke like gøy å måtte fortelle om opplevelsene sine flere ganger kanskje bedre å bare snakke med den ene personen. Jente 16 år

Flere oppfatter imidlertid det å bli henvist til andre instanser som problematisk. Mange mener det vil oppleves som en form for avvisning. Flere forteller at det krever mot å ta kontakt med hjelpetjenester, og at man gjerne må «bygge seg opp» i forkant. Flere oppfatter det som at tjenesten ikke bryr seg om dem eller ikke ønsker å snakke med dem. Slike følelser illustreres gjennom dette utsagnet:

Det er mange år siden, men jeg ringte (...) ville få konkrete tips til hva jeg kunne gjøre. I virkeligheten var det ikke problematisk, men jeg var stresset. Da tok det veldig lang tid før jeg fikk svar, og fikk svar om at dette ikke var innenfor deres arbeidsområde. Fikk kontaktinfo til annen tjeneste og gjorde det, men satt med en uggen følelse der og da, for det var ingen villighet til å lytte til meg før jeg ble tipset om å snakke med andre. Det viktigste er at noen lytter. Jente 17 år

I tillegg til en følelse av avvisning sitter noen igjen med en følelse av at de ikke får den hjelpen de trenger.

Men hadde også følelsen av... litt tom på en måte, at det var noen som sa de kunne hjelpe meg, hvis jeg tok kontakt med de og så kan de ikke hjelpe meg. Ikke det beste. Jente 15 år

Jeg tror det er noen fallgruver. På en måte bra å bli satt over til riktig sted og få hjelp er det supert. Men sånn er det uansett hvem man ringer til, hvis man blir satt over 100 ganger og opplever ansvarsfraskrivelse, «dette er ikke mitt felt, ta det med noen andre», så får man ikke den hjelpen og får følelsen av at det var mer slit enn hjelp. Det tenker jeg er den største faren ved det. Kvinne 23 år

Noen mener at det å bli henvist til andre tjenester kan føre til at barn og unge mister motivasjonen for å søke videre hjelp. Andre presiserer at det kan være en grunn til at barn og unge kontakter nettopp den tjenesten de tar kontakt med, eksempelvis fordi de føler seg trygg på tjenesten eller at de ønsket å snakke spesifikt med denne tjenesten. Det vil i så fall kunne oppleves som uheldig å bli videresendt.

Enkelte av informantene forteller at de ville kjent på at de var til bry dersom de ble videresendt eller anbefalt å ta kontakt med en annen tjeneste:

Tenker det er mange som jeg selv hadde opplevd det som 'å fillern, det ble mye styr fordi jeg ringte til'... Skyldfølelsen. At jeg lager for mye styr ut av noe som egentlig ikke er noe. Jente 17 år

Nei, ville tenkt at [det] hadde vært litt pinlig at jeg ringte feil person, men samtidig er det vanskelig å vite hvem som kan hjelpe best. Så kanskje det er bra at de kan sette over til noen bedre. I hvert fall hvis de ikke gjør det til en stor ting. Kunne følt det litt pinlig at man ringte til feil person. Kvinne 18 år

Flere presiserer dessuten at dersom man skal videresendes eller bli orientert om en annen tjeneste bør dette skje så tidlig som mulig i samtalen, og før barn og unge har begynt å fortelle om sine utfordringer.

Ønskelig med én stor eller flere små tjenester?

I intervjuene spurte vi også om de kunne ønsket seg én tjeneste som kunne svare på alt, eller om de tenkte det er å foretrekke at tjenestene samarbeider og setter over seg imellom slik at de kan få snakke med en som kan noe om det de lurer på.

Informantene har noe ulike syn. Et flertall opplever at det er hensiktsmessig med flere tjenester som har sine tematiske områder. Slik blir tjenestene spesialister innen sine respektive felt. Flere av våre informanter vektlegger denne ekspertisen hos tjenestene, og ville foretrekke å snakke med personer som har god dybdekunnskap på visse områder. De unge fremhever også at tjenestene er bedre forberedt på problemene som barn og unge tar opp dersom de jobber på forskjellige felt.

Noen få oppgir at de ville foretrukket én stor tjeneste, eventuelt et par større tjenester (generalister), som kunne besvart henvendelser om de fleste temaer. Dette begrunnes blant annet med at det vil være lettere for barn og unge å finne frem til tjenesten som de kan kontakte. Flere påpeker at det i dag kan være vanskelig og til dels uoversiktlig å vite hvem man kan henvende seg til for å få hjelp – i lys av mangfoldet av tjenester som eksisterer. Å ha én stor hjelpetjeneste kan også minske risikoen for at barn og unge opplever de kontakter «feil» tjeneste.

Jeg synes det ville vært fint med en stor tjeneste for alt, for da vil ikke noen tenke at det er feil å dra til den ene tjenesten, føler at jeg hører ikke hjemme her, og jeg burde kanskje dratt til den andre (...) Bedre å vite at uansett hva problemet er så er du på riktig sted. Kvinne 19 år

Fordelen med en stor tjeneste begrunnes også med det vil være mulig å henvende seg om alle temaer. Flere påpeker dessuten at det ville vært hensiktsmessig med en felles side som barn og unge kan gå til for å bli videresendt til spesialiserte/mindre tjenester og/eller hvor de ulike tjenestenes temaområder kunne stå oppført.

Tror at, hvis man bare kan tenke litt høyt, hadde det vært veldig positivt og kanskje fordelaktig om det var en felles side, ett sted du kunne gå å bli videresendt. Jente 17 år

Noen informantene anser det som hensiktsmessig med en kombinasjon

Jeg tror det hadde vært greit med begge. For om det er spesifikt tema tror jeg de er mer i det. Vet at når man snakker med dem settes du ikke over til annen, vet hvordan de skal hjelpe deg. Men det kan også være greit at det ikke kun er ett tema, for hvis man vil snakke om ting så snakker du jo ikke om det samme hele tiden, man bytter tema. Kommer inn på andre ting. Gutt 15 år

Det er greit at man har noen av de store som er paraply, men så er det spesielt for stigmatiserte grupper er det felleskap som kan ditt område, så jeg tror en miks. Det er jo folk som – greit at man har noen store som kan videresende hvis man ikke har hørt om de spesifikke. Kvinne 19 år

3.3.10 Samsvar med andre brukerundersøkelser

Under rammen av DIGI-UNG-prosjektet ble det gjort flere brukerorienterte data-innsamlinger om digitale helsetjenester til ungdom i alderen 13-20 år (Helsedirektoratet,

2018a; Sand et al. 2019). Disse kretset særlig om 12 digitale tjenester,⁹ men omfattet ikke Alarmtelefonen.

Helsedirektoratet (2018a) oppsummerer et innsiktsarbeid der det ble gjennomført intervjuer med skoleungdom og workshop med ungdomsorganisasjoner, i tillegg til en anonym survey til ungdom. Rapporten konkluderte blant annet med at ungdom ønsker digitale tjenester som er tilpasset deres bruksmønstre, som har lav terskel, er anonyme og enkle å bruke. Erfaringene tilsier at ungdom i liten grad ser på helse som adskilt fra andre temaer. I den grad det er mulig ønsker ungdom at tilbudene skal være samlet på ett sted. I surveyen oppgir de aller fleste at de verdsetter tjenestene, men at de samtidig ønsker lengre åpningstider, mindre ventetid og bedre markedsføring. Et flertall (65 prosent) mener at anonymitet er svært viktig, men samtidig viser omtrent like mange en forståelse for at spesielt alvorlige saker kan meldes videre til barnevernet og/eller politiet (Helsedirektoratet, 2018a).

Som resultatene viser, samsvarer mange av våre funn med tidligere undersøkelser.

3.3.11 Innretning på Alarmtelefonen

I spørreundersøkelsen fikk respondentene også spørsmål om hva de mener er viktig for at *Alarmtelefonen* skal være til hjelp for barn og unge:

Figur 3-15: Hva mener du er viktig for at Alarmtelefonen skal være til hjelp for barn og unge?



Vi finner at det er et stort flertall, 84 prosent, som mener det er veldig viktig at man skal kunne kontakte Alarmtelefonen om både alvorlige og mindre alvorlige problemer. Det er færre, 44 prosent, som mener det er veldig viktig at tjenesten kun skal være for barn og unge som opplever vold, overgrep og omsorgssvikt. Det overordnede spørsmålet om hvem tjenesten skal være til for blir ikke stilt som et enten/eller-spørsmål, men det er tydelig ut fra svarfordelingen at mange mener at tjenesten skal være mest mulig åpen,

⁹ Ung.no, Amatea, BaRsnakk (Barn av rusmisbrukere), Dopingkontakten (Antidoping Norge), Kors på Halsen (Røde Kors), Kirkens SOS, RUStelefonen (Oslo kommune), Sex og samfunn, sidetmedord.no (Mental helse), SnakkOmMobbing.no (Blå Kors), Ungdomstelefonen (Skeiv ungdom) og Youchat (Helseutvalget).

og ikke avgrenset til alvorlige hendelser. Det er også flere av de vi intervjuet som støtter dette synet:

«Alarm» er veldig sterkt ord, kommer til å assosiere det med litt sterke ting. Men tenker det som hadde vært optimalt hadde vært et sted hvor man kunne fått hjelp uansett hva som feiler en. Og nå under korona er det viktigere enn noensinne for å ta tak i problemene før de blir større. Jente 17 år

Det bør være når som helst, det kan ha lite problem men for individet kan det være stort. Kvinne 18 år

Selv om noen unge vi har intervjuet mener at Alarmtelefonen også bør kunne kontaktes om mindre alvorlige henvendelser, er det flere som synes det er hensiktsmessig at Alarmtelefonen forbeholdes alvorlige henvendelser slik at de som trenger det kommer gjennom.

Flere oppfatter det som viktig å skille mellom tjenester de kan kontakte når de kun ønsker å snakke, eller ta kontakt om mindre alvorlige henvendelser, og tjenester de kan kontakte når det er større alvor.

Jeg tror at det hadde ikke vært problematisk med tanke på om Alarmtelefonen også hadde vært for mindre alvorlige ting. Men i dag har vi så utrolig mange tjenester for akkurat det, så det er kanskje fint å ha en tjeneste som er spesifikk for å si ifra om noe alvorlig. Varselressurs. Kanskje fint å la den være slik den er. Jente 17 år

Noen begrunner dette med at et skille kan sikre at de som trenger hjelp får hjelp. Blant annet vil Alarmtelefonen, dersom den er forbeholdt alvorlig henvendelser, sikre at de som kontakter Alarmtelefonen blir tatt på alvor, samt at de som bemanner tjenesten vet at det er noe som haster. Dette kan sikre at de som trenger øyeblikkelig hjelp får det.

Nei, jeg tenker Alarmtelefonen bør være bare til ting som haster og ikke bare chat. Burde bli tatt på alvor, at de vet at de er her for noe som haster. Jente 16 år

En annen påpeker at det er bra at Alarmtelefonen er forbeholdt de alvorlige henvendelsene ettersom barnevernet bemanner tjenesten. Dette sparer barnevernet for belastning som omhandler mindre alvorlige henvendelser:

Syns egentlig det er fint at det er det fokuset det er, så slipper de å få mye, når det tross alt er barnevernet som har den... at de slipper å få småproblemer som 'jeg og min bestevenninne krangler mye'. Jente 17 år

Imidlertid er det noen som påpeker at selv om de føler det er bra at Alarmtelefonen er forbeholdt mer alvorlige henvendelser, bør det ikke være slik at tjenesten ikke tar imot samtaler fordi de ikke er alvorlige nok.

Som Figur 3-15 viser, mener over 80 prosent at det er veldig viktig å kunne kontakte Alarmtelefonen på flere måter, noe også informantene støtter opp om:

Synes de burde ha begge deler, mange som ikke har telefon også. Mange i barneskolen har ikke mobil men har PC og Ipad på skolen, og da passer det bedre å chatte. Man kan ikke alltid ringe. Jente 15 år

Kun litt over 30 prosent mener det er veldig viktig at noen tar kontakt for å høre hvordan det går, men 55 prosent mener det kan være litt viktig.

3.4 Har barn og unge andre behov for hjelpetjenester eller andre digitale løsninger enn de som dekkes i dag?

Det som har kommet frem fra intervjuer med unge, organisasjoner og tjenester når det gjelder behov for andre digitale løsninger er at det for enkelte barn og unge kunne vært nyttig å ha visuell kontakt med den de snakker med. Dette gjelder særlig tegnspråklige barn og unge.

Det er også nevnt at det kan skape trygghet at det er mulig å være i kontakt med en tjeneste uten at foresatte kan vite om det og at det er mulig å slette spor. Nattinnstilling og hurtigexit er mulige løsninger på dette.

En av de unge som besvarte spørreundersøkelsen foreslo en egen app med hurtigknapp for å ringe eller chatte og mulighet for å skru på videosamtale for innringeren med opptaksfunksjon hvis noe skjedde.

Det er også flere som har foreslått at det burde være mulig å se bilder av de som er på vakt slik at de kan velge hvem de ønsker å ta kontakt med, alternativt at man kan trykke på bildet av vedkommende for å henvende seg. De ønsker dette fordi de mener det kan skape trygghet hos den som ringer og at de som tar kontakt kan få større kontroll. Innringerne vil da kunne velge ut fra alder, kjønn og bakgrunn til den de vil snakke med basert på hva de ønsker. De vil også kunne velge samme person som de har hatt en god forbindelse med tidligere.

3.5 Oppsummering

Vi finner at mange mener det er lett å finne frem til hjelpetjenester på nett, men at det er liten kjennskap til de enkelte tjenestene og til hva som er forskjellene på dem. Noen av brukerne er erfarne brukere med mye kjennskap til tjenestene. Disse velger i stor grad tjeneste ut fra hvilket problemområde de ønsker å ta opp. Noen tar også kontakt med flere tjenester etter hverandre hvis de bruker opp tiden hos en tjeneste. Andre har søkt på Google og kontaktet den som kom opp først i søket, og/eller den som var åpen.

Samtidig er det barn og unge som ikke har kunnskap om hvordan de skal søke etter tjenester på nettet. For å gjøre tjenestene kjent mener informantene at barn og unge må få informasjon der de er, det kan være via sosiale medier, kampanjer men også ved fysisk oppmøte på møteplasser som skoler, fritidsklubber o.l.

Flere av de unge trekker videre frem at det ville vært nyttig om det står tydelig på nettsiden hva man kan ta kontakt om. Samtidig er et viktig at barn og unge får informasjon om at det ikke er problemer som er for små til å ta kontakt om.

For at barn og unge skal ta kontakt er det viktig at det oppleves trygt. Utrygghet kan handle om frykt for konsekvenser for en selv og sine nærmeste, at foreldre og andre skal få vite at de unge har tatt kontakt, å være til bry for tjenesten, frykt for at tjenestene skal avskrive henvendelsen fordi den ikke er alvorlig nok eller frykten for å bli avvist fordi de har kontaktet feil tjeneste. Ungdom trekker spesielt frem at det å kunne være anonym er viktig for å oppleve trygghet.

I møtet med tjenestene legger de unge vekt på at det er viktig å bli møtt med respekt og å bli lyttet til uavhengig av hva de henvender seg om.

Mange opplever at ventetid er uheldig og at det kan føre til mer nervøsitet og at de legger på.

Flere av informantene har fått en opplevelse av avvisning i kontakten med tjenester. Eksempler som nevnes er hvis den som har tatt kontakt blir avbrutt eller får beskjed om å kontakte noen andre, at de oppfatter at de får beskjed om at de selv er ansvarlige for situasjonen som har oppstått, eller at de på ulike måter oppfatter at de blir bedt om å ta seg sammen. Tidsbegrensning på samtaler og opplevelser av at den som svarer forhaster seg med å svare er også noe som oppleves som former for avvisning, selv om mange forstår at tidsbegrensning er innført for å kunne betjene flest mulig.

En vanlig tilbakemelding er at mange unge opplever at tjenestene ga råd, mens de selv kun ønsket noen som lyttet. Samtidig er det mange som også ønsker råd om hva de skal gjøre med vanskene de har. Informantene trekker frem at de som betjener tjenestene bør spørre hva den som tar kontakt selv ønsker og ha en form for forventningsavklaring innledningsvis.

Mange av informantene mener at en god tjeneste bør ha tilbud på flere plattformer, det vil si telefon, chat og meldinger. Noen har også utbytte av forum. Mange viser til at de har fått god informasjon av spørsmål og svar som er lagt ut på for eksempel ung.no. Informantene mener også at en god tjeneste bør være tilgjengelig hele døgnet.

Blant de som har uttalt seg om hvordan det er å bli satt over mellom tjenester nevnte en at det forutsetter godt samarbeid mellom tjenester og at tjenestene kjenner til hverandres kompetanseområder og åpningstider.

Litteratur

Agenda Kaupang (2019). Evaluering av Alarmtelefonen for barn og unge. Hentet fra: https://bufdir.no/globalassets/global/nbbf/barnevern/evaluering_av_alarmtelefonen_for_barn_og_unge.pdf.

Andersson og Osvaldsson (2012). Utvärdering av BRIS Internetbaserade stödkontakter. Tema Barn, forskningsrapport 2012:7.

Barn av rusmisbrukere (2020). *Av med masken og på med lesebrillene. Hvordan oppsummeres egentlig 2020?*
https://www.barnavirus.no/uploads/images/Arssrapport_2020.pdf

Barn av rusmisbrukere (2019). *For de spesielt interesserte. Eventuelt de som er interesserte i de spesielle – et tilbakeblikk på vårt 2019.*
https://www.barnavirus.no/uploads/images/200113-Arssrapport_2019.pdf

Barn av rusmisbrukere (u.å.a). *Chat med oss om det du har på hjertet. Helt anonymt.*
Hentet fra: <https://www.barnavirus.no/tilbud/barsnakk/>

Barn av rusmisbrukere (u.å.b). *Barn som pårørende under pandemien. Erfaringer fra samtaletilbudet BaRsnakk, etter covid-19-utbruddet i Norge.* Hentet fra: https://www.barnavirus.no/uploads/images/Covid19_rapport_BaR_endelig.pdf

Barn av rusmisbrukere (u.å.c). *Bli frivillig.* Hentet fra: <https://www.barnavirus.no/bli-frivillig>

Barn av rusmisbrukere (u.å.d) *Tilbake til vanlige åpningstider på chatten.* Hentet fra: <https://www.barnavirus.no/aktuelt/tilbake-til-vanlige-apningstider-pa-chatten>

Blå Kors Chat-senter (2020a). *Årsrapport 2020.*

Blå Kors Chat-senter (2020b). *Årsrapport 2020.*

Bris (2021). *Årsrapport 2020. Första året med pandemin. Om barns mående och utsatthet.* URL: https://www.bris.se/globalassets/om-bris/bris-rapport-2021/bris_ar_2020_webb_low1.pdf.

Børns vilkår (2021) *Børns vilkår 2020.* Hentet fra: <https://bornsvilkar.dk/borns-vilkar-2020/>.

EU-kommisjonen (2007). Commission Decision of 15 February 2007 on reserving the national numbering range beginning with '116' for harmonized services of social value. URL: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bf46ac6b-43b9-436d-ab32-d92359217793/language-en>.

Helsedirektoratet (2018a). *Ungdomshelse i en digital verden. DIGI-UNG Innsiktsarbeid (del 1).* Hentet fra: <https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/ungdomshelse-i-en-digital-verden>.

Helsedirektoratet (2018b). *Ungdomshelse i en digital verden DIGI-UNG Anbefalinger (del 2).* Hentet fra: <https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/ungdomshelse-i-en-digital-verden>.

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte (2020). *Årsrapport 2020.*

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte (u.å.a). *Om oss.* Hentet fra: <https://hfsm.no/om>

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte (u.å.b). *Vi hjelper seksuelt misbrukte personer, incestutsatte og deres pårørende.* Hentet fra: <https://hfsm.no/>

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte (u.å.c) *Kontakt oss.* Hentet fra: <https://hfsm.no/kontakt>

Kirkens SOS (2020). *Årsmelding 2020*. Hentet fra: https://www.kirkens-sos.no/assets/images/2102_arsmelding_nasjonal_2020_v3_210428_132751.pdf

Kirkens SOS (u.å.a). *Kirkens SOS er en døgnåpen krisetjeneste*. Hentet fra: <https://www.kirkens-sos.no/krisetjenesten>

Kirkens SOS (u.å.b). *Frivillig arbeid i Kirkens SOS*. Hentet fra: <https://www.kirkens-sos.no/frivillig>

Kirkens SOS (u.å.c). *SOS-chat*. Hentet fra: <https://www.soschat.no/>

Kirkens SOS (u.å.d). *Frivillig på chat eller telefon*. Hentet fra: <https://www.kirkens-sos.no/frivillig/chat>

Kufås, E., Billehaug, I., Faugli, A. og Weimand, B.M. (2017). Når lyset knapt slipper inn. En studie av chat-samtaler med barn og ungdom som har foreldre med rusmiddelproblemer. Hentet fra: https://www.barnavirus.no/uploads/images/191108-BAR_rapport_sider_2019.pdf

Mental Helse (2020). *Årsmelding 2020*.

Mental helse (2019). *Årsmelding 2019*.

NIBR rapport 2020:5 Mange vil hjelpe, men hjelper det? En gjennomgang av hjelpetjenester for personer utsatt for negativ sosial kontroll.

Pårørendesenteret (2020a). *Årsrapport 2020*.

Pårørendesenteret (2020b). *Statistikk for 2020*.

Rustelefonen (2020). *Årsrapport 2020*.

Rustelefonen (2019). *Årsrapport 2019*.

Røde Kors (2020). *Årsrapport 2020*.
https://korspaahalsen.rodekors.no/globalassets/pdf-aarsrapporter/arsrapport_2020_web.pdf

Røde Kors (2019). *Takk for hjelpen, setter utrolig mye pris på det. Halvtårsrapport 2019*. Hentet fra: <https://static1.squarespace.com/static/57559b06ab48de8a440cc072/t/5d88af4a673c49006d598871/1569238860927/Halvta%CC%8Arasrapport+V2019+.pdf>

Røde Kors (2018). *Psykt flink. En rapport om stress og press bant ungdom*. Hentet fra: https://korspaahalsen.rodekors.no/globalassets/pdf-aarsrapporter/rodekors_psykt-flink_rapport_180808.pdf

Røde Kors (u.å.a). *Frivillig i Kors på halsen*. Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/om-oss/frivillig-i-kors-pa-halsen/>

Røde Kors (u.å.b). *Kors på halsen*. Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/>

Røde Kors (u.å.c). *Ekspertpanelet*. Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/om-oss/ekspertpanelet/>

Røde Kors (u.å.d). *Hva vil vi*. Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/om-oss/hva-vil-vi/>

Røde Kors (u.å.e). *Mail, chat eller ring oss!* Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/om-oss/Mail-chat-eller-ring-oss/>

Røde Kors (u.å.f) *Om oss*. Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/om-oss/hvem-er-vi/>

Røde Kors (u.å.g). *Velkommen til Kors på halsen!* Hentet fra: <https://korspaahalsen.rodekors.no/om-oss/velkommen-til-kors-pa-halsen/>

Røde Kors (u.å.h). *Alle har rett til et liv uten press og tvang*. Hentet fra: <https://www.aeresrelatertvold.no/>

Sand, Kari., Lassemo, Eva., Vilarinho, Thomas., Vis, Carlijn., Das, Anita. Og Line Melby (2019). Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester. SINTEF-rapport 2018:01367

Sex og samfunn (2020). *Årsmelding 2020*.

Sex og samfunn (2019). *Årsmelding 2019*.

Tingstad (2013) «*En venn har ikke taushetsplikt*». *Evaluering av chat-tjenesten Kors på halsen*. Hentet fra: https://korspaahalsen.rodekors.no/globalassets/pdf-aarsrapporter/effektstudien-kph-2013_en-venn-har-ikke-taushetsplikt.pdf

Ung.no (2020). *Årsrapport 2020*.