



SI IFRA!

Årsrapport 2021

Alarmtelefonen for barn og unge

www.116111.no

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge

© 2008 Christen Christensen



SI IFRA!

Har du det vanskelig eller vondt hjemme?
Eller kjenner du noen som har det sånn?
Ring eller chat med oss på 116 111. Vi kan hjelpe deg.
www.116111.no

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge

Innhold

5 Leder

6 Hva har vi gjort i 2021

8 Nøkkeltall 2021

10 Alarmtelefonen

- Antall innringere
- Hvem har tatt kontakt
- Antall besvarte innringere pr svarsted
- Innhold i henvendelser (Telefon og e-post)
- Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser
- Kontaktet andre på vegne av den som ringer

18 Chat

- Antall chat
- Alder
- Innhold i henvendelser
- Innhold psykisk helse
- Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser
- Kontaktet andre på vegne av den som chatter
- Kjønn

28 Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon?

31 Nettside

- Antall besøk på nettsiden
- Antall ganger en bruker har besøkt nettsiden
- Økter etter enhet
- Kilder og mest besøkte sider
- Steder

38 Brukertilbakemelding

39 Informasjonsmateriell

40 Kontakt oss



Enda ett annerledes og utfordrende år



Margrethe Østerhus
Leder

Kjære alle dyktige kollegaer, samarbeidspartnere og ikke minst alle barn og unge som har benyttet Alarmtelefonen i 2021.

Jeg hadde store forhåpninger til at alle restriksjoner og nedstengninger som pandemien medførte, langsomt skulle bli færre i løpet av året. Det gikk dessverre ikke slik. Fra september og ut året har det vært en jevn stigning i antall smittede med stadig strengere restriksjoner og nedstengninger. Vår målgruppe har igjen vært de som har blitt mest skadelidende.

Barn og unge som har benyttet seg av våre tjenester, har formidlet både å være frustrerte, oppgitte og ikke minst redde og usikre på fremtiden. Vi har brukt alle våre ressurser på å gi håp og tro på at det er lys i enden av tunnelen, men kanskje viktigst; jobbe sammen med de for å løse de ulike problemstillinger de strever med her og nå.

Også i år har vi hatt fokus på å profesjonalisere tjenesten vår. Vi har laget to nye filmer, med bistand fra ansatt ved kommunikasjonsavdelingen i Kristiansand kommune. Tema i filmene er selvmordstanker og mobbing/utestengelse.

Vi har vært aktive med å spre informasjon om Alarmtelefonen på Instagram, Snapchat, Tik Tok og Facebook. Vi har videre vært aktive i media, både på tv, aviser og i diverse radiokanaler. Dette gjenspeiles ved antall besøk på vår nettside. Vi ser her en økning i antall besøk med ca. 50 %.

Når vi etablerte chattjenesten i april 2020 var vi nysgjerrig på om dette ville føre til en nedgang i bruk av telefontjenesten. Dette har vist seg å ikke stemme. Telefontjenesten har vist en jevn økning tilbake fra 2018 frem til nå. Fra 2020 til 2021 har vi hatt en økning på 25 %.

Chattjenesten har vist seg å være en stor suksess. I 2020 besvarte vi 14 322 chatsamtaler på 9 måneder. I 2021 har vi besvart 26 782 chatsamtaler, dette tilsvarer en økning på 87 %.

Både på telefon og chattjenesten har det også i år vist seg at det barn og unge strever mest med er egen psykisk helse. De ansatte gjør en formidabel jobb med å møte denne problemstillingen på en god måte. Mye løses ved råd/veiledning til den enkelte, men også ved å kontakte andre aktuelle instanser som legevakt, AMK og ulike barnevernvakter/barneverntjenester. Dette gjøres i samråd og enighet med barnet/ungdommen.

Jeg er mektig imponert over den jobben de ansatte ved Alarmtelefonen gjør. De møter barn og ung med empati og stor grad av profesjonalitet. Jeg heier på de alle.

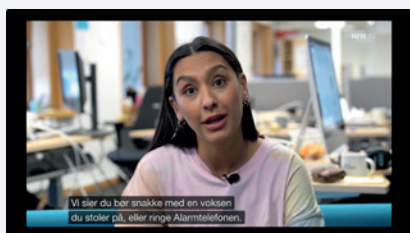
Jeg heier aller mest på de barn og unge som har tatt kontakt med oss, at de tør å fortelle om det de strever med – de gjør akkurat det som er vårt budskap:

SI IFRA!

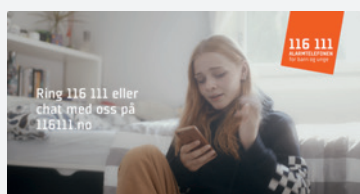
Mvh

Margrethe Østerhus
Leder

De største hendelsene i 2021



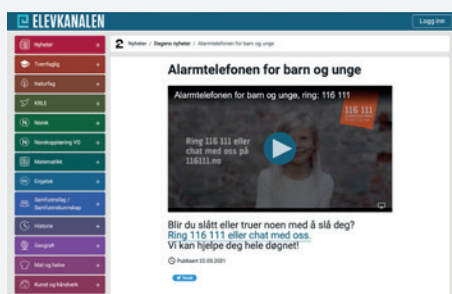
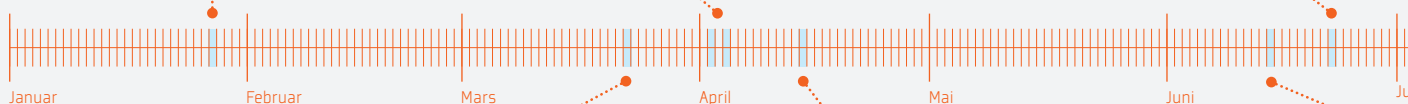
NRK Supernytt



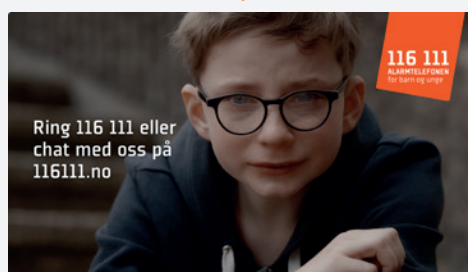
TV reklame på TV2
[Reklamefrie dager
Langfredag og 1. påskedag]



Nettartikkel om overgrep på nrk.no



Elevkanalen til TV2



Ny reklamefilm om negative tanker



Nasjonal boards kampanje i de største byene i landet
Uke 28-29



2. desember: Redd Barna og NKVTS konferansen
Nasjonal konferanse: Vold og overgrep mot barn og ungdom under koronapandemien



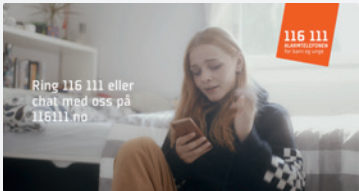
Tildelt mer penger fra regjeringen



Ny reklamefilm om selvmordstanker



Felles fagdag med Blå Kors og RVTS Sør



TV reklame på TV2
[Reklamefrie dager - 1. juledag]

Nøkkeltall 2021

17 519 henvendelser på telefonen

25 % økning på telefon fra 2020

26 782 henvendelser på chat

87 % økning på chat fra 2020

Chattjenesten har vist seg å være en stor suksess. I 2020 besvarte vi 14 322 chatsamtaler på 9 måneder. I 2021 har vi besvart 26 782 chatsamtaler, dette tilsvarer en økning på 87 %.

96 617 besøk på nettsiden

1 617 besvarte sms

688 besvarte spørsmål til ung.no

Vi har kontakt AMK/Legevakt og politi i 70 situasjoner i 2021

Dette er situasjoner der barn/unge er i behov av akuttbistand.

Det er sendt ut 65 bekymringsmeldinger

12 037 henvendelser omhandlet psykisk helse

Dette er 50 % økning fra 2020.

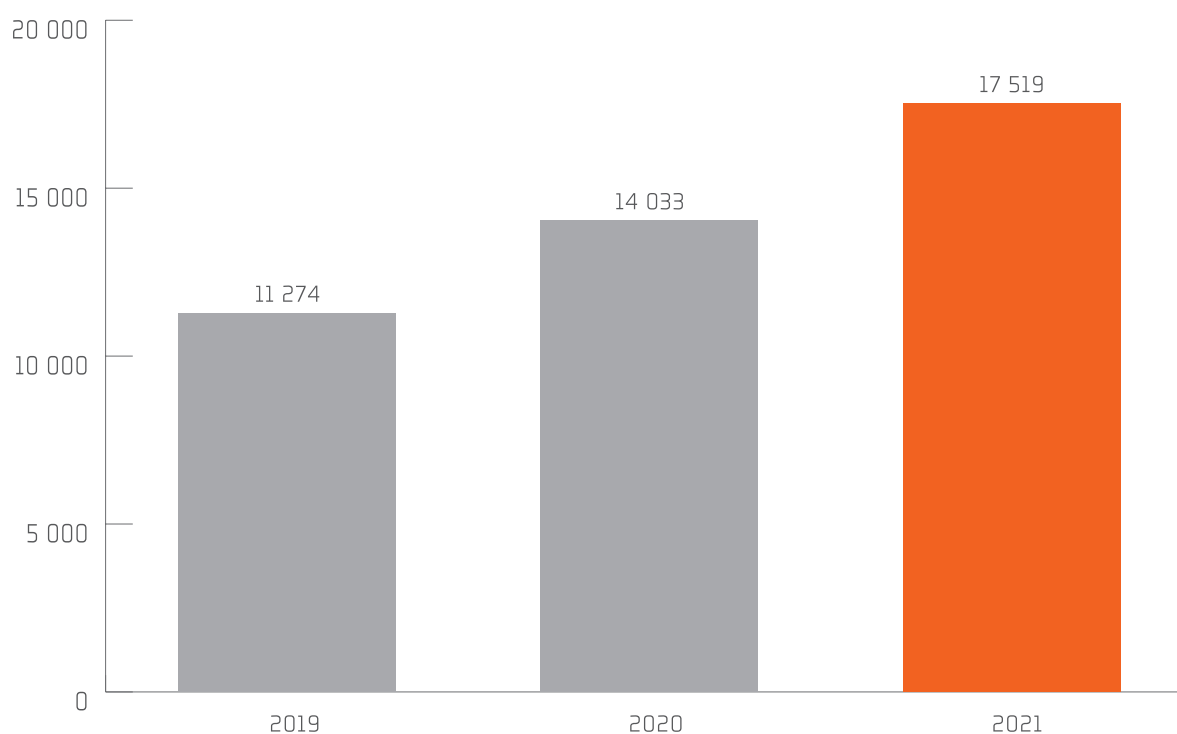


Alarmtelefonen

Det har vært 17 519
henvendelser på telefonen

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

Antall innringere



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

Pr. 31.12.21 hadde vi besvart 17 519 samtaler. Av de er 54,4 % besvart fra Alarmtelefonen i Kristiansand.

I mars 2021 ble det besvart 1900 samtaler på telefon. Dette var den måneden hvor det ble besvart flest samtaler.

Dette gir et snitt på 61 samtaler i døgnet.

I perioden mai – september 2020 mottok vi i snitt 1071 telefoner pr. mnd. I 2021 ser vi en markert økning her.

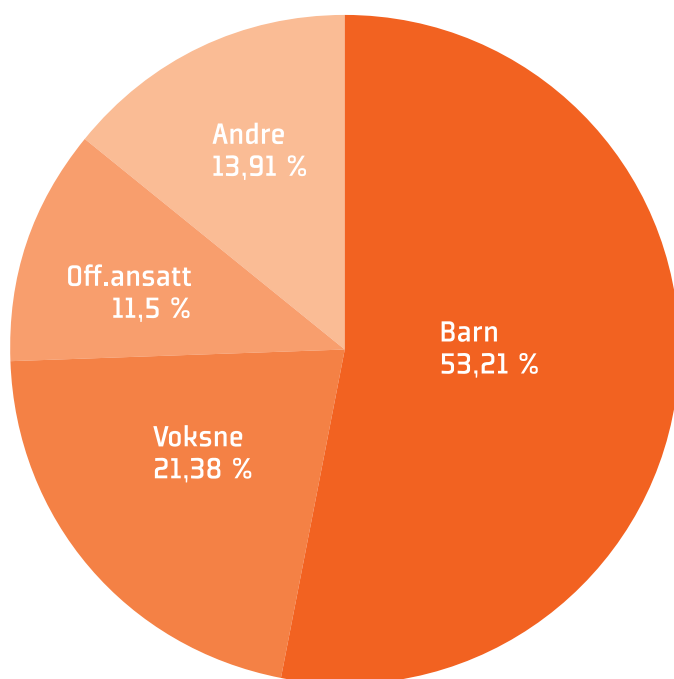
Snittet i samme periode i 2021 var 1373 samtaler pr. mnd. Dette antas å ha sammenheng med pandemien og de restriksjoner som da var gjeldende i 2021. Denne hypotesen samsvarer med de tilbakemeldinger barn og unge gav til oss; de uttrykte frustrasjon, usikkerhet og ikke minst frykt for fremtiden på bakgrunn av den situasjonen de var i.

Alarmtelefonen ble en døgnåpen tjeneste den 15. mars 2020. Snittet på mottatte samtaler i perioden 08.00–15.30 varierte i 2020 fra 8 til 20 samtaler. I 2021 har vi besvart 26 samtaler i snitt på dagtid.

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

Hvem har tatt kontakt?

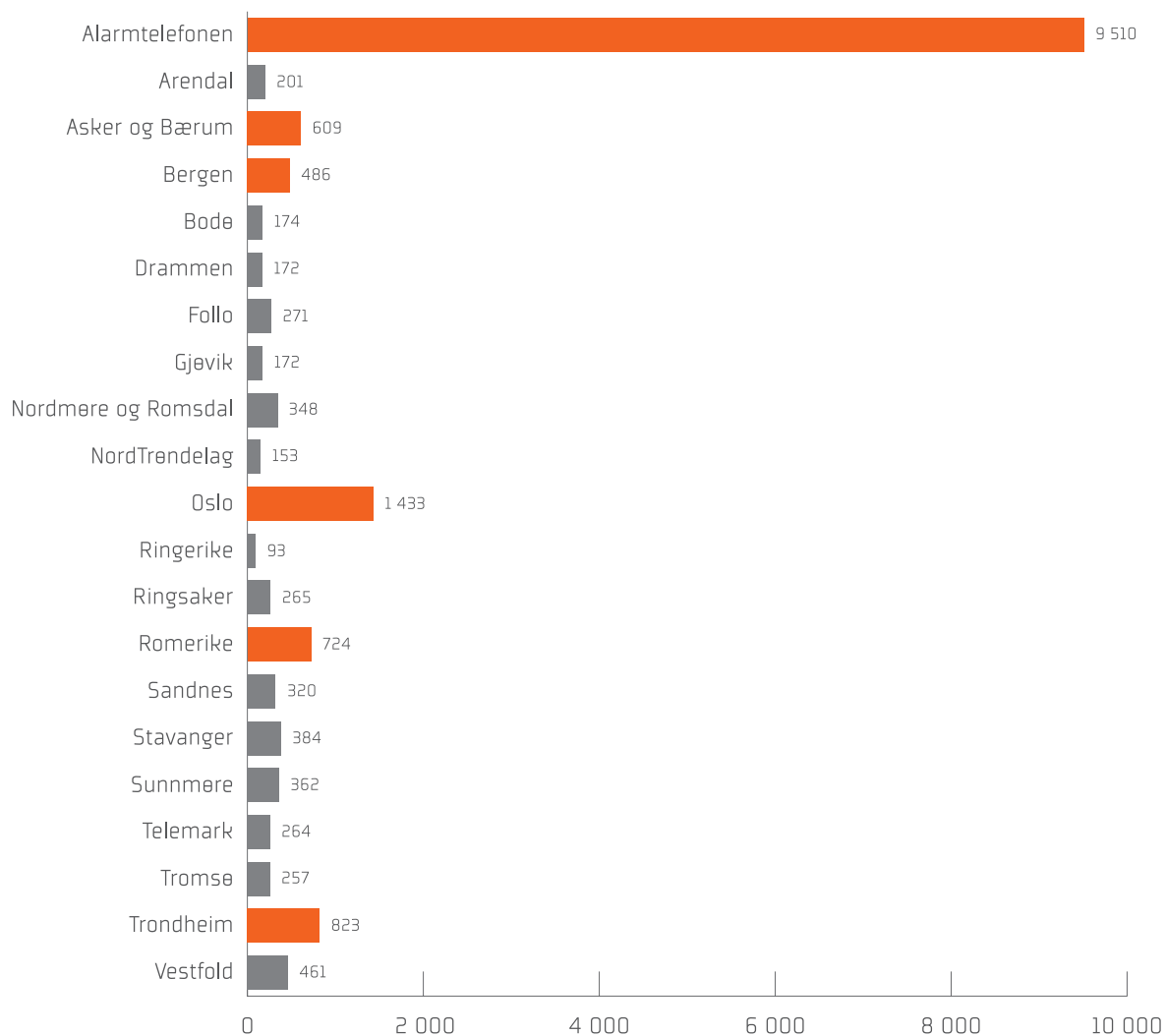
[Telefon og e-post – tall fra intern journalføring].



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

Tall for 2021 viser at den største gruppen som tok kontakt med Alarmtelefonen er barn selv. Dette er en ønsket og villet endring. Den nest største gruppen som har tatt kontakt med Alarmtelefonen i 2021 er voksne. Dette er bra med tanke på at vårt mandat også er å sikre at voksne kan kontakte oss for råd/veiledningen knytta til de barn som av ulike grunner ikke selv kan kontakte oss.

Antall besvarte innringere pr svarsted



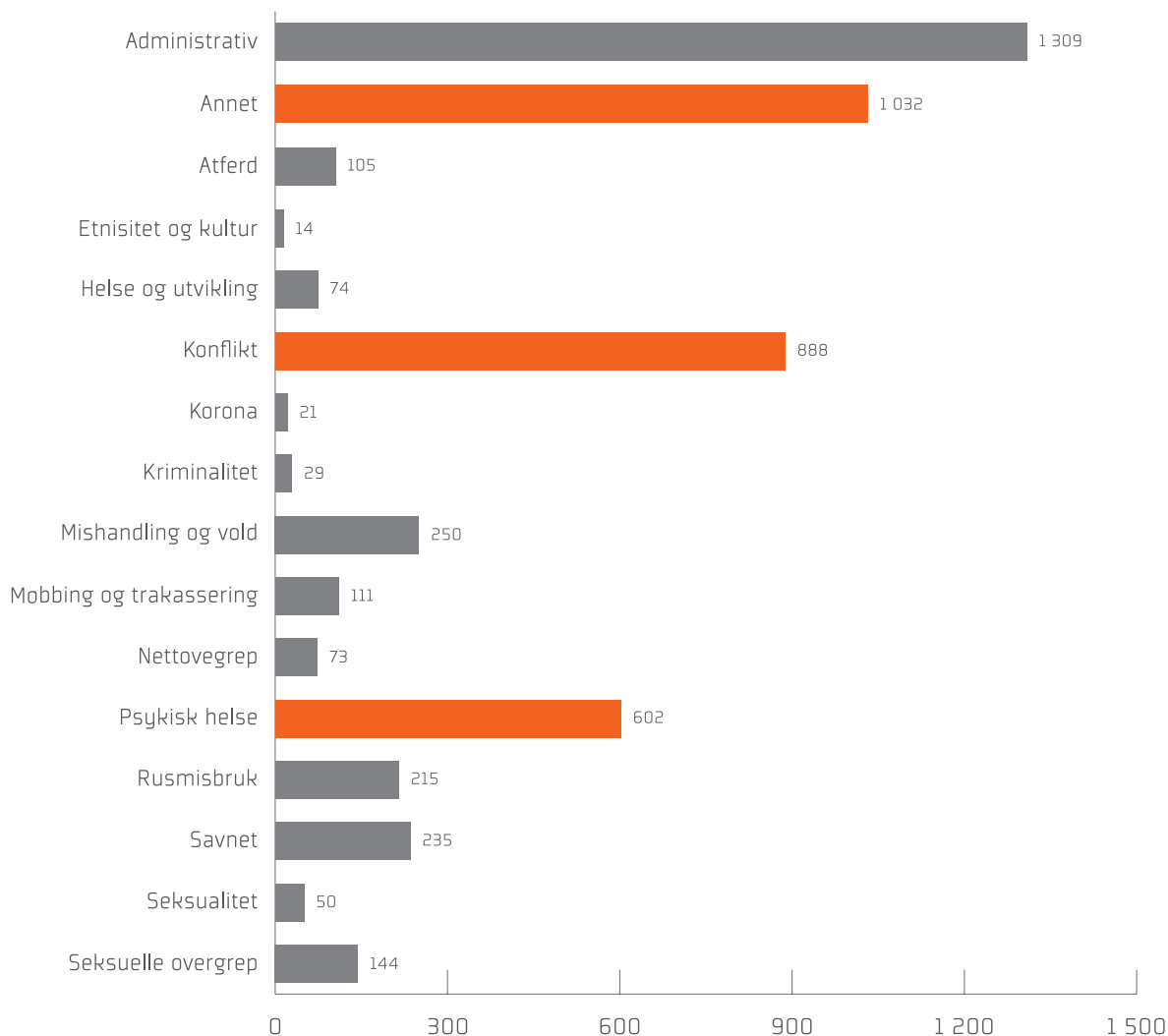
Alarmtelefonen i Kristiansand har besvart rett over 54,4 % av alle telefonen som ble ringt inn til Alarmtelefonen i 2021.

De resterende telefonen besvares av Alarmtelefonens svarnettverk som består av 20 av de barnevernvaktene som er i drift i Norge.

De som mottar flest telefoner i svarnettverket fordelt på snitt pr. døgn er Oslo med 4, Trondhjem 2.2, Romerike 1.9, Asker og Bærum 1.6, og Bergen 1.3 samtale pr. døgn. De øvrige vaktene mottar færre en 1 samtale pr. døgn.

Innhold i henvendelser (telefon og e-post)

Tallmaterialet gjelder kun registreringer foretatt ved Alarmtelefonen i Kristiansand.



De to største kategoriene er «Administrativ» og «Annet». I kategorien administrativ blir henvendelser som omhandler forespørsel om diverse infomateriell registrert.

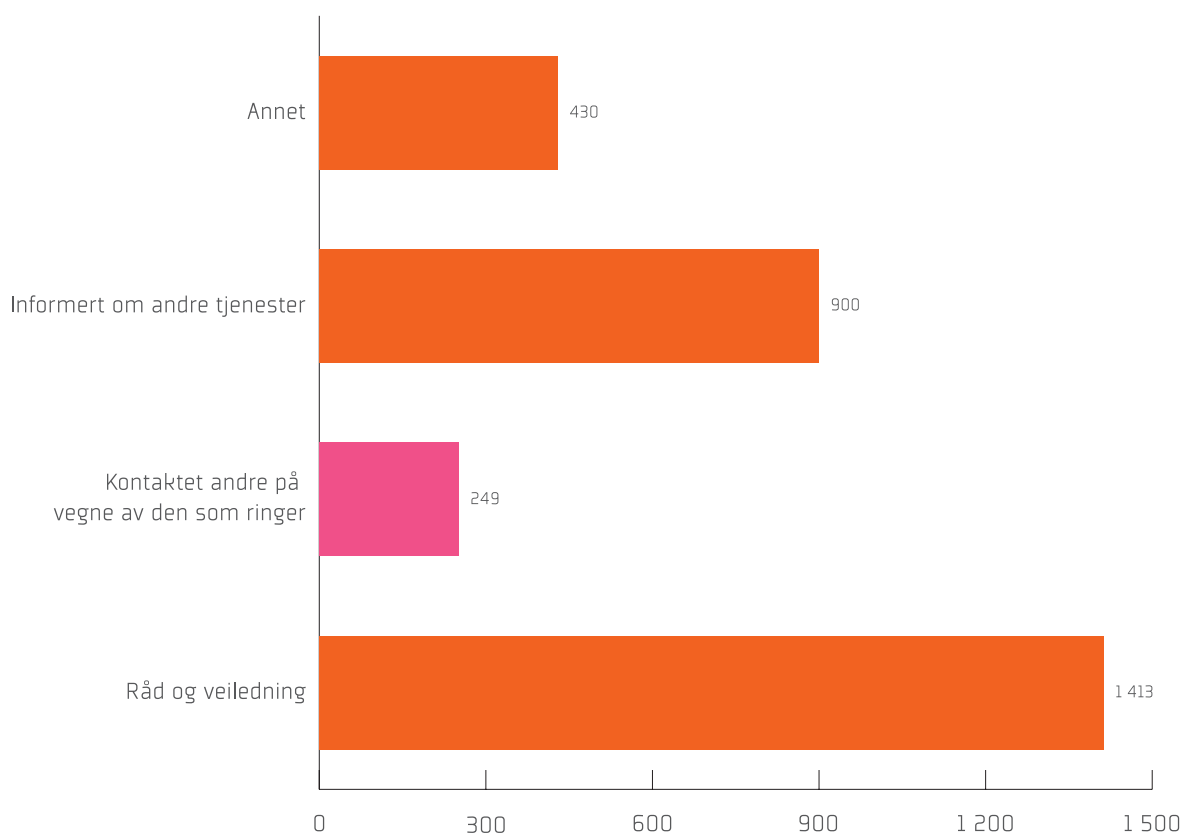
Kategorien «Annet» omhandler i hovedsak saker der den som ringer legger på uten å ha startet samtalen. Dette kan dreie seg om en samtale hver 2. eller 3. dag. Dette vil i 2022 bli registrert som tidsavbrudd.

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

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

Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser

Kategori ut

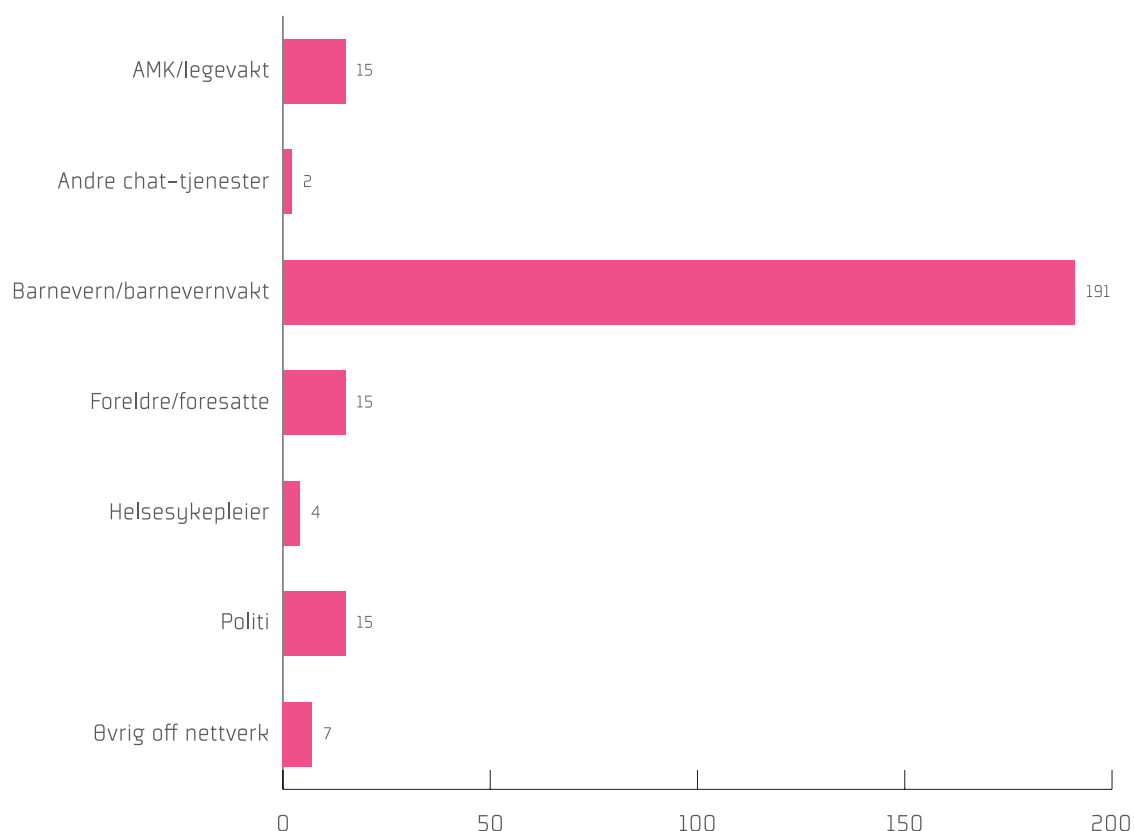


Vi byttet kodeverk i februar/mars. Derfor litt mangelfullt med data for de to første mnd.

De fleste henvendelsene blir avsluttet med råd og veiledning. Vi henviser til kommunal barneverntjeneste/ barnevernvakt, legevakt/AMK og vi sender inn bekymringsmelding til lokal barneverntjeneste.

Det er sendt inn 17 bekymringsmeldinger i perioden 1. januar til 31. desember 2021. Av disse er 5 konkludert med undersøkelse, 11 er henlagt på grunn av aktiv sak og 1 melding er henlagt.

Kontaktet andre på vegne av den som ringer



Når vi kontakter andre på vegne av innringer gjøres dette etter samtykke fra den det gjelder. Den største kategorien her er lokalt barnevern/barnevernvakt. Når vi kontakter politi og AMK/legevakt er det i situasjoner der barnet/ungdommen har behov for akutt bistand. **Dette er gjort i 30 situasjoner i 2021.**

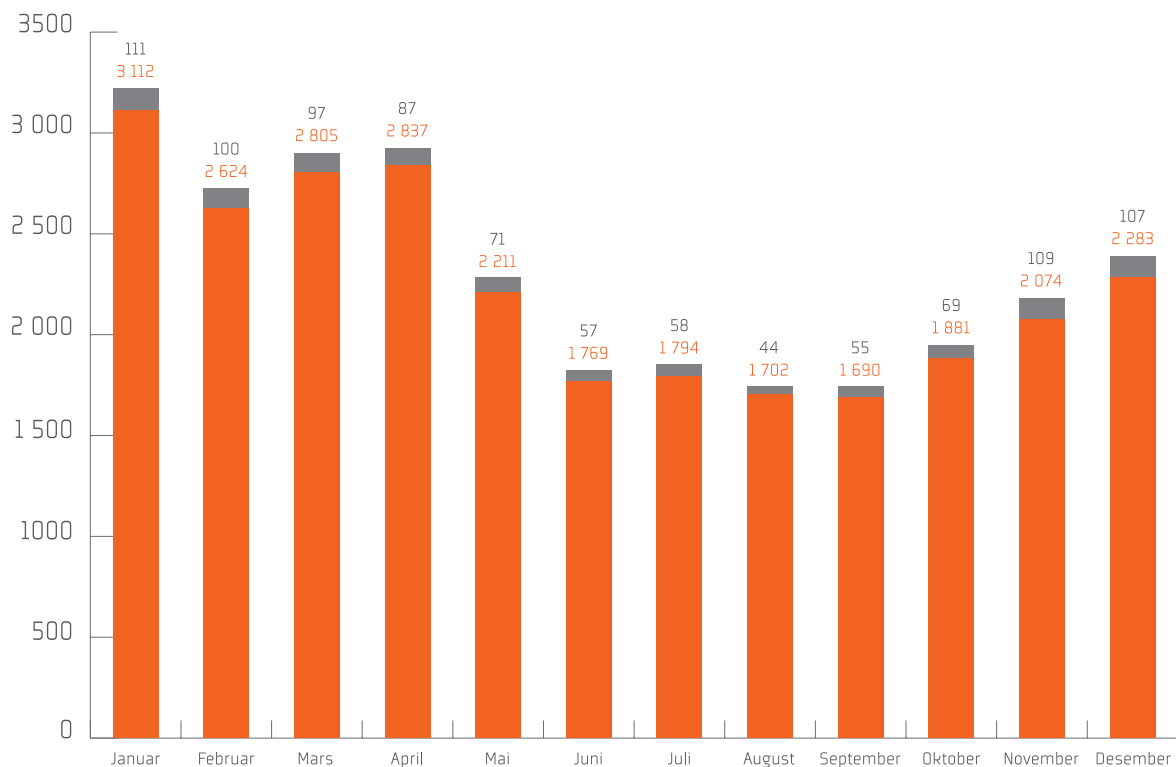


A hand holding a smartphone is visible in the lower-left corner. The background is dark with several out-of-focus, colorful circular lights (bokeh) in shades of blue, orange, and teal.

Chat

Det har vært 26 782 chat
samtaler i 2021

Antall chat



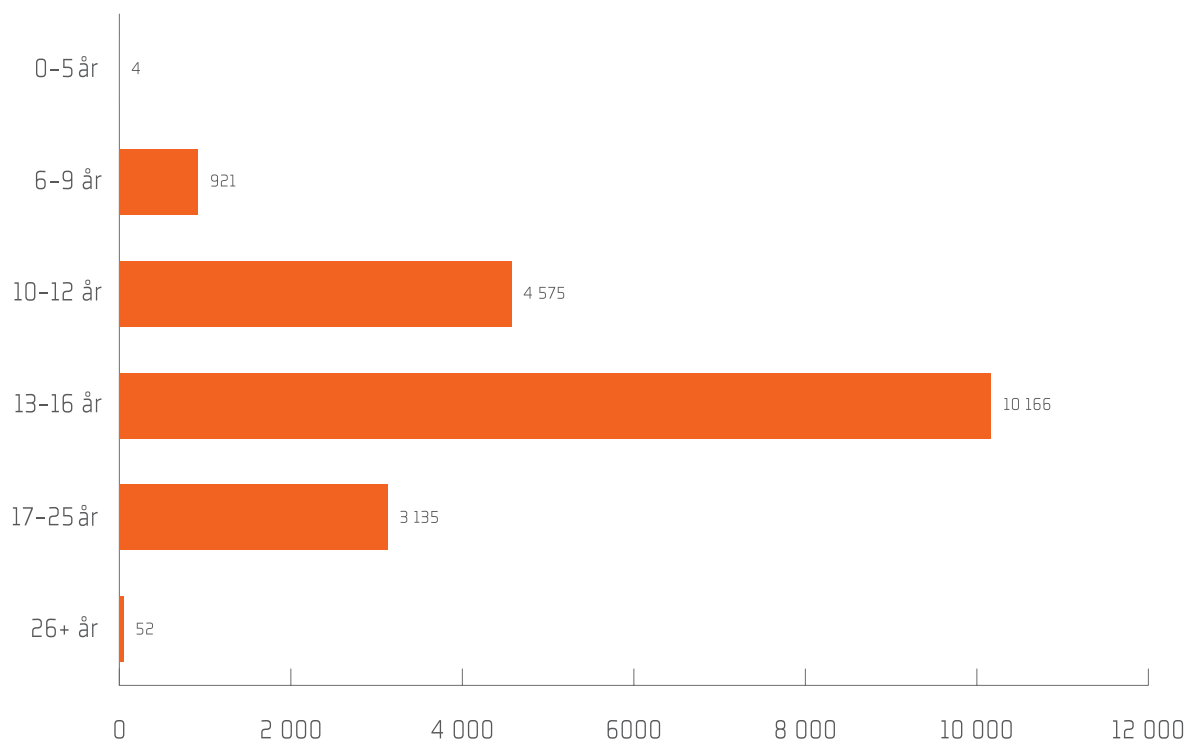
Grafen viser antall chatsamtaler vi har mottatt i 2021. Den grå søylen viser tapte chatter, dvs. brukere som legger på før vi rekker å besvare dem.

Vi har hatt 87 % økning på chattjenesten fra 2020 til 2021. Den største økningen har vært i månedene juni, juli og august. I 2020 besvarte vi i underkant av 1000 samtaler disse månedene mot i overkant av 1700 samtaler i 2021.

Vi mottok flest samtaler i januar der vi besvarte 3112 samtaler. Dette gir et snitt på 100,3 samtaler i døgnet. Det høyest antall besvarte samtaler pr. døgnet var den 14. august. Vi besvarte da 165 samtaler. Snittet for hele året ligger på mellom 80–90 samtaler pr. døgnet.

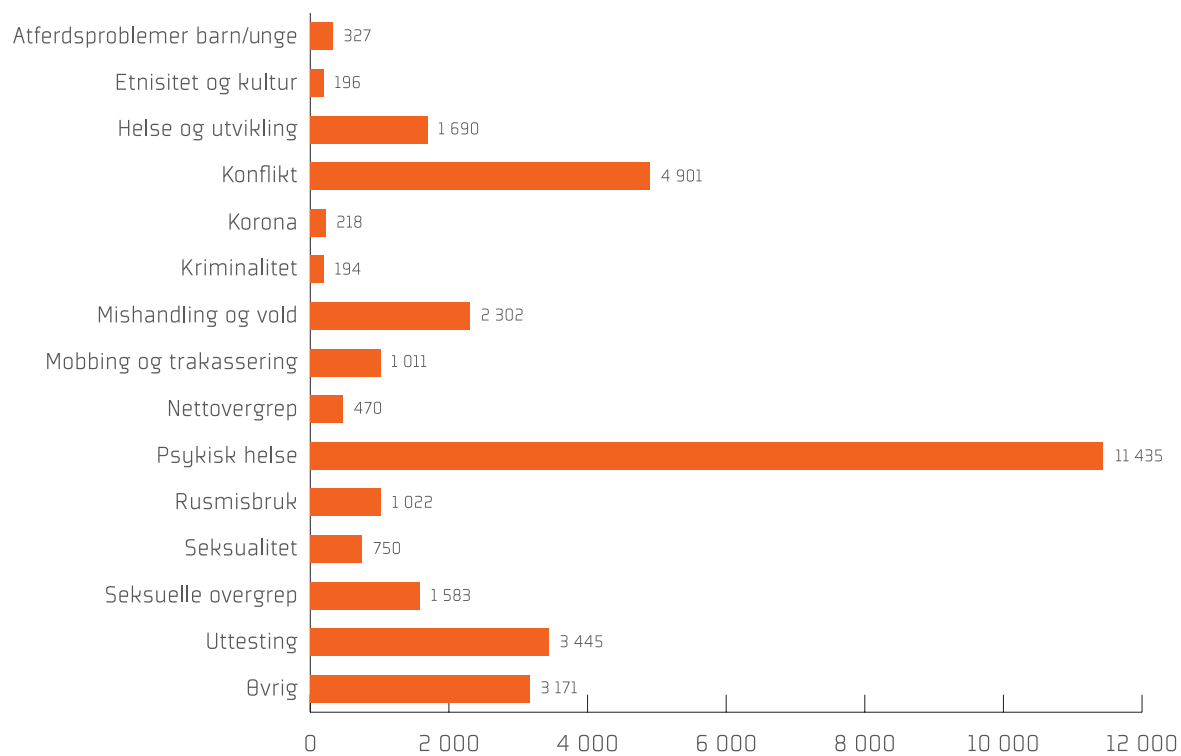
Det ble satt over 20 chatter fra Alarmtelefonen til Blå Kors, snakk om psyken i 2021 mot 5 samtaler i 2020.

Alder



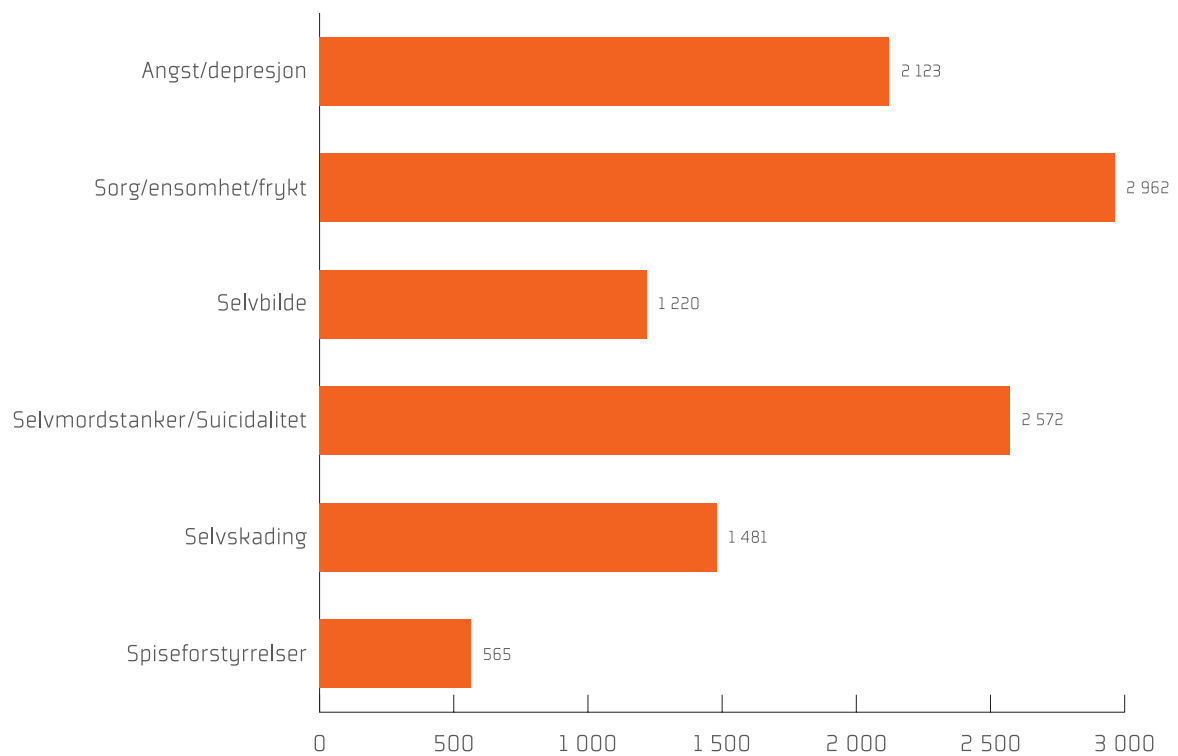
Den største aldersgruppen som benytter seg av chat tjenesten er aldersgruppen 13-16 år. Den samme trenden viser seg hos andre chat-tjenester.

Innhold i henvendelser



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

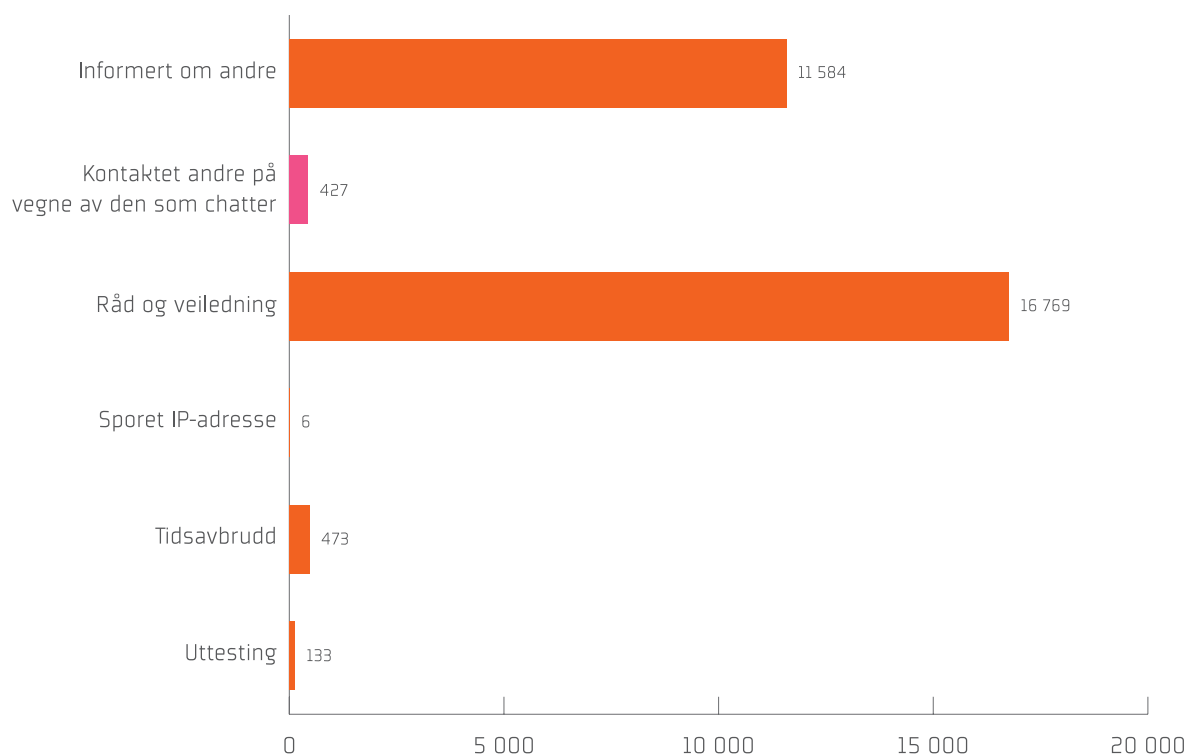
Innhold psykisk helse



Vi har i løpet av året sett at tema knyttet til selvskading, selvmordstanker samt generelt dystre og mørke tanker har vært flest i de perioder hvor det har vært de strengeste restriksjonene knytte til pandemien. Den største underkategorien er sorg/ensomhet/frykt. Dette samsvarer med de uttalelser ungdom selv gir uttrykk for.

Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser

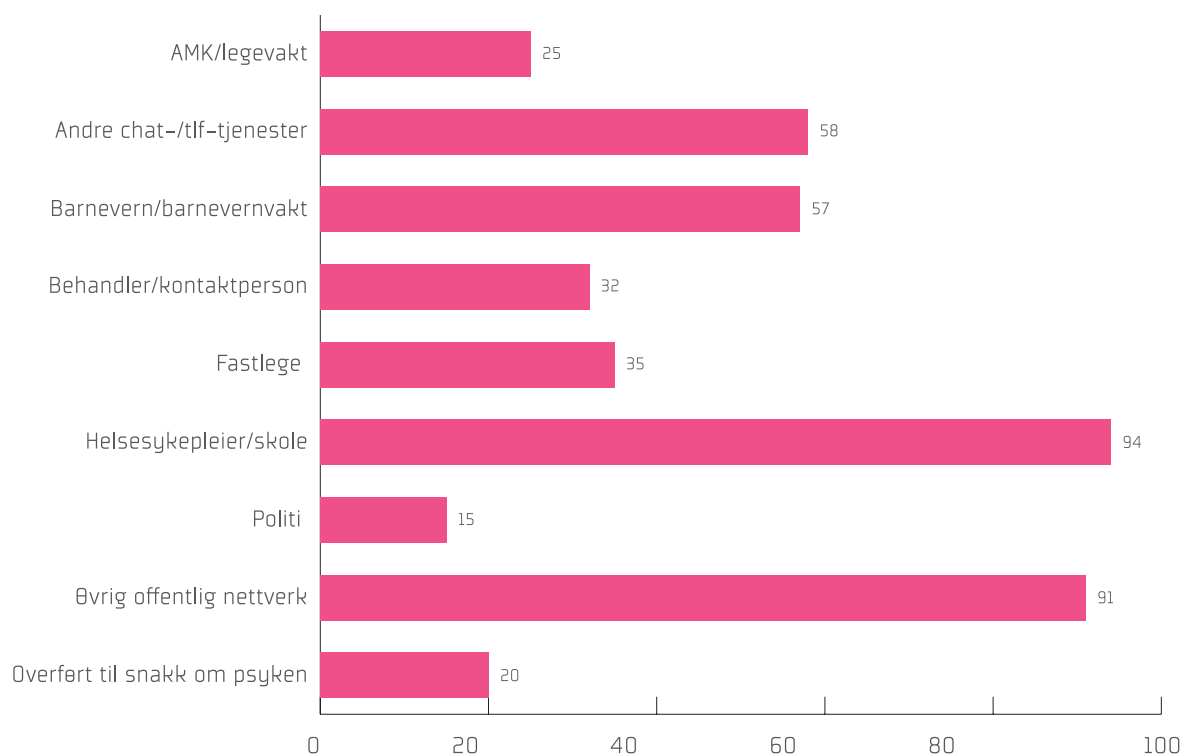
Kategori ut



De fleste chatsamtaler blir avsluttet ved råd/veiledning. Vi informer de som chatter om andre hjelpeinstanser/ offentlige myndigheter. Videre sender vi bekymringsmeldinger hvis den som chatter vil det og opplyser om eget navn. Det er sendt 48 bekymringsmeldinger i 2021. 18 meldinger er konkludert med undersøkelse, 27 er henlagt på grunn av aktiv sak.

Vi har mulighet for å spore ip-adressen til den som chatter, dette er kun gjort ved 6 anledninger.

Kontaktet på vegne av av den som chatter



Når vi kontakter andre på vegne av den som chatter gjøres dette etter samtykke fra den det gjelder. Den største kategorien her er helsesykepleier/skole deretter kommer øvrig offentlig nettverk. Når vi kontakter politi og AMK/legevakt er det i situasjoner der barnet/ungdommen har behov for akutt bistand. **Dette er gjort i 40 situasjoner i løpet av 2021. Dette er da situasjoner som krever akutt bistand.**

Kjønn



70 % jenter

18 082 stk



16 % gutter

4 000 stk

Hen 2 % – Ikke oppgitt 12 %



Gutt, 13 år:

Hei, jeg er veldig redd for døden, og har skrevet en meling på forkant. Føler ikke noe har mening hvis vi bare skal dø og glemme alt



Jente, 14 år:

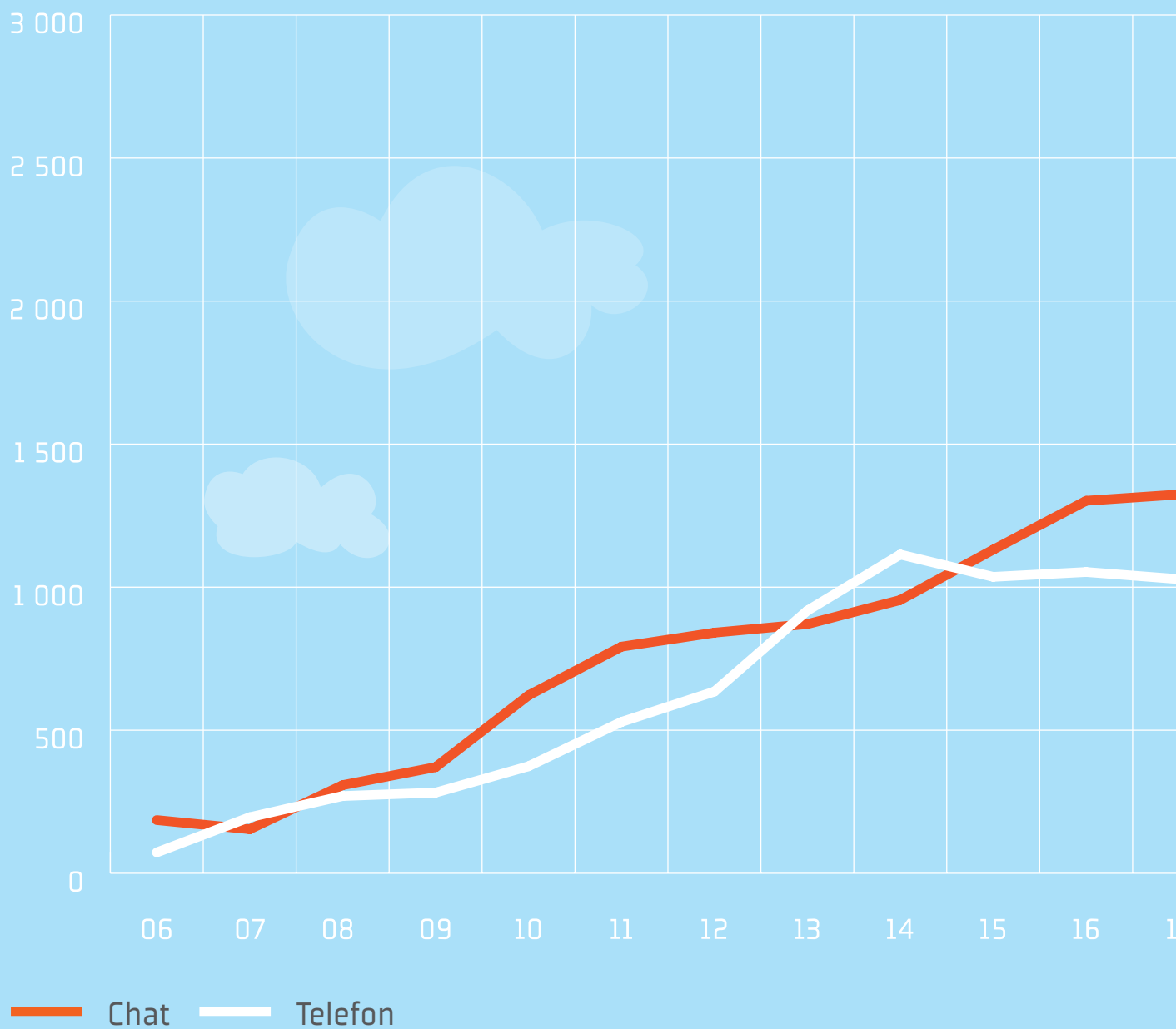
Jeg er forelsket i en jente i klassen. Jeg er også jente. Hva skal jeg gjøre?

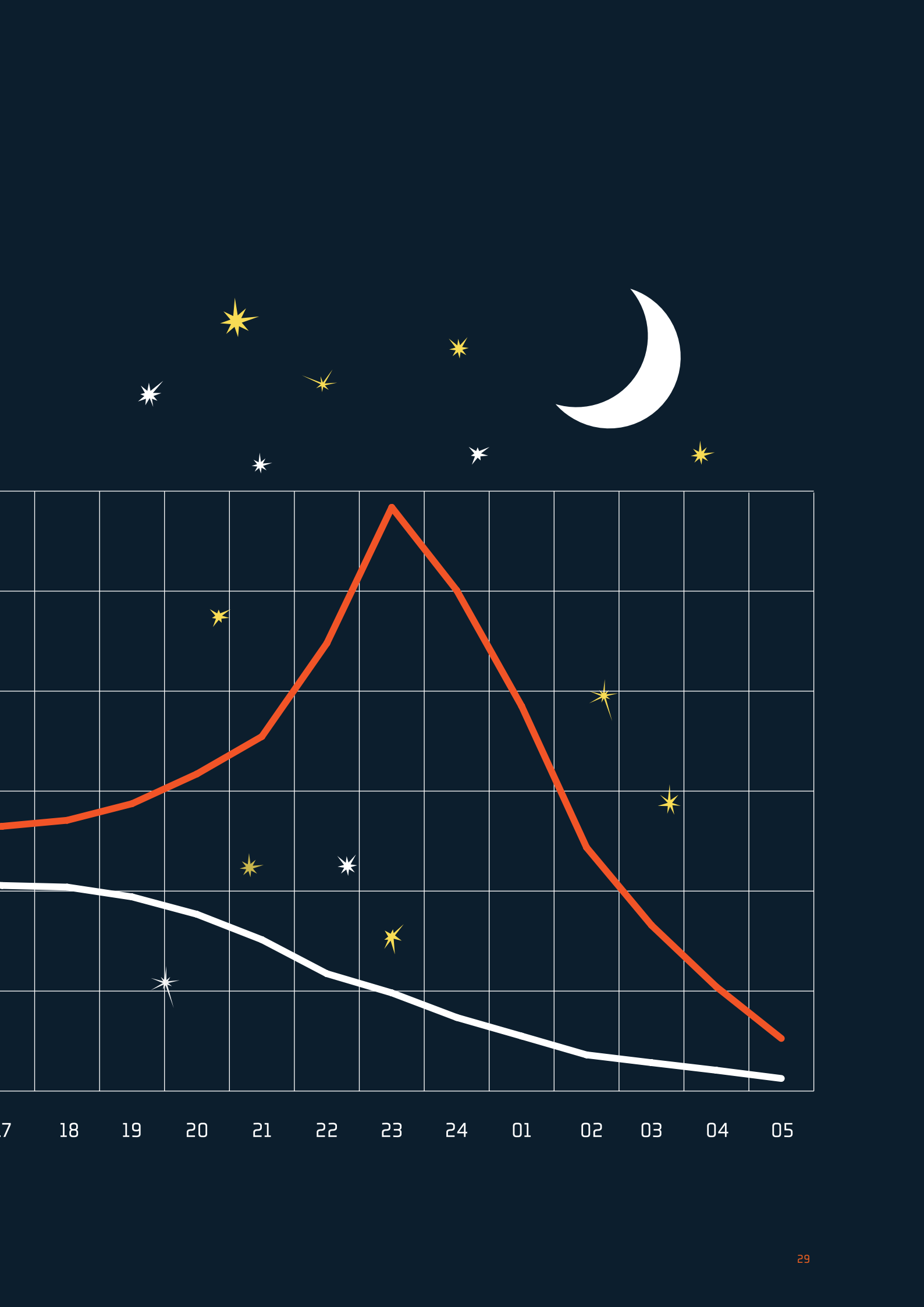


Jente, 18 år:

Har mange skumle tanker, og jeg får ikke til å slappe av

Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon?







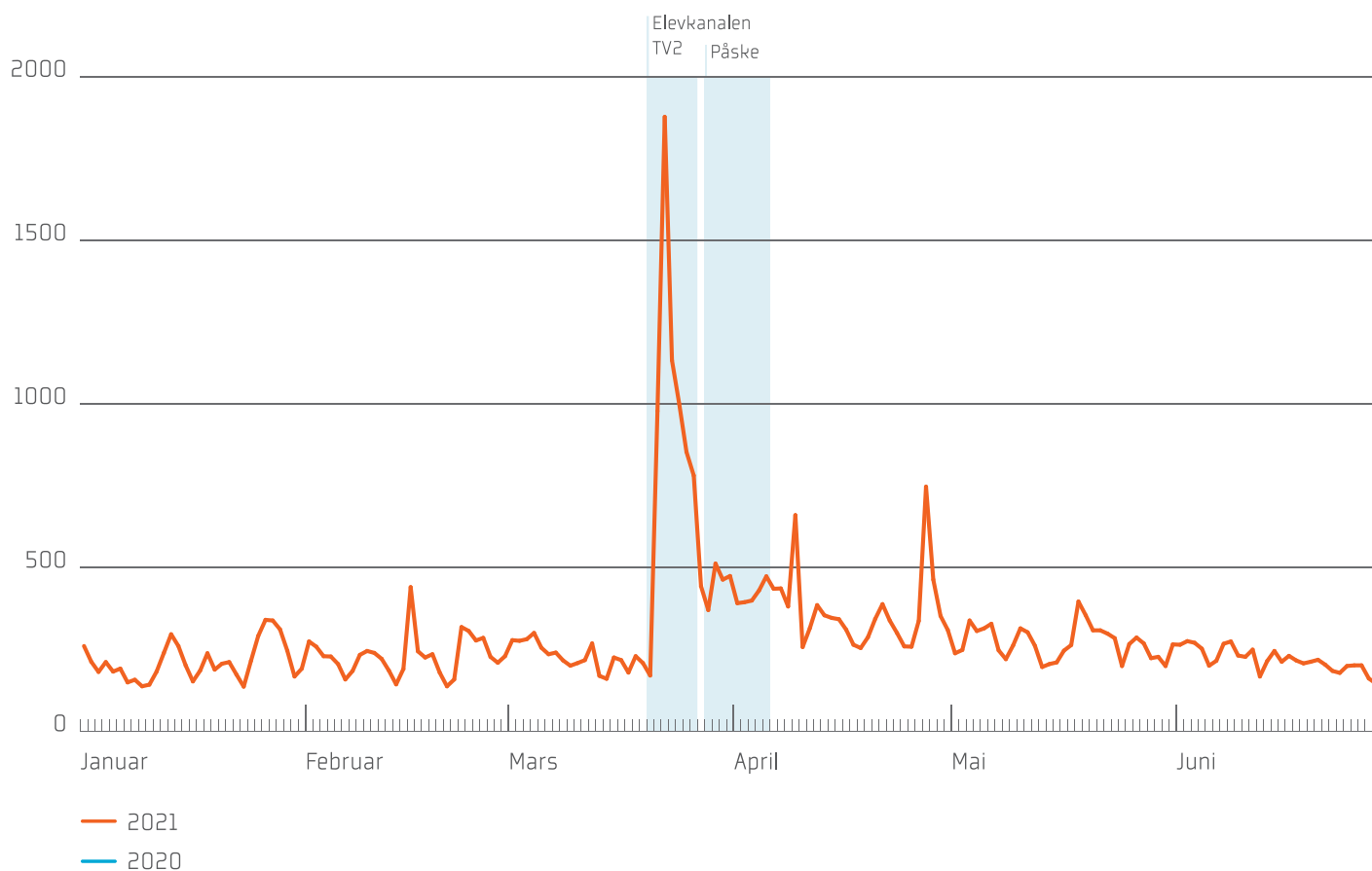
Nettside

Det har vært 96 617 besøk på nettsiden og disse har sett på 144 212 sider i 2021

Antall besøk på nettsiden

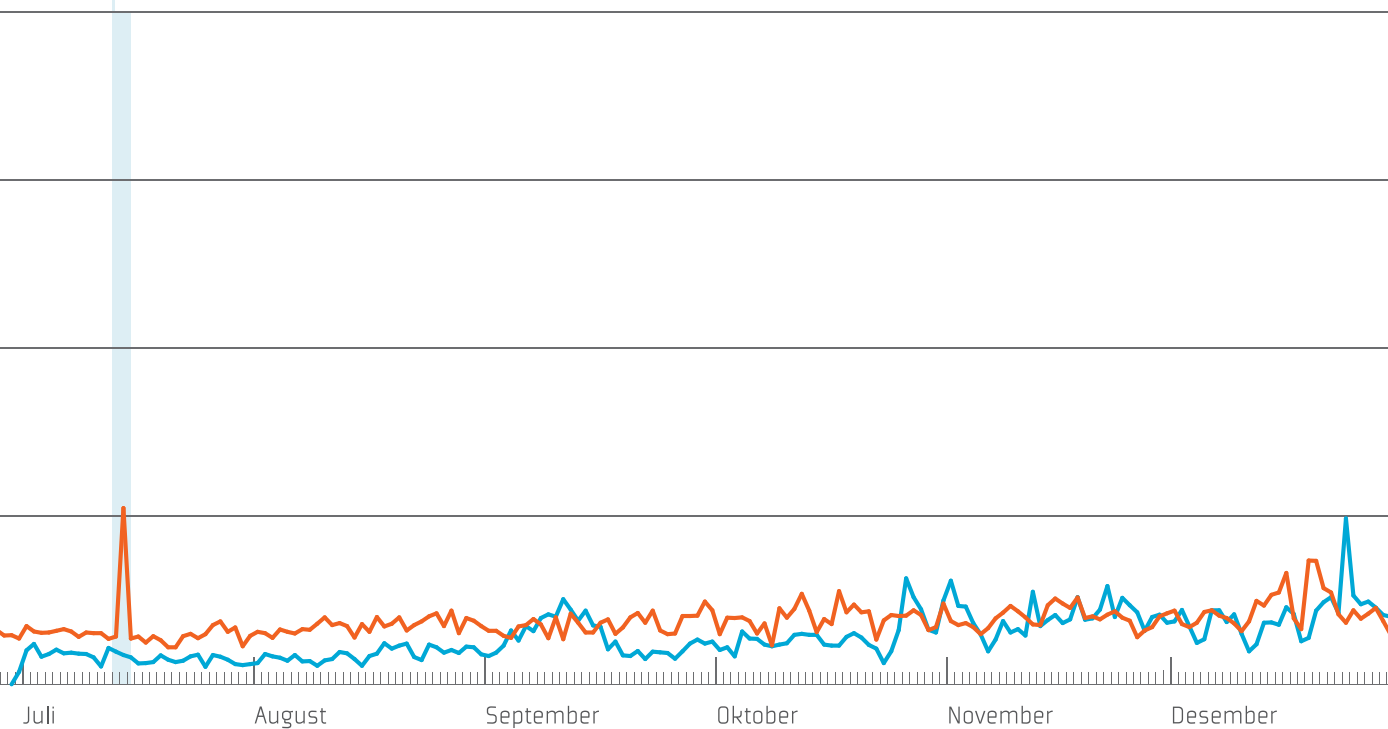
For at våre tjenester skal bli benyttet er vi helt avhengige av å være gode på å markedsføre oss på en profesjonell måte. Tress Design har bidratt til dette arbeidet på flere områder. Nettsiden vår er oppgradert, vi har hatt en landsdekkende boardskampanje i forkant av sommerferien. Vi er i starten av å formalisere et samarbeid med Elevkanalen i TV2. Videre promoterer vi tjenesten på Snapchat, Tik tok, Instagram og Facebook. Alarmtelefonen promoterer på ung.no sine sider, og vi ser at mange av våre henvendelser kommer derfra.

Totalt sett kan vi se at promotering av våre tjenester vises igjen både på besøk på vår nettside og på økt antall henvendelser til både telefonen og til chattjenesten.





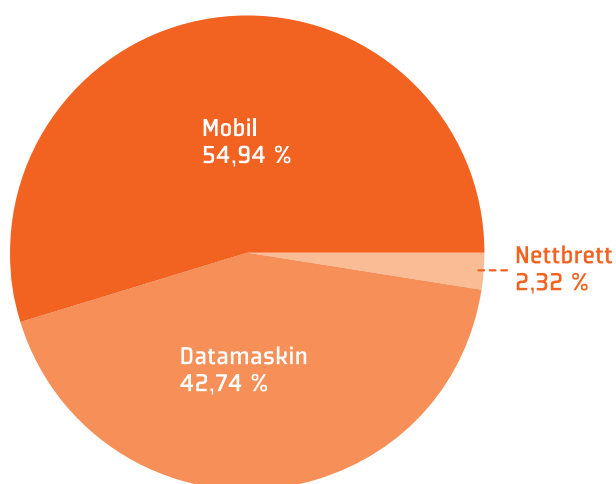
Nasjonal
boardskampanje



Antall ganger en bruker har besøkt nettsiden

Antall besøkt	Brukere	Sidevisninger
1	72 542	106 040
2	11 559	17 582
3	3 642	6 052
4	1 736	2 883
5	1 076	1 814
6	740	1 333
7	528	930
8	390	645
9 - 14	1 305	1 980
15 - 25	1 011	1 711
26 - 50	785	1 213
51 - 100	656	1 078
101 - 200	488	772
201+	159	179

Økter etter enhet



Kilder og mest besøkte sider

Kilde	Brukere	Økter
google / organic	23 766	35117
nrksuper.no / referral	21 466	24 237
[direct] / [none]	14 655	18 796
ung.no / referral	5 212	7 425
snapchat / (not set)	2 366	2 556
m.facebook.com / referral	835	853
bing / organic	682	1 024
alarmtelefonen.no / referral	648	760
helsenorge.no / referral	406	444
fileslogin.edialog24.com / referral	352	531

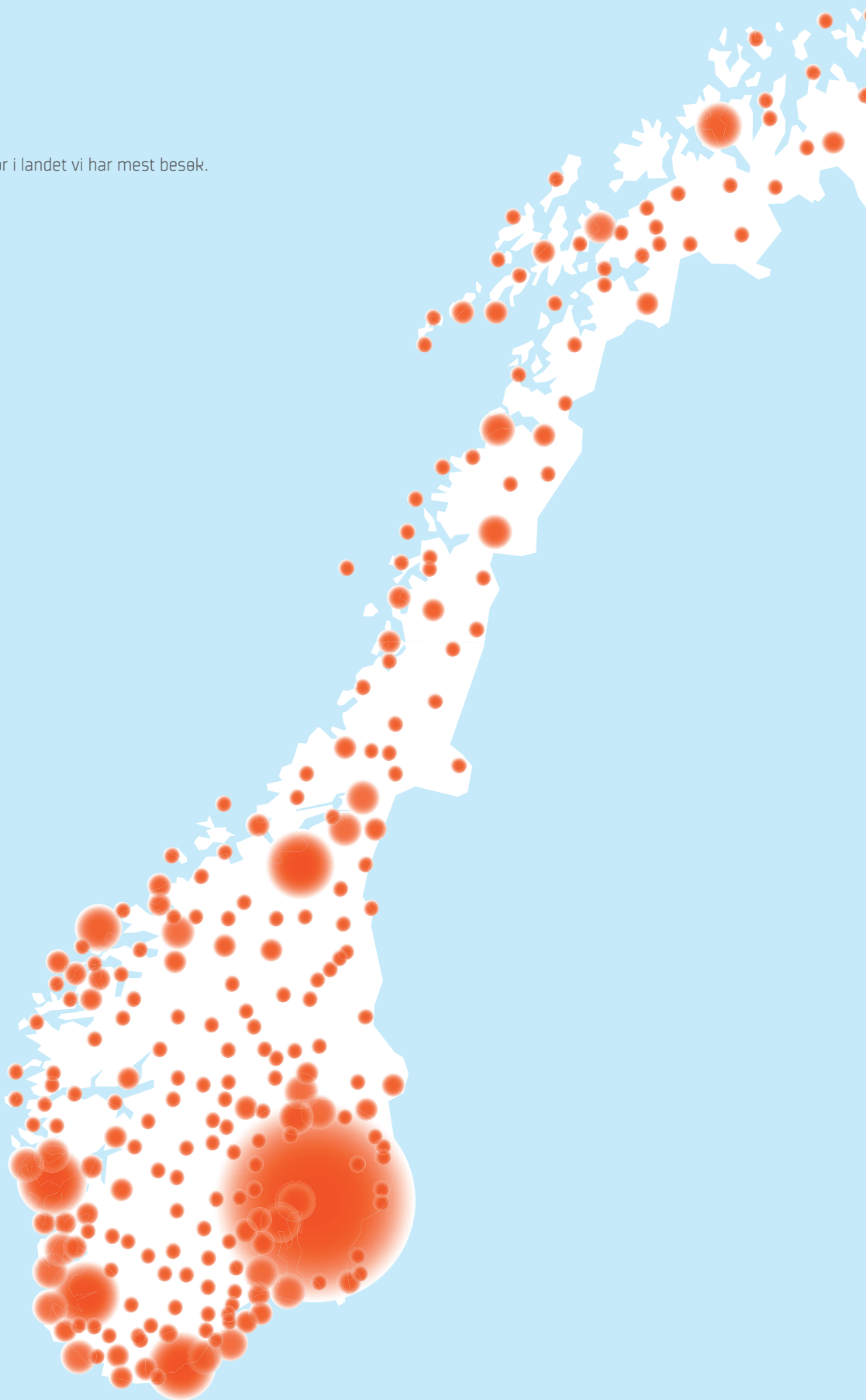
Grafen over viser hvilke kilde brukerne av nettsiden kommer inn via, samt økter.

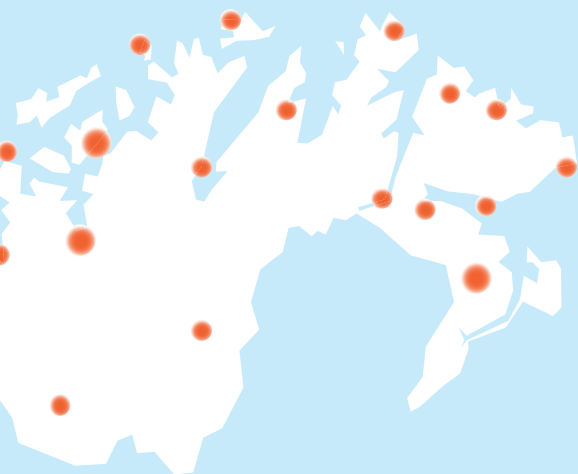
Mest besøkte sider	Sidevisninger
/forsiden	106940
/ungdom	6843
/barn	4926
/goderad	3104
/omalarmtelefonen	2686
/voksen	2152
/goderad/negative-tanker	1597
/informasjonsmateriell	1413
/goderad/konflikter-mellom-ungdom-og-foreldre	1247
/goderad/seksuelle-overgrep	1204

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

Steder

Denne illustrasjonen viser hvor i landet vi har mest besøk.





Sted	Besøk 2021	2020 fra juli
Oslo Kommune	18 612	5 708
[ikke satt]	4 775	1 326
Bergen Kommune	2 978	985
Trondheim Kommune	2 878	892
Bærum	2 078	419
Kristiansand Kommune	2 029	876
Stavanger Kommune	1 968	725
Drammen Kommune	1 112	725
Fredrikstad Kommune	1 044	272
Asker Kommune	993	267
Tromsø Kommune	955	376
Sandnes Kommune	911	352
Ålesund Kommune	883	236
Sarpsborg Kommune	788	243
Ringsaker	679	243
Moss	670	182
Skien Kommune	645	172
Bodø Kommune	633	169
Tønsberg Kommune	632	177
Sandefjord	616	158

Brukertilbakemelding

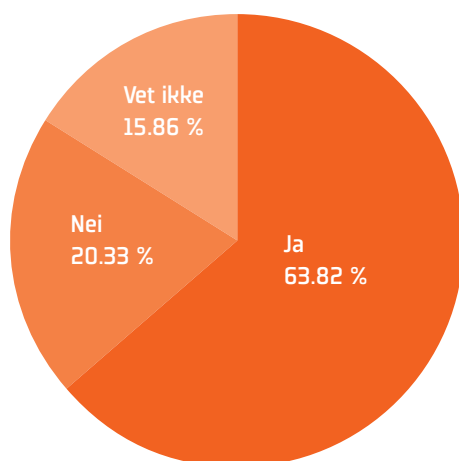
For å sikre at vi drifter vår tjeneste i tråd med det barn og unge er i behov av etablerte vi et eget brukerråd i 2020. Det har vært avholdt 3 møter med brukerrådet i 2021. De har gitt verdifulle råd med tanke på promotering av tjenesten samt brukertilbakemelding fra de som benytter seg av chat tjenesten.

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

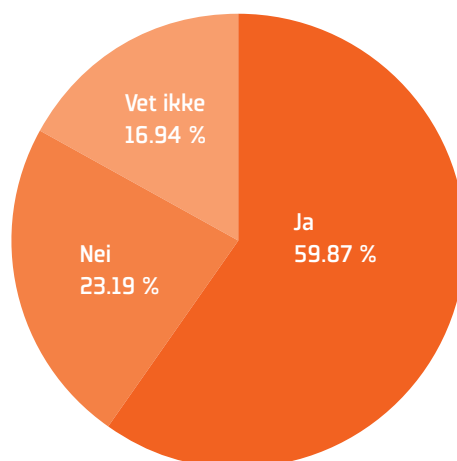
1. Fikk du sagt det du ville? **2.** Var samtalen til hjelp for deg? **3.** Hvor fornøyd er du med samtalen?

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

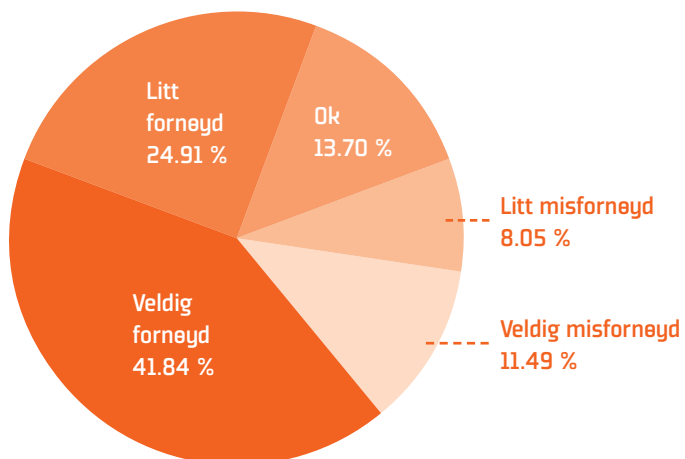
Fikk du sagt det du ville?



Var samtalen til hjelp for deg?

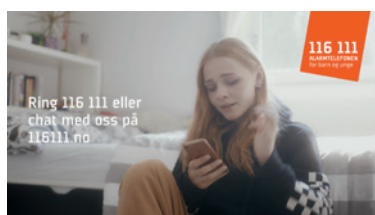


Hvor fornøyd er du med samtalen?



Informasjonsmateriell

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



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



Bokmerker

QR-klistermerke



Plakater



Stressballer



Buttons



Gympose



Handlenett



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

Alarmtelefonen for barn og unge

Postboks 74 | 4685 NODELAND | alarm@116111.no | www.116111.no