



116 111

ALARMTELEFONEN
for barn og unge

Statistikk

4. kvartal 2013



Alarmtelefonen for barn og unge – 116 111

Alarmtelefonen er et gratis nasjonalt nødnummer for barn som utsettes for vold, overgrep og omsorgssvikt. Voksne som er bekymret for at barn/unge har det slik, kan også ringe 116 111.

Organisering

Alarmtelefonen for barn og unge, 116 111, driftes fra Kristiansand. Vi samarbeider med de 17 store barnevernvaktene i Norge (Asker/Bærum, Bergen, Drammen, Follo, Grenland, Indre Østfold, Kristiansand, Midt-Hedmark, Oslo, Romerike, Sandnes, Skedsmo, Stavanger, Tromsø, Trondheim, Vestfold, Ålesund). De fleste av disse barnevernvaktene er interkommunale. Barnevernvaktene har akuttberedskap for totalt ca. 130 av Norges ca. 430 kommuner, og svarer på oppringninger fra sine kommuner i sine åpningstider. Nettstedet barnevernvakten.no viser hvilke kommuner som har egen krise- og akuttberedskap, og hvordan publikum kan komme i kontakt med dem. Telefonnummeret 116 111 rutes til nærmeste akuttberedskap.

Eksempelvis: Dersom det kommer en oppringning fra Tromsø kommune – vil barnevernvakta i Tromsø besvare telefonen i deres åpningstid. Det samme gjelder for Oslo, og så videre. Dersom noen ringer fra en av de 300 kommunene som ikke har akuttberedskap utenfor sin kontortid, vil telefonen rutes til Alarmtelefonen for barn og unge.

Tilgjengelighet

Alarmtelefonen er åpen når barneverntjenesten har stengt, det vil si hverdager fra kl. 15.00 – 08.00. I helger og på alle helligdager er Alarmtelefonen døgnåpen.

Alarmtelefonen vil vurdere om det er behov for:

- Akuttintervensjon
- Sende bekymringsmelding til barneverntjenesten der barnet bor
- Kontakte andre hjelpetelefoner
- Råd/veiledning

I Norge er det Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) som finansierer Alarmtelefonen for Barn og Unge.

Se gjerne hjemmesiden vår www.116111.no for mer informasjon.

Rapporteringen vår er todelt.

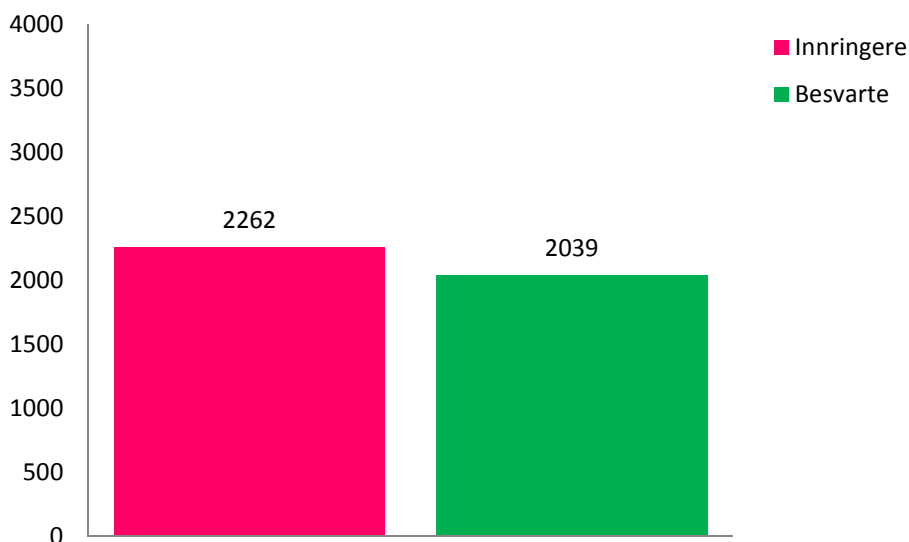
- Del 1 (figur 1-3) viser til tall på landsbasis. Disse er hentet fra Telenor.
- Del 2 (figur 4- 9) viser til tall hentet fra Alarmtelefonens interne loggføring. Disse utgjør ca. halvparten av alle oppringningene til 116 111. Svarnettverket besvarer resten av disse henvendelsene.



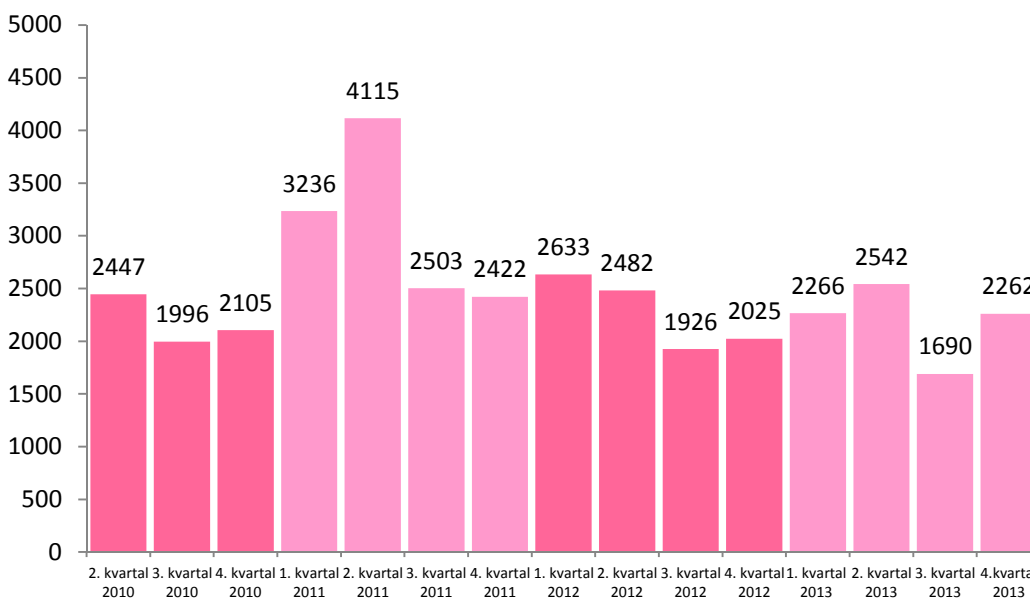
Antall innringere/henvendelser (Telefon)

4. kvartal 2013

Totalt antall innringere/besvarte anrop, 4. kvartal (fig. 1)



Antall innringere i perioden 1. kvartal 2010 – 4. kvartal 2013. (fig. 2)



Kommentar

Antall innringere til 116 111 er basert på rapportering fra Telenor. Totalt har Alarmtelefonen for barn og unge mottatt 41 520 oppringninger siden oppstart, 2. juni 2009 til 31. desember 2013.

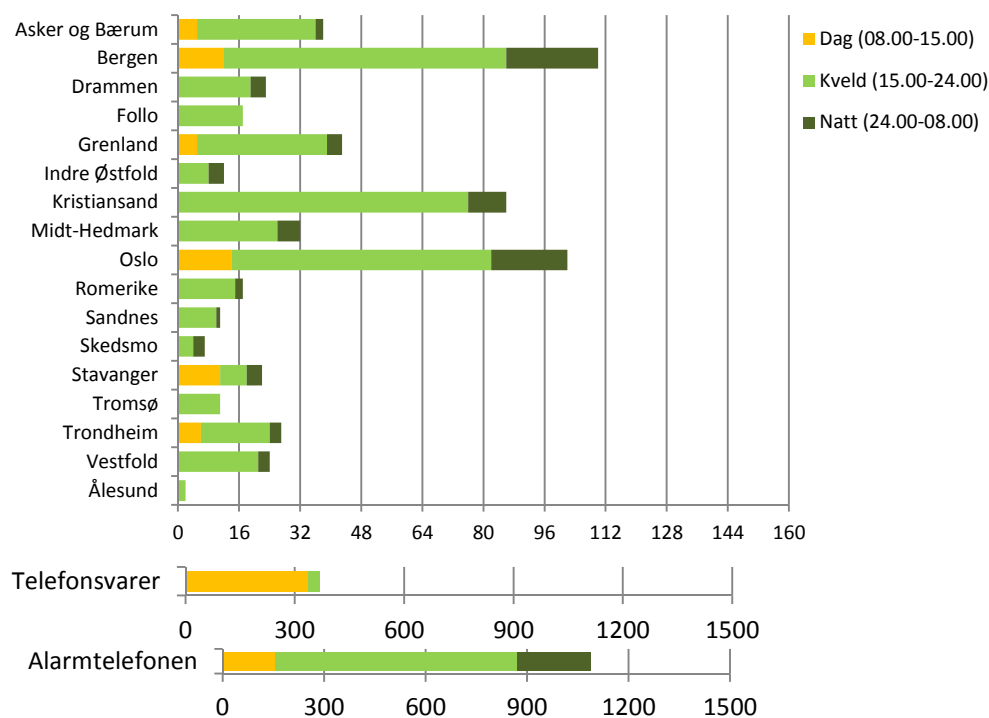
Differansen mellom antall innringere og besvarte anrop har med følgende forhold å gjøre: Vedkommende som ringer 116 111 legger på før Alarmtelefonen besvarer henvendelsen. Det er usikkert hva som er grunnen til det, men noen har forklart i samtaler senere at de angret og ikke våget å snakke med ansatte på Alarmtelefonen likevel.



Svarsteder (Telefon)

4. kvartal 2013

Svarsteder (fig 3) Totalt antall besvarte anrop 2039



Kommentar

Antall innringere til svarstedene er basert på rapportering fra Telenor.

Per i dag er 17 barnevernvakter svarsteder for Alarmtelefonen for barn og unge. De besvarer anrop fra ca. 130 av Norges ca. 430 kommuner i deres åpningstid. Når hver enkelt barnevernvakt er stengt besvarer Alarmtelefonen for barn og unge oppringningene på 116 111. Ved flere av barnevernvaktene i svarnettverket er det registrert anrop på nattetid (kl. 2400-0800). Flere av barnevernvaktene har åpent til kl. 02.00, og får dermed registrert oppringing etter kl. 24.00.

Alarmtelefonen for barn og unge besvarer oppringninger fra de resterende ca. 300 kommunene. Den enkelte barnevernvakt i svarnettverket kan ikke skille ut oppringningene fra 116 111, da oppringning på dette telefonnummeret er rutet inn til hver enkelt barnevernvakt sitt telefonnummer. Det er kun barnevernvakten i Bergen som mottar anrop på 116 111 på egen telefon.

Trondheim, Bergen, Stavanger og Asker/Bærum barnevernvakt har også åpent for å ringe 116 111 på dagtid (mellom kl. 08.00 og 15.00). Noen barnevernvakter har åpent på dagtid lørdag og søndag. Derfor har noen andre barnevernvakter også registrert henvendelser på dagtid.

Det er differanser på rapporteringen fra Telenor og vår interne loggføring.

Det handler om følgende forhold:

- samme person kan ringe flere ganger på en vakt - vi prøver å loggføre hver enkelt oppringing, men på hektiske vakter kan det glippe i å registrere alle samtaler. Eksempler på dette er «utprøvende samtaler».
- henvendelser som er administrative, spesielt de som kommer på dagtid blir ikke alltid registrert. Eksempler på dette er forespørsler om informasjonsarbeid, informasjonsmateriell etc.
- innringere som legger på idet vi besvarer telefonen



Anrop besvart på Alarmtelefonen for barn og unge, fylkesvis (Telefon)

4. kvartal 2013

1. Finnmark
Anrop besvart: 6

2. Troms
Anrop besvart: 23

3. Nordland
Anrop besvart: 29

4. Nord-Trøndelag
Anrop besvart: 6

5. Sør-Trøndelag
Anrop besvart: 13

6. Møre og Romsdal
Anrop besvart: 19

7. Sogn og Fjordane
Anrop besvart: 10

8. Oppland
Anrop besvart: 6

9. Hedmark
Anrop besvart: 17

10. Hordaland
Anrop besvart: 43

11. Buskerud
Anrop besvart: 18

12. Akershus
Anrop besvart: 36

13. Rogaland
Anrop besvart: 41

14. Telemark
Anrop besvart: Mindre enn tre

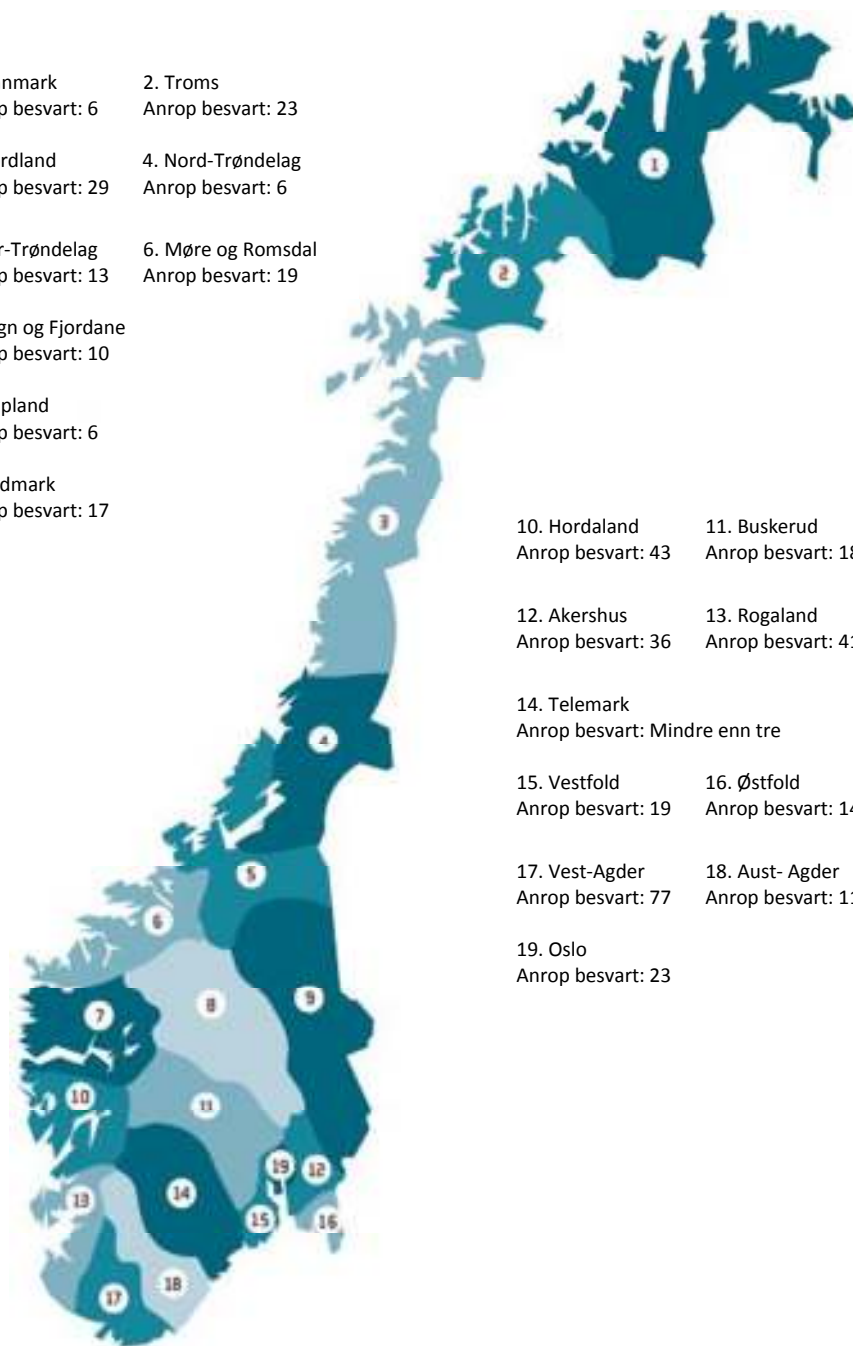
15. Vestfold
Anrop besvart: 19

16. Østfold
Anrop besvart: 14

17. Vest-Agder
Anrop besvart: 77

18. Aust-Agder
Anrop besvart: 11

19. Oslo
Anrop besvart: 23



(fig 4)

Kommentar

Rapporteringen fylkesvis er basert på registreringer fra Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring. Tallene må derfor sees i sammenheng med fig. 3. Tallene registreres manuelt og krever at innringer oppgir hvilket fylke de ringer fra.

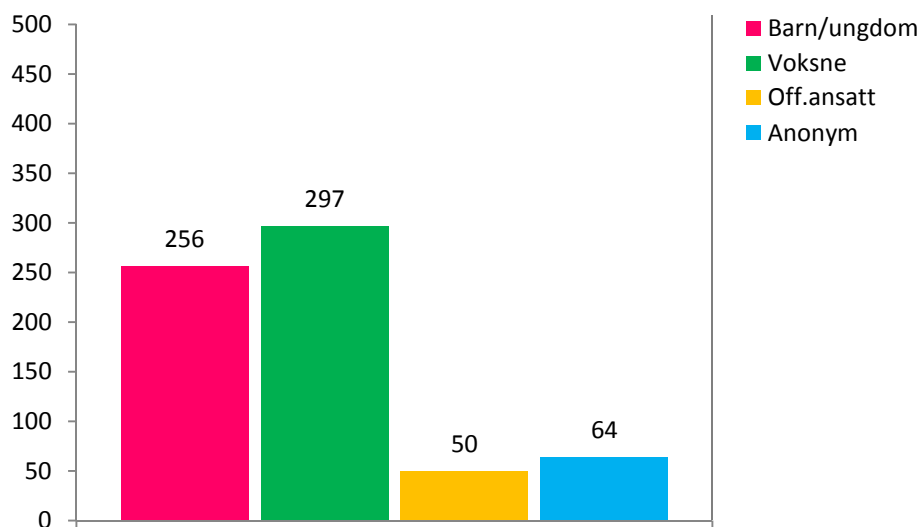
For oktober, november og desember 2013 har alarmtelefonen besvart henholdsvis 52 %, 51 % og 56 % av anropene.



Hvem har tatt kontakt, intern loggføring (Telefon)

4. kvartal 2013

Antall loggførte anrop (fig. 5)



*Fordeling

barn/ungdom:

Ringte selv: 224

Venner: 28

Søsken: 4

Kommentar

Hvem som har tatt kontakt med alarmtelefonen er basert på registreringer på Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring.

Det er mange flere barn og unge som kontakter Alarmtelefonen enn det de ulike barnevernvaktene i svarnettverket tidligere har erfart. Tidligere har det i all hovedsak vært voksne – enten offentlig ansatte eller private – som har meldt fra om bekymring for et barn eller en ungdom. Tallmateriale er mangelfullt på dette området, konklusjonen vår baserer seg på erfaringer og uttalelser fra svarnettverket.

Vedr. blå søyle – anonym:

Innringerne er for det meste barn og unge som ringer inn og som velger å være anonyme. Noen av disse innringerne tar ny kontakt hvor de forteller at de har ringt anonymt et par ganger – for så og «våge» og ringe 116 111 og fortelle hvem de er og be om hjelp.

Kjønn

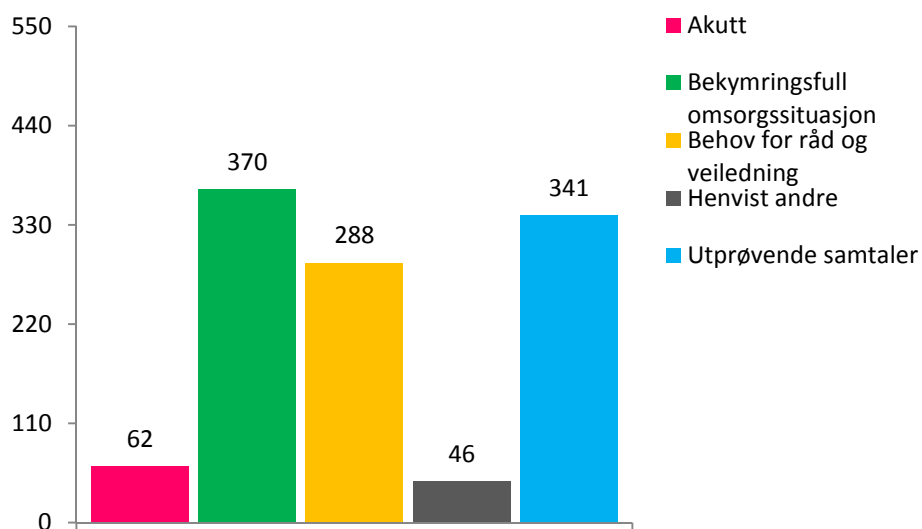
Vi har dette kvartalet registrert at henvendelsene til 116 111 i dette kvartalet har omhandlet 179 gutter og 419 jenter.



Håndtering av henvendelser, intern loggføring (Telefon)

4. kvartal 2013

Loggførte anrop (fig. 6)



*Akutte

henvisninger:

Politi: 13
AMK/Legevakt: 3
Bvt/Bvv: 32
Roet ned: 14

Kommentar

Håndtering av henvendelsene er basert på registreringer på Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring.

Alarmtelefonen har håndtert 900 akutte henvendelser fra oppstart til og med 31. desember 2013.

I 4. kvartal 2013 er det registrert 14 henvendelser som har kommet inn som akutt, men hvor ansatte har roet ned situasjonen uten å involvere politi, AMK/legevakt eller lokal barneverntjeneste/barnevernvakt. For de fleste av disse sakene er det tatt kontakt med lokal barneverntjeneste dagen etter.

Alarmtelefonen for barn og unge har sendt 25 meldinger til barneverntjenesten i 4. kvartal 2013. Av disse ble fire bekymringsmeldinger sendt på bakgrunn av e-postkontakt, to på bakgrunn av sms-kontakt. Til sammen har vi oversendt 781 meldinger på bekymringsfull omsorgssituasjon til lokal barneverntjeneste fra oppstart til og med 31. desember 2013.

Differansen mellom tall vi rapporterer på når det kommer til bekymringsmelding og bekymringsfull omsorgssituasjon kan komme av følgende forklaringer:

I utgangspunktet vil de fleste henvendelser til Alarmtelefonen bli betegnet som bekymringsfulle. Det er likevel ikke alltid grunnlag for, eller mulighet til, å sende bekymringsmelding til lokal barneverntjeneste fordi:

- bekymringen som formidles vurderes til å falle utenfor lov om barneverntjenester
- innringer oppgir ikke personalia på barna det gjelder,
- Alarmtelefonen har ikke nok informasjon til å kunne videreformidle bekymringen

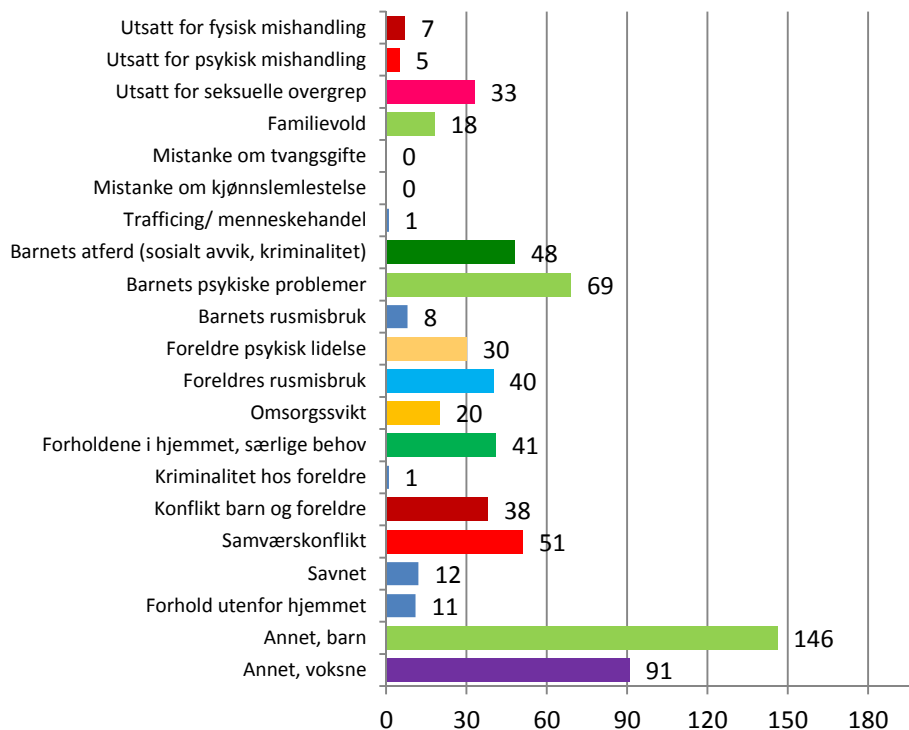
«Henvist andre» er telefonsamtaler som vi har henvist til andre hjelpetjenester som Røde Kors, SUSS-telefonen, Mental helse etc. I tillegg har vi henvist til politi, barnevernvakt/barneverntjeneste og AMK/Legevakt 186 ganger uten at det har vært akutt. Dette er ikke med i tabellen.



Telefoner; emne og antall, intern loggføring

4. kvartal 2013

Telefoner (fig. 7)



Antall loggførte henvendelser: 670

Kommentar

Innhold i henvendelsene er basert på registreringer på Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring.

Kategori «Annet, barn» benyttes når barns historie/opplevelse ikke omfattes av de øvrige kategoriene, eller ved «oppfølgingssaker». Vi tilstreber at hver kategori kun skal registreres en gang, dersom det er slik at vedkommende ringer inn flere ganger med samme tema. «Annet, voksne» brukes i all hovedsak til formidling til andre hjelpeinstanser.

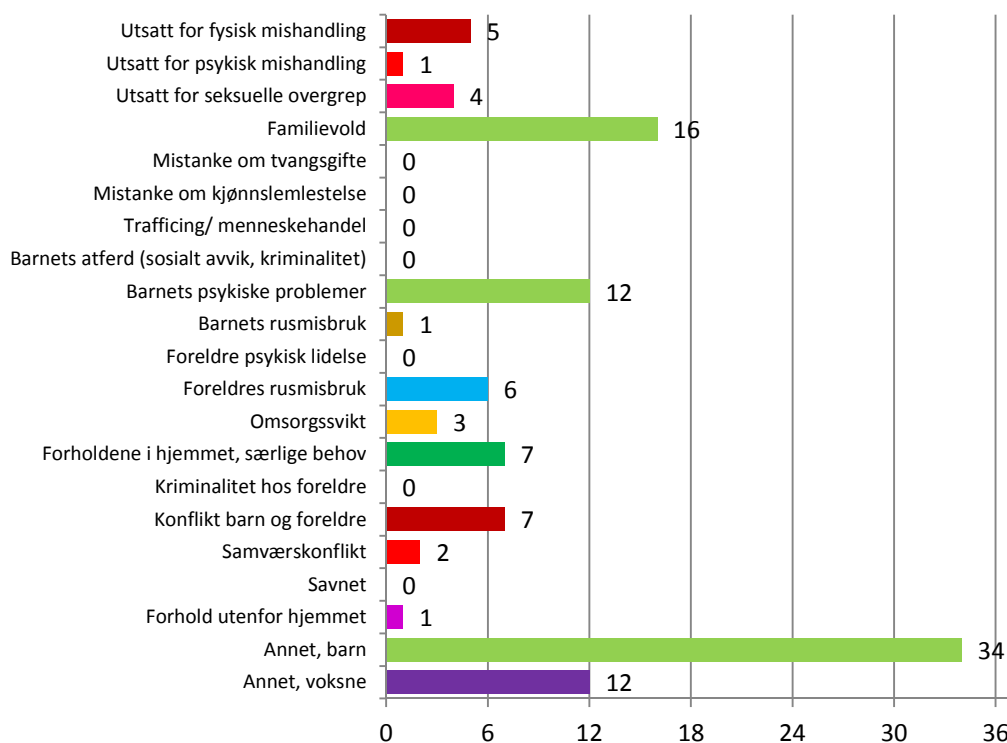


E-poster; emne og antall, intern loggføring

4. kvartal 2013

Alarmtelefonen for barn og unge har mottatt 111 e-poster i løpet av 4. kvartal 2013.

E-poster (fig. 9)



Antall loggførte henvendelser: 111

Kommentar

Alarmtelefonen for barn og unge har mottatt 1168 e- post fra oppstart til og med 31. desember 2013. E-post kommer i all hovedsak fra barn og unge selv. E-post blir besvart i løpet av hver enkelt ansatt sin vakt. Flere av de som sender e-post henvender seg flere ganger.

I dette kvartalet har fire av disse e-postene blitt oversendt som bekymringsmelding til lokal barneverntjeneste. Disse meldingene er inkludert i totalantallet i fig. 6.

Ung.no – alarmtelefonen som svartjeneste for Barne-, ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir).

4. kvartal 2013

Alarmtelefonen har besvart 134 e-poster for Ung.no i løpet av 4. kvartal 2013.

Kommentar

Alarmtelefonen for barn og unge besvarer e-post som kommer til ung.no som har barnevernfaglige problemstillinger.



SMS; antall, intern loggføring

4. kvartal 2013

Alarmtelefonen for barn og unge har mottatt 65 sms i løpet av 4. kvartal 2013.

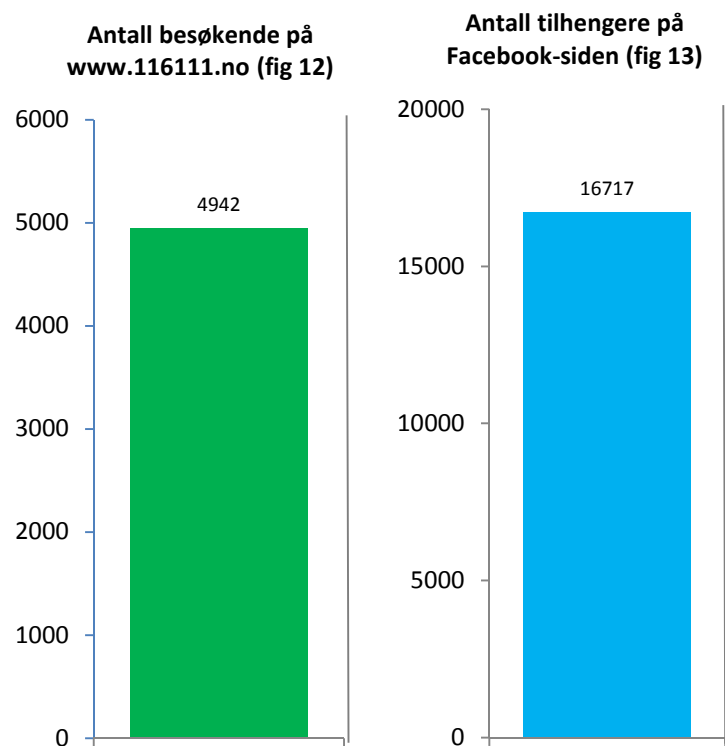
Kommentar

Alarmtelefonen for barn og unge har i all hovedsak informert om telefonnummeret 116 111. Mobilnummeret som må brukes til SMS 417 16 111 ligger på alarmtelefonens hjemmeside og på annet informasjonsmateriell.

I all hovedsak benyttes mobilnummeret til å få opplysninger til telefonnummer til lokal barneverntjeneste, men det er også barn og ungdom som henvender seg som ikke tør ringe, eller de har ikke tilgang på pc der de er på gitt tidspunkt når de tar kontakt. Alarmtelefonen for barn og unge oppmuntrer til telefonisk kontakt, og tilbyr selv å ringe opp.

Antall besøk/tilhengere (Nettside 116111.no og Facebook)

4. kvartal 2013



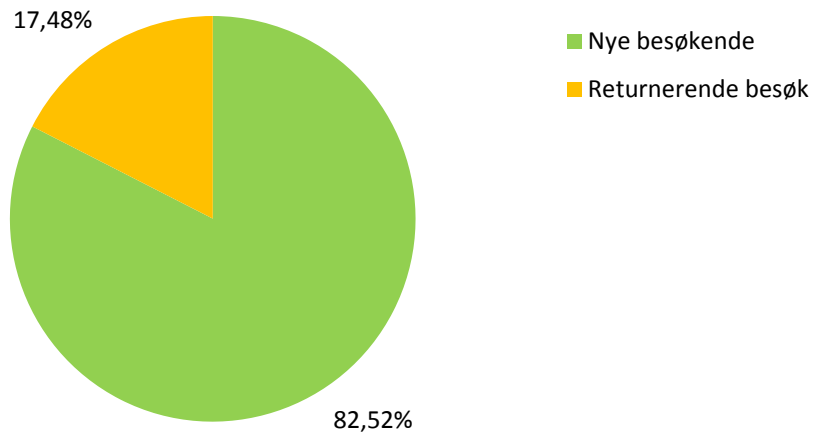
(fig 12, 13)

Kommentar

Alarmtelefonen for barn og unge er jevnlig på Facebook og informerer.



Type besøk (Nettside 116111.no) 4. kvartal 2013



Kommentar, fig. 14

I 4. kvartal 2013 har 4 942 personer besøkt nettsidene. Dette er et gjennomsnitt på 54 besøk pr. dag. Av de besøkende var 82,59 % (4 082 stk.) nye brukere/første gang inne på nettsiden, mens 17,40 % (860 stk.) var flere ganger innom.



Alarmtelefonen for Barn og Unge
Serviceboks 417
4604 Kristiansand

Kontakt administrasjonen:
post@116111.no
Telefon: 38 07 54 00

Leder:
Monica Brunner
Telefon: 951 96 724

www.116111.no