

**Årsrapport 2018**

**Alarmtelefonen for barn og unge**

**Tlf. 116111**



## **Oppsummering.**

Alarmtelefonen for barn og unge – 116 111 – drives av barnevernvakta i Kristiansand på oppdrag fra Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet (BLD).

Alarmtelefonen er en gratis telefon for barn og unge som er utsatt for vold, overgrep og omsorgssvikt. Alarmtelefonen besvarer også henvendelser på e-post og sms. Voksne som er bekymret for barn kan også ringe.

Årsrapporten vil dokumentere at vi holder ett faglig høyt nivå i forhold til håndtering av henvendelser og ivaretaking av barn/unge som utsettes for vold, overgrep og omsorgssvikt. Den viktigste forklaringen er at alle ansatte på 116 111 må jobbe akutt barnevernsarbeid og mottaksarbeid ved barnevernvakta i Kristiansand kommune for å få vakter på alarmtelefonen.

I mars 2018 gjennomførte Alarmtelefonen to dagers samling for vårt svarnettetverk det vil si for alle barnevernvaktene. Hovedformålet med samlingen var å informere om bekymringsmeldingen fra barneombudet og voldsseksjonen i Bufdir og vårt svar på disse. Videre ble viktige rutiner for håndtering av tekniske utfordringer knyttet til telefonen gjennomgått. Dette for å kvalitetssikre anrop som kommer inn til 116 111. Et av tiltakene som var et resultat av ovennevnte bekymringsmelding var å oppgradere nettsiden [barnevernvakten.no](http://barnevernvakten.no). Siden er nå mer brukervennlig med oppdatert informasjon om den barnevernfaglige akuttberedskapen i Norge. I forbindelse med at alle kommuner skulle ha etablert en forsvarlig akuttberedskap innen utgangen av 2018, ble alle fylkesmenn kontaktet og bedt om å gi oppdatert informasjon om akuttberedskapen i de respektive fylker. Dette for å sikre at nettsiden er oppdatert med mest mulig korrekt informasjon.

Vi har fortsatt en aktiv informasjons- og kommunikasjonsstrategi, og det ble også i 2018 brukt mye tid og ressurser på denne delen av vårt arbeid. Det vil vi fortsette med, da vi ser at dette har god effekt og bidrar til økt synlighet og flere henvendelser til alarmtelefonen.

## INNHold:

1.0	Alarmtelefonens mandat	Side 4
2.0	Organisering	Side 4
2.1	Alarmtelefonens svarnettverk	Side 4
2.2	Daglige arbeidsoppgaver	Side 5
2.3	Administrasjon og personale	Side 5
2.4	Veilednings- og rådgivningssystemer	Side 5
3.0	Teletekniske og interne/eksterne kommunikasjonsløsninger	Side 6
3.1	Ruting til barnevernvaktens lokale telefonnummer	Side 6
3.2	Hurtigtaster til politidistriktens operasjonssentral	Side 6
3.3	Bruk og drift av hjemmesiden <a href="http://www.barnevernvakten.no">www.barnevernvakten.no</a>	Side 7
3.4	Besvarelser av E-post via <a href="http://www.ung.no">www.ung.no</a>	Side 8
3.5	Forbedringspotensialet	Side 8
4.0	Samarbeid	Side 8
4.1	Samarbeid i svarnettverket	Side 9
4.2	Samarbeid med barneverntjenester med bakvakt på døgnbasis	Side 9
4.3	Samarbeid med kommuner uten barnevernfaglige beredskapsordninger	Side 10
4.4	Politiet	Side 10
4.5	AMK/Legevakt	Side 10
4.6	Lokal barneverntjeneste	Side 11
4.7	Andre hjelpetelefoner	Side 11
5.0	Markedsføring/Informasjonsarbeid	Side 11
5.1	Informasjonsarbeid	Side 11
5.2	Media	Side 13
6.0	Virksomhetstall 2018	Side 14
6.1	Hvem og hvor mange har tatt kontakt i 2017?	Side 14
6.2	Innhold i henvendelsene i 2017	Side 16
6.3	Vurdering av henvendelsene mht. iverksetting av ulike typer tiltak	Side 18
6.4	Når på døgnet kommer innringningene?	Side 19
6.5	Hjemmesiden til Alarmtelefonen, Facebook, Instagram	Side 19
7.0	Økonomi	Side 20
8.0	Administrative og faglige utfordringer i det videre arbeidet	Side 20

## **1.0 Alarmtelefonens mandat**

Alarmtelefonens målsetting er beskrevet i Regjeringens handlingsplan mot vold i nære relasjoner "Vendepunkt 2008-2011":

*"Det opprettes en døgnåpen, gratis alarmtelefon for barn og unge som er utsatt for ulike former for vold, overgrep eller omsorgssvikt. Målet er at barn skal kunne henvende seg til ett telefonnummer om sin situasjon og bekymring, og at henvendelsen deretter kan videreformidles til rett instans i kommunen for oppfølging. Voksne som er bekymret for barn skal også kunne ringe til Alarmtelefonen."*

Alarmtelefonen er en gratis landsdekkende nødtelefon for barn og unge som har åpent fra kl. 15.00 til kl. 08.00 på hverdager og døgnåpen i helger og på helligdager. Alarmtelefonen er åpen hele døgnet for de fem kommunene som er en del av barneverntjenesten for Kristiansandsregionen. Alarmtelefonen besvarer også henvendelser på e-post og sms.

Det er besluttet at Alarmtelefonen administrativt legges til Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), mens Kristiansand kommune har ansvar for den daglige driften.

## **2.0 Organisering**

### **2.1 Alarmtelefonens svarnettverk.**

Følgende barnevernvakter er med i svarnettverket; Tromsø, Trondheim, Bergen, Ålesund, Stavanger, Sandnes, Kristiansand, Nord- Trøndelag, Grenland, Gjøvik, Vestfold, Drammen, Asker og Bærum, Oslo, Romerike, Indre Østfold, Skedsmo, Follo, Molde- Midsund- Eide og Aukra, Arendal, Midt-Hedmark og Lillehammer, Stranda, Sogn og Fræna. Disse barnevernvaktene er noe ulikt organisert, men de fleste har et interkommunalt samarbeid, dvs. at de har krise – og akuttberedskapsansvar for barn mellom 0- 18 år for flere kommuner. De fleste barnevernvakter omfatter flere kommuner og dekker et samlet befolkningsgrunnlag på i overkant av 3, 4 millioner innbyggere. Kristiansand, Oslo, Romerike og Grenland har døgnåpen akuttberedskap. Majoriteten av barnevernvaktene har stengt på natta. De fleste har imidlertid en bakvaktordning, slik at Alarmtelefonen kan få tak i barnevernfaglig personell ved behov. I løpet av de siste par årene har det blitt opprettet nye barnevernvakter i Arendal, Gjøvik og Steinkjer, Stranda, Sogn og Fræna.

Barnevernvakta i Kristiansand, Asker og Bærum, Trondheim, Stavanger og Bergen tar imot oppringninger fra egne kommuner fra 116 111 også på dagtid.

## **2.2 Daglige arbeidsoppgaver**

Alarmtelefonen besvarer og saksbehandler alle innkomne anrop, e-post og sms på bakgrunn av følgende prioritering:

- akuttintervensjon
- melding til lokal barneverntjeneste
- råd/veiledning
- videreformidling til andre hjelpetjenester/hjelpetelefoner

## **2.3 Administrasjon og personale**

Alarmtelefonen har kontor sammen med barnevernvakta på Tinghuset i Kristiansand. Det er ikke gjort endringer i stillinger i 2018. Det er bevilget økonomiske midler til 8, 6 stillinger. På barnevernvakta er det totalt 15,2 årsverk. For at ansatte som besvarer henvendelser til 116 111 skal ha optimale muligheter til å gjøre gode faglige vurderinger, har vi vurdert det som helt nødvendig at alle ansatte har vakter på både barnevernvakta og Alarmtelefonen. På den måte bruker de ansatte sin operative erfaring fra arbeid i felt når de håndterer henvendelser til 116 111.

## **2.4 Veiledning og rådgivningssystemer**

### **Arbeidsgruppe**

Arbeidsgruppen har i 2018 bestått i hovedsak av tre ansatte, inkludert leder. Vi har hatt møter ca. en gang i måneden, oftere ved behov. Faglige og administrative oppgaver fordeles og drøftes.

### **Veiledning/undervisning:**

Vi har personalmøter/veiledning tre timer hver uke. På disse møtene gjennomgår man henvendelsene og hvordan disse er håndtert av ansatte. I tillegg er det overlapping ved hvert vaktskifte. Det er da god anledning til å få veiledning/tilbakemelding på vanskelige samtaler fra kollegaer.

Alarmtelefonens ansatte deltar på ulike kurs/seminar vedrørende tema vold, overgrep og omsorgssvikt og vurdering av selvmordsrisiko. Dette for å sikre at vi har god kompetanse til å besvare de ulike henvendelser vi får.

### **3.0 Teletekniske og interne/eksterne kommunikasjonsløsninger**

Telenor er leverandør og samarbeidspartner vedrørende utvikling og drift av de teletekniske løsningene på Alarmtelefonen i Kristiansand. Vi får ukentlig rapportering fra Telenor vedrørende antall innringere. Denne rapporteringen danner igjen grunnlag for deler av vår kvartalsrapportering.

#### **3.1 Ruting til barnevernvaktenes lokale telefonnummer**

Anrop til 116 111 blir rutet til hver enkelt barnevernvakt i deres åpningstid. Alle barnevernvaktene har en linje inn til lokal telefon. Dersom denne linjen er opptatt blir innringer automatisk rutet til Alarmtelefonen i Kristiansand. Det vurderes fortløpende om det bør opprettes to linjer inn til enkelte av de lokale barnevernvakten. Behovet er imidlertid ikke så stort at det anses som nødvendig per i dag. I desember 2017 mottok alarmtelefonen bekymringsmelding fra barneombudet og voldsseksjonen i Bufdir. Bekymringsmeldingen omhandlet blant annet svikt i ruting av henvendelser til 116 111. Alarmtelefonen igangsatte på bakgrunn av dette gjennomgang av ruting og de tekniske løsningene sammen med Telenor for å forsikre oss om at ikke dette skjer igjen. I etterkant av dette arbeidet avholdt Alarmtelefonen en samling for alle barnevernvakter i mars 2018. Noe av formålet med samlingen var å gå gjennom bekymringsmeldingen fra barneombudet og Bufdir, samt gjennomgå viktige tekniske rutiner for Alarmtelefonen.

#### **3.2 Hurtigtaster til Politidistriktenes operasjonssentral**

Alarmtelefonen er helt avhengig av et nært samarbeid med lokal akuttberedskap, deriblant samarbeid med alle Politiets operasjonssentraler. Hurtigtastene som ble lagt inn i 2010 brukes aktivt. Alarmtelefonen har også bedt om oversendelse av direkte nr. til operasjonssentraler i alle politidistrikt i og med at også politiet har fått et fellesnummer; 02800 som rutes direkte inn til operasjonssentraler i det enkelte distrikt.

### **3.3 Bruk og drift av hjemmesiden [www.barnevernvakten.no](http://www.barnevernvakten.no) og [www.116111.no](http://www.116111.no)**

Alarmtelefonen oppdaterer hjemmesidene fortløpende med hensyn til lokale endringer i barneverntjenesten, for eksempel ved interkommunale sammenslåinger, adresse-endringer, endringer i akutt-tilbudet for barn og unge etc. Hjemmesiden er et viktig arbeidsredskap for Alarmtelefonen.

I desember 2017 mottok alarmtelefonen en bekymringsmelding fra barneombudet som blant annet omhandlet nettsiden [barnevernvakten.no](http://www.barnevernvakten.no). Barneombudet gav uttrykk for at siden inneholdt mangler og feil ift adresser og telefon nummer til ulike barneverntjenester. I tillegg mente barneombudet at søke-funksjonen var dårlig og utdatert. Alarmtelefonen er enig i at nettsiden ikke var godt nok oppdatert på faktainformasjon for de ulike kommunene. Det har vært svært utfordrende å sikre at all informasjon på nettsiden er oppdatert til enhver tid. Årlig sender vi mail til alle landets kommuner der vi etterspør om det er korrekt informasjon som er lagt ut på nettsiden. Vår erfaring har vært at mange kommuner ikke svarer på vår henvendelse. I forbindelse med at alle kommuner ble pålagt å ha etablert forsvarlig akuttberedskaps utenom ordinær arbeidstid innen utgangen av 2018 ble alle fylkesmenn kontaktet der de ble bedt om informasjon om hvordan akuttberedskapen er organisert i deres fylker. De fleste fylkesmenn har besvart denne henvendelsen. Kommunekartet er i stadig endring og vi må erkjenne at vi er avhengig av at kommunene informerer oss om sammenslåinger og om opprettingen av bakvaksordninger eller nye barnevernvakter slik at nettsiden formidler korrekt informasjon.

Netlab som designet [barnevernvakten.no](http://www.barnevernvakten.no) ble engasjert til å bidra med oppgradering av nettsiden. Dette omhandlet både design, søkefunksjon og at nettsiden inneholder informasjon som er tilpasset brukerne. [Barnevernvakten.no](http://www.barnevernvakten.no) ble oppgradert medio 2018 og har foreløpig fungert godt. Den oppdateres fortløpende slik at informasjonen vedrørende barnevernvakter samsvarer med dagens situasjon.

Hjemmesiden til Alarmtelefonen ble oppdatert og oppgradert i 2017 og tilpasset responsivt design. Arbeidet med utbedringer av hjemmesiden fortsatte også i 2018.

På den nye [www.116111.no](http://www.116111.no) web siden har vi fornyet designet, modernisert og tilpasset formatet til dagens behov. Vi kan nå legge ut flere relevante artikler, råd og tips til barn, unge og foreldre.

### **3.4 Besvarelser av e-post via www.ung.no**

Alarmtelefonen besvarer fremdeles e-post som kommer til www.ung.no vedrørende barnevernfaglige problemstillinger.

### **3.5 Forbedringspotensialet.**

Vi arbeider kontinuerlig med å fornye og oppgradere våre teletekniske og digitale kommunikasjonsplattformer. Utviklingen av nye løsninger på dette fagfeltet skjer svært fort, og som i mange andre organisasjoner har vi behov for oppgraderinger av programmer, utstyr og løsninger. I løpet av 2019 vil Alarmtelefonen ta i bruk nytt journalsystem fra Visma. Det nye journalsystemet vil være bedre tilpasset dagens krav til kvalitet og forbedre vår rapportering til Bufdir og andre samarbeidspartnere.

Innen utgangen av 2018 skulle alle kommuner ha etablert en forsvarlig akuttberedskap utenom ordinær arbeidstid. Det vi ser er at det etableres mange ulike former for akuttberedskap. For Alarmtelefonen blir det viktig å ha god oversikt på dette området. Dette for å sikre at vi kan videreformidle kontakt ved behov. Det blir viktig å inkludere de nyopprettede barnevernvaktene inn i barnevernvakt nettverket, samtidig blir det viktig å ha god dialog og informasjonsflyt inn til de kommunene som velger en annen type barnevernfaglig akuttberedskap

## **4.0 Samarbeid**

Akuttberedskapen for barn og unge er svært ulikt organisert i Norge.

I 2018 hadde ca 296 kommuner etablert akuttberedskap via avtale med den lokale barnevernvakten eller gjennom egne lokale avtaler/egne avtaler med 116 111.

Alle barnevernvaktene i svarnettverket – bortsett fra Oslo, Ålesund og Tromsø – har akuttberedskap for flere kommuner. Alle barnevernvaktene har åpent på ettermiddag/kveld og i helger. Det er kun Kristiansand, Oslo, Romerike, Grenland som har døgnåpent men de fleste barnevernvakter har en form for bakvakt slik at det er mulig å få tak i barnevernfaglig personell dersom det er behov for det. Vi har registrert at 149 kommuner av disse (296) har akuttberedskap i form av en bakvaksordning. Det er ofte barnevernleder eller ansatte på barneverntjenesten som har bakvakt. Ordningen er som regel slik at lokalt Politi og/eller alarmtelefonen har mobiltelefonnummer til den som har bakvakt.



Det betyr at barn/unge eller deres familier ikke kan ringe direkte til bakvakten – men må gå via Politi eller alarmtelefonen.

I Totalt 143 kommuner har vi ingen informasjon om aktuelt telefon nummer som kan kontaktes utenom ordinær arbeidstid. Det kan da forstås dithen at det ikke er noen form for akutt beredskap utenom ordinær arbeidstid tilgjengelig i disse kommunene.

#### **4.1 Samarbeid i svarnettverket.**

Møtene med svarnettverket har vanligvis vært gjennomført i forbindelse med barnevernvaktleder møter. I disse møtene blir det gitt gjensidige tilbakemeldinger. Det generelle bildet er at alle parter er fornøyd med dette samarbeidet. Alarmtelefonen inviterte representanter fra svarnettverket til Kristiansand den 21-22 mars 2018 for å få innspill og tilbakemeldinger på hvordan vi kan forbedre alarmtelefonen. Et sentralt tema på dette treffet var alarmtelefonens fremtid og rolle sett i lys av at alle kommuner pålegges å opprette en barnevernfaglig akuttberedskap - hvilken rolle, oppgave og ansvar alarmtelefonen kan ivareta her.

Ca. 50 % av det samlede antallet anrop blir til enhver tid besvart av barnevernvakter i svarnettverket. Sett fra vår side må det vurderes om enkelte av barnevernvaktene i svarnettverket bør ha flere innkommende linjer for å besvare henvendelser. Dette for å unngå unødvendig ruting av lokale henvendelser til Kristiansand. Eksempel på dette er saker som raskt bør møtes med lokalkjennskap og innsikt i lokale løsningsmodeller. Dette er i midlertidig også et kostnadsspørsmål da ekstra linjer og ekstra ruting innebærer økte kostnader. I 2018 og i 2019 vil enda flere samtaler rutes til de nye barnevernvaktene og de nye vaktordningene rundt om i landets kommuner. På nattestid, helger og helligdager ser vi likevel at en stor del av anropene vil fortsatt rutes inn til Alarmtelefonen.

#### **4.2 Samarbeid med barneverntjenester med bakvakt på døgnbasis.**

Erfaringene fra 2018 viser at vi i de aller fleste tilfeller får tak i bakvakt/ansvarlig fagperson når vi har henvendt oss til kommuner med en etablert bakvaktsordning utenom ordinær arbeidstid.

#### **4.3 Samarbeid med kommuner uten barnevernfaglige beredskapsordninger.**

Våre tidligere tilbakemeldinger vedrørende samarbeidet med disse kommunene er dessverre fortsatt aktuelle. I aktuelle saker der vi normalt vil ta kontakt med barnevernfaglig personale må vi i disse kommunene overføre henvendelsen til lokale AMK sentraler, politi, legevakt eller kontakte barnets familie og nettverk. I løpet av 2019 vil dette bildet endre seg ettersom alle kommuner er pålagt å etablere en barnevernfaglig akuttberedskap på kvelds- og nattestid. Alarmtelefonen vil dermed kunne koble på barnevernfaglig personell i alle landets kommuner der det er behov for akutt oppfølging uten å måtte koble på AMK, politi ol.

#### **4.4 Politiet**

Det er fremdeles viktig for Alarmtelefonen å ha tett og nært samarbeid med lokalt politi for å være en handlekraftig nødtelefon for barn og unge. Gjennom 2018 har det vært samarbeid med samtlige politidistrikt for de ulike barnevernvaktene. Det er utarbeidet samarbeidsrutiner for alle politidistrikt som har egen barnevernvakt. I de fleste tilfeller hvor vi ber om bistand fra politiet handler det om problemstillinger knyttet til vold, kriminalitet eller usikkerhet om barn/unges sikkerhetssituasjon. I tillegg til å være en sentral aktør i akutte saker tas det også kontakt for å drøfte ulike problemstillinger som f.eks vurdering av suicidalfare, spørsmål knyttet til radikalisering, tvangsekteskap ol.

Vår erfaring er at dette samarbeidet også i 2018 har fungert meget bra. Politiet benytter 116 111 i situasjoner hvor de vurderer henvendelsene er av barnevernfaglig karakter.

#### **4.5 AMK/legevakt**

Samarbeidet med AMK/legevakt har fungert meget bra også i 2018. I de tilfeller hvor vi henvender oss til AMK er det som regel problemstillinger knyttet til suicidtrusler eller alvorlig selvskading. AMK har også i stadig flere tilfeller kontaktet Alarmtelefonen for å få barnevernfaglige vurderinger i ulike situasjoner.

Som eksempel på dette er foreldre som er innlagt med psykisk lidelse eller intox og AMK er usikre på hvordan de skal håndtere barnas situasjon.

#### 4.6 Lokal barneverntjeneste

Det er fremdeles gode tilbakemeldinger fra lokale barneverntjenester på samarbeidet med Alarmtelefonen. Det er lite kontakt med lokal barneverntjeneste utover at vi kontakter dem pr. telefon når det er behov for rask intervensjon og at vi sender bekymringsmelding. Flere sier de bruker 116 111 aktivt i møte med barn og unge, blant annet ved at de forteller om nødtelefonen og ved at de gir ut visittkort med logo til 116 111 på den ene siden og logo til lokal barneverntjeneste på den andre siden.

#### 4.7 Andre hjelpetelefoner

Henvendelser som i større grad er preget av andre tema enn vold, overgrep eller omsorgssvikt overføres til hjelpetelefoner som har kompetanse på aktuell problemstilling. Hjelpetelefoner som mental helse, rustelefonen, ung.no, blå kors chat- tjenesten «snakk om mobbing» og Incestsenteret er blant de instanser vi samarbeider mest med, og overfører flest innringere til.

### 5.0 Markedsføring/informasjonsarbeid

#### 5.1 Informasjonsarbeid

Alarmtelefonen informerer jevnlig om 116 111. Målet vårt er at alle barn i Norge som har behov for hjelp hvis de utsettes for vold, overgrep eller omsorgssvikt, skal kjenne til 116 111.

I 2018 har alarmtelefonen gjennomført følgende informasjonsarbeid:

- **Ny web side:** I samarbeid med informasjonsbyrået Netlab har vi designet ny web side [www.barnevernvakten.no](http://www.barnevernvakten.no). Siden er blitt oppgradert og oppdatert når det gjelder innhold, mer brukervennlig og tilpasset dagens smart telefon format.
- **Nye kampanjefilmer:** I 2018 lanserte vi 3 nye kampanjefilmer med barn i alle aldre med tittelen #sifra. Filmene ble lagt ut på Facebook, Youtube og på vår web side.
- **Samarbeid med NrK Super:** I forbindelse med temadagene på NrK Super om følelser og psykisk helse i nov. 2018, valgte vi igjen å åpne 116 111 på dagtid. Vi fikk inn litt færre henvendelser på dagtid i 2018 kontra i 2017 da NrK hadde temauke om

seksuelle overgrep. Det positive var likevel at majoriteten av de som ringte inn under temauken i 2018 var barn og unge under 18 år.

- Alarmtelefonen registrerer og erfarer at Nrk`s temauker, og den eksponeringen alarmtelefonen får, bidrar til at flere barn og unge kontakter 116 111.
- **Annen eksponering gjennom Nrk`s reportasjer:** Alarmtelefonen har også fått eksponering ved at Nrk har bedt om å få legge ut vårt tlf nr og annen informasjon om Alarmtelefonen i forbindelse med reportasjer og temaer som omhandler: seksuelle overgrep, selvmord, psykisk helse, omsorgssvikt m.m. Alarmtelefonen opplever da at vi får flere henvendelser når vi får den type eksponering gjennom Nrk.
- **Kampanjefilm for organisasjonen Avogtil:** I juni 2018 deltok Alarmtelefonen i kampanjen som skulle sette fokus på foreldrenes drikking når de er på ferie med barn i Syden. Alarmtelefonen fikk mye og god eksponering gjennom denne kampanjen som ble lagt ut og spredd via sosiale medier og som ble omtalt i aviser, på tv og radio.
- **Helsenorge.no:** I 2018 er 116 111 nå også inkludert på web siden til helsenorge.no under temaet som omhandler barn og unges psykiske helse.
- **I Imdis kampanje «Ditt eget valg»** hvor temaet var å forhindre tvangsekteskap ble vi nevnt som aktuell instans å kontakte.

**Informasjonsarbeid:** I 2018 har vi sendt ut ekstra materiell til fylker vi får lite eller få henvendelser fra. Alarmtelefonen sender fortløpende ut informasjonsmateriell til skoler, helsestasjoner, familiekontor, tannlegekontor, sykehus og ulike frivillige organisasjoner

- **Google optimalisering:** Alarmtelefonen bruker midler på dette for å komme høyt opp i søke feltene på google.
- **Annonsering i fagtidsskrifter og andre magasiner**  
I 2018 har vi fortsatt med annonsering i følgende fagtidsskrifter: Fontene, sykepleien, AMK`s nettavis og på politiforbundets nettsider. Disse har gitt oss gratis annonseplass og mulighet til jevnlig å kunne informere om Alarmtelefonen. Alarmtelefonen har siden 2012 redusert annonseringen i ulike ungdomsblader, TV2 torget og andre tidsskrifter da det ikke har hatt tilstrekkelig effekt.
- **Skolebarnas trafikkalender.** Alarmtelefonens logo er sentralt plassert i trafikkalenderen. Denne deles ut til alle landets 4. klassinger hvert år.

- **Reklamefrie dager i media**  
Alarmtelefonen hadde gratis annonsering om 116 111 på TV og radio på reklamefrie dager i 2018
- **Norway-cup;** Alarmtelefonen annonserer under cupen og får eksponering slik at barn og unge som deltar på turneringen får informasjon om 116 111.
- **Facebook og Instagram:** Alarmtelefonen legger jevnlig ut artikler og annen relevant informasjon via disse to kanalene. Vi registrerer også at på Instagram legger stadig flere brukere ut informasjon om Alarmtelefonen hvor de oppfordrer barn og unge til å ta kontakt med oss. Det kan være helsesista, helsebror, barnehager, skoler, fritidsklubber, diverse organisasjoner og privatpersoner som legger ut informasjon om Alarmtelefonen på jevnlig basis.

#### **Bidrag til ulike aktører, temautstillinger, bøker og artikler.**

I 2018 har vi også bidratt med sponing av diverse prosjekt som omhandler vold, overgrep og omsorgssvikt. Det er mange som bidrar til å informere om 116 111 og det er av stor betydning at alle kommuner, lokalsamfunn og frivillige organisasjoner ser sitt ansvar for å informere om 116 111.

#### **5.2 Media**

Vi har vært positive til alle henvendelser fra media, både lokalt og nasjonalt og har gitt flere intervju både til nasjonal presse/media og lokal presse/media. Alarmtelefonen har fått mye god mediedekning i løpet av 2018. I forbindelse med høytider ble vi kontaktet av både radio, lokalaviser og tv. Vi registrerer samtidig at stadig flere medier ønsker at vi skal fokusere mer på konkrete saker, eller historier og at informasjonen vi formidler er både mer personlig, dramatisk og følelsesladd.

## 6.o Virksomhetstall 2018

Kapittel 6 viser tall for antall hendelser, type og håndtering av disse. Tabell en og to er basert på tall fra Telenor. De øvrige er basert på tall fra intern registrering.

### 6.1 Hvem og hvor mange har tatt kontakt i 2018

**Tabell 1: Antall innringere i 2018**

<b>Innringere totalt</b>	<b>7960</b>
<b>Besvarte henvendelser</b>	<b>6905</b>

#### Kommentar til tabell 1:

Differansen på innringere og besvarte anrop har, så langt vi kan se, fremdeles med følgende forhold å gjøre:

- innringer legger på etter at de har fått første automatiske telefonsvarer – men før eller i det samme ansatte på Alarmtelefonen besvarer telefonen.
- responstid kan også være avgjørende, da det etter tips fra politiet er lagt inn noe responstid for å «luke» feiloppringninger etc.

**Tabell 2: Antall besvarte innringere pr svarsted i 2018**

Ålesund	9
Vestfold	65
Trondheim	336
Tromsø	0
Stavanger	94
Sandnes	35
Romerike	276
Oslo	523
Nord-Trøndelag	0
Midt-Hedmark	77
Kristiansand	359
Indre Østfold	22

Grenland	102
Gjøvik	59
Follo	61
Drammen	94
Bergen	141
Asker og Bærum	708
Arendal	72
<b>Telefonsvarer</b>	<b>1555</b>
<b>Alarmtelefonen</b>	<b>3307</b>
<b>TOTALT</b>	<b>7895</b>

At tallene totalt sett minker kan tolkes dithen at Alarmtelefonen gjennom tett samarbeid med de kommunene det gjelder har klart å få til god hjelp til disse barna i deres nærområder, men også at voksne som tidligere har ringt flere ganger har blitt henvist videre til riktige instanser.

**Tabell 3: Hvem har tatt kontakt (telefon og e-post - tall fra intern journalføring).**

<b>INNRINGER/Avsender av epost</b>	<b>ANTALL</b>	<b>PROSENT</b>
<b>Barn/ungdom</b>	<b>1456</b>	<b>48,8 %</b>
<b>Voksne</b>	<b>550</b>	<b>18,4 %</b>
<b>Offentlig ansatt</b>	<b>413</b>	<b>13,8 %</b>
<b>Anonym /Andre</b>	<b>566</b>	<b>19,0 %</b>
<b>TOTALT*</b>	<b>2985</b>	<b>100,0 %</b>

\*Tabell 3 Viser **antall personer** – og ikke antall henvendelser. Det kan bety at noen tar kontakt flere ganger med ulike problemstillinger

### Kommentar til tabell 3:

Som tallene viser er det færre voksne som tar kontakt med Alarmtelefonen. Det har vært en prosentvis nedgang i både disse og anonym/annet, samtidig som andelen barn/ungdom har vokst betydelig. Dette kan tyde på at vi i større grad enn før når målgruppen vår, eller at vi klarer å registrere bedre. Det har også skjedd en økning i henvendelser fra offentlige ansatte siden 2017.

### Kjønn:

Fra og med 3. kvartal 2013 begynte Alarmtelefonen å rapportere på kjønn, dette etter ønske fra BLD. I 2018 er det registrert henvendelser fra 540 gutter og 1029 jenter. Årsaken til at tallene ikke stemmer overens med totalantallet henvendelser forklares blant annet med at noen henvendelser omhandler flere barn. Da lager vi en generell journal på henvendelsen. Utprøvende telefoner skiller heller ikke på kjønn. Noen ganger kan det også være vanskelig å vite om innringer er gutt eller jente når barnet/ungdommen selv ringer, og de ønsker å være anonyme. Heller ikke alle voksne oppgir kjønn på barn ved anonyme drøftinger.

## 6.2 Innhold i henvendelsene i 2018

**Tabell 4: Innhold i henvendelser (telefon og e-mail) til Alarmtelefonen**

INNHALDSKATEGORI	Tlf 116 111	E-post *
Annet barn	580	25
Annet voksne	353	13
Barnets adferd (sosialt avvik, kriminalitet)	65	
Barnets psykiske problemer	245	22
Barnets rusmisbruk	51	
Familievold	130	6
Foreldres psykisk lidelse	61	
Foreldres rusmisbruk	130	4
Forhold utenfor hjemmet	27	2
Forholdene i hjemmet – særlige behov	106	16
Konflikt barn og foreldre	117	7
Kriminalitet barn / unge	6	
Kriminalitet hos foreldre	4	



<b>Mistanke om kjønnslemlestelse</b>	0	
<b>Mistanke om tvangsgifte</b>	2	1
<b>Omsorgssvikt</b>	52	62
<b>Samværskonflikt</b>	140	
<b>Savnet</b>	145	2
<b>Trafficking/menneskehandel</b>	1	
<b>Utsatt for fysisk mishandling</b>	28	
<b>Utsatt for psykisk mishandling</b>	10	2
<b>Utsatt for seksuelle overgrep</b>	82	2
<b>Totalt i 2017**</b>	<b>2325</b>	<b>111</b>

\*Vedr. e-post til [Alarm@116.111.no](mailto:Alarm@116.111.no). Totalt har vi mottatt og besvart 1858 E-post fra oppstart til 31.12.2018.

\*\*Totalantallet registrerte henvendelser på innhold (på telefon) i tabell 4 (2782) er lavere enn totalantall innringere/epostbrukere i tabell 3 (2844). Forskjellen forklares med følgende:

- Menneskelig svikt i rutiner, for eksempel når en ringer tilbake til en melder, eller en kontakter lokal barneverntjeneste påfølgende dag. Da er det lett å registrere dette for seg selv, uten at det i realiteten var en innkommende henvendelse.
- Ikke medregnet «utprøvende samtaler»

#### **Kommentar til tabell 4:**

Fra 2017 ser vi en økning i henvendelser pr e-post. Dette er fremdeles en svært liten del av vår virksomhet.

Det har vært en relativt liten endring i type innringere og fordeling av problemstillinger.

Vi har totalt registrert noe færre henvendelser i 2018, sammenlignet med 2017. Det kan ha sammenheng med Nrk's temauke i november 2017 om seksuelle overgrep. Alarmtelefonen opplevde i den forbindelse enorm pågang på tlf både på dag- og kveldstid fra barn og unge som ringte med mange ulike type spørsmål relatert til temaet. Dette påvirket statistikken og

førte til at antall henvendelser for november 2017 var rekordhøyt. Det er for øvrig små variasjoner i type henvendelser.

Responstiden er 3 timer fra vi mottar e-post til avsenderen får svar. Det må gjøres fortløpende vurderinger på lik linje med de samtaler som kommer inn på Alarmtelefonen hvorvidt det er grunnlag for å intervensere akutt, behov for å sende bekymringsmelding til lokal barneverntjeneste eller om det behandles som en råd/veiledningssak.

### 6.3 Vurdering av henvendelsene mht. iverksetting av ulike typer tiltak

**Tabell 5 Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser fra Alarmtelefonen i 2018**

<b>Annet</b>	<b>722</b>	<b>18,56 %</b>
<b>Bekymringsmelding til lokal bv. Tj</b>	<b>1166</b>	<b>29,97 %</b>
<b>Henvist politi/legevakt</b>	<b>161</b>	<b>4,14 %</b>
<b>Henvist mental helse</b>	<b>40</b>	<b>1,03 %</b>
<b>Henvist barnevern /barnevernvakt</b>	<b>615</b>	<b>15,81 %</b>
<b>Henvist andre</b>	<b>22</b>	<b>0,57 %</b>
<b>Råd og Veiledning – Avsluttet</b>	<b>1164</b>	<b>29,92 %</b>
<b>TOTALT ANTALL VURDERINGER *</b>	<b>3890</b>	<b>100 %</b>

\*\*Totalantallet er forskjellig fra det tilsvarende antallet i de ovennevnte tabeller som følge av at utprøvede samtaler rapporteres kun i denne tabellen, samt i totalantallet henvendelser (Tab. 1)

**Tabell 6 Fordeling mellom type henvendelser inn til alarmtelefonen**

<b>Akutt</b>	<b>175</b>
<b>Bekymringsfull omsorgssituasjon</b>	<b>1660</b>
<b>Annet</b>	<b>1136</b>

Når en sak registreres i forhold til vurdering av tiltak skal det kun registreres en gang pr. sak. I saker der vi anvender kategorien akutt vil det som regel også bli sendt melding til lokal

barneverntjeneste dersom de ikke direkte blir satt over til lokal barnevernvakt/barneverntjeneste for videre oppfølging.

Disse tallene viser at antall henvendelser hvor behovet for akutte tiltak har gått noe ned, men antall bekymringsfull situasjon har gått opp. Årsaken til dette kan være at folk ønsker å ordne opp selv, eller de ikke ønsker å stå for opplysningene de gir, og at henvendelsen dermed blir registrert som en råd/veiledningssamtale.

#### 6.4 Når på døgnet kommer innringningene

**Tabell 6: Fordeling av innringninger på døgnet**

<b>Antall rapporterte henvendelser</b>	<b>Dagtid 0800-1500</b>	<b>Kveldstid 1500-2400</b>	<b>Natt 0000- 0800</b>
Totalt mandag – fredag	874	2382	693
Totalt lørdag og søndag	640	1277	474
<b>Dagåpne svarsteder mandag – fredag*</b>			
Asker og Bærum	159	169	76
Bergen	22	61	6
Stavanger	31	33	2
Trondheim	38	154	6
Kristiansand	60	285	14

#### Kommentar til tabell 6:

Rapporteringen viser at det er mange som ringer på dagtid mandag til fredag (874). Disse kommer til telefonsvarer, hvor de blir oppfordret til å kontakte sin lokale barneverntjeneste. De aller fleste av disse henvendelsene kommer til telefonsvarer til Alarmtelefonen i Kristiansand. Barnevernvaktene i Asker og Bærum, Bergen, Stavanger og Trondheim mottok til sammen 250 på dagtid. Alarmtelefonen besvares også på dagtid for våre fem kommuner. Vi mottok 60 telefoner på dagtid i 2018.

#### 6.5 Hjemmesiden til Alarmtelefonen, Facebook og Instagram

I løpet av 2018 hadde vi totalt 18 569 unike oppslag på nettsiden [www.116111.no](http://www.116111.no)

Ved utgangen av 2018 hadde vi 18 300 følgere på Facebook.

Ansatt på Alarmtelefonen oppdaterer Facebook siden jevnlig og får også tilbakemeldinger på at innhold deles og formidles videre på Facebook.

Instagram kontoen har 852 følgere, også denne kontoen oppdateres jevnlig og vi registrerer at mange legger ut informasjon via Instagram der de både informerer og oppfordrer andre til å ta kontakt med oss ved behov.

## **7.0 Økonomi**

Revisorattestert regnskap for 2018 oversendes BUf dir i et eget brev.

## **8.0 Administrative og faglige utfordringer i det videre arbeid**

Fokus i 2019 bør være:

- Det faglige nivået på tjenesten skal videreføres
- Markering av Alarmtelefonens 10 års jubileum i forbindelse med politi- og barnevernvakt konferansen.
- Nytt og utbedret vaktjournalssystem innføres i løpet av 2019
- Samarbeidet med alarmtelefonens svarnettverk skal videreføres og videreutvikles.
- Utvikling av nye og effektive måter å nå ut til barn og unge på. Alarmtelefonen vurderer annonsering på Snap Chat og andre Chat tjenester for å nå ut til flere barn og unge.
- Videreutvikle relevant informasjonsmateriell til bruk på ulike digitale plattformer og sider der barn og unge ferdes. Gjøre seg enda mer tilgjengelig blant annet via Instagram
- Styrking av informasjonsarbeid og samarbeid med lokal akuttberedskap på landsbasis gjennom besøk, deltakelse på kurs og seminar.
- Videreutvikle samarbeid med andre hjelpetelefoner.
- Styrking av det tillitsbyggende arbeidet ut mot minoritetsbefolkningsgrupper i Norge. 116 111 kontakter jevnlig minoritetsorganisasjoner for å informere om hvem vi er og hva vi gjør. Vi bruker barn og unge med minoritetsbakgrunn i våre nye kampanjefilmer. Tilsvarende gjør vi det på vår web side og i alt det øvrige informasjonsmateriell som utarbeides for undervisningsøyemed.

- Avklare og tilrettelegge for å besvare henvendelser om radikaliserings-Alarmtelefonen har siden 2017 inngått i kommunens overordnede handlingsplan mot radikaliserings.
- Avklare Alarmtelefonens rolle i forhold til «Missing children».
- Avklare Alarmtelefonens rolle når det nå etableres barnevernfaglig akuttberedskap i alle kommuner jmf endringene i lov om barneverntjenester.

### **Ny barnevernlov og etablering av barnevernfaglig akuttberedskap i alle kommuner.**

#### **Hva blir alarmtelefonens rolle i fremtiden?**

Alarmtelefonen mener at alle barn i landet skal ha lik tilgang til barnevernfaglig akuttberedskap hele døgnet, uansett hvor de bor. Alarmtelefonen er av den oppfatning at det blir viktig å fortsatt opprettholde alarmtelefonen som en hjelpetelefon. 116 111 er blitt godt kjent blant mange barn og unge – hjelpetelefonenes funksjon og mandat er godt kjent, vi gir en tjeneste med høy faglig standard og god teknisk kvalitet. Det er vår oppfatning at dette vil være en faglig kvalitativt god og ressursbesparende ordning for landets kommuner. I 2019 etableres barnevernfaglig akuttberedskap i alle landets kommuner. For Alarmtelefonen vil dette først og fremst innebære at vi vil kunne koble på barnevernfaglig personell i kommuner som tidligere ikke har hatt en slik akutt beredskap. Ut fra informasjonen vi så langt har mottatt velger en del kommuner andre typer vaktordninger enn den tradisjonelle barnevernvakt modellen. Enda flere kommuner velger også å ikke ha en operativ barnevernfaglig akuttberedskap på natt, de ønsker da at anrop rutes inn til oss og at vi siler henvendelser og kobler på bakvakter der vi vurderer at det er grunnlag for en akutt intervensjon. Alarmtelefonen mener dette er samfunnsøkonomisk fornuftig ut fra våre erfaringer og vår statistikk som viser at det er få henvendelser på natt og enda færre som er av akutt karakter. Alarmtelefonen skal ha god og oppdatert oversikt over den barnevernfaglige akuttberedskapen i Norge. Vi ønsker også å systematisere de erfaringene vi får med de ulike type vaktordningene som etableres rundt om i landet.

Alarmtelefonens rolle i årene fremover blir, slik vi ser det, å kvalitetssikre alle henvendelser som kommer inn til oss, slik at de blir håndtert på en faglig god måte og at særlig barn og unge opplever å bli godt ivaretatt og fulgt opp uansett hvilken type akutt vaktordning kommunen deres har.

Kristiansand, 28.02.2019

Margrethe Østerhus  
Konst.avdelingsleder

Sylwia Obuchowicz  
Kontaktperson