

Hjelpetelefonen Årsrapport 2017



Hjelpetelefonen :

116 123

www.sidetmedord.no

Arbeidslivstelefonen

225 66 700

Forord



Adrian W. K. Tollefsen
Styreleder fra 2014

2017 har igjen vært et år av stor betydning for Hjelpetelefonen, og for alle de menneskene som daglig benytter seg av våre tjenester. Tjenestene mottok i 2017 160 200 telefonhenvendelser, noe som er en økning fra 2016 på 10 000 henvendelser. I tillegg til Forum og Chat har Vennetjenestene hatt 57 000 dialoger. Av de 160 200 telefonhenvendelsen ble 56 500 henvendelser besvarte, noe som utgjør 3 900 besvarte samtaler pr ansatt.

De økonomiske rammenes begrensninger bidrar dessverre til at ikke alle som ønsker å nå oss kommer igjennom på Hjelpetelefonen 116 123. Skriftlige henvendelser besvares 100%, telefonhenvendelser ligger i snitt på ca 40%.

I motsetning til andre sammenlignbare telefontjenester er vi et grunnleggende trosnøytralt tilbud. Vår trosnøytralitet mener vi har vært med på å bidra til den store økningen i antall henvendelser fra mennesker i alle aldre og nasjonaliteter, med utfordringer tilknyttet seksuell legning og tro.

Våre fast ansatte bidrar til faglig kvalitet og kontinuitet i det tilbudet som ytes overfor våre brukere. Vi anser det som et kvalitetsstempel av tjenesten når stadig flere fra tjenesteapparatet informerer sine pasienter om oss og vårt tilbud, og sågar henviser til oss som et godt alternativ mellom timer og avtaler de selv kan tilby.

Vi vises også tillit fra andre store samfunnsaktører. NAV henviser brukere hyppigere til Arbeidslivstelefonen enn tidligere år, noe som også kan være medvirkende årsak til økningen på 13 prosent i antall henvendelser fra 2016.

I 2017 markerte styret sammen med ansatte og inviterte gjester Hjelpetelefonen sine 25 år og Arbeidslivstelefonen sine 15 år. Tjenestene er et viktig tilbud til brukere fra hele landet også til nordmenn i utlandet.

Hjelpetelefonen med underliggende tjenester er en god samfunnsøkonomisk investering, som i tillegg til å redde liv bidrar til en bedre hverdag for enkelt mennesket, ut fra nøytralitet i forhold til religion og seksuell preferanse.

Som styreleder er jeg stolt av den viktige jobben som gjøres hver eneste dag ved Mental Helse Hjelpetelefonen. Her reddes liv.

Skien. Mars 2018.

Innhold

Om Hjelpetelefonen og underliggende tjenester

Religiøs nøytralitet.....	5
Vi er ingen krise- eller diagnostelefon, men Hjelpetelefonen.....	5
Verdigrunnlag	5
Ansatte.....	6
Hjelpetelefonens styre.....	6
Åpningstider	7
Økonomi	7
Veiledere og rådgivere	7
Lavterskeltilbud med stor tillit.....	8

Året 2017 i hovedtrekk

Kompetanseutvikling og kvalitetssikring	9
Samarbeid som redder liv	9
Samarbeid med høgskole og fagskole.....	10
Mail fra innringer	10

Synlighet i offentligheten

Facebook henviser	11
Markedsføring og nettverksbygging	12
Synlighet i Media. Arbeidslivstelefonen.....	12

Hjelpetelefonen 25 år og Arbeidslivstelefonen 15 år.....	13
---	-----------

Tall og erfaringer fra Hjelpetelefonen 116 123

Større pågang og flere gjennomførte samtaler i 2017	14
Besvarte samtaler.....	15
Hvem ringer?.....	15
Tema i samtale.....	16
Tiltak for økt tilgjengelighet.....	18

Tall og erfaringer fra Sidetmedord.no

Brukere av samtaletilbudene i Sidetmedord.no	20
Meldinger og innlegg på forum og vennetjenesten	20
Veiledningstjenesten	21
Hvem skriver mest til veiledningstjenesten?	21
Temaer i veiledingsmeldingene.....	22
Forum og vennetjenesten	23
Antall brukere på vennetjenesten i 2017.....	24
Hvem bruker vennetjenesten mest?	24
Brukernes begrunnelser for å bruke vennetjenesten.....	24

Tall og erfaringer fra Arbeidslivstelefonen 225 66 700

Utvikling.....	25
Statistikk 2017.....	26
Hvem bruker oss?	26
Tema i samtale.....	28

Uansett hvor du befinner deg i Norge, er det gratis å ringe Hjelpetelefonen på telefonnummer 116 123. Dette seksifrede nummeret er et felles europeisk hjelpetelefonnummer. Hensikten med dette er at du skal kunne ringe det samme nummeret innenfor hele EØS/EU-området, og komme til hjelpetelefonen i det landet du oppholder deg i.

Hvis du er i utlandet og ønsker å ringe, tastes retningsnummeret + 47 og 91 foran 116 123.

Ved å ringe mobilnummeret (+47) 91 116 123, betales vanlig mobiltakst i henhold til hver enkelt telefonleverandørs prisliste.



Om Hjelpetelefonen og underliggende tjenester

Medlemsorganisasjonen Mental Helse driver tre svartjenester i Skien. Det er Hjelpetelefonen 116 123, Sidetmedord.no og Arbeidslivstelefonen 225 66 700. Til sammen tilbyr tjenestene syv ulike samtaletilbud: telefontjeneste, tilbakeringing (call back), meldingsbesvarelse, chat, forum og vennetjeneste.

I snart 40 år har Mental Helse jobbet for økt åpenhet, og bedre forebygging og behandling av psykiske helseproblemer. Arbeidet foregår på flere områder, fra medlemsarbeid i 246 lokallag og 19 fylkeslag, til kursvirksomhet og likepersonsarbeid, prosjekter og politisk påvirkningsarbeid. Svartjenestene i Skien er organisasjonens lavterskeltilbud til alle som trenger noen å snakke med eller skrive til. Tjenestene er politisk og religiøst nøytrale, og er i hovedsak gratis å benytte. Det er ingen begrensninger på hvem som kan benytte tjenestene, og alle brukerne kan velge å være anonyme.

Religiøs nøytralitet

En av Hjelpetelefonens store forskjeller fra andre sammenlignbare tjenester (eksempelvis Kirkens SOS) er at vi er et grunnleggende nøytralt hjelpetilbud. Vi opplever en klar økning i henvendelser fra mennesker i alle aldre og nasjonaliteter som har utfordringer knyttet til sin seksuelle legning. Det er også en økning av andre henvendelser knyttet opp mot et religiøst aspekt.

Vi er ingen krise- eller diagnosetelefon, men Hjelpetelefonen

Til oss kan alle ringe med sine utfordringer og problemer. Det være seg om problemene er store eller små, kroniske/vedvarende, akutte eller en kombinasjon av forskjellige helseutfordringer. Henvendelsene til oss varierer fra reelt truende selvmordsfare til ensomhetsproblematikk og behov for en hverdagsprat, fra komplekse sykdomsbilder til sorg og fortvilelse, fra tung rusproblematikk til overgriperutfordringer. Vi diagnostiserer ikke og henviser videre til andre hjelpeinstanser dersom problemstillingene bedre kan ivaretas der. Vi forebygger selvskading, selvmord, overgrep og ensomhet hver eneste dag.

Verdigrunnlag

Svartjenestenes verdier er håp, åpenhet, respekt, medmenneskelighet og trygghet. Vår visjon er å tilby nasjonalt og internasjonalt anerkjente tjenester, som:

- er en fortrolig samtalepartner som kan gi støtte og håp til mennesker i vanskelige livssituasjoner, både i hverdagsliv og arbeidsliv.
- hjelper mennesker til å oppdage og ta i bruk egne ressurser.
- er behjelpelig med å finne relevante hjelpe- og aktivitetstilbud i geografisk nærhet til innringer/innskriver.
- har kunnskap om lover og regler i arbeidslivet, mellommenneskelig samspill på arbeidsplasser, og som kan gi råd til dem som ønsker å komme i jobb.
- satser på kompetansebygging om psykisk helse, og utvikling av samtaletilbud i tråd med hva brukerne etterspør og har behov for.

Ansatte

I 2017 hadde svartjenestene 46 ansatte (inkludert vikarer) fordelt på 22,5 årsverk. Administrasjonen består av daglig leder Aslaug Timland Dale, og koordinatorene Truls Skarung Bjaaland og Lene Pettersen.

Hjelpetelefonens styre

Svartjenestene har et eget styre, som er ansvarlig for den løpende driften. Styremedlemmene velges for to år. Styret består av: Adrian Wilhelm Kjølø Tollefsen, Jill Arild, Tonelise Holm, Ole-Bjørn Kolbjørnsrud, Sigvald Oppebøen Hansen og Vidar Torbjørnsen.

Vara fra sentralstyret: Laila Helene Langerud

Vara fra ledermøtet: Gry Halvorsen

Vara for ansattes representant i 2017: Tore Albert Henriksen



**Adrian Wilhelm
Kjølø Tollefsen**

Styreleder

Intern representant

Generalsekretær i Mental
Helse Ungdom



Jill Arild

Styrets nestleder

Representant fra
sentralstyret i Mental Helse.

Brukerrepresentant på
klinikk for psykisk helse- og
rusarbeid ved Sykehuset
Telemark.



Tonelise Holm

Styremedlem

Representant fra
ledermøtet i Mental Helse.

Fylkesleder i Mental Helse
Akershus.



**Ole-Bjørn
Kolbjørnsrud**

Styremedlem

Ekstern representant

Avdelingsoverlege ved DPS
Øvre Telemark



**Sigvald Oppebøen
Hansen**

Styremedlem

Ekstern representant

Medlem av
Kringkastingsrådet.
Representant i Telemark
fylkesting. Tidligere
stortingsrepresentant
(1993–2013).



Vidar Torbjørnsen

Styremedlem

Intern representant.

Tillitsvalgt for de ansatte
ved Mental Helses
svartjenester.

Åpningstider

Telefontjenesten *Hjelpetelefonen 116 123* er døgnåpen 365 dager i året.

Skrivetjenesten *Sidetmedord.no* har en responstid på 48 timer på veiledningsmeldingene, mens forumet og vennetjenesten er tilgjengelig til enhver tid. Chat-tilbudet åpnes tre timer hver mandag og onsdag kveld hele året, unntagen på røde dager.

Arbeidslivstelefonen 225 66 700 betjenes på dagtid i ukedagene, og har langåpent på torsdager. I arbeidstiden besvares henvendelser på telefon, epost og chat.

Økonomi

Hjelpetelefonen 116 123 har vært fast inne på statsbudsjettet siden 1998. I 2017 var tilsagnet fra Helsedirektoratet kr 17 500 000. Midlene dekker også driften av *Sidetmedord.no*, inkludert chat, vennetjeneste og forum.

Arbeidslivstelefonen 225 66 700 mottar driftsstøtte fra Arbeids- og sosialdepartementet, og i 2017 var tilskuddet på kr 1 585 000.

Veiledere og rådgivere

Veilederne på telefon- og skrevetjenesten har helsefaglig fagutdanning eller tilsvarende relevant arbeidserfaring. Rådgiverne på *Arbeidslivstelefonen* har en bred formalkompetanse innen arbeidslivet. De har god kjennskap til lover og regler med sin erfaring fra offentlig og privat næring, samt tillitsvalgs- og vernearbeid. Alle må ha god samtalekompetanse, som evne til å lytte, reflektere og stille gode spørsmål. De skal møte brukeren med respekt og optimisme samt bidra til håp og mestring.

Faglig engasjement, interesse for å hjelpe medmennesker, og det å være uredd overfor endringer og nye tekniske løsninger, er viktige egenskaper i denne typen arbeid. Ansatte må ha god kjennskap til offentlig forvaltning og private hjelpe- og aktivitetstilbud.

Kl. 08:15

Jente 9 år på vei til skolen. Blir mobbet og vil ikke leve lenger. Vil ikke snakke med foreldrene om det. Får til slutt lov til å ringe helsesøster for henne.

Kl. 08:45

Ringte helsesøster for siste innringer. Hun tar dette på alvor og overtar saken.



Økt pågang og endringer i brukernes behov tilsier at flere ansatte må kunne utføre flere arbeidsoppgaver. Gode IKT-kunnskaper er nødvendig for å betjene flere av samtaletilbudene.

I spesielle situasjoner tar veilederne kontakt med hjelpeapparatet for brukerne, dersom de gir sitt samtykke til det. Eksterne instanser som oftest kontaktes, er legevakt, fastlege, AMK og politi. På lik linje med alle andre, har også veilederne plikt til å varsle lege eller politi ved fare for liv og helse. Ved mistanke om mishandling eller omsorgssvikt overfor barn, kontaktes barnevernet.

Kl. 12:05

Mann 24.
Selvmordstanker.
Gråter og sliter med
spiseforstyrrelser og
selvskading. Ønsker å
ta livet sitt. Etter en
times god prat lover
han å ringe legevakten.

Lavterskeltilbud med stor tillit

Vi er en lavterskeltjeneste som er tilgjengelig når noen trenger den. Vi er der når krisen oppstår, og vi har tid til å lytte. Våre innringere forteller oss at de finner stor trygghet i at vårt telefontilbud er åpent 24 timer i døgnet. Vi er et alternativt tilbud, når angstanfallet, trangen til selvskading eller selvmordstankene kommer. Når du er ensom eller når du lurer på hvordan du best kan hjelpe nabogutten som sliter er vi bare en telefon unna.

Flere fagmiljøet ser etter hvert på våre tjenester som en forlengelse av det offentlige hjelpeapparatet. Stadig oftere opplever vi at nye innringere sier at de har fått vår kontaktinformasjon fra behandlere som psykologer, psykiatriske institusjoner og legevakt. Ved forespørsel bistår vi legevakt og politi ved å ringe mennesker som har opplevd for eksempel selvmord i nær familie, eller er i andre vanskelige situasjoner. Vi ser på dette som en tillitserklæring og et kvalitetstegn på våre tjenester.

Vi vises også tillit fra andre store samfunnsaktører. NAV henviser brukere hyppigere til Arbeidslivstelefonen enn tidligere. NRK har i fire år på rad valgt å henvise til Hjelpetelefonen 116 123 og Sidetmedord.no etter programmer om selvmord, overgrep, psykisk helse eller andre tema som kan føre til at seere og lyttere får behov for noen å snakke med.

Den viktigste tilliten får vi fra brukerne selv. Pågangen er økende på alle svartjenestene, og det skyldes ikke bare økt synlighet. Mange har benyttet Hjelpetelefonen og Sidetmedord.no over flere år. En betydelig overvekt av dem som skriver eller ringer til disse svartjenestene, har gjort det mer enn én gang før. De fleste som kontakter Arbeidslivstelefonen, er derimot nye for tjenesten. Grunnen er at de fleste har konkrete problemstillinger, som de får svar på ved første henvendelse.

Kl. 18:32

Jente. Har hatt sex med
kjerresten, en bekjent av
kjerresten filmet det og har
delt det på nett. Er fortvilet
og gråter og vurderer hva som
kan skje dersom hun anmelder.
Orker ikke tanken på at
foreldre eller andre får vite
dette. Vi blir enige om at hun
kontakter politiet i morgen tidlig.

Kl. 20:46

UD: Har kontakt med en kvinne
som står i 32.etg i en blokk et
sted i Asia. Hun er hysterisk og
vil hoppe. Umulig å spore samtalen.
UD vurderer det dithen at de
mangler kompetanse til å håndtere
situasjonen og regner oss som bedre
egnet. Kl 21:01 Kontakt oppnås
med kvinnen og etter 2.5 timer
får vi personalia og får tak i rett
ambassade og kvinnen får hjelp.

Året 2017 i hovedtrekk

Kompetanseutvikling og kvalitetssikring

Vår visjon er at våre svartjenester skal være nasjonalt og internasjonalt anerkjente lavterskeltilbud som bidrar til trygghet, selvstendighet og mestring. Det er viktig å benytte arenaer der vi møter relevante samarbeidspartnere, og å være imøtekommende overfor henvendelser om samarbeid.

Mental Helses svartjenester har både et opplæringsutvalg, og et kvalitet- og utviklingsutvalg. Utvalgene består av ansatte og ledelse. Opplæringsutvalget arrangerer fagkvelder og kurs, og kvalitet- og utviklingsutvalget arbeider med tekniske utbedringer, arbeidsrutiner og etiske retningslinjer ved tjenestene.

Kurs. I forbindelse med personalsamling i Langesund oktober 2017, ble det avholdt 2 seminarer/kurs med hovedfokus på kommunikasjon og interaksjon.

Hospitering i 2017. Svartjenestene har opprettholdt et samarbeid med Kriesesenteret i Telemark, og to ansatte hospiterte der i februar 2017.

Fagkafé. I 2017 ble det arrangert flere fagkaféer. Her får dyktige interne og eksterne fagfolk en arena til å dele sin kompetanse i et uformelt fora med diverse relevante temaer.

Samarbeid som redder liv

Svartjenestene har ofte en rolle som førstelinjetilbud. Nesten daglig mottar vi henvendelser på telefon, veiledningsmeldinger, chat og forum der det kommer fram at brukeren behøver akutt hjelp. Det kan være at de har utført alvorlig selvskadning som krever medisinsk behandling, eller er i ferd med å gjøre alvor av å ta sitt eget liv. I de fleste tilfellene ønsker brukeren å få hjelp, og oppgir personalia slik at vi kan kontakte legevakt. Men i kraft av å være en anonym tjeneste, har vi likevel av og til behov for bistand fra politiet for å forhindre at selvmord blir gjennomført.



I 2017 kontaktet vi legevakt og andre hjelpeinstanser 188 ganger for å sikre hjelp til innringere/innskrivere som selv etter påtrykk fra våre veiledere frivillig oppgav sin anonymitet. I 27 tilfeller ble politiet kontaktet på grunn av akutt fare for selvmord hvor innringer selv ikke var villig til å oppgi personalia slik at sporing ble nødvendig. I slike tilfeller blir innringer alltid informert om at vi iverksetter sporingstiltak. I de fleste tilfeller kom hjelpen frem i tide og innringerne har takket oss for hjelpen i ettertid. For å bistå brukere var vi også i kontakt med forskjellige sykehus og behandlingsinstitusjoner. AMK, akuttpsykiatri og ambulerende team, krisesentre, Giftinformasjonen, ansatte i bofellesskap og hjemmesykepleie er også naturlige samarbeidspartnere. I enkelte tilfeller har vi samarbeidet med UDI for å bistå nordmenn i krise i utlandet. Ved mistanke om overgrep og mishandling av barn, kontaktes barnevernet. Det er til stor hjelp at det offentlige hjelpeapparatet har kjennskap til våre tjenester, slik at de forstår bakgrunnen for at vi tar kontakt.

Samarbeid med høgskole og fagskole

Samarbeidet med Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN) ble videreført i 2017.

I 2016 ble det etablert et samarbeid med HSN i forbindelse med ekstern evaluering av Hjelpetelefonen sitt prosjekt «Vær trygg, telefonen vil ringe». Evalueringen bygger blant annet på intervjuer med en referansegruppe bestående av innringer som benytter både Hjelpetelefonens ordinære telefontjeneste, og den nye funksjonen med tilbake-ringing som prosjektet tilbyr.

Samarbeidet med Fagskolen Telemark fortsatte i 2017, ved at en student på videreutdanningen «Psykisk helsearbeid og rusarbeid» gjennomførte sin praksisperiode hos svartjenestene.

Brev fra innringer til Hjelpetelefonen

Tenkte bare å takke dere for alt dere har gjort for meg, men å si takk holder egentlig ikke. Dere har stått ved min side siden 2013 og hjulpet meg med grusomme situasjoner i livet. Dere var alltid bare en telefon unna og alltid der. Dere ga meg en trygghet gjennom et nummer og det betyr så utrolig mye. Uten deres hjelp hadde ikke jeg fantes i dag. Dere har hjulpet meg så ubeskrivelig mye. Dere er grunnen til at klarte å puste når jeg trodde det var slutt for meg. Jeg ville bare si takk for alt dere har gjort. Tusen takk. Uten dere hadde jeg virkelig ikke klart meg.

Med vennlig hilsen

XXXX

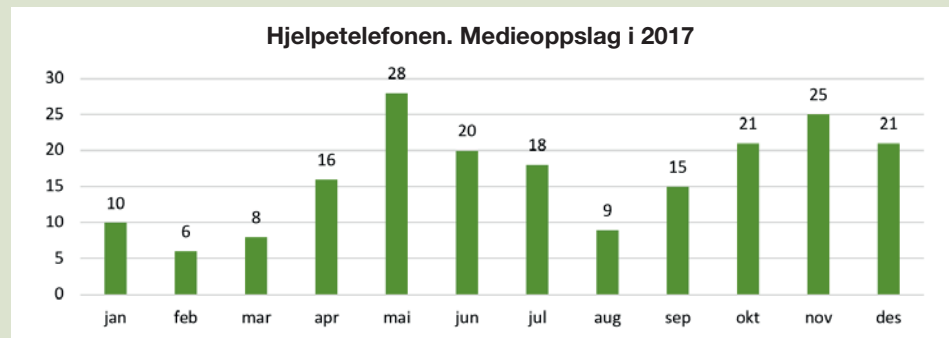
Synligheten i offentligheten

2017 var et viktig år for Mental Helses tjenester, både i rollen som «temperaturmåler på samfunnet», eksternt samarbeid med store aktører som NRK og Facebook, samt markeringen av Hjelpetelefonens 25 års jubileum og Arbeidslivstelefonens 15 års jubileum.

Hjelpetelefonen hadde god synlighet i media i hele 2017. Oppslagene har det til felles at de gjenspeiler det brukerne av våre tjenester er opptatt av, eksempelvis politiske spørsmål og utfordringer ved høytider. Vi merker at stadig flere journalister finner fram til oss og velger å henvise til våre tjenester når de lager saker som omhandler psykisk helse.

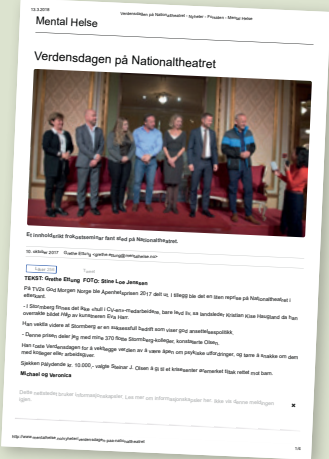
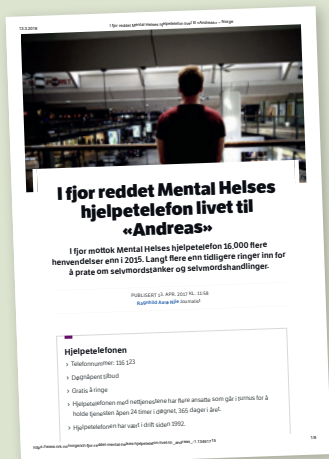
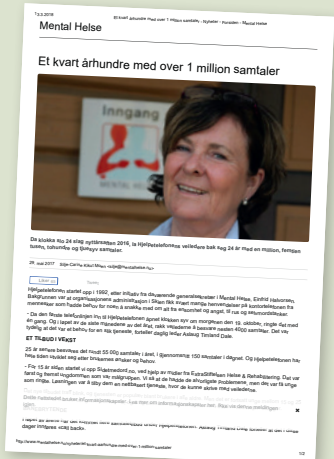
I 2017 var vi ofte nevnt i tv og aviser i oppslag som tar for seg selvmord, mobbing, overgrep og andre utfordringer knyttet til psykisk helse. Høsten 2017 var vi en del av NRK tv sin satsning «Se selvmordsproblemet», hvor en av våre veiledere ble filmet og intervjuet. Slike henvisninger er i stor grad med på å styrke kjennskapen til svartjenestene.

Analysebyrået Retriever overvåker alle medieoppslag om våre svartjenester det være seg på tv og radio, eller i tekst i aviser, nettaviser, ukeblader med mer. I 2017 ble det registrert omtale eller henvisning til svartjenestene 197 ganger. Tabellen under viser antall medieoppslag pr. måned.



Facebook henviser

I juni 2016 innførte Facebook i Norge en antiselvmords-funksjon. Bakgrunnen var at selskapet fikk svært mange henvendelser fra bekymrede brukere, som fortalte om venner som publiserte tekst og bilder som tydet på at de kanskje ikke hadde det bra. I slike situasjoner ønsket Facebook å gjøre relevant støtte tilgjengelig. Hjelpetelefonens svartjenestes kontaktinformasjon blir synlig for brukere som har publisert noe som er selvmords- eller selvskadingsrelatert, og som Facebook-vennene deres reagerer og rapporterer på. Hvor mange som har benyttet seg av denne varslingen i 2017 er usikkert da denne funksjonen er anonym.



Markedsføring og nettverksbygging

Vi har deltatt på flere eksterne arrangementer for å informere om tilbudene samt drevet politisk påvirkningsarbeid.

- 16. mars hadde Hjelpetelefonen med alle tjenester stand på Mental Helse sin konferanse med tema «Eldre og psykisk helse – fremtidens eldreomsorg», på Gamle Logen i Oslo.
- 13. september Verdensdagen for selvmordsforebygging deltok Hjelpetelefonen og Arbeidslivstelefonen på et arrangement i regi av Livskrisehjelpen i Skien kommune.
- 5. oktober hadde Hjelpetelefonen og Arbeidslivstelefonen stand på sykehuset Telemark i forbindelse med et brukerstyrt seminar: Ansvar i eget liv- håp og muligheter – en fagdag med erfaringskunnskap.
- Hjelpetelefonen og Arbeidslivstelefonen hadde stand under Verdensdagen for psykisk helse 10. oktober. Daglig leder var også deltaker i paneldebatten sammen med blant annet Helseministeren Bent Høie.
- Brukere har fortalt oss at de får opp Hjelpetelefonens telefonnummer som første alternativ når de googler ordet «selvmord» eller ord med «selvmord» i seg. Google har en algoritme som spør om den som søker trenger hjelp og viser vårt nummer.
- To møter med ulike sentrale politikere på stortinget i forkant av statsbudsjett 2018.
- Deltakelse ved politiske høringer på stortinget.
- Fire informasjonsmøter med lokale politikere på Frogner i Skien, deriblant med Skien kommunes ordfører.

Synlighet i Media. Arbeidslivstelefonen.

- Februar: En rådgiver ble intervjuet av P4 om mobbing på arbeidsplassen. Resulterte i nettartikkel med lydspor.
- Mars: Rådgiver ble intervjuet av KK til artikkelen Mobbing på arbeidsplassen. Den ble utgitt i bladet og ligger også som nettartikkel.
- Mars: Henvendelse fra forsker i tema arbeidsmiljø at våre svar var kommet med i hans universitetsoppgave.
- April: Telemarksavisa hadde nettsak om at 18000 hadde ringt Arbeidslivstelefonen siden oppstart 2. april 2002. Vi ferier at vi er blitt 15 år.
- Mai: Rådgiver ble intervjuet i avisa Varden rundt temaet Vanskelige ledere. Resulterte i avisoppslag og nettartikkel.
- September: Under dusken, nettavis og nettsted for studentene i Trondheim, tok kontakt med oss for en artikkel om unge som sliter i sitt første arbeidsforhold.
- November: Rådgiver ble Intervjuet av KK til artikkel om Langtidssyke sitt problem med å komme seg i arbeid igjen.
- Desember: Arbeidslivstelefonen promoterer seg på sistesiden i Sinn og Samfunn.

Hjelpetelefonen 25 år og Arbeidslivstelefonen 15 år



Videohilsen fra Bent Høie

I et kvart århundre har Hjelpetelefonen eksistert. For de syke, de fortvilte, de rådville, de ensomme, de usikre, de som ikke orker å leve lenger – og de som bare trenger noen å snakke med for å nøytralisere et angstanfall – eller avlede seg selv en stakket stund.

Den 19.10.17 ble Hjelpetelefonen 25 år og jubileet ble markert og feiret med en festmiddag i Langesund 26.10.17. Vi feiret også at Arbeidslivstelefonen var 15 år. På gjestelista sto Hjelpetelefonens styre, generalsekretær, sentrale og lokale politikere, fast ansatte og tidligere ansatte samt enkelte andre med nær tilknytning til våre tjenester. Hjelpetelefonen fikk en flott videohilsen fra Helseministeren hvor han påpekte viktigheten av Hjelpetelefonens arbeid og kaller oss 'et nødnummer for mennesker som sliter'.



25-årsjubileet er viktig for Hjelpetelefonen. Tjenesten er for lengst forbi nybegynnerfase og pionertid. Mye viktig erfaring og kompetanse er samlet. Hjelpetelefonen er blitt en synlig og påregnelig samarbeidspartner innenfor psykisk helse. Når historien en dag skal skrives, om hvordan holdningene og åpenheten til psykisk helse og psykiske lidelser har utviklet seg i det norske samfunnet – kommer vi ikke utenom Mental Helse og Hjelpetelefonen.

Arbeidslivstelefonen med sine 15 år er også forbi nybegynnerfasen. Den er en integrert del av virksomheten vår, under samme ledelse, til beste for alle. Tjenesten har fra første stund vært god å ha for de som har hatt og har problemer med avtaleverk, arbeidsmiljø og rettigheter. Dette er en tematikk som har blitt mer aktuell og allmenn i kjølvannet av internasjonaliseringen av arbeidslivet.

Vi takker moderorganisasjonen Mental Helse, Mental Helse Akershus, og Skien kommune for gaver og bidrag til festen.



Tall og erfaringer fra Hjelpetelefonen 116 123

Hjelpetelefonen mottar henvendelser fra hele Norge og også fra nordmenn i utlandet. Antall anrop og gjennomførte samtaler og meldinger blir registrert i våre statistikk-systemer. Innringere og innskrivere er anonyme for tjenesten og det er opp til hver enkelt om de ønsker å opplyse om for eksempel alder og bosted. Veilederne registrerer slike variabler dersom de kommer frem i løpet av samtalen, samt tema for samtalen, i en database. Dette danner grunnlaget for kunnskap vi har om innringerne som gruppe. Her kan vi også se endringer fra år til år, og sammenligne kategorier. Opplysningene kan ikke spores tilbake til innringeren.

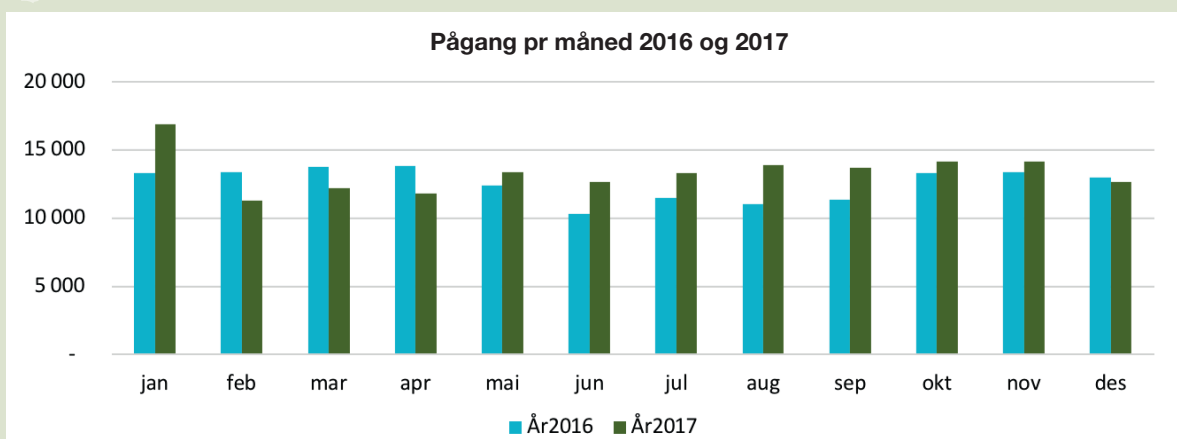
Større pågang og flere gjennomførte samtaler i 2017

I alt ble det ringt til tjenesten 160.193 ganger i 2017. Dette er en økning i pågang på 7 prosent fra 2016. Vi har grunn til å tro at økningen i hovedsak skyldes to faktorer:

1. Trosnøytralitet: I dagens nye Norge mener vi at vår trosnøytralitet er sterkt medvirkende til at antall henvendelser øker. Vi er en trygg arena.

2. Media: Økt synlighet i media med både oppslag i aviser/nettavisers samt innslag på riksdekkende TV. I tillegg kommer alle henvisninger til oss i forbindelse med og i etterkant av oppslag/reportasjer med tema innenfor psykisk helse; som mobbing, selvmord og overgrep

3. Anbefaling fra faginstanser: Daglig forteller innringere at de henvises til oss fra det offentlige hjelpetilbudet, som fastleger, legevakt, psykologer, DPS-er, ulike typer dagsenter eller hjemmesykepleie. Slike henvendelser øker i forbindelse med høytider og ferie, men også etter vanlig kontortid når det offentlige hjelpetilbudet er stengt. Vi blir også henvist til fra andre hjelpetelefoner som ikke er døgnåpne, eller er uten bemanning på fridager.

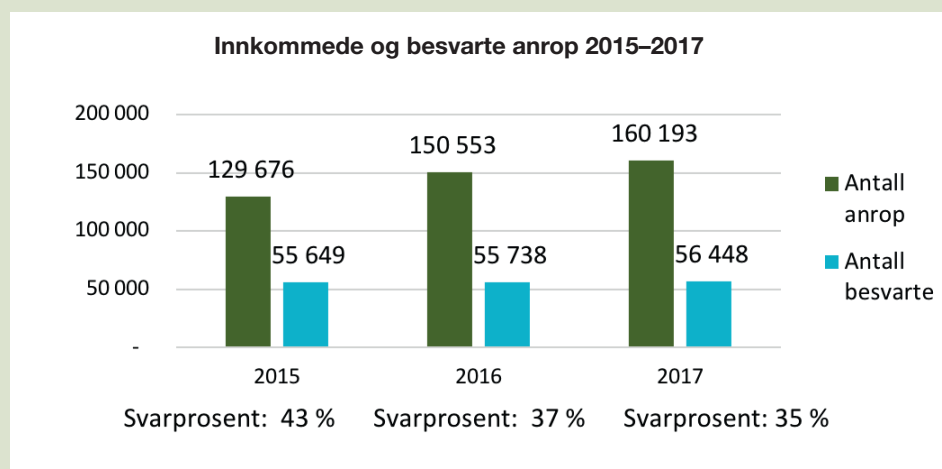


Grafen over viser antall ganger noen prøver å ringe Hjelpetelefonen. Neste side er pågangen de tre siste årene fremstilt i en tabell.

	jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des	SUM
År 2015	10 559	8 885	9 625	10 953	10 338	10 222	10 845	10 944	11 145	11 955	11 948	12 257	129 676
År 2016	13 294	13 400	13 755	13 808	12 409	10 304	11 505	11 016	11 354	13 300	13 411	12 997	150 553
År 2017	16 912	11 298	12 175	11 843	13 375	12 681	13 335	13 895	13 680	14 175	14 175	12 649	160 193

Besvarte samtaler

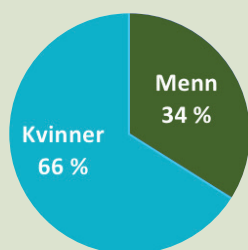
Vi besvarte totalt 56.448 samtaler, av disse var 5.328 nye innringere. Som vi ser av diagrammet under besvarte vi i 2017 flere samtaler enn tidligere år. Til tross for dette gikk svarprosenten ned. Dette skyldes en stor økning i antall anrop samtidig med en reell nedgang i våre ressurser. Totalt besvarer vi mellom 140 og 200 samtaler i døgnet.



Prosjektet «Vær trygg, telefonen vil ringe». I mai 2016 startet vi et tilbakeringsprosjekt der brukere som ikke kom igjennom, kunne velge å bli ringt tilbake (Call back). Tilbudet ble godt mottatt. I løpet av våren 2017 ble Call Back funksjonen implementert i normaldrift. Alle innringere som havner i kø, kan velge callback fra kl 20 til kl 08, søndag til fredag, for så å bli oppringt dagen etter.

Hvem ringer?

Kjønnsfordeling. To av tre som kontakter oss er kvinner. Dette er et veldig stabilt tall fra år til år, og denne kjønnsfordelingen er vanlig for informasjon- og hjelpetelefoner.

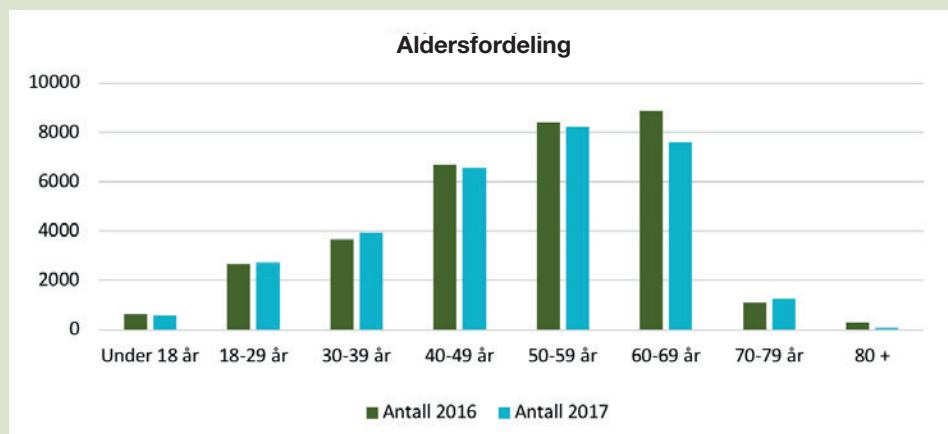


Bakgrunn og bosituasjon. Det er rundt 75 prosent av de som ringer oss som bor alene. En overvekt av innringerne oppgir også at de er uføretrygdet eller pensjonert, mens ca. 15 prosent forteller at de er i arbeid, eller i utdanning eller arbeidsrettet tiltak via Nav. Dette bildet gjenspeiles i temaene som tas opp i telefonsamtalene. Mange ringer flere ganger pr uke, og hjelpetelefonen fungerer for mange som det nærmeste nettverket de har.

Innringerne har behov for støtte, veiledning, og noen å snakke med om helsesituasjon, andre vansker, samt om hverdagslige ting. Også pårørende og venner ringer for å orientere seg om hjelpemuligheter.

Alder. De fleste vi snakker med er mellom 40 og 70 år, men tendensen de siste årene har vært at antall innringere i denne gruppen har gått noe ned. Vi opplever nå for tredje år på rad at grupperingene fra under 18 til 39 år øker. I noen samtaler kommer ikke alder frem, og da registreres det som ukjent. I grafen nedenfor er ikke disse tatt med.

Stadig flere yngre personer kontakter Hjelpetelefonen. Den yngste som ringte Hjelpetelefonen i 2017, var 9 år.



Blant de yngre som ringer er det mange studenter. De fleste er førsteårsstudenter, og spesielt i starten av hvert semester mottar vi henvendelser fra denne gruppen flere ganger daglig. Mange er ensomme, og har ikke familie og annet nettverk i nærheten, der de sitter på hybelen i en fremmed by. Samtalene handler om alt fra ensomhet og sosial angst, til prestasjons- og eksamensangst. Gjennom samtaler med våre veiledere får mange studenter hvert år hjelp for ensomheten og støtte til å oppsøke offentlig hjelpetiltak.

Svært mange sliter med tunge tanker, og gir uttrykk for at de ikke ønsker å leve lenger. Mange har tankekjør om natten og kontakter Hjelpetelefonen som er åpen hele døgnet. For de som kontakter oss, som for oss alle, kan det være bedre å snakke med en «fortrolig fremmed» i stedet for å snakke med familie eller ta kontakt med helsevesenet.

Fylker: De fleste som ringer oss er fra Oslo, disse samtalene utgjorde rundt 8.000, en liten økning fra året før. Etter Oslo kommer Hordaland, som også økte litt fra 2016, og havnet på noe over 5.000 samtaler. Fra de fleste andre fylker ligger antall samtaler pr. år et sted mellom 2.000 og 1.000. pr år.

Utlandet: Det ringes også til Hjelpetelefonen fra utlandet. I denne kategorien har vi hatt en markant økning på antall samtaler, selv om antallet relativt sett er lite. I 2016 hadde vi 74 slike henvendelser og i 2017 steg dette til 228 samtaler, over tre ganger så mange. I denne kategorien er det i hovedsak nordmenn som bor i utlandet, alt fra de skandinaviske landene til langtidsturister i mer sydlige og østlige strøk. Mange samtaler går på å avhjelpe i krise, og ofte er både rus og psykiatri en del av problemstillingen.

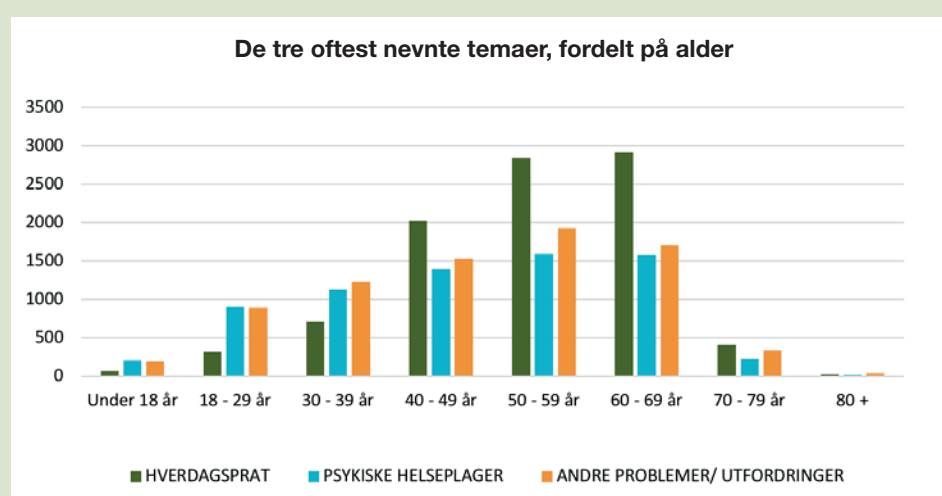
Tema i samtalene

Vi registrerer hvilke temaer innringerne ønsker å ta opp. Dette går på forskjellige utfordringer som psykiske helseplager, andre problemer, mobbing, mishandling, overgrep, vansker i forbindelse med høytid eller nyhetene, avhengighetsproblematikk og rus, og hverdagsprat.

Likt de foregående år, er det også i år tre temaer som skiller seg klart ut. Det er psykiske helseplager, andre problemer og utfordringer, og det vi kaller hverdagsprat. I 8 av 10 samtaler handler samtalen om et eller flere av disse temaene. Det er forståelig, for mange av innringerne våre bor alene, og er ikke i jobb eller i annen aktivitet. Samtalen med Hjelpetelefonen kan da være deres største sosiale kontaktflate.

Vi har i flere år hatt hverdagsprat som et av temaene vi registrerer på. Det er for å fange opp de som har mest behov for noen å snakke med om hverdagslige ting.

I grafen nedenfor har vi satt opp de tre oftest nevnte temaene, og den viser forskjell mellom aldersgruppene på disse temaene. Det viser blant annet at i gruppene fra 49–79 år, er hverdagsprat det temaet det oftest vil snakkes om. Som oftest tas flere temaer opp i en og samme samtale, så de som vil snakke om hverdagslige ting, er mest sannsynlig også innom helse og andre utfordringer.



De yngre vil snakke mer om psykiske helseplager og andre problemer. Mange av disse unge er i kontakt med Hjelpetelefonen over en tid, og finner underveis et tilbud eller bistand som gjør at de kommer seg videre.

Når det gjelder kategorien andre problemer, som handler om mobbing, overgrep, rus, spill mm, finner vi at de yngre gruppene vil snakke mer om disse temaene enn de andre aldersgruppene. De har samtidig mindre fokus på å snakke om reaksjoner på nyhetsbildet og utfordringer med høytid.

Forskjellige psykiske helseplager: I denne kategorien registrerer vi angst, depresjon, selvskading, tvangstanker, selvmordstanker og spiseforstyrrelser, samt andre psykiske helseplager. I 2017 ble det krysset av på denne kategorien i halvparten av alle samtaler. De fleste avkrysningene går på angst, depresjon eller andre psykiske helseplager. Disse plagene kan blant annet være traumer, konsentrasjonsvansker, sterke selvbepreidelser, stemmer i hodet, konflikt og søvnproblemer.

Økning i antall samtaler omkring selvmord og spiseforstyrrelser: Vi hadde over 1.900 samtaler der selvmordstanker/handlinger var tema. Dette er en økning på 16 prosent siden i fjor, da tallet også hadde steget kraftig fra året før. Spiseforstyrrelser og tvangstanker hadde en økning på 10 prosent fra 2016. Dette bekrefter bildet veilederne har av at flere samtaler har større alvorlighetsgrad og kompleksitet enn tidligere.

Andre temaer: I denne kategorien handler det om innringers opplevelse av uro, engstelse, fysiske helseplager, relasjonsproblemer mm. Andre nevner vansker med grensesetting, konflikt, vansker med barnevernet, økonomi, seksuell legning, sykdomsangst og traumatiske minner. Nedenfor er en tabell som viser kategorien i de tre siste år, sortert etter antall i 2017.

Andre tema	2015	2016	2017	Endring fra 2016
Uro/ engstelse	7 454	7 660	8 395	9 %
Relasjonsproblemer	6 990	7 218	7 167	-1 %
Ensomhet	6 296	6 041	5 601	-8 %
Fysiske plager/ sykdom	6 026	5 306	4 866	-9 %
Søvnproblemer	3 316	3 705	3 640	-2 %
Trist/ lei/ sorg/ tap	3 306	3 141	3 517	11 %
Kaotiske tanker	1 348	1 666	2 156	23 %
Eksistensielle tanker	1 879	2 148	2 048	-5 %
Mobbing/ mishandling/ overgrep	738	764	913	16 %
Økonomiske problemer	854	686	777	12 %
Annet	623	589	585	-1 %
Omsorgssvikt	314	352	475	26 %

Tiltak for økt tilgjengelighet

Gjennom årene er det satt i gang flere tiltak for å øke tilgjengeligheten på telefonen:

- 2011 Et køsystem som sikret førstegangsinnringere prioritet.
- 2013 En teknisk løsning som begrenset antall samtaler pr. døgn til tre. Dette bidro til at vi ble mer tilgjengelige både for nye innringere og re-innringere.
- 2014 Prosjektet «Samtalerom – veien ut av ensomheten». Faste innringere og andre som meldte seg, fikk tilbud om å delta i gruppesamtaler med andre deltakere samt veileder fra oss. Resultatet var at flere av deltakerne fikk redusert behov for å benytte seg av telefontjenesten. I 2017 ble det gjennomført 77 samtalerom-seanser med to til fem deltakere hver gang. Dette prosjektet ligger for tiden på vent grunnet tekniske utfordringer
- 2016 Prosjektet «Vær trygg, telefonen vil ringe» tilbyr innringere som havner i kø, å bli ringt opp igjen av en veileder. Tilbudet er en suksess.
- 2017 «Vær trygg, telefonen vil ringe» ble implementert i ordinær drift
- 2017 Tilpasset turnus med nye vakter for å sørge for å optimalisere bemanningen i tråd med presset på tjenestene
- 2017 Utvidet Chat
- 2017 Økt bemanningen ved sidetmedord.no
- 2017 Tilpasset telefonsvarer

Tall og erfaringer fra Sidetmedord.no

Sidetmedord.no er et tilbud til alle som foretrekker å skrive eller chatte med Hjelpe-telefonens veiledere. I tillegg til veiledningsmeldingene og Chat, tilbyr den nett-baserte tjenesten også forum og vennetjeneste. Tjenestene er åpne for alle men vi ser at det er noe variasjon på alder når det gjelder hvilke brukere som benytter veiledningstjenesten, chatten og hvilke som benytter forum og vennetjenesten.

Alle som registrerer seg med brukernavn og passord på nettsiden www.sidetmedord.no, kan benytte svartjenesten anonymt.

Tabellen gir en nærmere forklaring på de fire samtaletilbudene:

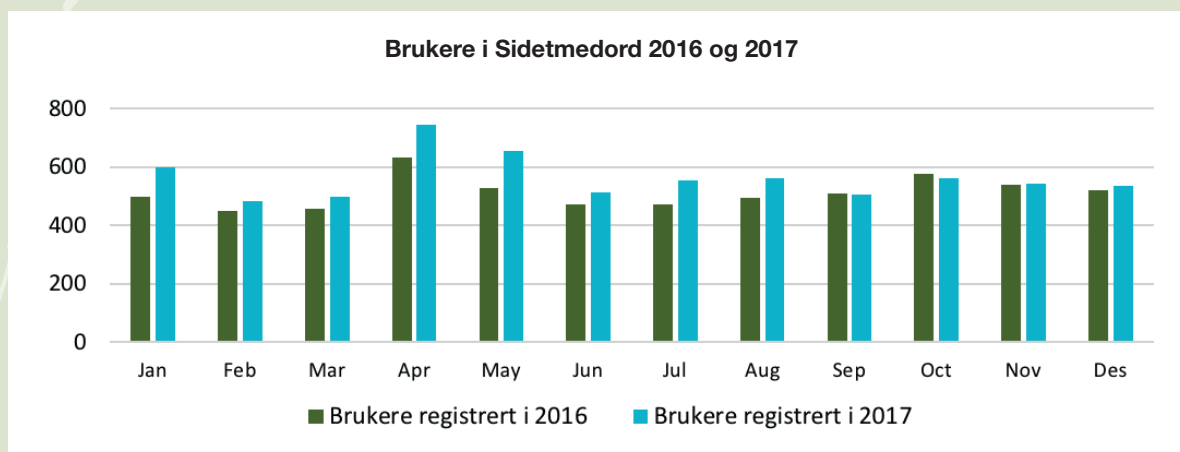
Veiledningstjeneste	Registrerte brukere kan sende anonyme meldinger til veilederne på Sidetmedord, som svarer innen 48 timer.
Chat	Veilederne åpner chatten på kveldstid hver mandag og onsdag. De som skriver inn er anonyme, og man trenger ikke registrere seg som bruker på nettsiden for å benytte tilbudet.
Forum	På nettsiden er det et åpent forum fordelt på tema som er opprettet av enten tjenesten eller brukerne selv. For å publisere i forumet må man registrere en brukerprofil. Det er åpent for alle å lese.
Vennetjeneste	Her kan forumbrukere legge hverandre til som venner, slik at de kan ha private samtaler.



Moderering av Forum og vennetjenesten. Forumet og vennetjenesten er døgn-åpne tjenester, og blir av sikkerhetsmessige hensyn kontinuerlig overvåket og moderert av veilederne i forhold til språkbruk og innhold. De ser da blant annet etter meldinger eller innlegg som handler om selvmord eller andre alvorlige temaer. Noen av innleggene som blir postet er alvorlige, og det siste året er det skrevet flere slike innlegg enn tidligere år. Når veilederne går igjennom nye innlegg og finner slike meldinger, oppretter de kontakt med brukeren det gjelder, for å finne ut mer om situasjonen og dermed kunne tilby hjelp.

Brukere av samtaletilbudene i Sidetmedord.no

Også i år ser vi en økning av nye registrerte brukere på Sidetmedord.no. Fra 01. januar til og med 31. desember, har vi hatt 6 768 brukere i veiledningstjenesten og forum, og 2 153 i vennetjenesten, totalt 8 921. Dette er en økning på 647 sammenlignet med fjoråret, og utgjør en økning på 7 prosent. I Chatten er det ikke krav om å registrere seg som bruker, og vi har derfor ikke et antall brukere å vise til her.



Antall henvendelser totalt i 2017

Veiledningsmeldinger	7 299
Innlegg på forum	9 974
Nye emner på forum	2 677
Vennemeldinger	57 310
Chat-dialoger	2 072
Totalt	79 332

Dette er en økning på 10 prosent fra i fjor da tallet var 71 170 henvendelser.

Meldinger og innlegg på forum og vennetjenesten

I 2017 ble det skrevet totalt 68 014 vennemeldinger og innlegg i forumet, i snitt 184 i døgnet. De fleste som benytter forumet, gjør det for å kunne få og gi støtte, oppmuntring, tips og råd ut ifra egne erfaringer. Det ble publisert ca. 10 000 innlegg under 2667 emner i forumet i 2017.

Samtaletilbudet vennetjenesten er veldig populær, og i 2017 benytter 2153 brukere seg av muligheten tjenesten gir til å øke egen bekjentskapskrets og få venner der de bor. Rundt 57 000 vennemeldinger ble postet i 2017.

«Har fått mulighet til å diskutere tanker og vonde følelser her som jeg ikke kunne dele rundt. Det har hjulpet meg utrolig på veien videre. Får gode og konstruktive tilbakemeldinger på tanker og spørsmål jeg har. Så tusen takk for all god hjelp. Jeg kommer til å bruke denne siden en stund videre»

Som tidligere år, var det en økning av meldinger i høsthalvåret. Det ble i snitt registrert fire nye brukere per dag i 2017, og de fleste nyregistreringer kom på høsten. Det kan være at ny skole- eller studiehverdag, eksamenstid, kjøpepress i julen og mørketid er noe av grunnen til at det kommer flere brukere og meldinger i denne sesongen.

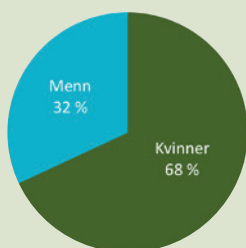
Veiledningstjenesten

Meldinger i 2017. Veiledningstjenesten mottok og besvarte 7299 meldinger i 2017, en økning på 14 prosent fra 2016. Det er i alt 2585 brukere som har skrevet meldinger, og dette gir et snitt på 2,8 meldinger pr. bruker. De fleste fikk svar første arbeidsdag etter at de hadde skrevet, alle innen fristen på 48 timer. Før svarene sendes til bruker, blir de gjennomlest og kvalitetssikret av en kollega i veiledningstjenesten.

Alderen på brukere som har benyttet veiledningstjenesten varierer fra 9 til 81 år. Vi ser en tendens at alder på de yngste brukerne går ned for hvert år som går. Dette kan handle om at yngre personer har det vanskeligere enn før, eller at mulighetene deres for å finne fram til Hjelpetelefonens tjenester har økt i takt med utbredelse av smarttelefoner og annet elektronisk materiell.

Gjennomsnittsalderen på dem som henvendte seg til veiledningstjenesten, var 29 år.

Kjønnsfordeling: Tabellen og diagrammet viser brukere på veiledningstjenesten fordelt på kjønn i 2017 og prosentøkning fra 2016.



	Antall	Endring fra 2016
Brukere:	6768	+9 %
Jenter/Kvinner:	4607 (68 %)	+ 10 %
Gutter/Menn:	2161 (32 %)	+ 7 %

Hvem skriver mest til veiledningstjenesten?

Det er fremdeles flest jenter/kvinner som benytter veiledningstjenesten. I 2017 utgjorde kvinneandelen 68 prosent av totalen, og mennene 32 prosent. I fjor var sammenlignbare tall hhv. 67 og 33 prosent.

«Jeg ble møtt!! For en stund siden skrev jeg en melding til dere under pseudonym. TUSEN TAKK FOR AT DERE SVARTE MEG OG MØTTE MEG MED FORSTÅELSE. Jeg har også noen ganger ringt Hjelpetelefonen. Tusen takk for hjelp også der. Jeg har det generelt sett bedre, men er ennå veldig skjør. Også godt å lese på Forum og se at jeg ikke er den eneste som sliter.»

Temaer i veiledingsmeldingene

Som tidligere år, ser vi at innskriverne er opptatt av mange ulike temaer og problemstillinger. De har ofte mer enn et problem eller en utfordring når de tar kontakt med oss. Variasjonene på tema er store, samtidig som det er noen tendenser som holder seg stabile fra år til år. Eksistensielle tanker og relasjonsproblemer, er som før de to kategoriene som topper statistikken også i 2017

Eksistensielle tanker: Alle grupper tar opp spørsmål og tanker om meningen med livet. Selvmord er dessverre et tema som daglig dukker opp. Vi synes det er bekymringsfullt når vi mottar slike henvendelser fra unge mennesker, og vår viktigste prioritet da er å raskt komme i dialog. Temaene gjenspeiler ofte alderen på den som sender meldingen og det er urovekkende at denne type henvendelser kommer fra stadig yngre brukere.

Relasjonsproblemer: Dette temaet kan dreie seg om konflikter med venner, skolekamerater, arbeidskollegaer eller familie. Mange unge skriver om konfliktfylte familie- og/eller kjæreste- eller venneforhold, vanskelig oppvekst, lite sosial støtte, problemer i forhold til mat, vekt og dårlig selvbilde. I meldinger fra de over 25, handler det oftere om samlivsbrudd, økonomiske problemer, konflikter på jobb eller i annet nettverk, og om ulike psykiske helseplager. Problemstillingene som kommer frem i veiledningsmeldingene samsvarer godt med de vanligste temaene på chat-meldingene.



De 20 oftest nevnte temaene i 2017:

Kategori	Antall meldinger om dette i 2016	Antall meldinger om dette i 2017	Endring i antall	Endring i prosent
Eksistensielle tanker	1718	1734	16	1 %
Relasjonsproblemer	1203	1442	239	17 %
Trist/lei	961	1111	150	14 %
Spørsmål om tjenesten	803	812	9	1 %
Uro/engstelse	514	797	283	36 %
Angst	584	774	190	25 %
Depresjon	499	678	179	26 %
Selvmondsproblematikk	461	550	89	16 %
Kaotiske tanker	395	531	136	26 %
Negative erfaringer med hjelpetilbudet	401	471	70	15 %
Problemer i utdanning og arbeidsliv	352	466	114	24 %
Erfaringer som pårørende	262	408	146	36 %
Gode hverdagsopplevelser	328	404	76	19 %
Ensomhet	292	386	94	24 %
Negativt selvbilde	272	369	97	26 %
Psykisk sykdom	230	334	104	31 %
Problemer knyttet til mat/vekt	192	308	116	38 %
Selvskading	191	294	103	35 %
Fysiske plager/-sykdom	201	275	74	27 %
Samlivsproblemer	304	226	-78	-35 %

Forum og vennetjenesten

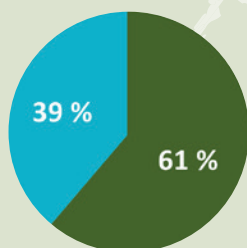
Brukere som benytter forumet, kan også benytte vennetjenesten. Både forum og vennetjenesten er brukerstyrt. Det vil si at det er brukerne selv som poster innlegg og nye temaer og som skriver vennemeldinger. Våre veiledere har kun en moderatorfunksjon, som handler om å overvåke dialoger av sikkerhetsmessige hensyn.

I vennetjenesten sender brukerne venneforespørsler til andre brukere av tjenesten for å få og gi råd og oppmuntring, og knytte vennskap. Når forespørselen blir godkjent, kan de utveksle personlige meldinger til hverandre på et lukket område. Mange som sliter med psykiske helseplager, opplever vansker med å finne venner de kan være fortrolige med. For mange av disse brukerne vet vi at vennetjenesten har vært en døråpner for å knytte nye vennskap og dette har vi fått mange gode tilbakemeldinger på.

Statistikken nedenfor viser alder og kjønn på dem som benyttet vennetjenesten i 2017. Gjennomsnittsalder er 29 år og de fleste brukerne er mellom 20 og 32 år.

Antall brukere på vennetjenesten i 2017, og prosentøkning fra 2016:

	Antall	Endring fra 2016	Prosentvis endring
Brukere totalt	2153	+ 48	+ 2,21 %
Jenter/Kvinner	1319	- 10	- 0,75 %
Gutter/Menn	834	+ 59	+ 7,61 %
<hr/>			
Antall meldinger	57310	+ 1430	+ 2,56 %
Meldinger per bruker	26,62	+ 0,07	
Meldinger per dag	157,01	+ 4,33	
<hr/>			
Gjennomsnitt alder på bruker	29	- 1 år	
Gjennomsnitt venner send til	7		



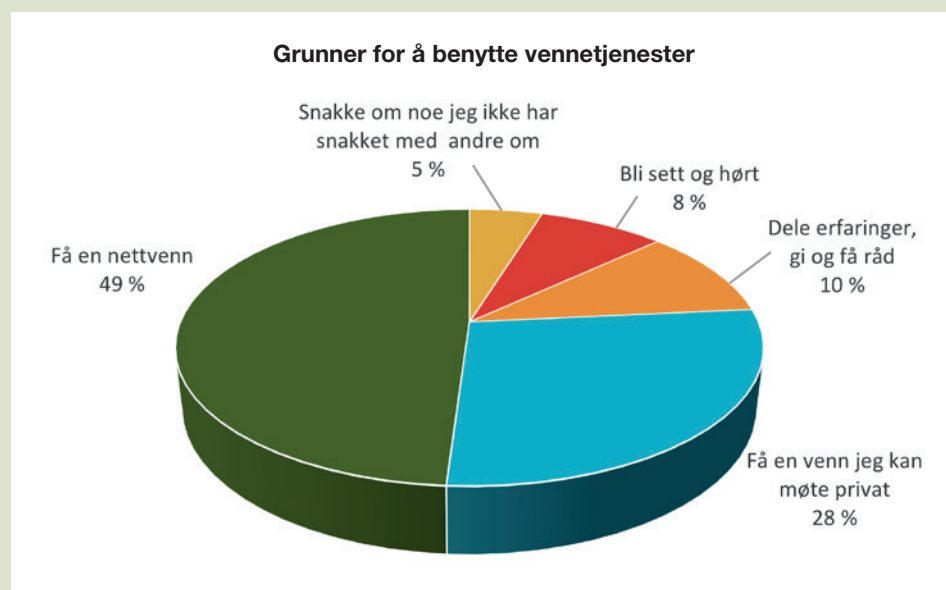
- Jenter/kvinner
- Gutter/menn

Hvem bruker vennetjenesten mest?

Det er en overvekt av kvinnelige brukere på vennetjenesten, men denne er ikke like tydelig som på våre andre skrive tjenester. Her utgjør kvinner rett over 60 prosent, mot nærmere 70 prosent i veiledningstjenesten. Men kvinnene bruker tjenesten mer og skriver relativt sett flere meldinger enn mennene.

Brukernes begrunnelser for å bruke vennetjenesten

I snitt knytter hver bruker seg til 7 venner hver. Alle brukere registrerer selv hvorfor de benytter vennetjenesten. På denne måten kan vi få vite noe om deres behov og hvilken nytteverdi tjenesten kan ha for den enkelte. Grafen under viser brukernes svar.



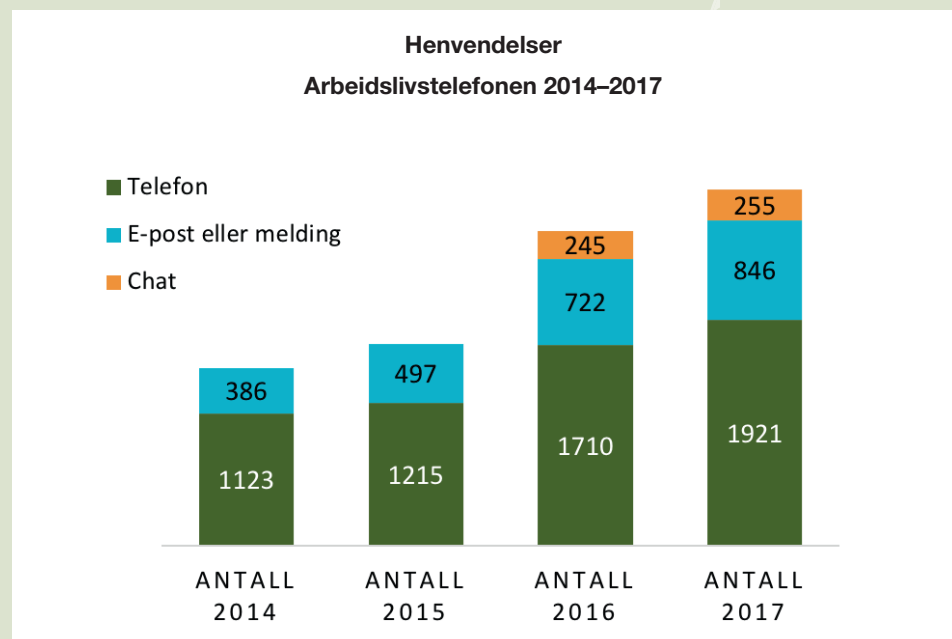
Tall og erfaringer fra Arbeidslivstelefonen 225 66 700

Arbeidslivstelefonen er en tjeneste for alle som har et spørsmål om, eller et problem på arbeid, eller som vil komme seg inn i et arbeid eller bytte arbeid.

Vår visjon er å bidra til et godt arbeidsliv for den enkelte gjennom å veilede, informere, og støtte de som kontakter oss. Målet er at samtalen skal gjøre den enkelte i stand til å ta saken videre og gi de styrke og mot.

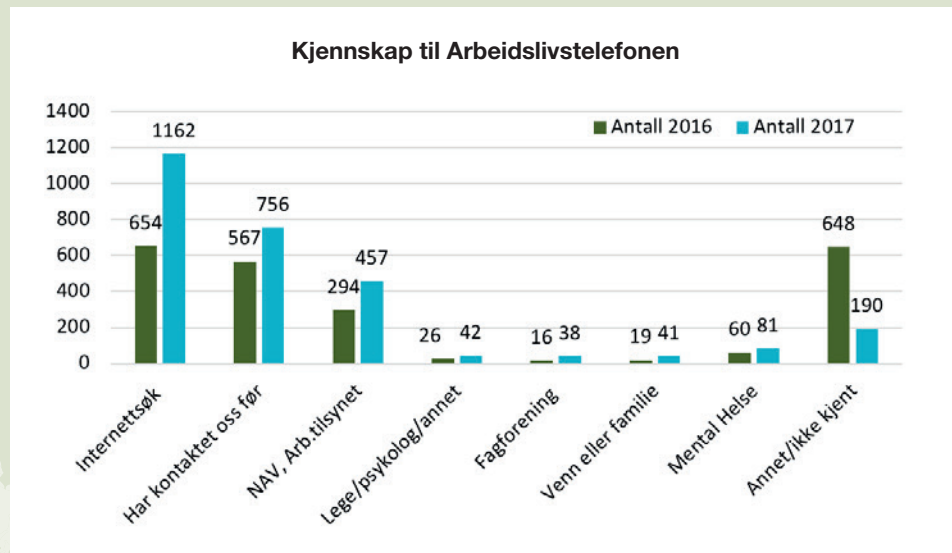
Vi har i alle år hatt et ekstra fokus på de psykososiale problemstillingene i arbeidslivet, men er også åpne for alle typer spørsmål om eller i forbindelse med arbeid. Vi er en tjeneste for alle og det er enkelt å ringe, skrive eller chatte med oss. Vi tar mål av oss å kommunisere i et dagligspråk, og det gjelder også lover og regler. Vi bruker god tid på en samtale der det er behov. Hver dag takker innringere for den gode samtalen, svarene og at de fikk tid.

Utvikling



Over 3000 henvendelser i 2017. Arbeidslivstelefonen hadde et veldig godt år i 2017, med 3022 henvendelser totalt, en økning på 13 prosent fra 2016 da vi hadde 2677. Tallet inneholder alle typer henvendelser: via telefon, e-post eller chat. Chat ble innført fra 2016.

Økningen er i hovedsak et resultat av vår profilering for å bli å bli mer synlig på nettet, men noe skyldes også økt informasjon om tjenesten fra Nav og Arbeidstilsynet. Også leger og psykologer henviser til oss. I tallet ligger også e-poster med relevante lovtekster og nettsidelenker som vi sender til innringere som ønsker det. Andel som kontakter oss bare en gang, ligger på 73 prosent. Resterende kontakter oss flere ganger, i løpet av noen uker eller noen måneder. De har behov for støtte og råd i forbindelse med utvikling i saken sin.



Statistikk 2017

Hver henvendelse registreres anonymt i en base for statistikkformål. Ut fra denne henter vi opplysninger om bakgrunnen til de som kontakter oss, tema i samtale eller e-post, og om de har vansker med noe spesifikt, og hva det handler om. Tall fra denne basen ligger til grunn for følgende grafer og tabeller.

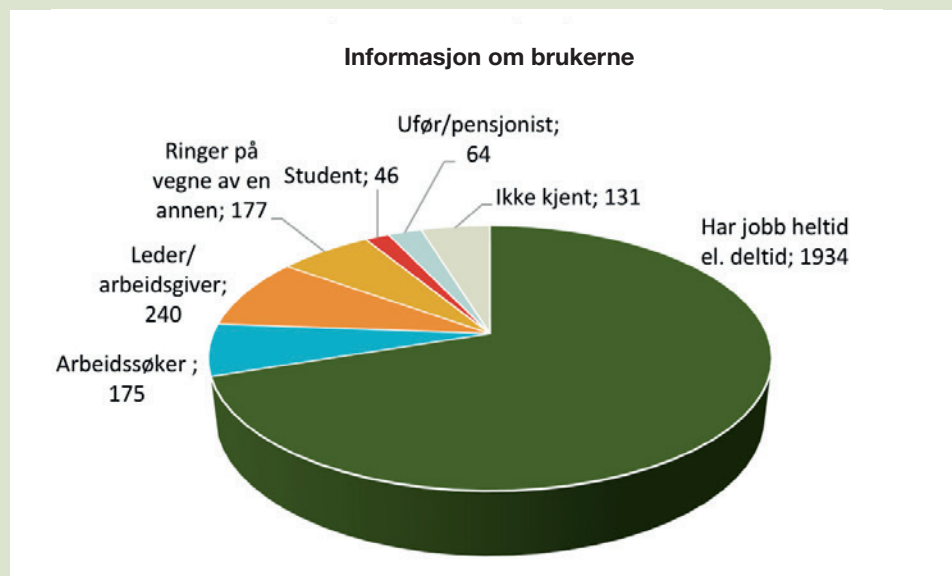
I en del henvendelser kommer ikke alle opplysninger frem, og det faller heller ikke naturlig å spørre etter dem. Disse registreres som «ikke kjent».

Hvem bruker oss?

Alle kan ringe til Arbeidslivstelefonen, både ansatte og ledere, pårørende, verneombud og tillitsvalgte. Nye brukere utgjør i underkant av 70 prosent av henvendelsene. Se antall henvendelser fra de ulike gruppene i grafen under.

Det er få arbeidssøkere som henvender seg til oss. I 2017 registrerte vi kun 175 av den kategorien. Pensjonister og uføretrygdete kontakter oss i forbindelse med egen deltidsjobb, for å hjelpe en de kjenner eller i forbindelse med at mobbesaker kommer opp i media. Det kan vekke opp minner fra eget arbeidsliv.

Ledersamtaler utgjorde 9 prosent av totalen. Ledere ønsker å snakke om hvordan ivareta ansatte med psykiske vansker, eller hvordan de skal håndtere en konflikt



eller uenighet. Noen ledere ringer for å få råd i egen situasjon. Ledere, verneombud, tillitsvalgte, pårørende og studenter utgjør til sammen 17 prosent. Dette er en økning på tre prosent fra 2016.

Brukernes situasjon

De fleste, 6 av 10, er i aktiv jobb når de ringer, enten full eller delvis. Ca. to av 10 er sykmeldte eller gradert sykmeldte, og en av 10 er enten i foreldrepermisjon eller er permitterte fra arbeid. Kun tre prosent er i arbeidsrettet tiltak via Nav. Uføretrygdede ringer oss også, de er som oftest i en liten deltidsjobb. Disse utgjør to prosent.

Sektor: Halvparten av de som kontakter oss er fra privat sektor. Dette er litt under i fjor, da andelen var 52 prosent. Ca. en tredjedel har basis i det offentlige, og 3 prosent kommer fra stiftelser eller veldedige organisasjoner. Dette er likt som i fjor.

Fylker: Som tidligere år får vi flest henvendelser fra fylkene med størst befolkningstetthet, Oslo og Hordaland. 2 av 10 samtaler er fra Osloregionen. Deretter kommer Hordaland med 1 av 10 samtaler, begge likt som i fjor. Resten av fylkene fordeler seg med små andeler fra 3 til 1 prosent av totalen. I 38 prosent er ikke fylke kjent og det er heller ikke naturlig å spørre om det. Fylkesfordelingen er veldig lik fra år til år.

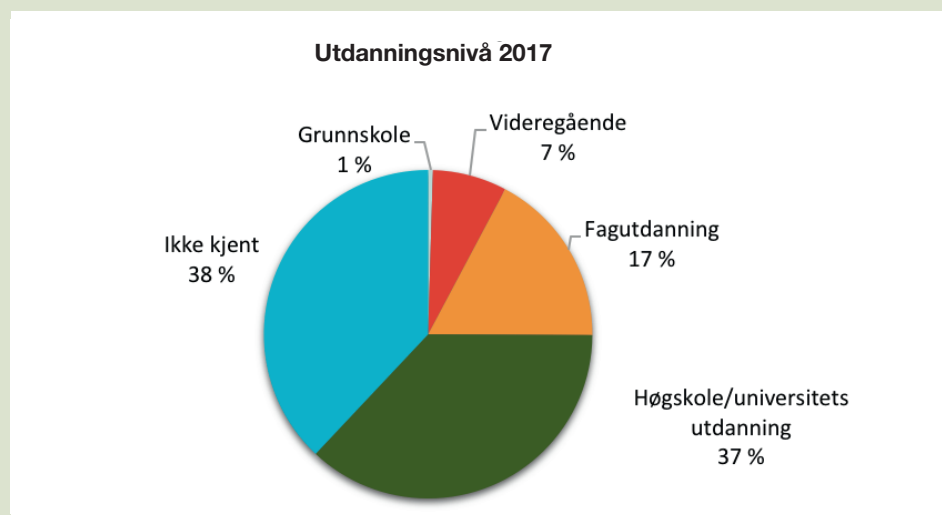
Kjønn: Menn bruker generelt hjelpetelefoner mindre enn kvinner, og vår tjeneste er ikke noe unntak. Mennene som vi er i dialog med, utgjør i 2017 en tredjedel av alle henvendelsene, 34 prosent, likt som i fjor. Det er lite endring på denne prosenten fra år til år. I henvendelser fra chat er det noen ganger ikke mulig å vite om det er en kvinne eller mann som skriver, disse utgjør en prosent.

Alder: I 2017 er 63 prosent av innringere mellom 30 og 59 år, en økning fra i 2016 på 7 prosent. Det er helt naturlig at vi får flest henvendelser fra mennesker som har vært i arbeidslivet en stund.

Det er også i 2017 relativt få yngre som kontakter oss. De yngste vil mest snakke om lønnsproblematikk, jobbsøking og vansker på arbeid. Vi erfarer at de har lite kjennskap til rettigheter i arbeidslivet og er ofte ikke organisert. Gruppen mellom 20 og 29 vil i hovedsak drøfte arbeidssituasjon, arbeidsmiljø og lover og rettigheter.

Utdanningsnivå: Under er en oversikt over utdanningsnivået til dem som tar kontakt med tjenesten.

Andel med høyere utdanning har steget fire prosent fra i fjor og andel ikke kjent er gått ned tilsvarende. De med grunnskole, videregående og fagutdanning er stabile. Tallene viser at det å ha vansker på jobb, eller å ha behov for noen å spørre om lover og regler, ikke skiller på utdanningsnivå.

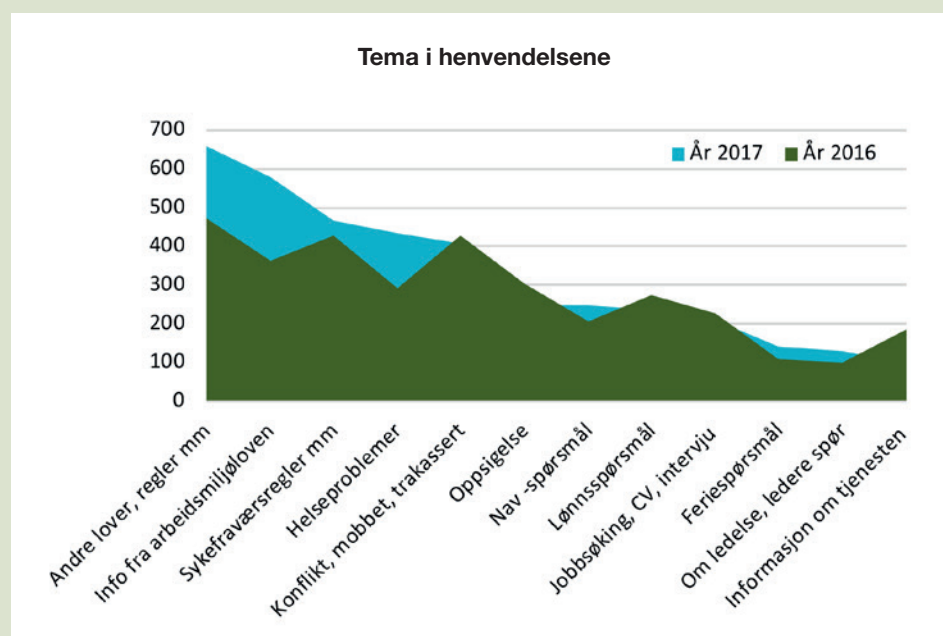


Tema i samtalene

De som kontakter Arbeidslivstelefonen trenger enten informasjon eller så har de et problem de trenger å drøfte med noen. Av alle henvendelsene, var veiledning det viktigste i 1589 henvendelser, informasjon i 645 henvendelser og støtte i 264 henvendelser. I mange samtaler som omhandler vansker på jobb, informerer vi også fra deler av Arbeidsmiljøloven og andre lover og regler.

Noen ganger er spørsmålene slik at vi må lete lenge etter å finne svar og eventuelt en artikkel som vi kan sende videre til de som spør. Det kan for eksempel være spørsmål som:

- «Hva har arbeidsgiver lov å si om fraværet mitt i et referanseintervju?»
- «Har jeg rett på å få redusert stilling hvis jeg ønsker det?»
- «Kan jeg ta oppdrag for andre arbeidsgivere når jeg er i oppsigelsestid uten arbeidsplikt?»



Disse spørsmålene viser variasjonen vi har i samtaler og temaer. Ovenfor er sammenligning mellom 2016 og 2017 mht. temaer. Det er sjeldent at en samtale eller en annen henvendelse bare omhandler en ting, og vi registrerer derfor på flere temaer pr. henvendelse.

De største kategoriene i 2017 er arbeidssituasjon og arbeidsmiljø, lover og regler, og konflikt og mobbeproblematikk. I grafen ovenfor vises at vi har hatt en økning på disse kategoriene fra året før.

Når vi sammenligner kvinner og menn, finner vi at kvinner vil snakke relativt sett mer om sykefravær, helseproblemer konflikt/mobbing og arbeidssituasjon, mens menn relativt sett vil snakke mer om lover og regler, lønn, ferispørsmål og oppsigelse. Dette er likt som tidligere år.

Tema oppsigelse: I 250 samtaler har oppsigelse vært samtalens viktigste tema. Det kan være at innringer er kalt inn til drøftelsesmøte i forkant av oppsigelse. Da vil samtalen inneholde rettigheter til å ha med seg rådgiver eller tillitsvalgt i møtet, om å få begrunnelse for oppsigelsen i møtet, om rett til å kreve forhandlinger i etterkant av møtet. Mange gruer seg til et slikt møte og det er forståelig. Å bli sagt opp er

vanskelig nok i seg selv, og blir verre hvis ledelsen ikke følger reglene som gjelder. Noen har fått innkalling til møtet kun en eller noen dager før, slik at de ikke kan områ seg og ta med seg en «hjelper» i møtet. Andre kjenner på med gru å sitte «skolerett» for ledelsen og kjenne på at begrunnelsen ikke er riktig eller saklig. Det hender også at vi får spørsmål fra arbeidstakere som er bedt om å si opp selv, for det er ikke jobb til de. Hvis de da sier opp selv, og ikke krever å få gå ut oppsigelsestiden, vil dette gå ut over eventuelle dagpenger, for Nav dekker ikke dagpenger når vedkommende har rett på lønn i oppsigelsestid. Hvis arbeidstaker i tillegg sier opp jobbe selv uten god grunn, vil Nav utvidere ventetiden på dagpenger i 12 uker.

Feriespørsmål og lønn: Spørsmål omkring ferie og lønn er hvert år det vi får færrest henvendelser om, selv om vi ser en økning i feriespørsmål fra 2016 til 2017. I begge disse temaene handler det oftest om manglende utbetaling av lønn eller feriepengene, eller når man kan ta ferie, og hvem som bestemmer det. Vi får også spørsmål om ferie i forbindelse med foreldrepenger/foreldrepermisjon. En del lønsspørsmål går på minstelønn, tariff lønn og lønnsansiennitet.

Lønnsamtale kan lønne seg: En arbeidstaker som vi snakket med flere ganger, hadde over tid sakkert akkurat lønsmessig i forhold til kollegene sine. Han var riktig lei, hadde stått på og jobbet, men følte seg ikke «sett» og ivaretatt av leder når det kom til lønsspørsmål, selv om leder virket fornøyd med arbeidet han gjorde. Han hadde tatt opp lønnsforskjellen tidligere, men ikke fått ordentlig svar.

Vi hadde en god samtale og han fikk lagt opp en plan for hvordan og når han skulle be om samtale og hva han kunne argumentere med. Han fikk også en e-post med lenker til nettsider om temaet. Etter lønnsamtalen på jobben ringte han igjen. Ledelsen hadde sagt at bedriften ikke gikk så godt og at det var vanskelig med mer lønn. Han hadde argumentert om hvorfor han fortjente like mye som de andre; han jobbet mye, var så godt som aldri syk, var positiv og kundene kom tilbake til han. Resultatet ville vise seg når lønna kom. Et par dager etter kom en mail fra han: «Heisann ville bare informere at det går mye bedre på jobben jeg har endelig økt i lønn og jeg er kjempe fornøyd, så skal jeg få jobb telefon å jeg har bestilt verktøy skap nå gleder jeg meg allerede å reise på jobb i morgen. Tusen takk for samtale.»

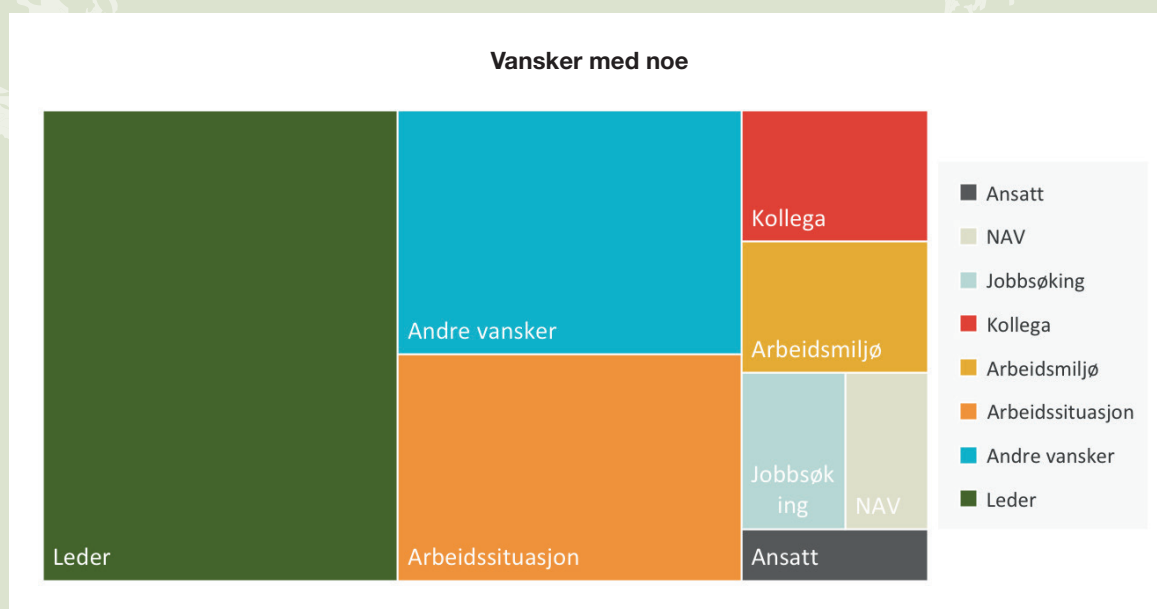


Andre temaer: Vi får også spørsmål utenom de forhåndsdefinerte temaene. Det kan være om foreldrepenger og omsorgspermisjon, om ammefri, spørsmål om skatt og biarbeidsgiver, om forsikring og pensjonsspørsmål, datatrusler, diskriminering mm. Selv om spørsmålet ligger utenfor vårt vanlige kompetanseområde, bistår vi ved å slå opp i lover og nettsider eller finne hvilken instans de kan kontakte for å få svar.

Samtaler med utenlandske arbeidstakere i Norge og flyktningeklasser: I løpet av årene har det kommet flere samtaler fra personer fra andre land, som jobber i Norge. Disse jobber i hovedsak i service-næringer, byggebransjen og innen produksjon. Mange kan ikke norsk godt, og har vansker med å finne fram i lover og regler. Vi snakker gjerne med de på engelsk og sender e-post dersom de ønsker lenker til gode nettsider, gjerne på engelsk, som de fleste forstår. Personer i denne kategorien er veldig glade for å finne Arbeidslivstelefonen, som kan gi de råd og veiledning slik at de kan ta saken sin videre der de jobber. Vi har også gruppesamtaler med skoleklasser med flyktninger som lærer om arbeidslivet i Norge. Tidspunktet er avtalt med lærer på forhånd og klassen har forberedt gode spørsmål som de fremfører på norsk.

Vansker med: I cirka halvparten av samtalene er det en vanskelig problemstilling som tas opp, i resten er det informasjons- og rettighetsbaserte spørsmål. Som tidligere år er det vansker med leder, andre vansker og arbeidssituasjon som tas oftest opp. Se graf nedenfor.

Problemer med leder og arbeidssituasjon generelt, utgjør over halvparten av de som har vansker med noe. Dette stemmer godt overens med at mobbing, trakassering, konflikt og arbeidssituasjon ligger øverst på temakategoriene ovenfor. Noen melder også at de har vansker med en eller flere kollegaer, med arbeidsmiljøet, jobbsøking eller Nav.



Hun var superforneøyd,
«Dette var heilt fantastisk,
heilt magisk!» Hun takket
så mye, kjente at klumpen i
magen hadde roa seg.

«Fint at det finnes slike
som deg i jobben din, du er
klok. Takk for at du er
deg. Du har gjort dagen
min bedre»

«Dette er helt topp. Jeg
har ikke visst om dere, så
fint at man bare kan ringe
og få god forklaring på
endringsoppsigelse, slik at
jeg kan det ta videre til de
jeg gir råd! Jeg vil informere
kollegaene mine om dere».
Hun jobbet som rådgiver i et
privat firma der de selger en
rådgiverpakke til bedrifter.»

«Thank you once again
for your assistance, it
was very important
to know that you are
not alone during a very
difficult time. Takk for
hjelpen, ha en fin helg!»

«Hei! Supert - tusen
takk for dette og for
en veldig nyttig og fin
prat! Ha en fin dag
videre!»



Hjelpetelefonen

116 123

www.sidetmedord.no

Arbeidslivstelefonen

225 66 700