

# Hjelpetelefonen Årsrapport 2018



Hjelpetelefonen

116 123

[www.sidetmedord.no](http://www.sidetmedord.no)

Arbeidslivstelefonen

225 66 700



# Forord



Adrian Kjølø Tollefsen  
Styreleder

2018 har vært et år preget av en svært god utvikling i tjenestene i Skien. Men det har også vært et år preget av endringer.

I 2018 har vi besvart 54 674 henvendelser på telefon, og hatt totalt 60 399 henvendelser til Sidetmedord.no. Av alle samtaletilbudene i netjtjenesten, er det Chatten som har hatt den mest markante økningen med hele 3 300 dialoger.

Tendensen er klar, vi ser en økning i behovet for å snakke med oss i alle kanaler. Aldersspredningen er god i alle tjenester, men tendensen til at unge mennesker i første rekke velger å skrive til oss er fortsatt tilstede. At ungdom ønsker å etablere tillit gjennom å skrive frem og tilbake ligger i tiden. Det er ikke alltid alt er så lett å formidle over telefon. Jeg er stolt over bredden i tilbudet vårt og jeg er stolt over de 46 medarbeiderne som står på døgnnet rundt.

Hjelpetelefonen er i dag så mye mer enn en telefontjeneste. Da vi åpnet i 1992 tok vi ansvar for et behov ingen møtte på den tiden. Å kunne ringe eller skrive til noen som forstår deg, veileder deg og hjelper deg i livets vanskelige faser er helt avgjørende for de som tar kontakt med oss, ja for noen handler det om liv og død. Hjelpetelefonen er en trygg arena som redder liv og som styreleder er jeg utrolig stolt av tjenesten og de ansatte.

Hjelpetelefonen har i 2018 flyttet til nye lokaler internt i Skien kommune. Jeg har i den sammenheng sett en glød, stå-på vilje, en glede og en arbeidsinnsats som langt overgår hva man kan forvente av sine ansatte. Forberedelsene, selve flyttingen og oppstarten ble utført på en forbilledlig måte av alle, uten et eneste minutters nedetid i tilbudet til brukerne av tjenestene.

I de tre siste årene har Hjelpetelefonen stått i omstilling og ved inngangen til 2019 er omstillingen fullført. Noe som betyr at dette forordet er min aller siste oppgave som styreleder. Hjelpetelefonens eget styre er lagt ned og tjenestetilbudene er direkte inn under Mental Helse sitt sentralstyret. Hjelpetelefonen er fra 1.1.19 representert i sentralstyret med en egen ansattes representant med alle rettigheter og det etableres et eget fagråd for tjenestene.

Med dette forordet takker jeg medlemmene, innringerne, jeg takker de ansatte, jeg takker ledelsen ved Hjelpetelefonen, og jeg takker det øvrige styret ved Hjelpetelefonen. Reisen med dere har vært fantastisk og noe av det mest lærerike jeg har fått lov til å ta del av.

Jeg benytter også anledningen til å ønske Hjelpetelefonen med underliggende tjenester og det nye fagrådet lykke i årene som kommer.

Skien, mars 2019.

# Innhold

## Om Hjelpetelefonen og underliggende tjenester

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

## Året 2018 i hovedtrekk

Kompetanseutvikling og kvalitetssikring .....	9
Kompetanseheving 2018.....	9
Samarbeid som redder liv .....	9
Samarbeid med Fagskolen .....	9
Samarbeid med Else Kåss Furuseth. ....	10
Caps Hjelpetelefonen 116 123.....	10
Økonomisk støtte/sponsorere.....	11
Hjelpetelefonen flyttet til nye lokaler.....	11

## Synlighet i offentligheten

Dekning av saker gjennom året.....	13
Dekning av saker pr. medietype .....	13
Synlighet i sosiale medier.....	14
Informasjonsarbeid og nettverksbygging.....	15
Eksterne foredrag .....	15
Arbeidslivstelefonen – informasjonsarbeid og nettverksbygging 2018 .....	16

## Tall og erfaringer fra Hjelpetelefonen 116 123

Gjennomførte samtaler i 2018.....	17
Besvarte samtaler.....	18
Hvem kontakter oss?.....	18
Tema i samtaler.....	19

## Tall og erfaringer fra Sidetmedord.no

Utvikling.....	22
Henvendelser i 2018.....	22
Antall nye brukere .....	23
Kjønnsmessig fordeling.....	23
Brukere fordelt på alder .....	24
Temaer i veiledningsmeldingene.....	24
Forum og Vennetjeneste .....	25
Brukernes begrunnelse for å bruke vennetjenesten.....	25
Chatten .....	26

## Tall og erfaringer fra Arbeidslivstelefonen 225 66 700

Statistikk 2018.....	27
Kjennskap til Arbeidslivstelefonen .....	28
Hvem bruker oss? .....	28
Tema i samtaler.....	30



Uansett hvor du befinner deg i Norge, er det gratis å ringe Hjelpetelefonen på telefonnummer 116 123. Dette sekscifrede 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 Mental Helse Hjelpetelefonen, 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

Hjelpetelefonen med underliggende tjenester drives av interesseorganisasjonen Mental Helse, og er et landsdekkende tilbud til alle som trenger noen å snakke med eller skrive til. Mental Helse jobber for økt åpenhet om psykisk helse, forebygging av psykiske helseproblemer og et bedre psykisk helsetilbud. Arbeidet foregår på flere områder, fra medlemsarbeid i lokal- og fylkeslag, til kursvirksomhet og likemannsarbeid, prosjekter og politisk påvirkningsarbeid.

Svartjenestene i Skien er organisasjonens lavterskeltilbud og består av Hjelpetelefonen 116 123, Sidetmedord.no og Arbeidslivstelefonen 225 66 700. Til sammen tilbyr tjenestene fem ulike samtaletilbud: telefontjeneste, meldingsbesvarelse, chat, forum og vennetjeneste. Det er ingen begrensninger på hvem som kan benytte tjenestene, og alle brukerne kan velge å være anonyme. Tjenestene er politisk og religiøst nøytrale, og er i hovedsak gratis å benytte.

## Vi er ingen krise- eller diagnosetelefon, men Hjelpetelefonen

Tjenesten har vært i drift siden 1992, og har hele tiden vært i kontinuerlig utvikling for på best mulig måte møte brukernes behov. Til oss kan alle ringe om deres utfordringer og problemer er store eller små, om de er knyttet til konkrete eller en kombinasjon av forskjellige diagnoser så er vi der. 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, derved gis heller ingen behandling. Vi henviser videre til ulike tjenestetilbud/apparat/eller andre tilsvarende telefontjenester ut fra problemstillingene ved henvendelsen. Vi er der når tankekjøret og behov for noen å snakke med er som størst. Ved å være den fortrolige fremmede forebygger vi selvsykdom, selvmord, overgrep og ensomhet hver eneste dag.

## Religiøs nøytralitet

En av Hjelpetelefonens store forskjeller fra andre sammenlignbare tjenester (eksempelvis Kirkens SOS) er at vi er et grunnleggende trosnøytralt hjelpetilbud. Vi opplever en klar økning i henvendelser fra ikke etniske nordmenn som har utfordringer knyttet til sitt religiøse opphav og problemer relatert til psykiske lidelser, seksuell legning eller andre vanskelige temaer.

## Verdigrunnlag

Svartjenestenes verdier er håp, åpenhet, respekt, medmenneskelighet og trygghet. Vår visjon er å tilby nasjonalt og internasjonalt anerkjente tjenester, som bygger på troen på ressursene i det enkelte mennesket. Hos oss får brukerne:

- en fortrolig samtalepartner som kan gi støtte og håp i vanskelige livssituasjoner
- hjelp til å oppdage og ta i bruk egne ressurser.
- informasjon om andre relevante hjelpe- og aktivitetstilbud der de bor
- råd og støtte i forbindelse med psykososiale problemstillinger, lover og regler i arbeidslivet
- samtaletilbud basert på kompetanse om psykisk helse, som utvikles i tråd med det brukerne etterspør.

## Ansatte

Hjelpetelefonen er bemannet med kun fast ansatt personell med bred erfaring og i 2018 hadde svartjenestene 46 ansatte (inkludert vikarer) fordelt på 22,5 årsverk. Administrasjonen består av daglig leder Aslaug Timland Dale, nestleder Sigrid Ø. Mull, drift- og bemanningsansvarlig Truls Skarung Bjaaland og fag- og driftsansvarlig for Sidetmedord.no, Lene Pettersen.

## Hjelpetelefonens styre

Svartjenestene har også i 2018 hatt et eget styre, som har vært ansvarlig for den løpende driften. Styremedlemmene ble valgt for to år.

Styret har bestått av: leder Adrian Wilhelm Kjølø Tollefsen, nestleder Jill Arild, styremedlemmene Tonelise Holm, Ole-Bjørn Kolbjørnsrud, Sigvald Oppebøen Hansen og Vidar Torbjørnsen.

Vara fra sentralstyret: Laila Helene Langerød.

Vara fra ledermøtet: Gry Halvorsen

Vara for ansattes representant i 2018: Tore Albert Henriksen.

Dette er Hjelpetelefonens siste styre. Hjelpetelefonen med underliggende tjenestetilbud er fra 1.1. 2019 direkte underlagt Mental Helse sitt sentralstyre.



### **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 er tilgjengelig mandag og onsdag fra kl. 20.00–23.00 hele året, i tillegg fra kl. 12.00–14.00 tirsdag, onsdag og torsdag, unntagen på røde dager.

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

## Økonomi

Hjelpetelefonen 116 123 har vært fast inne på statsbudsjettet siden 1998. I 2018 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 2018 var tilskuddet på kr 1 625 000.

## Lavterskeltilbud med stor tillit

Vi er der når krisen oppstår, har åpent hele døgnet og tid til å lytte. Vi er med andre ord en lavterskeltjeneste som er tilgjengelig når noen trenger det. Tjenesten er et medisinfritt alternativ når angstanfallet, trangen til selvskading eller selvmordstankene kommer. Vi er kun en telefon unna når ensomheten eller bekymringen for hvordan du best kan hjelpe nabogutten som sliter. Tilbakemeldingene vi får fra våre innringere er at de opplever stor trygghet i at vårt telefontilbud er 24/7.

Vårt inntrykk er at flere og flere fagmiljøer ser 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 oftere til *Arbeidslivstelefonen* enn tidligere. Ulike radio og TV kanaler henviste hyppig gjennom hele 2018 til *Hjelpetelefonen 116 123* og *Sidetmedord.no*. Fra at vi tidligere kontaktet mediene, er det nå de som kontakter oss for et samarbeid i etterkant av programmer som omhandler selvmord, overgrep, psykisk helse eller andre tema.

Den viktigste tilliten får vi allikevel fra brukerne selv. 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.

Hei. Tusen takk for veldig god veiledning! Det var en enorm lettelse å få pratet ut! Jeg skal ta tak i dette videre, og det føles mye lettere nå!



## Veiledere og rådgivere

Vi har en veileder- og rådgiverstab med variert yrkesfaglig og erfaringsmessig bakgrunn og med god spredning i alder. Veilederne på telefon- og skrivetjenesten har helsefaglig fagutdannelse 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 tillitsvalgts- og vernearbeid. Alle våre ansatte må ha god samtalekompetanse, som evne til å lytte, reflektere og stille gode spørsmål. De skal møte brukeren med optimisme, og bidra til håp og mestring.

De ansatte får systematisk oppfølging i form av veiledning og kurs. Ved ansettelse legges det spesielt vekt på personens evne til å formidle personlig trygghet og å etablere en tillitsvekkende relasjon til andre.

Faglig engasjement, interesse for å hjelpe medmennesker, og det å være uredde 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.

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, og ved mistanke om mishandling eller omsorgssvikt overfor barn.





# Året 2018 i hovedtrekk

## Kompetanseutvikling og kvalitetssikring

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

## Kompetanseheving 2018

- Januar og november. Vivat kurset Førstehjelp ved Selvmordsfare.
- I april arrangerte opplæringsutvalget ved tjenesten fagkafé hvor organisasjonen Epitel, et landsdekkende hjelpetilbud ved psykisk vold og mobbeproblematikk, foredro. Det ble en svært lærerik kveld der veilederne fikk ny kunnskap om psykopati, og om hvordan psykisk vold kan påvirke både utsatte og pårørende.
- Juni. Fagdag på Frogner med samtaleteknikk og samhandling til beste for innringene.
- September. «Den vanskelige kollegasamtalen» Kurs for tillitsvalgte og ledelse.
- Desember. 2 dagers personalsamling i Larvik med kurs i kommunikasjon.

## 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 2018 kontaktet vi legevakt og andre hjelpeinstanser 189 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 innringene 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 over hele landet samt UDI for å bistå nordmenn i krise i utlandet. Ved mistanke om overgrep og mishandling av barn, har også barnevernet blitt kontaktet. 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 Fagskolen Telemark** fortsatte i 2018, ved at en student på videreutdanningen «Psykisk helsearbeid og rusarbeid» gjennomførte sin praksisperiode hos svartjenestene.

## Samarbeid med Else Kåss Furueth

I forbindelse med Verdensdagen for selvmordsforebygging den 10. september, inviterte Else Kåss Furueth Hjelpetelefonen til sin minifestival «Hjemme hos Else». Dette var også premieredagen for hennes TV-serie «Else om: selvmord» som ble sendt på TV Norge. Der ble Hjelpetelefonen 116 123 promotert i etterkant av hver sending. Arbeidet med og rundt Elses minifestival bidro til en massiv mediedekning for Hjelpetelefonen. Tjenesten representert med 4 ansatte gjennom hele dagen og var tilgjengelig for personer, som ble og var berørte av temaet selvmord og hadde behov for en prat. Dagen var fylt av sterke brukerhistorier kombinert med innslag fra ulike artister, komikere og fagfolk. Statsminister Erna Solberg kom også og kastet glans over arrangementet.

Else har blitt en svært god ambassadør for Hjelpetelefonen, og nevner tjenesten i alle fora hvor hun har muligheten. Hun har holdt flere foredrag i forbindelse med Verdensdagen, og Hjelpetelefonen har vært tilstede ved flere av dem, også med egen stand.

I forbindelse med Verdensdagen for psykisk Helse ble Mental Helse sin Åpenhetspris tildelt Else. Hun vant også prisen for Årets modigste kvinne, Astrid Gunnebrands Minnepris, fra Norges største kvinnemagasin Tara. Hun valgte å gi prispengene på totalt kr 20 000 til Hjelpetelefonen. I desember 2018 kåret VGs lesere Else Kåss Furueth til Årets navn. Prisen var en statuett og kr 50 000. Else donerte også disse pengene til Mental Helse Hjelpetelefonen.

Vi er takknemlige for, og kjempestolte av henne for arbeidet hun gjør med å ufarliggjøre det å snakke om selvmord. Hun setter ord på et vanskelig tema i en språkdrakt som er både hverdagslig og menneskelig.

**Caps. Hjelpetelefonen 116 123** er teksten på en caps som fire elever ved Kongshavn videregående skole i Oslo har laget på eget initiativ. Deres felles interesse for psykisk helse var utgangspunktet for ideen, og den ble belønnet med en propell i konkurransen for ungdomsbedrifter som ble arrangert av Ungt Entreprenørskap i 2018. Capsen selges på nett, og koster kr. 349,-. Den er i skrivende stund utsolgt! Overskuddet fra salget vil gå i sin helhet til Hjelpetelefonen.



## Økonomisk støtte/sponsorer

For at vi skal ha mulighet til å utvikle tjenesten, tenke nye prosjekter, samt kunne oppbemanne ved spesielle situasjoner, har det vært helt nødvendig å se etter andre arenaer for mulige økonomisk støtte/bidrag. Med spesielle situasjoner menes f.eks dokumentarer/innslag på TV eller andre tilsvarende medieoppslag der vi blir promotert som et sted å henvende seg til, og som igjen genererer økt trafikk på de ulike tjenestene.

Vi har benyttet sosiale medier og de mulighetene som ligger der. Facebook er av mange brukt til å starte ulike innsamlingsaksjoner som har generert store og små pengegaver direkte til oss. Det er med stor ydmykhet og takknemlighet vi ser at enkelte personer også har valgt å starte innsamlinger i forbindelse med sin egen bursdag. Dette har i 2018 generert kr. 692 600,- til tjenesten. Vi er inne på Facebook hver uke og takker den enkelte for gavene gitt til oss.

Kontakt med det private næringslivet har resultert i et samarbeid og en avtale med Telemarks største entreprenør, Seltor. Den 12. september hadde vi en intern markering av sponsoravtalen i Hjelpetelefonens nye lokaler. Nestleder i Hjelpetelefonen sitt styre, Jill Arild, deltok sammen med ledelse og ansatte da daglig leder i Seltor overrakte gavesjekken på kr 80 000 for 2018.

Den 15. november laget Seltor et «After Work»-arrangement på Cafe Amsterdam i Oslo, hvor de hadde invitert mange av sine samarbeidspartnere til en hyggelig kveld med live-musikk og god mat. Overskuddet gikk til Hjelpetelefonen, og tjenesten var tilstede for å motta gavesjekken kr. 100.000,-.

Rørlegger'n As, en lokal Telemarks bedrift, ønsket i desember 2018 å gi en julegave pålydende kr. 10.000,-.

Alle midlene øremerkes til ulike prosjekter og tiltak, som oppbemanning, øke åpningstider på chat i tillegg til nødvendig oppgradering av hjemmesiden på Sidetmedrod.no.

## Hjelpetelefonen flyttet til nye lokaler

Da Statsbygg, som eier av ærverdige Frogner Hovedgård i Telemark, bestemte seg for å legge bygningsmassen ut for salg i 2017, ble uforutsigbarheten rundt ny leieavtale så stor at Hjelpetelefonens styre vedtok at tjenesten måtte se seg om etter nye lokaler. Etter flere befaringer falt valget på «TA-bygget» i Telemarksgata 11 midt i Skien sentrum.



I etterkant av avtaleinngåelsen fulgte en periode med ombygging og oppussing av lokalene, bl.a. med tilpasninger og bygging av vaktrom, nytt kjøkken, nye gulv og generell oppussing/maling av alle overflater. I tillegg måtte ventilasjonsanlegget og toaletter gjennom en nødvendig oppgradering.

Parallelt med dette, startet ei gruppe ansatte å pakke ned på Frogner. Det var en omfattende jobb etter mange år på gården. Skuffer og skap ble tømt, esker ble merket, og gammelt og utrangert utstyr ble gitt bort eller kastet. En enorm dugnadsinnsats fra alle i stab gjorde at selve flytteprosessen gikk på skinner slik at vi kom oss på plass i løpet av tre dager i juni. På selve flyttedagen den 18. juni startet dagen med telefonveiledernes formiddagsskift på Frogner, mens ettermiddagsskiftet møttes i Telemarksgata! Alt det tekniske fungerte, og ikke ett minutt nedetid på telefontjenesten!

Det er svært ressurskrevende å flytte både med hensyn til bemanning og økonomi, og vi vil takke Mental Helse og Skien kommune for økonomisk støtte!



# Synlighet i offentligheten

For Hjelpetelefonens tjenester er lokalmediene en viktig kilde til oppmerksomhet. Det er gjerne lettere å slippe gjennom nåløyet med nyhets saker og oppslag i disse kanalene da konkurransen om spalteplass naturlig nok er mindre her. I tillegg er det også en fin måte å bli synliggjort ovenfor kommunepolitikere, administrasjon og bevilgende myndigheter. Ved hjelp av dagens digitale medier er det lett å i neste runde spre nyhets saker og informasjon om våre tjenester ut til flere potensielle brukere, noe som har mange markedsføringsmessige fordeler ved seg. Et oppslag i en lokalavis sprer seg gjerne videre til riksmidlene og på den måten vokser saken seg stor og får større gjennomslag og omfang.

God relasjon med medier og journalister er også viktig. Hjelpetelefonen er derfor glad for å kunne se tilbake på nok et år med godt samarbeid med blant annet Nrk. og TVNorge i forbindelse med programseriene; Jeg mot meg og Else; Om selvmord. Temaene som ble tatt opp i disse programseriene er noe vi daglig møter på, og det er flott å kunne bistå slike programserier med å oppbemanne våre tjenester i perioden dette sendes. I etterkant av seriene ble Hjelpetelefonens logo presentert på en sluttplakat sammen med teksten: Trenger du noen å snakke med? Ta kontakt med Hjelpetelefonen 116 123 eller skriv til Sidetmedord.no. På den måten kunne de som følte et behov for et trygt sted å dele tanker og følelser etter programmets slutt, komme i kontakt med oss.

Stadig oftere opplever vi at også journalister og ulike mediebyråer tar kontakt med oss for å innhente opplysninger om tendenser og trender, noe som i neste omgang genererer nyhets saker der vi er involvert i form av faktaboks eller lignende.

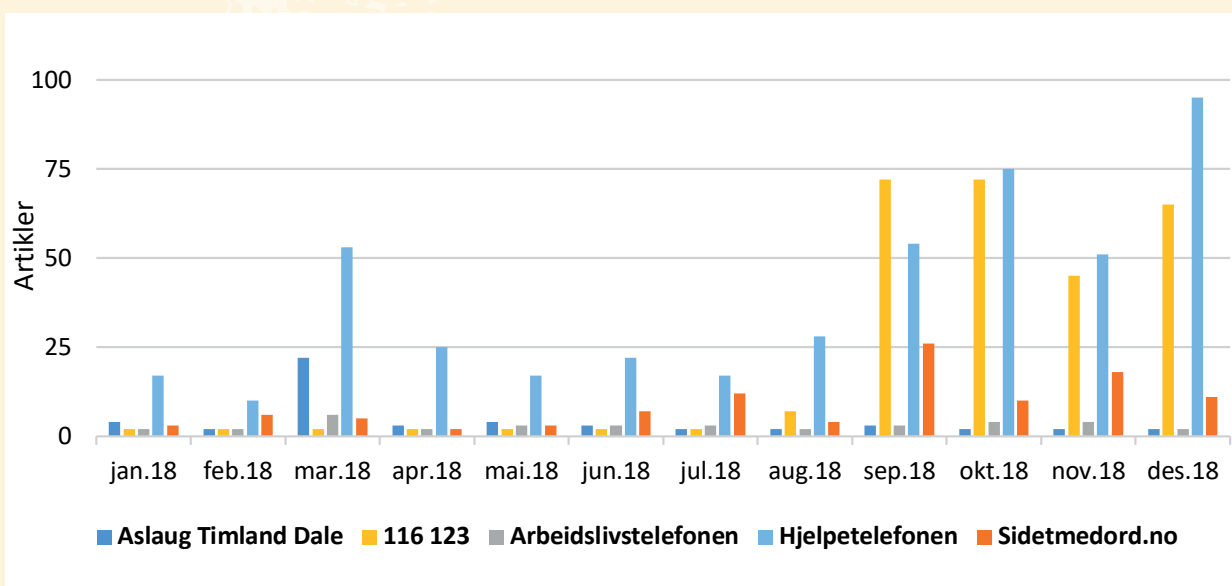
Foruten redaksjonell omtale i media, har vi selv også skrevet flere egne artikler som har blitt lagt ut på egne hjemmesider, og deretter delt videre i sosiale medier. I 2018 har vi hatt et større fokus på å bli synlige i kanaler som Facebook, Instagram og Snap Chat, og er noe som i stor grad har bidratt til å gi oss flere følgere, men også mer spredning av aktuelle saker om omhandler våre tjenester.

I påsken, var vi heldige å få plass på reklamefrie dager, både på TV2 sine kanaler og på Radio Norge sine kanaler. I tillegg fikk vi også plass på TV2 sine kanaler i Pinsen.



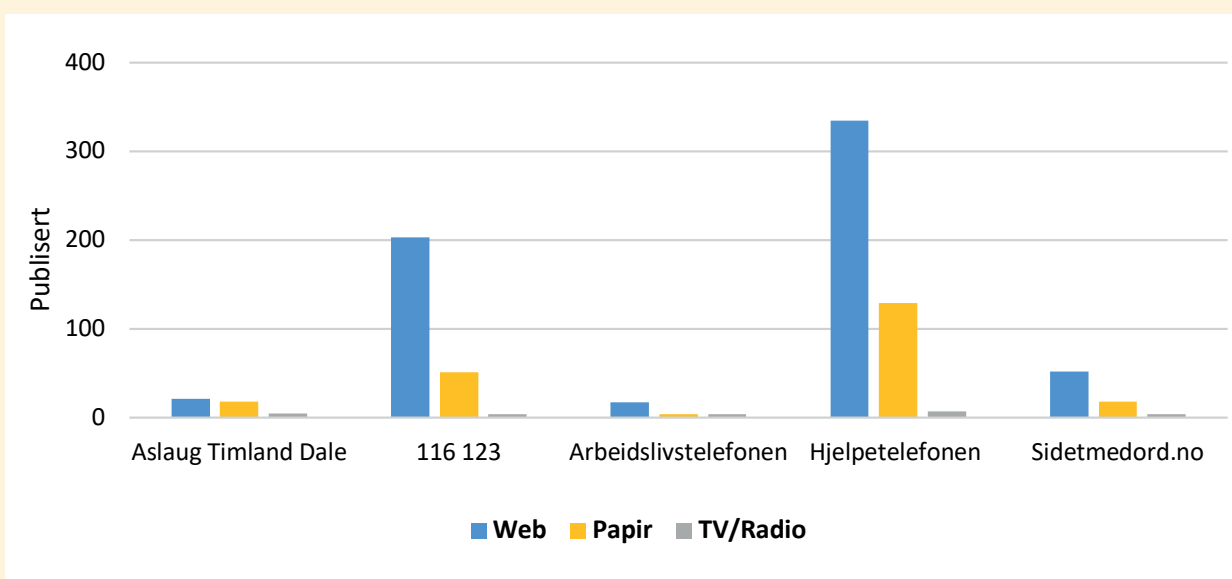
## Dekning av saker gjennom året

Ifølge medieovervåkingstjenesten Reteriever, har mediernes dekning av saker som omhandler Hjelpetelefonen 116 123, Arbeidslivstelefonen, Aslaug Timland Dale (Daglig leder) eller Sidetmedord.no, generert totalt **863** artikler i 2018. Hjelpetelefonen har flest treff med 470 artikler mens 116 123 ligger på andreplass med 257 artikler. Sidetmedord.no har 70 artikler, Aslaug T. Dale, 42 artikler og Arbeidslivstelefonen 24 artikler. Perioden september til desember hadde desidert flest oppslag om Sidetmedord.no og Hjelpetelefonen, noe som har en klar sammenheng med vårt samarbeid med Else Kåss Furuseth og den medieomtalen som kom i kjølvannet av dette.



## Dekning av saker pr. medietype

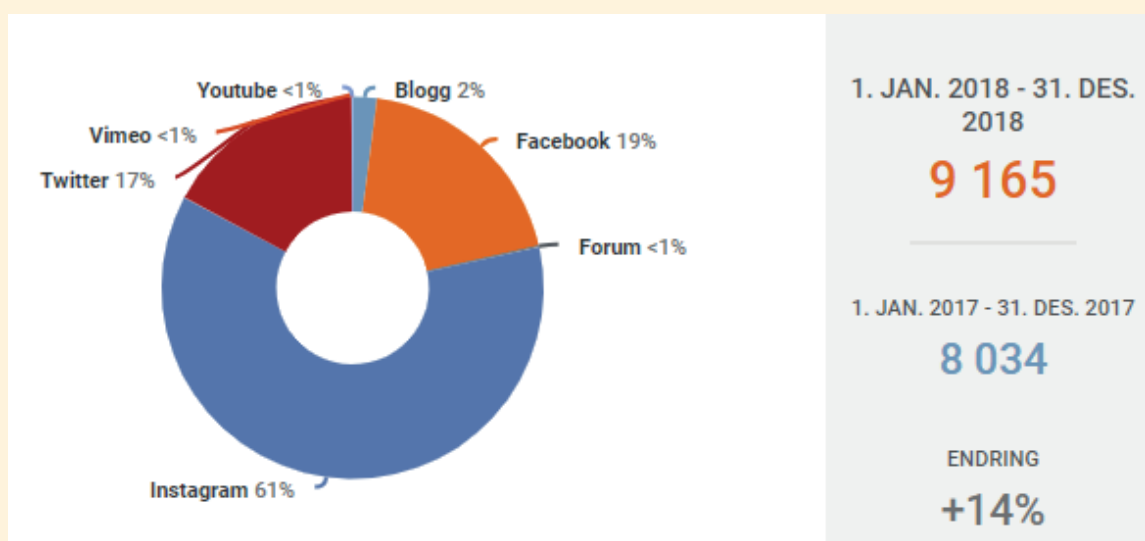
Grafen under viser hvordan dekningen av saker fordeler seg på de ulike medier, og er et tydelig bilde på hvordan dagens digitalisering virker inn på valg av medietype hos aktuelle brukere. Web kommer desidert best ut som mest brukt. Papirutgave (avis/magasiner) kommer på 2. plass og TV/Radio kommer på tredjeplass.



## Synlighet i sosiale medier

I 2018 har vi hatt et større fokus på å være synlige i sosiale medier, og på den måten bygge gode relasjoner til målgruppene våre. Det har gitt resultater i form av økt omtale, mange delinger og henvisninger. Gjennom sosiale medier har vi forsøkt å legge til rette for dialog, komme med nyttige tips og råd, samt by på inspirerende innhold. Kort og godt, vise potensielle brukere hva vi driver med. Resultatet forteller oss at vi har oppnådd en viktig målsetting som er, et godt samspill mellom eget innhold, målgruppens interesser og dialogene på nett. Antall følgere viser en gradvis økning fra år til år, og innsiktstall fra Facebook viser at Hjelpetelefonen har 1066 følgere, mens Sidetmedord.no har 1417 følgere

I perioden 01.01.2018 Til 31.12.2018 ble det generert **9 165** treff fordelt på 4 profiler (Hjelpetelefonen, 116 123, Aslaug T Dale og Sidetmedord.no). Dette er en økning fra 2017 på 14 %. Den største kilden er Instagram med **5 615** treff, etterfulgt av Facebook med **1 775** treff.



### Oversikt over hvordan treffene fordeler seg i sosiale medier:

Kilde	Antall
Instagram	5615
Facebook	1775
Twitter	1563
Blogg	188
Youtube	8
Vimeo	1
<b>Tilsammen</b>	<b>9 165</b>



## Informasjonsarbeid og nettverksbygging

Ansatte fra svartjenestene har deltatt på flere eksterne arrangementer for å informere om tilbudene. Både i form av foredrag/taletid, og ved tilstedeværelse/stands. I tillegg har det vært ulike interne kurs og samlinger, samt noe utadrettet virksomhet mot det private næringslivet.

- 7.– 9. mars. Mental Helse-konferansen i Gamle Logen i Oslo. Mental Helse markerte også sitt 40-års jubileum med festmiddag om kvelden.
- 10. september. Verdensdagen for selvmordsforebygging. Arrangement i Ibsenhuset i Skien. Vi hadde egen stand med to ansatte.
- 10. oktober. Mental Helses åpenhetspris i forbindelse med Verdensdagen for psykisk helse, ble tildelt Else Kåss Furuseth i Oslo Rådhus. Daglig leder deltok.
- 10. Oktober. Hjelpetelefonen var med på minifestivalen «Hjemme hos Else».
- 10. oktober. Brumunddal. Verdensdagen for psykisk helse. Arrangement med egen stand og to veiledere fra Sidetmedord.no deltok.
- 15.–17. oktober. Arrangement i forbindelse med Verdensdagen for psykisk helse på Gråtenmoen bydelshus i Skien, med tema Transforming – om transseksualitet og veien fra jente til gutt, av Robin Bratlie. Hjelpetelefonen var medarrangør og hadde stand med to veiledere tre fullsatte kvelder.
- 25. oktober. Arrangement i forbindelse med Verdensdagen for psykisk helse i Nedre Eiker/Mjøndalen, der Else Kåss Furuseth hadde foredrag. Vi deltok med stand.
- 16.–18. november. Ledelse, tillitsvalgte og verneombud deltok på Mental Helse sitt Landsmøte på Gardermoen.
- 27. november. Tillitsvalgt deltok med stand på DnB Oslo sitt arrangement «Fra student til arbeidsliv».
- 28. november. Vi deltok med egen stand på ungdomskonferanse i Ibsenhuset i Skien.

## Eksterne foredrag

- 22. juni. Foredrag for Team Fritid i Skien kommune med tema «Den vanskelige samtalen med ungdom som betror seg».
- 20. november. Foredrag for Opplæringskontoret i Sør Fosen på Gardermoen. Tema: «Selvmordsforebygging – lærlinger i fiskerifag og sjøfart.»
- 3. desember. Foredrag på brukerkaféen ved psykiatrisk avdeling ved sykehuset Telemark med tema «Julen, hvordan håndterer vi den?»

I tillegg har tjenesten vært representert i flere foreninger og lag, med informasjon om vårt virke.

Hun var veldig fornøyd: «Det er veldig viktig for meg at jeg har dette nummeret. Det er dette nr./dag som gjør at jeg holder ut og ikke blir syk eller faller ned i angst og depresjon. Du er et anker, jeg vet ikke hvordan jeg skal uttrykke takknemligheten min.»

## Arbeidslivstelefonen – informasjonsarbeid og nettverksbygging

- Januar. Rådgiver Turid Remme ble intervjuet av KK (Kvinner og klær) til artikkelen – «Hele livet mitt ble snudd på hodet», om en kvinne som ble langtidssykmeldt og hadde vansker mer å komme seg i jobb igjen.
- 7. mars: Arbeidslivstelefonen hadde stand på Mental Helse sin jubileumskonferanse.
- April: Arbeidslivstelefonen hadde stand på Helse-miljø og sikkerhetskonferansen HMS-tinget, med over 350 deltakere.
- Mai: Arbeidslivstelefonen ble referert til i VG plussartikkelen Overraskende studie: Slik reduserer du jobbstress best.
- 16. mai. Dagens Perspektiv refererte til Arbeidslivstelefonen i sin artikkel Ta tempen på trivselen!
- Arbeidslivstelefonen ble nevnt i Oppland Arbeiderblad sin artikkel «Ikke så flinke med det mentale», om et informasjonsmøte for bønder som var rammet av tørken.
- 5. september. Rådgiver Arne Glenna ble intervjuet til Lommelegens nettartikkel «Kan lange arbeidsdager føre til hjertesykdom?»
- 21. september. Arbeidslivstelefonen ble nevnt i Hordaland folkeblad, i artikkelen «Oppmodar til raustleik». om verdensdagarrangementet som skulle være i Jondal.
- 16.–18. nov. Arbeidslivstelefonen hadde stand på Mental Helse sitt Landsmøte.
- 28. november. Intervju med rådgiver Arne Glenna i Brønnøysund avis om åpenhet om psykisk helse.



# 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 vårt telefonsystem og vi kan deretter hente ut statistikk på antall anrop, antall besvarte anrop, samtalens lengde osv.

Innringerne og innskrivere er anonyme for tjenesten og hvilket nummer de ringer fra er skjult for oss. Det er opp til hver enkelt om de ønsker å opplyse om for eksempel alder og bosted. Veilederne registrerer disse og andre variabler som kommer fram i samtalen, anonymt i en database. Dette danner grunnlaget for kunnskap vi har om innringerne. Her kan vi også se endringer fra år til år, og sammenligne kategorier. I noen samtaler er det ikke naturlig å spørre om alder ol, dette registreres som ikke kjent. Opplysningene som registreres kan ikke spores tilbake til innringeren.

## Gjennomførte samtaler i 2018

I alt ble det ringt til tjenesten 153 040 ganger i 2018. Dette er en nedgang fra i fjor på 4 prosent. I de foregående år har antall anrop økt hvert år men tendensen har vært at økningen har blitt mindre pr. år. Dette kan ha sammenheng med flere ting, men vi har grunn til å tro at endringen kan skyldes disse faktorene:

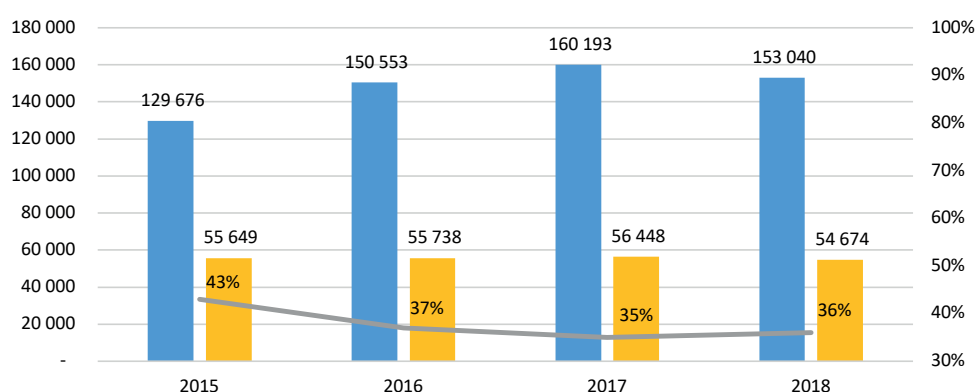
**Tiltak for å øke tilgjengelighet.** Hjelpetelefonen har i alle år hatt et stort innslag av faste innringere, der en del av disse har kontaktet tjenesten svært hyppig. Siden 2011 er det blitt gjort flere tiltak for å øke tilgjengeligheten for alle, som grense for antall samtaler pr døgn, prioritering av førstegangsinnringere og telefonsvarer som informerer om estimert ventetid. I 2018 ble maks antall samtaler pr. døgn satt til to pr. innringer. Vi antar at dette grepet har påvirket antall anrop.

**Nye brukere med annet ringemønster.** Også i 2018 er Hjelpetelefonen 116 123 vist til med oppslag i aviser, nettaviser, og i innslag på riksdekkende TV. I tillegg kommer alle henvisninger til oss i forbindelse med og i etterkant av oppslag og reportasjer med tema innen psykisk helse, som mobbing, selvmord og overgrep. Dette gjør at flere nye forringer. Det kan være at nye brukergrupper ikke anroper tjenesten igjen i samme grad som de som ringer fast, når det er lang ventetid. Dette kan påvirke antall anrop.

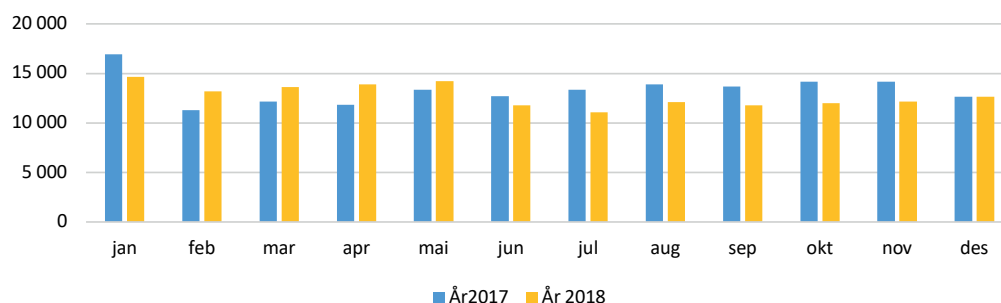
**Nye brukere med mer nettbasert tilnærming.** I og med at både Hjelpetelefonen og netjtjenesten Sidetmedord.no ofte blir vist og promotert sammen i og etter TVprogrammer og i avisoppslag, er det mulig at de nye brukerne i større grad enn brukere som har kontaktet oss før, benytter seg av de nettbaserte tjenestene som chat og veiledningstjenesten på Sidetmedord.no.



## Innkommende og besvarte anrop 2015 - 2018



## Pågang pr. måned 2017 og 2018



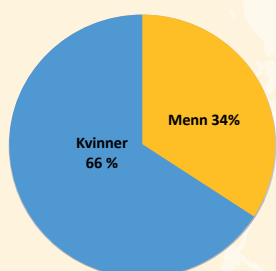
Grafen viser antall ganger noen prøver å ringe Hjelpetelefonen. I 2018 var det i første halvår 2018, unntatt januar, flere anrop pr. måned enn året før. I andre halvår var det motsatt. Tabellen nedenfor viser pågangen pr. måned de siste tre år.

	jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des
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
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
År 2018	14 638	13 181	13 625	13 874	14 227	11 769	11 065	12 119	11 754	11 977	12 168	12 643

## Besvarte samtaler

Vi besvarte totalt 54 674 samtaler, av disse var 5 686 samtaler med nye innringere. Dette utgjør et snitt på 150 besvarte samtaler pr dag, av disse er 16 første-gangsinringere. Svarprosenten ligger på 36 prosent, en prosent høyere enn i fjor.

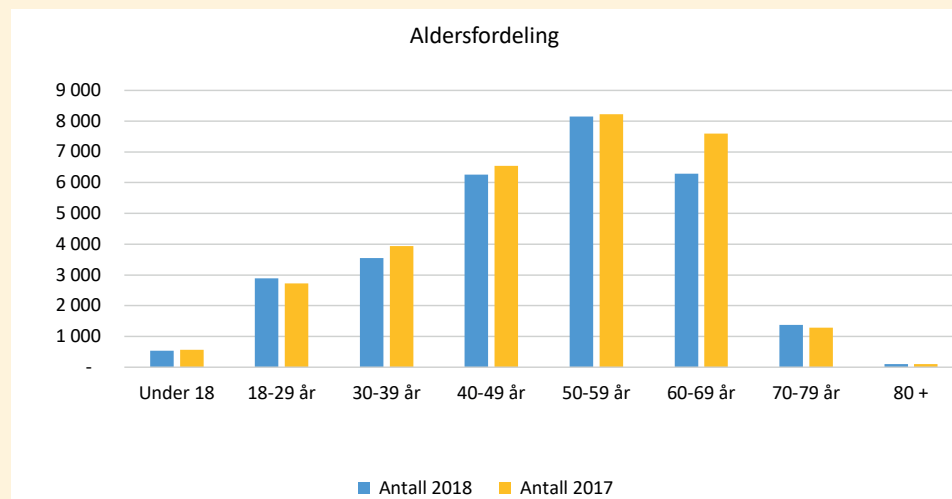
## KJØNSFORDELING



## Hvem kontakter oss?

To av tre av de som kontakter oss er kvinner. Dette er et relativt stabilt tall år for år, og denne kjønnsfordelingen er vanlig for slike tjenester. I 2018 var 34 prosent av innringerne kvinner.

Det er flest voksne og eldre som kontakter tjenesten, hovedvekten er mellom 40 og 69 år. Vi har hatt en svak økning av innringere i alderen 18–29 og en stor nedgang (17 prosent) i aldersgruppen 60–69. I noen samtaler kommer ikke alder fram, da registreres det som ukjent. I grafen på neste side er ikke disse tatt med.



Vi har de siste årene hatt et større innslag av unge innringere, barn helt ned til 9 år har kontaktet oss.

I gruppen 18–29 finner vi blant annet studenter. Ved semesterstart får vi mange henvendelser fra førsteårsstudenter. De sliter med ensomhet og med å finne seg til rette i et helt nytt miljø. Mange har prestasjonsangst og eksamensangst. I samtalen med veilederne finner de en person som hjelper de å takle ensomheten og å oppsøke studenthjelpen eller andre offentlige hjelpetiltak. For mange er det vanskelig å ta problemene opp med foreldre eller oppsøke hjelpetiltak, de finner det ofte enklere å snakke med en fortrolig fremmed i telefon.

Tre av fire som ringer oss bor alene. Svært mange sliter med tunge tanker og depresjon, ensomhet og vansker i forhold til andre. Mange er uføretrygdet, samtaler med denne gruppen utgjorde i 2018, 59 prosent av alle samtalene, mens ca. 14 prosent av samtalene er med en person som er i arbeid, under utdanning eller i Nav-tiltak. I fem prosent av samtalene snakker vi med en pensjonert.

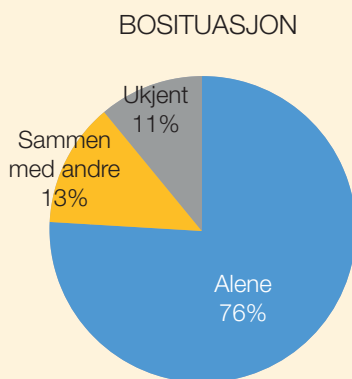
Hver uke har vi i snitt 32 samtaler med pårørende. De er som oftest bekymret på vegne av ektefelle eller barn, venner eller kollegaer, eller har egne bekymringer med å være pårørende. Mange har uro og bekymring på grunn pårørendes medikamentbruk, rus, psykiske sykdommer eller antakelse om det. Tema kan også være bekymring for at deres pårørende er involvert i kriminalitet eller har vært utsatt for vold, mishandling eller overgrep.

Antall pårørende som ville snakke om bekymring for selvmord økte fra 480 i 2017 til 515 i 2018. Med dette steg samtaler om selvmordsfare fra pårørende pr. uke fra 9 i 2017 til 10 i 2018.

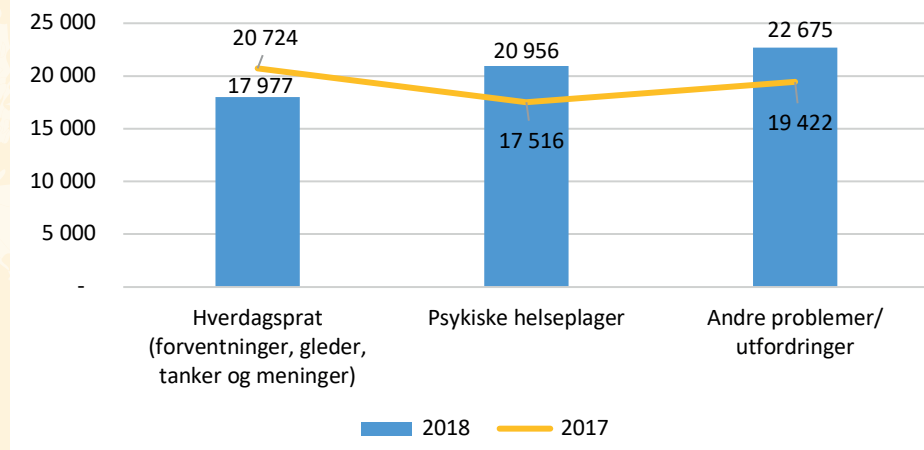
Fylke. Der fylket kommer frem i samtalen registrerer vi det. Vi hadde i 2018 flest samtaler fra de to fylkene med størst befolkningstetthet, Oslo og Hordaland. Dette samsvarer med tidligere år, og disse samtalene utgjør en av fire. Resten av fylkene og utlandet er på 5 prosent eller under. I 26 prosent av samtalene kommer ikke fylket fram.

### Tema i samtalene

Også i år er det tre temaer som skiller seg klart ut. Det er psykiske helseplager, andre problemer og utfordringer, og det vi kaller hverdagsprat. I 9 av 10 samtaler handler samtalen om et eller flere av disse temaene. I 2018 har hverdagsprat hatt en nedgang (13 prosent) og de to andre kategoriene en økning på hhv. 20 og 17 prosent.



## De tre oftest omtalte temaer

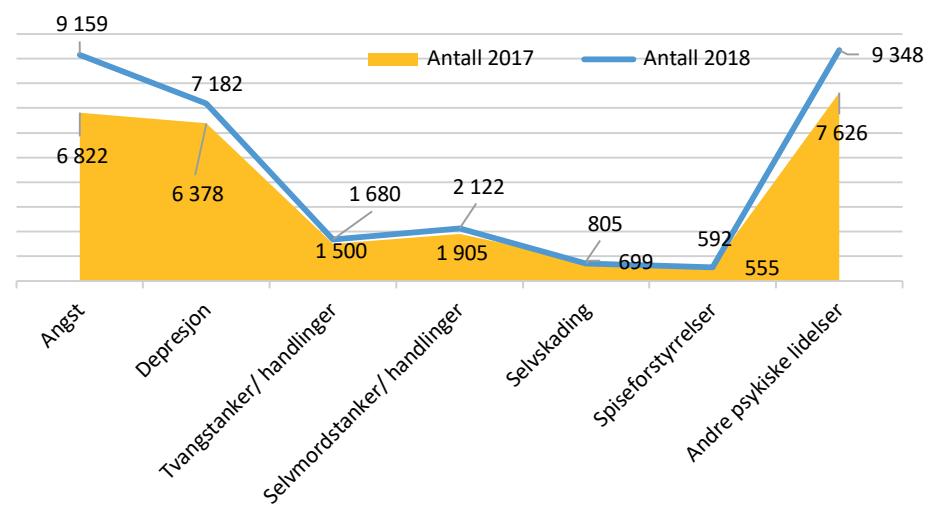


De andre temaene utgjør hver under fire prosent av totalen. Det høres lite ut, men når vi deler på hele året, ser vi at veilederne våre hver uke har:

- 28 samtaler om Mobbing / mishandling / overgrep
- 5 samtaler om Seksualitet og seksuell legning
- 6 samtaler om Reaksjoner på nyhetsbildet
- 6 samtaler om Følelser og tanker knyttet til høytid eller merkedager
- 33 samtaler om Erfaringer med hjelpetilbudet
- 19 samtaler om Avhengighetsproblematikk; medikamenter, alkohol, rus, spill.

**Psykiske helseplager er tema i halvparten av samtalenene:** Også i 2018 kommer angst og depresjon høyest opp. De fleste kategoriene under psykiske helseplager har hatt en økning fra 2017. Angst og depresjon er betydelig høyere enn i fjor, se tabell under.

## Hvilke psykiske helseplager





**Flere tunge samtaler:** Også samtaler med svært alvorlige temaer har økt. Det gjelder selvmordstanker/-handlinger, selvskading, spiseforstyrrelser og andre psykiske lidelser. Selvmordstanker/-handlinger hadde en økning på 11 prosent fra 2017, til 2122 henvendelser. Dette speiler bildet veilederne har av at flere samtaler har større alvorlighetsgrad og kompleksitet enn tidligere. Ifølge vår telefonstatistikk har også samtalen blitt lengre de siste årene.

Andre psykiske lidelser og vansker handler blant annet om traumer og vonde minner, om skam og selvbekreidelser, stemmer i hodet og tankekaos.

**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 2018. Vi ser en økning i blant annet samtaler der økonomi, ensomhet, tristhet, engstelse og relasjonsproblemer er tema.

Andre tema	2016	2017	2018	Endring fra 2017
Uro / engstelse	7 660	8 395	10 081	20 %
Relasjonsproblemer	7 218	7 167	9 811	37 %
Ensomhet	6 041	5 601	7 413	32 %
Fysiske plager/ sykdom	5 306	4 866	5 240	8 %
Trist / lei / sorg / tap	3 141	3 517	4 382	25 %
Søvnproblemer	3 705	3 640	3 873	6 %
Kaotiske tanker	1 666	2 048	2 383	16 %
Eksistensielle tanker	2 148	2 156	2 165	0 %
Økonomiske problemer	686	777	1 122	44 %
Mobbing / mishandling / overgrep	764	913	973	7 %
Annet	589	585	628	7 %
Omsorgssvikt	352	475	516	9 %



# Tall og erfaringer fra Sidetmedord.no

Sidetmedord.no er Hjelpetelefonens tilbud til alle som foretrekker å skrive eller chatte med våre veiledere eller andre brukere av tjenesten. Vårt fokus er å ha en lavest mulig terskel slik at det skal være lettere å ta opp vanskelige problemstillinger. Vi har tid til å lytte, reflektere og gi råd, og vi ønsker å bidra til optimisme og opplevelse av mestring og selvstendighet. Nettsiden inneholder fire skrivebaserte samtale tjenester, i tillegg til en side hvor det er mulig å publisere egne dikt og/eller erfaringer. Alle som registrerer seg med brukernavn og passord, står fritt til å benytte seg av en eller flere av tilbudene på siden.

## Beskrivelse av samtale tjenestene i Sidetmedord.no:

Veiledningstjeneste	<b>Skriv</b> og send inn anonyme meldinger til våre ansatte veiledere, og få svar innen 48 timer. Åpent hele døgnet
Chat	<b>Chat</b> med våre veiledere som er online. Åpent mandag og onsdag kveld fra kl. 20.00 til kl. 23.00, samt tirsdag, onsdag og torsdag formiddag fra kl. 12.00 til kl. 14.00.
Forum	<b>Del</b> erfaringer og synspunkter med mennesker i lignende situasjon som deg selv. Åpent hele døgnet.
Vennetjeneste	<b>Send</b> personlige vennemeldinger til andre forumbrukere. Åpent hele døgnet.

## Utvikling

Det har hele tiden vært stor pågang av henvendelser og nye brukere til Sidetmedord.no. Vi har sett økning på alle områder, men det største trykket har vært i forumet og i vennetjenesten. Her har hundrevis av henvendelser kommet inn hver dag fra brukere i alle aldersgrupper. En utfordring er at stor pågang av henvendelser genererer store datamengder. Det krever oppdaterte og brukervennlige funksjoner. Ettersom nettsiden var utdatert og etter hvert slet med å håndtere så store mengder data som lå inne, så vi det som nødvendig å starte oppgradering og flytte tjenesten til ny leverandør. Takket være et sårt tiltrengt tilskudd på kr. 635 000,- fra Sentralstyret i Mental Helse, samt kr. 80 000,- i gave fra Seltor AS, fikk vi endelig mulighet til å realisere dette viktige arbeidet i 2018.

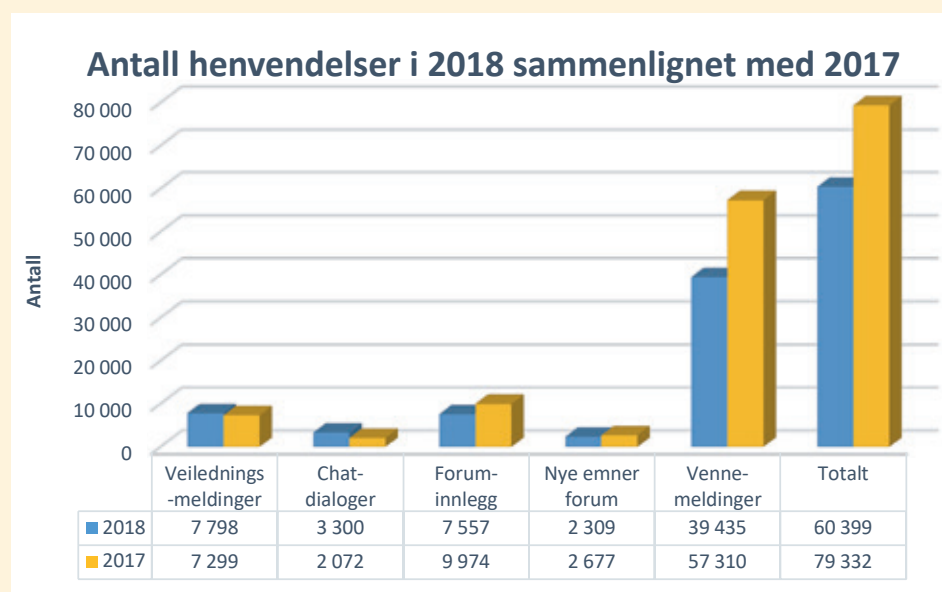
Etter en grundig kartlegging og analyse ble derfor Sidetmedord.no flyttet til Knowit Amende i juni 2018, og oppgraderingsarbeidet ble startet opp. Dette har vært et krevende prosjekt, og i perioder har det også påvirket brukervennligheten på siden i form av treghet og nedetid. Det har resultert i færre foruminnlegg og vennemeldinger enn tidligere år. Antallet veiledningsmeldinger og Chat har ikke blitt påvirket på samme måte da det her har vært en økning.

## Henvendelser i 2018

I 2018 har Sidetmedord.no mottatt **7798** veiledningsmeldinger. Det er ca. 500 flere enn i fjor, og utgjør en økning på ca. 7 %. I gjennomsnitt kom det inn 21 meldinger pr. dag, og den gjennomsnittlige svartiden var på 19 og en halv time. Med tanke på at makstiden på utgående meldinger er satt til 48 timer, er vi godt fornøyd med dagens svarfrist. En av våre målsettinger er nemlig at ventetiden ikke skal bli for lang for våre innskrivere.

I Forumet ble det gjennomgått totalt **7557** poster under **2309** emner. Det er en nedgang på henholdsvis 24 % og 13 %. I Vennetjenesten kom det inn ca. **40 000** meldinger, som i snitt er 108 meldinger per dag. Dette er ca. 30 % færre enn fjoråret. Nedgangen i disse tjenestene skyldes som tidligere nevnt at brukeropplevelse har vært noe dårligere på grunn av oppgraderingsarbeidet som har pågått i store deler av 2018. Vi håper og tror at dette vil ta seg opp når vi er i mål med oppgraderingen.

I Chatten ble det gjennomført totalt **3293** chatdialoger, noe som var en økning på 59% fra året før. Økningen har klar sammenheng med at vi i 2018 utvidet åpningstidene slik at Chatten var åpen både på dag og kveld, i tillegg til flere åpningsdager pr. uke. Fordelt på alle samtaletjenestene i Sidetmedord.no, har det kommet inn **60 399** henvendelser totalt i 2018. Sammenlignet med fjoråret er dette en nedgang på ca. 24 %.



## Antall nye brukere

Det er kun i Veiledningstjenesten og Vennetjenesten vi har teknisk mulighet til å telle antall unike brukere. I Chatten og Forumet telles kun antall henvendelser, noe som betyr at antall nye brukere sannsynligvis er noe større enn hva vi rapporterer. Statistikken vår viser imidlertid at **7455** personer har registrert seg som nye brukere i Veiledningstjenesten, mens **1825** har registrert seg i Vennetjenesten. Totalt er dette **9280** brukere i 2018, en økning på ca. 4 % fra i fjor.

Fordelt på årets måneder, ser vi noe variasjon for når pågangen er størst. Den mest aktive måneden var juli med 998 nye brukere, mens desember lå lavest med 446 nye brukere. I snitt er dette 621 brukere pr. måned.

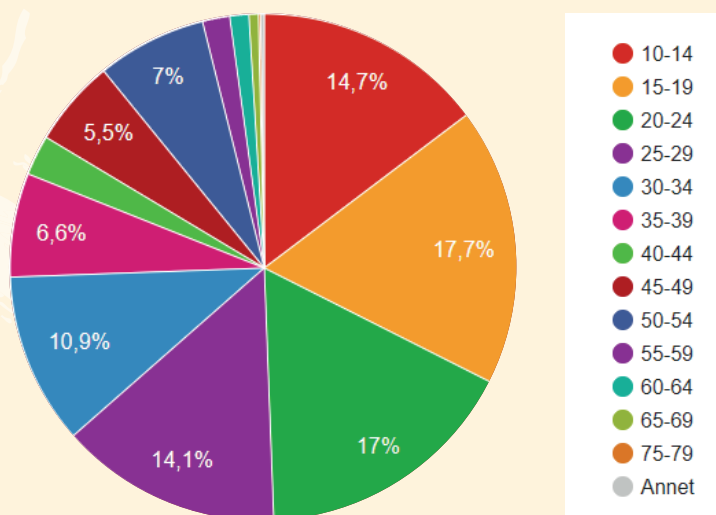
## Kjønnsmessig fordeling

Som tidligere år, ser vi også i 2018 at vi har langt flere kvinnelige brukere enn menn. Kjønnsmessig fordeler det seg på følgende måte i Veiledningstjenesten: 70 % jenter/kvinner og 30 % gutter/menn. I Vennetjenesten derimot er kjønnsfordelingen: 55% kvinner og 45 % menn.

Den store forskjellen tror vi har sammenheng med at gutter/ menn ofte har høyere terskel enn kvinner i forhold til å benytte seg av ulike hjelpetilbud, men foretrekker å snakke om sine problemer med andre gutter/menn. Vi er derfor svært positive til at Vennetjenesten har bidratt til å snu denne trenden.

## Brukere fordelt på alder

Sidetmedord.no har brukere i alle aldersgrupper, fra 10 til 80 år. Likevel ser vi at de som oftest sender inn meldinger er ungdom eller unge voksne. I 2018 er 64 % av brukerne under 30 år, mens 36 % er over 30. Når det gjelder hvilke samtaletilbud våre brukere velger, så avhenger det først og fremst av problemstillingen og er ikke aldersbestemt. Noen benytter alle våre tilbud, mens andre ønsker å kun forholde seg til forum eller Chat.



## Temaer i veiledningsmeldingene

Som tidligere år, er de som benytter Sidetmedord.no opptatt av mange ulike problemstillinger og temaer. Variasjonene er store og ofte blir flere ulike problemstillinger nevnt i en og samme melding. Det er heller ikke uvanlig at en dialog rundt et konkret tema kan strekke seg over flere dager/ uker/ måneder. Dette fordi brukeren selv kan velge hvor lenge egne dialoger skal kunne ligge lagret. Dette har vist seg å ha stor verdi for den enkelte. På den måten slipper man å gjenfortelle sin historie gang på gang, men få mulighet til å « snakke ut» og forhåpentligvis legge ting bak seg.

Noen temaer holder seg stabilt fra år til år, men som tidligere er det enkelte kategorier som topper statistikken også i 2018: Eksistensielle tanker, relasjonsproblemer, trist og lei, uro og engstelse går ofte igjen i alle aldersgrupper og hos begge kjønn.

Dessverre ser vi at stadig flere unge nevner selvmord som en løsning på det de sliter med, også i år er dette et tema som holder seg høyt på statistikken i Sidetmedord.no. I 2018 har tanker eller planer om selvmord blitt tatt opp 657 ganger. Det er en økning på 19 % fra i fjor. Hele 73% av disse henvendelsene var fra brukere under 20 år, mens 89 % var fra brukere under 30 år.

Ensomhet er alltid et aktuelt tema. Daglig får vi henvendelser fra mennesker som forteller at de opplever dette på kroppen. Hvorvidt ensomhet er et økende problem er vanskelig å si, men hos oss er dette et tema som ofte går igjen i både veiledningsmeldinger, chatt, forum og vennetjeneste. Følelsen av å være ensom kan i mange tilfeller være situasjonsbestemt, og ulike perioder i løpet av året oppleves antagelig verre enn andre. Som for eksempel ved høytider og merkedager. Da er betydningen av det å være en del av et større felleskap ekstra stor. For dem som mangler et nettverk rundt seg, kan ensomheten føles ekstra tyngende og vanskelig. Hvor man befinner seg i livet er et annet aspekt. For eksempel, dersom det er snakk om tap av jobb eller venner, psykiske helseplager, dårlig fysisk helse som gir begrensninger, alkohol/rusproblemer, eller samlivsbrudd etter et lengere ekteskap m.m.

<<Hei jeg lurer på hva jeg skal gjøre. Føler at jeg er ensom og alene men har ikke energi til å gjøre noe med det.>>



## De 15 oftest nevnte temaene i meldinger i 2018

Kategori	Antall meldinger 2017	Antall meldinger 2018	Prosentvis endring fra 2017
Eksistensielle tanker	1734	2 506	+ 44 %
Relasjonsproblemer	1442	1 851	+ 29 %
Trist/lei	1111	1 378	
Uro/engstelse	797	1 216	+ 53 %
Spørsmål om tjenesten	812	844	
Angst	774	744	
Kaotiske tanker	531	722	
Selvmondsproblematikk	550	657	+ 19 %
Depresjon	678	590	
Gode hverdagsopplevelser	404	546	+ 35 %
Negativt selvbilde	369	480	+ 30 %
Negative erfaringer med hjelpetilbudet	471	435	
Problemer relatert til utdanning og arbeidsliv	466	410	- 12 %
Erfaringer som pårørende	408	388	
Psykisk sykdom	334	352	

### Forum og Vennetjeneste

Forum og Vennetjenesten er døgnåpne tilbud til de som ønsker å komme i kontakt med andre brukere av Sidetmedord.no. Disse tjenestene er populære og brukerne viser stort engasjementet rundt hva og hvordan man kommuniserer her. Upassende språkbruk eller adferd blir raskt korrigert av årvåkne deltagere, og dette bidrar til at det sjeldent er regelbrudd på disse områdene.

**Veilederne modererer:** Av sikkerhetsmessige hensyn blir både forum og vennetjeneste overvåket og moderert av våre veiledere gjennom hele døgnet.

I 2018 ble det gjennomgått totalt 7557 poster under 2309 emner i forumet og rundt 40 000 meldinger i vennetjenesten. Under moderering ser våre veiledere blant annet etter meldinger og innlegg som handler om selvmord eller andre alvorlige temaer. Med jevne mellomrom kommer det inn alvorlige innlegg på disse områdene, og vår oppgave er da først og fremst å forsøke å oppnå kontakt med den det gjelder, kartlegge situasjonen og tilby hjelp.

### Brukernes begrunnelser for å benytte vennetjenesten

For å kunne skrive innlegg eller sende venneforespørsler, må man være innlogget med en bruker. Alle brukere registrerer selv hvorfor de benytter Vennetjenesten. På den måten kan vi få vite noe om behov og hvilken nytteverdi tjenesten kan ha for den enkelte. Tabellen neste side viser de ulike valgmulighetene brukerne har.

Kategorier å velge mellom	Antall meldinger	Prosent
Dele mine erfaringer, gi og få råd	29 586	50 %
Bli sett og hørt	15 666	26 %
Få en venn jeg kan møte privat.	6 456	11 %
Få en nettvann	4 976	8 %
Snakke om noe jeg ikke har tatt opp med andre	2 898	5 %

## Chatten

Chatten er et populært tilbud, antagelig fordi det er relativt enkelt å bruke. Aktiviteten er i stor grad styrt av åpningstidene. Det vil si at så fremt tjenesten er åpent, er det alltid noe aktivitet her. I 2018, har vi kunnet utvide våre åpningstider med flere timer pr. kveld i tillegg til at vi også har holdt åpent noen timer på dagtid tre dager i uken. Dette har resultert i en økning i antall gjennomførte Chatter, noe vi synes er svært positivt.

I 2018 ble det gjennomført 3293 Chattdialoger, rundt 60% mer enn året før.

Det er alltid to veiledere pr. gang som betjener Chatten. Det er ofte hektisk aktivitet fra begynnelse til slutt, og hver veileder kan ha opp mot 3–4 dialoger pågående samtidig. Da er det betryggende å kunne få drøfte med en kollega om det skjer noe spesielt.

## Hvem Chatter med oss?

I 2018 ble det lagt inn en ny funksjon i Chatten hvor innskriver registrerer alder, kjønn og fylke, samt hvilket tema han eller / hun ønsker å ta opp. Dette har gjort at våre veiledere, nå har litt mer oversikt før dialogen starter i tillegg til at det er til stor hjelp når vi blant annet skal rapportere. Vår erfaring er at mange av de som kommer inn via Chatten, er nysgjerrige på tjenesten og vil undersøke om tilbudet kan passe dem. Det føres ennå ikke statistikk på temaer, men vår opplevelse er at de problemstillingene som tas opp, har mange likhetstrekk med det som kommer inn i Veiledningstjenesten for øvrig.

## Nøkkeltall for Chatten i 2018

	Antall	Økn/nedg %	Økn/nedg antall
Online nettsidevisninger	7143	+ 80,61 %	+ 3188
Gjennomførte chatdialoger	3293	+ 59 %	+ 1221
Tapte chatforespørsler	874 (21 %)	+ 218 %	+ 599
Gjennomsnittlig ventetid	84 sek		+ 19 sek
Gjennomsnittlig svartid	1140 sek		+ 260 sek

# Tall og erfaringer fra Arbeidslivstelefonen 225 66 700

Arbeidslivstelefonen er en tjeneste for alle som har et spørsmål om, et problem på arbeid, eller som vil komme seg inn i et arbeid eller bytte arbeid. Tjenestens visjon er å bidra til et godt arbeidsliv for den enkelte gjennom å veilede, informere og støtte de som kontakter oss. Målet er at samtalene skal gjøre den enkelte i stand til å ta saken videre og gi de styrke og mot.

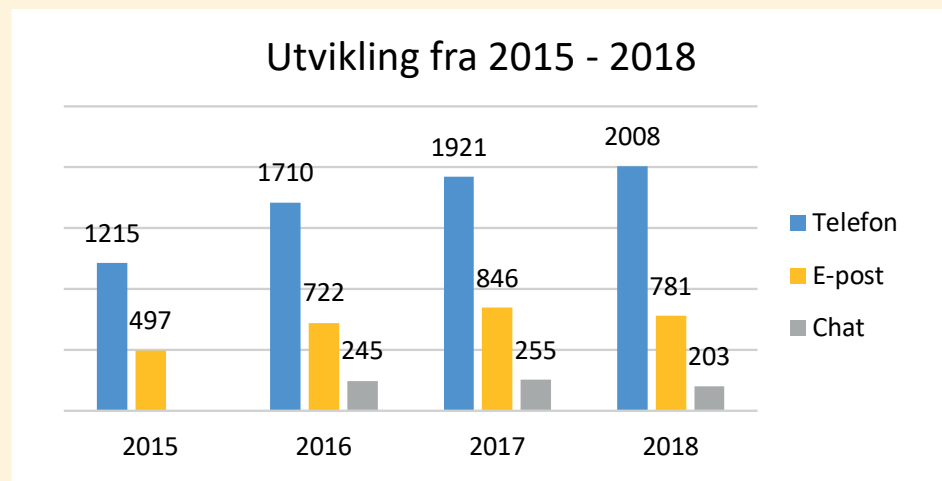
Arbeidslivstelefonen er åpne for alle typer spørsmål om eller i forbindelse med arbeid, men vi har i alle år hatt et ekstra fokus på de psykososiale problemstillingene i arbeidslivet.

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.

## Statistikk 2018

Statistikken i det følgende er hentet fra databasen der vi anonymt registrerer hva samtalene og mailene har handlet om; kjønn, alder, tema i samtalen, samtals varighet mm.

I noen samtaler kommer det ikke fram så mange opplysninger, og det er heller ikke naturlig å spørre. Disse registreres som ikke kjent. Opplysningene som registreres kan ikke spores tilbake til innringeren.



I 2018 hadde vi totalt 2992 henvendelser, fordelt på telefon, e-post og chat. Dette er 30 færre enn i fjor og utgjør 1 prosent. Antall telefonhenvendelser økte i 2018 mens e-post og chat hadde nedgang.

## Kjennskap til Arbeidslivstelefonen

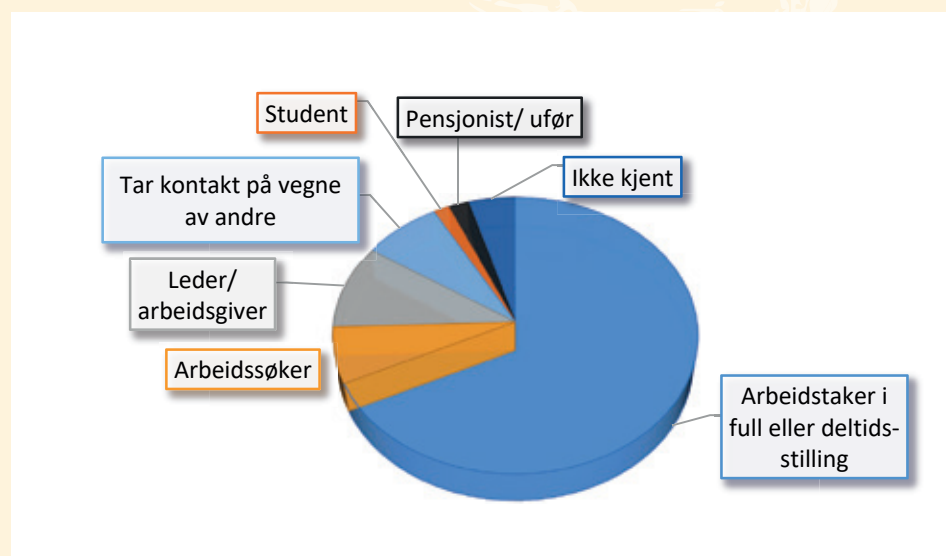
De fleste som har et spørsmål om arbeid eller en vanskelig situasjon de trenger hjelp til, starter ofte å søke på nettet etter hjelp, og finner oss på den måten. Vi har de siste årene profilert oss for å bli mer synlige og komme høyere på internettsøk. Dette har fungert godt. I 2018 utgjorde internettsøk 33 prosent av alle samtaler.

Også Nav og andre offentlige etater henviser brukere til oss. En av fem henvendelser kommer denne veien. Disse innringerne har typisk blandingsspørsmål som omhandler Nav-stønning, permisjon, ferie eller å avslutte jobben mens i permisjon.

I en av fire henvendelser, snakket eller skrev vi med personer som hadde kontaktet oss før. De fleste av disse er innringere/skrivere som trenger støtte og råd i forbindelse med utvikling i saken sin, og som vi over kort periode har en del kontakt med. Andre har vi hatt kontakt med lenger, med sjeldnere henvendelser. Også Mental Helse, venner, familie, fagforeninger og behandlere råder folk å ringe til oss. De utgjør 5 prosent.

## Hvem bruker oss?

Arbeidslivstelefonen er åpen for alle, det eneste kravet vi setter er at tema i samtalen handler om arbeid, enten man er i arbeid, er sykmeldt fra arbeid eller ønsker seg inn eller ut av arbeid. Både ansatte og ledere tar kontakt, samt pårørende, behandlere, verneombud og tillitsvalgte, som oftest ringer på vegne av andre.



Ledersamtaler hadde en økning på 14 prosent fra i fjor og henvendelser der noen ringer for andre økte med 20 prosent. Det kan være familiemedlemmer, venner, fagforeningstillitsvalgte, verneombud eller behandlere. Det hender også at Nav-konsulenter ringer dersom deres klient har vansker i forhold til arbeidsplassen, eller de lurer på et Arbeidsmiljøspørsmål.

De fleste har et arbeid, og er enten i jobb når de ringer, eller er sykmeldte eller i et Nav-tiltak. Kun 6 prosent av totalen, eller 181 samtaler, er med arbeidssøkere. Pensjonister og uføretrygdede er også på tråden, og vil snakke om egen deltidsjobb eller om å få seg en liten jobb,

Ledere ber gjerne om informasjon om hvordan ivareta ansatte med psykiske vansker, hvordan de skal håndtere en konflikt eller uenighet, eller for å få råd i egen situasjon.



**Hvor ringer de fra – fylker og regioner:** Som tidligere år får vi flest henvendelser fra fylkene med størst befolkningstetthet, Oslo og Hordaland. To av 10 samtaler er også i år fra Osloregionen. Deretter kommer Hordaland med en av 10 samtaler, også likt som i fjor. Resten av fylkene fordeler seg med små andeler fra tre til en prosent av totalen. I 38 prosent er ikke fylke kjent. Fylkesfordelingen er veldig lik fra år til år.

Tusen takk nok en gang for samtale og gode råd! Det ordner seg på jobb. Sjefen sa «unnskyld» Har vært i samtale med tillitsvalgt og det er ikke snakk om oppsigelse.

**Sektor:** Litt under halvparten av de som kontakter oss er fra privat sektor. Dette er litt under i fjor, da andelen var over 50 prosent. Ca. en tredjedel har basis i det offentlige, og tre prosent kommer fra stiftelser eller veldedige organisasjoner. Dette er likt som i fjor. I 13 prosent av henvendelsene er ikke sektor kjent.

**Kjønn:** Menn bruker generelt hjelpetelefoner mindre enn kvinner, og vår tjeneste er ikke noe unntak. Mennene vi er i dialog med, utgjorde i 2018 34 prosent av alle henvendelsene.

**Alder:** Som tidligere år ser vi at de fleste som kontakter oss er mellom 30 og 59 år. Det er helt naturlig i og med at denne tiden er en travel jobbperiode for mange, samtidig med at slitenhet og mer sykefravær kan gjøre at de har behov for noen å konferere med. Hele 68 prosent av innringerne var mellom 30 og 59 år. Dette er en økning på 5 prosentpoeng fra 2017.

Det er relativt få unge som kontaktet oss. De vil gjerne snakke om å søke jobb og skrive cv mm, samt om lønn, ansiennitet og manglende betaling. Mange unge har lite kjennskap til rettigheter, og nesten ingen av de er organiserte i en fagforening.

Henvendelser fra voksne mellom 30 og 50 økte hele 17 prosentpoeng fra i fjor. Økningen for aldersgruppen 30–40 henger mest sannsynlig sammen med at mange kontakter oss etter råd fra Nav om Foreldrepenger og tilhørende permisjon som er beskrevet i Arbeidsmiljøloven.

**Utdanningsnivå:** Under er en oversikt over utdanningsnivået til dem som tar kontakt med tjenesten. Andel med høyere utdanning utgjør litt over en tredjedel. 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.

Utdanningsbakgrunn	Antall 2017	Antall 2018	Prosent av total	Endring i prosent
Grunnskole	13	17	1 %	31 %
Videregående	198	263	9 %	33 %
Fagutdanning	478	478	17 %	0 %
Høgskole/universitet	1 015	944	34 %	-7 %
Ikke kjent	1 048	1 083	39 %	3 %

**Innringernes jobbakgrunn:** Topp fem har i mange år vært stabilt. Det er disse kategoriene: Helse- og sosialtjenester, Butikk, salg og reklame, Industri, bygg og anlegg, Statlig og komm. virksomhet og Skole, høgskole, universitet.

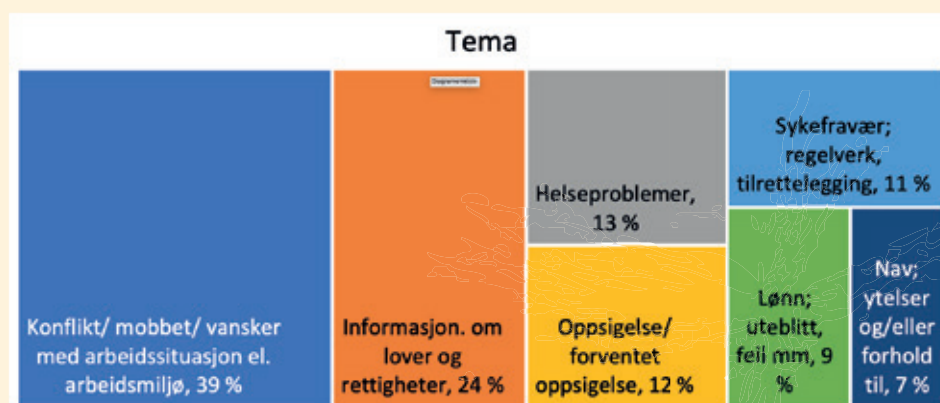
I året som gikk hadde vi nedgang i renhold, oljerelatert virksomhet og kontor, regnskap og finans, mens helse og sosial, butikk og reklame, statlig og kommunal virksomhet og skole økte noe.

## Tema i samtalene

Mange av henvendelsene handler om flere enn ett tema. En som opplever konflikt eller mobbing på arbeidsplassen vil ofte også snakke om hva loven sier, helsesituasjon og ønsket om å komme seg over i et annet arbeid. Jobblivet er ikke adskilt fra selve livet og det som skjer på hjemmebane påvirker hvordan man presterer og har det på jobb. Det samme gjør helsesituasjon, dårlig økonomi og usikkerhet med hensyn til sykelønn og Nav-søknader, for å nevne noe.

Vi støtter og veileder og bidrar til at alle aspekter ved situasjonen blir belyst. Samtalene baserer seg på en løsningsorientert tilnærming der vi tar utgangspunkt i innringernes opplevde vansker og deres ønsker og tro på muligheter i situasjonen. Ofte kan innringers oppfattelse av hva problemet «egentlig» er, forandrer seg i løpet av en samtale. Samtalen er fremtidsrettet og løsningskapende for å fremme at innringer ser flere mulige løsninger og hvordan disse kan gjennomføres.

Grafen nedenfor viser hva de som henvender seg til oss ønsker svar på eller vil drøfte.



Mange ønsker tydelige svar på hva de skal gjøre med det de har vansker med, og vil gjerne ha en paragraf som de kan bruke overfor arbeidsgiver for å kreve sin rett. For mange er overraskelsen stor at ikke alle ting er nøye regulert i loven og at lovparagrafer ofte er rundt formulert og har rom for tolkninger.

I samtalen må vi da snakke om hvordan forholde seg til situasjonen, hva som mest sannsynlig er best å gjøre, og hva som kan skje videre. I tillegg om at det er viktig å ta hensyn til seg selv og helsen oppi det hele.

**Vi formidler mye informasjon i e-poster.** De fleste vi snakker med har søkt på nettet etter svar på problemet sitt, og har ikke funnet informasjon de er trygge på er riktig. De vil gjerne ha en e-post med lenker til nettsider og lovsider som vi har snakket om, slik at de kan ha noe å lese mer på eller bruke i kommunikasjon med arbeidsgiver eller Nav.

## Fast jobb kontra ringevikarstillinger/eller ekstravaktstillinger

Hvert år får vi telefoner og e-poster fra personer som er midlertidig ansatt som ekstrahjelp eller ringevikar, i barnehager, Skolefritidsordning, i boliger for psykisk utviklingshemmede eller i butikker, renholdsbransjen og i andre næringer. De fleste har en kontrakt som ikke sier hvor mange timer de skal jobbe, men at de vil bli kontaktet. Men noen har kontrakter som stadfester timetallet pr. uke eller måned.

Thank you so much for that and for the assistance before, I'm truly glad!

Dette er motsigende, for ifølge Arbeidstilsynets nettside om midlertidig ansettelse, forutsetter bruk av ekstrahjelp at det oppstår behov for hjelp som virksomheten ikke kan planlegge på forhånd, for eksempel ved behov for ekstra serveringspersonale ved enkeltstående store arrangementer

Tusen tack för väldigt bra hjälp igår på telefonen. Ett betryggande samtal. Och tack för denna mailen, jag ska sätta mig in i detta.

Til oss ringer arbeidstakere med spørsmål om når arbeidsgiver er forpliktet til å gjøre stillingen fast. Mange tror det dreier seg om et år og blir både skuffet og overrasket når vi forteller hva som gjelder. Selv om de har vært på en ringevikarkontrakt i full stilling i totalt over et år, har ikke dette noe betydning. Man må ha jobbet hos arbeidsgiver i tre eller fire år.

Vi har i 2018 snakket med mange som har jobbet på slike kontrakter over år, og brått en dag står de uten jobb fordi de ikke fikk videreført kontrakten sin. På denne måten omgår bedriftene oppsigelse etter saklige kriterier, og den ansatte får ikke mulighet å gå oppsigelsestid.

Det er en uting at store arbeidsplasser og kommuner kan drive i årevis med slike ansettelse.

**Mange samtaler og e-poster på engelsk.** Vi har de siste årene hatt et større innslag av samtaler og eposter på engelsk, så stort at vi la dette inn som en kategori i registreringen vår. I 2018 hadde vi ca 40 eposter og 30 samtaler på engelsk. De som ringer er i hovedsak fra Europa eller Amerika og jobber innen bygg/anlegg, eller innen IT, teknisk, oljerelatert virksomhet eller forskning. Flere av disse har vansker med lønn og feriepenger når de slutter og må gå veien om Forlikrådet for å kreve inn pengene. Vi viser til lover og regler og prøver etter beste evne å forklare hvordan de skal håndtere problemet sitt med utgangspunkt i det norske regelverket.







Hjelpetelefonen ●●

116 123 ●

[www.sidetmedord.no](http://www.sidetmedord.no)

Arbeidslivstelefonen

225 66 700