

Hjelpetelefonen Årsrapport 2016



Hjelpetelefonen ●

116 123 ●

www.sidetmedord.no

Arbeidslivstelefonen
225 66 700

Forord



Adrian Wilhelm
Kjølø Tollefsen
Styreleder

2016 var et betydningsfullt år for Mental Helses svartjenester på grunn av flere milepæler. En av dem var at Hjelpetelefonen 116 123 passerte en million gjennomførte samtaler siden oppstarten i 1992. Om det i begynnelsen var noen som undret seg over om det var et behov for en slik tjeneste, så må det ha vært kortvarig.

15. november arrangerte vi en kveldsforestilling for å feire 10 års jubileet til Sidetmedord.no. Siden en stor del av brukergruppen er unge, ble det lagt opp til en ungdommelig profil og tilnærming. I tilknytning til jubileet ble det også gjennomført en holdnings- og opplysningskampanje med temaet «Våg å snakke om det!». Sidetmedord.no har i løpet av sin eksistens fortsatt å utvikle tilbud etter brukernes ønske. I dag har svartjenesten fire samtaletilbud; veiledningsmeldinger, chat, venne-tjeneste og forum.

2016 viste seg å være Arbeidslivstelefonen sitt beste år så langt. Allerede i august var det besvart dobbelt så mange henvendelser som i hele 2015. Vi har grunn til å tro at dette i hovedsak har bakgrunn i ekstra innsats ved annonsering på nett, samtidig som vi reduserte annonsering i tidsskrifter. Dette var en nødvendig endring da mennesker som opplever å ha et problem, først og fremst søker etter løsning på internett. Rådgiverne ved Arbeidslivstelefonen gir svar på alle typer arbeidsrelaterte spørsmål via telefon, e-post og chat.

Prosjektet «Vær trygg telefonen vil ringe» og telefonløsning med tilbakeringing (call back) ble etablert mai 2016 via midler fra ExstraStiftelsen. Målet var å kunne tilby en tjeneste hvor ansatte kunne ringe folk tilbake. I løpet av 2016 har rundt tusen brukere av tjenesten ønsket å bli oppringt fremfor å vente i kø. I Hjelpetelefonens tjuefjerde år, har veilederne besvart nesten 56 000 anrop inkludert Call back-samtalene.

Pågangen på 116 123 har økt jevnt og trutt siden 2014. Vi ser blant annet en økende tendens til at studenter finner og benytter seg av våre tjenester når de sliter med ulike ting, deriblant ensomhet, angst og for noen tanker om å avslutte livet. Vi merker også at flere henvendelser handler om nyhetsbildet, og at innringere som allerede sliter med psykiske helseproblemer blir skremt og uttrykker bekymring for fremtiden. Veilederne forteller om stadig mer alvorlige innlegg i forumet på Sidetmedord.no, både knyttet opp til nyhetsbildet, men også i forhold til eksistensielle tanker.

Vi ønsker å være en lavterskeltjeneste som er tilgjengelig når mennesker behøver den. Det er en utfordring å kunne ivareta alle henvendelser ut fra de økonomiske rammene vi har per i dag. For fem år siden feiret Hjelpetelefonen sitt 20 års jubileum. Daværende helse- og omsorgsminister Anne-Grethe Strøm-Erichsen beskrev Hjelpetelefonen som «et kjærkomment tilbud til befolkningen». Det er jeg trygg på at vi fortsatt er.

Skien, mars 2017

Adrian W. K. Tollefsen

Innhold



Om Hjelpetelefonen og underliggende tjenester

| | |
|----------------------------------------|---|
| Verdigrunnlag | 5 |
| Ansatte | 5 |
| Hjelpetelefonens styre..... | 6 |
| Åpningstider | 7 |
| Økonomi | 7 |
| Veiledere og rådgivere | 7 |
| Lavterskeltilbud med stor tillit | 8 |

Året 2016 i hovedtrekk

| | |
|-----------------------------------------------|----|
| Kompetanseutvikling og kvalitetssikring | 9 |
| Samarbeid som redder liv | 9 |
| Samarbeid med høgskole og fagskole | 10 |
| Veileder flyktninger om arbeidslivet | 10 |
| Mentorarbeid | 11 |
| Erfaringsdeling | 11 |
| Kameratstøtte.no | 11 |
| Politisk arbeid | 11 |

Synlighet i offentligheten

| | |
|-----------------------------------------|----|
| Nytt samarbeid med NRK..... | 12 |
| Facebook henviser | 12 |
| Markedsføring og nettverksbygging | 13 |
| Sidetmedord.no 10 år..... | 14 |

Tall og erfaringer fra Hjelpetelefonen 116 123

| | |
|-----------------------------------------|----|
| Flere gjennomførte samtaler i 2016..... | 15 |
| Mulige årsaker til økt pågang | 15 |
| Hvem ringer? | 16 |
| Tema i samtalene..... | 17 |
| Påvirkning fra nyhetsbildet | 19 |
| Tiltak for økt tilgjengelighet..... | 19 |

Tall og erfaringer fra Sidetmedord.no

| | |
|------------------------------------|----|
| Antall henvendelser..... | 20 |
| Nye brukere..... | 21 |
| Om veiledningstjenesten | 22 |
| Hvem skriver mest?..... | 22 |
| Tema i veiledningsmeldingene | 23 |
| Om forumet og vennetjenesten..... | 24 |
| Hvem skriver mest?..... | 24 |

Tall og erfaringer fra Arbeidslivstelefonen 225 66 700

| | |
|---------------------------|----|
| Utvikling..... | 25 |
| Statistikk 2016..... | 26 |
| Hvem bruker oss? | 27 |
| Unge i arbeidslivet | 28 |
| Tema i samtalene..... | 29 |



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



Om Hjelpetelefonen og underliggende tjenester

Medlemsorganisasjonen Mental Helse driver tre svartjenester, lokalisert på Frogner hovedgård i Skien. Det er Hjelpetelefonen 116 123, Sidetmedord.no og Arbeidslivstelefonen 225 66 700. Til sammen tilbyr tjenestene syv ulike samtaletilbud: telefon-tjeneste, samtalegrupper per telefon, tilbakeringing (call back), meldingsbesvarelse, chat, forum og vennetjeneste.

| Svartjeneste/samtaletilbud | Telefonbesvarelse | Tilbakeringing | Samtalegrupper | Meldingsbevarelse | Chat | Forum | Vennetjeneste |
|----------------------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|------|-------|---------------|
| Hjelpetelefonen 116 123 | x | x | x | | | | |
| Sidetmedord.no | | | | x | x | x | x |
| Arbeidslivstelefonen | x | | | x | x | | |

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 260 lokallag og 19 fylkeslag, til kursvirksomhet og likemannsarbeid, 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.

Verdigrunnlag

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

- en fortrolig samtalepartner som kan gi støtte og håp til mennesker i vanskelige livssituasjoner.
- 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 2016 hadde svartjenestene 43 ansatte fordelt på 23,3 årsverk inkludert administrasjonen. Den består av daglig leder Aslaug Timland Dale, og koordinatorene Truls Skarung Bjaaland og Lene Pettersen.



Adrian Wilhelm Kjøøl 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 Kringkastingrådet. Representant i Telemark fylkesting. Tidligere stortingsrepresentant (1993– 2013).



Vidar Torbjørnsen

Styremedlem

Intern representant.

Tillitsvalgt for de ansatte ved Mental Helses svartjenester.

Hjelpetelefonens styre

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

Vara fra sentralstyret: Laila Helene Langerud.

Vara fra ledermøtet: Avklares på ledermøtet i mai 2017.

Vara for ansattes representant i 2016: Arne Kjær.



Åpningstider

Telefontjenesten **Hjelpetelefonen** 116 123 er døgnåpen 365 dager i året. I 2016 ble tilbudet Samtalerom tilbudt på ettermiddager hver uke vår og sommer, mens prosjektet «Vær trygg, telefonen vil ringe» har fra oppstarten i mai i stor grad fulgt telefontjenestens turnus.

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 det henvendelser på telefon, e-post og chat.

Økonomi

Hjelpetelefonen 116 123 har vært fast inne på statsbudsjettet siden 1998. I 2016 var tilsagnet fra Helsedirektoratet kr 17 000 000. Midlene dekker også driften av Sidetmedord.no, inkludert chat, vennetjeneste og forum. Videre hadde prosjektet «Vær trygg, telefonen vil ringe» oppstart i 2016. Prosjektet ble finansiert av Extra-Stiftelsen Helse og Rehabilitering med kr 845 000. Arbeidslivstelefonen 225 66 700 mottar driftsstøtte fra Arbeids- og sosialdepartementet, og i 2016 var tilskuddet på kr 1 500 000. Gjennom innteksbringende arbeid har svartjenestene opprettet en partneravtale med bonusprogrammet StartShop, noe som resulterte i en inntekt på kr 3191 via donasjoner.

Veiledere og rådgivere

Ansattgruppen som betjener samtaletilbudene på Mental Helses svartjenester, har variert yrkesfaglig bakgrunn og alder. Veilederne på telefon- og skrevetjenesten 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 må ha god samtalekompetanse, som evne til å lytte, reflektere og stille gode spørsmål. De skal møte brukeren med respekt, og bidra til håp og mestring.



Kl. 08:37

Innringer ber om et kvarters samtale for å holde psykosen på avstand.

Kl. 08:52

Pasientkontoret får en del henvendelser fra pasienter som vil ta livet sitt. Spør om hvordan de skal håndtere dette, ønsker å henvise til Hjelpetelefonen.

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. 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.

Lavterskeltilbud med stor tillit

En lavterskeltjeneste 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 medisinfritt tilbud når angstanfallet, trangen til selvskading eller selvmordstankene kommer.

Vårt inntrykk er at fagmiljøet ser på våre tjenester som en forlengelse av det offentlige hjelpeapparatet. Flere og flere 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 opp mennesker som har opplevd for eksempel selvmord i nær familie, eller er i andre vanskelige situasjoner. Vi ser på dette som et kvalitetstegn på våre tjenester.

Vi vises også tillit fra andre store samfunnsaktører. NAV henviser brukere hyppigere til Arbeidslivstelefonen enn tidligere. NRK har i tre år på rad valgt å henvise til Hjelpetelefonen 116 123 og Sidetmedord.no etter programmer om psykisk helse, 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. 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 av disse har konkrete problemstillinger, som de får svar på ved første henvendelse.



Året 2016 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 Stavern oktober 2016, ble det arrangert tre ulike miniseminarer for de ansatte: samtaleteknikk, kognitiv atferdsterapi og skrive-teknikk.

Hospitering i 2016. Via Nettverk for Hjelpetelefoner i Norge, ble det i 2015 opprettet et samarbeid med Rustelefonen i Oslo. To ansatte fra svartjenestene fikk mulighet til å hospitere på denne telefontjenesten i januar 2016. Svartjenestene har også et samarbeid med Krisesenteret i Telemark, og fire ansatte hospiterte der i september.

Fagkafé. I 2016 ble det arrangert fagkafeer i mars og november. De ansatte som fikk mulighet til å hospitere hos våre samarbeidspartnere, delte sine erfaringer med kolleger på svartjenestene på disse fagkveldene.

Fagdag. I juni arrangerte svartjenestene en fagdag i samarbeid med Skien Psykososiale Kriseteam. Begge parter opplever og forventer økende pågang fra brukere med utenlandsk bakgrunn, og arrangerte derfor fagdag om kulturelle forskjeller ved håndtering av personlige kriser. På fagdagen deltok også ansatte fra kriseteam i Bamble, Porsgrunn og Siljan kommuner.

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 selvskading 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 av og til behov for bistand fra politiet for å forhindre at selvmord blir gjennomført.

I 2016 kontaktet vi legevakt rundt 240 ganger, og på grunn av akutt fare for selvmord ble politiet kontaktet rundt 45 ganger. For å bistå brukere, var vi også i kontakt med forskjellige sykehus og behandlingsinstitusjoner, AMK, akuttpsykiatri og ambulerende team, krisesentre, Giftinformasjonen, samt ansatte i bofellesskap og hjemmesykepleie over hele landet. 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 høgskole og fagskole

Samarbeidet med Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN) er blitt forsterket gjennom 2016. Daglig leder har en fast forelesning i løpet av vårsemesteret for studentene ved «Videreutdanning innen Psykisk Helsearbeid» på høgskolen. I samarbeid med høgskolelektor Ragnhild Riis ved HSN, har daglig leder skrevet en sluttrapport som oppsummerer planleggingen, gjennomføringen og evalueringen av studiet «Kompetansehevingsprogram for Mental Helses svartjenester».

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 innringere som benytter både Hjelpetelefonens ordinære telefontjeneste, og den nye funksjonen med tilbakeringing som prosjektet tilbyr.

Samarbeidet med Fagskolen Telemark fortsatte i 2016, ved at en student på videreutdanningen «Psykisk helsearbeid og rusarbeid» gjennomførte sin praksisperiode hos svartjenestene.

Kl. 02:28

Innringer har panikkangst, trenger en prat for å roe seg.

Veileder flyktninger om arbeidslivet

Arbeidslivstelefonen hadde i 2016 flere forespørsler fra lærere i introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger om å veilede klassene i spørsmål de hadde om arbeidslivets rettigheter og plikter. Introduksjonsprogrammene skal gi grunnleggende ferdigheter i norsk, gi innsikt i norsk samfunnsnivå og forberede for deltakelse i yrkeslivet. Vi hadde i 2016 fem avtalte veiledningssesjoner der elevene hadde forberedt spørsmål, og øvd på å framføre disse på norsk til rådgiver i Arbeidslivstelefonen. Rådgiver forklarte og veiledet hele klassen via telefonhøytaler, i en hel klasstetime. Både lærer og elever kommenterte og hadde tilleggsspørsmål, og det var en positiv dialog. Ved behov sendte vi e-post med presisering av svar og med lenker til nettsider med mer informasjon.

Mentorarbeid

Mentorarbeidet i Mental Helse er et likepersonstiltak med i alt 10 mentorer med bruker-erfaring, som hjelper andre tilbake i arbeid. Det ble gjennomført et arbeidsseminar i november 2016. Arbeidslivstelefonen har i 2016 hatt et administrativt ansvar for dette arbeidet.

Erfaringsdeling

I april kom en nyopprettet nepalsk organisasjon, Suicide Prevention Center Nepal, til Hjelpetelefonen for å lære om hvordan man kan drive en tilsvarende tjeneste. Organisasjonen tar sikte på å være en døgnåpen hjelpetelefon for nepalere i Nepal, som sliter med selvmordstanker. Selvmord er tabu i Nepal, likevel velger årlig rundt 6840 nepalere å avslutte livet.

Kameratstøtte.no

Kameratstøtte.no mottok 47 veiledningsmeldinger i 2016. Tilbudet har hatt utfordringer når det gjelder å nå målgruppen. Ut fra økonomiske rammer har Norges Veteranforbund for Internasjonale Operasjoner (NVIO) valgt å avvikle samarbeidet med Mental Helse Hjelpetelefonen. NVIO har ansvar for den videre driften fra 1. januar 2017.

Politisk arbeid

Hjelpetelefonen og Arbeidslivstelefonen har i 2016 hatt et ekstra fokus på å etablere kontakt med politikere og bevilgende myndigheter. Vi har hatt fokus på å øke kunnskapen og kjennskapen til tjenestene i Skien, ved å informere om tjenestetilbudene som gis til ulike brukergrupper.



Møter og høringer i 2016:

3. februar: Møte med Skiens ordfører Hedda Foss Five (Ap), med delegasjon fra Skien kommune og Vekst i Grenland.

2. september: Møte med Terje Lien Aasland (Ap), stortingsrepresentant fra Telemarksbenken.

18. oktober: Daglig leder Aslaug Timland Dale og styreleder Adrian Tollefsen deltok på høring i Arbeids- og sosialkomiteen i forbindelse med forslag til statsbudsjett 2017.

19. oktober: Daglig leder Aslaug Timland Dale og styreleder Adrian Tollefsen hadde et møte med Tone Trøen og Kristin Ø. Johansen, begge helsepolitikere (H) på Stortinget.

20. oktober: Daglig leder Aslaug Timland Dale og fagansvarlig Rune Helland i Mental Helse deltok på høring i Helse- og omsorgskomiteen, i forbindelse med forslag til statsbudsjett 2017.

24. oktober: Møte med statssekretær Anne Grethe Erlandsen (H) og rådgiver Anne Gitte Hertzberg fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Synlighet i offentligheten



2016 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 Sidetmedord.no sitt 10 års jubileum.

Analysebyrået Retriever overvåker det som blir nevnt om svartjenestene, enten med tale i tv og radio på faste nyhets- og debattprogrammer, eller i tekst som publiseres av aviser, nettaviser, ukeblader og kommuner. I 2016 ble det registrert omtale eller henvisning til svartjenestene i 28 artikler og i 81 faktabokser på nett eller papir, og i tre kronikker publisert i til sammen 14 aviser eller fagblader. I tillegg var det til sammen fire radiointervjuer på NRK med henholdsvis daglig leder og koordinator, samt én omtale i Dagsrevyen.



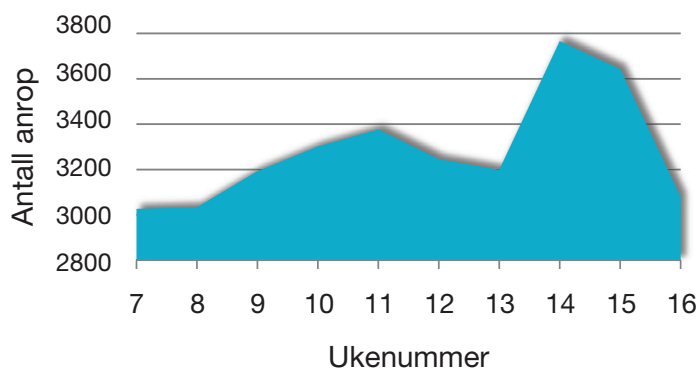
Nytt samarbeid med NRK

For andre året på rad henviste NRK igjen til Hjelpetelefonen og Sidetmedord.no under temaukene om ungdom og psykisk helse, der de blant annet sendte den mye omtalte serien «Jeg mot meg». Det ble også henvist til tjenestene under program som «Debatten» og «Trygdekantoret», sistnevnte også via sin Facebookside. Telefon-tjenesten opplevde en økning i pågangen på i underkant av 20 % i denne perioden.

På slutten av året hadde radioprogrammet Norgesglasset temauke om eldre og psykisk helse. Det ble henvist til Hjelpetelefonen 116 123 etter hvert program, noe som førte til en økning i antall anrop på opptil 30 % den uken.



Effekt av NRK-samarbeid i uke 14 og 15



Facebook henviser

I juni innførte Facebook i Norge en antisevmords-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 ikke hadde det bra. I slike situasjoner ønsket Facebook å gjøre relevant støtte tilgjengelig. I den nye funksjonen blir derfor svartjenestenes kontaktinformasjon synlig for brukere som har publisert noe som er selvmords- eller selvskadingsrelatert, og som Facebook-vennene deres reagerer og rapporterer på.

Markedsføring og nettverksbygging

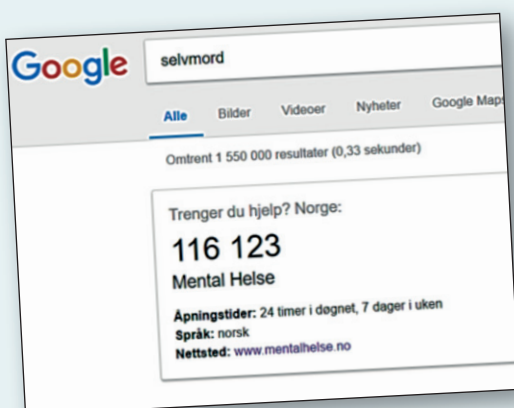
Det er i 2016 blitt trykket opp nye visittkort som omtaler telefontjenestens tre samtaletilbud: telefon, tilbakeringing og gruppesamtaler på telefon. Det ble også trykket opp nye brosjyrer som beskriver svartjenestene Hjelpetelefonen 116 123, Sidetmedord.no og Arbeidslivstelefonen. Brosjyrene inneholder vervefolder med oppdatert informasjon for dem som ønsker å bli medlem i Mental Helse og Mental Helse Ungdom. Folderen kan også brukes av personer eller bedrifter som vil bli støttemedlemmer, samt for dem som kun ønsker å abonnere på medlemsbladet Sinn og samfunn.

Stands. Ansatte fra svartjenestene har deltatt på flere eksterne arrangementer for å informere om tilbudene:

- I mai deltok Arbeidslivstelefonen på et fagmøte på sykehuset i Tromsø ved Ortopedisk avdeling, Raskere tilbake, og informerte om tjenesten og innringernes behov.
- I april hadde Arbeidslivstelefonen stand på HMS-tinget 2016 i Oslo Kongressenter. Tema var relatert til det psykososiale arbeidsmiljøet. Denne dagen var spesielt for verneombud, og standen ble mye besøkt.
- Svartjenestene deltok med stand på karrieredag for studenter ved Fakultet for helse- og sosialvitenskap på Høgskolen i Sørøst-Norge i mars.
- Det ble i 2016 opprettet samarbeid med Livskrisehjelpen i Skien kommune, og lokale grener av Kirkens SOS, LEVE, FRI Telemark og N.K.S. Veiledningssenter for pårørende til rusavhengige. Dette resulterte i en felles stand under Verdensdagen for selvmordsforebygging 10. september, samt felles deltakerlag i et sentrumsløp i Skien.

Henvising av brukere. I tillegg til forespørsler og avtaler med andre hjelpeinstanser om henvising av brukere, forteller av og til brukerne selv at de har funnet numrene våre på steder vi ikke visste om.

- I juni ble vi kontaktet av Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, angående den nyetablerte nasjonale veiviseren ved vold og overgrep: Dinutvei.no. Redaksjonen fortalte at de henviste voldsutsatte mennesker til Hjelpetelefonen, og de ønsket å publisere en omtale av Hjelpetelefonen på nettportalen.
- På forespørsel fra Epitel ble det i september inngått en avtale om å informere om hverandres tjenester på nettsider og sosiale medier. Epitel er et hjelpetilbud som tilbyr faglig hjelp om hvordan man kan forholde seg til personer med psykopatiske trekk. Epitel har ikke døgnåpen telefonlinje, og har derfor valgt å henvise til Hjelpetelefonen 116 123 på sin telefonsvarer.



- Brukere har fortalt oss at de får opp Hjelpetelefonens telefonnummer når de googler ordet «selvmord» eller ord med «selvmord» i seg. Det viser seg at Google har laget en algoritme som spør den som søker om vedkommende behøver hjelp, og viser vårt nummer.
- Brukere har fortalt oss at det blir henvist til Hjelpetelefonen 116 123 i appen «Min plan». Appen er utviklet av danske utviklere i samarbeid med Sørlandet sykehus og Det nasjonale pasientsikkerhetsprogrammet. Appen fungerer som en personlig kriseplan for den enkelte bruker.

Sidetmedord.no 10 år

Den 15. november ble Sidetmedord.no sitt 10 års jubileum markert med en festforestilling på Ibsenhuset i Skien. Arrangementet fikk en ungdommelig profil og tilnærming, siden tjenesten helt siden oppstarten har hatt en overvekt av brukerne i alderen 15 – 25 år. Hjelpetelefonen kontaktet Skien videregående skole og inviterte til et samarbeid for å lage forestillingen for og med ungdom, med psykisk helse som tema. Elever på linja for musikk, dans og drama var sterkt delaktig i utformingen av de kunstneriske innslagene.

Flere bidro med taler og hilsener, deriblant fylkesordfører i Telemark Svein Tore Løkslid, stortingspolitiker Christian Tynning Bjørnø, SLT-koordinator Frøydis Straume fra Skien kommune, samt representanter fra andre frivillige organisasjoner og lokalt næringsliv. Markeringen fikk svært gode tilbakemeldinger.

I forbindelse med jubileet gjennomførte vi en egen kampanje rettet mot ungdom, under parolen av Verdensdagen for psykisk helse sin kampanje «Våg å snakke om det!». Vi ba voksne fortelle hva de skulle ønske de visste da de selv var unge, og unge til å åpne seg om hva de sliter med. Kampanjen ble omtalt i lokalmedia, Mental Helses medlemsblad Sinn og samfunn, og vår samarbeidspartner Facebook sponset promoteringen som nådde totalt 52 639 personer.

Det ble også gjennomført en brukerundersøkelse om Sidetmedord.no. De fleste respondentene var kvinner mellom 19 og 30 år. Resultatene viste at de fleste benyttet seg av veiledningstjenesten, der de først og fremst ønsket å ta opp egen situasjon. Over 60 % følte de fikk god hjelp til å håndtere alvorlige livssituasjoner fra veilederne i skrive-tjenesten.



Tall og erfaringer fra Hjelpetelefonen 116 123

Hjelpetelefonen 116 123 mottar henvendelser fra hele Norge og av og til fra nordmenn i utlandet. Antall anrop og gjennomførte samtaler blir registrert av vår samarbeidspartner Ice.net. Innringernes telefonnummer er skjult for tjenesten og det er opp til hver enkelt om de ønsker å opplyse om for eksempel alder og bosted. Hvis det kommer frem i samtalen, registrerer veilederne slike variabler samt tema for samtalen, anonymt, 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.

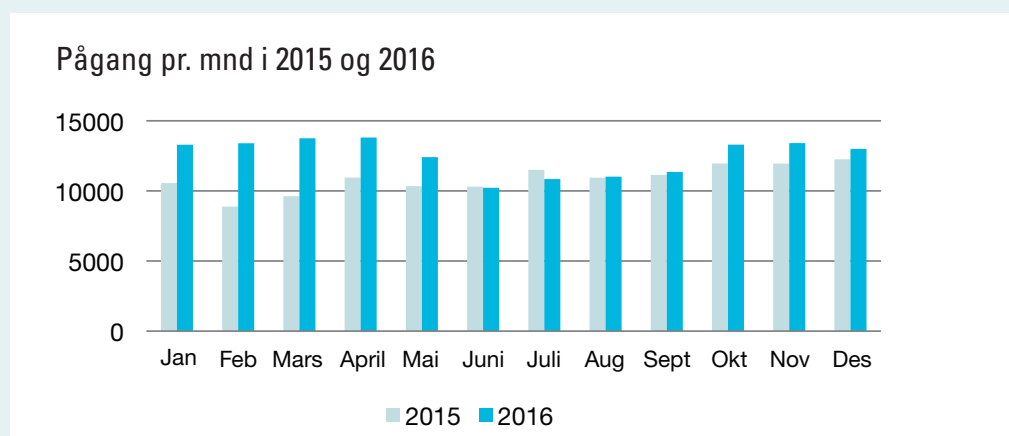
Det er ikke mulig å spore opplysningene tilbake til innringeren.

Flere gjennomførte samtaler i 2016

Vi besvarte totalt 55 738 samtaler i 2016, en marginal økning fra 2015. Dette er takket være midler fra ExtraStiftelsen, som åpnet for at vi kunne tilby tilbakeringing (call back) gjennom prosjektet "Vær trygg, telefonen vil ringe". I 2016 var det 973 innringere som valgte å bli ringt opp igjen framfor å vente i telefonkø til Hjelpetelefonen.

5126 av samtalene på Hjelpetelefonen var med nye innringere, og dette er 12,5 % flere enn i 2015. I tillegg ble det registrert at 103 av dem som trykket på call back-knappen, også var nye innringere.

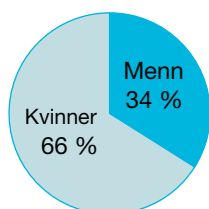
I alt ble det ringt 148 831 ganger til Hjelpetelefonen 116 123 i 2016. Dette er en økning i pågangen på 16 000, eller 12 % fra 2015.



Mulige årsaker til økt pågang

Daglig forteller innringere at de henvises til oss fra det offentlige hjelpetilbudet, som fastleger, legevakt, psykologer, DPS-er, ulike typer dagsenter og hjemmesykepleie. Slike henvendelser øker i forbindelse med høytider og ferie, samt etter vanlig kontortid når det offentlige hjelpetilbudet er stengt. Vi blir også henvist til fra andre hjelpe-telefoner som ikke er døgnåpne. I tillegg opplever vi at både nummeropplysninger, forsikringsselskap og telefonselskaper enten setter innringere over til oss, eller at ansatte der selv ringer oss for råd og veiledning etter samtaler med kunder som har gitt uttrykk for at de vil ta sitt eget liv. Vi har grunn til å tro at økningen også skyldes økt synlighet i media, blant annet da NRK henviste til Hjelpetelefonen etter programmer om psykisk helse.

Kjønnsfordeling



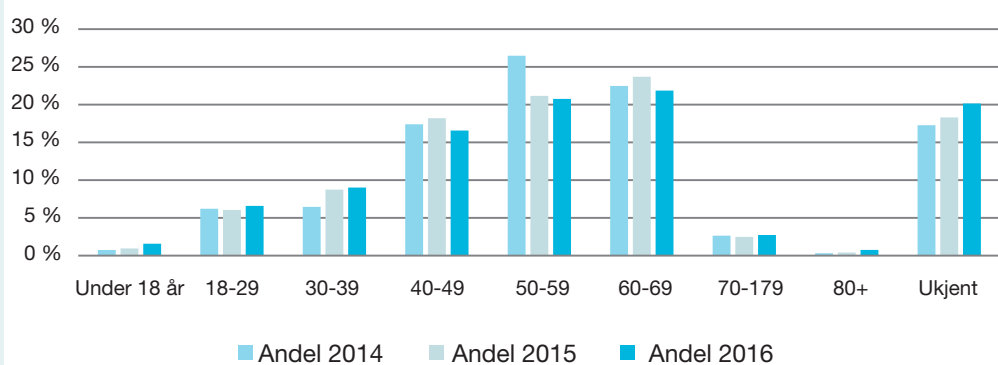
Hvem ringer?

De fleste som kontakter oss har behov for støtte, veiledning, og noen å snakke med, men også pårørende og venner ringer for å orientere seg om hjelpemuligheter på vegne av noen. Det gjelder først og fremst ektefelle/samboere, foreldre og barn, men også venner og kollegaer.

Fordelingen mellom menn og kvinner utgjør rundt en tredjedel menn og to tredjedeler kvinner, og dette forholdstallet er stabilt fra år til år. Denne kjønnsfordelingen er også vanlig for andre informasjons- og hjelpetelefoner. Fordelingen i 2016 er helt lik som året før.

De fleste som kontakter oss er mellom 40 og 70 år, men tendensen de siste årene har vært at denne gruppen går noe ned i forhold til totalen. Vi har nå for tredje år på rad opplevd at grupperingene fra under 18 til 39 år øker.

Aldersfordeling - endring fra 2014 - 2016



Vi kan også rapportere om en god del henvendelser fra studenter. Samtalene handler om alt fra ensomhet og sosial angst, til prestasjons- og eksamensangst. Svært mange sliter med tunge tanker, og gir uttrykk for at de ikke ønsker å leve lenger. De fleste er førsteårsstudenter, og spesielt i starten av hvert semester mottar vi henvendelser fra denne gruppen flere ganger daglig. Mange sliter med tankekjør om natten og kontakter Hjelpetelefonen som er døgnåpen. For denne gruppen, som for oss alle, kan det være lettere å åpne seg for en «fortrolig fremmed» i stedet for å snakke med familie eller ta kontakt med helsevesenet. Gjennom samtalene med våre veiledere har mange studenter fått hjelp mot ensomhet, og funnet mot til å oppsøke offentlig hjelpetiltak samt fortsette studiet.

Vi hadde i 2016 flest samtaler fra de to fylkene med størst befolkningstetthet, Oslo og Hordaland. Dette samsvarer med tidligere år, og disse samtalene utgjør nær tre av ti samtaler. Resten av fylkene er på under 5 % hver av totalen. Nord-Trøndelag er fylket vi har hatt færrest samtaler fra i flere år, også i 2016, selv om de steg fra 240 til 357 samtaler.

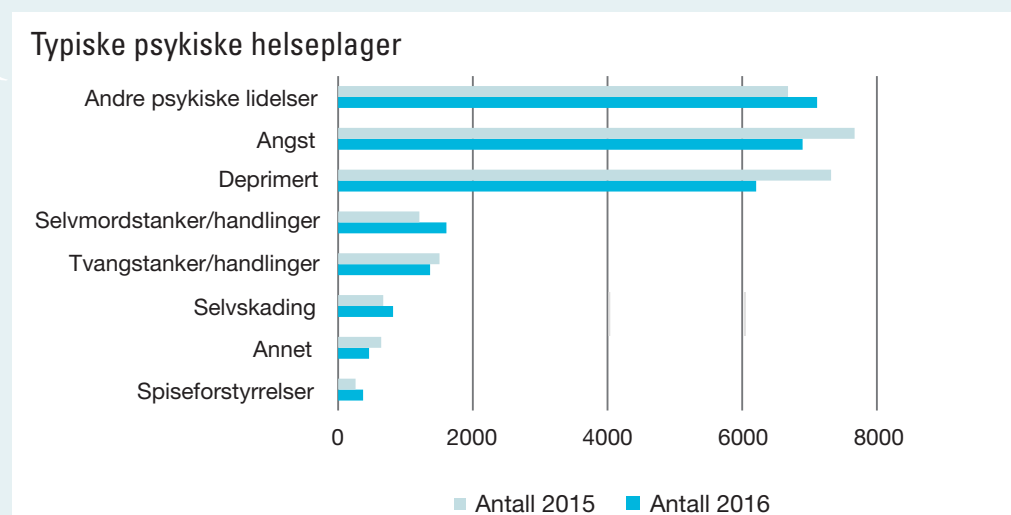
De aller fleste innringerne til Hjelpetelefonen, oppgir at de er uføretrygdet. I tillegg har vi en del pensjonister, mens 15 % forteller at de er i arbeid, i utdanning eller i arbeidsrettet tiltak via Nav.

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 8 av 10 samtaler handler samtalen om et eller flere av disse temaene. 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.

Psykiske helseplager: Også i 2016 kommer angst og depresjon høyest opp, selv om begge kategoriene har en nedgang fra 2015. Samtidig er det andre og ofte mer alvorlige kategorier som har økt. Det gjelder selvmordstanker/-handlinger, selvskading, spiseforstyrrelser og andre psykiske helseplager.

Selvordstanker/-handlinger hadde en økning på over 30 % fra 2015, til 1600 henvendelser. Dette speiler bildet veilederne har av at flere samtaler har større alvorlighetsgrad og kompleksitet enn tidligere. Andre psykiske lidelser/vansker handler om sterke selvbredelser og skam, stemmer i hodet, tankekaos, traumer og vonde minner.



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 2016.

| Andre tema | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|
| Uro/ engstelse | 5 367 | 7 454 | 7 660 |
| Relasjonsproblemer | 5 714 | 6 990 | 7 218 |
| Ensomhet | 3 638 | 6 296 | 6 041 |
| Fysiske plager/ sykdom | 4 454 | 6 026 | 5 306 |
| Søvnproblemer | 2 414 | 3 316 | 3 705 |
| Trist/ lei/ sorg/ tap | 2 855 | 3 306 | 3 141 |
| Eksistensielle tanker | 2 090 | 1 879 | 2 148 |
| Kaotiske tanker | 1 329 | 1 348 | 1 666 |
| Mobbing/mishandling/ overgrep | 637 | 738 | 764 |
| Økonomiske problemer | 873 | 854 | 686 |
| Annet | 440 | 623 | 589 |
| Omsorgssvikt | 293 | 314 | 352 |



Brev fra innringer:

»Jeg har angst, og blir ofte engstelig og redd. Da er det en lettelse å kunne ringe 116 123, uansett når på døgnet det er. Veilederne på telefonen hjelper meg å komme meg gjennom dagen, eller natten, mens det står på. De avviser meg ikke, men får meg til å føle meg trygg. Det er godt for en person som er mye ensom, som ikke har så mange andre å snakke med om de tunge tankene.

Jeg har benyttet meg av Hjelpetelefonen i flere år. Ofte har jeg ringt fordi selvmordstankene har vært påtrengende. Da har veilederne hjulpet meg, roet meg ned og fått tankene mine over på noe annet. De bruker tid på meg.

Av og til avtaler vi at jeg skal ringe igjen om noen timer, hvis tankene blir vonde igjen. Aldri har de fått meg til å føle skam eller skyldfølelse, eller at jeg er til bry. Jeg er svært takknemlig for at Hjelpetelefonen finnes.

Tusen takk for at dere er der!»

Påvirkning fra nyhetsbildet

I dag er vi mottakere av nyheter hver gang vi logger oss på sosiale medier, i tillegg til nyhetsformidlingen fra aviser, TV og radio. Mer og mer opplever vi at brukerne av svartjenestene påvirkes av nyhetsbildet:

- Innringere har uttrykt bekymring for økt terror i Norge etter terroraksjonene i Europa og i Tyrkia.
- Bekymring for terror, og frykt for tredje verdenskrig, kom også til uttrykk i forbindelse med presidentvalget i USA.
- Nyhetsaken om politioperasjonen «Dark Room» ga økte henvendelser fra mennesker som fortalte at dette hentet fram vonde minner om overgrep de selv hadde vært utsatt for.
- Da trenden «Killer clowns», der ukjente personer kledte seg ut som skumle klovner for å skremme, kom til Norge høsten 2016, fortalte flere innringere at de ble redde. Fenomenet forsterket angsten de slet med fra tidligere.

Tiltak for økt tilgjengelighet

Da vi dessverre ser at vi ikke evner å besvare alle anrop, er det gjennom årene og ut fra gjeldende økonomiske rammer 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. innringer i døgnet, 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 2016 ble det gjennomført 77 samtalerom med to til fem deltakere hver gang.
- 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.



Tall og erfaringer fra Sidetmedord.no



Sidetmedord.no er et tilbud til alle som foretrekker å skrive med Hjelpetelefonens veiledere, og er åpent for kvinner og menn i alle aldersgrupper. I tillegg til veiledningsmeldingene, tilbyr den nettbaserte tjenesten chat, forum og vennetjeneste.

Alle som registrerer seg med brukernavn og passord på nettsiden Sidetmedord.no, kan benytte svartjenesten anonymt. Det er noe variasjon på alder når det gjelder hvilke brukere som benytter veiledningstjenesten, og hvilke som benytter forum og vennetjenesten.

Tabellen under gir en nærmere forklaring på de fire samtaletilbudene:

| | |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Veiledningstjeneste | Registrerte brukere kan sende anonyme meldinger til veiledere, 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 finner man et åpent forum fordelt på tema opprettet av enten tjenesten eller brukerne selv. For å publisere i forumet må man registrere en brukerprofil. |
| Vennetjeneste | Tjenesten åpner for at forumbrukere kan legge hverandre til som venner, slik at man kan ha private samtaler. |

Antall henvendelser

2016 viste seg å bli nok et år med stor pågang inn til Sidetmedord.no. Totalt kom det inn 71 170 henvendelser til veiledningstjenesten, chatten, forumet og vennetjenesten.

Veiledningstjenesten og chatten:

Veiledningstjenesten mottok 6379 meldinger, som er jevnt med antallet i 2015 da det var en økning på hele 28 % fra 2014. I gjennomsnitt kom det inn 17,5 meldinger til veilederne per dag.

I chatten ble det en økning på hele 46 % fra året før. Totalt kom det inn 2079 henvendelser, noe som utgjør cirka 20 dialoger per gjennomføring. Tallene viser en tendens til at flere har behov for den umiddelbare hjelpen man får i en chat-dialog, der man får svar «her og nå». En del av chat-brukerne er nye, mens andre har benyttet Sidetmedord.no tidligere og ønsker for eksempel å fortsette en dialog de har hatt med en veileder i meldingstjenesten. I chatdialogene er det ikke alltid brukeren oppgir kjønn eller alder.



Forumet og vennetjenesten:

Forumet og vennetjenesten er døgnåpent, og blir av sikkerhetsmessige hensyn kontinuerlig moderert av veilederne i forhold til språkbruk og innhold. I 2016 ble det gjennomgått totalt 62 712 vennemeldinger og innlegg i forumet, i snitt 172 i døgnet. Veilederne ser blant annet etter meldinger eller innlegg som handler om selvmord eller andre alvorlige temaer. Det siste året er det kommet inn flere alvorlige innlegg i forumet. Veilederne oppretter da kontakt med brukeren det gjelder, for å finne ut mer om situasjonen og tilby hjelp.

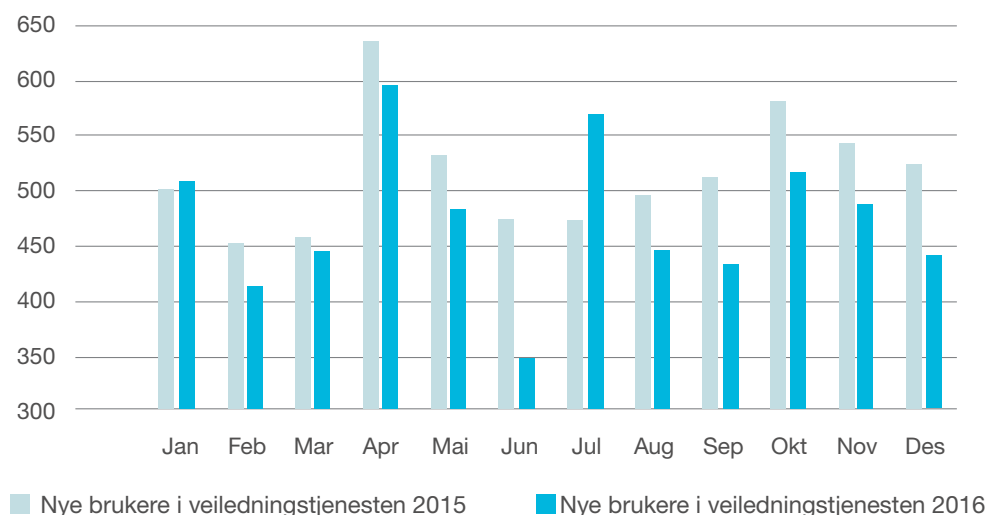
De fleste som benytter forumet, gjør det for å kunne få og gi støtte, oppmuntring, tips og råd ut ifra egne erfaringer. Det ble publisert rundt 6650 innlegg under 2049 emner i forumet i 2016. Mange benytter muligheten samtaletilbudet gir, til å øke egen bekjentskapskrets og få venner der de bor. Vi ser også en stor økning i forumbrukere som velger å legge hverandre til som venner, for private dialoger. I 2016 ble det sendt 56 062 vennemeldinger, en økning på hele 23 % fra året før.

Nye brukere

Til sammen 8274 personer registrerte seg som brukere på Sidetmedord.no i 2016. Det er nesten 9 % flere enn i 2015, og føyer seg inn i trenden med økende pågang fra år til år. Det er ikke nødvendig å registrere seg som bruker hvis man kun ønsker å benytte chatten, så vi har ikke et antall brukere å vise til her.

På veiledningstjenesten var det flest nye brukere i april måned, slik som i 2015. Årsaken kan trolig knyttes til samarbeidet med NRK. Kanalen henviste til Sidetmedord.no etter hvert program i sine temauker om ungdom og psykisk helse på våren 2015 og 2016.

Nye brukere i veiledningstjenesten



« Tusen takk for at dere svarte meg da jeg hadde det på mitt verste. Hadde det ikke vært for dere, så hadde jeg ikke vært her.»

Anonym innskriver



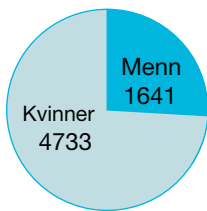
Om veiledningstjenesten

Alderen på brukere som benyttet veiledningstjenesten i fjor, varierte fra 9 til 81 år. Det vil si at nedre aldersgrense har blitt enda yngre fra 2015, da den yngste som skrev inn var 13 år. Gjennomsnittsalderen på dem som henvendte seg til veiledningstjenesten, var 32 år.

Antall brukere på veiledningstjenesten i 2016, og prosentøkning fra 2015:

| Antall brukere: | 6166 | + 9 % |
|-----------------|-------------|--------|
| Jenter/Kvinner: | 4153 (67 %) | + 10 % |
| Gutter/Menn: | 2013 (33 %) | + 6 % |

Kjønnsfordeling



Hvem skriver mest?

Det er flest jenter/kvinner som benytter veiledningstjenesten. I fjor utgjorde kvinneandelen 65 %. De fleste var mellom 17 og 36 år, med en gjennomsnittsalder på 30 år.

Andelen menn økte noe fra 2015, fra 34 % til 35 % i 2016. De fleste meldingene var fra menn mellom 30 og 53 år, med en gjennomsnittsalder på 32 år.



«Merkelig nok, har jeg følt meg ganske bra siden sist jeg skrev til dere. Det hjelper å faktisk si det med ord. En flott tjeneste.»



Tema i veiledningsmeldingene

Våre innskrivere har gjerne mer enn et problem de ønsker å diskutere med veilederne når de tar kontakt. Selv om det er store variasjoner i temaene, er det noen tendenser som holder seg stabile fra år til år. De fleste henvendelsene dreier seg om eksistensielle tanker, hvor brukerne for eksempel skriver at de ikke ønsker å leve lenger. Veilederens viktigste oppgave da er å undersøke om brukeren har konkrete planer om selvmord, eller om det er et uttrykk for at de synes at livet her og nå er vanskelig. I slike situasjoner behøver de veiledning og støtte til å få det bedre. Det er bekymringsfullt at denne typen henvendelser kommer fra stadig yngre brukere.

Relasjonsproblemer er også et tema som går igjen i veiledningsmeldingene. Det kan dreie seg om konflikter med venner, skolekamerater eller arbeidskolleger. En ny utvikling er at brukere fra 25 år og oppover oftere skriver om samlivsproblemer. De sliter blant annet med dårlig kommunikasjon i samlivet, psykisk mishandling eller (mistanke om) utroskap. Problemstillingene som tas opp av chat-brukerne, samsvarer godt med de mest vanlige temaene på veiledningsmeldingene.

De 20 oftest nevnte temaene i 2016:

| Kategori | Antall meldinger | Endring fra 2015 |
|-------------------------------------|------------------|------------------|
| 1 Eksistensielle tanker | 1718 | 3 % |
| 2 Relasjonsproblemer | 1203 | - 4 % |
| 3 Trist/lei | 961 | - 21 % |
| 4 Spørsmål om tjenesten | 803 | 57 % |
| 5 Angst | 584 | - 1 % |
| 6 Uro/engstelse | 514 | - 15 % |
| 7 Depresjon | 499 | 0 % |
| 8 Selvmordsproblematikk | 461 | - 2 % |
| 9 Dårlig erfaring med hjelpetilbud | 401 | 9 % |
| 10 Kaotiske tanker | 395 | 7 % |
| 11 Problemer i utdanning/arbeidsliv | 352 | - 5 % |
| 12 Gode hverdagsopplevelser | 328 | - 27 % |
| 13 Samlivsproblemer | 304 | 54 % |
| 14 Ensomhet | 292 | - 26 % |
| 15 Negativt selvbilde | 272 | -5 % |
| 16 Erfaringer som pårørende | 262 | 5 % |
| 17 Psykisk sykdom | 230 | 1 % |
| 18 Fysiske plager/sykdom | 201 | 22 % |
| 19 Problemer med mat/vekt | 192 | - 28 % |
| 20 Selvskading | 191 | - 29 % |

«Jeg kjenner at jeg har forandret meg mye siden jeg begynte å skrive til dere. Mye av det jeg har slitt med er forsvunnet, mye av det jeg har tatt opp med dere er glemmt. Jeg har åpnet meg mer opp for familien, noe som hjelper utrolig! Føler jeg har fått en ny start :)>>

Anonym innskriver

Om forumet og vennetjenesten

Brukere som benytter forumet, kan også benytte vennetjenesten. Statistikken viser alder og kjønn på dem som benyttet vennetjenesten i 2016. De fleste brukerne var mellom 21 og 30 år, dette er uendret fra 2015. Gjennomsnittsalderen gikk opp med ett år, til 29 år.

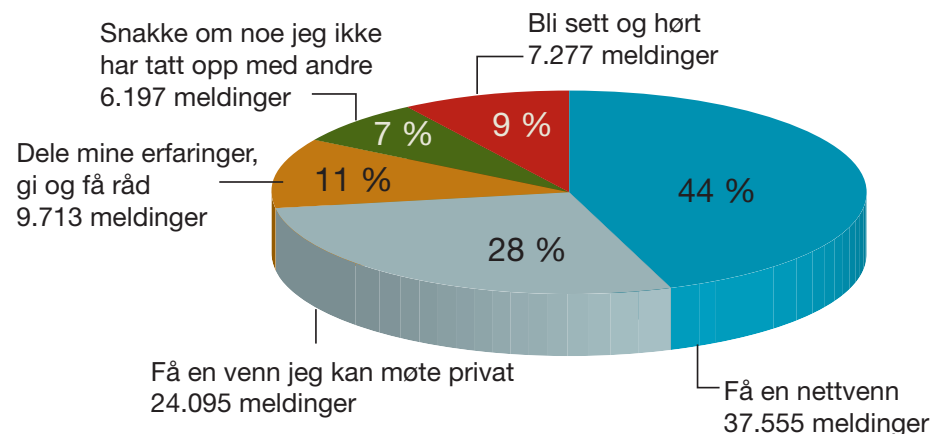
Antall brukere på vennetjenesten i 2016, og prosentøkning fra 2015:

| Antall brukere: | 2107 | + 9 % |
|-----------------|------|--------|
| Jenter/Kvinner: | 1331 | + 11 % |
| Gutter/Menn: | 775 | + 5 % |

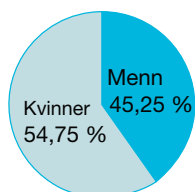
Brukernes egne begrunnelser for å bruke vennetjenesten:

Det normale er at brukerne knytter til seg syv venner hver. Alle brukere registrerer selv hvorfor de velger å benytte vennetjenesten. Dette forteller noe om behov og hvilken nytteverdi vennetjenesten har for den enkelte. Tabellen under viser de forskjellige kategoriene. Tallene er jevnt med det brukerne oppga i 2015, og det er liten forskjell på kjønnene når det gjelder de ulike kategoriene.

Grunner til å bruke vennetjenesten



Kjønnsfordeling



Hvem skriver mest?

Det er en svak overvekt av kvinnelige brukere i vennetjenesten, derimot ser vi at det er forskjell i aldersspennet på kjønnene. Blant kvinner sendes de fleste vennemeldingene fra dem mellom 20 og 30 år, mens blant menn sendes det flest vennemeldinger fra dem mellom 20 og 40 år.

| Vennemeldinger fordelt på kjønn | Antall |
|---------------------------------|--------|
| Gutter/menn: | 25 368 |
| Jenter/kvinner: | 30 694 |

Tall og erfaringer fra Arbeidslivstelefonen 225 66 700

Arbeidslivstelefonen er en tjeneste for mennesker som har et spørsmål om, eller et problem på arbeid, eller som vil komme seg inn i 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 samtalene skal gi dem styrke og mot, og gjøre den enkelte istand til å ta saken videre.

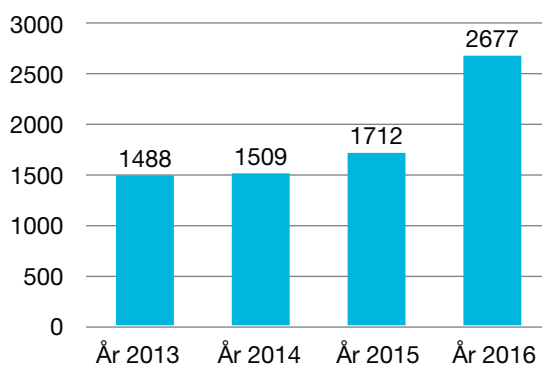
Vi har i alle år hatt et ekstra fokus på de psykososiale problemstillingene i arbeidslivet, men er åpne også for alle typer spørsmål om, eller i forbindelse med arbeid. Vi er en tjeneste for alle og det er enkelt å ringe, skrive eller chatte med oss. Vi tar mål av oss å kommunisere i et dagligspråk, 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

Arbeidslivstelefonen hadde et veldig godt år i 2016, økningen fra 2015 var på over 50 %. Vi anser at vår satsing på profilering for å bli mer synlig på nettet, er hovedårsaken til økningen. Men noe kan også skyldes at vi gjerne sender innringere som ønsker det, relevante lovtekster og nettsidelenker på e-post.

De fleste som kontakter tjenesten, 75 %, har bare behov for én samtale om sin problemstilling. Andel som kontakter oss flere ganger er omtrent likt som i 2015. Vi opplever at flere enn tidligere år har fått nummeret vårt fra Nav og Arbeidstilsynet.

Utvikling av antall henvendelser 2013 - 2016



«Dettan har vorre direkte oppløftandes, du har løfta dagen min. Dette må Mental Helse fortsette med!»

Innringer til
Arbeidslivstelefonen

«Veldig god hjelp å få snakke fritt om alle de forskjellige temaene!»

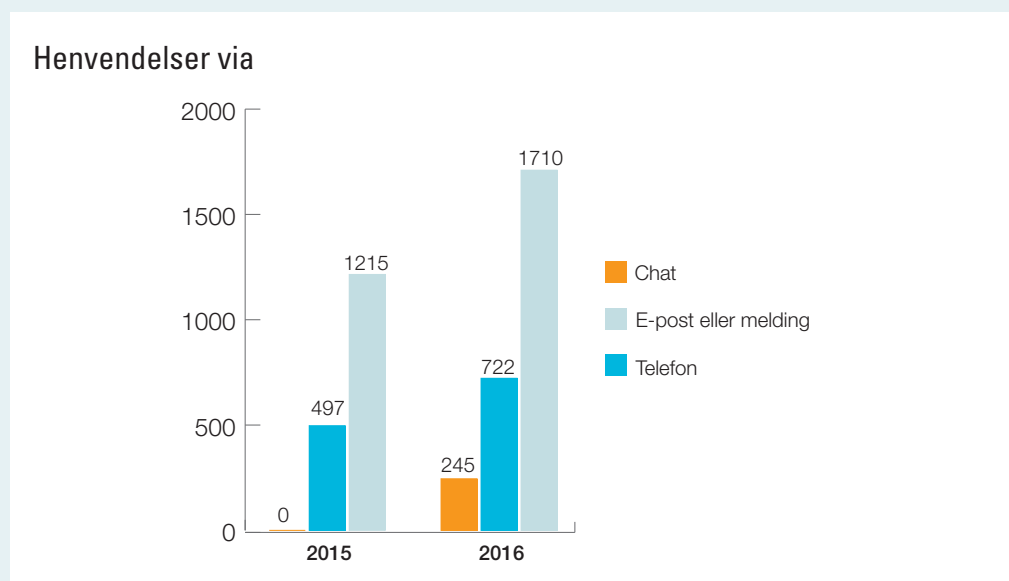
Innringer til
Arbeidslivstelefonen



Statistikk 2016

Hver henvendelse registreres anonymt i en database for statistikkformål. Ut fra denne henter vi opplysninger om bakgrunnen til de som kontakter oss, og temaer i samtalen. Opplysninger som ikke kommer naturlig frem i dialogen, registreres som «ikke kjent». Tall fra denne basen ligger til grunn for følgende grafer og tabeller.

Flesteparten av henvendelsene skjer per telefon, men stadig flere benytter seg av muligheten til å sende oss spørsmål på e-post og chat, se figur under.



Hvem bruker oss?

Alle kan ringe til Arbeidslivstelefonen, både ansatte og ledere, pårørende, verneombud og tillitsvalgte. Nye brukere utgjør godt over 70 % av henvendelsene.

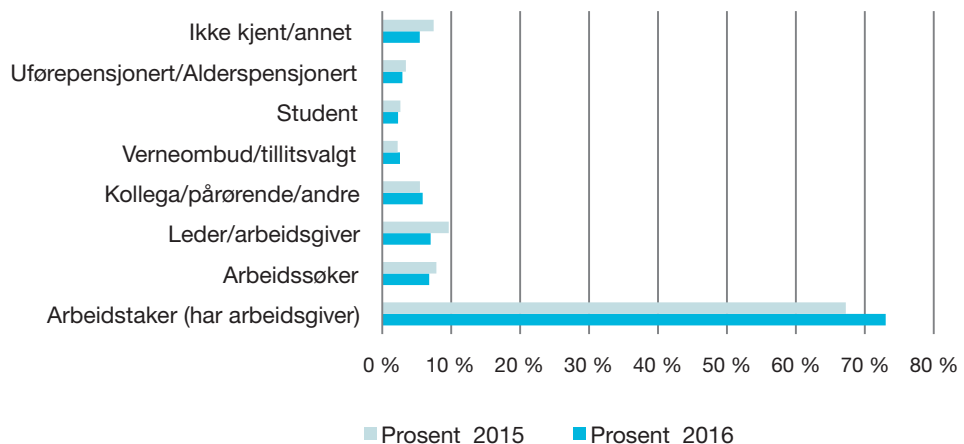
De fleste henvendelsene kommer fra arbeidstakere som enten er i jobb eller er sykmeldte. De utgjør tre fjerdedeler av totalen, og vi observerer en marginal økning i forhold til andelen i 2015.

Det er færre arbeidsledige som ringer eller skriver. I 2016 registrerte vi kun 152 av den kategorien. Det hender også at pensjonister og uføretrygdede kontakter oss, gjerne i forbindelse med at mobbesaker kommer opp i avisene eller at de ønsker å hjelpe en de kjenner.

Ledersamtaler sank fra 10 % av totalen til 6 % i 2016. Ledere ønsker å snakke om hvordan de kan 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 13 %.

Innslaget av utlendinger og fremmedspråklige er ikke stort, men vi har registrerer en økning i 2016. Tidligere år var hovedvekten unge fra Sverige. Antall svensker gikk noe ned i 2016, mens innringere fra England og andre engelsktalende land, og fra Polen og Ukraina har økt. Også flyktninger og innvandrere kontakter tjenesten.

Informasjon om brukerne



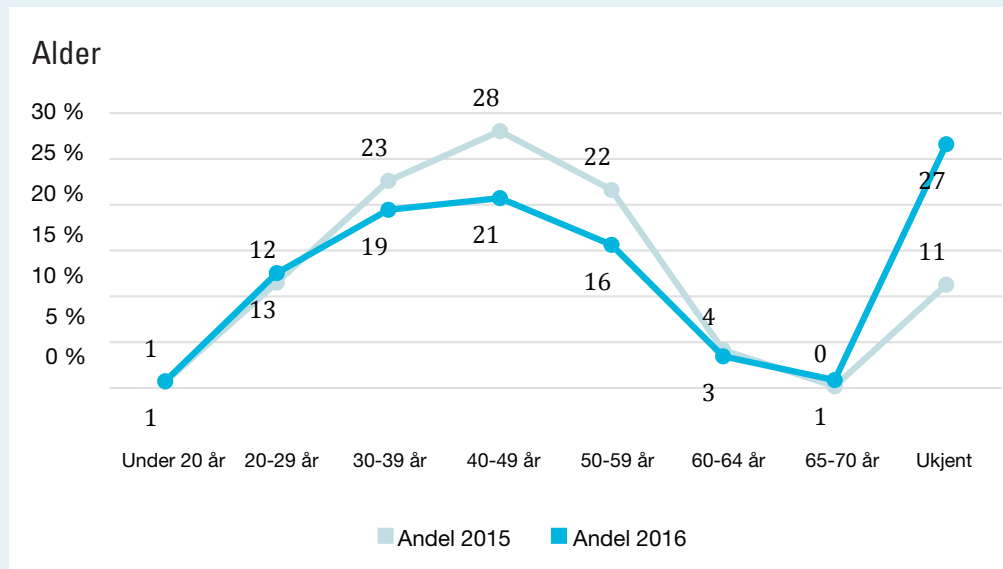
Sektor: Halvparten av de som kontakter oss er fra privat sektor. Dette er en økning fra 2015, da andelen var 40 %. Ca en tredjedel har basis i det offentlige, og 3 % kommer fra stiftelser eller veldedige organisasjoner.

Fylker: Som tidligere år får vi flest henvendelser fra fylkene med størst befolkningstetthet, Oslo og Hordaland. 2 av 10 samtaler er fra Oslo-regionen. Deretter kommer Hordaland med 1 av 10 samtaler. De neste på lista er Rogaland og Akershus. Resten fordeler seg med små andeler fra 3 til 1 % av totalen. I 40 % av henvendelsene er ikke bosted kjent og det er heller ikke naturlig å spørre om det.

Kjønn: Menn bruker generelt hjelpetelefoner mindre enn kvinner, og vår tjeneste er ikke noe unntak. Mennene som vi er i dialog med utgjorde i 2016 en tredjedel av alle henvendelsene, 34 %. Det er lite endring på denne prosenten fra år til år. I henvendelser på chatten er det ofte ikke mulig å vite om det er en kvinne eller mann som skriver.

Unge i arbeidslivet

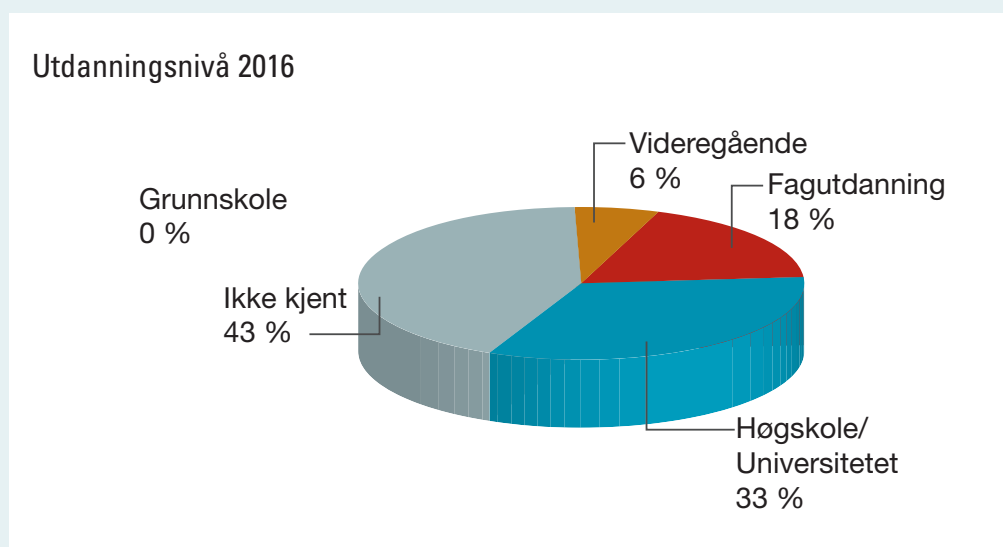
Også i 2016 er 8 av 10 innringere mellom 30 og 59 år. Men vi har hatt en god økning av unge mellom 18 og 29 år, selv om denne kategorien fremdeles er liten i forhold til totalen. De utgjør 14 %, ett prosentpoeng mer enn i 2015.



Unge problematik: Mange unge står helt eller delvis utenfor arbeidslivet. De er gjerne ringevikarer over lang periode før det åpner seg en fast stilling. Forutsigbarheten er liten og lønnen kan variere. De ser seg nødt å være på tilbudssiden og takke ja til vakter selv om de har planlagt noe annet, av frykt for ikke å bli spurt igjen.

Andre unge er høytutdannede, som er tidlig i jobbkarrieren. De stiller store krav til seg selv, yter mye, jobber gjerne lange dager og tar med seg arbeid hjem. Kravene de møter kan være helt i overkant av det de hadde forventet. Mange har et urealistisk bilde av hva arbeidslivet skal være, og de bruker tid på å finne ut av det, og sette grenser, slik at jobben ikke "invaderer" fritid og nattesøvn. Hvis de har ledere og kollegaer som ser dem, er hjelpsomme og kommer med gode tips, kan dette gå, men dersom de møter lite forståelse og kritikk, er det skjellsettende for den det gjelder. Mange tror det bare er deres egen skyld og lurer på om de har utdannet seg feil. Noen får angst og jobber saktere fordi de er så redde for å feile.

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





Tema i samtalene

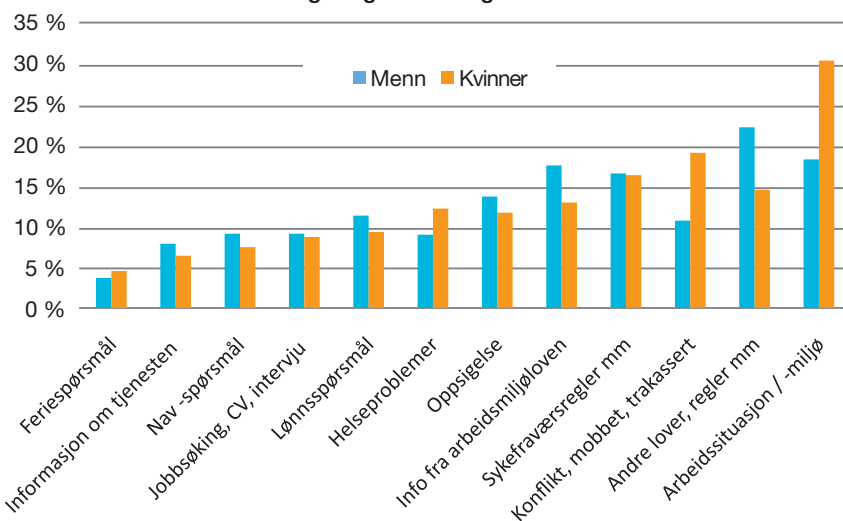
De som kontakter Arbeidslivstelefonen har et problem de trenger å drøfte med noen, eller trenger informasjon. De spør for eksempel om rett til feriedager, feriepenger, om oppsigelse og sykmelding, permisjoner, hvordan skrive CV og spørsmål om fri på røde dager.

Det er sjeldent at en henvendelse bare omhandler en ting. Vi har derfor åpnet for å registrere flere temaer pr. henvendelse. De største kategoriene er arbeidssituasjon og arbeidsmiljø, konflikt og mobbeproblematikk, og lover og regler. I noen samtaler er jobbsøking et viktig tema. Mange har huller i CV-en grunnet helsesvikt eller annet, og de ber om råd for hvordan de skal håndtere dette i jobbsøknad og intervjuer.

Ferie og lønn er det vi får færrest spørsmål om, kun 100 henvendelser omhandlet dette. Vi tolker av dette at virksomheter generelt følger loven om ferie og feriepenger (ferieloven). Men selv om få kontakter oss om dette, er det en vanskelig situasjon for dem som ikke får utbetalt feriepenger eller lønn eller begge deler. I slike situasjoner råder vi innringer til å sende et krav til arbeidsgiver, med kort frist til å gjøre opp. Dersom dette ikke skjer kan løsningen være å kontakte Forlikrådet i kommunen hvor virksomheten holder til.

Når vi sammenligner kvinner og menn, ser vi at i halvparten av samtalene med kvinner ønsker de å ta opp flere tema. For menn er det bare en av 10 som vil snakke om eller ha svar på flere problemstillinger.

Tema i samtalene - sammenligning menn og kvinner



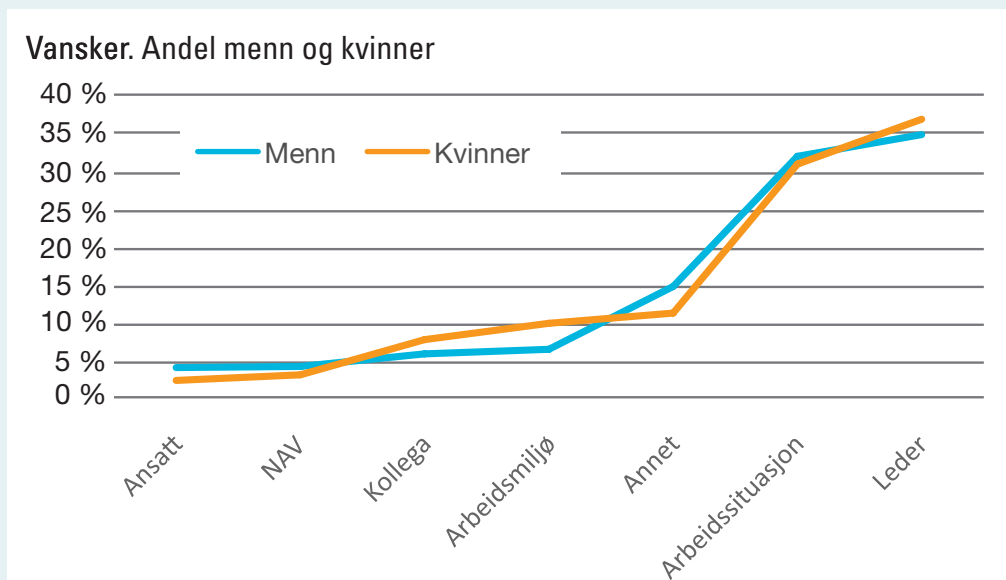
Kjønnsforskjeller i samtalene: I tre av 10 samtaler med kvinner er arbeidssituasjon et av temaene. Tilsvarende for menn er i tre av 20 samtaler. Kvinner snakker mer enn menn om mobbeproblematikk og helse. Vi ser også at kvinner i større grad enn menn tar opp temaet konflikter i arbeidssituasjon. Menn har på sin side flere spørsmål om lønn og lovparagrafer.

Når det gjelder helseproblemer og sykefraværsregler, tar kvinner dette opp i større grad enn menn. Dette kan henge sammen med at de har lavere terskel for å snakke om det som er vanskelig. Kanskje spiller det også inn at kvinner generelt er mer sykmeldt enn menn, ifølge forskning. Kvinner har behov for noen å snakke med om hvilke rettigheter de har til for eksempel tilrettelegging, og diskutere hva som kan gjøres for å løse situasjonen.

Menn ringer sjeldnere om slike problemer, men dersom de har det, har de generelt vanskeligere for å snakke opp helseutfordringene, spesielt hvis det dreier seg om det psykiske. Vi har snakket med menn i 50-årene, som for første gang torde å snakke om sin angstproblematikk som har preget både arbeidslivet og dagliglivet i årevis. Både menn og kvinner har ofte slitt med en vanskelig arbeidssituasjon i lang tid, før de velger å kontakte oss.



Vansker med: I 60 % av samtalene er det en vanskelig problemstilling som tas opp, i resten er det informasjons- og rettighetsbaserte spørsmål. Det som kommer oftest frem her er problemer med leder og arbeidssituasjon generelt, noe som utgjør over halvparten av dem som har vansker med noe. Dette stemmer godt overens med at mobbing, trakassering, konflikt og arbeidssituasjon ligger øverst på temakategoriene. Noen melder også at de har vansker med en eller flere kollegaer, med arbeidsmiljøet eller Nav.



Andre temaer: Vi får også spørsmål utenom de forhåndsdefinerte temaene. Det kan være om advarsler, amnefri, fri til barnehagetilvenning, spørsmål om skatt og biarbeidsgiver, byggeforskriften, datatrusler, diskriminering, foreldrepenger, forsikring- og pensjonsspørsmål, om bedriftsetablering, innsynsrett, permittering m.m. 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.

«Du har hjulpet meg masse, gitt mange ideer og innspill. Jeg skjønner nå at kroppen har satt bremsen på. Men jeg skal tenke over det vi har snakket om, og forberede meg for de siste månedene på jobb. Takk igjen.»
Innringer til Arbeidslivstelefonen

«Du aner ikke hvor mye bedre jeg må etter at jeg har snakket med deg. Det at du legger perspektivet på det settet, gjør at jeg ser andre muligheter.»
Innringer til Arbeidslivstelefonen

ice.net

Leverer telefonløsninger til bedrifter

Hjelpetelefonen :

116 123

www.sidetmedord.no

Arbeidslivstelefonen 225 66 700

Pb. 298 Sentrum, 3701 Skien
Tlf. 09875 – Post@mentalhelse.no