

Randi Saur og Ida K Holth

Nasjonal alarmtelefon?

-en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte

Nasjonalt kunnskapssenter
om vold og traumatisk stress a/s

Nasjonal alarmtelefon?

-en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon
for voldsutsatte

Av

Randi Saur og Ida K Holth

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) er et selskap under Unirand AS som er heleid av Universitetet i Oslo. NKVTS består av tidligere Psykososialt senter for flyktninger, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Nasjonalt ressurscenter for seksuelt misbrukte barn og deler av Kontoret for katastrofepsykiatri.

Formålet med senteret er:

Å utvikle, vedlikeholde og spre kompetanse og kunnskap som kan bidra til:

- Å redusere helsemessige og sosiale konsekvenser av vold og traumatisk stress
- Å forebygge vold og traumatisk stress

Senterets oppgaver er forskning, utviklingsarbeid, undervisning, formidling og veiledning.

Bak opprettelsen av senteret står:

Barne- og likestillingsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet, Justis- og politidepartementet, Forsvarsdepartementet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

ISBN 978-82-8122-086-7 (trykk)

ISBN 978-82-8122-082-9 (PDF)

ISSN 0809-9103

Henvendelse vedrørende publikasjonen rettes til Nasjonal kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. Kontaktinformasjon på www.nkvts.no

Forord

Hvorvidt det er behov for en nasjonal alarmtelefon for mennesker utsatt for vold i nære relasjoner og personer utsatt for voldtekt, er tema i denne utredningen. Arbeidet er utført på oppdrag av Justis- og beredskapsdepartementet, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet og er finansiert som et tiltak i Handlingsplanen mot vold i nære relasjoner 2014-2017. Denne rapporten kommer i kjølvannet av to andre utredninger om nasjonal nettportal som også er utført ved NKVTS.

Gjennom intervju med representanter for eksisterende telefontjenester, samt enkelte kunnskaps- og ressursentra, belyses det hvordan dagens telefontjenester blir brukt og hvordan de vurderer behovet for en nasjonal telefontjeneste for voldsutsatte. Utredningen trekker også veksler på studier som sier noe om volds- og voldtektsutsattes behov for tilgang på informasjon.

Ida Holth har intervjuet representanter for et utvalg telefontjenester, paraplyorganisasjoner og et kompetansesenter i Norge samt en telefontjeneste i Danmark og en i Sverige. Ida har i samarbeid med undertegnede analysert intervjuene, sett på relevant norsk litteratur og skrevet hoveddelen av utredningen. Hjertelig takk for fin innsats, Ida! Undertegnede har ledet arbeidet, skrevet diskusjonskapitlet og sammendraget. Ole Kristian Hjemdal og Geir Borgen har vært vår interne ressursgruppe og bidratt med viktige innspill og kommentarer. Stor takk! Vi takker også Inger Elise Birkeland og Solveig Bergman ved NKVTS for verdifulle kommentarer og Inger Lise Johnsrud, Hege Eriksen Oswald for hjelp med litteraturlister og Runhild Grønlie for tilrettelegging for publisering.

En spesiell takk går til ansatte i telefontjenester som har latt seg intervju om hvordan dette arbeidet foregår. Takk for at dere delte refleksjoner og erfaringer med oss! En takk går også til informanter fra paraplyorganisasjoner og kompetansesentra, Nationellt Centrum för Kvinnofrid (NCK) i Sverige og Landsorganisation af Kvindekrisecentre (LOKK) i Danmark. Som en del av arbeidet arrangerte vi også et dagsseminar med representanter for hver av de fem Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS). Vi takker for verdifulle innspill og gode diskusjoner.

NKVTS, 12.mars 2015

Randi Saur
prosjektleder

Innhold

Forord	3
Sammendrag	7
Summary	12
1 Innledning	18
1.1 Spørsmål som besvares i rapporten	18
1.2 Rapportens struktur	19
2 Begrepsavklaring	20
2.1 Hva er en alarmtelefon?	20
2.2 Vold i nære relasjoner og voldtekt	21
2.3 Målgrupper for en alarmtelefon	22
3 Metode	24
3.1 Metoderefleksjoner	26
4 Studier av forekomst og brukererfaringer	28
4.1 Forekomst av vold og voldtekt	28
4.2 Kontakt med hjelpetjenester	29
4.3 Brukererfaringer	30
4.3.1 Hindre for hjelpsøking	30
4.3.2 Behov og ønsker	31
5 Et mangfold av telefontjenester	36
5.1 Kartlagte telefontjenester	37
5.1.1 Hvordan tjenestene brukes	40
5.1.2 Om behovet for en nasjonal alarmtelefon	42
6 Nasjonale telefontjenester i Norden – ulike modeller	48
6.1 Landsorganisation af kvindekrisecentre (LOKK) i Danmark	48
6.2 Kvinnefridslinjen i Sverige	49
6.3 Likheter og forskjeller	50
7 Diskusjon	51
7.1 Sprikende synspunkter	51
7.1.1 Informasjon om hvor man kan få informasjon	53
7.1.2 Tilgjengelighet	54
7.2 Er det behov for en nasjonal telefon?	54
7.3 Nasjonal telefon som «alarmtelefon»	56
7.4 Suksesskriterier for en eventuell opprettelse av nasjonal telefon	57
7.4.1 Sammenheng med nasjonal nettportal	57
7.4.2 Kunnskap og kompetanse	58
7.5 Avslutning	59

Litteratur	61
Vedlegg 1:	63
Vedlegg 2:	64

Tabelloversikt

Tabell 5.1 Intervjuede telefontjenester

38

Sammendrag

I denne utredningen har vi vurdert om det er behov for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Utredningen er utført av NKVTS, på oppdrag av Justis- og beredskapsdepartementet, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet. Oppdraget er finansiert som et tiltak i Regjeringens handlingsplanen mot vold i nære relasjoner 2014-2017. Bakgrunnen for oppdraget er knyttet til to tidligere utredninger om nasjonal nettportal, som også er utført av NKVTS. Der var det fremmet konkret forslag om å etablere en telefon nært knyttet til en nettportal. I vårt oppdrag var det også lagt inn et premiss om at behov for en alarmtelefon skulle vurderes i tilknytning til en ny nettportal.

Europarådkonvensjonen om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og vold i nære relasjoner pålegger landene å tilby gratis nasjonale hjelpetelefoner som er betjent hele døgnet i alle ukens dager. I Norge har vi i dag krisesenterloven som pålegger samtlige kommuner å ha døgnåpne telefontilbud tilknyttet krisesentrene. Dette vil på mange måter kunne oppfattes som en imøtekommelse av pålegget i den nevnte konvensjonen. I vår utredning har vi imidlertid foreslått å utvide målgruppen, som var nevnt i oppdraget, til å omfatte personer utsatt for vold fra perifert bekjente eller fremmede, personer som utøver vold samt pårørende og fagfolk.

Behovet for en alarmtelefon for voldsutsatte er utredet som en nasjonal tjeneste, men som kan implementeres i form av lokale operatører. Begrepet «alarm» knyttet til en slik telefon er drøftet i rapporten og foreslått sløffet til fordel for et mer nøytralt begrep «nasjonal telefon». I vår utredning har vi gått inn for en nedre aldersgrense på 16 år, som er i tråd med målgruppe for nasjonal nettportal.

I kartleggingen har vi tatt utgangspunkt i to hovedkilder: Norske studier hvor brukere kommer til orde og intervjuer med ansatte i 10 forskjellige telefon tjenester. I tillegg har vi snakket med paraplyorganisasjonene for krisesentrene og et kompetansesenter, som på nasjonalt nivå har ansvar for kompetansetilførsel ved overgrepsmottakene. I tillegg har vi hatt et seminar med ansatte ved de fem Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS). Utredningen og våre konklusjoner bygger på analyse av intervjuene og sammenfatning av samtaler med øvrige informanter.

Brukererfaringer formidlet fra tidligere studier

Vi vet at bare et mindretall av ofre for vold søker hjelp/bistand, men vi vet ikke hvorfor. Mest kunnskap om tjenestebrukere "er basert på fortellinger og uttalelser gitt av dem som aktivt har søkt hjelp. Noen grunner er omtalt i brukerundersøkelser, andre forholder seg til uttalelser fra brukere som har søkt hjelp. Mangelen på tilgjengelige lavterskeltilbud, offerets følelser av skam og skyld og det faktum at mange synes det er vanskelig å sette ord på det de har opplevd, er noen av hindringene som er beskrevet. Videre viser studier at ofrenes tolkninger av sine egne erfaringer og mangel på kunnskap om hva man kan henvende seg til tjenestetilbudene med, kan hindre enkelte personer fra å søke hjelp.

Brukere har behov både for å vite hvilke tjenestetilbud som finnes, hva slags bistand de kan gi og hvordan man kommer i kontakt med dem. Mange har søkt etter informasjon på internett, men flere av hjelpetilbudene man kommer over eksisterer ikke lenger. Det betyr at kvalitetssikringen av opplysninger på internett er lav eller fraværende. For å få god nok informasjon kreves det at man har tilgang på pålitelige nettstedet som fungerer godt. Brukere har også fortalt at de i en hjelpesøkende situasjon ikke har energi til omstendelig leting og resultatet kan være at de gir opp.

Nettsteder er organisert på ulike måter. Informasjon må være tilrettelagt og ordnet på en måte som er lett å forstå for brukere. I ulike studier har brukere etterlyst et fast nettsted hvor man kan finne alle nødvendige opplysninger «med et tastetrykk». Dette er uttalelser som er i overensstemmelse med planer og vedtak om etablering av en nasjonal nettportal. Imidlertid har brukere først og fremst ønsket dialog når de søker hjelp. "Skreddersydd" informasjon og kompetent veiledning kan ikke oppnås gjennom generell informasjon, men gjennom samtale. Det de ønsker seg er å få en samtaleperson, eller en fagperson som har god kompetanse, som har evne til å lytte og være et medmenneske.

For noen er behov for anonymitet og trygghet viktig i starten. Interaktive løsninger på internett, eller en chatte-tjeneste som sikrer anonymitet, kan være en nyttig start for noen. På sikt kan dette motivere for mer direkte kontakt og bidra til at flere søker hjelp.

Hvordan telefontjenester brukes

Bortsett fra én tjeneste arbeidet våre informanter med en avgrenset gruppe volds- og overgrepssatte, som for eksempel kvinner, menn, barn, eldre eller etniske minoritetsgrupper, eller de var rettet inn mot kategorier av voldelige handlinger som

voldtekt, incest, kriminelle handlinger eller vold i nære relasjoner. Behovet for at noen kunne forholde seg til deres problem og eventuelt veilede dem videre til andre hjelpetjenester som kunne hjelpe med deres spesifikke problem var en gjenganger. Betegnelsen «å lytte og lose» synes å være karakteristisk for hvordan de fleste tjenestene arbeider. Innringere hadde behov for å bli møtt med forståelse og få hjelp til «å lette det emosjonelle trykket».

Noen tjenester formidlet videre til andre instanser for oppfølging etter første samtale, mens andre kunne ha kontakt med brukere over lang tid, for enkelte over flere år. Unge som er utsatt for æresrelatert vold, personer med overgrepserfaringer eller eldre mennesker utsatt for vold eller grov omsorgssvikt var eksempler på brukergrupper som ble fulgt opp over tid. Det var et gjennomgående trekk at telefontjenestene fikk få henvendelser fra etniske minoritetsgrupper, med mindre de spesifikt hadde profilert sin virksomhet inn mot problemstillinger som var «satt på kartet» i Norge og som forekom i deres grupper.

Noen av tjenestene hadde erfaring med chat som kontaktform, men det var ulike syn på om dette var en egnet kontaktform. Chat benyttes først og fremst av unge mennesker. Noen hadde erfart at det gikk med uforholdsmessig mye tid og derfor var lite effektivt. Andre hadde erfart at chat kunne være en tilnæringsmåte som motiverte for senere telefonkontakt.

Telefontjenestene ble også i noen tilfelle kontaktet av fagpersoner som hadde behov for å drøfte problemstillinger de stod overfor i sitt arbeid. Pårørende kunne også henvende seg med behov for informasjon, blant annet i forbindelse med rettsaker, trusler eller mistanke om overgrep.

Fra Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVT)

Ansatte i RVTS'ene mente det er gode grunner for å etablere en sentral telefontjeneste med et felles nummer, for personer med voldserfaringer. Selv om ansatte i førstelinjetjenester får kjennskap til at brukere har erfaringer med vold, kan de mangle kunnskap om hva som finnes av hjelpetilbud til voldsutsatte i andre instanser i kommunen. De hadde erfart at kompetanse og erfaring ofte er knyttet til enkeltpersoner og ikke er forankret i tjenestene. Det kunne derfor være tilfeldigheter som avgjorde hvilken oppfølging voldsutsatte fikk. De understreket samtidig at behov brukere har for informasjon og hjelpetilbud også må kunne følges opp av det eksisterende hjelpeapparatet. Krisesentrene ble trukket frem som en instans som håndterer mange henvendelser fra voldsutsatte, som samarbeider godt med andre

instanser og henviser videre. Ansatte ved RVTS mente at en nasjonal telefon kunne betjenes lokalt av utvalgte krisesentre, ved at et felles nummer ble sluset til det aktuelle distriktet. Krisesentrene ville i så fall ha behov for å utvide sitt kunnskapsgrunnlag til å gjelde flere målgrupper.

Synspunkter på behov for en nasjonal telefon fra ansatte i telefontjenester

Et gjennomgående synspunkt blant våre informanter var at bedre tilgjengelighet til informasjon gjennom telefonrådgivning kunne ha stor betydning for voldsutsatte. De hadde imidlertid ulike syn på hvordan dette burde ivaretas og av hvem. Noen mente at det ville være fordelaktig å knytte en nasjonal telefon opp til nasjonal nettportal. På den måten kunne man nå flere brukergrupper enn man gjør i dag. Mange små aktører er i dag lite synlige for brukere og disse kan bli «løftet fram» via ett nasjonalt telefonnummer. En godt markedsført nasjonal telefon kunne i tillegg alltid nås av mennesker som bor i deler av landet hvor det er lang avstand til nærmeste hjelpeinstans. Andre informanter mente det ikke var behov for en nasjonal telefon og begrunnet dette med at eksisterende tjenester og en nasjonal nettportal kunne imøtekomme behovet på en god måte. Det ble blant annet hevdet at dersom kommunene følger påleggene i krisesenterloven, om døgnåpne telefontilbud tilknyttet krisesentrene, så ville det ikke være nødvendig å opprette en egen nasjonal telefon for voldsutsatte. Fra ulike hold ble det argumentert med at ressursene heller burde benyttes til å styrke de tilbudene som allerede finnes og heller innfri intensjonene om døgnåpne overgrepsmottak med egen telefontjeneste i hvert fylke. Enkelte informanter hadde godt samarbeid med krisesentre og andre som jobber med voldsutsatte, mens andre omtalte samarbeidet på tvers av tjenester som mangelfullt. Noen hadde erfaringer med at det ble opp til enkeltpersoner å skape samarbeid og utveksle kunnskap. Enkelte informanter var også engstelige for at deres tjeneste kunne bli overflødig om det ble etablert en nasjonal telefon for voldsutsatte, og at deres opparbeidede spisskompetanse ikke ville komme til nytte. Omfanget av oppfølging som enkelte av dagens tjenester gir kunne også falle bort.

En nasjonal telefon for voldsutsatte ble imidlertid ønsket velkommen av dem som var tilknyttet de største telefontilbudene. Det ble uttalt at tiden var «overmoden» for et slikt tilbud og en slik telefon ville avlaste allerede hardt pressede tjenester. Det ble framhevet at en nasjonal telefontjeneste kunne ha god kompetanse og tilby innringere solid og profesjonell bistand. Samtidig snakket informantene om «god kompetanse» på ulike måter og med forskjellig innhold. Noen snakket om det i form av arbeidsmåter eller rutiner, andre om kunnskap på feltet vold i nære relasjoner og voldtekt, og gjerne i kombinasjon med kjennskap til lokale hjelpetilbud.

Konklusjon

Samlet sett mener vi det er gode argumenter for å etablere en nasjonal telefon, med ett felles nummer, for mennesker med voldsrelaterte erfaringer. Vi har lagt stor vekt på signaler fra brukere i vår vurdering av om det er behov for en nasjonal telefon for voldsutsatte. Deres beskrivelser av vansker med å finne ut hvor de kan henvende seg med sine problemstillinger antas å gjelde for hele landet. Inntrykkene fra vår egen kartlegging støttes av samtaler med ansatte i RVTS og i flere kvalitative beskrivelser hvor voldsutsatte mennesker har kommet til orde. Opplysninger om hvordan dagens telefontjenester blir brukt forsterker inntrykket av at behovet er til stede. Men disse vurderingene er ikke uten reservasjoner. Forutsetningen for at en nasjonal telefontjeneste for voldsutsatte lykkes oppsummeres i følgende kriterier:

- En gratis, lett tilgjengelig, heldøgns telefontjeneste, betjent 24 t i døgnet på helårsbasis.
- Et telefonnummer som er lett å huske.
- At telefonen er gjort godt kjent for hele befolkningen og for spesielt utsatte grupper.
- Nær forbindelse med nasjonal nettportal og høy kvalitet på informasjonen i nettportalen.
- Tilrettelegging for alle typer brukere (språk, etnisitet, funksjonsevne).
- Kunnskap og kompetanse – samme kvalitet på tjenesten, uavhengig av om én sentral aktør og/eller flere lokale aktører.
- Avgrensning av oppgavene.
- Kommunikasjon mellom praksisfelt (alle slags instanser), webportal og nasjonal telefon.

Summary

In this report we have assessed the need of a national hotline or telephone service for victims of violence in close relationships and sexual violence/rape. The project was assigned to the Norwegian Centre Violence and Traumatic Stress Studies, NKVTS by the Ministry of Justice and Public Security, the Ministry of Children, Equality and Social Inclusion, and the Ministry of Health and Care Services. The project has been financed as part of the Government's plan of action against violence in close relationships 2014-2017. Two previous inquiries concerning national web portals, also conducted by NKVTS, have served as the foundation of this project. A concrete proposal was brought forth in these inquiries about the establishment of a telephone service closely associated to a national web portal. As part of the assignment for this report it was expected that the need of a hotline should be assessed in association with the new web portal.

The Council of Europe's Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence requires that European countries provide a free national telephone service that is open to the public 24 hours a day, seven days a week. The Norwegian Shelter Act (2010) obliges all municipalities to establish telephone services associated with their shelters that are available to the public 24 hours a day, seven days a week. Many will interpret this to be in line with the Council of Europe's convention. Yet in our report we suggest that the target group mentioned in the assignment needs to be expanded to include also individuals subjected to violence by more remote acquaintances or strangers, persons who use violence against other people, as well as family members and professionals working in the field.

This report is based on the need to develop the telephone service as a national service, but with the possibility of being operated locally. We suggest the lowest age to be included in the target group to be set at 16 years, which is in line with the proposed age limit for the national web portal.

Our report is based on two main sources: Norwegian studies about the experiences of service users and interviews with employees from ten different telephone services. We have also contacted the umbrella organizations of the shelters and one competence center; which on a national basis are responsible for providing expertise for all sexual assault centers in the country. Additionally we had a seminar with representatives from the five Regional centers on violence, traumatic stress and

suicide prevention (RVTS). Our assessment and conclusions are based on an analysis of the interviews and our discussions with the other informants.

Service users' experiences conveyed in earlier studies

We know that only a minority of victims of violence seek help/assistance, yet we do not know why. Most of our knowledge concerning service users is based on narratives and statements given by those who have actively sought help. Some reasons as to why so few seek out help are discussed in service user studies, others relate to statements from people who have approached services. The lack of available low-threshold services, the victim's feelings of shame and guilt and the fact that many find it hard to put one's experience into words, are some of the reasons mentioned for not seeking help. Furthermore studies show that the victims' interpretations of their own experiences and their lack of knowledge as to what kind of assistance can be provided can prevent individuals from seeking help.

Potential service users need to know what kinds of services exist, what kind of assistance they can provide and how to get in contact with them. Many use the internet in search of information, yet several services found here do not exist anymore. This indicates a poor quality control of information on websites. To get adequate information it is required to have access to reliable sites that work well. Service users might not always have the energy to carry out a proper investigation as to what type of assistance is available and often they give up.

Web sites are organized differently, and the information must be arranged in a way that is easy to understand for users. Many service users have suggested the establishment of a particular web-site where all the information needed could easily be found "just-one-click-away". Such suggestions correspond to the plans and decisions already made regarding the establishment of a national web portal. Yet service users first and foremost want someone to talk to when seeking help. "Tailored" information and competent guidance on their particular situation cannot be achieved through general information, but through dialogue. They need somebody to talk to, or a professional with good competence and ability to listen and be a fellow human being.

Some individuals consider anonymity and confidence to be important factors when seeking help and information. For them a good starting point may be going online anonymously and obtaining information through various interactive solutions on the net or through chatting services. Later on, they might wish to search for more direct

contact with the services. In this way, more people can be motivated to search for advice and assistance.

How existing telephone services are used

With the exception of one, all of the telephone services included in our interview study provide tailored assistance targeted towards specific groups of victims of violence, such as women, men, children, elderly or ethnic minorities or they address specific categories of violent acts, such as rape, incest, criminal acts or violence in close relationships. A common request brought up by callers was the need of someone who could relate to their specific problems and possibly refer them to other services if a more specialized type of help was needed. “To listen and guide” seemed to be important features of telephone operators’ assistance to callers. Most callers needed to be met with understanding and have the option of being able to “release some emotional tension.”

Some services referred callers to other services for follow-up after the first telephone call, while others could be in contact with particular callers over a long period of time, for some of them over several years. Amongst those who were followed-up over long periods of time were; youth subjected to honor-related violence, sexually abused individuals, elderly exposed to violence and abuse or individuals who had been severely neglected. A common trend found amongst most telephone services was that they had very few ethnic minority callers. There were some exceptions; these were the telephone services that profiled themselves towards specific problems encountered by ethnic minorities.

Some of the telephone services had introduced chatting services on the internet. There were diverging opinions as to whether or not chatting was a suitable method. Chatting is first and foremost used by younger individuals. Some had experienced that chatting was time-consuming and not always efficient. Others experienced that chatting online could motivate people to call a telephone service at a later point in time.

Professionals also contacted telephone services when they needed guidance and advice in helping a person they had encountered through their work. Also, close family or friends of persons that were exposed to violence could contact the telephone service in situations where they needed information, for instance concerning legal proceedings, how to handle threats or in cases of suspected ongoing abuse.

Experiences of employees at the Regional centers on violence, traumatic stress and suicide prevention (RVTS)

Professionals at the RVTS centers argued that there are good reasons to establish one central telephone service, with one joint telephone number, for persons that have experienced violence. Professionals in primary care who come in contact with service users who have experienced violence do not always know what instances to refer people to or what kind of assistance is available in the municipality. The RVTS staff had experienced that skills and experience often are associated with individual employees and not necessarily rooted in the service itself. Sometimes it was purely coincidental as to what type of assistance the person who had been exposed to violence received. At the same time they emphasized that the needs of those exposed to violence should be met by already existing services. Shelters were mentioned as an example of such services. They handle many requests from victims and they refer to and collaborate well with other services. Employees at the RVTS argued that a national telephone could be operated locally by some of the shelters, where a caller could be automatically put through to a local telephone service after dialing the main number. In this case shelters would need to be trained to deal with several new target groups.

Viewpoints of employees in current telephone services

A common view amongst our informants was that improved access to information through telephone services could be of great significance for persons exposed to violence. However informants had diverging ideas as to how this should be done and by whom. Some argued that it would be beneficial to link a national telephone to a national web portal and in that way reach out to more people than is possible at present. Several of the small telephone services are not very visible today, and one national telephone number might improve the visibility of these services. A successfully marketed national telephone could also reach out to individuals who live far away from the closest assistance service. Other informants argued that there was no need to establish a national telephone since already existing services meet the needs of the public as would a national web portal when established. Also pointed out was that a national telephone would not be necessary if the municipalities actually fulfilled the Shelter Act and offered a 24 hour open telephone service to the public affiliated to the shelters. Some informants argued that financial resources

should instead be used to improve existing services and to establish 24-hour open rape crisis centers with an affiliated telephone service in each county.

Some informants had good collaboration with shelters and others who work with victims of violence, while others spoke of collaboration across services as coincidental or missing. Some had experienced that it was often up to individuals to create collaboration and exchange knowledge. Some informants were anxious about their service being superfluous and that their expertise accumulated over many years would not be of use if a national telephone was established. Another risk mentioned was that the possibility to follow up people with experiences of violence over time, offered by some of the current services, could also fall away.

Those who work at the largest telephone services and staff in umbrella organizations welcomed a national telephone service for people exposed to violence. It was stated that this was “long overdue” and that this type of phone service would relieve the already overloaded services. It was emphasized that a national telephone could provide expertise in this field in providing callers with solid and professional advice and assistance. At the same time informants defined and used the term 'expertise' in different ways. Some used 'expertise' in terms of work methods or procedures, others used it when talking about the level and amount of knowledge in the field of domestic violence and rape and often in combination of having knowledge of available local services.

Conclusion

In conclusion we have found that there are good reasons to establish a national telephone service, with a common telephone number, for persons exposed to violence. We have placed great emphasis on the opinions expressed by service users in our assessment of the need for a national telephone service.

We assume their descriptions of the difficulties in finding where they can receive help are applicable to the entire country. The impressions we get from our interviews with telephone operators in existing telephone services are supported by the viewpoints of the employees of the Regional centers on violence, traumatic stress and suicide prevention (RVTS), as well as by several qualitative reports about people exposed to violence. Information on how the current telephone services are used reinforces the impression that there is a need for a national telephone line. But these considerations are not without reservations. The following criteria are central conditions for the success of a national telephone service;

- A free of charge, easily accessible, 24/365 available telephone service.
- One telephone number that is easy to remember.
- That the service is well known to the whole population and for particularly exposed groups.
- A close association with the national web portal that has updated information of a high standard.
- Availability to all kinds of users no matter what language they speak, their ethnicity or disabilities.
- Knowledge and competence - same quality of service, regardless of one central actor and/or several local actors.
- Delimitation of the tasks.
- Communication between practice fields (all sorts of instances), web portal and the telephone services.

1 Innledning

NKVTS har gjennom Handlingsplanen mot vold i nære relasjoner 2014-2017, «Et liv uten vold», fått i oppdrag av Justis- og beredskapsdepartementet, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet å utrede om det er behov for en nasjonal telefon for voldsutsatte. I Handlingsplanen mot vold i nære relasjoner, punkt 18b, står det:

Behovet for en alarmtelefon for voldsutsatte skal vurderes i tilknytning til ny nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. NKVTS får i oppdrag å gjennomføre en kartlegging av behovet for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014, side 19).

Tiltaket er en del av Handlingsplanens kapittel 4, «Alle skal nås. Om hjelpe- og behandlingstilbudet». Et overordnet mål med tiltakene i dette kapittelet er å gjøre informasjon om rettigheter og hjelpetilbud til voldsutsatte og hjelpeapparatet mer tilgjengelig og bedre tilrettelagt. I følge handlingsplanen skal informasjon og hjelp gis uavhengig av alder, kjønn, etnisk bakgrunn, funksjonsevne med mer, og tilpasses forskjellige målgrupper (op.cit). Europarådkonvensjonen, artikkel 24, pålegger partene å tilby gratis nasjonale hjelpetelefoner som er betjent hele døgnet, i alle ukens dager, for mennesker utsatt for vold i nære relasjoner (Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence 2011; Justis- og beredskapsdepartementet, 2013, s. 71).

1.1 Spørsmål som besvares i rapporten

Det eksisterer allerede flere telefontjenester som tar imot henvendelser fra mennesker som har vært utsatt for vold og/eller seksuelle overgrep. For å undersøke om det er behov for en nasjonal alarmtelefon som *spesifikt* rettes inn mot mennesker som har vært utsatt for vold eller voldtekt har det vært nødvendig å få et inntrykk av hvordan eksisterende telefontjenester brukes i dag. I tillegg har vi undersøkt om brukere har behov for informasjon og bistand etter voldshendelser som går ut over det de nåværende tjenestene kan tilby. Vi har sett på problemstillingene både fra brukernes ståsted og fra tjenestenes perspektiv. Vi har også spurt ansatte i paraplyorganisasjoner og kompetansesentra om synspunkter på behovet for en nasjonal alarmtelefon. I tillegg har vi innhentet synspunkter fra Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS). Gitt at det eksisterende tilbudet ikke fungerer tilfredsstillende, blir det neste spørsmålet hvorvidt en nasjonal telefontjeneste vil kunne avhjelpe dette.

Følgende spørsmål belyses:

1. Hvordan fungerer dagens telefontilbud for voldsutsatte?
2. Finnes det udekkede informasjons- og hjelpebehov hos utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt, som en telefontjeneste vil kunne avhjelpe?
3. Hvilke fordeler og ulemper vil være knyttet til innføringen av en nasjonal alarmtelefon?

1.2 Rapportens struktur

Utredningen er delt i 7 kapitler. I kapittel 2 gjør vi rede for hva vi legger i begrepen alarmtelefon, vold og hvem som er målgrupper for en potensiell nasjonal alarmtelefon. I kapittel 3 presenteres våre valg av metoder samt kildene vi baserer oss på. Kapittel 4 gir en oversikt over aktuell litteratur som belyser informasjons- og hjelpebehov hos brukere, eller potensielle brukere av en alarmtelefon. I kapittel 5 gjengis kvalitative funn fra intervjuer og samtaler med medarbeidere i telefontjenester samt med andre informanter som har kompetanse på vold i nære relasjoner og voldtekt. Her vises eksempler på problemstillinger fra brukere i de ulike telefontjenestene og intervjuede medarbeideres vurderinger av behovet for en nasjonal telefontjeneste for personer utsatt for vold og voldtekt. I kapittel 6 beskrives eksempler på hvordan nasjonale telefontjenester er organisert i Danmark og Sverige. Kapittel 7 er et diskusjonskapittel der vi presenterer og kommenterer ulike synspunkter på behovet for en nasjonal telefon, basert på informasjon fra samtale, intervjuer og litteraturgjennomgang. Her redegjør vi også for noen premisser for en eventuell opprettelse av en slik telefon.

Vi har to vedlegg til rapporten: *Vedlegg 1* gjengir intervjuguiden som var grunnlag for samtaler med informantene våre, *Vedlegg 2* inneholder en nærmere beskrivelse av telefontjenester og ressursentre vi har snakket med.

2 Begrepsavklaring

I oppdraget fra departementene er det ikke klargjort hva som menes med «alarmtelefon» eller «utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt». Under følger derfor en nærmere redegjørelse for hvordan vi forstår og avgrenser disse begrepene.

2.1 Hva er en alarmtelefon?

I arbeidet med denne utredningen har spørsmål om hvilke oppgaver en alarmtelefon kan ha vært et gjennomgående tema. En «alarmtelefon» kan organiseres på flere måter. En variant er en tjeneste som først og fremst har en losfunksjon for den enkelte, det vil si at tjenesten hjelper innringeren å finne frem til et tilbud som passer hans eller hennes behov. En annen variant er en mer omfattende tjeneste, som i tillegg til å veilede innringeren videre i systemet, også bistår med støttesamtaler, i enkelte tilfeller over tid. I tillegg vil denne typen alarmtelefon kunne variere når det gjelder hvor tett tjenesten er knyttet til helsetjenester, overnattingstilbud eller andre hjelpetilbud. Uavhengig av organisering, vil en nasjonal alarmtelefon for målgruppen innebære at brukere får ett nummer å ringe til, i tillegg til, eller i stedet for, mange ulike spesialiserte tjenester som mottar henvendelser om vold og voldtekt.

I intervjuene har informantene spilt inn ideer til utforming og organisering av en potensiell nasjonal alarmtelefon, så vel som brukeres behov for en slik tjeneste.

Termen «alarmtelefon» indikerer en telefontjeneste som først og fremst bistår med håndtering av *akutte* hjelpebehov. Men vold i nære relasjoner handler ofte om livssituasjoner som utvikler seg over tid, og som har potensiale for å bli en akutt krise på et senere tidspunkt (Valset, 2005). I saker som gjelder vold i nære relasjoner har personer en rekke ulike hjelpebehov, også ut over akutt krisehåndtering. Behovene kan strekke seg fra behov i akutte situasjoner til støtte og veiledning både under og etter voldshendelser. Utsattes behov avhenger av hvordan de selv opplever seg rammet og hva som blir vanskelig i livet deres, som en følge av voldserfaringene. I utredningen har vi valgt å se en nasjonal telefon som et tilbud som potensielt retter seg mot mange ulike behov hos mennesker som opplever eller har opplevd vold eller voldtekt, fra akutte behov for hjelp og beskyttelse til behov for støtte og veiledning i etterkant av vold. Vi bruker begrepene «alarmtelefon» og «nasjonal telefon» om hverandre i den videre teksten.

Nettportal og alarmtelefon

NKVTS har fått i oppdrag å utvikle en nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt i samarbeid med Norske Kvinnes Sanitetsforening (NKS) (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). I tråd med oppdraget i Handlingsplanen ser vi en potensiell alarmtelefon som en forlengelse av en etablert nettjeneste om vold i nære relasjoner og voldtekt. På hvilken *måte* en nasjonal alarmtelefon eventuelt skal være knyttet til en nasjonal nettportal for voldsutsatte er et spørsmål som må utredes nærmere om man bestemmer seg for å gå videre med å utvikle en nasjonal telefonlinje.

2.2 Vold i nære relasjoner og voldtekt

På tross av økt satsning for å få ned voldshandlinger i samfunnet viser ny forskning at vold fremdeles er et betydelig samfunnsproblem og et folkehelseproblem (Andersson, Heimer, & Lucas, 2014; European Union Agency for Fundamental Rights, 2014; Thoresen & Hjemdal, 2014). WHO definerer vold slik:

The intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, another person, or against a group or community, that either results in or has a high likelihood of resulting in injury, death, psychological harm, maldevelopment or deprivation (WHO, 2002, s. 5).

Definisjonen løfter frem de negative konsekvensene voldshandlinger kan ha for den enkelte. Vold kan også forstås som et middel for å styre og kontrollere andre mennesker (Isdal, 2000). Voldsbegrepet deles vanligvis i fire kategorier: fysisk, seksuell, psykisk og materiell vold (Saur, 2009). Kategoriseringen er klargjørende i forskningsøyemed, men erfaring tilsier at saker som gjelder vold i nære relasjoner ofte er svært komplekse og gjerne ikke passer inn i en bestemt kategori (Eide, 2013). Voldshendelser innebærer for eksempel ofte flere former for vold: Fysisk og seksuell vold eller overgrep vil nesten alltid innebære en form for psykisk vold. I kartlegging av behovet for en nasjonal alarmtelefon har det derfor vært viktig for oss å ta høyde for denne kompleksiteten.

Når vold i nære relasjoner foregår i familier med innvandrerbakgrunn, kalles det ofte «æresrelatert vold». Tvangsekteskap og sterk kontroll av unges frihet er eksempler på «æresrelatert vold». Det er utviklet egne handlingsplaner for denne typen vold, og det er et diskusjonsspørsmål om behovene til mennesker som utsettes for dette tilsvarer behovene til andre mennesker som utsettes for vold i nære relasjoner eller om denne gruppen bør møtes med særtiltak. Vi anser ikke denne typen vold som

vesensforskjellig fra annen vold i nære relasjoner (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013), og inkluderer behovene til personer som blir utsatt for denne typen vold i vår kartlegging.

Behovet for en nasjonal alarmtelefon utredes med tanke på dem som har blitt utsatt for vold i nære relasjoner og *voldtekt*. Det er tale om voldtekt når en person, på en eller annen måte, tvinger seg til seksuell omgang med en annen (Kruse, Strandmoen, & Skjørten, 2013). Voldtekt kan defineres som en form for seksuell vold som begås i ulike situasjoner mellom personer som har ulike relasjoner til hverandre, også ut over de «nære» relasjonene.

2.3 Målgrupper for en alarmtelefon

Oppdragsgiverne våre definerer målgruppen for en alarmtelefon som «utsatte for vold i *nære relasjoner* og voldtekt (vår utheving)». Begrepet «vold i nære relasjoner» er et samlebegrep for ulike former for vold hvor utøveren og den voldsutsatte kjenner hverandre og hvor handlingene for det meste foregår i det private rom (Saur, 2009). Noen avgrenser denne typen vold til familierelasjoner; nåværende eller tidligere partner, og voksne og barn i rett opp- og nedstigende linje. Andre inkluderer kjærester, nære venner eller andre familiemedlemmer i begrepet. Enkelte instanser og forskere inkluderer også personer i andre typer avhengighetsrelasjoner når de snakker om vold i nære relasjoner, for eksempel mennesker i langvarig pleie- og omsorgsrelasjoner (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013; Politidirektoratet, 2002; Thoresen & Hjemdal, 2014).

I en telefontjeneste vil det være lite hensiktsmessig å avgrense målgruppen for strengt. Oppfatningen av hva man har blitt utsatt for og hvor «nær» relasjonen er, beror på den enkelte. Hvis en telefontjeneste bare kan ta i mot henvendelser fra de som er utsatt for vold fra noen som de er i en *nær relasjon* med, kan vi stå i fare for å utelukke visse grupper voldsutsatte som kan ha like stort behov for støtte og veiledning. Vi finner det dermed hensiktsmessig å utrede behovet for en nasjonal alarmtelefon som dekker et bredt spekter av situasjoner og relasjoner hvor vold forekommer. Vi ser for eksempel for oss at om noen ønsker å bruke en telefontjeneste for å håndtere ettervirkninger etter vold på åpen gate, vil tjenesten kunne bistå med informasjon og veiledning også til disse personene.

I vurdering av behovet for en nasjonal alarmtelefon, har vi tatt utgangspunkt i voksnes behov. Vi har imidlertid satt den nedre grensen til 16 år, da vi vet at unge voksne er en gruppe som er spesielt sårbar med tanke på utsatthet for vold og seksuelle overgrep (Thoresen & Hjemdal, 2014), eller æresrelatert vold (Røde Kors

Oslo, 2013). Det eksisterer allerede en nasjonal, døgnåpen telefontjeneste for de yngste, Alarmtelefonen for barn og unge, men selv om Alarmtelefonen for barn og unge retter seg mot ungdom opp til 18 år, vil enkelte unge kunne føle at tjenestene rettet mot barn/unge ikke passer for dem. De vil kunne ha utbytte av tjenestene som er utviklet for «voksne».

Vold og voldtekt inngår i relasjonelle sammenhenger, og berører ikke bare den rammede, men også partnere, barn og andre. Vi har tatt utgangspunkt i at en nasjonal telefon om vold i nære relasjoner også vil bli brukt av pårørende og andre berørte.

Av og til kan en person både være utsatt for vold og samtidig selv utøve vold. Vi ser for oss at en nasjonal alarmtelefon også bør kunne informere om tilbud til mennesker som ønsker hjelp med aggresjons- og voldsproblematikk. Vi vet at kvinner som søker hjelp og beskyttelse på grunn av en voldelig partner ofte også har et ønske om at partneren hjelpes med sitt atferdsmønster. Det rapporteres imidlertid om manglende kapasitet i hjelpetilbud til menn som utøver vold (Grøvdal, Saur, & Skaalerud, 2014). En nasjonal telefontjeneste bør derfor også være forberedt på å ta imot henvendelser fra både menn og kvinner som utøver vold.

Vi vet at telefontjenester som arbeider med spesifikke problemstillinger også mottar henvendelser fra ansatte ved skoler og i helse- og omsorgstjenester, som ønsker å rådføre seg i konkrete saker. Selv om fagpersoner kan skaffe seg informasjon ved egne arbeidsplasser og faglige nettverk, oppstår det av og til situasjoner hvor de har behov for å drøfte en sak med noen utenforstående. Hvis en nasjonal telefontjeneste skulle bli en realitet, er det sannsynlig at den også vil bli brukt av fagpersoner innen ulike etater.

Hensikten med en nettportal og en nasjonal telefon er å nå flest mulig voldsutsatte med informasjon om vold og hvor de kan søke hjelp (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Vi vurderer det derfor som spesielt viktig å være oppmerksom på grupper som hjelpetjenestene i dag har lite kontakt med og deres eventuelle behov for en nasjonal telefontjeneste. Eksempler på såkalte «sårbare grupper» kan være personer som på grunn av ulike faktorer, som kjønn, alder, funksjonsevne, seksuell orientering og sosioøkonomisk bakgrunn er mer utsatte enn andre (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013, s. 44).

3 Metode

For å vurdere om det er behov for en nasjonal telefon for voldsutsatte i Norge har vi benyttet oss av to hovedkilder til informasjon: litteratur om forekomst av vold, bruk av hjelpetjenester og brukerbehov og intervjuer med medarbeidere i telefontjenester og kompetansesentra. I tillegg har vi arrangert et dagsseminar med Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS).

Litteratur

I litteraturgjennomgangen i kapittel 4 har vi sett på nasjonale undersøkelser av forekomst av vold i Norge, bruk av hjelpetilbud og kontakt med politiet. Videre har vi sett på forskning som tematiserer forskjellige psykososiale hindre mot å søke informasjon og hjelp voldsutsatte kan erfare. Kapittelet inkluderer også uttalelser fra brukere om behov de har i møte med lavterskel informasjons- og hjelpetjenester og ønsker for et «bedre» lavterskeltilbud.

Vi har basert oss på nyere, relevante forskningsrapporter, evalueringer og utredninger. En sentral del av denne litteraturen omfatter intervjuer og/eller fokusgrupper med brukere. Brukernes erfaringer og synspunkter blir formidlet gjennom denne litteraturen. Vi har ikke hatt kapasitet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser i forbindelse med dette arbeidet.

Intervjuer

Vi har intervjuet medarbeidere i ti ulike telefontjenester om deres erfaringer i møte med voldsutsatte, pårørende og andre berørte. Videre har vi spurt medarbeidere i telefontjenester og ansatte i paraplyorganisasjoner og kompetansesentra om synspunkter på behovet for en nasjonal alarmtelefon.

For å få en forståelse av hvordan man har løst organiseringen av nasjonale telefontjenester i andre nordiske land, har vi hatt telefonintervjuer med medarbeidere i en nasjonal telefontjeneste i henholdsvis Danmark og Sverige.

I valg av informanter har vi vært opptatt av å få uttalelser fra ulike telefontjenester som kontaktes av mennesker som har vært utsatt for vold i nære relasjoner og voldtekt. Utvalget av tjenester i dette kapittelet er ikke ment å være dekkende for den variasjon av telefontjenester som finnes i Norge, men er valgt for å gi indikasjoner på hvordan tilbudet ser ut for forskjellige grupper i samfunnet.

I tillegg til de tjenestene vi fikk avtaler med, henvendte vi oss til en aktør som tilbyr telefonrådgivning og individuelle samtaler for voldtatte og pårørende og en aktør som blant annet snakker med kvinner med minoritetsbakgrunn som er utsatt for grov vold i sine nære relasjoner. Vi lyktes ikke å få avtale om intervju med disse.

Til slutt sto vi igjen med følgende utvalg som består av ti instanser som har telefontjenester rettet mot publikum:

- Alarmtelefonen for barn og unge
- Kirkens SOS
- Landsdekkende telefon for ofre for incest og seksuelt misbrukte
- Oslo Krisesenter
- Overgrepsmottaket ved Oslo legevakt
- Ressurssenter for menn (Reform)
- Røde Kors telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse
- Selvhjelp for innvandrere og flyktninger (SEIF)
- Støttetelefonen for kriminalitetsofre (RKK)
- Vern for eldre – Nasjonal kontakttelefon

Og tre paraplyorganisasjoner/kompetansesentra:

- Krisesentersekretariatet
- Nasjonalt kompetansesenter for legevaktsmedisin (Nkml)
- Norsk Krisesenterforbund

Kilder i Danmark og Sverige:

- Danmark: Generalsekretær ved Landsorganisation af kvindekrisecentre (LOKK)
- Sverige: Leder ved Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK)

Våre informanter arbeider i tjenester av ulike størrelse, fra noen få medarbeidere til større tjenester med flere hundre medarbeidere. Enkelte telefontjenester er drevet av frivillige og/eller etter likemannsprinsippet, andre av personer med helse- eller sosialfaglig utdanning, eller en kombinasjon av dette. Tjenestene representerer både offentlig og frivillig sektor. Det vises til tabell 1 i kapittel 5, samt til vedlegg nr. 2 for mer informasjon om tjenestene.

I tidsrommet oktober 2013 til mars 2014 gjennomførte vi personlige og telefonbaserte intervjuer med aktørene. Daglig leder eller andre personer med en

ledelsesfunksjon i telefontjenestene ble kontaktet. Intervjuene var semistrukturerte (intervjuguide, vedlegg nr. 1) med spørsmål om drift og bruk av tjenesten, i tillegg til spørsmål om hva tjenestene mener om en nasjonal alarmtelefon og på hvilken måte den kan være til hjelp. Intervjueren gjorde grundige notater under intervjuet som siden ble sammenfattet i et referat. Deretter ble intervjuene gjennomgått med fokus på utsagn som belyser sentrale spørsmål i vår utredning. Resultatene av dette er formidlet i kapittel 5.

Seminar med representanter fra fem Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS)

I juni 2014 arrangerte vi et heldagsseminar på Gardermoen, hvor en representant for hver av de fem Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS Sør, -Øst, -Midt, -Vest og -Nord) deltok sammen med ressursgruppen ved NKVTS og forfatterne av rapporten. Ansatte ved RVTSene har som en av sine oppgaver å samle og styrke kompetansen i hjelpetjenester som arbeider med mennesker som er / har vært utsatt vold og voldtekt eller personer som har utøvd slik vold.

3.1 Metoderefleksjoner

Brukere som har vært utsatt for vold eller voldtekt er ingen sterk pressgruppe i samfunnet, og ansatte i tjenester som målbærer «mangeltilstander» i hjelpetilbudene kan i denne sammenhengen sees på som deres talspersoner. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at informantene i studien vår representerer tjenester med egne visjoner og målsetninger for arbeidet med voldsutsatte. Svarene til informantene vil nødvendigvis basere seg på erfaringer med målgrupper som deres tjeneste er rettet mot, innenfor rammene av hvordan tjenesten er organisert (om tjenesten er driftet av frivillige, det offentlige, hvilket verdigrunnlag eller politisk orientering den har osv.). Dette er et felt hvor interessegrupper har forskjellige oppfatninger om hvordan man best mulig kan bistå voldsutsatte. I gjengivelsen av funnene fra intervjuene, mener vi at vi har klart å få frem mange ulike argumenter og nyanser, knyttet til spørsmålene vi stiller innledningsvis i rapporten. At noen svar kan være motivert av et ønske om å styrke egen tjeneste i arbeidet mot vold i nære relasjoner, ser vi ikke bort i fra. Dette vil uansett også være argumenter som må vurderes opp mot andre fordeler og ulemper med en nasjonal telefontjeneste, i et mangefasettert praksisfelt.

I litteraturkapittelet har vi spurt oss om den litteraturen vi har sett på, i tilstrekkelig grad, tematiserer variasjonen av behov voldsutsatte kan ha. Et problem med å referere brukerbehov fra forskning, er at forskerne kun har fått i tale dem som faktisk har søkt hjelp. Forhåpentligvis har både studier om omfanget av vold sett opp mot omfanget av bruk av helsetjenester o.l., samt intervjuene med informantene fra praksisfeltet bidratt til å supplere den informasjonen vi finner i litteraturen på feltet.

4 Studier av forekomst og brukererfaringer

I dette kapittelet vil vi først presentere funn fra studier som omhandler forekomst av vold og voldtekt i Norge. Deretter vil vi trekke frem forskning som viser at enkelte samfunnsgrupper i mindre grad kommer i kontakt med hjelpeapparatet. Til slutt gjengis forskningsfunn hvor voldsutsattes brukere har formidlet behov de har hatt i en sin egen prosess med å søke hjelp.

4.1 Forekomst av vold og voldtekt

Forekomst av vold og voldtekt sett opp mot bruk av hjelpetjenester kan gi oss visse indikasjoner på hvor mange voldsutsatte som aldri kommer i kontakt med hjelpeapparatet.

I en nasjonal omfangsundersøkelse blant personer over 18 år om forekomsten av vold og voldtekt i Norge oppga 14 prosent av mennene og 11 prosent av kvinnene (livstidsprevalens, både kjente og ukjente utøvere) å ha opplevd vold der de var redd for å bli alvorlig skadet eller drept (Thoresen & Hjemdal, 2014). Ser vi på rapporterte hendelser innenfor nære relasjoner går kjønnsforskjellen den andre veien og er mer markant. Forskerne fant at 8,2 prosent av kvinnene og 1,9 prosent av mennene hadde opplevd alvorlig vold fra partner. Omfanget skiller seg ikke fra andre land det er naturlig å sammenligne seg med, og viser at på tross av at Norge fremstår som et ressursrikt og likestilt land, lever et betydelig antall mennesker med trusselen om vold i hverdagen.

I omfangsundersøkelsen fra NKVTS oppga en tredjedel av kvinnene og en tiendedel av mennene å ha blitt utsatt for minst en form for seksuelt overgrep i løpet av livet. Mange av disse hendelsene skjedde da vedkommende var barn eller ungdom, og det var vanlig at den utsatte kjente overgriperen¹. Den samme studien viser at en av ti norske kvinner har blitt voldtatt. Blant mennene rapporterte 1,1 prosent det samme. Studien viser at 86 prosent av alle voldtekter begås av noen man kjenner.

¹ Her innebefattes overgrep fra familie og slekt, så vel som overgrep fra venner, bekjente, naboer, andre voksne, m. fl.

Kvinner med innvander- eller flyktningebakgrunn trekkes fram som en spesielt sårbar gruppe for vold i nære relasjoner, selv om vi har lite kjennskap til omfanget av vold i minoritetsbefolkningen (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013). Kvinner med minoritetsbakgrunn utgjør flertallet av beboerne, og nesten halvparten av dagbrukerne, ved krisesentrene i landet (Sentio research, 2013). Gruppen er sammensatt, men felles sårbarhetsfaktorer kan være mangelfull språkopplæring samt manglende adgang til annen bolig, lønnet arbeid, trygderettigheter og hjelpetjenester (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013). I enkelte kulturer hersker en æreskodeks, som kan legge bånd på kvinners mulighet til å ha et sosialt nettverk og selvstendighet.

4.2 Kontakt med hjelpetjenester

I undersøkelsen fra NKVTS oppga omtrent en fjerdedel av kvinnene som hadde blitt utsatt for alvorlig vold², at volden var kjent for politiet. Tilsvarende for menn var at 37 prosent av voldshendelsene kjent for politiet. En annen forekomststudie av vold i parforhold kom det fram at bare 14 prosent av kvinnene som hadde skader etter vold i parforhold hadde oppsøkt lege eller sykehus (Haaland, Clausen, & Schei, 2005). Disse tallene forteller oss at vold ofte er et skjult fenomen. Pape og Stefansen (2004) konkluderer med at gruppen som har opplevd grov vold, inkludert voldtekt, har udekkede hjelpebehov.

Vi vet at menn i betydelig mindre grad enn kvinner tar kontakt med hjelpeapparatet (Pape & Stefansen, 2004). Sogn og Hjemdal (2009) fant at terskelen for å melde fra om vold er høyere for menn enn for kvinner. Dette kan blant annet skyldes mangel på tilrettelagte tilbud. I 2010 ble det lovfestet at kommunene også skulle ha et krisesentertilbud med skjermet botilbud til menn (Krisesenterlova, 2010). I følge NOVAs evaluering av krisesentertilbudet i kommunene hadde halvparten av krisesentrene rapportert i 2007 at de hadde hatt samtaletilbud til voldsutsatte menn (Bakketeig, Gording Stang, Madsen, Smette, & Stefansen, 2014). Menns bruk av krisesentrene har økt etter at krisesenterloven trådte i kraft, men på samme måte som for kvinner ønsker ikke alle voldsutsatte menn å benytte seg av krisesentertilbudet. Kunnskap om menns voldsutsatthet og behov for hjelp må dermed innhentes gjennom flere andre kilder (Grøvdal et al 2014).

² Gjelder vold både i og utenfor nære relasjoner.

4.3 Brukererfaringer

Hva sier utredninger og forskningsrapporter om voldsutsattes behov for en mer tilgjengelig telefontjeneste? For å finne et svar på dette har vi gått til litteraturen på feltet. En rekke ulike studier tematiserer disse spørsmålene direkte eller indirekte.

I dette kapittelet vil vi først beskrive ulike psykologiske og sosiale hindre som kan gjøre hjelpesøking vanskelig. Deretter vil vi gjengi brukeres uttalelser om behov og ønsker for et mer tilgjengelig lavterskeltilbud. I kapittelet gjengir vi også brukeres behov og ønsker for et ”bedre” lavterskeltilbud.

Vår gjennomgang av litteratur om brukererfaringer er basert på studier hvor brukere som har vært utsatt for vold eller seksuelle overgrep har fortalt om erfaringer i forbindelse med å søke hjelp. Vi har lagt vekt på studier som tar for seg uttalelser fra utsatte om deres erfaringer med ulike hjelpe- og informasjonstjenester. Behovene vil alltid være individuelle og spesifikt knyttet til det personen har opplevd, men i denne litteraturgjennomgangen har vi sammenfattet funnene uavhengig av brukeres individuelle fortellinger om vold og overgrep.

4.3.1 Hindre for hjelpesøking

Vi vet at de fleste voldsutsatte aldri kommer i kontakt verken med telefontjenester, politi eller hjelpetjenester (Thoresen & Hjemdal, 2014), og det er derfor viktig å være oppmerksom på hva som kan hindre mennesker i å søke den hjelpen trenger. Kunnskap om hindre kan ha betydning for tilrettelegging av hjelpetilbudene. En nasjonal telefon kan i så måte bidra til en lavere terskel for å søke hjelp og støtte.

Overveldelse, skyld- og skamfølelse

Å søke hjelp etter vold kan være krevende. Brukere forteller at de har vært så overveldet og utmattet av vanskelige følelser at de i lang tid ikke har makter å søke bistand (Grøvdal et al., 2014; Jonassen & Eidheim, 2001; Lyngby, 2009). Terskelen for å finne informasjon og søke hjelp stiger ytterligere om det krever en ekstra innsats fra den enkelte for å orientere seg (Borgen & Gulbrandsen, 2013). Om man i en akutt eller svært belastet situasjon i tillegg opplever å bli avvist fordi man kontakter «feil» tjeneste, kan dette oppleves spesielt tungt (Eide, 2013).

Skyld- og skamfølelse etter å ha blitt utsatt for vold og voldtekt er ikke uvanlig, og kan være knyttet til egne handlinger og/eller skyldfølelse overfor ektefelle og annen

familie (Eide, 2013). Disse tankene og følelsene kan gjøre at personer holder tett om det de har opplevd. En undersøkelse viser at to tredjedeler av kvinner som har blitt utsatt for voldtekt, klandrer seg selv for det som skjedde, halvparten følte de hadde gjort noe galt og seks av ti har sett ned på seg selv etter hendelsen (Thoresen & Hjemdal, 2014). I denne studien fant man at de som opplever mye skyld og skam også i mindre grad anmelder og kontakter helsevesenet. Østby (2012) dybdeintervjuet en mann og åtte kvinner om erfaringene deres etter et seksuelt overgrep, og oppsummerer slik:

«Mange tok på seg skylden for det som hadde skjedd, og de skammet seg. De klandret seg selv for å ha blitt med overgriper hjem på nachspiel, for å ha drukket for mye og for å ha opptrådt naivt. De skammet seg, forsøkte å skjule det som hadde skjedd, og fortalte det ikke til noen av frykt for å bli påført mer skam. De forsøkte heller å fortrenge opplevelsen» (s. 7).

Fortolkning av hendelsen

En barriere mot å søke hjelp etter å ha blitt utsatt for vold kan være vansker med å definere det man har opplevd. Østby (2012) fant i sin undersøkelse at ingen av de overgrepsutsatte hun snakket med, oppsøkte hjelpeapparatet umiddelbart etter overgrepet. De tolket ikke hendelsen som en voldtekt eller et seksuelt overgrep fordi hendelsen ikke stemte overens med forestillingene de hadde om dette. En annen studie viste at unge jenter synes det er vanskelig å finne ord for hendelser som av andre, eller i følge straffeloven, kan karakteriseres som overgrep eller voldtekt, når hendelsen har skjedd i et kjæresteforhold (Larsen & Pedersen, 2005). Sistnevnte studie viser at vold i nære relasjoner kan være spesielt vanskelig å definere og forstå for den som står i situasjonen.

4.3.2 Behov og ønsker

Voldsutsatte har behov for informasjon, støtte og veiledning etter en voldshendelse. Hva slags behov en person har, vil avhenge av hva personen har blitt utsatt for, og hvor i prosessen den enkelte befinner seg. Å ta kontakt med en telefontjeneste kan være en god start for å få informasjon, støtte og hjelp til å orientere seg i det eksisterende tilbudet. Vi ser imidlertid at muligheten for å få informasjon om, og tilgjengelighet til, eksisterende hjelpetilbud, har vesentlige mangler. Vi vil her gjengi brukeres synspunkter og erfaringer med hjelpsøking og de ønsker de har for et mer tilgjengelig lavterskeltilbud.

Behov for å vite at tilbudene finnes og forstå hva hjelpen innebærer

Personer med voldserfaringer søker i første omgang en oversikt over hvilke tilbud som finnes (Grøvdal et al. 2014). Kunnskap om hva slags tilbud som eksisterer, hvor de finnes og hvordan tjenestene arbeider, kan bidra til at volds- og overgrepsofsatte lettere tar kontakt med hjelpetilbudene. I en brukerundersøkelse, i tilknytning til evaluering av overgrepsmottakene i Norge, fant forskerne at flere brukere hadde blandet sammen overgrepsmottak med Støttesenter mot incest og seksuelle overgrep. Mange visste ikke at det eksisterte særskilte overgrepsmottak inntil de selv hadde vært der. I evalueringen ble mottakene omtalt som «godt bevarte hemmeligheter». Flere ønsket mer synlige tilbud (Eide, 2013). I en annen undersøkelse fortalte brukere om vansker med å finne riktig informasjon om hvor de kunne henvende seg (Borgen & Gulbrandsen, 2012; Grøvdal et al., 2014). De savnet også informasjon om lokalisering og åpningstider

Enkelte brukere tar ikke kontakt med hjelpeapparatet fordi de ikke vet hva hjelpen innebærer eller fordi de har misforstått hvordan tjenestene arbeider (Fladby, 2004; Lyngby, 2009). I en dansk studie kom det fram at voldtatte kvinner generelt hadde lite kunnskap om hva slags hjelp de kunne få og at flere unnlot å kontakte hjelpeapparatet fordi de trodde at dette innebar at de måtte anmelde voldsutøveren, noe mange ikke ønsket. Noen trodde også at de måtte ha fysiske skader for å kunne søke hjelp (Lyngby, 2009). Respondentene i Østbys (2012) studie forteller det samme. I tillegg oppga de at de var redde for at hjelpen skulle oppleves som et nytt traume, da flere hadde erfart at hjelpeapparatet ikke hadde ivaretatt behovene deres. Flere lot også være å oppsøke hjelp fordi de var engstelige for at sikkerheten ikke ble godt nok ivaretatt og at hjelpesøking dermed kunne medføre mer vold fra overgriper.

Behov for tilrettelagt informasjon

Mennesker som har vært utsatt for vold har hatt vansker med å finne informasjon om hjelpetilbud. Det er for eksempel lett å feiltolke egne reaksjonsmønstre etter et overgrep. Informantene i fokusgruppen til Fladby (2004) mente at informasjon om etterreaksjoner er spesielt viktig og i fokusgruppen som Borgen og Gulbrandsen (2013) gjennomførte, ble betydningen av det å bli møtt med forståelse i en krisesituasjon framhevet.

I flere studier etterlyste informanter et fast nettsted hvor man kan finne all nødvendig, kvalitetssikret informasjon når man søker hjelp og kunnskap (referanser bør komme her, så man vet hvilke studier det er snakk om). (Borgen & Gulbrandsen, 2012; Fladby, 2004; Grøvdal et al., 2014). Brukere har uttalt i intervjuer og fokusgrupper at slik informasjon kan gjøres tilgjengelig ved reklame i det offentlige

rom, informasjon via post, nettsider eller på NAV-kontorer. I tillegg burde informasjon være lett søkbar på nett eller via smarttelefon.

Mangel på tilrettelegging av informasjonsmateriale, for eksempel ved hjelp av universell utforming, tilgang på ulike språk m. m, kan gjøre det vanskelig for personer med ulike typer funksjonsnedsettelse å finne ut hvor de kan få hjelp. I en utredning av tjenestetilbud til voldsutsatte med funksjonsnedsettelse, går det fram at få krisesentre har universelt utformede IKT-løsninger (Gundersen, Madsen, & Winswold, 2014). Det finnes også lite informasjon om sentrenes fysiske utforming. Forfatterne konkluderer med at «Mangelen på informasjon forsterker voldsutsattes avhengighet av andre, og bidrar til økt sårbarhet.» (Gundersen et al., 2014, s. 5).

Behov for tilgjengelige tilbud

Tilgjengelighet til tilbud handler blant annet om geografisk nærhet til tilbudene, åpningstider, kapasitet i tjenestene og om hvilke grupper som kan benytte seg av tjenestetilbudene. På mindre steder kan lang reisevei til nærmeste akutttilbud være en hindring. Et av formålene med krisesenterloven var å skape et mer likeverdig tilbud over hele landet til alle som har vært utsatt for vold i nære relasjoner. Dette er ikke oppnådd ved innføring av loven (Bakketeig et al., 2014). Blant annet har brukere fått redusert tilgang på tjenestetilbud i enkelte distrikter grunnet nedleggelse av seks krisesentre. Flere av overgrepsmottakene i landet makter heller ikke å holde tjenestene døgnåpne (Eide 2013).

Vold og overgrep skjer ofte på kvelds- og nattestid når mange tjenester er stengt. Telefontjenester er ofte inngangsporten til tjenestenes øvrige tilbud, som overnattingsplasser og ansikt-til-ansikt samtaler. Brukere har i flere studier etterlyst mer tilgjengelige tjenester og påpekt at begrensede åpningstider i hjelpetjenestene var et problem (Borgen & Gulbrandsen, 2012; Fladby, 2004; Grøvdal et al., 2014).

Den fysiske tilgjengeligheten kan også være begrenset for personer med nedsatt funksjonsevne. Blant annet er det mangler ved krisesentrenes fysiske utforming og få krisesentre er tilrettelagt for voldsutsatte med nedsatt funksjonsevne. Kvinner med rusproblemer kommer også i en negativ særstilling. Mange hjelpetiltak for voldsutsatte, krisesentrene inkludert, har ikke opplegg for disse. Eldre mennesker og mennesker med minoritetsbakgrunn, særlig flyktninger og asylsøkere, ble også nevnt blant dem som kan ha vansker med å få utløst nødvendig støtte og hjelp. (Grøvdal et al., 2014, s.14).

En telefontjeneste kan være en nyttig forbindelse for å få hjelp til å lete etter alternative løsninger for mennesker som opplever vansker med tilgjengeligheten til hjelpetilbudene.

Ønsker om innhold i tjenestene

Borgen og Guldbrandsen fant at voldsutsatte ønsket å være i dialog med hjelperne, men de understreket samtidig at den andre parten i dialogen bør være en fagperson med god kompetanse. Evne til å lytte og være et medmenneske er kvaliteter som har blitt framhevet som betydningsfulle (Gjertsen & Eide, 2009). Brukere i undersøkelsen til Grøvdal og medarbeidere (2014) uttalte at «god hjelp» kunne være et lavterskeltilbud på kveldstid og i helger, hvor de kunne få snakke med et menneske på telefon, en som tok seg god tid og lyttet aktivt til det man har å si, som stilte spørsmål og som kunne bistå med kunnskapsbasert informasjon og råd om hvem som videre kunne hjelpe.

En medmenneskelig innstilling er imidlertid ikke alltid tilstrekkelig - hjelperens holdning til vold i nære relasjoner, deres kunnskaper om problemet og hjelpernes erfaringer med denne typen saker har blitt trukket frem som avgjørende for kvaliteten på den hjelpen som tilbys (Jonassen & Eidheim, 2001). I en studie opplevde kvinner med partnervoldserfaringer at medarbeiderne i hjelpetjenester kunne vise en sterk vilje til å hjelpe, men at de hadde varierende kompetanse på voldsproblematikk (ibid).

Behov for anonymitet og trygghet

Mulighet for å kunne henvende seg anonymt til ulike former for lavterskeltilbud, inkludert telefontilbud, kan være viktig for noen for å våge å ta en første kontakt. I små kommuner kan menneskers behov for anonymitet være en hindring for å ta kontakt med hjelpeapparatet, mente kommuneansatte i rapporten til Grøvdal, Saur og Skaalerud. I brukerundersøkelsen tilknyttet overgrepsmottakene, «Å være eller ikke være», skriver forfatterne at opplevelse av å sitte på et venterom på legevakten med skader etter vold, kan være svært belastende, særlig på et lite sted «Jeg møtte mye kjentfolk på legekantoret som spurte hva i all verden det var som hadde skjedd med meg. Det var helt forferdelig, sitte der og måtte svare ...» (Eide, 2013, s. 30). Slike situasjoner kan gjøre at enkelte utsatte i første omgang vil velge bruke av telefon eller chat for å søke opplysninger og hjelp.

I en utredning av hva som hindrer personer utsatt for seksuelle overgrep å søke hjelp går det fram at informantene ofte foretrakk interaktive løsninger når de skulle søke informasjon og hjelp på bakgrunn av overgrep. Grunnen til dette var at kontakt over nettet eller mail sikret dem anonymitet. De intervjuede mente flere ville søke hjelp

om muligheten for å være anonym ble styrket. De var derfor positive til en videre utvikling av interaktive nettfunksjoner (Østby, 2012). Også brukere med nedsatt funksjonsevne benytter seg oftere av internett for å få informasjon fordi de er sikret anonymitet på nettet (Gundersen og Winsvold, 2011).

5 Et mangfold av telefontjenester

Ulike hjelpe- og støttetelefoner har vært en viktig del av tilbudet til utsatte for vold i nære relasjoner siden de første krisetelefonene for mishandlede kvinner ble etablert på 1970-tallet (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013). Siden den tid har tjenester for voldsutsatte blitt flere og mer spesialiserte.

Innenfor rammen av denne utredningen har det ikke vært mulig å skaffe en oversikt over alle typer telefontilbud til voldsutsatte. Til det er feltet for uoversiktlig. Mange tjenester som arbeider med slike problemstillinger definerer ikke eksplisitt oppgaver som er relatert til vold og overgrep. Enkelte telefontjenester driver med kortvarig støtte og veiledning, mens andre tjenester kan ha kontakt med brukerne over flere år.

Som med andre hjelpetjenester, varierer telefontjenester over et bredt spekter, både med hensyn til hvem som drifter tjenestene (offentlige eller frivillige tjenester), mål med tjenesten, hvilke arbeidsmåter de legger vekt på og hvilke målgrupper de retter seg inn mot. Tjenestene er også av ulik størrelse. Landets største telefontjeneste, Kirkens SOS, mottok for eksempel 156 600 henvendelser i 2013, hvorav anslagsvis 8000 av henvendelsene gjaldt vold (Kirkens SOS, 2013). En mindre tjeneste som Vern for eldre - Nasjonal kontaktelefon, mottok på landsbasis 393 førstegangshenvendelser i 2012, hovedsakelig om utsatthet for vold, overgrep eller andre alvorlige krenkelser (Oslo kommune, 2013). Målgruppen i denne tjenesten er snevrere enn i en tjeneste som Kirkens SOS, som henvender seg til alle som sliter med vanskelige tanker og erfaringer, i hele befolkningen.

Noen telefontjenester er knyttet til organisasjoners øvrige drift. Et telefontilbud kan være inngangsporten til tjenestens øvrige samtale- eller behandlingstilbud eller kan fungere kun som støtte- og veiledning på telefon. For en nærmere beskrivelse av hjelpetjenester for voldsutsatte og utøvere, i ulike organisasjonsstrukturer, se kapittel 2.3 i Saur (2007).

Telefontjenestene er i dag spredt mellom krisesentre, overgrepsmottak og tjenester med som arbeider med avgrensede problemstillinger eller grupper (Vern for eldre, Mannstelefonen hos Reform, Støttetelefonen for kriminalitetsofre). Mange av telefonene er drevet av frivillige organisasjoner eller stiftelser. Telefonene betjenes av profesjonsutdannede eller «likemenn». Telefontjenestene har for det meste unike numre og det finnes i dag ingen sentralisert tjeneste, med ett felles telefonnummer, som samler henvendelser fra en bred målgruppe innenfor voldsfeltet.

5.1 Kartlagte telefontjenester

Behovet for en nasjonal alarmtelefon må sees i sammenheng med dagens tilbud. Vi har snakket med et utvalg av tjenester som har telefontilbud til voldsutsatte mennesker, enten som en del av et mer omfattende tilbud eller som en ren telefontjeneste.

De fleste av informantene våre arbeider i landsdekkende telefontjenester og markedsfører seg som telefontilbud. Noen arbeider i tjenester som tar imot telefonhenvendelser i tillegg til øvrig drift. Enkelte tjenester drives på oppdrag av staten, andre av kommunene, noen drives av stiftelser, andre av større frivillige organisasjoner. Noen telefoner retter seg inn mot spesifikke målgrupper som for eksempel barn, innvandrere, eldre voldsutsatte mennesker eller de arbeider med avgrensede temaer som voldtekt, seksuelle overgrep, tvangsekteskap, kriminalitet osv. Grad av oppfølging etter telefonsamtaler varierer. Noen er åpne for gjentatte kontakter og enkelte har oppfølging over flere år mens andre informerer om, og henviser til andre hjelpetilbud for oppfølging. Telefontjenestenes åpningstider varierer fra hverdager i ordinær «kontortid» til å være døgnåpne alle dager i året.

I tabell 1 gis en samlet oversikt over telefontjenester vi har intervjuet, med blant annet forkortede beskrivelser av tilbud og oppfølging. For en mer utfyllende beskrivelse, samt lenker, viser vi til Vedlegg 2. Videre i dette kapittelet gjengir vi hovedfunn fra intervjuene. Vi har samlet informantenes uttalelser og synspunkter i følgende to hovedkategorier:

- 1) Hvordan tjenestene brukes
- 2) Synspunkter på behovet for en nasjonal alarmtelefon

Under kategori 1 er informanter fra telefontjenestene våre hovedkilder. Hensikten er å gi et inntrykk av bruksmønstre og brukerbehov i møte med telefontjenester, samt hvordan tjenestene selv imøtekommer dette. Dette har vært viktig for å forstå *hva* en telefontjeneste innebærer.

Under kategori 2 presenteres refleksjoner og vurderinger angående en nasjonal alarmtelefon. I tillegg til informanter fra telefontjenestene har vi her inkludert synspunkter fra de to kritesenterorganisasjonene, Kritesentersekretariatet og Norsk kritesenterforbund. Likeledes har vi inkludert synspunkter fra ansatte ved Nasjonalt kompetansesenter for legevaktsmedisin (Nkml) og fra medarbeidere i de fem RVTsene.

Tabell 5.1: Intervjuede telefontjenester

(L) = Landsdekkende telefontilbud

Tjeneste	Målgruppe	Telefontilbud	Oppfølging	Åpningstid
Alarmtelefonen for barn og unge (L)	Barn og unge fra 0-18 år som utsettes for vold, omsorgssvikt m.m. samt voksne som er bekymret for barns omsorgssituasjon	Tilfeldig samtaleperson. Engangssamtale eller noen få samtaler. Gir informasjon, råd og formidler kontakt med andre instanser	Kan sende bekymringsmelding til barnevernet, tar kontakt med andre hjelpeinstanser	Hverdager 15.00 - 08.00. Døgnåpent i helger og på helligdager.
Kirkens SOS, Krisetelefonen (L)	Mennesker som er i følelsesmessig eller eksistensiell krise	Tilfeldig samtaleperson. Engangssamtale eller noen få samtaler. Gir støtte og trøst. Informasjon, veiledning, anonym SMS og chat ¹ .	Henviser til andre tjenester for mer kontakt	Døgnåpen. Chat 18:30 – 22:30 på hverdager
Landsdekkende telefon for ofre for incest og seksuelt misbruk (L)	Ofre for incest og seksuelt misbrakte	Tilfeldig og/eller fast kontaktperson. Fungerer som støtte. Orienterer om hjelpetilbud.	Kontakt kan vare flere år	Døgnåpen telefon
Oslo krisesenter	Kvinner og menn utsatt for vold fra partner. Barn av voldsutsatte	Tilfeldig samtaleperson. Gi råd, foreslår tiltak, inviterer til å benytte dagtilbud eller for overnatting	Tilbyr overnatting, ev. med barn. Oppfølging over tid. Trekker inn andre oppfølgingsinstanser	Døgnåpen telefon
Overgrepsmottaket ved Oslo legevakt, Klinisk enhet. Telefonhenvendelser	Personer som nylig har vært utsatt for seksuelle overgrep og vold	Tilfeldig og/eller fast samtaleperson ved flere kontakter. Gir råd og informerer om eget klinisk tilbud og andre hjelpe-tilbud	Trekker inn og samarbeider med andre oppfølgingsinstanser.	Døgnåpen telefon
Reform - Ressurscenter for menn Mannstelefonen (L)	Menn med problemer knyttet til vold, sinnemestring, samlivs-problemer og psykisk helse	Tilfeldig og/eller fast kontaktperson. Samtaler om problem. Gjentatte kontakter	Tilbyr polikliniske samtaler over tid Henviser til andre.	Hverdager 17- 20. Juridisk rådgivning man - torsd 19 - 21

Tjeneste	Målgruppe	Telefontilbud	Oppfølging	Åpningstid
Røde Kors telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse (L)	Barn, unge og voksne som blir utsatt for tvangsekteskap og annen æresrelatert vold	Tilfeldig og/eller fast kontaktperson over tid Fungerer som støtte, gir informasjon.	Gir støtte over lang tid. Personlige møter, oppfølging og videreformidling til andre instanser.	Hverdager kl. 09 - 16
Selvhjelp for innvandrere og flyktninger (SEIF) Telefonhenvendelser (L)	Innvandrere og flyktninger, voksne, ungdommer og barn av 1.generasjons innvandrere og flyktninger	Tilfeldig samtaleperson. Engangssamtale eller noen få samtaler. Informerer, henviser til andre instanser og hjelper med diverse problemløsning	Hjelper innvandrere og flyktninger med informasjon for å finne fram i det norske samfunnet og løse egne problemer	Mandag til torsdag 09 – 16
Støttetelefonen for kriminalitetsofre (RKK) (L)	Personer som er rammet av kriminelle handlinger	Tilfeldig samtaleperson. Personlige støttesamtaler	Bistand til å kontakte hjelpeapparat, vitnestøtte, informasjon om rettigheter og bistand til å søke voldsoffererstatning	Hverdager 09 - 15
Vern for eldre – Nasjonal Kontakttelefon (L)	Personer over 62 år som er utsatt for vold/overgrep eller omsorgssvikt	Tilfeldig samtaleperson/ personlig støttesamtale om erfaringer med, eller trusler om vold og overgrep.	Informerer om aktuelle hjelpeinstanser ved behov	Hverdager 9 – 15

¹ Noen av tjenestene har i tillegg til en telefonisk tjeneste også et tilbud om chat. Tjenestenes erfaringer med chat inkluderes i kapittelet fordi denne formen for kommunikasjon blir mer og mer vanlig i dag, særlig for unge mennesker. Samtaler via chat kan sies å dekke en del av de samme behovene som en telefonsamtale.

5.1.1 Hvordan tjenestene brukes

Henvendelser fra brukere

I intervjuene spurte vi de ansatte i tjenestene om hvordan tjenesten ble brukt av mennesker utsatt for vold og voldtekt.

En telefonsamtale kan ofte være det første initiativet en person tar for å fortelle om vold og overgrep. Noen av informantene fortalte at flere som ringer inn til telefonene bruker tjenesten for å danne seg en forståelse av opplevelsene sine. Mange kjenner seg alene om opplevelsene sine og har behov for å vite at noen er der for dem. Enkelte utsatte føler seg engstelige og det ble viktig å etablere en følelse av trygghet gjennom telefonsamtalen. Uttrykk som «en skulder å gråte på» eller å få hjelp til ”å lette det emosjonelle trykket”, var uttrykk som ble brukt til å karakterisere enkelte samtaler.

De færreste av henvendelsene gjaldt akutte situasjoner. Men når situasjonen var akutt vektla flere betydningen av å ha erfaring med å kunne kartlegge situasjonen og veilede i forhold til hjelpemuligheter. Tjenester som selv disponerte botilbud hadde fordelen med at de kunne tilby innringer umiddelbar ivaretagelse og beskyttelse, mens de som ikke hadde botilbud bistod innringer med å finne et krisesenter eller et annet trygt oppholdssted.

En telefontjenestes «losende» funksjon for den enkelte innringer, ble understreket som sentral. Ofte etterspør innringer helt konkret informasjon: «Hvor kan jeg få hjelp og hvem skal jeg kontakte»? En informant kalte arbeidet ”å lytte og lose”. Flere av tjenestene har utviklet egne databaser med oversikt over hjelpetilbud i kommunene. Andre hjelper innringere til å finne frem på nettet. Inntrykket var at medarbeiderne i telefontjenestene hadde konkret og detaljert kunnskap om institusjonene de henviste til. Enkelte voldsutsatte har også behov for juridisk informasjon.

Et gjennomgående trekk er at telefontjenester generelt mottar svært få henvendelser fra personer tilhørende etniske minoriteter, med mindre de spesielt legger til rette for dette. Få henvendelser fra denne gruppen ble av noen informanter forklart med «frykt, manglende tillit til- og manglende kunnskap» om hjelpeapparatet. En tjeneste mottok imidlertid flere henvendelser fra denne gruppen via chat, hvor personer kunne henvende seg på engelsk.

Tjenester som arbeidet med minoritetsgrupper mente at det kunne være lettere for jenter med minoritetsbakgrunn i første omgang å ta kontakt med noen på telefon for å snakke om erfaringer knyttet til vold og tvang. De kan ha ekstra vanskeligheter med

å dele sine problemer med noen innenfor sin egen etniske gruppe fordi de opplever det som å bryte familiens ære. Informanter som snakket med personer fra minoritetsgrupper fortalte at henvendelsene kunne handle om svært komplekse og tidkrevende rådgivning og oppfølging. Temaer som æresrelatert vold, frykt for tvangsgifte i forbindelse med feriereiser til foreldrenes hjemland var eksempler på dette. Å hjelpe unge som er utsatt for æresrelatert vold, kunne innebære langvarig oppfølging. I blant medførte oppfølgingen at medarbeidere ved telefonen hadde personlige møter med innringere, for støtte og omsorg, henting av post, m.m.

En stor del av arbeidet til dem som arbeider i telefontjenester, med eller uten ytterligere oppfølging, handler også om å skape tillit til det øvrige systemet. Noen informanter hadde også kontakt med enkelte brukere over flere år. Dette gjaldt for eksempel tjenester som hadde kontakt med eldre, innvandrere, eller overgrepsutsatte kvinner.

Henvendelser fra fagpersoner og pårørende

Noen informanter hadde erfaringer med fagpersoner som henvender seg for å drøfte konkrete saker, angående vold- eller overgrepsutsatte, som de står overfor i arbeidet sitt. Noen hadde inntrykk av at skolene mangler fagpersoner å drøfte saker om vold med. Det ble også uttalt at det mangler kompetanse i ulike enheter, for eksempel i NAV og politiet, når det gjaldt æresrelatert vold. Enkelte opplevde at de måtte «lære opp» ansatte i hjelpeapparatet. Flere av telefontjenestene har også deltatt i undervisning for helsepersonell, skoleelever og andre.

Henvendelser fra pårørende kunne også forekomme. Pårørende hadde behov for informasjon i forbindelse med rettsaker, trusler og mistanker om overgrep. Tjenestene rettet mot etniske minoriteter fortalte at pårørende med minoritetsbakgrunn kunne kontakte tjenesten for å stille spørsmål omkring hva som er god barneoppdragelse.

Bruk av chat

Noen av tjenestene vi intervjuet hadde tilbud til brukere som inkluderer chat, i tillegg til telefontjenesten. Chat ble beskrevet som en kontaktform som først og fremst benyttes av de unge. Det ble antatt at denne aldersgruppen fant det enklere i første omgang å henvende seg skriftlig enn gjennom en telefonsamtale. Noen nevner at chat tar mer tid og krever flere medarbeidere for å besvare. Det er vanlig at personer bruker lang tid på å komme inn på den egentlige årsaken til henvendelsen. I første omgang kan chatten brukes som en slags uttesting for å sjekke om de blir tatt på alvor. En tjeneste har bevisst valgt ikke å benytte seg av chat: «Vår erfaring med chat

er at det blir mye gjengangere, selvmordsprat og ungdom som oppsøker flere chatter på en gang». Andre opplevde at det var lettere å få kontakt med de som henvender seg gjennom telefonsamtalene: «Det blir en sterkere relasjon som gjør det lettere å forklare og motivere og skape tillit». E-post er et alternativ, mente denne tjenesten. En annen informant understreket at det ene ikke utelukker det andre – man trenger begge deler.

5.1.2 Om behovet for en nasjonal alarmtelefon

Behov for en nasjonal telefontjeneste for utsatte for vold og voldtekt bør også sees i sammenheng med hvordan behov og hjelpetilbud vurderes av aktører som har oppgaver knyttet til feltet i ulike deler av landet. Avsnittet «situasjonsbeskrivelse» er en oppsummering av forhold som påvirker tilbudet til voldsutsatte i dag, slik det ble beskrevet fra Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS).

De øvrige underkapitlene er resultat av en systematisering av uttalelser fra informanter som er intervjuet, samt synspunkter og innspill fra organisasjoner, kompetansesentra og RVTS. Informantene ble oppfordret til å tenke høyt rundt hva de selv mente om behovet for en nasjonal alarmtelefon. Vi informerte om at tjenesten var tenkt som en del av en bredere nettportal som kunne ha en kanalisierende funksjon og fungere som et supplement til allerede eksisterende tjenester.

Situasjonsbeskrivelse, sett fra RVTS

Mange voldsutsatte i Norge får ikke den informasjonen og hjelpen de trenger. Det er stor variasjon i tilgang på informasjon og i hvilken type hjelp som er mulig å få i forskjellige kommuner. En representant oppsummerte sitt inntrykk av hvordan det var å oppnå kontakt med et tilbud slik: «Det kommer an på hvor utholdende du er».

Ansatte ved RVTS har erfart at nettsidene til forskjellige tjenester er svært variable, og det er mange kommuner som ikke har egne nettsider som gir informasjon om hjelpetilbud etter voldshendelser. For eksempel ble det vist til at barnevernet ikke nevnes på enkelte kommuners nettsider. Tilgang på informasjon om hvor man kan søke hjelp er dermed overlatt til nettstedene av ulik kvalitet.

En observasjon som var gjort var at det var for lite kunnskap om vold i nære relasjoner blant leger, jordmødre, helsesøster, ansatte i NAV, med fler. Flere av representantene opplevde at kommuner er dårlige til å «se» vold. Handlingsplaner

mot vold i nære relasjoner havner ofte i en «skrivebordsskuff». På spørsmål om kommunene har slike planer får man ofte «vet ikke» til svar. Kompetanse og erfaring med feltet er oftere knyttet til enkeltpersoner og er ikke forankret i tjenesten. Selv om ansatte i førstelinjetjenester får kjennskap til at brukere har erfaringer med vold, har de ofte utilstrekkelig kunnskap om hjelpetilbudene til voldsutsatte.

RVTS-ansatte har erfart at flere av overgrepsmottakene ikke har et tilbud til utsatte for vold i nære relasjoner. At overgrepsmottakene også *skal ha* et tilbud til utsatte for vold i nære relasjoner, er mange steder ikke kjent. Det ble videre gjort et poeng av at man ikke bare kan arbeide med å avdekke vold, man må også sørge for at det eksisterende apparatet kan ta i mot personer. Mange mottak har for eksempel ikke ressurser til å ivareta psykososial oppfølging av den enkelte.

Krisesentrene ble trukket frem som en instans som håndterer mange henvendelser fra utsatte, som samarbeider med andre instanser og henviser videre. Det var en erfaring blant RVTS ansatte at tjenester ikke er godt nok samordnet. Ansatte i kommunene vet lite om hva som gjøres i andre instanser i kommunen. Men dette bildet er ikke entydig. En ny organisering av tilbud til voldsutsatte i en kommune ble trukket frem som et positivt eksempel på samordning. Flere tjenester var lokalisert under samme tak og samarbeidet mellom tjenestene har blitt bedre - de avdekker mer og kan tilby behandling til flere.

Selv om tilbudet var mangelfullt flere steder, var det et generelt inntrykk at det går fremover på feltet vold i nære relasjoner, mange steder i landet. For eksempel ble det nevnt at kommuner i flere regioner har satset på å utdanne sinnemestringsterapeuter, noe som øker muligheten for at menn som utøver vold får et terapeutisk tilbud.

Tilbudet som eksisterer må styrkes

Behov for bedre tilgjengelig informasjon for voldsutsatte var et gjennomgangstema blant de fleste av våre informanter. Noen mente imidlertid at dette ikke kunne løses gjennom en ny nasjonal telefontjeneste. Informanter som arbeidet i mindre, frivillig baserte tjenester og ansatte i enkelte kommunalt og statlige driftede tjenester rettet mot voldsutsatte, mente at det ville være bedre å bygge ut og styrke det tilbudet som allerede finnes. Det ble trukket frem at krisesenterloven allerede pålegger alle kommuner å ha et døgnåpent telefonisk tilbud for voldsutsatte, og hvis kommunene følger loven vil det ikke være nødvendig å opprette en nasjonal tjeneste. Andre informanter mente at i stedet for å utvikle en nasjonal alarmtelefon, burde myndighetene videreføre intensjonen om minst ett døgnåpent overgrepsmottak med egen telefontjeneste i hvert fylke. Et alternativ kunne altså være at velfungerende tilbud ble oppgradert og bedre markedsført ved å få tilført mer ressurser.

Andre argumenter handlet om at myndighetene heller burde følge opp tidligere mål om styrking av tjenestene, for eksempel med å ansette psykologer eller flere leger i førstelinjen: «Det blir paradoksalt at enkelte kommuner ikke har råd til en lege i en 20 prosent stilling en gang, mens det bevilges penger til en nasjonal telefon for voldsutsatte, hvor gode folk rekrutteres». Enkelte reiste tvil om hvorvidt pasienter med alvorlige eller sammensatte problemer kunne få hjelp via telefon.

Selv om noen av informantene var skeptiske til ideen om en nasjonal telefon, var de positive til opprettelsen av en nettportal med informasjon som kunne bidra til at en bruker fikk bistand til å forstå og «plassere» erfaringer med vold. Det ble hevdet at behovet for informasjon og oversikt således ville dekkes med en nettportal, uten et telefontilbud: «En nettportal om vold i nære relasjoner vil kunne hjelpe kvinner å bli bevisste på at de ikke trenger å ha det slik som de har det, og kunne ha informert om hva som er vanlige reaksjoner på vold ».

Dilemmaer og bekymringer

Noen informanter unnlot å ta stilling til hvorvidt det er behov for en nasjonal telefontjeneste, men satte ord på bekymringer og dilemmaer knyttet til problemstillingen. En nasjonal telefon kunne ha betydning for voldsutsatte når det gjaldt å gi et tilgjengelig og kvalitetssikret tilbud, men noen informanter var samtidig usikre på hva dette ville innebære for deres tjeneste og for brukergruppene ”deres”. Blant annet ble det gitt uttrykk for bekymring for om en nasjonal alarmtelefon kunne bli et ekstra, forsinkende ledd for hjelpsøkende som trengte fysisk beskyttelse: «Ordet *alarm* forbinder jeg med en akutt situasjon, og det første jeg tenker da, er at det vil ta lenger tid å få hjelp om man ringer til en nasjonal sentral». Informanten ønsket et klart skille mellom en alarmtelefon og en informasjonstelefon. Akutte henvendelser burde gå til krisesentre og overgrepsmottak – og disse tjenestene burde styrkes. Andre deltakere var i mindre grad opptatt av å lage et skille mellom disse to funksjonene, og mente at de som betjener en slik linje må være i stand til å vurdere om det er akutt eller ikke.

Blant dem som var bekymret ble det også reist spørsmål ved om etableringen av en nasjonal telefon ville bli godt nok fundert i kunnskap og erfaring fra praksisfeltet. Det ble argumentert med at det kunne bli utfordrende å få dekket et bredt spekter av tematikk knyttet til vold i en slik telefon. Informanter som hadde tilbud til spesifikke grupper voldsutsatte var opptatt av at spisskompetansen måtte beholdes. «Det er viktig at det fremdeles vil være liv laga for de mindre telefonene, kompetansen må ikke forsvinne.»

Ville brukere av en nasjonal telefon få god nok informasjon om lokale tjenester dersom det kun var én nasjonal tjeneste som besvarte henvendelser om vold? Kompleksiteten i sakene som vedrørte etniske minoriteter ble trukket fram som eksempel på dette. En tjeneste ga medarbeidere hjelp ut over telefonsamtaler, for eksempel ved å møte brukeren ansikt til ansikt, eller ved å kontakte andre hjelpeinstanser på vegne av den enkelte. Informanten beskrev at i enkelte saker måtte de gjøre krevende avveininger, for eksempel måtte de være varsomme og ikke gi råd eller iverksette tiltak som kunne sette personens liv i fare.

At en nasjonal alarmtelefon bør være med på å binde ulike tjenester sammen, og at den bør samarbeide tett med kriesentre og overgrepsmottak var et argument som kom opp. Enkelte informanter opplevde å ha gode samarbeidsrutiner med for eksempel kriesentre og andre som jobber med voldsutsatte. Andre mente at samarbeidet på tvers av tjenester var for dårlig eller fraværende. For eksempel ble det uttalt at man «sitter på hver sin tue» i Norge, og at det blir opp til enkeltpersoner å skape samarbeid og utveksling av kunnskap. Det danske kriesenterforbundet LOKK ble trukket fram som et eksempel på en nasjonal tjeneste som ser ut til å fungere bra som et tverrfaglig samlingssted for ulike tjenester for voldsutsatte.

En annen vinkling var å snu på problemstillingen og se på vold som et folkehelseproblem som må *forebygges*. Det ble uttalt at i stedet for å tenke nasjonalt rundt denne tematikken, burde man gå inn på alle nivåer i samfunnet med informasjon om vold, og fokusere på beskyttelsesfaktorer: «Skal en nasjonal telefon bli troverdig, så må den inngå i den helhetlige tankegangen av intensjoner – den skal komplimentere det hele! Da tror jeg på det.»

Det er behov for en nasjonal alarmtelefon, hvis...

Mens enkelte tjenester var skeptiske eller ikke hadde noen formening om behovet for en nasjonal alarmtelefon, var andre entusiastiske. Flere kom spontant med forslag til utforming av en slik tjeneste.

Representanter for de største telefontilbudene i Norge ønsket en nasjonal telefon for voldsutsatte velkommen. En informant sa at tiden er «overmoden» for et slikt tilbud. Disse informantene oppga å få mange henvendelser med svært ulikt innhold som det krever mye ressurser å svare på. Et nasjonalt telefontilbud vil kunne ta presset vekk fra disse tjenestene.

På samme måte som enkelte var skeptiske til om en nasjonal tjeneste kunne ivareta ulike gruppers særegne behov, var andre opptatt av at en nasjonal tjeneste nettopp

kunne være et sted med god kompetanse, hvor den som tar kontakt får solid og profesjonell bistand. En informant reflekterte slik:

Man har jo egentlig ganske mange telefoner hvor folk kan ringe, bare prate, kontra en telefon som kan bidra til at en kvinne, som er i tvil, blir trygg på, og veiledet via telefon til politi og krisesentre. Hva kan man tilby disse kvinnene med en telefon, hvilke behov kan man møte, som de andre telefonene ikke kan? Jeg tenker at behovene vil være bedre ivaretatt av profesjonelt personell.

Kompetanse var et tema flere var opptatt av: «En annen fordel med et slikt nummer er at de som ringer vil møte en annen kompetanse enn hos politi eller legevakt, hvor de nå kan risikere å komme til noen som ikke har kompetanse på vold.» Samtidig er det ulike oppfatninger av hva slags kompetanse det ville være behov for. En av informantene mente at ferdig utarbeidede, kvalitetssikrede prosedyrer for hvordan man håndterer ulike former for problemstillinger kunne være en fordel. En annen vinkling på kompetansen var uttalelser om at det er behov for mennesker som kan kombinere kunnskap om vold i nære relasjoner og voldtekt med kunnskap om lokale hjelpetilbud.

Et argument som kom frem i flere av intervjuene var nytten av den losfunksjonen en nasjonal telefon vil kunne ha. Enkelte informanter opplevde det som utfordrende når folk ringer fra små steder og lurer på hvor de kan finne hjelp, fordi tjenesten ikke har en oversikt over de ulike tilbudene. En nasjonal telefontjeneste med tilgang til en jevnlig oppdatert database ville være svært nyttig, ble det hevdet, mens andre mente at nytten med en nasjonal telefon hovedsakelig ville være å henvise videre.

Tilbudet til voldsutsatte oppleves i dag som uoversiktlig. Uttalelser gikk på at tjenestetilbudene er mangfoldige, men av varierende kvalitet og at det er vanskelig å orientere seg. Aktører som var positive til en nasjonal telefon som veiledet brukeren til riktig sted, ga samtidig uttrykk for visse forbehold:

En nasjonal telefon vil være nyttig i den grad den kan hjelpe vedkommende å finne nærmeste lokale tilbud. Men jeg er usikker på om det er behov for det, så lenge det finnes (opprett) en nettside som kan gi denne informasjonen.

Det ble påpekt at en fordel med ett nasjonalt nummer kan bidra til at man når flere brukergrupper enn man gjør i dag, blant annet å nå ut til ressursvake grupper og etniske minoriteter. Det blir lettere å gjøre *et tilbud* kjent, og via dette formidle informasjon om andre tilbud. Det finnes mange tilbud for ulike deler av befolkningen

som har opplevd vold (eldre, barn, unge, etniske minoriteter etc.), men mange av de små aktørene sa at de hadde en utfordring med å bli mer synlige. Enkelte mente at deres tjeneste burde få mer ressurser til å markedsføre seg selv, mens andre mente at en nettportal og/eller telefon ville kunne bidra til dette. Andre var opptatt av at terskelen for å ringe kan bli lavere med en nasjonal telefon. Noen steder i landet er man også mer avhengig av telefonisk rådgivning fordi det er lang avstand til nærmeste sted som kan oppsøkes for hjelp.

Mange var opptatt av at de tilbudene som allerede finnes kan løftes frem via en nasjonal telefon og nettportal – og på den måten får hele feltet et løft. «Norge må løfte denne tematikken nasjonalt», uttalte en av informantene, som mente at myndighetene burde lansere en nasjonal kampanje der vold i nære relasjoner er overbygget og hvor deres (under-)felt også kunne bli løftet frem. «Fallgraven ved å gjøre overbygget stort er at en liten tjeneste som dette ikke blir synlig – man må bli synlig i et fellesskap».

Et gjennomgående inntrykk blant informantene var at det gjenstår et stykke før vold i nære relasjoner kommer tilstrekkelig opp på agendaen, og at en tydeligere spredning av informasjon om temaet i seg selv er viktig. En informant uttrykte at en nasjonal tjeneste vil bidra til «en synliggjøring av en alvorlig tematikk, som enda er tabuisert – å løfte det frem er bra for saken, hvis man bare får kompetent hjelp».

6 Nasjonale telefontjenester i Norden – ulike modeller

Danmark og Sverige er land det er naturlig å sammenligne seg med når det gjelder arbeidet mot vold i nære relasjoner. Danmark og Sverige har begge ett felles telefonnummer for voldsutsatte. Mens Danmark har valgt å knytte driften av denne tjenesten til krisesentrene, har de i Sverige valgt å etablere en telefonlinje som en egen virksomhet i tilknytning til et forskningscenter ved et universitet.

Hensikten med dette kapittelet er å gi et innblikk i hvordan ulike modeller for en nasjonal telefontjeneste kan fungere. Vi har intervjuet sekretariatssjefen i den danske Landsorganisation af kvindekrisecentre (LOKK) og lederen for svenske Kvinnofridslinjen.

Nedenfor gis en summarisk beskrivelse av den danske organisasjonen LOKKs to telefontjenester og den svenske Kvinnofridslinjen som drives av Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK). Nærmere beskrivelse av disse tjenestene finnes i vedlegg 2.

6.1 Landsorganisation af kvindekrisecentre (LOKK) i Danmark

LOKK driver to telefoniske og nettbaserte rådgivningstjenester for voldsutsatte mennesker; én døgnåpen «hotline» som tilbyr anonym rådgivning for voksne som har opplevd partnervold og et annet nummer for unge personer utsatt for æresrelatert vold. Den primære målgruppene for LOKKs tjenester er voldsutsatte kvinner, menn og medfølgende barn, samt fagfolk. Overordnet jobber LOKK mot vold mot kvinner og barn, men barn oppfordres altså ikke direkte til å ringe: "LOKK er en interesseorganisation, hvis overordnede formål er at synliggjøre og styrke det enkelte krisecenters arbejde for at forebygge og bekjempe fysisk og psykisk vold mod kvinder og børn." Tjenestene har til nå i liten grad blitt markedsført som et tilbud for voldsutsatte menn, og de mottar få henvendelser fra denne gruppen.

Telefonlinjen for partnervoldutsatte blir besvart av krisesentermedarbeidere (ved ett krisesenter) 24 timer i døgnet hele uka. I perioder uten anrop jobber de ansatte med brukere i krisesenteret. Det ringer omtrent 300-350 personer per måned. Antall personer som tar kontakt med LOKK har økt med 50 – 75 % de fire siste årene. Fem

personer er til enhver tid tilgjengelige på telefonen. Organisasjonen gir råd om ulike handlingsmuligheter til dem som er utsatt for vold eller hjelp til å komme på krisesenter. Den som besvarer telefonen kan raskt gå inn å sjekke om det er ledig plass på krisesentrene, noe sekretariatssjefen mener er en stor fordel og et suksesskriterium for tjenesten. De som besvarer telefonen eller møter de utsatte, er profesjonelle rådgivere som har erfaring med å hjelpe mennesker (hovedsakelig kvinner) som har vært utsatt for fysisk eller psykisk vold. Leder ved LOKK trekker frem økonomi og pågang som avgjørende for at de i Danmark har valgt å legge driften av en slik telefon til krisesentrene. Når en ansatt ikke er opptatt med å svare på anrop, kan hun jobbe med andre oppgaver ved krisesenteret, noe de anser som god ressursutnyttelse.

Telefonen for unge utsatt for æresrelatert vold driver også med generell rådgivning til etniske minoriteter (personlig, telefonisk og via mail) i vanlig kontortid. Etter kontortid besvares dette nummeret av et krisesenter som kun tar i mot denne gruppen. Det ringer cirka 1000 personer i året til denne linjen. Tilbudet har eksistert i 10 år og i løpet av denne tiden har henvendelsene økt betraktelig. Innringere kan få tolk hvis nødvendig. Det tar cirka 2 timer å skaffe tolk på dagtid, når det er snakk om oversettelse til de mest vanlige språkene, men tolketilbudet blir ikke brukt ofte. Telefonen har en egen nettside som gir informasjon om æresrelaterte problemstillinger.

6.2 Kvinnofridslinjen i Sverige

I motsetning til Danmark er den største nasjonale telefonlinjen i Sverige organisert som en egen enhet under Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) og lokalisert ved Akademiska sjukhuset og Uppsala universitet, på oppdrag fra regjeringen (Hermelin & Sandell, 2009).

Kvinnofridslinjen³ er en døgnåpen støttetelefon med 18 medarbeidere, som til sammen utgjør 10,65 heltidsstillinger. Personalet har tilgang til oppdaterte opplysninger i en egen database med informasjon om offentlige og ideelle organisasjoner som jobber med voldutsatte kvinner i hele Sverige. Hensikten er at de

³ www.kvinnofridslinjen.se/

ansatte raskt skal kunne henvise voldsutsatte kvinner til deres nærmeste lokale tilbud og gi informasjon om hva tilbudet innebærer.

Målgruppen er hovedsakelig kvinner som er utsatt for menns vold, men også pårørende og fagpersoner oppfordres til å kontakte organisasjonen. Tjenesten tilbyr anonyme samtaler som heller ikke synes på telefonregningen. For videre hjelp henviser Kvinnofridslinjen brukerne til et krisesenter i nærheten av deres bosted. Brukerne henvises til informasjon om krisesentrene som finnes på egne nettsider (bl.a. www.unizon.se og www.roks.se), hvor brukeren selv kan søke seg fram.

I 2012 besvarte Kvinnofridslinjen 21 607 telefonsamtaler, noe som er omtrent det samme som alle krisesentrene i Norge besvarte samme året (Sentio Research Norge, 2013). De ansatte besvarer gjennomsnittlig 60-70 samtaler per dag. Mange bruker nettsiden før de går til det steg å ringe.

De som betjener telefonen er utdannet fagpersonell som sosionomer og sykepleiere. De ansatte har i tillegg til fagutdanningen sin gjennomgått et eget universitetskurs om telefonrådgivning.

6.3 Likheter og forskjeller

Som i Norge finnes det flere landsdekkende tilbud for voldsutsatte i våre naboland Danmark og Sverige. Så vidt oss bekjent er LOKKs telefontjenester og Kvinnofridslinjen de største nasjonale tilbudene som har ett landsdekkende nummer i Skandinavia. I både Sverige og Danmark er målgruppene først og fremst kvinner og barna deres, samt deres pårørende. I Danmark holder man for tiden på å utvikle et tilbud for menn på krisesentrene gjennom en ny handlingsplan. I LOKK ønsker man på sikt å inkludere menn enda mer i arbeidet mot vold i nære relasjoner. Ved Kvinnofridslinjen finner man det derimot uhensiktsmessig å ha en målgruppe satt sammen av kvinner og menn. Verken Danmark eller Sverige har inkludert voldsutøvere i sine telefontjenester.

7 Diskusjon

Vår utredning om hvorvidt det er behov for en nasjonal telefon for mennesker utsatt for vold i nære relasjoner eller voldtekt, er basert på følgende kilder:

Intervjuer med ansatte i et utvalg av eksisterende telefontjenester, brukererfaringer som er framkommet ved gjennomgang av relevant, norsk litteratur, seminar med Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS) og telefonintervjuer med én landsdekkende telefontjeneste i Sverige og én landsdekkende telefontjeneste i Danmark.

Nedenfor drøfter vi noen argumenter som er kommet opp i tilknytning til en eventuell opprettelse av en nasjonal alarmtelefon hvordan argumentene er forbundet med ulike ståsteder i «feltet». Vi behandler først våre informanternes syn på forslaget. Deretter drøfter vi nærmere hvilke brukerbehov en nasjonal telefon muligvis kan avhjelpe før vi går til en nærmere vurdering av hvorvidt behovet for en nasjonal telefon, for personer med voldserfaringer, er til stede. Til slutt ser vi på noen premisser en eventuell etablering av nasjonal telefon vi måtte hvile på.

7.1 Sprikende synspunkter

Fra de som arbeider med telefontjenester har vi fått synspunkter som både støtter opprettelse av en nasjonal telefon og synspunkter som uttrykker tvil og skepsis til dette.

Eksempler på støtte er at en telefon gir utsatte en lavere terskel for å kontakte hjelpetjenester, at nasjonal telefon vil avlaste allerede pressede telefontjenester og at den vil nå ut til flere brukergrupper. Utsatte som er bosatt langt unna hjelpetilbud kan ha god nytte av å snakke med noen på telefon. Samtidig kan det være vanskelig for en sentralisert, nasjonal telefon å ha tilstrekkelig oversikt over lokale tilbud. Enkelte organisasjoner uttalte begeistring for en slik tanke og det ble uttalt at «tiden var overmoden» for en nasjonal telefonlinje for voldsutsatte. Det ble hevdet at voldsutsatte brukere ville være bedre tjent med synliggjøring av ett sted og kun ha ett telefonnummer å forholde seg til. Ett nummer vil imøtekomme brukeres behov for lett tilgjengelig informasjon, kontakt og hjelp til orientering.

Det ble argumentert med at etablering av en nasjonal telefon også kunne innebære fordeler for de nåværende tjenestene. For eksempel kunne både store og små tjenester på feltet «vold/overgrep» få «et løft» ved å bli synliggjort gjennom en nasjonal telefon. En slik synliggjøring kan både være til hjelp for de som er

tilbakeholdne med å søke hjelp fordi de opplever sine erfaringer som skamfulle, eller fordi de har feiloppfatninger om hva det å søke hjelp innebærer.

Tvil og skepsis til opprettelse av en nasjonal telefonlinje uttrykkes blant annet gjennom forslag om heller å styrke og utvikle nåværende telefontjenester og hjelpetilbud. Kostnader ved å iverksette og drifte en nasjonal telefon ble satt opp mot manglende ressurser i førstelinjetjenesten. Alternative forslag gikk ut på at myndighetene burde prioritere å styrke lokale tiltak, samt øke mulighet for å behandle flere voldsutsatte i førstelinjen, ved for eksempel å ansette psykologer. Disse intervjupersonene arbeider selv med oppfølging av mennesker som har vært utsatt for vold eller voldtekt og har sitt hovedfokus der. Måten brukernes «behov» vurderes på av disse informantene er dermed ikke bare knyttet til innringeres behov for informasjon om hjelpetilbud, men også behov for videre hjelp og/eller oppfølging, som strekker seg ut over det en telefontjeneste vil kunne bidra med. Å peke på konkurrerende behov mellom satsningsområder er legitimt, men dette temaet drøftes ikke nærmere her da ressurstilførsel til oppfølgingstiltak i tjenesteapparatet ikke er tema i denne kartleggingen.

Vi mener det ikke trenger å være en motsetning mellom å etablere en nasjonal telefontjeneste og å styrke lokale tilbud. I et langstrakt land som Norge, kan det for eksempel være hensiktsmessig at en nasjonal telefontjeneste har en nær tilknytning til godt fungerende lokale tilbud.

Et argument mot opprettelse av en ny nasjonal telefonlinje for voldsutsatte var at kritesenterloven forplikter alle kommuner til å ha døgnåpne telefoniske tilbud. En forpliktelse er ikke noen forsikring om at alle som ønsker informasjon eller veiledning og som har erfaringer med vold eller voldtekter, vil benytte dette telefontilbudet. Mye kan imidlertid også endre seg med annen type profilering av kritesentrenes oppgaver og orientering mot flere grupper voldsutsatte.

Andre argumenter var at brukeres behov for informasjon vill bli dekket opp av en oppdatert nettportal. En velfungerende nettportal vil være et svar på noe som mange brukere etterlyser. Vi vet samtidig at enkelte brukere foretrekker å snakke med noen enn å bruke nettet. Vi tenker derfor at en nettportal er nødvendig, men langt fra tilstrekkelig. En nettportal kan gi orientering om hva som finnes av hjelpetilbud og eventuelt bidra med informasjon om «vanlige» problemstillinger og spørsmål som kan dukke opp for voldsutsatte. Men generalisert informasjon vil bare til en viss grad kunne dekke de spesifikke behovene en innringer kan ha. En telefonsamtale gir en helt annen mulighet for å avklare individuelle hjelpebehov.

For enkelte av informantene, har temaet framkalt tanker om at deres virksomhet kunne bli gjort overflødig. Dette gjaldt særlig organisasjoner som har utviklet kunnskap og arbeidsmåter på spesialområder hvor de opplever å ha en viktig funksjon. Vår vurdering er at det alltid vil være behov for spesialkunnskap innen feltet vold i nære relasjoner og voldtekt. Vurderingen av behovet for en nasjonal telefontjeneste dreier seg først og fremst om at mennesker som ønsker hjelp får bistand til å finne den tjenesten som passer best til deres behov, og ikke om å etablere konkurrerende spesialtjenester på telefon. Vi ser det som mer sannsynlig at spesialiserte tjenester vil motta flere henvendelser enn færre, når ansatte i telefonlinjen opplyser om deres eksistens.

7.1.1 Informasjon om hvor man kan få informasjon

Et gjennomgående signal fra så vel brukere som fra ansatte i telefontjenester og i andre organisasjoner vi har snakket med, er at hjelpetilbud og muligheter for hjelpsøking etter erfaringer med vold og/eller voldtekt er alt for lite annonsert og for lite kjent i befolkningen. Eksempler på dette er underkommunisering av overgrepsmottakenes eksistens, oppgaver og tilbud.

Brukere har fortalt at det har vært vanskelig å vite hvor man skal begynne å orientere seg. En kombinasjon av en informativ og oppdatert nettportal og en nasjonal telefon med ett nummer som er felles over hele landet vil gjøre det langt enklere å søke informasjon. Men bekjentgjøring av at nettportalen og et eventuelt telefonnummer finnes, må nå ut til folk flest. Dette må tilrettelegges med metoder som når ut til en heterogen befolkning. Det innebærer tilpasning til språk, funksjonalitet (universell utforming), geografi og arenaer hvor befolkningen generelt kan fange opp slik informasjon. For enkelte grupper finnes det i dag lite informasjonsmaterieell som er tilpasset brukernes behov. Dette gjelder for eksempel fremmedspråklige og funksjonshemmede.

I tillegg til å ha kjennskap til at tilbudene finnes, har brukere behov for å kunne forstå hvordan tjenestene arbeider. Slik informasjon bør også i noen grad kunne knyttes til en generell bekjentgjøring. Ut over dette vil det være naturlig at en nettportal inneholder noe basisinformasjon om dette. Det vil være nødvendig å vurdere om alle brukergrupper nås via elektronisk informasjon, eller om man i tillegg bør bruke andre informasjonsmetoder (kampanjer, brosjyrer, radio, reklame, film etc.) rettet mot grupper som for eksempel ikke har tilgang på elektronisk kommunikasjon.

7.1.2 Tilgjengelighet

En gjenganger i uttalelser fra mennesker utsatt for vold er at tilgjengeligheten til tjenestetilbudene er for dårlig. Å søke hjelp etter vold eller overgrep kan være aktuelt til alle døgnets tider og når mange tjenester er stengt. Det «stedet» man søker informasjon bør fortrinnsvis være tilgjengelig, 24 timer i døgnet, alle dager i året. En nasjonal nettportal vil for eksempel være tilgjengelig hele døgnet (internett/nettbrett/mobil), men har man behov for mer «skreddersydd» informasjon eller av andre grunner trenger å snakke med noen, så kan en døgnåpen telefontjeneste, som er gjort synlig på nettportalen være til hjelp.

Tilgjengeligheten er dessuten betinget av at alle grupper i befolkningen kan henvende seg på telefon på sitt språk, eventuelt med tilgang på tolk og tilrettelegging for ulike typer funksjonsnedsettelse. Chat kan her være en viktig inngangsport til å søke informasjon, for de som ønsker å henvende seg anonymt og ikke ha en direkte samtale. For å ivareta sikkerheten til innringeren, finnes det også teknologi som kan skjule innringers telefonnummer.

Selv om man har kunnskap om hjelpetjenester kan det likevel være vanskelig å få kontakt med dem. En døgnåpen telefonlinje, organisert med ett felles nasjonalt telefonnummer, kan bidra til at de som ønsker det får informasjon og eventuelt bistand til å kontakte tjenester. På en annen side kan ikke en telefontjeneste garantere at ønskede hjelpetilbud er tilgjengelige på kort varsel, men kommunene har etter krisesenterloven, en forpliktelse til å legge til rette et midlertidig hjelpetilbud «så langt råd er».

7.2 Er det behov for en nasjonal telefon?

Vi har avgrenset vår gjennomgang til behov som voldsutsatte kan ha i starten av en hjelpsøkingprosess, men uavhengig av om erfaringer er «nye» eller «gamle». Samtidig kan det være personer som har søkt hjelp tidligere og som er utilfreds med den bistanden de har fått og som kan ønske å lete etter andre alternativer. Ulike brukere har forskjellige behov for informasjon og bistand, men noen behov er mer gjennomgående og allmenne enn andre. Kunnskap om at hjelpetilbud finnes og hvordan man kommer i kontakt med dem, er for eksempel et grunnleggende behov når man ønsker å søke hjelp.

Denne utredningen har brakt opp ulike synspunkter på om det er behov for en telefontjeneste som kan være felles for mennesker med voldserfaringer. Utsagn fra brukere som har erfaringer med å være i hjelpesøker-posisjon har bidratt til å nyansere synspunktene. Når vi setter brukernes behov i sentrum og ser argumentene fra brukere og fra ansatte i telefontjenester i lys av dette, finner vi argumentene som går i favør av opprettelse av en nasjonal telefon mest tungtveiende. Vi antar at både voldsutsatte mennesker, deres pårørende og hjelpetjenestene vil være tjent med at brukere har bedre tilgang til informasjon om, og synliggjøring av, tilbudene som finnes på feltet. Det er samtidig på sin plass å minne om at enhver fokusering på et tema medfører at andre deler av «bildet» blir utydelig. Voldserfaringer virker også inn på andre livsområder til dem som er berørt. Hjelpetilbud som impliserer en bredere kunnskapsmessig tilnærming kan dermed også være betydningsfulle og nødvendige. Men synspunktene er ikke uten reservasjoner.

Vi mener at behovet for et samlande telefonnummer som drives på nasjonalt nivå er til stede, men hvorvidt et slikt tiltak vil innebære et forbedret hjelpetilbud for brukere totalt sett er usikkert. Om vi derimot gjør et skille mellom tilgang på hjelpetilbud og tilgang på informasjon, blir spørsmålet lettere å håndtere. Opprettelse av en nasjonal telefon kan ikke garantere for at hjelpetjenester, som det er aktuelt å henvise til, blir av bedre kvalitet, at de får større kapasitet eller en bedre geografisk spredning. Utvikling av hjelpetilbud avhenger blant annet av nasjonale som lokale myndigheters prioriteringer, ressursbruk og tilrettelegging samt tilgangen på faglig kvalifisert personell. Dette er temaer som ligger utenfor denne utredningens mandat. Det en nasjonal telefon først og fremst kan forbedre er en lettere tilgang på kvalitetssikret informasjon om hva som finnes av hjelpetilbud, hvor disse er lokalisert og hvordan brukere kan komme i kontakt med dem. En slik tilgang har vært ønsket av så vel brukere som av ansatte i telefontjenester.

For at en nasjonal telefon skal være et godt tilbud til mennesker som trenger bistand og oppfølging må den kunne gi kvalitetssikret informasjon om tjenester som kan være til hjelp. Nettportalen blir dermed et viktig og nødvendig verktøy i arbeidet og blir en kilde til kunnskap om hvilke tjenester som har den etterspurte kompetansen. Først og fremst forutsetter dette en vellykket etablering av en nasjonal nettportal og at den oppnår mål om å motta informasjon og beskrivelser fra store og små hjelpetilbud, offentlige eller frivillige, i hele landet. Videre er det viktig at informasjonen holder en god standard, blir lett å bruke for publikum og at den oppdateres regelmessig. Om ikke dette fungerer vil noe av bunnen falle ut av hele prosjektet, også en nasjonal telefon.

Med grunnleggende forutsetningene på plass kan den nasjonale nettportalen og en døgnåpen, nasjonal telefon sammen bidra til å formidle informasjon om hjelpetilbud, gi mulighet til å oppklare misforståelser og kunne gi veiledende støtte i hjelpesøking for de som ønsker det. Bredden i problemstillinger tilsier imidlertid også en klar avgrensning av telefontilbudet, til primært å ha en «lytte og lose»-funksjon. I første omgang vil ingen bli avvist i en telefontjeneste, alle oppringninger må besvares. På en annen side ville det føre alt for langt om et sentralt telefontilbud skulle omfatte individuell oppfølging over tid og samtidig ha kunnskap og oversikt over ulike typer hjelpeinstanser og muligheter for oppfølgende kontakt eller behandling som en bred målgruppe voldsutsatte vil etterspørre.

Vi vil også nevne at en nasjonal telefon, foruten den primære, brukerorienterte funksjonen, kan ha en tilleggsfunksjon som «temperaturmåler» på feltet, når det gjelder problemområder og behov som meldes fra innringere. Anonymiserte og abstraherte registreringer kan bidra til å avdekke mangler eller tilkortkommenhet i hjelpetilbudene, noe som kan være viktige signaler for justeringer og forbedringer i det lokale tjenesteapparatet.

7.3 Nasjonal telefon som «alarmtelefon»

Intervjuene med tjenestene viser at eksisterende telefon tjenester først og fremst blir brukt til støtte, informasjon og veiledning, og i mindre grad til akutt hjelp. Enkelte informanter problematiserte benevnelsen «alarmtelefon». For dem var «alarm» knyttet til assosiasjoner om kritiske situasjoner hvor det haster å få hjelp/bistand og som kan kreve en utrykning. Det ble hevdet at det å koble ordet «alarm» til en telefon som først og fremst vil fungere som en informasjonstelefon, kunne innebære en omvei, og dermed en forsinkelse for dem som vil bruke «alarmtelefonen» som et nødnummer. Betegnelsen «alarmtelefon» kan også gi en feilaktig forståelse av hva telefonen kan bistå med, på en slik måte at mennesker som ikke er i en akutt situasjon, men som trenger informasjon, ikke oppfatter den som en informasjonstelefon. Også med et slikt perspektiv kan betegnelsen «alarmtelefon» være u hensiktsmessig.

7.4 Suksesskriterier for en eventuell opprettelse av nasjonal telefon

7.4.1 Sammenheng med nasjonal nettportal

I dette oppdraget inngikk det et premiss om at etablering av alarmtelefon «skal vurderes i tilknytning til ny nettportal...». Det ble i 2014 vedtatt av Justisdepartementet at etablering av nasjonal nettportal legges til NKVTS. Det er imidlertid ikke gitt at den samme organisasjonen skal drifte både en nettportal og en telefonlinje. Flere ulike modeller for hvordan en telefon er tilknyttet en nettportal kan være aktuelle. Det er imidlertid ikke vår oppgave å drøfte modeller i denne sammenhengen.

Telefontjeneste og nettportal vil ha utbytte av å utveksle kunnskap og informasjon slik at begge tjenestene er funksjonelle for brukerne. Informasjonsbasen i nettportalen tenkes som en mest mulig fyldestgjørende oversikt over hjelpetilbud i hele landet. Denne vil være til god hjelp i telefonvaktens veiledning overfor innringere. Informasjon om telefonen bør dessuten være lett synlig på nettportalen, og telefonvakter kan, i tillegg til samtale, veilede innringere om hvordan de selv kan orientere seg på nettportalen. Slik gjensidig promotering kan ivaretas uten hensyn til driftsmodell for øvrig.

Informanter forteller at det i dag kan være utfordrende med telefoner fra personer som bor på små steder, når de ikke har oversikt over lokale tilbud og kan veilede konkret i hjelpsøking. God lokalkunnskap, ikke bare om hjelpetilbudenes karakter og innhold, men også om geografi, transportmuligheter o.l. kan i noen situasjoner være av uvurderlig betydning for innringere. Slike opplysninger kan neppe ivaretas innenfor en nasjonal nettportal eller en nasjonal telefontjeneste med mindre de kan koble opp til lokale tjenester.

Det er ikke gitt at en nasjonal telefon skal fungere som en hjelpetjeneste, i betydningen å engasjere seg i rådgivning eller samtaler over tid. Men det vil være en forventning om at en nasjonal telefon kan veilede og gi opplysninger om hvor mer spesialisert hjelp kan søkes. Å utvikle gode oversikter og informasjonstiltak som forhindrer at hjelpetilbud blir «godt bevarte hemmeligheter» er dermed en viktig oppgave for nettportalen. Slike oversikter kan være et nyttig og nødvendig redskap for en nasjonal telefon, som etter vår mening primært bør være en opplysnings- og en formidlingstelefon.

7.4.2 Kunnskap og kompetanse

Kvaliteter som brukere legger vekt på når de søker hjelp er blant annet at hjelpere må være gode lyttere, som gjennom dialog med brukeren forsøker å finne ut av brukerens behov. En kompetent telefonvakt bør være en god formidler av kunnskap og informasjon, slik at samtaler foregår på en ivaretagende måte for innringer. Noen informanter mente at en forbedring av dagens situasjon forutsetter at en eventuell nasjonal telefon betjenes av personer med profesjonell kompetanse. Samtidig stilte enkelte informanter seg tvilende til om ansatte i én nasjonal telefontjeneste kunne ha nok kunnskap til å dekke den spesialkompetansen som allerede finnes i enkelte telefontjenester. Vi er enige i at dette vanskelig lar seg gjøre. Som tidligere nevnt vil en nasjonal tjeneste måtte henvise til andre for mer spesialisert kunnskap.

I våre intervjuer med telefontjenestene ble det ikke spesifikt spurt om de ansatte har noen felles faglige overbygninger eller noen felles retningslinjer for arbeid med utsatte brukere. I ettertid ser vi at dette er en mangel. Samtidig er det et tankekors at det ikke kom fram noen uttalelser om felles møtepunkter. Det er naturlig å tenke seg at profesjonsgrupper følger standarder for egen profesjonsutøvelse, men sett fra vårt synspunkt ville det være naturlig å tenke seg at telefontjenestene kunne ha grunnlag for felles drøftinger om faglige og etiske problemstillinger. Kompetanse var likevel et tema flere var opptatt av, men det var ulike oppfatninger av hva slags kompetanse det ville være behov for. Informantene snakket om kompetanse på ulike måter, og med forskjellig innhold. For noen handlet det om arbeidsmåter eller rutiner, for andre om kunnskap på feltet vold i nære relasjoner og voldtekt, og gjerne i kombinasjon med kjennskap til lokale hjelpetilbud.

I en nasjonal telefon bør det være et mål at innringere får samme kvalitet på servicen, uavhengig av hvem de snakker med, selv om måten det gjøres på vil være personavhengig. Enkelte informanter hadde forslag om kvalitetssikrede prosedyrer for hvordan ulike problemstillinger kunne håndteres. Bruk av prosedyrebeskrivelser er etter vår vurdering neppe aktuelt for en nasjonal telefontjeneste, men visse former for systematisering av kunnskap og opplæring kan være nyttig, ikke minst med tanke på at en slik telefontjeneste må betjenes av mange forskjellige personer. Felles opplæring fungerte godt for telefonoperatørene ved Kvinnefridslinjen i Sverige. Kvinnefridslinjen har imidlertid en langt mer avgrenset målgruppe og henviser for øvrig til lokale krisesentre for oppfølging. Hvis det i Norge blir aktuelt å etablere en nasjonal telefon, i tråd med målgruppene som er foreslått i denne utredningen, vil behovet for kunnskap være mer sammensatt. Behovet for tilegnelse av en del felles kunnskapselementer vil være til stede, uavhengig av hvordan etableringen gjennomføres. Samtidig er det viktig å huske at kompetanse og kunnskap er noe som

må følges opp kontinuerlig. Den viktigste kompetansen må uansett være en evne til å forholde seg åpent og aksepterende på telefon til innringere og derfra kunne håndtere den enkelte innringers problemstillinger på en kunnskapsbasert og kompetent måte.

7.5 Avslutning

I denne utredningen har vi først og fremst utredet og diskutert behovet for en nasjonal telefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Vi har foreslått at målgrupper for en slik telefon utvides noe, og vi har diskutert begrensninger og muligheter innenfor en slik telefontjeneste.

Samlet sett mener vi det er gode argumenter for å etablere en nasjonal telefon for mennesker med voldsrelaterte erfaringer. Et slikt telefonnummer finnes ikke i dag. I hvilken form dette eventuelt skal organiseres og driftes har ikke vært tema i denne utredningen. Nasjonal telefontjeneste kan representere et lavterskeltilbud som kan forenkle hjelpesøkingprosessen for den enkelte, men ingen tjeneste er sterkere enn sitt svakeste ledd. Vi peker derfor avslutningsvis på noen kriterier som en vellykket etablering av en nasjonal telefon vil være avhengig av. Begrepene «tilgjengelighet og informasjon» samler, i sin flertydighet, essensen i disse kriteriene:

- En gratis, lett tilgjengelig, heldøgns telefontjeneste, betjent 24 t i døgnet på helårsbasis. Behov for å kontakte noen på telefon, med bakgrunn i vold eller overgrep, kan oppstå uavhengig av tiden på døgnet.
- Et telefonnummer som er lett å huske. Tilgjengelighet handler ikke bare om kunnskap om at tjenesten finnes, men også om et telefonnummer som er lett å huske.
- At telefonen er gjort godt kjent for hele befolkningen og for spesielt utsatte grupper. Informasjon om at telefon finnes må være godt markedsført for hele befolkningen og tilrettelagt for spesielt utsatte grupper, slik at hvem som helst kan ta kontakt når de har behov for det
- Forbindelsen med nasjonal nettportal og kvaliteten på informasjonen i nettportalen. En nær tilknytning mellom en mulig nasjonal telefon og nasjonal nettportal, som i 2014 ble vedtatt iverksatt, ser vi som et suksesskriterium. Samtidig hviler dette på at nettportalen i seg selv lykkes

med å få inn oppdatert og pålitelig informasjon fra offentlige og private aktører i hele landet, og at opplysningene jevnlig oppdateres.

- Tilrettelegging for alle typer brukere (språk, etnisitet, funksjonsevne). Alle mennesker, uavhengig av etnisitet, språk og funksjonsevne må kunne benytte seg av tilbudene. Det gjelder både nettportal og telefontjeneste. Bare slik kan tilbudene bli likeverdige for alle.
- Kunnskap og kompetanse: Det bør være et mål at innringere får samme kvalitet på servicen, uavhengig av hvem de snakker med, selv om måten det gjøres på vil være personavhengig. Betjening av en nasjonal telefon vil involvere en rekke personer for å dekke hele døgnet alle dager i året, uavhengig om det drives som én sentral enhet eller sluses ut til lokale aktører. Felles faglig overbygning og noen felles retningslinjer for arbeidet må på plass. Dette tilsier noe felles opplæring.
- Avgrensning av oppgavene: Slik vi ser det vil det være en uoverkommelig oppgave og svært ressurskrevende om en slik nasjonal telefontjeneste skulle engasjere seg i oppfølgende kontakt med innringere over tid. Det finnes en rekke eksisterende tjenester som kan ivareta dette.
- Kommunikasjon mellom praksisfelt (alle slags instanser), webportal og nasjonal telefon. Informasjonsflyt og gjensidig promotering om hjelpemuligheter og tjenester, samt registrering og tilbakemeldinger om mangler.

Litteratur

- Andersson, T., Heimer, G., & Lucas, S. (2014). *Våld och hälsa. En befolkningsundersökning om kvinnors och mäns våld utsatthet samt kopplingen till hälsa*. Uppsala: Nationellt Centrum för Kvinnofrid.
- Bakketeig, E., Gording Stang, E., Madsen, C., Smette, I., & Stefansen, K. (2014). *Krisesentertilbudet i kommunene. Evaluering av kommunenes implementering av krisesenterloven*. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Borgen, G., & Gulbrandsen, L. (2012). *En nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. En utredning av behovet*. Nettpublikasjon: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Borgen, G., & Gulbrandsen, L. (2013). *En nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. Tre mulige konsepter*. Nettpublikasjon: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (2011).
- Eide, A. K. (2013). *"Å være eller ikke være". Brukerundersøkelse i tilknytning til evaluering av overgrepsmottakene i Norge.*: Nordlandsforskning.
- European Union Agency for Fundamental Rights. (2014). *Violence against women: an EU-wide survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fladby, B. (2004). *Et sinnsykt stort kjempeskille i livet. Utvikling av tilbud til personer utsatt for seksuelle overgrep - en behovs- og tiltaksanalyse*. Oslo: Oslo kommunale legevakt, Sosial vaktjeneste
- Gjertsen, H., & Eide, A. K. (2009). *Hjelp når livet rakner. Evaluering av incestsentrene og incesttelefonen*. (2/2009). Nordlandsforskning.
- Grøvdal, Y., Saur, R., & Skaalerud, A. (2014). *En velvillig og oppmerksom tilhører... Mennesker som har vært utsatt for vold, og deres erfaringer med hjelpeapparatet og politiet*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Gundersen, T., Madsen, C., & Winswold, A. (2014). *Tjenestetilbudet til voldsutsatte personer med nedsatt funksjonsevne*. (6/2014). Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Haaland, T., Clausen, S.-E., & Schei, B. (2005). *Vold i parforhold - ulike perspektiver: Resultater fra den første landsdekkende undersøkelsen i Norge*. (Rapport 3/2005). Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Hermelin, A.-M. T., & Sandell, K. (2009). *Lättare att söka hjälp. Kvinnofridslinjens oppbyggnad och första år*. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid.
- Isdal, P. (2000). *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Jonassen, W., & Eidheim, F. (2001). *Den gode vilje. Mishandlede kvinners erfaringer med hjelpeapparatet*. (1/2001). Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2013). *Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner. Det handler om å leve (Meld. St. 15 (2012-2013))*. Oslo.

- Justis- og beredskapsdepartementet. (2014). *Et liv uten vold. Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2014-2017*. Oslo.
- Kirkens SOS. (2013). *Toårsrapport 2011 & 2012*. Oslo: Kirkens SOS.
- Krisesenterlova. (2010). *Lov om kommunale krisesentertilbud (krisesenterlova)*. Retrieved from <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-06-19-44>.
- Kruse, A., Strandmoen, J. F., & Skjørten, K. (2013). *Menn som har begått voldtekt - en kunnskapsstatus*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Larsen, C. J., & Pedersen, W. (2005). *Bytte, kjærlighet, overgrep. Seksualitet blant ungdom i randsonen*. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Lyngby, M. (2009). *Barrierer for at søge hjelp efter voldtægt: en fænomenologisk undersøgelse af barrierer for at søge offentlig hjælp blandt voldtægtsramte i Danmark: Center for Voldtægts ofre, Århus Sygehus*.
- Oslo kommune. (2013). *Årsberetning 2012*. Helseetaten.
- Pape, H., & Stefansen, K. (2004). *Den skjulte volden? En undersøkelse av Oslobefolkningens utsatthet for trusler, vold og seksuelle overgrep*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Politidirektoratet. (2002). *Politiets behandling av familievoldssaker*. Oslo: Politidirektoratet.
- Røde Kors Oslo. (2013). *Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse. Rapport for 2012*.
- Saur, R. (2007). *Forslag til felles opplæringsiltak for ansatte i relevante hjelpetjenester*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Saur, R. (2009). *Vold i nære relasjoner*. I B. Linnerud & I. Westlund (Eds.), *Lærere bok. Vold i nære relasjoner, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse*. Oslo: VOX.
- Sentio Research Norge. (2013). *Rapportering fra krisesentertilbudene 2012*. Trondheim: Sentio Research AS.
- Sogn, H., & Hjemdal, O. K. (2009). *Vold mot menn i nære relasjoner*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Thoresen, S., & Hjemdal, O. K. (2014). *Vold og voldtekt i Norge. En nasjonal forekomststudie av vold i et livsløpsperspektiv*. (1/14). Oslo: NKVTS.
- Valset, K. (2005). *Evaluering av hjelpetelefontilbudet til barn og unge i akutte kriser*. Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA).
- WHO. (2002). *World report on violence and health*. Geneva: World Health Organization Retrieved from http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/.
- Østby, L. (2012). *Hva hindrer utsatte for seksuelle overgrep i å søke hjelp? Innspill til utformingen av en nettportal for ovegrepsutsatte*. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole.

Vedlegg 1

Intervjuguide

Bruk /møtet med den voldsutsatte

Hvordan bruker voldsutsatte tjenesten deres?

Hva slags henvendelser får dere (akutte kriser vs. «noen å snakke med»)?

Hva ønsker gruppen voldsutsatte hjelp med?

Hvor mange tar kontakt?

Når dere får telefoner fra brukere/utsatte med problemstillinger som dere selv ikke kan håndtere eller svare på, hvem henviser dere da til?

Hvordan fungerer det med taushetsplikten?

Hva gjøre dere med de ulike henvendelsene

(støtte/lytte/råd/veiledning/henvisninger)?

Er det tilfeller der dere opplever at den tjenesten dere tilbyr ikke strekker til?

Er tjenesten evaluert?

Situasjonsbeskrivelse

Hva er deres opplevelse av hjelpetilbudet for ulike grupper voldsutsatte i dag?

Har du noen tanker om mangler i systemet?

Behov

Er det behov for en nasjonal telefontjeneste for voldsutsatte slik dere ser det?

Hvorfor mener dere det er behov/ ikke er behov?

Er det måter/områder en nasjonal telefon kan være med på å bøte på hull eller mangler i dette systemet?

Hvis behov – hvordan bør den best organiseres, synes dere?

Er det noen spesielle grupper som kunne ha særlig nytte av et slikt tilbud?

Vedlegg 2

Informasjon om telefontjenester og ressursentre for voldsutsatte som er kontaktet i forbindelse med utredning av Nasjonal telefon for voldsutsatte

Nedenfor beskrives tjenestenes organisasjonsform, målgrupper og tilbud. Kilder til informasjonen om tjenestene i dette vedlegget er tjenestenes egne nettsider, informasjon fra intervjuer med informanter fra tjenestene samt de siste tilgjengelige årsrapportene.

Alarmtelefonen for barn og unge

Alarmtelefonen for barn og unge er en gratis nødtelefon som fungerer som et supplement til det kommunale barnevernet. Alarmtelefonen er finansiert av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD). Alarmtelefonen vurderer på bakgrunn av telefonhenvendelser om det er behov for øyeblikkelig hjelp, sender bekymringsmelding til barneverntjenesten, tar kontakt med andre hjelpetjenester og gir råd om hvordan innringere kan få hjelp fra andre. Målgruppen er barn og unge fra 0-18 år som utsettes for vold, omsorgssvikt eller har problemer på grunn av egen risikoatferd eller på annen måte er i fare fysisk eller psykisk. Voksne som er bekymret for barn og ungdom er også en målgruppe.

Alarmtelefonen er åpen når barneverntjenesten har stengt, det vil si hverdager fra klokken 15.00 til 08.00 og er døgnåpen i helger og på helligdager. I 17 kommuner finnes det barnevernvakter som også er åpne når barneverntjenesten er stengt. Tjenesten er lokalisert i Kristiansand. For mer informasjon se <http://www.barnevernet.no/Kontakt-barnevernet1/Alarmtelefonen-for-barn-og-unge-116-111/>

Kirkens SOS

Den største aktøren innen telefontjenester i Norge er Kirkens SOS krisetelefon. Kirkens SOS krisetelefon er en del av den norske kirkes diakonale virksomhet, og har 13 sentre rundt om i landet. Omtrent 1000 frivillig ansatte betjener telefonsentrene.

Målgruppen for telefonen beskrives som «mennesker som er i følelsesmessig eller eksistensiell krise, og for den som tenker på å ta sitt eget liv». Voldsutsatte er altså ikke en hovedmålgruppe, men allikevel ringer det mange med denne problematikken til Kirkens SOS, forteller rådgiver i organisasjonen.

I tillegg til rådgivningstjenesten over telefon tilbyr organisasjonen en anonym SMS-tjeneste (SOS melding) med garantert svar innen 24 timer, samt en chattetjeneste (SOS-Chat), hvorav sistnevnte er åpen mellom klokken 18:30 – 22:30 på hverdager. For mer informasjon se <http://www.kirkens-sos.no/Krisetjenester/Krisetelefonen/index.html>

Landsdekkende telefon for incest- og seksuelt misbrukte

Landsdekkende telefon for incest- og seksuelt misbrukte er en døgnåpen, nasjonal telefon som drives av Incestsenteret i Vestfold og er finansiert av Barne- og likestillingsdepartementet. Ved incesttelefonen jobber både personer med egenerfaring som utsatt eller pårørende og mennesker uten denne typen erfaring. Målet med Landsdekkende telefon er å hjelpe seksuelt misbrukte til å få en bedre livskvalitet, og bidra til å redusere seksuelle overgrep mot barn og unge.

Målgruppen for telefontjenesten er incestutsatte og seksuelt misbrukte barn og voksne, samt deres pårørende. For mer informasjon, se <http://www.incest80057000.no/>

Krisesentersekretariatet og Krisesenterforbundet

Det er i alt 47 krisesentre i Norge. Etter at krisesenterloven ble vedtatt er 27 krisesentre for kvinner organisert som kommunale (11) eller interkommunale (16) virksomheter. 10 sentre for kvinner er videreført som frivillig/private sentre og ni sentre er organisert som stiftelser. 36 av 40 krisesentertilbud til menn drives i regi av krisesentre for kvinner (Nersund & Govasmark, 2012). Oslo krisesenter er landets største krisesenter.

Det er minst ett krisesenter i hvert fylke. Krisesentrene er med bakgrunn i en splittelse i krisesenterbevegelsen i 1990 organisert under to paraplyorganisasjoner; enten Krisesentersekretariatet eller Norsk Krisesenterforbund. I forbindelse med innføringen av krisesenterloven i 2010 fikk kommunene ansvar for driften av krisesentrene. Alle kommuner i Norge er gjennom denne loven pålagt å ha døgnåpne telefontjenester for voldsutsatte kvinner og menn.

Målgruppen for krisesentrene har historisk vært kvinner utsatt for vold i nære relasjoner. Etter krisesenterloven trådte i kraft i 2010 har krisesentrene blitt pålagt å ha et tilbud til voldsutsatte menn, men fremdeles er de aller fleste brukerne av krisesentertilbudene kvinner (Sentio Research Norge, 2013). Norsk

institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) har i 2014 publisert en evaluering av hvordan implementering av krisesentertilbudene har virket.

Krisesentrene rundt om i landet tilbyr informasjon og veiledning på telefon, så vel som et midlertidig botilbud, tilbud for dagbrukere, samt hjelp til videre oppfølging i en reetableringsfase.

Oslo krisesenter

Oslo krisesenter er eneste krisesenter i kommunen, utfører Oslo kommunes lovpålagte krisesenteroppdrag og betjener hele Oslo kommunes befolkning. Senteret er organisert som en stiftelse. I Oslo kommune ble krisesentertjenestene i 2013 konkurranseutsatt og Oslo Krisesenter vant anbudsrunderen. På bakgrunn av dette har senteret fått ansvar for krisesentertilbudet i Oslo kommune i 10 år fremover (fra 2013). For nærmere beskrivelse av tilbud, se årsberetningen: http://www.oslokrisesenter.no/_rsrappporter/index.html

Overgrepsmottaket i Oslo

Overgrepsmottaket i Oslo er ett av 23 overgrepsmottak i Norge. Voldtektsutsatte i alle fylker har tilgang til et overgrepsmottak. Mottakene er organisert som interkommunale tjenester og finansieres av de kommunene som deltar i samarbeidet. To tredjedeler av mottakene er forankret i en legevakt, mens en tredjedel er knyttet til et helseforetak. Målgruppen er kvinner og menn som har opplevd vold og seksuelle overgrep.

Formålet med tjenesten er å tilby akutt hjelp og redusere helseskader for personer som nylig har vært utsatt for seksuelle overgrep og vold. Tilbudet kan kategoriseres langs tre dimensjoner: medisinsk undersøkelse og behandling, psykososial støtte og oppfølging, samt rettsmedisinsk undersøkelse og sporsikring. Overgrepsmottakene gir rådgivning over telefon i tillegg til tilbud om å møte den enkelte til samtale. Overgrepsmottakene skal være åpne hele døgnet, hele året og være gratis. Enkelte mottak har en egen nettside, andre ikke. Fagpersonellet består hovedsakelig av sykepleiere og leger, men sosionomer, psykiatriske sykepleiere og psykiatriske vernepleiere jobber også ved mottakene. For mer informasjon, se <https://www.oslo.kommune.no/dognapnevaktjenester/legevakt/legevakt-storgata/>

Nasjonalt senter for legevaktmedisin (Nklm)

I tillegg til intervju med ansatte på ett av overgrepsmottakene har vi også intervjuet to forskere ved Nasjonalt senter for legevaktmedisin (Nklm). Nklm har det overordnede ansvaret for kompetansehevingstiltak for overgrepsmottakene rundt om i landet. Overgrepsmottakene ble evaluert av Nordlandsforskning i 2013.

Reform – Ressurssenter for menn

Reform Ressurssenter for menn er en landsdekkende stiftelse som jobber for å integrere gutter og menn i likestillingsarbeidet. Organisasjonen bistår menn i vanskelige livssituasjoner i tillegg til å synliggjøre menns livssituasjon og påvirke beslutningsprosesser som angår menn og likestilling for menn. Reform drifter blant annet et sinnemestringstilbud rettet mot menn som sliter med denne problematikken, men som ikke nødvendigvis har utøvet vold. Arbeid med voldsforebygging gjennom hjelp til både voldsutsatte og voldsutøvere er en vesentlig del av driften.

Barne- og Likestillings- og Inkluderingsdepartementet står for grunnfinansieringen til senteret, samtidig som stiftelsen får ytterligere prosjektmidler fra offentlige så vel som private kilder.

Reform har flere ulike samtaletilbud, hvorav Mannstelefonen ett av dem. Telefonen er et tilbud for menn som sliter med forskjellige typer problemer, særlig knyttet til vold, sinnemestring, samlivsproblemer og psykisk helse. Telefonen finansieres med midler fra Oslo kommune, det offentlige og midler fra stiftelsens egne midler. Linjen er åpen mandag til fredag fra klokken 17 til 20. Reform tilbyr også juridisk rådgivning via Juridisk rådgivningstelefon, åpen mandag til torsdag fra klokken 19 til 21. For mer informasjon, se <http://reform.no/om-reform/>

Røde Kors-telefonen om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse

Røde Kors-telefonen er en nasjonal informasjonstelefon om tvangsekteskap og kjønnslemlestelse. Den ble opprettet i 2000 på oppdrag fra Barne- og familiedepartementet som et ledd i regjeringens handlingsplan mot tvangsekteskap og annen æresrelatert vold. Telefonen retter seg mot barn, unge og voksne som blir utsatt for tvangsekteskap og annen æresrelatert vold.

Røde Kors-telefonen tilbyr informasjon om norsk lovverk knyttet til tema tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og annen æresrelatert vold. De ansatte bistår i familiekonflikter, og fungerer som brobyggere mellom innringeren og det offentlige hjelpeapparatet, både i inn- og utland. For mer informasjon, se https://www.rodekors.no/Global/DK/DK-Oslo/Dokumenter/130218_RK-telefonen_rapport2012_TRYKKFIL.pdf

Selvhjelp for innvandrere og flyktninger (SEIF)

Selvhjelp for innvandrere og flyktninger (SEIF) er en landsdekkende organisasjon med kontorer i Oslo, Kristiansand, Ålesund, Trondheim, Bergen og Stavanger. SEIF beskriver hovedmålsettingen med arbeidet som «hjelp til selvhjulpnehet». Vold i nære relasjoner er ett av de områdene SEIF prioriterer i sin virksomhet. Organisasjonen driver krisehjelp overfor personer som blir truet eller utsatt for tvangsekteskap. SEIF tilbyr også krisetelefon mot kjønnslemlestelse, som er åpen mandag til fredag fra klokken 9 til 18.

En betydelig del av arbeidet som gjøres ved SEIF baserer seg på frivillig innsats fra ansatte og tidligere hjelpesøkende.

Målgruppen for tjenesten er innvandrere og flyktninger, voksne så vel som ungdom, både de som nettopp har ankommet landet og de som har vært her i flere år, i tillegg til barn av første generasjons innvandrere og flyktninger. For mer informasjon, se <http://www.seif.no/>

Støttetelefonen for kriminalitetsofre

Støttetelefonen for kriminalitetsofre ble etablert i 2008 og drives av Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre (RKK). Kontoret for voldsoffererstatning er faglig og administrativt ansvarlig for driften.

Tjenesten er et statlig landsdekkende og gratis tilbud til alle som er rammet av kriminelle handlinger, enten direkte eller som pårørende. Vold i nære relasjoner er kriminelle handlinger som går inn under denne paraplyen.

Telefonen skal tilby råd og veiledning i en personlig samtale, støttesamtaler, bistand til å kontakte hjelpe- og støtteapparat, vitnestøtte, informasjon om statlige erstatningsordninger/rettigheter og bistand til å søke voldsoffererstatning. Telefonen er betjent alle hverdager mellom klokken 09.00 og 15.00 og det er gratis å ringe fra fasttelefon i Norge. For mer informasjon, se <http://www.stottetelefon.no/>

Vern for eldre – nasjonal kontakttelefon

Vern for eldre – nasjonal kontakttelefon er både et ressurscenter og en gratis telefon som har som formål å forebygge vold mot personer over 62 år, samt å bidra til mer kunnskap omkring denne tematikken. Tjenesten ble opprettet som prosjekt i 2008 og gjort om til fast tiltak i 2013. Senteret finansieres av helsedirektoratet og driftes av Oslo kommune.

Kontakttelefonen tilbyr samtale omkring erfaringer med, eller trusler om, vold og overgrep. For mer informasjon, se <http://www.vernforeldre.no/wip4/om-oss/d.epl?cat=16181>

Regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging - RVTS

De Regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS) er en ressurs for ansatte i hjelptjenester som møter mennesker berørt av vold og seksuelle overgrep, traumatisk stress, migrasjon eller selvmordsproblematikk. Hovedmålet er å fremme helse og livskvalitet hos de berørte. Sentrene bidrar til kompetanseheving gjennom undervisning, veiledning, konsultasjon og nettverksarbeid på tvers av sektorer, etater og forvaltningsnivåer.

Det er et RVTS i hver region: RVTS Øst, lokalisert i Oslo, RVTS Sør, lokalisert i Kristiansand, RVTS Vest, lokalisert i Bergen, RVTS Midt, lokalisert i Trondheim og RVTS Nord, lokalisert i Tromsø. Se <http://www.rvts.no/>

Nasjonale telefontjenester i Danmark og Sverige

Landsorganisation af kvindekrisecentre (LOKK)

LOKK er en telefonisk og nettbasert rådgivningstjeneste for voldsutsatte mennesker, med ett nummer for utsatte for vold i nære relasjoner og ett nummer for unge personer utsatt for æresrelatert vold.

LOKK ble stiftet i 1987, og definerer seg som en interesseorganisasjon med det overordnede mål å synliggjøre og bekjempe fysisk og psykisk vold mot kvinner og barn.

Hovedmålgruppene for LOKKs tjenester er voldsutsatte kvinner, menn og barn, samt fagfolk. LOKK har en døgnåpen «hotline» som tilbyr anonym rådgivning for dem som har opplevd partnervold. For mer informasjon, se

<http://www.lokk.dk/Faa-hjaelp-her/>

Kvinnofridslinjen

Kvinnofridslinjen er en nasjonal støttetelefon for kvinner som utsettes for trusler og vold. Telefonen ble opprettet i 2007 og drives av Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) ved Akademiska sjukhuset og Uppsala universitet, på oppdrag fra regjeringen. NCK sin målsetning er å øke kunnskapen på nasjonalt nivå om menns vold mot kvinner, æresrelatert vold og undertrykkelse samt vold i samkjønnede relasjoner.

Målgruppen er hovedsakelig kvinner som er utsatt for menns vold, men også pårørende og fagpersoner oppfordres til å kontakte organisasjonen.

Kvinnofridslinjen er åpen hele døgnet og gratis. Tjenesten tilbyr anonyme samtaler som heller ikke synes på telefonregningen. Telefonvaktene møter innringere ved å lytte, gi profesjonell støtte og informere om hvor den enkelte kan henvende seg for å få ytterligere hjelp.

For mer informasjon, se <http://www.kvinnofridslinjen.se/>

I denne utredningen har vi undersøkt om det er behov for å opprette en nasjonal telefon for mennesker som er utsatt for vold i nære relasjoner og voldtekt. To hovedkilder er lagt til grunn: Norske studier hvor brukere kommer til orde samt intervjuer med ansatte i ti ulike telefontjenester. I tillegg har vi snakket med paraplyorganisasjoner og med ansatte ved fem Regionale ressursentre om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS). Resultatene bygger på analyse av intervjuere og samtaler med øvrige informanter.

Vi finner at det er gode argumenter for å etablere en nasjonal telefon for mennesker med voldsrelaterte erfaringer. I vurderingene har vi lagt stor vekt på signaler fra brukere. I tillegg har intervjuer med dagens telefontjenester forsterket inntrykket av det er behov for en samlende telefontjeneste. Oppgavene i en slik telefontjeneste bør primært avgrenses til å være informasjon om- og formidling til aktuelle lokale tjenester som kan ivareta videre oppfølging.

Men disse vurderingene er ikke uten reservasjoner. Én av flere viktige premisser for at en nasjonal telefontjeneste for voldsutsatte skal fungere som en effektiv ressurs er at kommunikasjonen mellom praksisfelt, webportal og nasjonal telefon fungerer og at nasjonal webportal har oppdaterte opplysninger om instanser i kommunene. Samtidig er det viktig å være oppmerksom på at en nasjonal telefon ikke kan bøte på mangler eller utilstrekkelighet i hjelpetjenestene.

Utredningen er utført av NKVTS, på oppdrag av Justis- og beredskapsdepartementet, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet. Oppdraget er finansiert som et tiltak i Handlingsplanen mot vold i nære relasjoner 2014-2017. Bakgrunnen for oppdraget er knyttet til to tidligere utredninger om nasjonal nettportal, som også er utført av NKVTS.

Besøksadresse: Gullhaugveien 1-3, 5 etg, 0484 Oslo

Postadresse: Pb 181 Nydalen, 0409 Oslo

Tlf.: +47 22 59 55 00

Faks: +47 22 59 55 01

e-post: postmottak@nkvts.unirand.no

ISBN 978-82-8122-086-7 (trykk)

ISBN 978-82-8122-082-9 (pdf)

ISSN 0809-9103

Rapporter kan lastes ned fra: <http://www.nkvts.no>