



# Statistikk

1. kvartal 2011

**116 111**

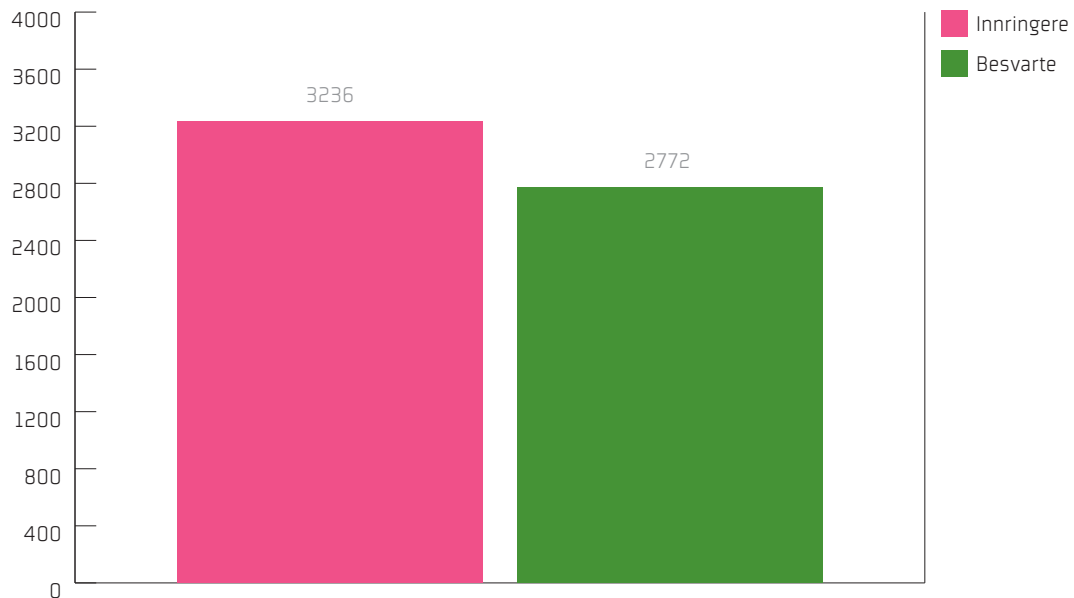
ALARMTELEFONEN  
for barn og unge



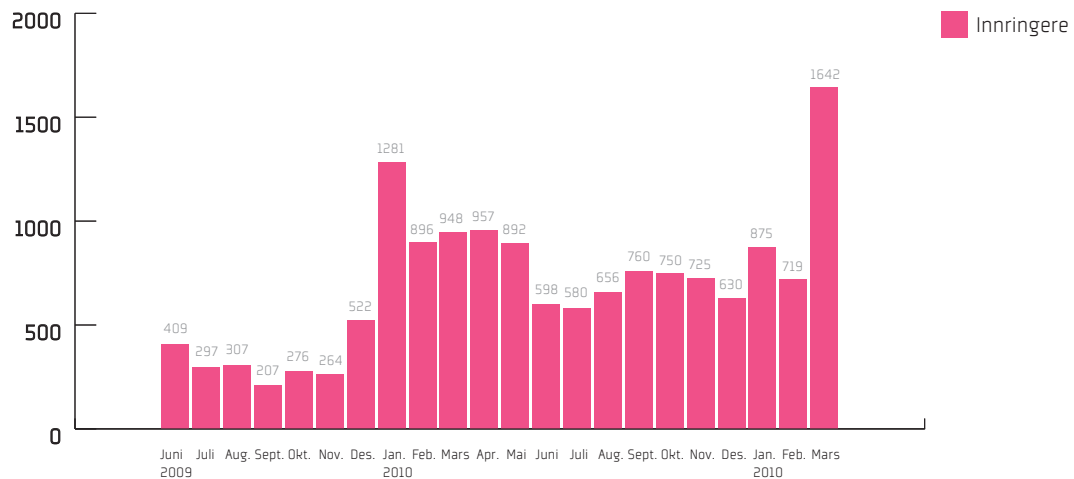
## Antall henvendelser (Telefon)

1. kvartal 2011

Totalt antall innringere/besvarte anrop, 1. kvartal (fig.1)



Antall innringere i perioden juni 2009–mars 2011 (fig.2)



### Kommentar

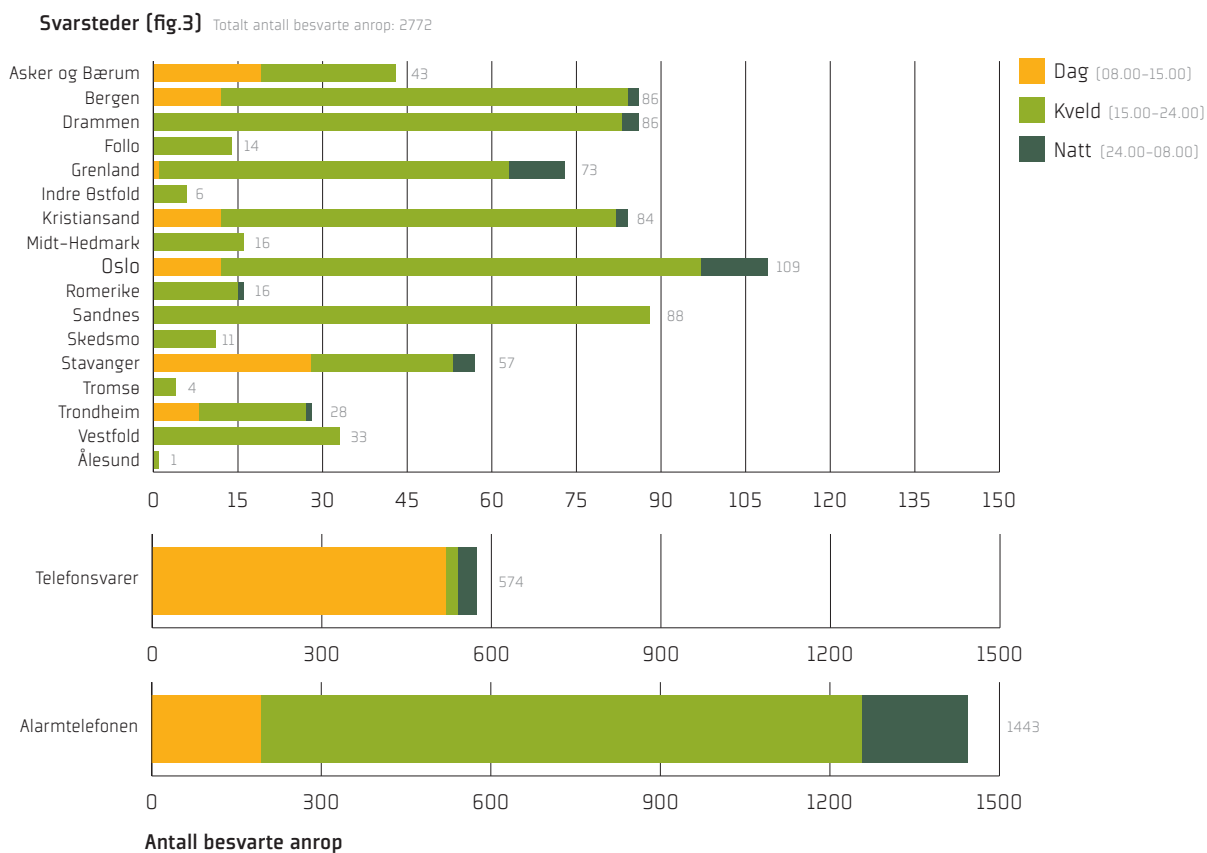
Antall henvendelser til 116 111 er basert på rapportering fra Telenor. Totalt har Alarmtelefonen for barn og unge mottatt 15 191 oppringninger siden oppstart, 2. juni 2009 til 31. mars 2011.

Differansen mellom antall innringere og besvarte anrop har med følgende forhold å gjøre: Vedkommende som ringer 116 111 legger på før Alarmtelefonen besvarer henvendelsen. Det er usikkert hva som er grunnen til det, men noen har forklart i samtaler senere at de angrer og ikke våger å snakke med ansatte på Alarmtelefonen likevel.

Den store økningen vi ser i mars 2011 antar vi har sammenheng med utdelingen av klistremerker med nødnummer som ble delt ut til 1.4 mill. husstander i Norge og påfølgende oppmerksomhet i media.

## Svarsteder (Telefon)

1. kvartal 2011



### Kommentar

Antall innringere til svarstedene er basert på rapportering fra Telenor.

17 barnevernvakter er svarsted for Alarmtelefonen for barn og unge pr. i dag. De besvarer anrop fra ca. 130 av Norges ca. 430 kommuner i deres åpningstid. Når hver enkelt barnevernvakt er stengt besvarer Alarmtelefonen for barn og unge oppringningene på 116 111. Ved flere av barnevernvaktene i svarnettverket er det registrert anrop på nattetid (kl. 2400-0800). Flere av barnevernvaktene har åpnet til kl. 0200, og får dermed registrert oppringing etter kl. 2400.

Alarmtelefonen for barn og unge besvarer oppringninger fra de resterende ca. 300 kommunene. Den enkelte barnevernvakt i svarnettverket kan ikke skille ut oppringningene fra 116 111, da oppringning på dette telefonnummeret er rutet inn til hver enkelt barnevernvakt sitt telefonnummer. Det er kun barnevernvakta i Bergen som mottar anrop på 116 111 på egen telefon.

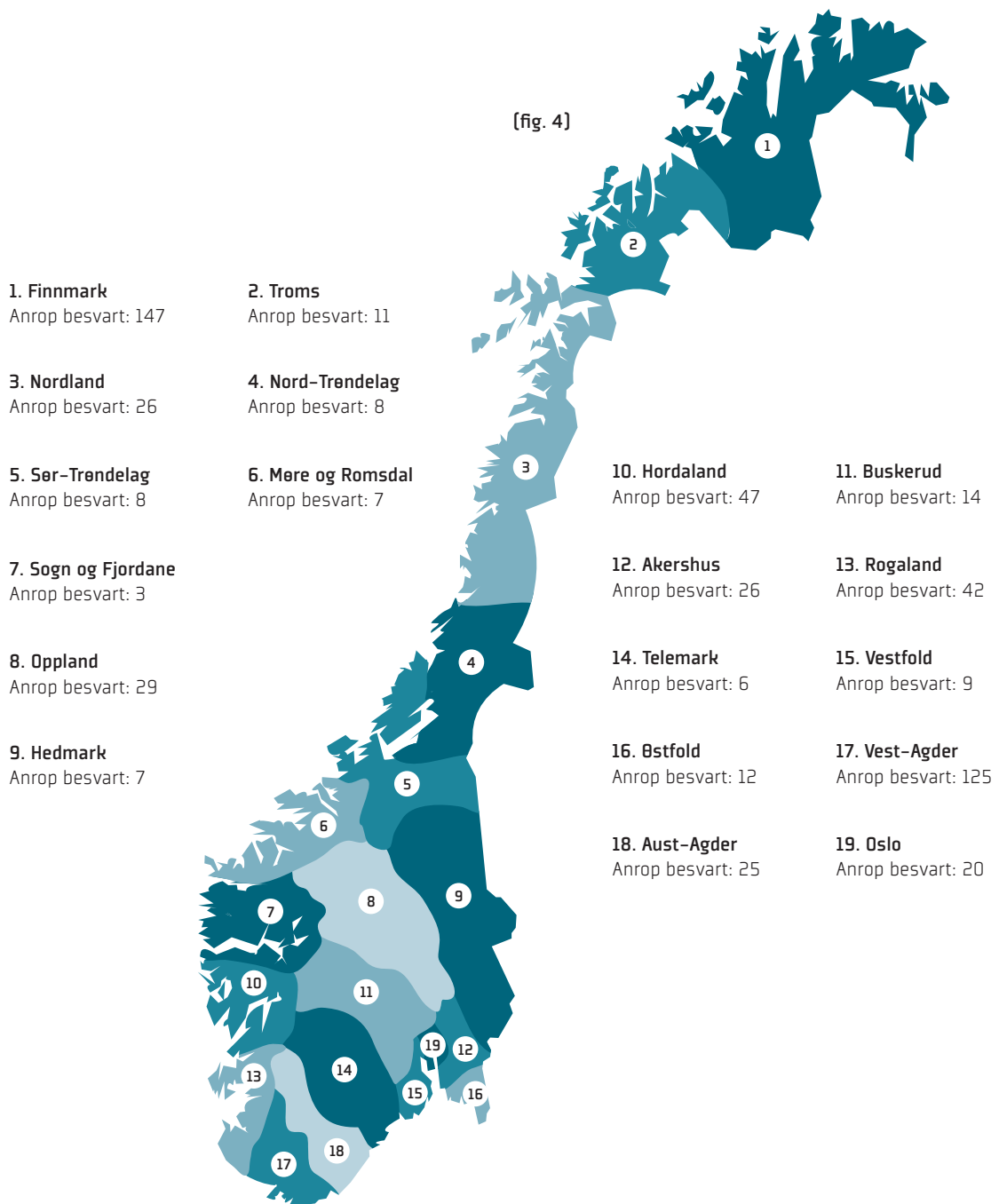
Trondheim, Bergen, Stavanger og Asker/Bærum barnevernvakt har også åpnet for å ringe 116 111 på dagtid (mellom kl. 0800 og 1500).

Barnevernvaktene i Ålesund og Sandes kommune er nye deltagere i svarnettverket. Kristiansand ble i slutten av januar 2011 definert som eget svarsted på lik linje med de 16 andre svarstedene.

Vi har fremdeles differanser telefoner som ikke er registrert i vår loggføring: Dette handler om henvendelser som er av mer administrativ karakter og telefoner som blir betraktet som «utprøvende». Samme person kan ringe flere ganger på samme vakt. Dette samles i en loggføring. Disse gjentatte telefonsamtalene blir altså ikke registrert enkeltvis. Videre registreres det ikke hvis det ikke er kontakt med innringer (noen ganger er det taust/ingen som sier noe).

## Anrop besvart i Kristiansand, fylkesvis (Telefon)

1. kvartal 2011



### Kommentar

Rapporteringen fylkesvis er basert på registreringer fra Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring. Tallene må derfor sees i sammenheng med fig. 3.

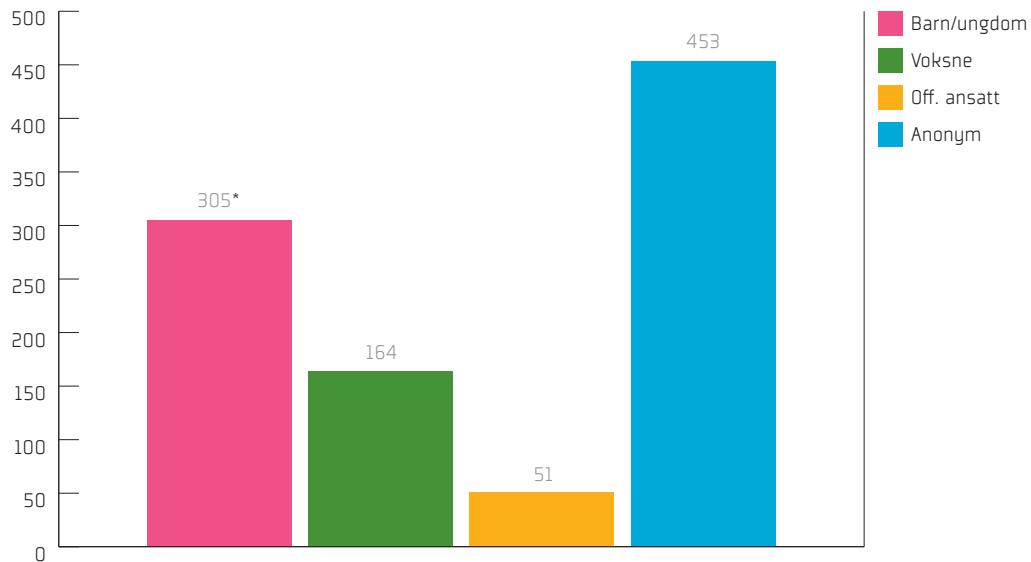
Telenor har ikke mulighet til å registrere hvilken kommune/fylke anropet kommer fra, bortsett fra de kommuner (ca 130) som rutes direkte til svartnettverket til Alarmtelefonen.

For januar, februar og mars 2011 har Alarmtelefonen for barn og unge besvart henholdsvis 50.9%, 56.8%, 47.2% av anropene.

## Hvem har tatt kontakt (Telefon)

1. kvartal 2011

Antall loggførte anrop (fig. 5)



\*Fordeling barn/ungdom:  
Ringte selv: 277  
Venner: 21  
Søsken: 7

### Kommentar

Hvem som har tatt kontakt med Alarmtelefonen er basert på registreringer på Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring.

Det er mange flere barn og unge som kontakter Alarmtelefonen enn det de ulike barnevernvaktene i svarnettverket tidligere har erfart. Tidligere har det i all hovedsak vært voksne – enten offentlig ansatte eller private – som har meldt fra om bekymring for et barn eller en ungdom.

Vedr. rød søyle – barn/ungdom:

Innringerne er fordelt på henholdsvis; ringt inn selv, venner eller søsken.

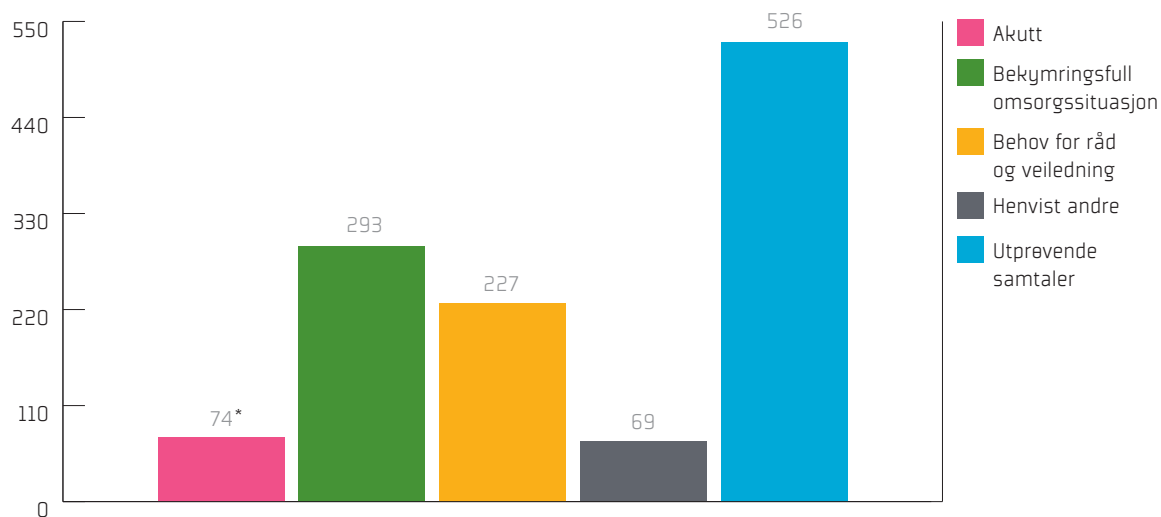
Vedr. blå søyle – anonym:

Innringerne er for det meste barn og unge som ringer inn og som velger å være anonyme. Noen av disse innringerne tar ny kontakt hvor de forteller at de har ringt anonymt et par ganger – for så å «våge» å ringe 116 111 og fortelle hvem de er og be om hjelp.

## Håndtering av henvendelser (Telefon)

1. kvartal 2011

Loggførte anrop (fig. 6)



\*Akutte henvisninger:  
Politi: 21  
AMK/legevakt: 6  
BVT/Bv. vakt: 30  
Roet ned: 17

### Kommentar

Håndtering av henvendelsene er basert på registreringer på Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring.

Alarmtelefonen for barn og unge har håndtert 220 akutte henvendelser siden oppstart til og med 31. mars 2011.

I 1. kvartal har vi overført/jobbet sammen med:

- Politiet i 21 saker
- AMK/legevakt i 6 saker
- Lokal barneverntjeneste/barnevernvakt i 30 saker

I 1. kvartal 2011 er det registrert 17 henvendelser som har kommet inn som akutt men hvor ansatte har roet ned situasjonen uten å involvere politi, AMK/legevakt eller lokal barneverntjeneste/bv.vakt. For de fleste av disse sakene er det tatt kontakt med lokal barneverntjeneste dagen etter.

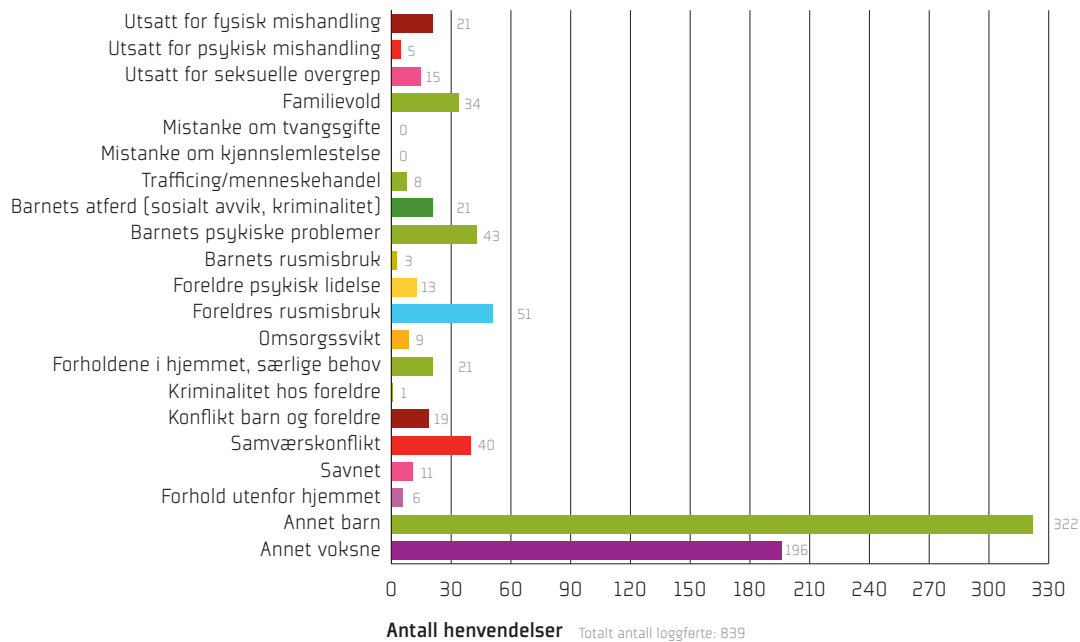
Alarmtelefonen for barn og unge har sendt 49 meldinger til lokal barneverntjeneste i 1. kvartal 2011. Til sammen har vi oversendt 327 meldinger på bekymringsfull omsorgssituasjon til lokal barneverntjeneste fra oppstart til og med 31. mars 2011.

«Henvist andre» er telefonsamtaler som vi har henvist til andre hjelpetjenester som Røde Kors, SUSS-telefonen, Mental helse etc.

## Innhold i henvendelsene (Telefon)

1. kvartal 2011

Type henvendelser (fig. 7)



### Kommentar

Innhold i henvendelsene er basert på registreringer på Alarmtelefonen for barn og unge sin interne loggføring.

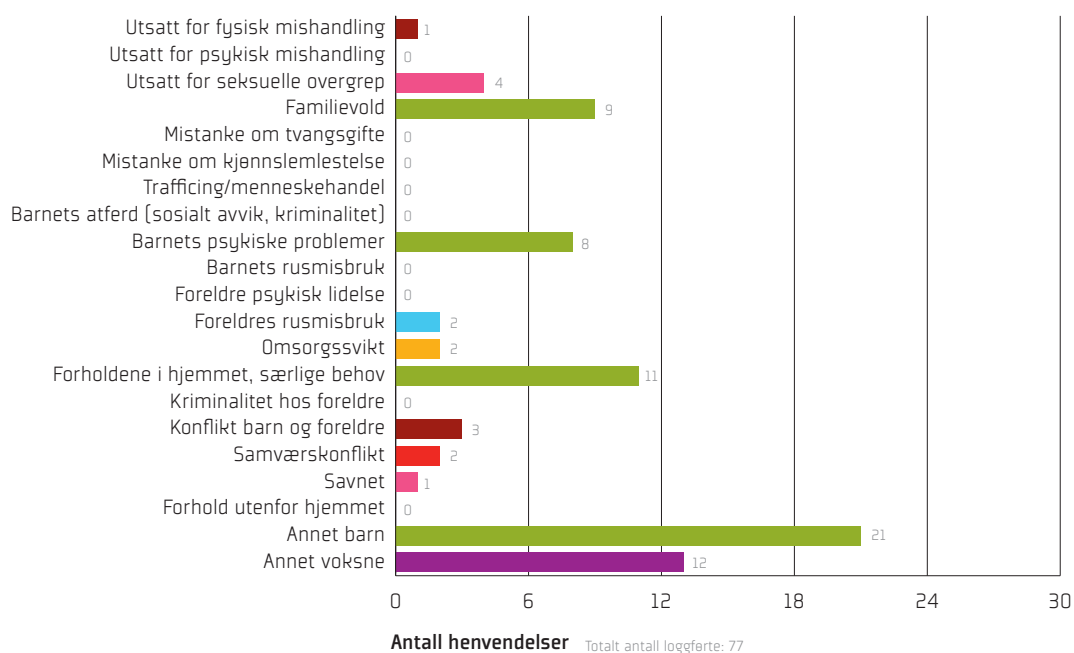
Kategori «Annet barn» benyttes når barns historie/opplevelse ikke omfattes av de øvrige kategoriene. «Annet voksne» brukes i all hovedsak til formidling til andre hjelpeinstanser.

## Antall/type henvendelser (E-post)

1. kvartal 2011

Alarmtelefonen for barn og unge har mottatt 77 e-poster i løpet av 1. kvartal 2011.

### Type henvendelser (fig. 9)



### Kommentar

Alarmtelefonen for barn og unge har mottatt 300 e-mail fra oppstart til og med 31. mars 2011. E-post kommer i all hovedsak fra barn og unge selv. E-post blir besvart i løpet av hver enkelt ansatt sin vakt. Flere av de som sender E-post skriver flere mail. Vi har registrert antall personer, ikke antall henvendelser.

4 av disse E-postene i 1. kvartal 2011 er oversendt som bekymringsmelding til lokal barnevern-tjeneste. Disse 4 meldingene er inkludert i totalantallet i fig. 6.

## Antall/type henvendelser (E-post fra ung.no)

1. kvartal 2011

Barnevernvakta har besvart 129 e-poster for Ung.no i løpet av 1. kvartal 2011.

### Kommentar

Alarmtelefonen for barn og unge besvarer e-post som kommer til ung.no som har barnevernfaglige problemstillinger.

## Antall henvendelser (SMS)

1. kvartal 2011

Alarmtelefonen for barn og unge har mottatt 30 SMS i løpet av 1. kvartal 2011.

### Kommentar

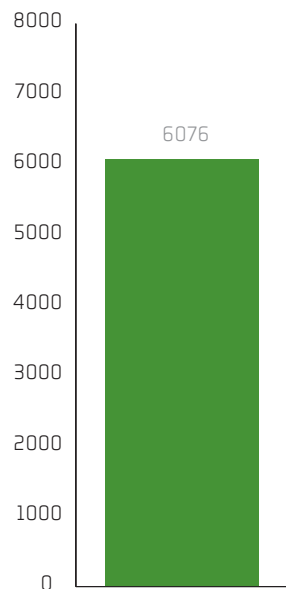
Alarmtelefonen for barn og unge har i all hovedsak markedsført telefonnummeret 116 111. Mobilnummeret som må brukes til SMS 417 16111 ligger på Alarmtelefonens hjemmeside og på annet reklamemateriell.

I all hovedsak benyttes mobilnummeret til å få opplysninger til telefonnummer til lokal barneverntjeneste.

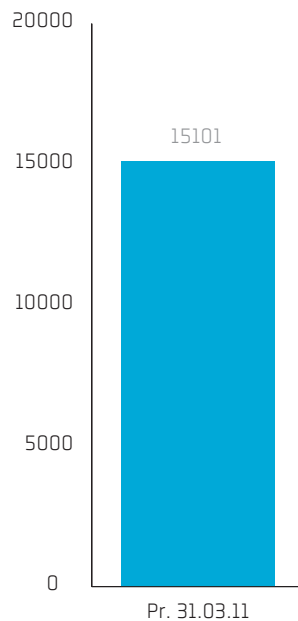
## Antall besøk/tilhengere (Nettside 116111.no, Facebook og Nettby)

1. kvartal 2011

Antall besøkende  
på [www.116111.no](http://www.116111.no) (fig. 12)



Antall tilhengere  
på Facebook-siden (fig. 13)



### Kommentar

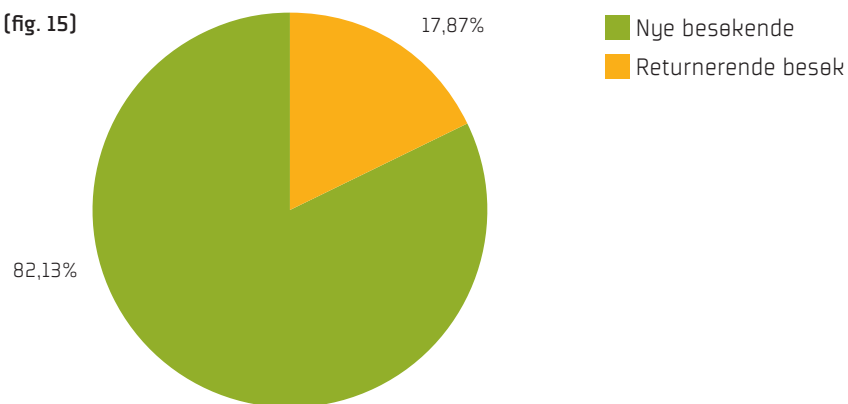
Nettby ble lagt ned 20.12.2010.

Alarmtelefonen for barn og unge er jevnlig på Facebook og informerer.

## Type besøk (Nettside 116111.no)

1. kvartal 2011

(fig. 15)



### Kommentar

I 1. kvartal 2011 har 6076 personer besøkt nettsidene. Dette er et gjennomsnitt på 67,51 besøk pr. dag. Av de besøkende var 82,13% [4990 stk.] nye brukere/første gang inne på nettsiden, mens 17,87% [1086 stk.] var flere ganger innom.

