



SI IFRA!

Årsrapport 2023

Alarmtelefonen for barn og unge

www.116111.no

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge



Innhold

- 5 Leder
- 6 De største hendelsene i 2023
- 8 Nøkkeltall 2023
- 10 Alarmtelefonen
 - Antall innringere
 - Hvem har tatt kontakt
 - Antall besvarte innringere pr svarsted
 - Innhold i henvendelser (telefon og SMS)
 - Innhold psykisk helse
 - Innhold konflikt
 - Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser
 - Kontaktet andre på vegne av den som ringer
- 20 Chat
 - Antall chat
 - Alder
 - Innhold i henvendelser
 - Innhold helse og utvikling
 - Innhold psykisk helse
 - Innhold konflikt
 - Innhold vold
 - Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser
 - Kontaktet andre på vegne av den som chatter
 - Kjønn
 - Fordeling på alder
 - Innhold i henvendelser 5-13 år
 - Innhold psykisk helse
 - Innhold konflikt
- 38 Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon?
- 40 Nettside
 - Antall besøk på nettsiden
 - Kilder
 - Økter etter enhet
 - Mest besøkte sider
 - Steder
- 48 Ung.no
 - Alder
 - Kjønn
 - Tema
- 52 Kontakt oss



Jeg heier på alle barn og unge som har kontaktet Alarmtelefonen i år



Margrethe Østerhus
Leder

Kjære alle dyktige kollegaer, samarbeidspartnere og ikke minst alle dere barn og unge som har benyttet Alarmtelefonen i 2023.

I år har vi hatt spesielt fokus på å sikre at mandatet vårt ble oppfylt.

Mandatet vårt sier at vi skal være en tjeneste for barn og unge som er utsatt for ulike former for vold, overgrep eller omsorgssvikt eller som trenger hjelp som følge av egen risikoatferd eller fordi de på annen måte er i fare psykisk eller fysisk. Alarmtelefonen består av to tjenester, telefon og chat. Tjenesten skal være døgnåpen. Dette ble styrende for de valg vi gjorde når vi måtte endre drift i april/mai 2023 grunnet redusert statlig tilskudd.

Vårt hovedfokus i 2023 ble derfor å sikre at våre brukere- **«de mest sårbare barn og unge»** hadde en tilgjengelig tjeneste 24/7- at de kunne nå oss, enten på telefon eller chat tjenesten hele døgnet. Det har vi i all hovedsak klart bortsett fra 6 døgn sommeren 2023 hvor telefonen var stengt på dagtid samtidig som chat tjenesten var stengt.

Det er mange måter å måle viktigheten og nytten av våre tjenester, er vi til hjelp, betyr vi en forskjell? En faktor er de situasjoner der vi kontakter AMK, legevakt eller politi på vegne av den unge. Når disse nødetatene blir kontaktet er det i samråd med den unge, og det er akutte situasjoner det er snakk om. I 2023 kontaktet vi disse etatene i snitt en gang pr uke. **Jeg er overbevist om at vi har reddet flere liv her!**

Under Arendalsuka lanserte NOVA sin rapport «Vold og overgrep mot barn og unge – omfang og utviklingstrekk 2007–2023». Rapporten ser på forekomst av vold på to arenaer, i familien og i jevnaldersmiljøet. Vi kategoriserer nå ulike former for vold på samme måten som NOVA har gjort i denne rapporten.

Dette gir oss et tydeligere bilde av hva slags vold vi samtaler med barn og unge om og ikke minst, vil dette være nyttig i det samarbeidet vi har startet med NKVTS. Vi skal delta i et forskningsprosjekt sammen med dem hvor temaet er «Disclosure of Violence». Dette blir et spennende arbeid å følge, både for de ansatte og ikke minst for våre brukere. Hva er det som «fremmer» eller «hemmer» avdekking av vold i våre samtaler. Målet er jo å sikre et best mulig tilbud til våre brukere som er utsatt for en eller flere former for vold.

I Digi ung programmet jobbes det med å videreutvikle digitale hjelpetjenester til ungdom over 13 år på tvers av sektorer. Noe lignende prosjekt finnes ikke for barn og unge under 13 år.

I 2023 har 38,8 % av våre brukere på chat tjenesten vært fra aldersgruppen 5–13 år. Samtalene og temaene er av alvorlig karakter. Vi ser at temaene det samtales om er de samme som på telefon og chat.

Det oppleves ekstra alvorlig når barna det er snakk om her, forteller om alvorlige situasjoner preget av vold og overgrep, både fra voksne og jevnaldrende. Det gjør vondt å vite at 557 barn i aldersgruppen 11–13 år ikke ønsket å leve lengre. Alarmtelefonen har gjort en forskjell for mange av disse barna, gitt håp og lovet videre til lokal hjelpetjeneste.

Helt til slutt:

Jeg er utrolig stolt over den jobben som er gjort av de ansatte, både på telefon og ikke minst chat tjenesten. Det er besvart 35,5 samtaler pr døgn i snitt på telefonene, på chat tjenesten er det besvart 53,1 samtaler. Dette er mange når man vet at en chat samtale kan ta 5 ganger så lang tid som en telefonsamtale.

Dere har lyttet, stilt spørsmål, undret dere, gitt råd, fått tak i mål med samtalene og veiledet videre. Mange ganger har dere klart det som er et uttalt mål.....**at den unge selv finner en løsning.....dette gir god mestringsopplevelse.**

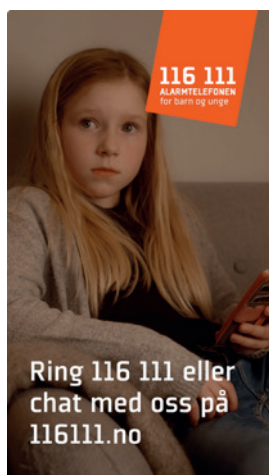
Men dere, de jeg er mest imponert over er de unge som har henvendt seg til Alarmtelefonen, både på telefon, chat og sms. De viser et utrolig stort pågangsmot, de er ærlige, tørr å fortelle om strevet som de står i, de vil ha hjelp og vil ha det bra i livene sine.

De gjør akkurat det som er vårt budskap **SI IFRA!!!!** Jeg heier på de.

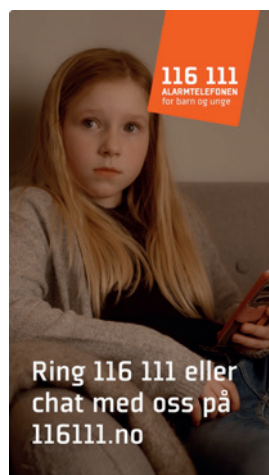
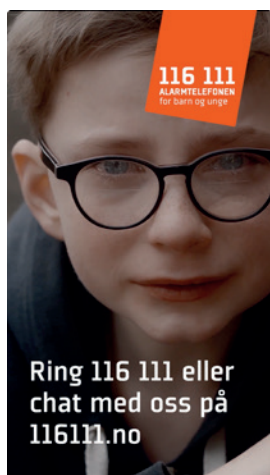
Mvh

Margrethe Østerhus
Leder

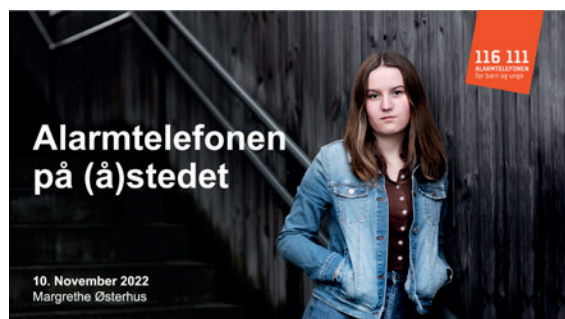
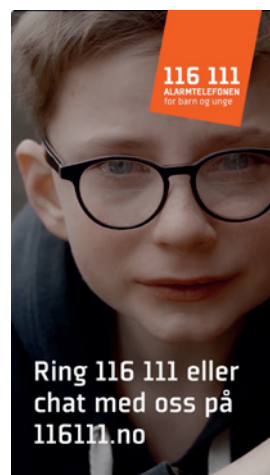
De største hendelsene i 2023



Reklamefrierdager påske og jul
Snapchat kampanje



Snapp Påska
Snapchat kampanje



28. november: Presentasjon – BUFF – Barne- og ungdomsfaglig forum høsten 2023



14. august – Arendalsuka – Lansering av Ungvoldsrapport. Alarmtelefonen deltok.



Nøkkeltall 2023

12 986 henvendelser på telefonen

7,3 % nedgang på telefon fra 2022

Men tilnærmet samme antall telefoner som i 2020.

19 150 henvendelser på chat

12,5 % nedgang på chat fra 2022

Nedgang skyldes at chatten har vært ned stengt flere dager og driftet med redusert bemanning.

73 868 besøk på nettsiden

6 491 besvarte enkelt sms

513 besvarte spørsmål til ung.no

Vi har kontakt AMK/legevakt og politi i 50 situasjoner i 2023

Dette er situasjoner der barn/unge er i behov av akutt bistand.

Det er sendt ut 34 bekymringsmeldinger

Dette er en nedgang fra 2022, hvor det ble sendt 44 bekymringsmeldinger.

6 067 henvendelser omhandlet psykisk helse

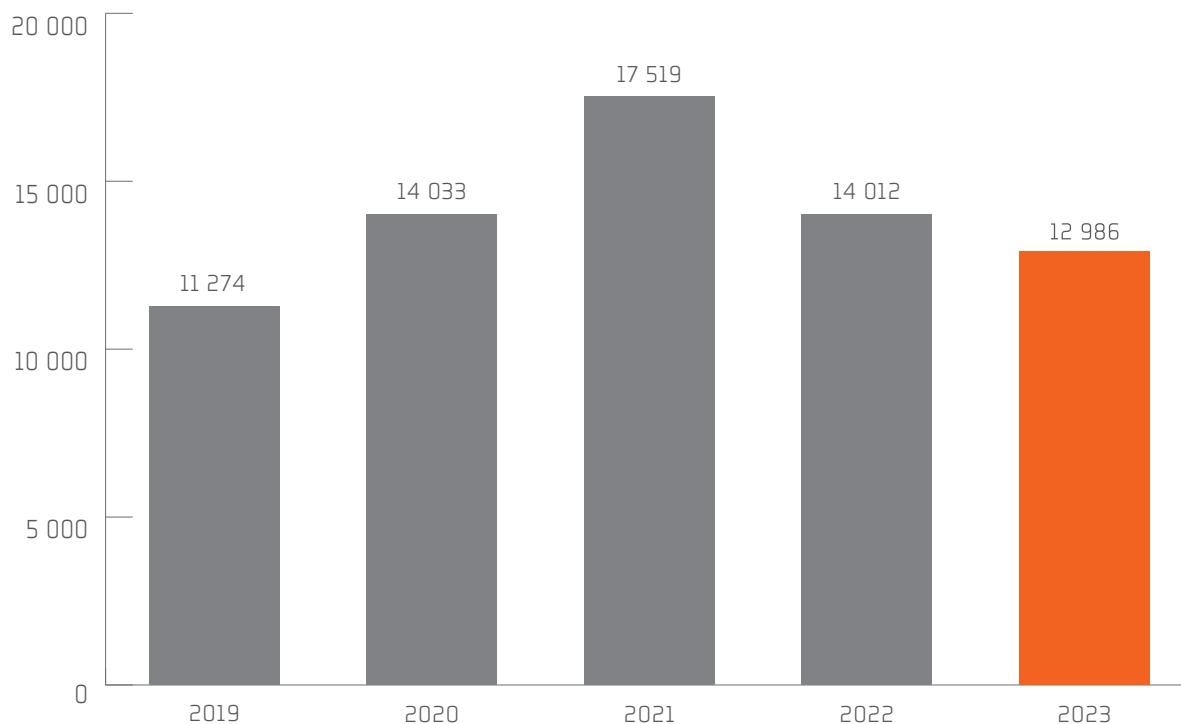


Alarmtelefonen

Det har vært 12 986
henvendelser på telefonen

Tall i dette kapittelet bygger på rapporter fra Telenor, og tall fra Alarmtelefonen i Kristiansand sin journalføring.

Antall innringere



Pr. 31.12.23 hadde vi besvart 12 986 samtaler. Av de er 58 % besvart fra Alarmtelefonen i Kristiansand. I mars mottok vi flest samtaler, 1 399.

I år har vi i snitt mottatt og besvart 1 091 samtaler pr. måned mot 1 167 samtaler pr måned i snitt i fjor. Nedgangen kan forklares med at telefonen har vært stengt på dagtid i ukedagene i en lengre periode.

I 2023 besvarte vi i snitt 35,5 samtaler pr. døgn mot 38,3 samtaler i 2022.

Kategorisering av samtalene:

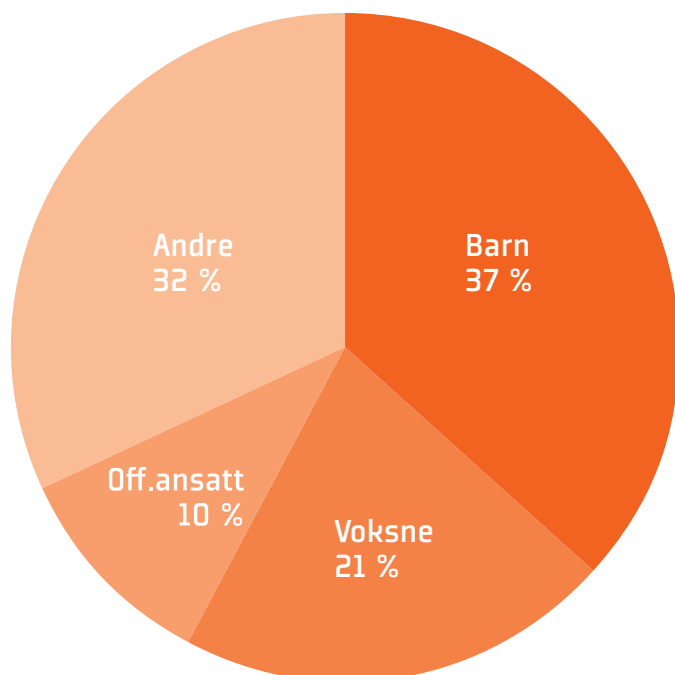
En samtale kan omhandle flere temaer og vil da bli registrert under flere kategorier. En samtale som dreier seg om selvmord kan ha bakgrunn i både kjærlighetssorg og konflikt / vold fra foreldre/foresatte. Denne samtalen vil da bli registrert både under psykisk helse- selvmord, helse og utvikling – kjærlighet/forelskelse/venner og mishandling vold fra foreldre.

I forbindelse med vårt fokus på arbeid relatert til vold har vi sett at mange av de samtaler vi har med barn og unge der temaet er konflikt mellom barn og foreldre/foresatte er konfliktene av en karakter der barn opplever seg trakassert av de voksne. Dette er definert som en form for vold. I 2023 er dette registrert under kategorien «Konflikt».

Omfanget som vi ser her, er urovekkende. Vi er i startfasen av registreringen av denne formen for vold, og er noe usikre på validiteten av omfanget registreringen viser. Dette blir et stort fokus i det videre arbeidet på dette området i 2024. Videre vil dette bli en egen kategori slik at vi vil kunne gi et mer korrekt bilde relatert til vårt arbeid her.

Hvem har tatt kontakt?

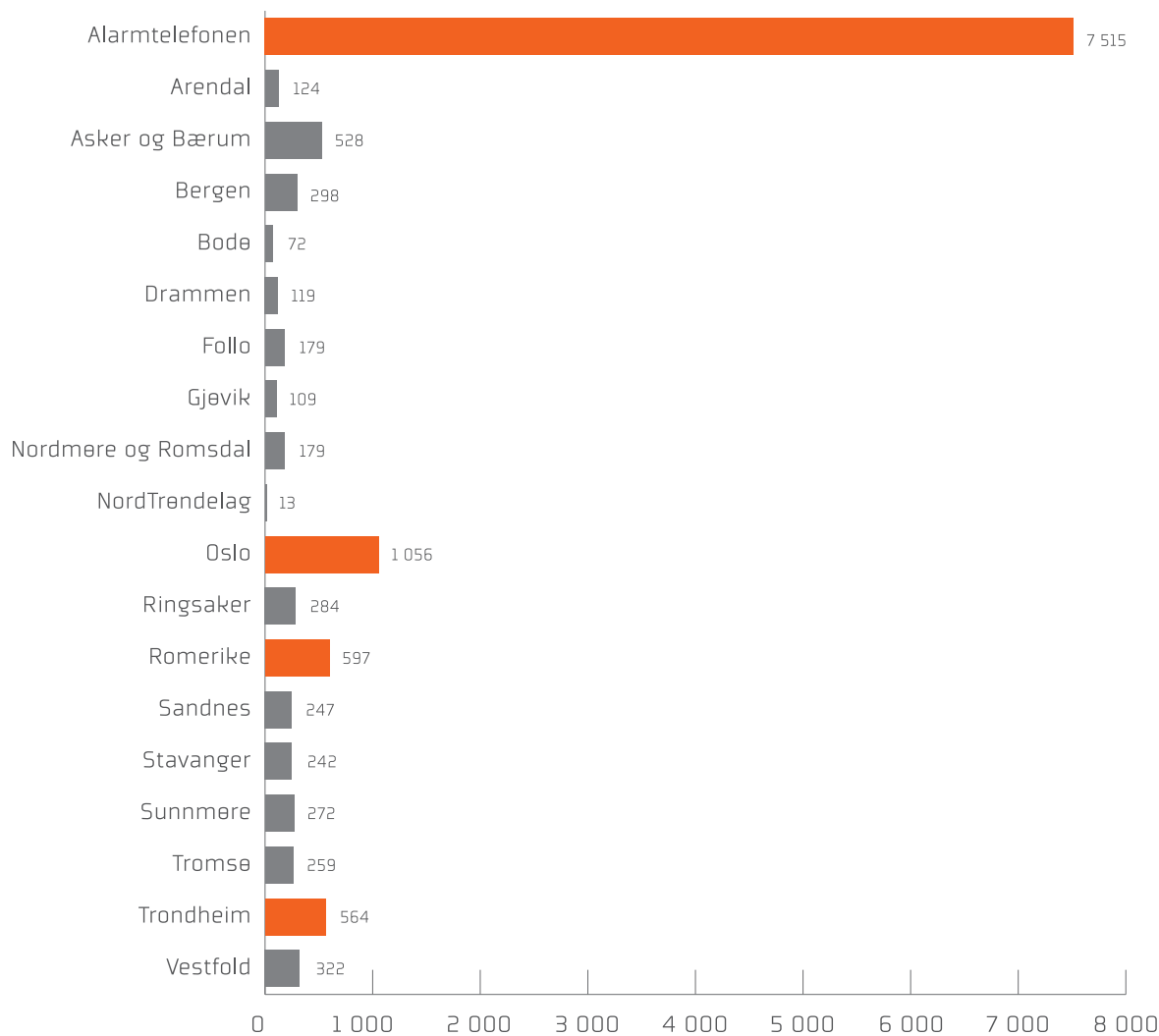
[Telefon og e-post – tall fra intern journalføring].



Grafen viser antall personer – og ikke antall henvendelser. Det kan bety at noen tar kontakt flere ganger med ulike problemstillinger.

Tall for 2023 viser at den største gruppen som tok kontakt med Alarmtelefonen er barn selv. Dette er en ønsket og villet endring. Den nest største gruppen som har tatt kontakt med Alarmtelefonen i 2023 er voksne. Dette er bra med tanke på at vårt mandat også er å sikre at voksne kan kontakte oss for råd/veiledningen knytta til de barn som av ulike grunner ikke selv kan kontakte oss.

Antall besvarte innringere pr svarsted



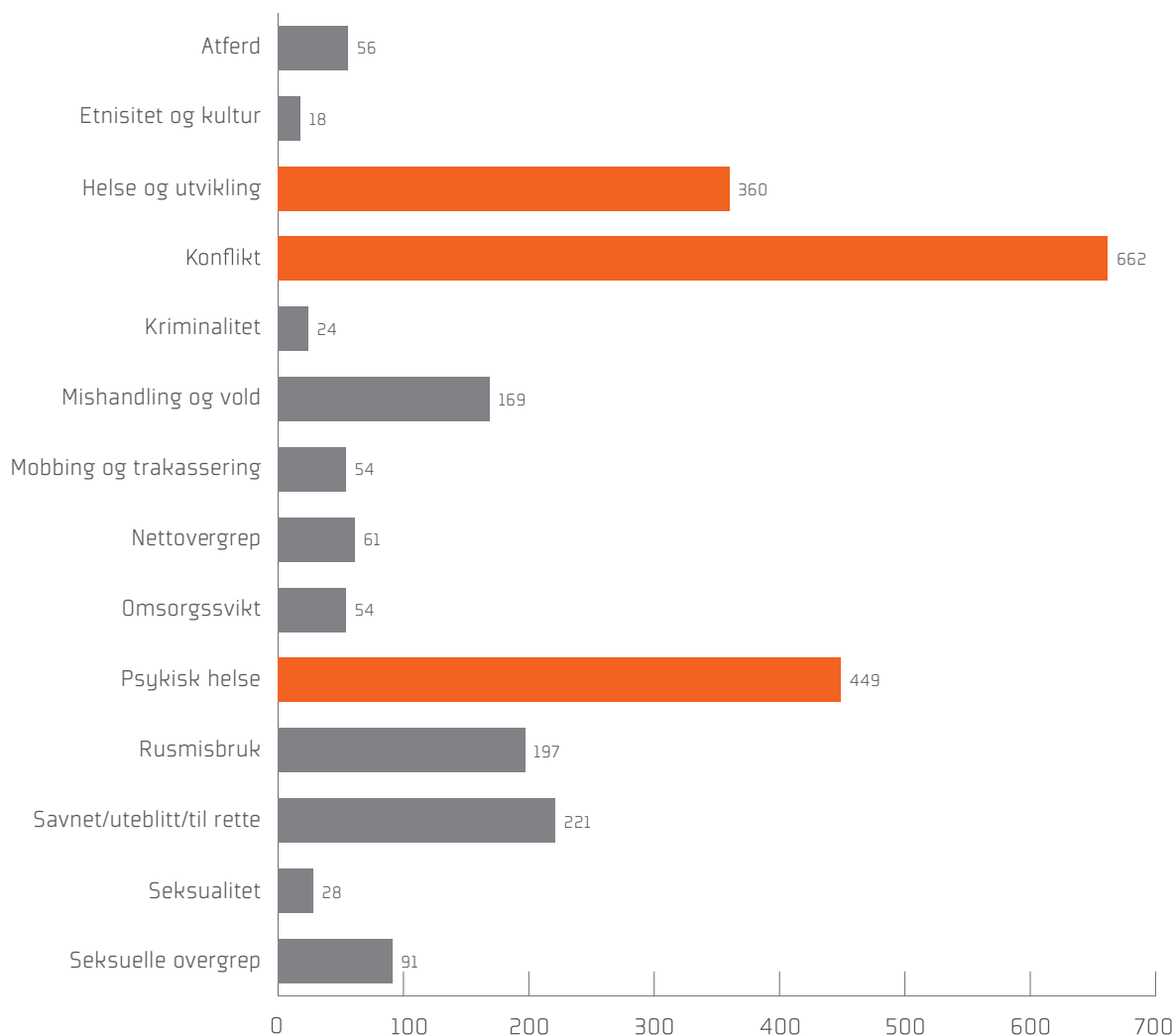
Alarmtelefonen har besvart 58 % av alle telefonene som ble ringt inn til Alarmtelefonen i 2023.

De resterende telefonene besvares av Alarmtelefonens svarnettverk som består av 18 av de barnevernvaktene som er i drift i Norge.

De som mottar flest telefoner i svarnettverket fordelt på snitt pr. døgn er Oslo med 2,8, Romerike 1,6, Trondheim 1,5, Asker og Bærum 1,4 samtaler pr. døgn. De øvrige vaktene mottar færre enn 1 samtale pr. døgn.

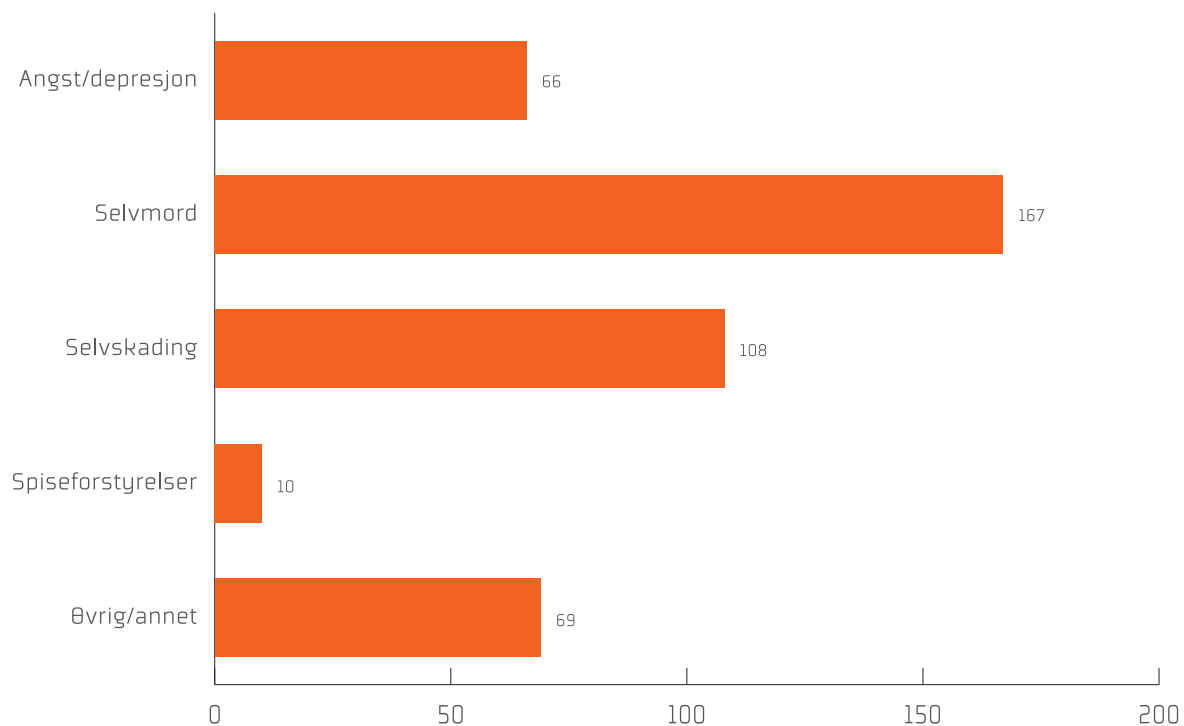
Innhold i henvendelser (telefon og SMS)

Tallmaterialet gjelder kun registreringer foretatt ved Alarmtelefonen i Kristiansand.



De temaene barn og ungdom snakker mest med oss om er ulike former for vold, konflikt, og psykisk helse. Vold fremkommer ikke som en egen kategori i grafen over, men er en sum av flere ulike kategorier som er definert som vold. Temaet «Vold» vil bli fokusert nærmere på de neste årene i samarbeid med NKVTS. Vi er med i et forskningsprosjekt der temaet er «Disclosure of Violence». Hva fremmer og hva hemmer avdekking av vold i våre samtaler- og ikke minst hvilke former for vold samtaler vi med ungdom om, samt omfang.

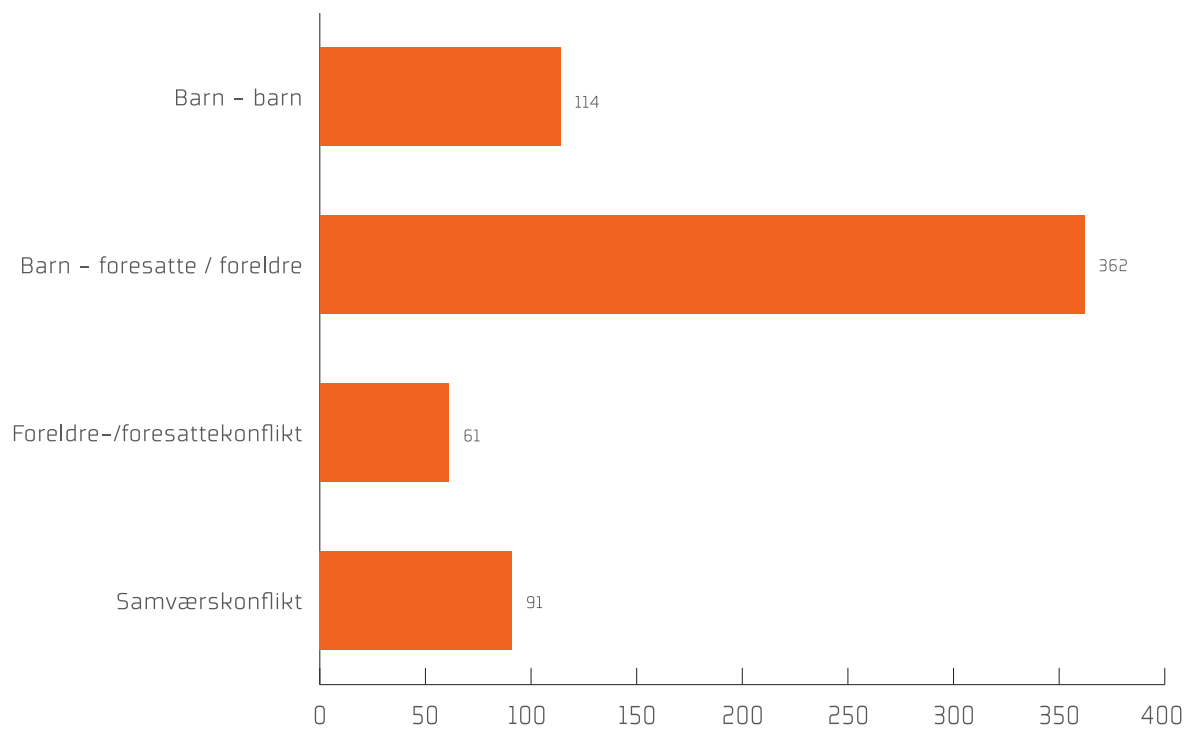
Innhold psykisk helse



I 2022 var underkategoriene sorg/ensomhet/frykt og selvbilde lagt inn under kategorien psykisk helse. Disse underkategoriene er nå lagt inn under kategorien «Helse og utvikling». Dette gjør det vanskelig å sammenligne antall registreringer under psykisk helse i 2023 med 2022.

Antall samtaler der selvmord og selvskading har vært hovedtema er noenlunde likt i 2023 som i 2022.

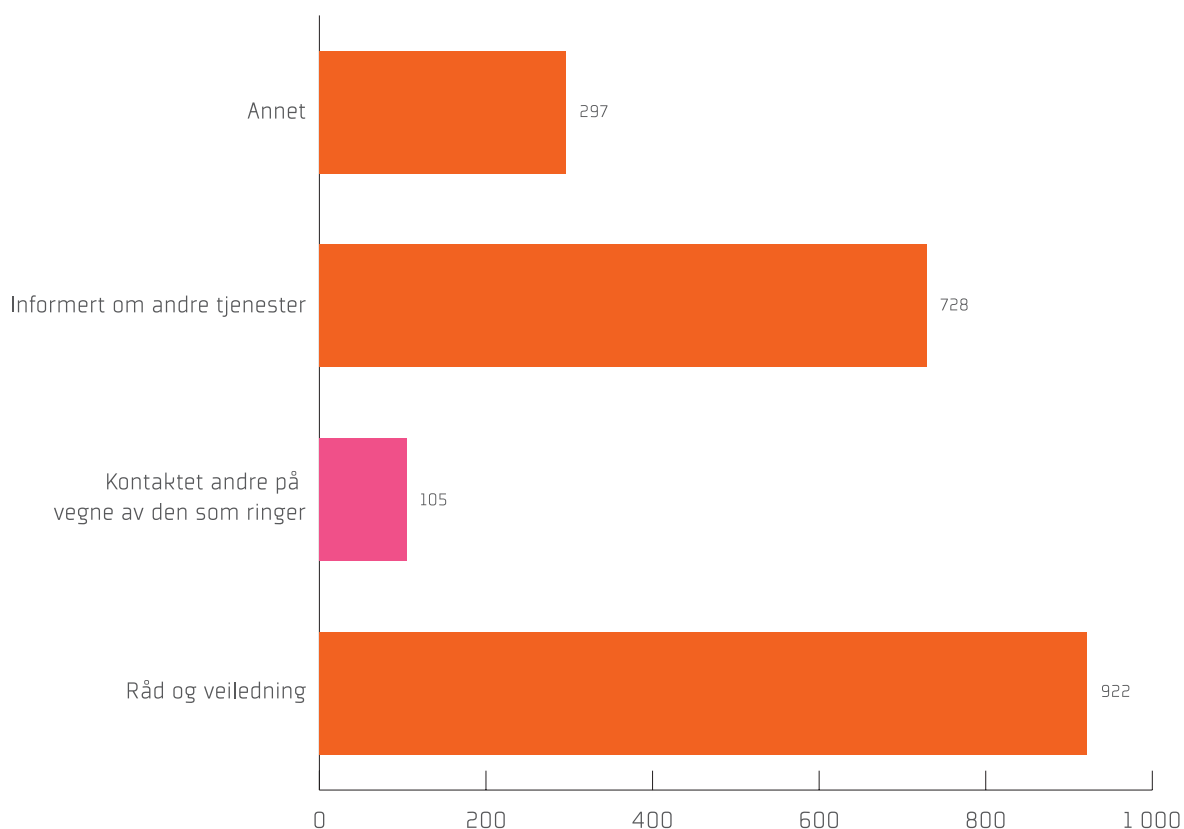
Innhold konflikt



Antall samtaler hvor konflikt har vært tema er noe lavere i 2023 sammenlignet med 2022. [200] Tema som omhandler barn - foresatte/foreldre konflikter vil bli fokusert på i 2024. Mange av disse konfliktene er konflikter der barn opplever seg trakassert av sine foreldre/foresatte. Dette defineres som en form for vold og vil bli et tema i vårt samarbeid med NKVTS.

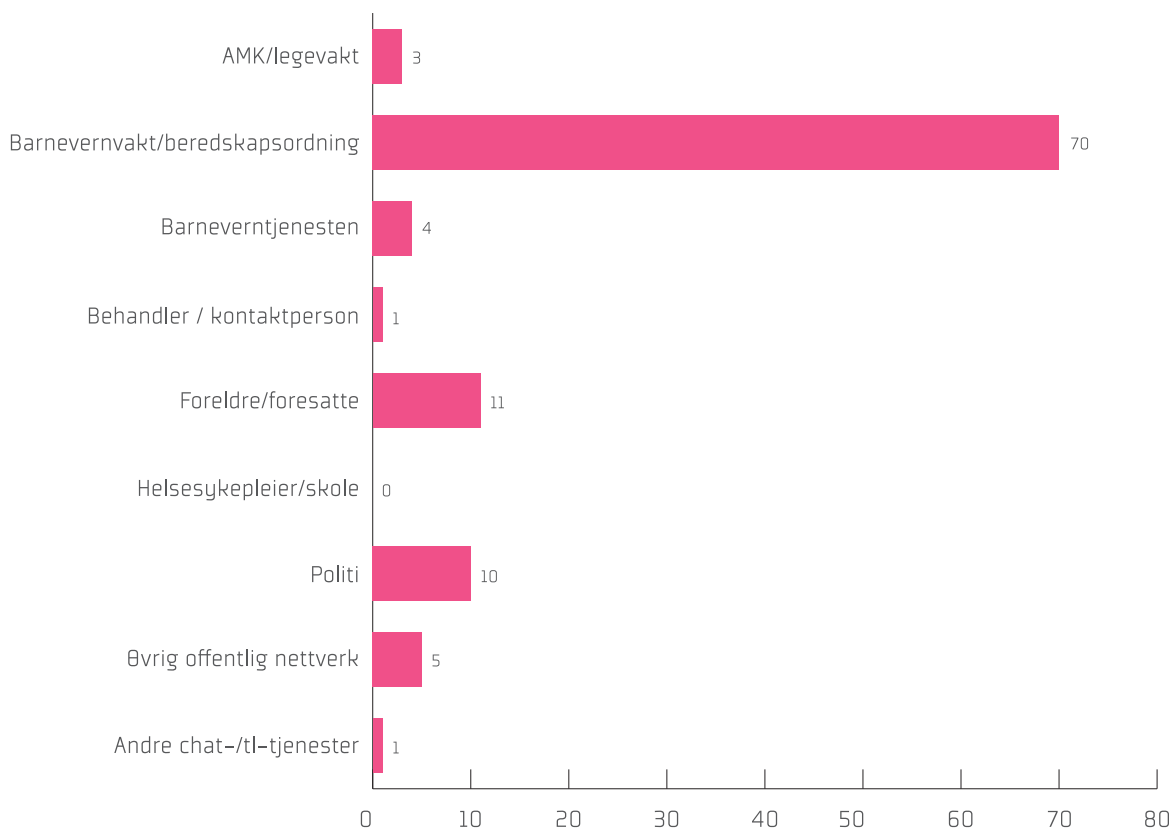
Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser

Kategori ut



De fleste henvendelsene blir avsluttet med råd og veiledning. Vi henviser til kommunal barneverntjeneste, barnevernvakt/beredskapsordning, legevakt/AMK og politi og vi sender inn bekymringsmelding til lokal barneverntjeneste. Det er sendt inn 6 bekymringsmeldinger fra telefon tjenesten i 2023.

Kontaktet andre på vegne av den som ringer



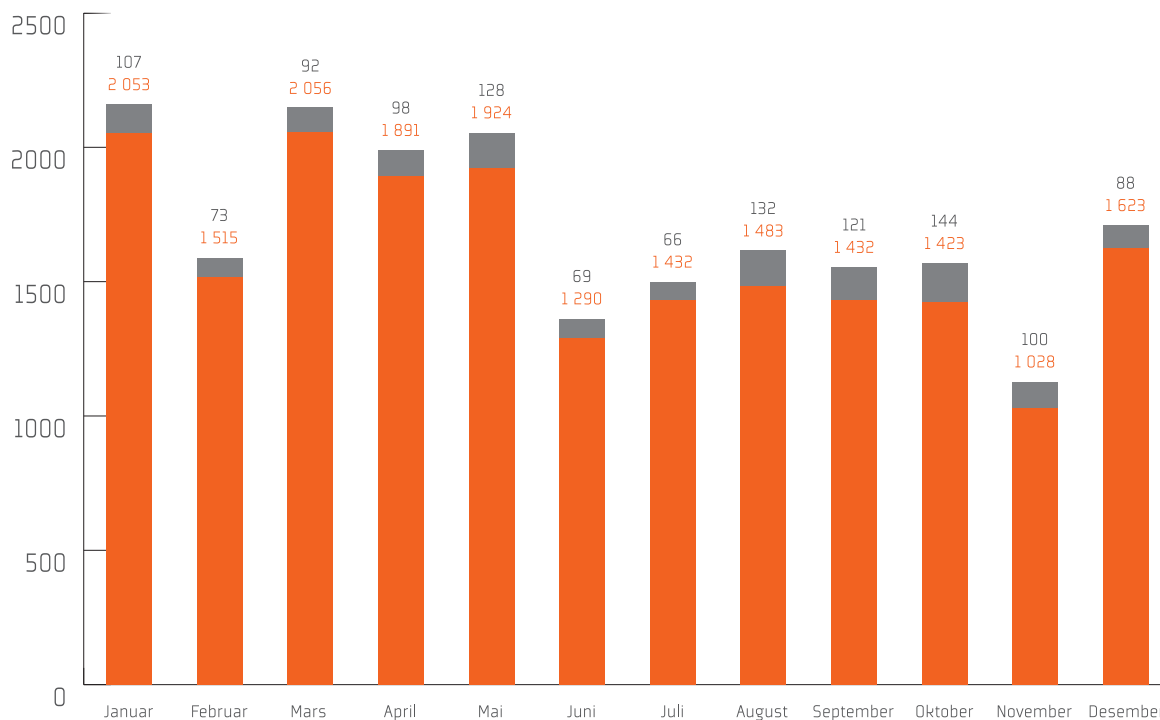
Når vi kontakter andre på vegne av innringer gjøres dette etter samtykke fra den det gjelder. Den største kategorien her er barnevernvakt/beredskapsordning. Når vi kontakter politi og AMK/legevakt er det i situasjoner der barnet/ungdommen har behov for akutt bistand. **Dette er gjort 13 situasjoner i 2023.**



Chat

Det har vært
19 150 chat samtaler

Antall chat

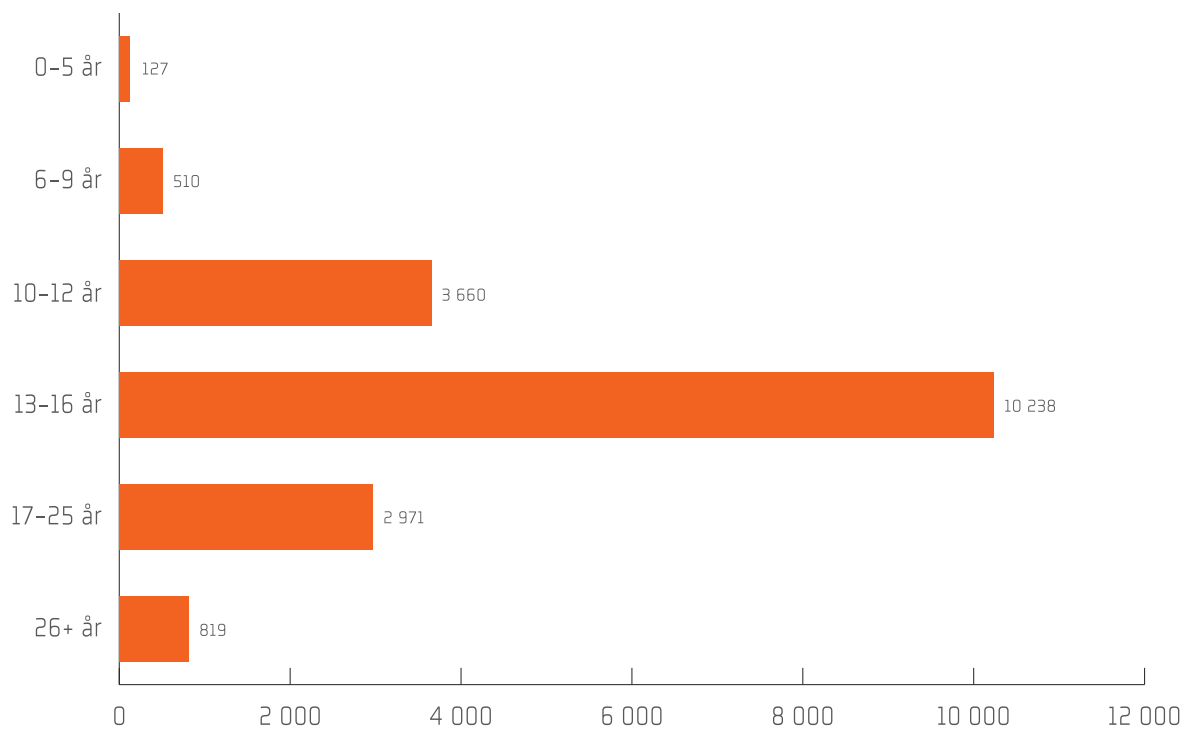


Grafen viser antall chatsamtaler vi har mottatt i 2023. Den grå søylen viser tapte chatter, dvs. brukere som legger på før vi rekker å besvare dem. Vi har hatt 12 % nedgang ved chattjenesten fra 2022 til 2023.

Vi mottok flest samtaler i mars der vi besvarte 2 056 samtaler. Dette gir et snitt på 66,2 samtaler i døgnet. Det høyest antall besvarte samtaler pr. døgn var den 12. mars. Vi besvarte da 99 samtaler. Snittet for hele året ligger på 52 samtaler pr. døgn.

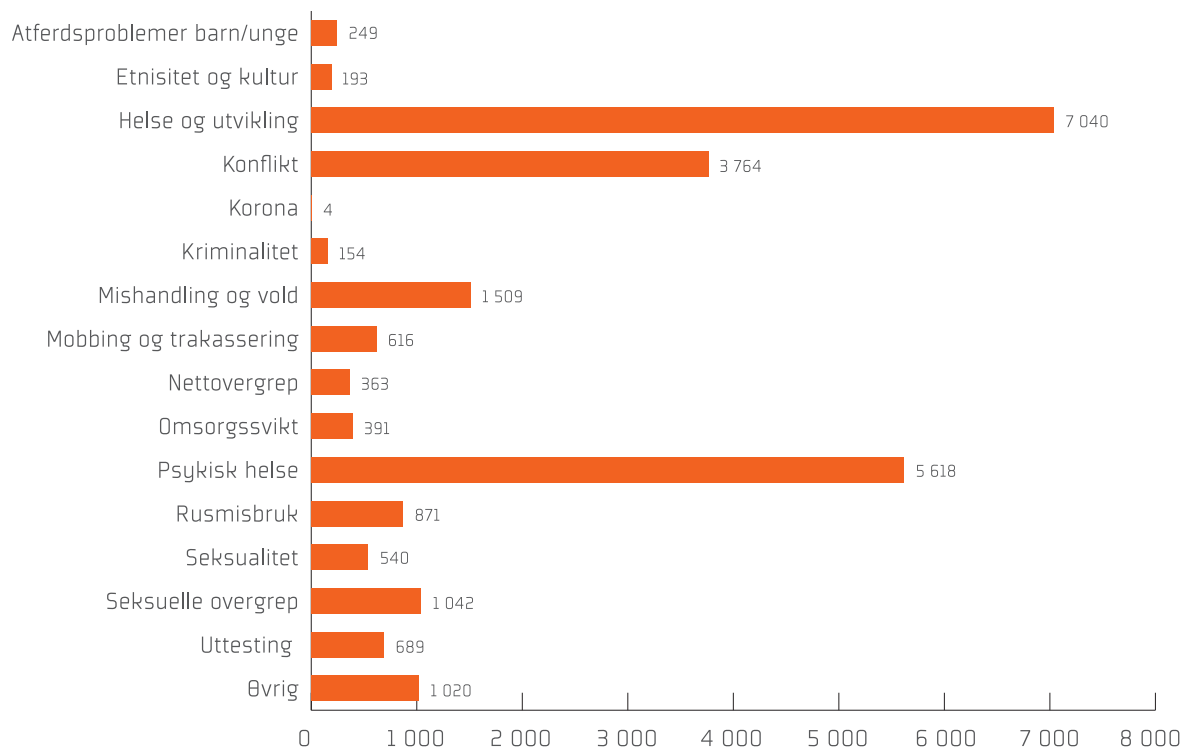
Chat tjenesten ble stengt enkelte vakter samt driftet med redusert bemanning i november. Dette forklarer nedgangen i besvarelser denne måneden.

Alder



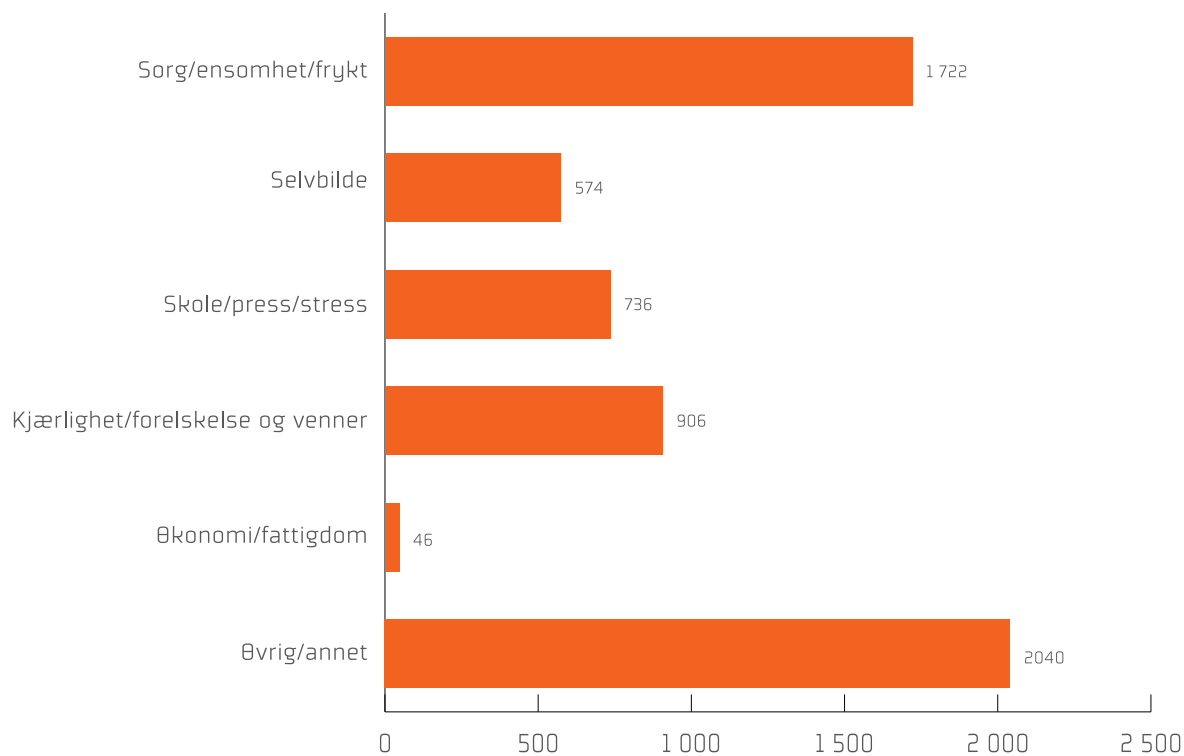
Den største aldersgruppen som benytter seg av chat tjenesten er aldersgruppen 13-16 år. Samtidig ser vi at 38,8 % av våre brukere er i aldersgruppen 5-13 år.

Innhold i henvendelser



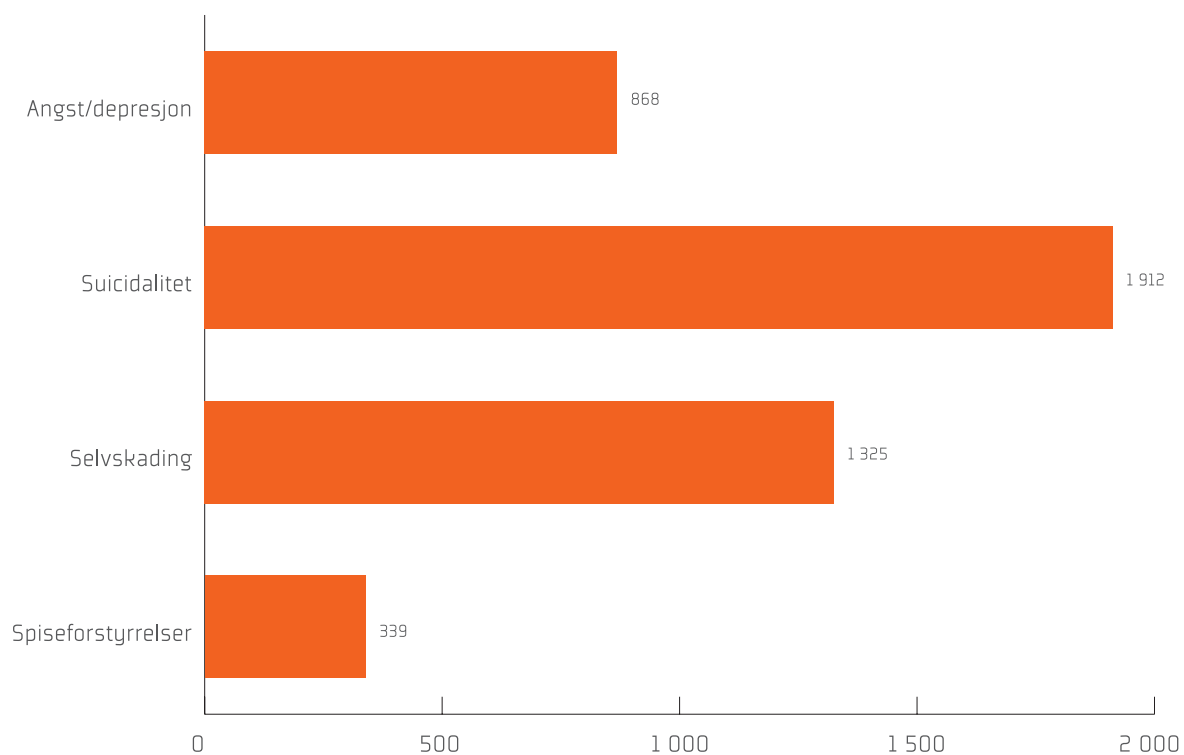
Vi ser samme trend av kategori det snakkes om på chat tjenesten som på telefonen- ulike former for vold, helse og utvikling, psykisk helse og konflikt.

Innhold helse og utvikling



De fleste av våre brukere er ungdommer i puberteten. Denne perioden kan for mange være preget av store humørsvingninger, usikkerhet og mangel på kunnskap om egen kropp og de endringer som skjer, både fysisk og psykisk. For mange av våre brukere kan disse temaene også føre til utfordringer og vansker relatert til for eksempel ulike former for vold, psykisk helse og konflikt.

Innhold psykisk helse

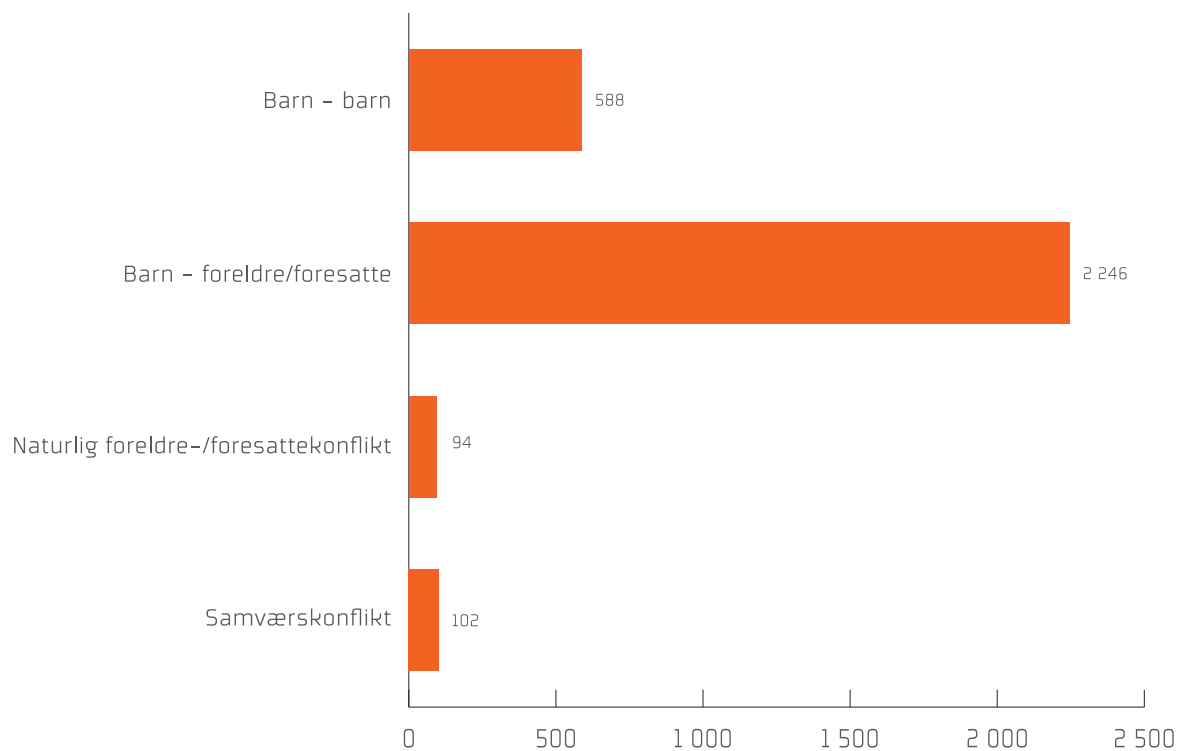


I 2022 var underkategoriene sorg/ensomhet/frykt og selvbilde lagt inn under kategorien psykisk helse. Disse underkategoriene er nå lagt inn under kategorien «Helse og utvikling». Dette gjør det vanskelig å sammenligne antall registreringer under psykisk helse i 2023 med 2022.

Det er registrert 890 færre samtaler der selvmord er tema i 2023 enn i 2022.

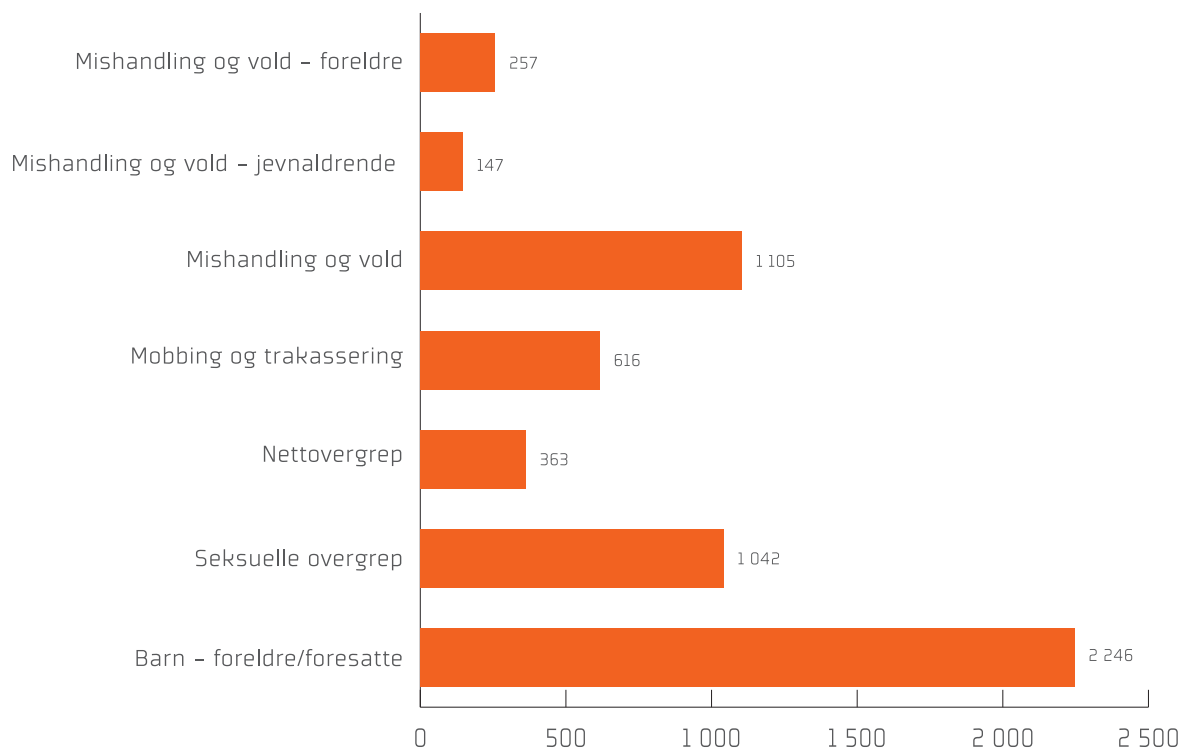
Antall samtaler om selvskading er noenlunde likt i 2023 som i 2022.

Innhold konflikt



Den største kategorien her er de konflikter som er mellom barn og foreldre/foresatte. Dette er et område og et tema som vi vill og må se nærmere på i samarbeid med NKVTS. Konflikten det her er snakk om dreier seg om situasjoner der barn føler deg trakassert av sine foreldre/foresatte. Denne formen for vold kan være en indikasjon på tilstedeværelse av andre former for vold og levekårsutfordringer i familien.

Innhold vold



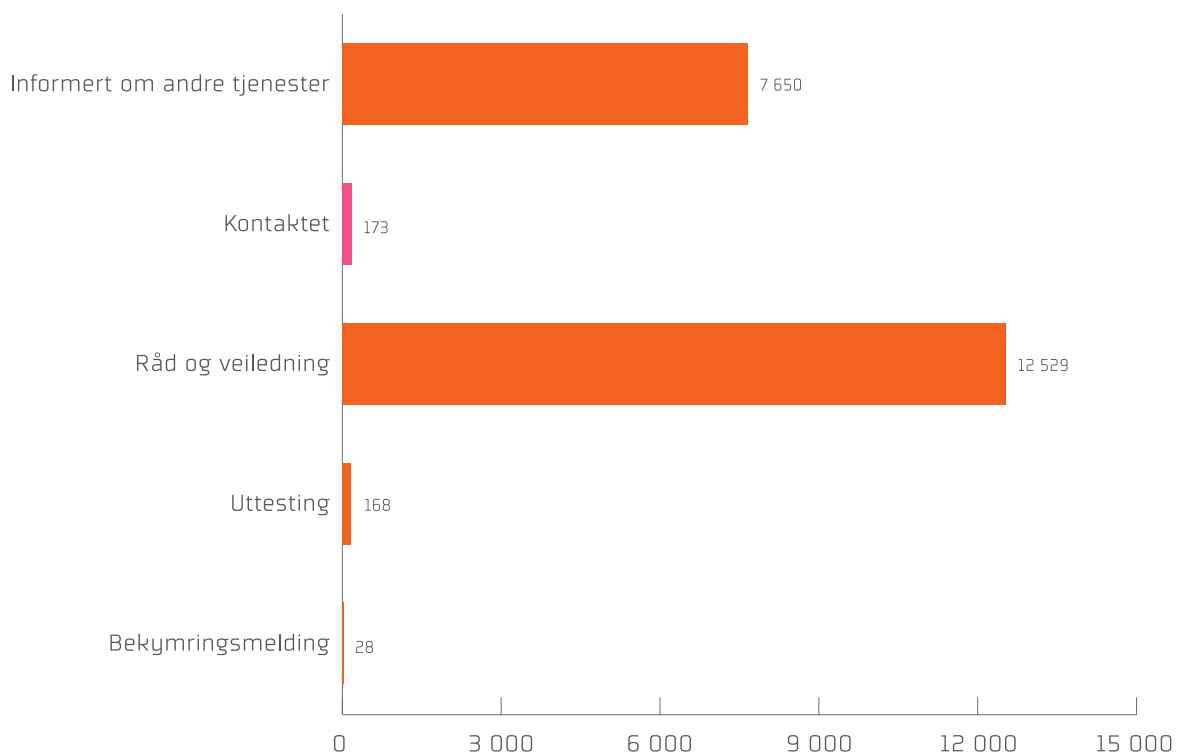
Grafen viser ulike former for vold som er registrert i 2023. Bakgrunnen for at det er tre kategorier som omhandler vold er at det i løpet av 2023 ble det differensiert mellom vold påført av foreldre/foresatte og vold påført av jevnaldrende. Videre differensierte vi mellom «naturlige» konflikter mellom barn og foreldre og de konflikter som er preget av trakassering fra foreldre. Dette er definert som en form for vold.

A close-up photograph of a hand holding a black ceramic mug. The hand is positioned on the right side of the mug, with fingers wrapped around the handle. An orange rectangular sticker is affixed to the front of the mug. The sticker contains the text '116 111' in a large, bold, black sans-serif font. Below this, the words 'ALARMTELEFONEN' and 'for barn og unge' are printed in a smaller, black sans-serif font. The background is a soft, out-of-focus bokeh of warm colors, including shades of yellow, orange, and pink, suggesting an indoor setting with warm lighting. The overall composition is centered and focused on the mug and the text on the sticker.

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge

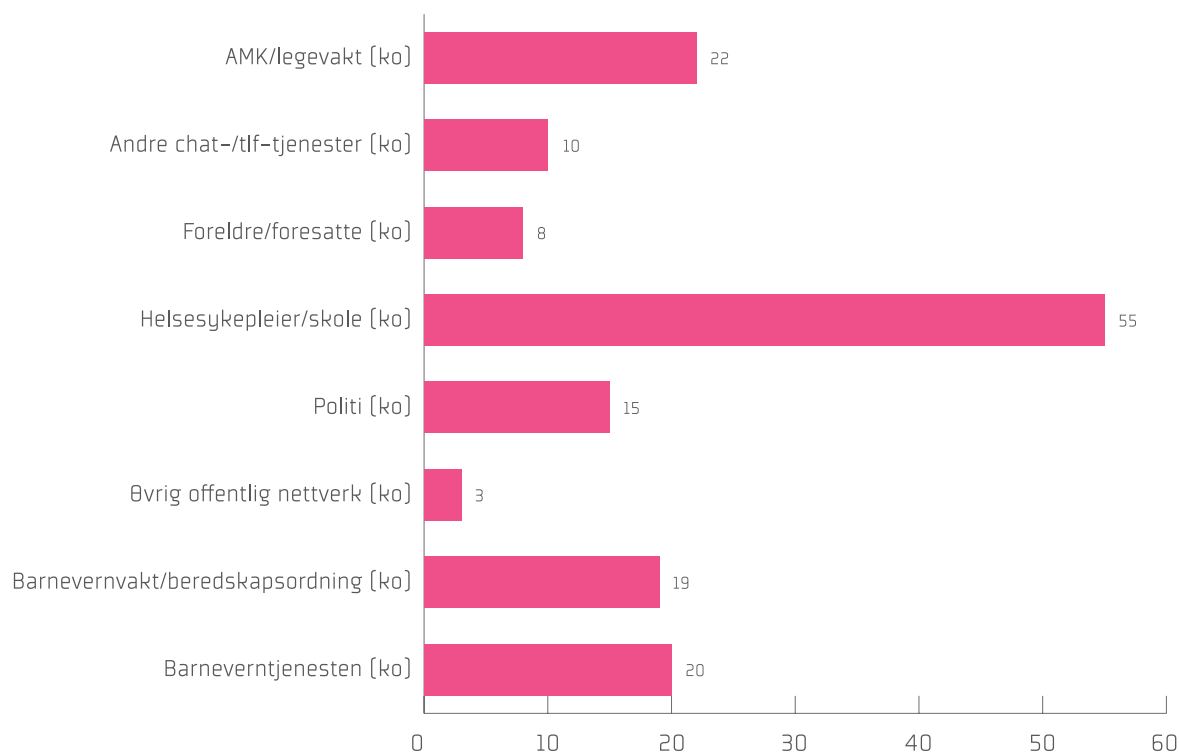
Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser

Kategori ut



De fleste chatsamtaler blir avsluttet ved råd/veiledning. Vi informerer de som chatter om andre hjelpeinstanser/ offentlige myndigheter. Videre sender vi bekymringsmeldinger hvis den som chatter vil det og opplyser om eget navn. Det er sendt inn 28 bekymringsmeldinger fra chat tjenesten til lokal barneverntjeneste i 2023.

Kontaktet på vegne av den som chatter



Når vi kontakter andre på vegne av den som chatter gjøres dette etter samtykke fra den det gjelder. Den største kategorien her er behandler/kontaktperson deretter kommer øvrig offentlig nettverk. Når vi kontakter politi og AMK/legevakt er det i situasjoner der barnet/ungdommen har behov for akutt bistand. **Dette er gjort i 37 situasjoner i løpet av 2023. Dette er da situasjoner som krever akutt bistand.**

Kjønn



71 % jenter
13 020 stk



20 % gutter
3 719 stk

Hen 2 % – Ikke oppgitt 7 %



Jente, 18 år:

Har mange skumle tanker,
og jeg får ikke til å slappe av



Gutt, 13 år:

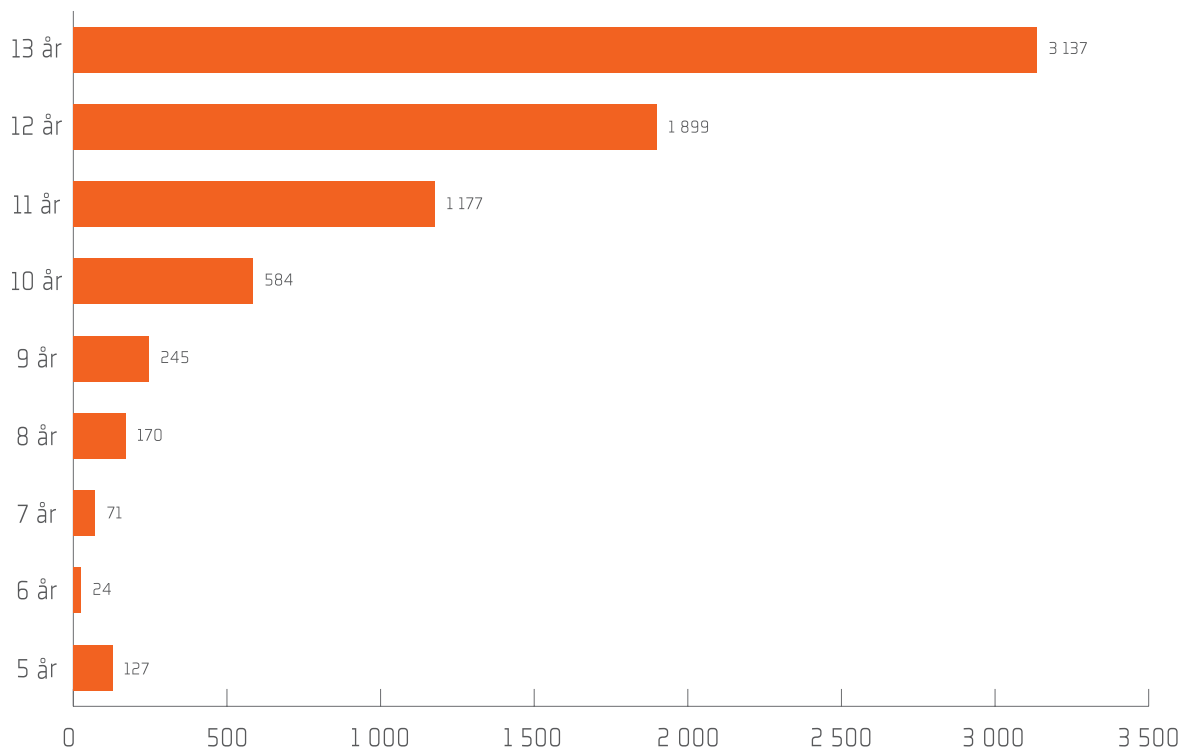
Hei, jeg er veldig redd for døden,
og har skrevet en meling på
forkant. Føler ikke noe har mening
hvis vi bare skal dø og glemme alt



Jente, 13 år:

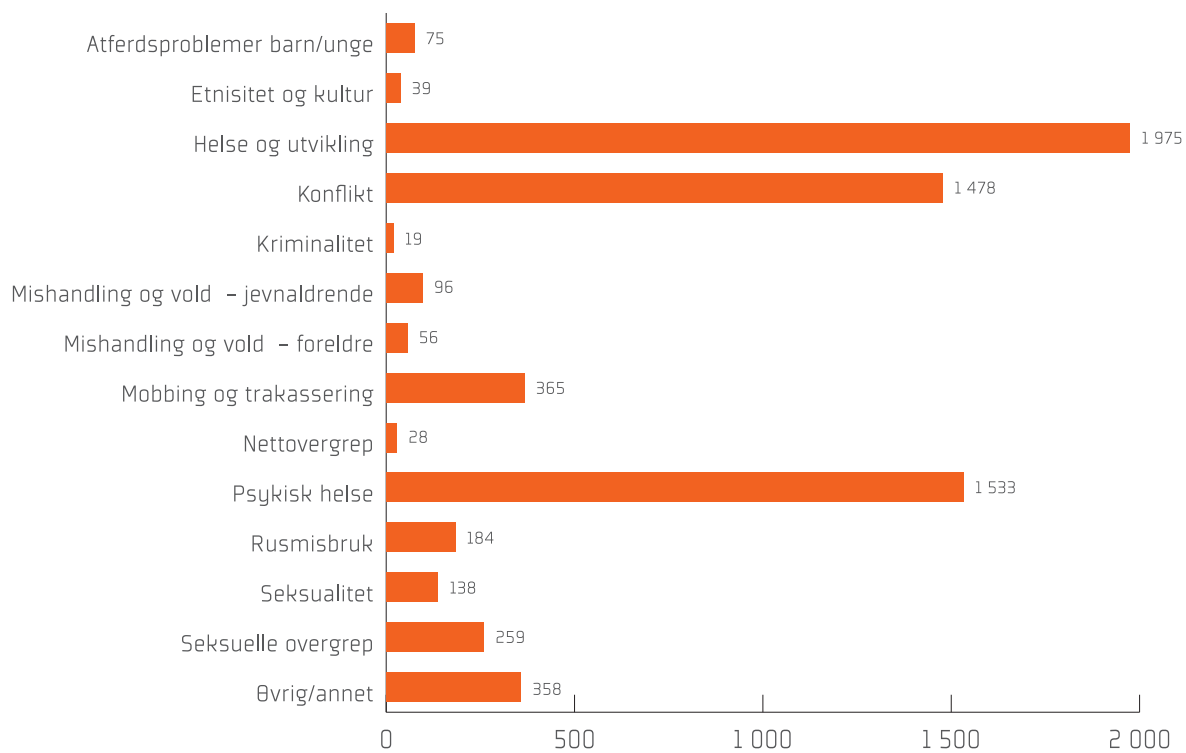
Det er veldig vanskelig å si
dette, men jeg tror jeg har
blitt voldtatt – jeg er så redd

Aldersgruppen 5-13 år

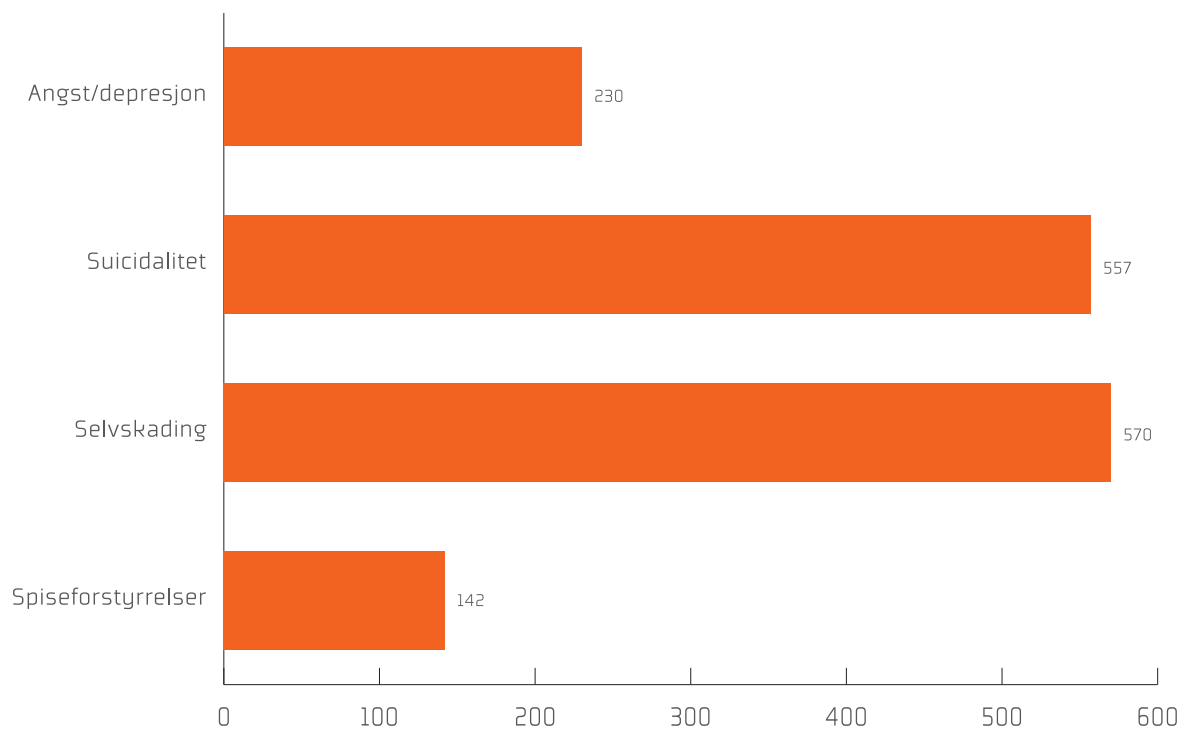


I 2023 var det 38,8 % av samtalene som kom fra denne aldersgruppen. Også her er ulike former for vold og psykisk helse de største temaene det samtales om. Det er med stor uro vi ser at 1414 barn i aldersgruppen 11-13 år har vært utsatt for ulike former for vold, 64 av dem lever i en omsorgssituasjon der volden er pågående.

Innhold i henvendelser 5-13 år

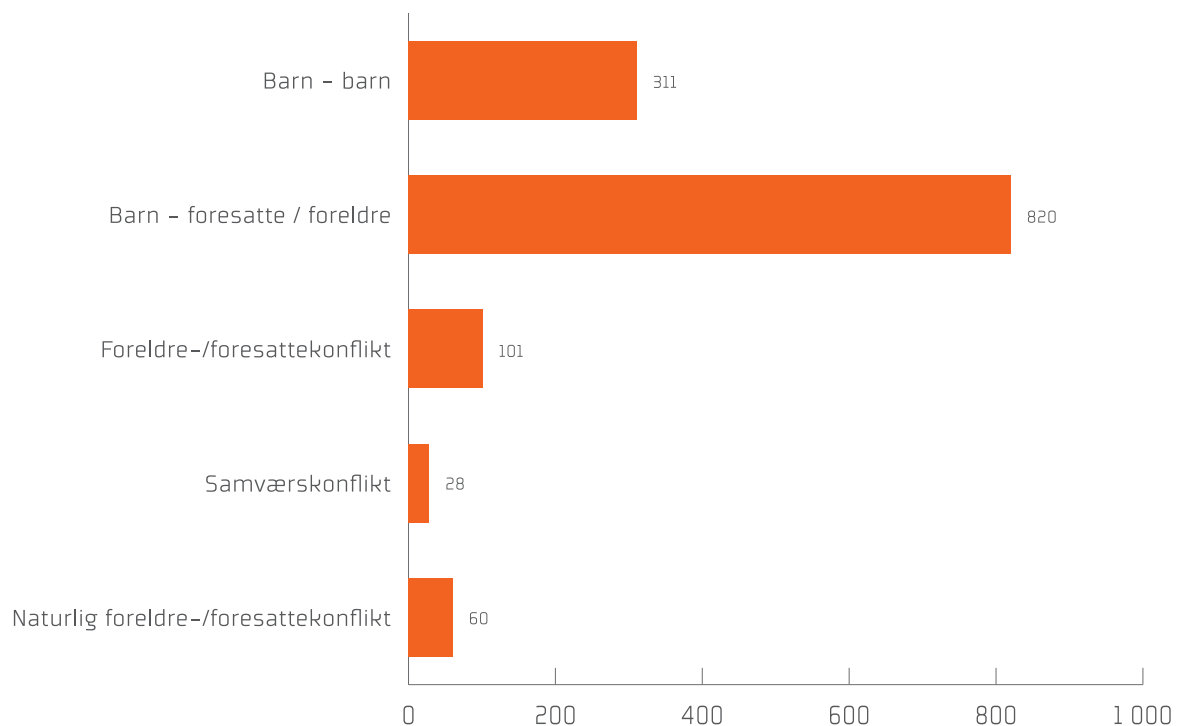


Innhold psykisk helse 11-13 år



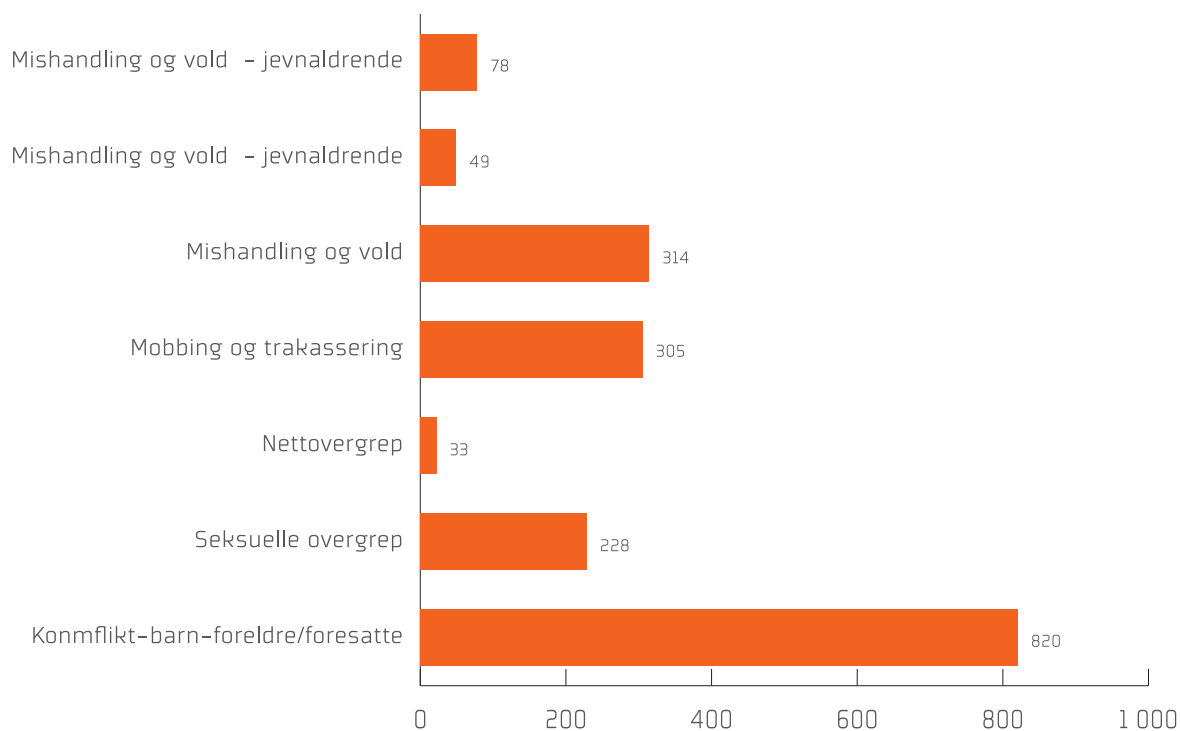
Vi ser at de fleste barn som henvender seg er mellom 11 og 13 år. Vi har derfor valgt å se på hvilke temaer 11, 12 og 13 åringer chatter med oss om når det gjelder de to største temaer som er psykisk helse og konflikt

Innhold konflikt 11-13 år



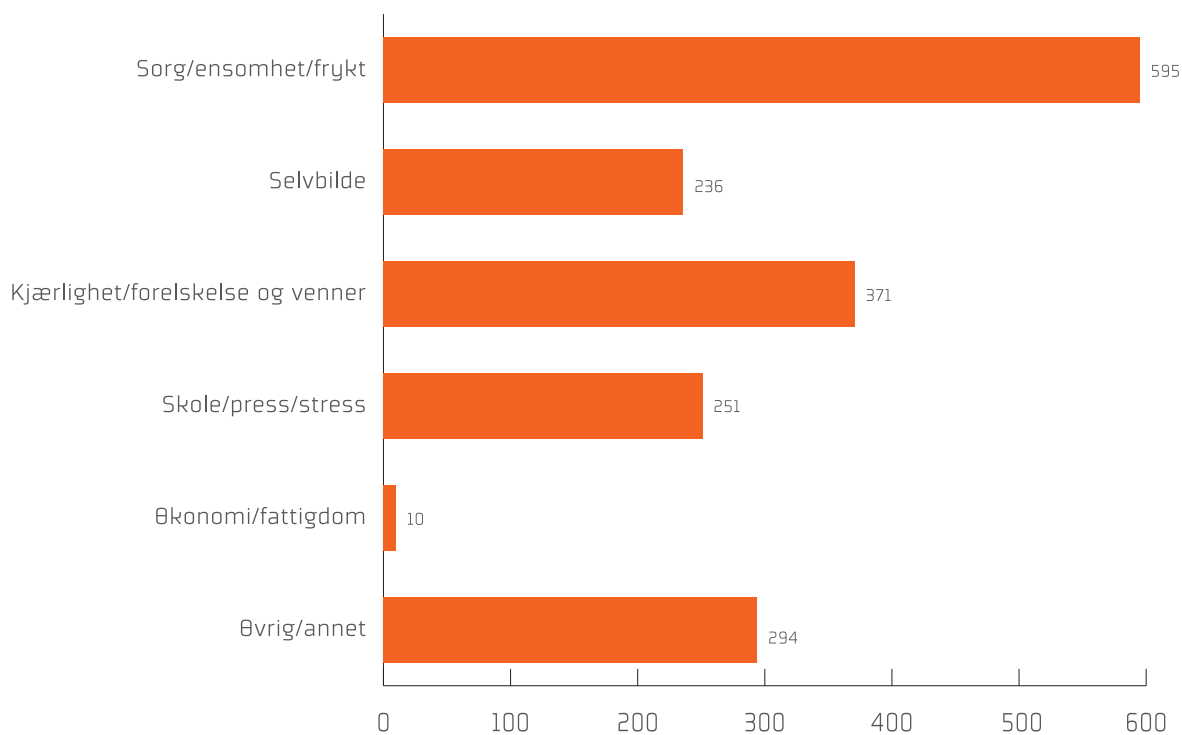
820 barn i denne aldersgruppen opplever at de konflikter de har med sine foreldre kan defineres som en form for vold. Dette er bekymringsfulle tall som det er viktig å jobbe videre med. Vi tror at Alarmtelefonen med sin fagkompetanse kan spille en viktig rolle her.

Innhold vold 11-13 år



Den største kategorien her er de 820 barna som enten lever i eller har vært utsatt for vold i form av trakassering fra foreldre/foresatte. 152 barn har vært utsatt for nettovergrep, - for 108 barn i alderen 11-13 dreier dette seg om nudes og billeddeling.

Innhold helse og utvikling 11-13 år

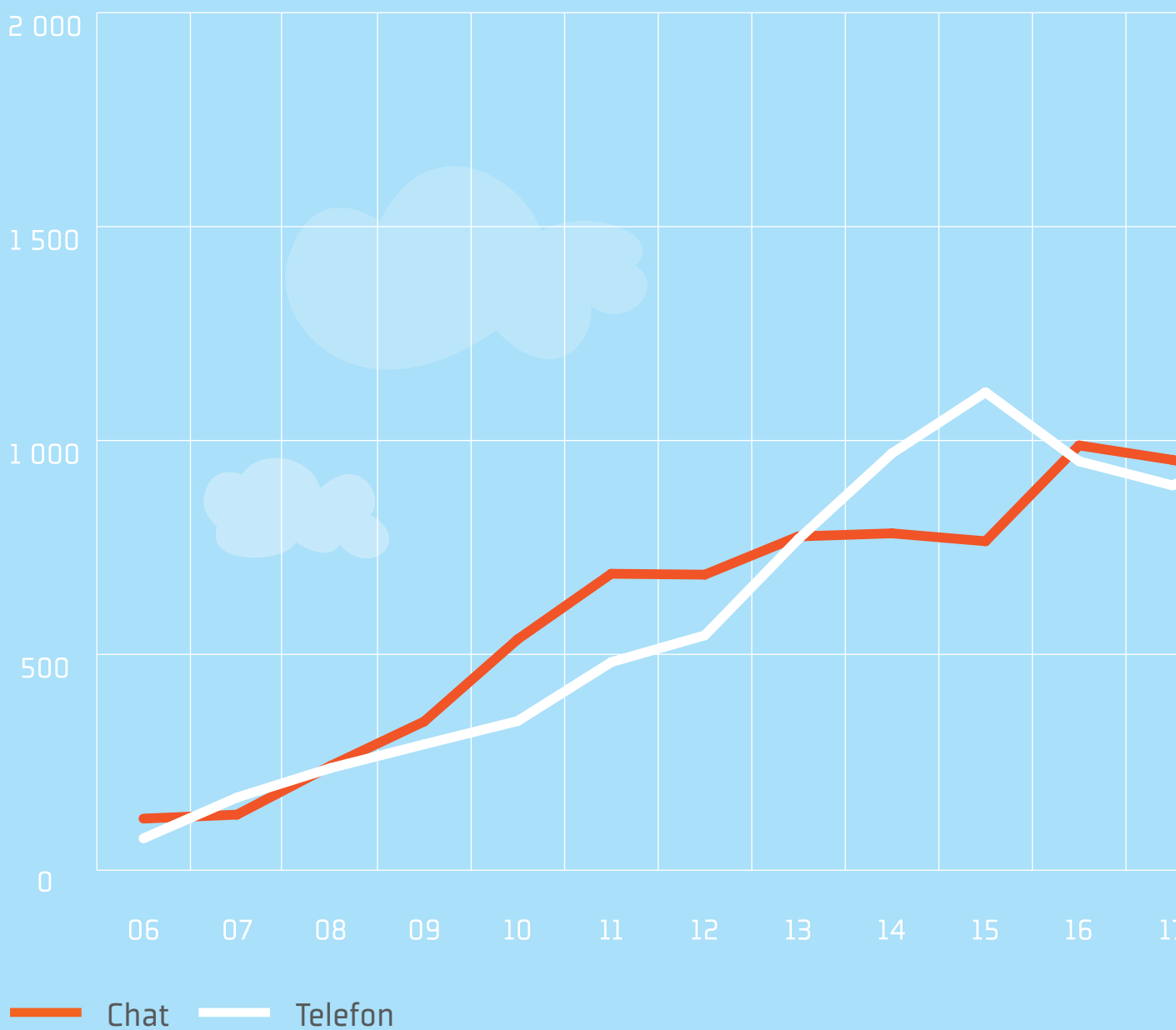


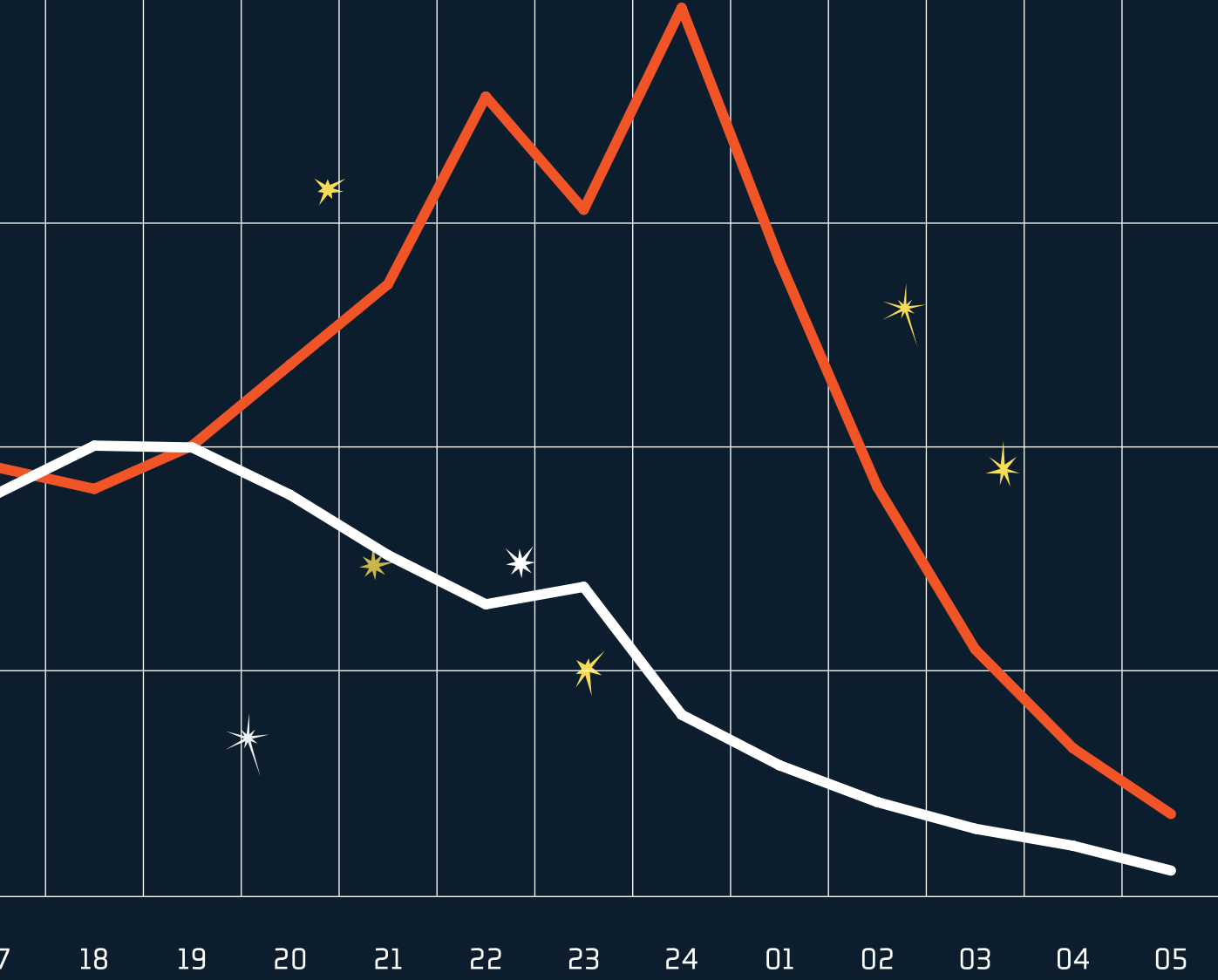
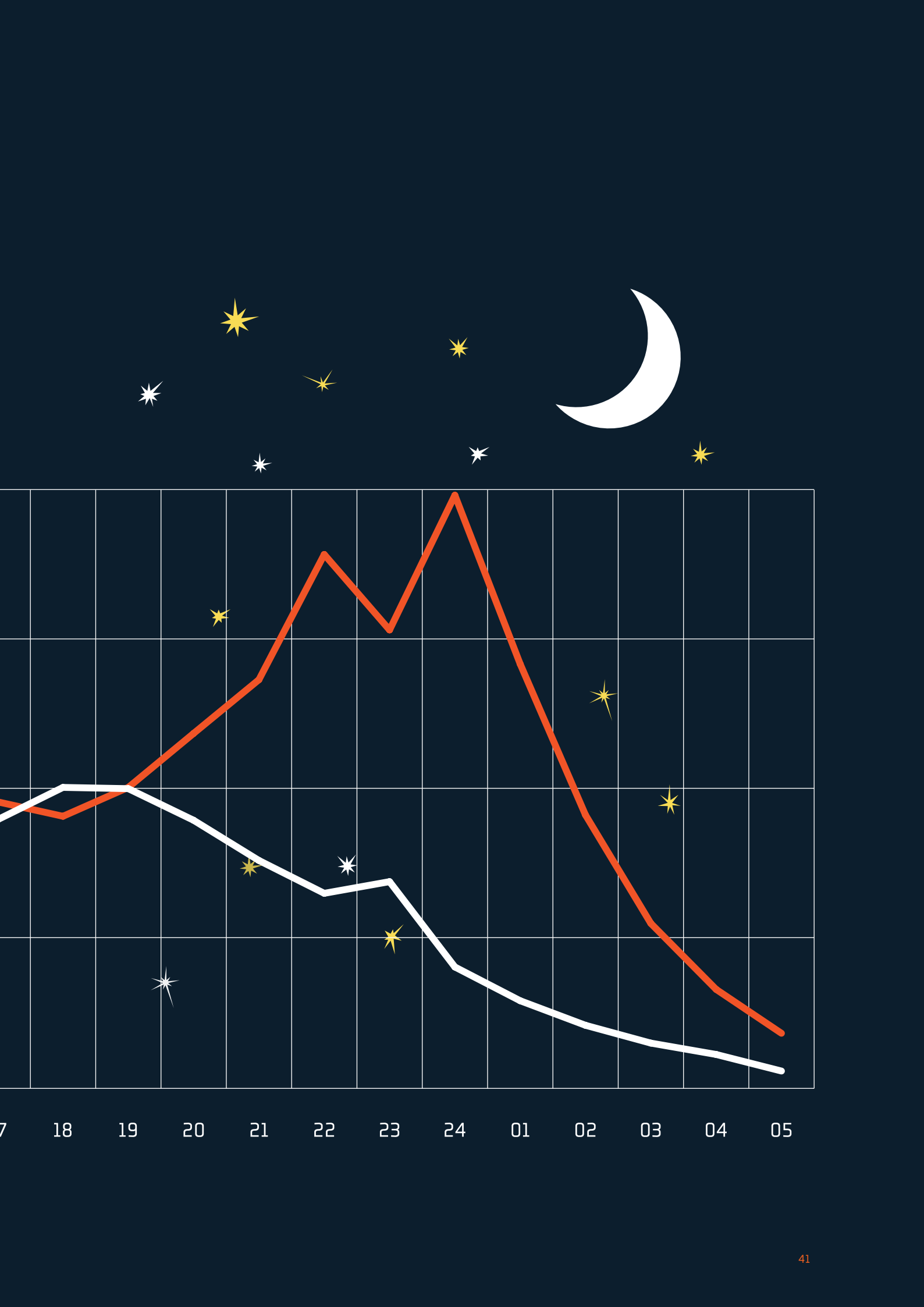
Helse og utvikling er den største kategorien vi har samtalt med barn om i aldersgruppen 5-13 år.

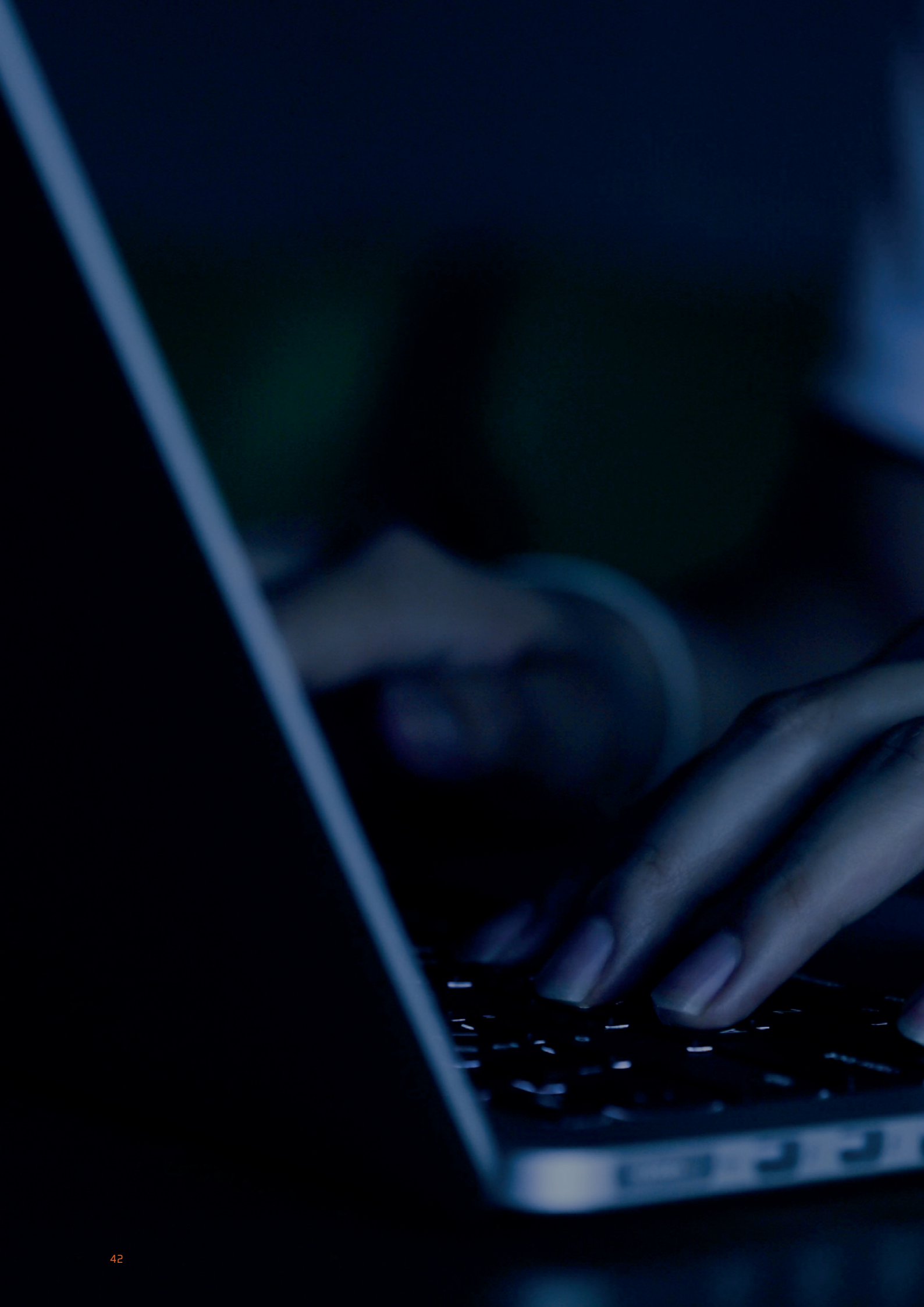
Det største temaet er sorg/ensomhet/frykt.

Puberteten og ungdomstiden er en tid med stor utvikling, mange utfordringer og tanker. Vi ser at det ofte er en sammenheng med flere av kategoriene under helse og utvikling og de mer alvorlige kategoriene knyttet til enten vold eller psykisk helse.

Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon?







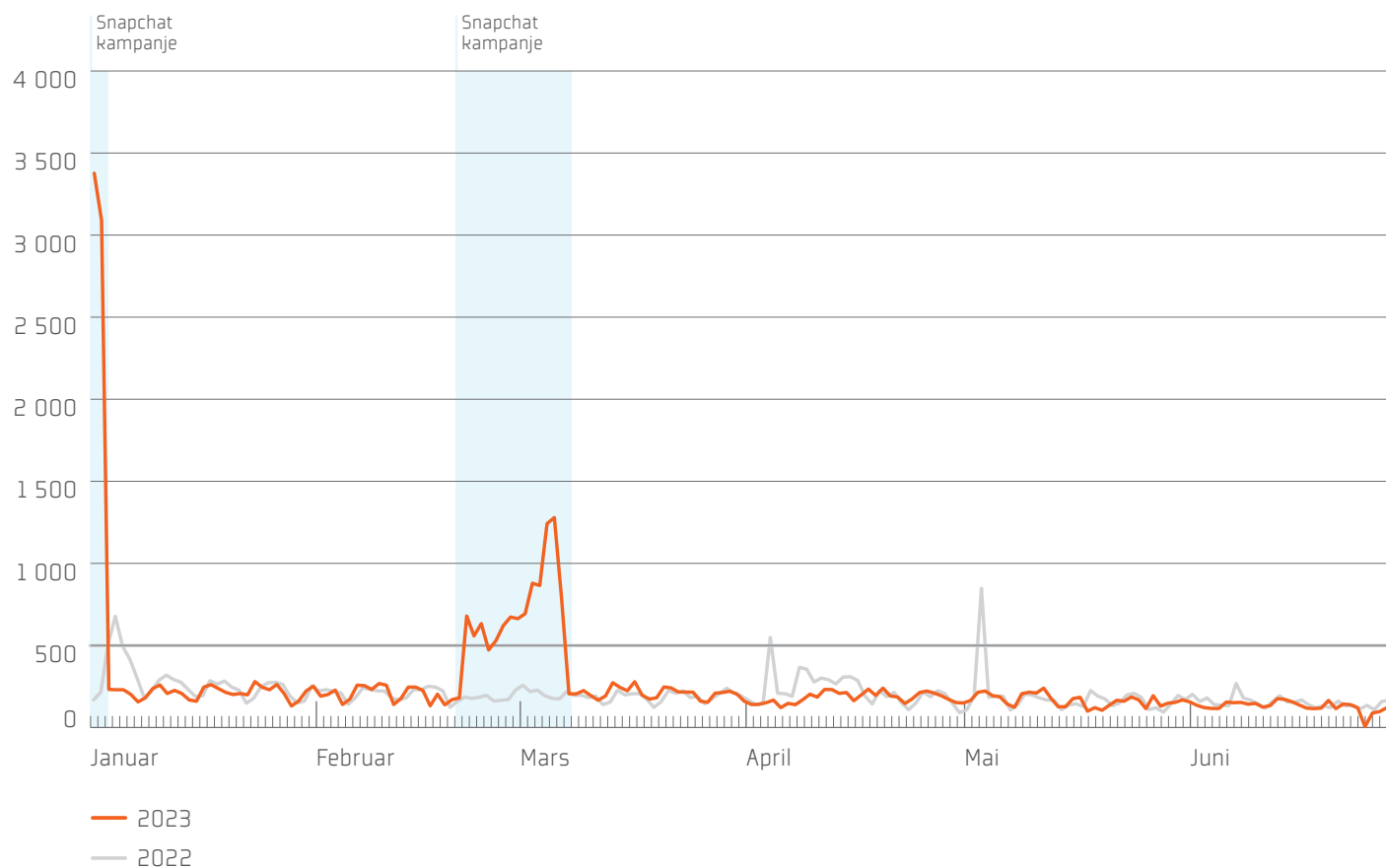
Nettside

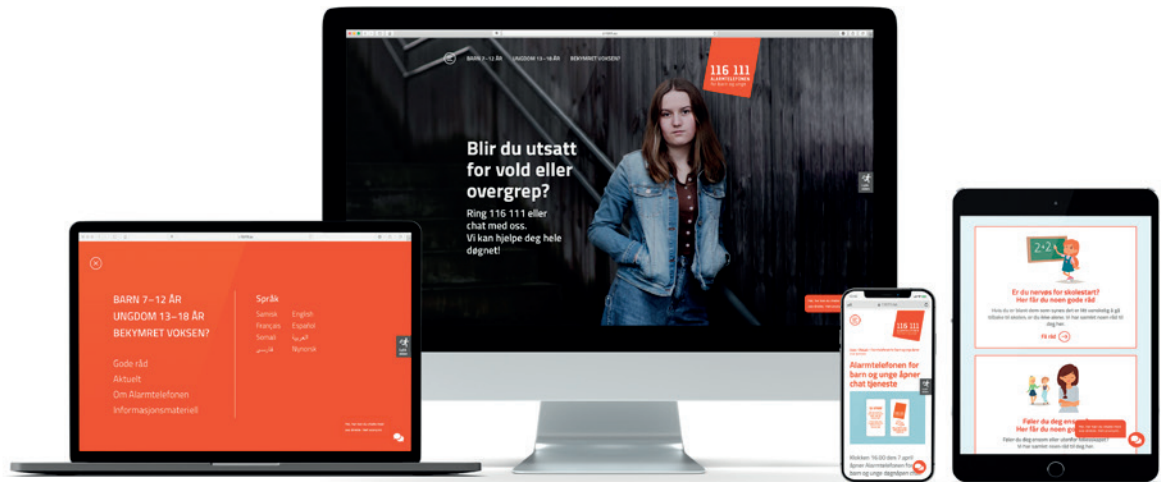
Det har vært 73 868 besøk på nettsiden og disse har sett på 93 512 sider i 2023

Antall besøk på nettsiden

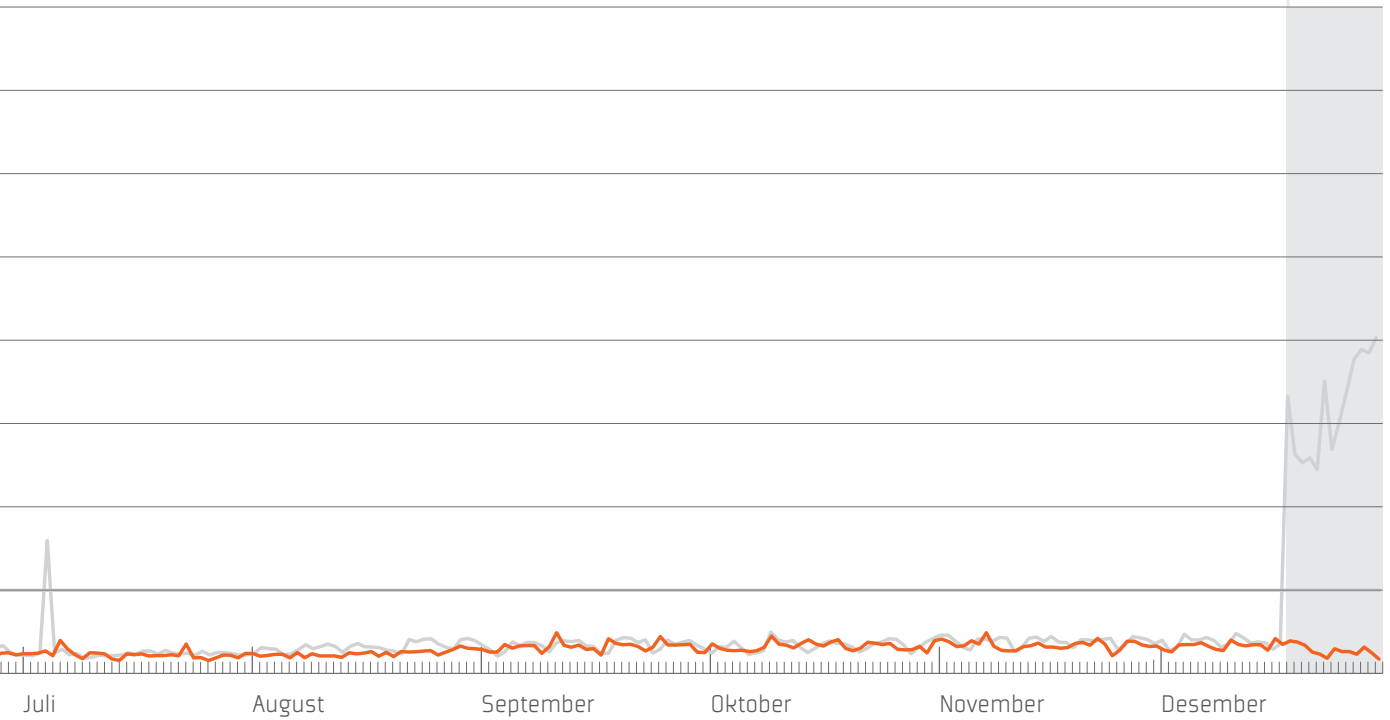
For at våre tjenester skal bli benyttet er vi helt avhengige av å være gode på å markedsføre oss på en profesjonell måte. Tress Design har bidratt til dette arbeidet på flere områder. Vi har hatt en Snapchat kampanje i februar og mars. Kampanjen viste seg å være svært vellykket. 396 397 personer ble «truffet». Det var 2 196 451 visninger.

Alarmtelefonen promoteres på ung.no sine sider og vi ser at mange av våre henvendelser kommer derfra.





kampanje
2022

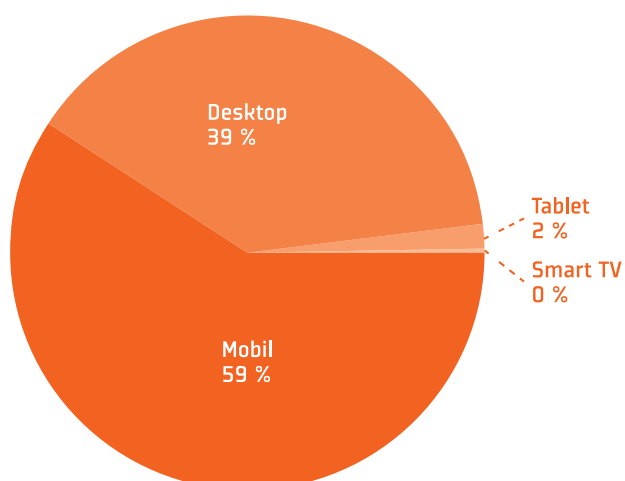


Kilder

Kilde	Brukere	Økter
google / organic	22 479	29 939
[direct] / [none]	15 835	18 213
nrksuper.no / referral	13 190	14 361
snapchat.com / referral	6 833	6 146
Prospektering februar - Alkohol / [not set]	3 538	3 434
Jul 2022 - Prospektering - Video 1 / [not set]	2 897	2 553
bufdir.no / referral	2 494	2 958
ung.no / referral	1 350	1 636
bing / organic	673	978
Remarketing - Alkohol og krangling - februar / [not set]	535	398

Tabellen over viser hvilke kilde brukerne av nettsiden kommer inn via, samt økter.

Økter etter enhet



Mest besøkte sider

Mest besøkte sider	Sidevisninger
Forsiden	99 154
Ungdom 13-18 år	6 927
Barn 7-12 år	4 054
Bekymret voksen?	2 095
Om Alarmtelefonen	1 497
Gode råd: Ungdom 13-18 år	1 104
Informasjonsmateriell	920
Gode råd: Barn 7-12 år	907
Aktuelt	816

Steder

Denne illustrasjonen viser hvor i landet vi har mest besøk.





Sted/by	Besøk
Oslo Kommune	27283
Bergen Kommune	11916
Ullensaker Kommune	5876
[not set]	3216
Stavanger Kommune	2225
Trondheim Kommune	1853
Vennesla Kommune	1493
Kristiansand Kommune	1278
Fredrikstad Kommune	771
Drammen Kommune	617
Sandnes Kommune	615
Asker Kommune	576
Bærum	548
Ålesund Kommune	487
Arendal Kommune	457
Tromsø Kommune	429
Skien Kommune	382
Tønsberg Kommune	368
Sandefjord	353
Bodø Kommune	339
Karmøy	306
Sarpsborg Kommune	283

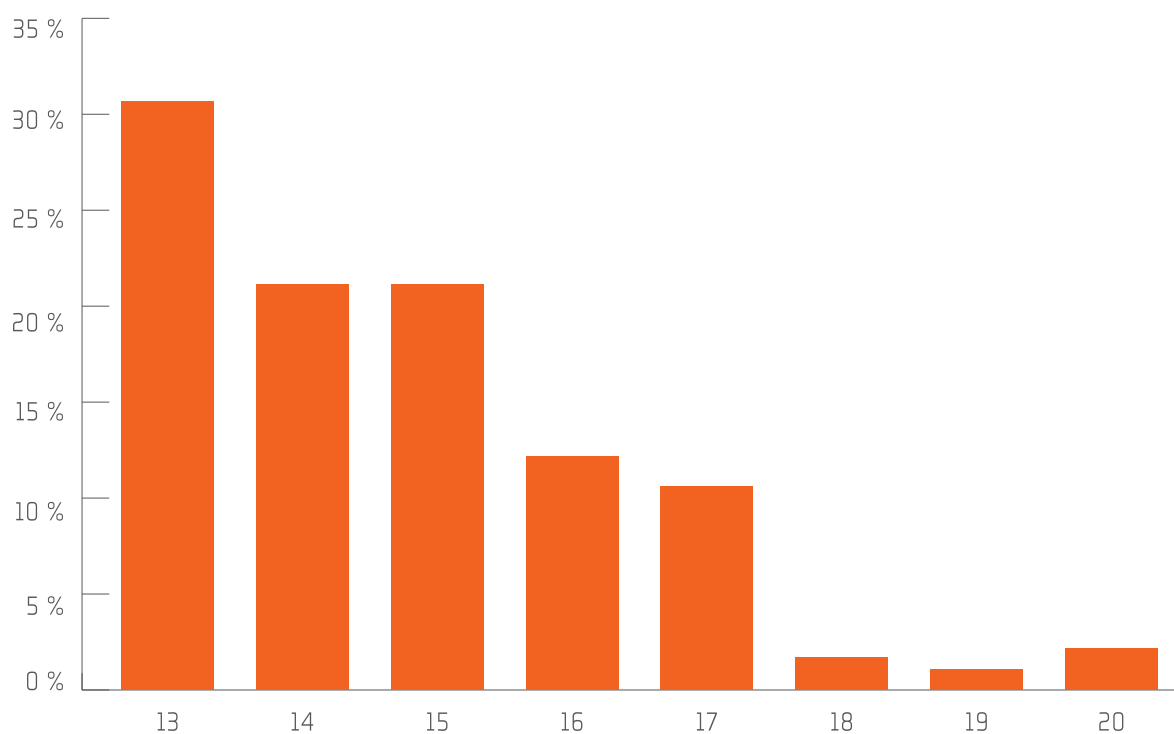




ung.no

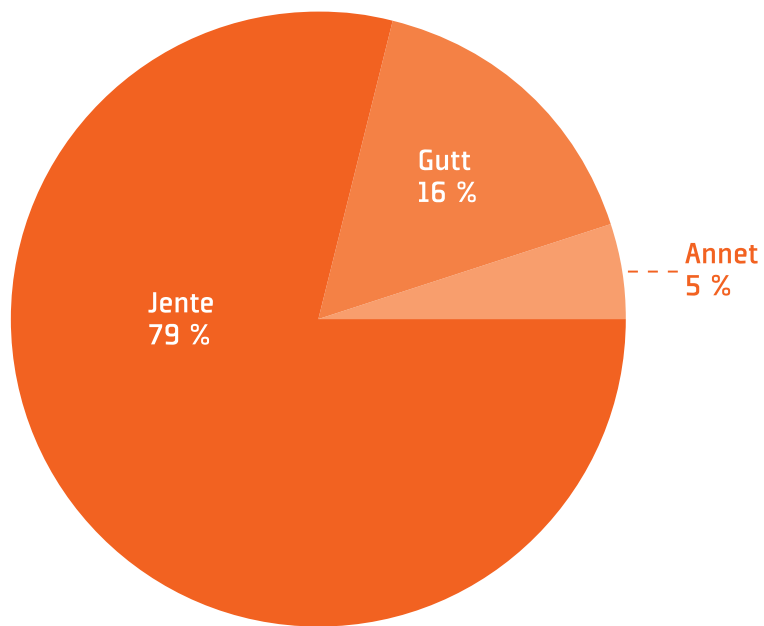
Alarmtelefoen besvarte
513 spørsmål fra ung.no i 2023

Alder



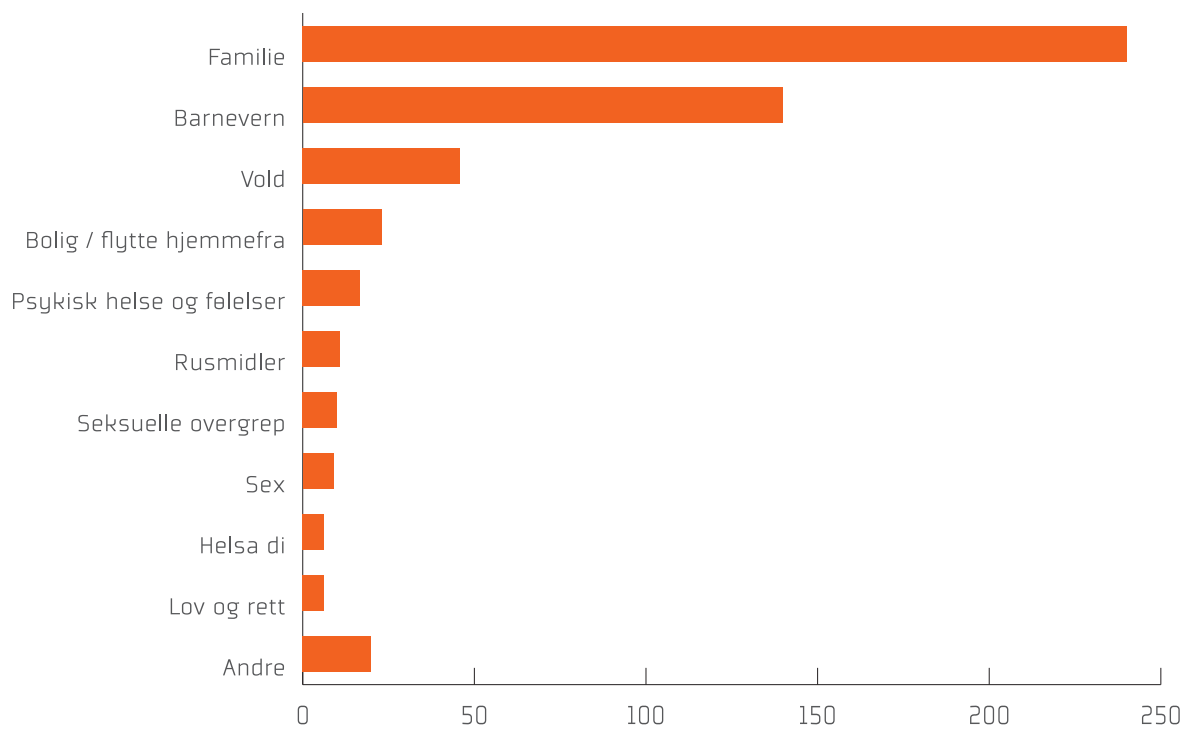
Alarmtelefonen har besvart 531 spørsmål i 2023. Det er flest 13 åringer som har sendt inn spørsmål. Svartiden ved besvarelsene var 1,3 dager.

Kjønn



79 % jenter og 16 % gutter som stilte spørsmålene. 86 % oppgav å være tilfreds med besvarelsene.

Tema



De teamene de var mest opptatt av var familie, barnevern og vold. Dette er de samme teamene som vi samtaler om på telefon og chat.



Ring 116 111 eller
chat med oss på
116111.no

Alarmtelefonen for barn og unge
Postboks 4 | 4685 NODELAND | alarm@116111.no | www.116111.no