



UPPSALA  
UNIVERSITET

**NCK** NATIONELLT CENTRUM  
FÖR KVINNOFRID

---

Redovisning av  
regeringsuppdraget att  
utveckla den nationella  
stödtelefonen Kvinnofridslinjen  
(U2011/3939/JÄM)

Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK

Uppsala universitet

Akademiska sjukhuset

751 85 Uppsala

[www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se)

ISBN 978-91-978448-8-8

Grafisk form: Produktionsenheten, Uppsala universitetsbibliotek

# Förord

Regeringen beslutade 22 juni 2011 att ge Nationellt centrum för kvinnofrid vid Uppsala universitet i uppdrag att under en fyraårsperiod utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÅM).

Uppdraget syftade till att kvalitetssäkra det stöd som Kvinnofridslinjen ger till våldsutsatta kvinnor och till att nå ut till fler av dem som utsätts för hot, våld och/eller sexuella övergrepp. Uppdraget har löpt under perioden 2011–2014 och slutredovisas 1 april 2015 i föreliggande rapport.

Regeringsuppdraget har gjort det möjligt att intensifiera utvecklingsarbetet för stödtelefonen och genomföra kvalitetshöjande åtgärder. En viktig framgångsfaktor har varit att arbetet med regeringsuppdraget har präglats av stor delaktighet för att ta till vara personalens kompetens och erfarenheter.

I styrgruppen för uppdraget har ingått Åsa Witkowski, verksamhetschef för NCK:s kliniska enhet, Karin Sandell, informationschef, och Annika Engström, webbkoordinator och projektledare. Avdelningschef Anna Häger och informatör Malin Eriksson har deltagit i uppdragets projektgrupp. Medarbetare från Kvinnofridslinjen och NCK:s universitetsenheter har medverkat i olika arbetsgrupper under uppdragsperioden.

Nya tekniska system och lösningar har utvecklats i samarbete med IT-avdelningen vid Uppsala universitet.

Värdefulla synpunkter har under uppdragsperioden inhämtats från NCK:s referensråd, referensgruppen för Kvinnofridslinjen samt NCK:s nätverk för landstingsstrategier.

Sveriges Dövas Riksförbund har bidragit med råd i samband med utformningen av information på teckenspråk. Studiebesök har gjorts vid Nationella hjälplinjen och Barnens rätt i samhället (BRIS) för utbyte

av erfarenheter från stödtelefonverksamhet. I samband med utredningen om e-stödtjänster har även representanter från Stockholms stad, Malmö stad, Landstinget i Örebro län samt organisationen 1 000 möjligheter delat med sig av sina erfarenheter.

Istanbulkonventionens krav på att de länder som ansluter sig till konventionen ska ha en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor har ökat intresset från andra länder för att ta del av NCK:s erfarenheter från att bygga upp, driva och utveckla Kvinnofridslinjen. Sedan starten år 2007 har stödtelefonen besvarat mer än 177 000 samtal, vilket har gett NCK en unik inblick i våldsutsatta kvinnors verklighet. Det ger också en gedigen grund för att fortsätta utveckla verksamheten och vara en föregångare i arbetet för att förbättra situationen för våldsutsatta kvinnor och deras barn.

Uppsala i mars 2015

Gun Heimer  
Professor, chef för NCK

Åsa Witkowski  
Verksamhetschef för  
NCK:s kliniska enhet

# Innehåll

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Uppdraget.....</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>Inledning .....</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>Dubbelt uppdrag ger tyngd och trovärdighet .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>Om Kvinnofridslinjen.....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>Kvalitetssäkring av stödet .....</b>                 | <b>14</b> |
| <b>Satsningar för ökad kännedom.....</b>                | <b>24</b> |
| <b>Samtalen till Kvinnofridslinjen.....</b>             | <b>34</b> |
| <b>Sammanfattande diskussion och förslag.....</b>       | <b>39</b> |

# Uppdraget

Nationellt centrum för kvinnofrid fick 2011 i uppdrag av regeringen att under en fyraårsperiod utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM). Uppdraget syftade till att kvalitets-säkra det stöd som Kvinnofridslinjen ger till våldsutsatta kvinnor och till att nå ut till fler av dem som utsätts för hot, våld och/eller sexuella övergrepp. Uppdraget löpte under perioden 2011–2014.

Arbetet har bedrivits i projektform och har letts av en styrgrupp.

Uppdraget har delats in i delprojekt:

- Kvalitetssäkring
  - Utveckling av det tekniska stödet i telefonrådgivningen
  - Kompetensutveckling och metodstöd
- Marknadsföring och övriga informationsaktiviteter för att nå ut till fler

Delprojekten har löpt parallellt under uppdragsperioden.

De tekniska delprojekten har genomförts i samarbete med IT-avdelningen vid Uppsala universitet.

I en delrapport 1 april 2012 redovisades genomförda aktiviteter samt en plan för det fortsatta arbetet. Uppdraget slutredovisas 1 april 2015.

# Inledning

Kvinnofridslinjen startades redan 2007, sju år innan *Europarådets konvention om förebyggande och bekämpning av våld mot kvinnor och våld i hemmet* ("Istanbulkonventionen") trädde i kraft i Sverige. Därmed var Sverige ett av de första länderna att uppfylla ett av kraven i konventionen, att varje land ska ha en nationell hjälptelefon som är kostnadsfri för den som ringer och bemannad dygnet runt alla dagar i veckan. Fram till i dag har Kvinnofridslinjen tagit emot över 177 000 samtal.

Att bygga upp och driva den nationella stödtelefonen har varit ett pionjärarbete. NCK:s roll som regeringens expertcentrum och tillhörigheten till Uppsala universitet har varit och är avgörande framgångsfaktorer för detta arbete.

Efter det första året kunde NCK konstatera att en hög tillgänglighet är nödvändig, att stöd via telefon passar målgruppen våldsutsatta kvinnor, att informationskampanjer och medier är viktiga för att nå ut till målgruppen och att ett enda samtal kan vara avgörande för de beslut den enskilda kvinnan fattar.

Erfarenheterna från de första årens verksamhet har legat till grund för en kontinuerlig utveckling av verksamheten för att svara mot behoven från de kvinnor som ringer till telefonen. Statistik över samtalstoppar har lett till förändringar i bemanningen för att öka tillgängligheten. Marknadsföringen har anpassats efter utvärderingar av vilka kanaler som är mest effektiva för att nå olika målgrupper och den tekniska utvecklingen har gett nya möjligheter att skapa smidigare lösningar och ett mer användarvänligt tekniskt stöd för personalen under samtalen.

Utvecklingstakten påverkas i viss mån av tillgången till resurser. Att utveckla, utvärdera och ständigt upprätthålla en hög kvalitet i verksamheten kräver extra tid utöver det löpande arbetet och dessutom möjlighet att anlita specialistkompetens inom olika områden. För att nå ut till fler våldsutsatta kvinnor med information om stödtelefonen och göra den mer allmänt känd krävs medel för marknadsföring.

Regeringsuppdraget att under en fyraårsperiod utveckla och kvalitets-säkra den nationella stödtelefonen har därför haft stor betydelse. De extra medlen har gjort det möjligt att intensifiera utvecklingsarbetet, förstärka marknadsföringen och genomföra kvalitetshöjande åtgärder som annars hade tagit betydligt längre tid att förverkliga.



# Dubbelt uppdrag ger tyngd och trovärdighet

Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) vid Uppsala universitet som driver Kvinnofridslinjen är regeringens nationella kunskaps- och resurscentrum för frågor om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer. I uppdraget från regeringen ingår att sammanställa, utveckla och sprida kunskap om våld och att erbjuda våldsutsatta kvinnor stöd.

Detta dubbla uppdrag, att kombinera forskning och utbildning med daglig kontakt med våldsutsatta kvinnor, har varit avgörande för NCK:s och Kvinnofridslinjens utveckling.

Genom tillhörigheten till NCK och universitetet får Kvinnofridslinjen tillgång till vidareutbildning på universitetsnivå och expertkunskap om aktuell forskning och om den nationella utvecklingen på området. Och genom samtalen till Kvinnofridslinjen får NCK en unik inblick i situationen för våldsutsatta kvinnor i Sverige i dag och viktig kunskap om vilka frågor de har och vilken typ av stöd de efterfrågar.

Kvinnofridslinjen invigdes i december 2007 efter ett års intensiva förberedelser med planering, kartläggning av resurser, utveckling av tekniska lösningar samt rekrytering och utbildning av personal. En avgörande förutsättning för att detta kunde genomföras var den specialistkompetens och den verksamhet som NCK byggt upp under de tretton år som gått sedan starten av föregångaren Rikskvinnocentrum vid Akademiska sjukhuset 1994. Centrumet hade också mångårig erfarenhet av att driva en lokal jourtelefon, vilket gett viktiga erfarenheter inför starten av en nationell telefonlinje.

Den nationella stödtelefonen drivs i ett nära samarbete mellan den kliniska enheten och universitetsdelen av Nationellt centrum för kvinnofrid. Kvinnofridslinjens personal är anställd vid NCK:s kliniska enhet vid Akademiska sjukhuset, som förutom den nationella stödtelefonen

också driver en mottagning för våldsutsatta kvinnor i Uppsala län. Kliniken har Landstinget i Uppsala län som huvudman, men Kvinnofridslinjen bekostas helt och hållet med statliga medel.

NCK:s universitetsdel ansvarar för strategisk och teknisk utveckling, utbildningsinsatser, marknadsföring och övrigt informationsarbete för Kvinnofridslinjen.

Tillhörigheten till Uppsala universitet ger också många fördelar i utvecklingsarbetet av Kvinnofridslinjen. Tack vare det nära samarbetet med IT-avdelningen vid Uppsala universitet har avancerade datalösningar kunnat skräddarsys för NCK:s och Kvinnofridslinjens behov.

En viktig kanal för kunskapsspridning både externt och internt är NCK:s kunskapsbank som är kopplad till centrumets webbplats och utvecklad i samarbete med 16 nationella myndigheter, länsstyrelserna samt organisationen Sveriges kommuner och landsting (SKL). I kunskapsbanken samlas publikationer från de medverkande myndigheterna, nyskrivna faktatexter samt presentationer av över 120 forskare från olika universitet och högskolor. Tanken är att den som söker kunskap om våld snabbt ska kunna hitta fakta och aktuell forskning och få värdefull hjälp oavsett om de behöver översiktliga sammanfattningar eller kvalificerad fördjupning. I samband med översynen av IT-verktygen för personalen på Kvinnofridslinjen under uppdraget har direktlänkar till kunskapsbanken lagts in i metodstödet. Även Kvinnofridslinjens webbplats fått länkar till kunskapsbanken för besökare som vill ha ytterligare fördjupning i ämnet.

# Om Kvinnofridslinjen

Kvinnofridslinjen är Sveriges nationella stödtelefon för kvinnor som utsatts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Den drivs av Nationellt centrum för kvinnofrid vid Uppsala universitet på uppdrag av regeringen.

Den nationella stödtelefonen vänder sig till alla våldsutsatta kvinnor och deras närstående som behöver stöd och information om samhällets resurser i frågor som rör fysiskt, psykiskt och sexuellt våld. Även andra personer i kvinnornas närhet är välkomna att ringa, liksom personer som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete.

Kvinnofridslinjens övergripande mål är att så många våldsutsatta kvinnor som möjligt ska få stöd och hjälp i processen att förändra sitt liv till en tillvaro utan våld.

## Lätt att söka hjälp

Telefonen är öppen dygnet runt alla dagar på året, så att kvinnor kan ringa just då de har möjlighet och är motiverade att ringa. Samtalet är kostnadsfritt och den som ringer kan välja att vara anonym.

En genomsnittlig dag besvaras mellan 70 och 80 samtal. De som svarar är sjuksköterskor och socionomer med minst fem års erfarenhet av att möta människor i kris samt utbildning om mäns våld mot kvinnor.

Förutom stöd och bekräftelse kan den som ringer få information om var de kan få ytterligare stöd eller hjälp utifrån sina behov. Personalen på Kvinnofridslinjen har tillgång till en sammanställning med uppgifter om myndigheters och idéburna organisationers lokala och nationella verksamheter och stödinsatser i hela landet.

Personalen har tillgång till tolkservice via trepartssamtal för de flesta språk som finns representerade i Sverige. Personer med nedsatt hörsel eller talförmåga kan ta kontakt via texttelefoni.

## Fem telefonlinjer

Kvinnofridslinjens växel har fem telefonlinjer. Telefonnummer är ett 020-nummer, vilket innebär att det är kostnadsfritt att ringa. Samtalet syns därför inte heller på telefonräkningen.

Den som ringer hör först ett inspelat meddelande som hälsar välkommen till Kvinnofridslinjen innan samtalet kopplas fram. Om alla linjer är upptagna placeras samtalet i kö. När även köplatserna är upptagna uppmanas den som ringer att återkomma senare och att vid en nödsituation ringa 112.

Växeln är kopplad till telefonväxeln vid Landstinget i Uppsala län, vilket innebär att samtal kan kopplas vidare manuellt i händelse av driftavbrott.

## Statistik som grund för utveckling

Tekniska data om samtalen registreras automatiskt i telefonväxeln. De enda uppgifter som sparas är tidpunkt, eventuell kötid, om samtalet bryts innan det kopplas fram till personalen samt samtalets längd.

Även vissa uppgifter om samtalens innehåll noteras av personalen och sparas för att kunna ge en översiktlig bild av vilken typ av våld samtalen handlar om, vilket stöd som efterfrågas och om det är den våldsutsatta kvinnan själv eller någon i hennes närhet som ringer. Det är dock viktigt att betona att alla uppgifter är anonyma och att den som ringer alltid själv väljer hur mycket hon vill berätta.

## [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se)

Kvinnofridslinjens webbplats som startades samtidigt som den nationella stödtelefonen är ett viktigt komplement. Den vänder sig i första hand till våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga, men också till yrkesverksamma som arbetar med frågorna. På webbplatsen finns bland annat praktisk information om hur stödtelefonen fungerar, kortfattade texter om olika typer av våld, en avdelning med vanliga frågor och svar samt en sida för beställning av informationsmaterial.



*Informationskorten i visitkortsformat har tryckts i 28 språk samt punktskrift.*

## Stödtelefonen måste vara känd

Kvinnofridslinjen marknadsförs nationellt för att nå ut till våld utsatta kvinnor. Förutom genom annonser sprids informationen genom informationsmaterial, webbplatser, sociala medier, i samband med utbildningar samt genom kontakter med medier.

# Kvalitetssäkring av stödet

För att uppfylla regeringsuppdragets krav på att kvalitetssäkra Kvinnofridslinjens stöd till våldsutsatta identifierades tre områden som särskilt angelägna att säkerställa:

- Att de som ringer till Kvinnofridslinjen så långt det är möjligt ska få samma stöd och hjälp oavsett vem som svarar.
- Att det underlag som personalen har till stöd under samtalet ska vara korrekt och lätt att uppdatera.
- Att tekniken som används ska uppfylla höga krav på användarvänlighet och driftsäkerhet.

Kvalitetssäkringsarbetet har omfattat en översyn av strukturer, processer och rutiner för verksamheten, utbildning av personalen och en utveckling av arbetsmetoder.

I samarbete med IT-avdelningen vid Uppsala universitet har NCK inom ramen för regeringsuppdraget utvecklat ett nytt webb-baserat system som ska öka förutsättningarna för att uppnå målen.

## Teknisk utveckling och it-resurser

I december 2010 inleddes arbetet med att se över Kvinnofridslinjens it-resurser. Översynen syftade till att inventera de arbetsredskap som byggts upp i samband med starten av telefonen och utreda i vilken mån de svarade mot behoven. Detta förarbete låg sedan till grund för den utveckling av tekniska verktyg och it-resurser som genomförts inom ramen för regeringsuppdraget.

Innan projektet startades fick samtliga anställda på Kvinnofridslinjen besvara en enkät om de befintliga IT-systemen (telefonväxeln, samtalsregisteringen samt den interna sammanställningen av resurser).

Under projekttiden har ytterligare två enkäter till personalen genomförts, dels i det första delprojektet 2012, dels i början av 2015 för att utvärdera arbetet efter projekttidens slut.

Översynen och enkäten som genomfördes 2010 visade på behovet av ett mer användarvänligt system som ska vara enkelt att uppdatera och följa upp. En annan viktig utgångspunkt för arbetet var att minska antalet system och inloggningar och därmed minska sårbarheten vid exempelvis driftavbrott.

## **Två delprojekt**

Arbetet med att utveckla Kvinnofridslinjens it-resurser delades upp i två delprojekt: *Kvinnofridslinjens interna sammanställning av resurser* samt *Kvinnofridslinjens uppföljning av samtalen*, där även en översyn av systemen för samtalsstatistik och telefonväxeln ingick.

Projektet med den interna sammanställningen av resurser fick högst prioritet och genomfördes först. Delprojekten har haft samma projektledare, men olika projektgrupper har knutits till projektet. Grupperna har satts ihop efter kompetens och består av såväl medarbetare på Kvinnofridslinjen som medarbetare från NCK:s universitetsenheter.

Arbetet har präglats av stor delaktighet för att ta till vara personalens kompetens och erfarenheter och utveckla lösningar som underlättar deras arbete. Alla medarbetare har därför kontinuerligt fått information om arbetets gång och har getts möjligheter att påverka utvecklingen aktivt.

Båda projekten har genomförts i nära samarbete med IT-avdelningen vid Uppsala universitet, som nu ansvarar för driften av systemet samt viss support och fortsatt utveckling.

## **Samlat webbaserat system**

Utvecklingsarbetet resulterade i att alla de tekniska verktyg som Kvinnofridslinjens personal har tillgång till samlades i ett nytt webbaserat system med innehållsmässiga, funktionella och grafiska förbättringar.

## Kvinnofridslinjens interna sammanställning av resurser

Förutom att ge stöd och bekräftelse kan personalen på Kvinnofridslinjen ge den som ringer förslag på verksamheter som kan ge ytterligare stöd och hjälp där kvinnan bor. Ett viktigt verktyg för detta är Kvinnofridslinjens interna sammanställning av nationella och lokala resurser i hela landet. Inför starten av Kvinnofridslinjen 2007 gjordes den första nationella kartläggningen av stödresurser. Sedan dess har uppgifterna kontinuerligt uppdaterats.

Med anledning av regeringsuppdraget fanns nu möjligheten att utveckla och förbättra det befintliga systemet för sammanställningen av resurser och arbetet påbörjades hösten 2011. Utgångspunkter inför arbetet med den nya interna sammanställningen av resurser var att det nya systemet skulle vara mer användarvänligt. Dessutom behövdes en plats att samla gemensamma dokument på i samma system. Projektgruppen hade också identifierat ett behov av nya funktioner för att underlätta sökningen bland resurserna och för att på ett smidigare sätt än tidigare kunna uppdatera uppgifterna om lokala resurser.

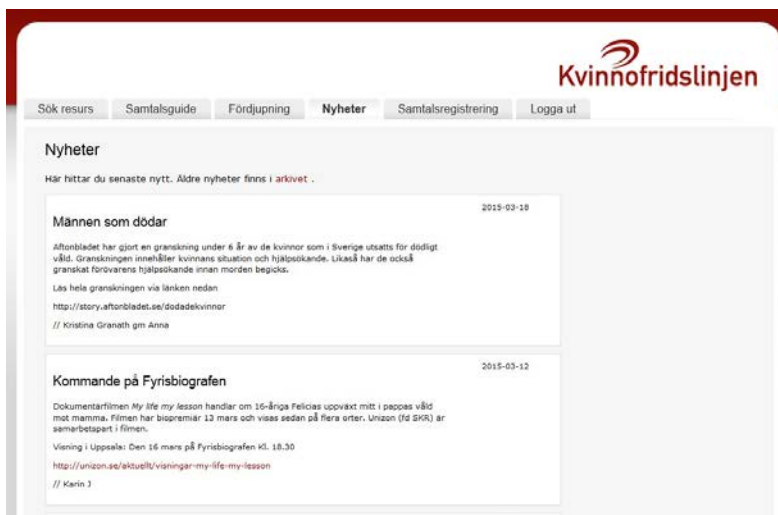
### Samlat webbaserat system

I projektet utvecklades ett samlat webbaserat system som fungerar som ett nav för personalen. Det nya systemet skapar viktiga förutsättningar för att rådgivningen och det stöd som erbjuds ska bli enhetligt. Systemet är uppbyggt av olika delar, och funktionen för att söka fram lokala och nationella resurser utgör den centrala delen.

### Snabbare sökning och kartfunktion

Med utgångspunkt i kvinnans behov kan personalen i det nya systemet enkelt söka fram lokala verksamheter där kvinnan kan få ytterligare hjälp – inom socialtjänsten, hälso- och sjukvården, rättsväsendet, kvinnojourer eller andra frivilligorganisationer. Dessutom finns uppgifter om nationella stödverksamheter. I anslutning till verksamheternas kontaktuppgifter finns också fördjupad information om inriktning, språkkompetens och tillgänglighet. Enligt önskemål från personalen på Kvinnofridslinjen utvecklades en kartfunktion som ger en geografisk överblick och gör det möjligt att se närmaste större ort och resurser i närliggande kommuner.





*När personalen loggar in i systemet är nyheterna det första som visas.*

## Smidigare system för administration

I det nya systemet byggdes även en avancerad administrationsdel som underlättar uppdateringen av uppgifter genom e-postutskick. I administratörsfunktionen kan man smidigt uppdatera uppgifter, lägga in nya resurser, hantera behörighet och dessutom följa statistik över vilka poster som har öppnats för att hämta information.

## Intern information

En annan viktig funktion är att systemet kan användas för att förmedla nyheter till personalen. När personalen loggar in i systemet är nyheterna det första som visas. Funktionen används för att säkerställa att medarbetarna snabbt nås av information om uppdateringar, rapportering i media, reviderade rutiner eller driftstopp, vilket är betydelsefullt eftersom verksamheten pågår dygnet runt och personalen har varierande tjänstgöringsgrad.

## Samlar gemensamma dokument

Det nya systemet fyller funktionen som nav för Kvinnofridslinjen också genom att samla och tillgängliggöra fördjupad information och gemensamma dokument, så kallade samtalsguider som kan användas som en struktur för samtal. Även faktablad, lagtexter och blanketter kring de olika ämnesområdena finns lätt tillgängliga i systemet.

## Utbildning

Det nya webbsystemet lanserades i februari 2012, och inför övergången fick all personal på Kvinnofridslinjen utbildning i att använda det. I samband med implementeringen anordnades så kallade ”webbstugor”, där personalen kunde träna på sökningar och gemensamt diskutera olika typfall. När systemet varit i drift i cirka sex månader genomfördes en uppföljande enkätundersökning bland medarbetarna som visade att de var nöjda med det nya webbsystemet och att sammanställningen av resurser då användes vid mer än hälften av samtalen.

## Driftgrupp

Efter att systemet har tagits i bruk ombildades projektgruppen till en driftgrupp som träffas en gång i månaden. Utöver detta arbetar projektgruppen kontinuerligt med uppdatering av uppgifterna i sammanställningen via e-postutskick. Att uppgifterna hålls aktuella är en viktig faktor för att upprätthålla kvaliteten i rådgivningen.

I januari 2014 kopplades även det nya systemet för uppföljning av innehållet i samtalet till webbsystemet, vilket ytterligare har bidragit till målet om ett sammanhållet och användarvänligt system.

## Kvinnofridslinjens uppföljning av samtalen

Våren 2012 inleddes ett andra IT-projekt för att utveckla de verktyg som används för att samla in statistik om samtalen till stödlinjen.

Projektgruppens första uppgift var att göra en nulägesanalys för att inventera de olika system som användes vid tidpunkten och föreslå framtida förbättringar. Ursprungligen användes tre system för att samla in statistik om samtal: telefonväxeln samt systemen för tekniska data om samtalen och registrering av samtalsinnehåll.

Denna analys låg sedan till grund för utvecklingen av en ny struktur för registrering av samtalens inriktning. Projektgruppen tog även fram ett förslag till ny mall för uppföljning av samtal.

Viktiga faktorer i förbättringsarbetet har varit att det nya systemet ska vara enklare att hantera, att det ska vara en webbaserad resurs som kan kopplas samman med de övriga systemen samt att det ska garantera att alla samtal blir registrerade. Registreringen får inte heller ta för mycket tid i anspråk på bekostnad själva samtalet. För att statistiken ska bli så användbar som möjligt är det dessutom viktigt att samtalen registreras på ett likartat sätt oberoende av vem som gör det.

Syftet var att bättre än tidigare kunna ta tillvara anonyma uppgifter som kan ge ökad kunskap om våldsutsatta kvinnors situation, och få en tydligare bild över vilka som ringer till Kvinnofridslinjen, vilka frågor de har och vilka typer av hjälp eller stöd de efterfrågar. Sådan statistik är en viktig tillgång i arbetet för att förbättra situationen och stödet för kvinnor som utsätts för fysiskt, psykiskt och sexuellt våld.

Statistiken över samtalen ger också underlag för internt utvecklingsarbete, löpande kvalitetsuppföljning samt möjlighet att utveckla nationella strategier.

### Ny mall för uppföljning

Den nya mallen för uppföljning byggdes in i det redan utvecklade webbsystemet i stället för att som tidigare ligga i ett separat system. Verktöget för uppföljning är också sammankopplat med telefonväxelsystemet, vilket innebär att det automatiskt kommer upp ett formulär när ett samtal besvaras på Kvinnofridslinjen.

På så sätt blir samtalen enklare att registrera och det tar mindre tid i anspråk. I det nuvarande systemet fylls uppgifterna i under samtalets gång, till skillnad från tidigare då det oftare gjordes i efterhand.

Samtalens innehåll registreras genom ett antal kryssfrågor som personalen besvarar utifrån vad som framkommer i samtalet. Frågorna gäller om det är den våldsutsatta kvinnan själv eller någon annan som ringer, vilken typ av våld det handlar om, vilket stöd som efterfrågas och om eventuella tidigare kontakter. Det går inte att urskilja enskilda individer eller samtal i statistiken.

Mallen fungerar inte som frågeformulär, utan relevanta uppgifter kryssas i utan ordningsföljd.

*I den nya mallen kan personalen markera uppgifter om vad som sägs i samtalen. Statistiken är helt anonym.*

## Testperiod före införandet

Den nya mallen för uppföljning av innehållet i samtalet började användas från 1 september 2013 och testades under hösten fram till 31 december 2013. I samband med detta anordnades utbildningstillfällen för personalen på Kvinnofridslinjen. Ett viktigt inslag i utbildningarna har varit diskussioner om hur olika typer av samtal ska registreras för att få en samstämmighet om detta. Under testperioden genomfördes både större och mindre justeringar i mallen.

Från och med 1 januari 2014 används den nya mallen i det ordinarie arbetet och innehållet i samtalen har följts upp varje månad. Det innebär att 2014 är det första året där man kan se en samlad årsstatistik från det nya systemet. Eftersom frågorna besvaras utifrån vad som framkommer spontant i samtalet är endast en fråga obligatorisk, nämligen ”Skäl till kontakt”. De vanligaste skälen till kontakt är ”Stöd och bekräftelse” samt ”Frågor om våld”. Läs mer på sidan 31.

Projektgruppen ombildades hösten 2014 till en driftgrupp som träffas en gång i månaden för att följa och diskutera statistik och innehåll. Detta har sedan förts vidare till medarbetarna på Kvinnofridslinjen och styrgruppen för regeringsuppdraget.

## Teknisk samtalsstatistik och dynamisk kö

Kvinnofridslinjens verksamhet följs och analyseras utifrån teknisk samtalsstatistik i samarbete med Uppsala kliniska forskningscentrum (UCR) vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset. Varje samtal registreras automatiskt i systemet, som sparar uppgifter om tidpunkten och om samtalets längd och eventuell kötid. Däremot är det inte möjligt att se varifrån samtalen kommer.

Analys av statistiken har bland annat gjort det möjligt att anpassa bemanning och schemaläggning utifrån när trycket är som högst respektive lägst.

För att få ökad kunskap om hur statistiksystemet fungerar och bättre kunna utnyttja möjligheterna genomfördes en utbildningsdag för projektgruppen och enhetschefen för kvinnofridsenheten hösten 2012.

Under 2014 har systemet för att reglera antalet samtal som kan stå i Kvinnofridslinjens telefonkö förbättrats genom införandet av en så kallad dynamisk kö. När fler personer är i tjänst kan fler samtal ställas i kö, vilket har bidragit till att fler samtal kan besvaras.

## Uppföljande enkät om IT-systemen

I januari 2015 fick alla medarbetare på Kvinnofridslinjen besvara en uppföljande enkät om vad de anser om de nya IT-system som utarbetats och lanserats under projektiden. Det övergripande intrycket från personalen är att IT-systemen fungerar bra eller mycket bra. Personalen anser att systemen för sammanställning av resurser och uppföljningen av innehållet i samtalen är användarvänliga, att de har effektiviserat arbetet samt att de fungerar bra tekniskt.

## Personal och kompetens

Det enskilda samtalet är kärnan i verksamheten, och därför är personalen som svarar i telefonen Kvinnofridslinjens viktigaste resurs. Personalen på Kvinnofridslinjen är socionomer eller sjuksköterskor med minst fem års yrkeserfarenhet och vana att möta människor i kris. Alla medarbetare har genomgått utbildning för att erhålla grundläggande kunskaper i ämnet våld mot kvinnor. Personalen får regelbunden handsledning.

Genom tillhörigheten till NCK får medarbetarna tillgång till kontinuerligt lärande och kompetensutveckling.

### Samtalsguider

Ett viktigt led i arbetet med att kvalitetssäkra samtalen till Kvinnofridslinjen och göra stödet mer enhetligt var att utarbeta strukturerade och ämnesspecifika samtalsguider som personalen kan ha som stöd under olika typer av samtal.

Samtalsguiderna är dokument med viktiga frågor, checklistor samt länkar till fördjupning. Totalt har sex samtalsguider tagits fram: för den vanligaste typen av samtal med en våldsutsatt kvinna, för samtal med barn, för samtal med en vuxen som oroar sig för barn, för samtal med förövare, för samtal med närstående och för samtal med någon som är självmordsbenägen.

I anslutning till guiderna finns även faktablad, lagtexter och blanketter som hör till de olika kategorierna, samt länkar till ytterligare läsning i NCK:s kunskapsbank.

Tack vare den nya nyhetsfunktionen som kopplats till systemet kan samtliga som svarar i telefonen snabbt nås av adekvat information.

### Motiverande samtal

All personal på Kvinnofridslinjen genomgått utbildning i samtalsmetoden motiverande samtal under tiden för regeringsuppdraget. Liksom de nya samtalsguiderna har implementeringen av metoden bidragit till att skapa en samsyn och en mer enhetlig rådgivning.

Motiverande samtal eller MI (Motivational Interviewing) är en vetenskapligt utvärderad samtalsmetod som syftar till att stärka viljan till förändring. Enligt MI ska samtalet vara empatiskt, icke-moraliserande och icke-värderande och bygga på aktivt lyssnande. Metoden utgår från att den person man vill hjälpa själv har resurser och motivation till förändring. Den våldsutsatta kvinnan är expert på sin egen historia och kan med MI motiveras att bli mer aktiv i förändringen.

Som ett led i implementeringen av metoden har även handledningstillfällena för personalen fokuserat på förhållningssätt för att främja tillämpningen av MI. Implementeringen var genomförd hösten 2014.

# Satsningar för ökad kännedom

För att Kvinnofridslinjen ska vara till nytta för våldsutsatta kvinnor är det viktigt att så många som möjligt känner till att den finns. Det ska dessutom vara lätt att hitta numret när behovet att ringa uppstår. Därför är marknadsföringen av Kvinnofridslinjen av stor betydelse.

I samband med starten av stödtelefonen hösten 2007 sattes målet att 40 procent av Sveriges kvinnor skulle känna till Kvinnofridslinjen efter fem år.

I regeringsuppdraget anges att uppdraget syftar till att ”nå ut till fler av dem som utsätts för hot, våld och/eller sexuella övergrepp”. NCK har inriktat arbetet på att hålla den allmänna kännedomen på så hög nivå som möjligt med tillgängliga medel, dels att särskilt värna om att även kvinnor som av olika skäl är svårare att nå ska få information om Kvinnofridslinjen. Tre sådana grupper identifierades: kvinnor med vissa typer av funktionsnedsättning som påverkar deras möjligheter att ta del av information; kvinnor som inte talar svenska; kvinnor som inte har tillgång till internet.

## Marknadsföring

Som en del av arbetet med regeringsuppdraget har marknadsföringen intensifierats för att nå ut till ännu fler som utsätts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Även yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete har varit en viktig målgrupp.

Internet har visat sig vara en effektiv kanal för att nå ut med information om Kvinnofridslinjen, och under perioden för regeringsuppdraget förstärkte centrumet därför sin marknadsföring via webben. Det är dock viktigt att ha i åtanke att omkring tio procent av kvinnorna inte



har tillgång till internet, och att de i stället måste nås via tryckta medier. Det är också värdefullt att blanda olika marknadsföringskanaler, så att de kompletterar varandra och ökar genomslaget.

Varje år sedan starten har NCK lagt tyngdpunkten på en två veckor lång kampanj i månadsskiftet november – december, i anslutning till FN:s internationella dag för avskaffandet av våld mot kvinnor och inför julhelgen. Tack vare det ökade anslaget under uppdragsperioden var det möjligt att genomföra kampanjer som omfattade annonsering på internet, i tryckta medier och i kollektivtrafik i storstäderna.

## Kännedomsmätningar

I april och maj 2012 gjordes för första gången en mer omfattande kännedomsmätning för Kvinnofridslinjen som riktade sig till kvinnor bosatta i hela Sverige. Tidigare mätningar har gjorts i samband med intensiva kampanjperioder i slutet av året och varit mer geografiskt begränsade.

Mätningen genomfördes av TNS/Sifo och syftet var att mäta känndomen om Kvinnofridslinjen i olika åldersgrupper och geografiska områden och på så sätt få ett bättre underlag för att strategiskt utveckla marknadsföringen.

Frågorna omfattade kännedom, grad av kännedom, genom vilka kanaler de tillfrågade fått information om linjen, om de skulle rekommendera stödtelefonen om någon närstående var i behov av hjälpen samt om de kände någon som har varit i kontakt med Kvinnofridslinjen.

Mätningen visade att 42,8 procent av kvinnorna i Sverige kände till Kvinnofridslinjen våren 2012. Dock fanns det stora geografiska skillnader i landet.

Även skillnaden mellan olika åldersgrupper var påtaglig. I åldersgruppen 16–29 år kände 52 procent av de tillfrågade kvinnorna till Kvinnofridslinjen år 2012. Motsvarande siffra för åldersgruppen 40–49 år var endast 36,3 procent.

Resultatet av denna undersökning låg sedan till grund för den fortsatta planeringen av marknadsföringsinsatser under perioden. Konkret har det inneburit att resurserna satsats på färre kanaler än tidigare och när-

varon i utvalda digitala kanaler som Facebook och Google har prioriterats. Genom de digitala kanalerna är det enklare att rikta informationen specifikt till olika målgrupper, till exempel avgränsade åldersgrupper eller kvinnor i vissa geografiska områden. Det går också att utvärdera resultatet direkt i samband med en kampanj.

I stället för breda kampanjaktiviteter under kortare perioder två gånger per år har informationsinsatserna inriktats på mer kontinuerlig synlighet under hela året i ett fåtal utvalda kanaler i såväl tryckta medier som digitalt, och en mer intensiv kampanjperiod i månadsskiftet november-december.

Våren 2014 upprepades kännedomsmätningen för att utvärdera om insatserna haft resultat.

Det visade sig då att kännedomen i riket som helhet ökat till 46,5 procent, och att samtliga geografiska områden hade uppnått målet 40 procent. Fortfarande var Kvinnofridslinjen mest känd i Stockholm, där 59 procent av kvinnorna kände till stödtelefonen i maj 2014. I de sydligaste länen var kännedomen 41 procent.

### **Årlig kampanjmätning**

I anslutning till den årliga kampanjperioden med trafikreklam på hösten görs varje år en mätning av genomslaget för kampanjen i Stockholms län.

Mätningen 2014 visade att 77 procent av kvinnorna i Stockholms län kände till Kvinnofridslinjen efter kampanjen i november. År 2013 var motsvarande siffra 75 procent. Dessa höstsiffror kan jämföras med den större kännedomsmätningen som gjordes mellan dessa två tidpunkter, på våren 2014, då 59 procent av kvinnorna i Stockholms län kände till stödtelefonen. Det visar att kampanjerna är effektiva, men också att kännedomen snabbt faller under perioder när marknadsföringen minskar.

I undersökningen i anslutning till den årliga kampanjen ställdes även frågor om hur annonseringen uppfattades. Kvinnofridslinjens reklam fick höga siffror för egenskaperna trovärdig, informativ och sympatisk. Majoriteten svarade att de blivit mer positiva till varumärket/

organisationen och att de blivit mer engagerade i frågan, och 47 procent ville ha mer information.

### **Informationsmaterial om Kvinnofridslinjen**

Parallellt med annonsering i olika typer av medier sprider NCK information om Kvinnofridslinjen via webbplatser, genom aktiva presskontakter och inte minst genom tryckt informationsmaterial.

I dag finns tryckt information om Kvinnofridslinjen i form av kort i visitkortsformat, affischer med olika motiv samt en informationsfolder om stödtelefonen. Distributionen av informationsmaterialet utgör en stor och viktig del i arbetet med att nå ut till så många som möjligt.

I samband med invigningen av stödtelefonen skickades informationsmaterial ut till samtliga apotek och polismyndigheter i landet, samt till ett stort antal sjukvårdsmottagningar och frivilligorganisationer. Sedan dess har NCK:s informationsenhet arbetat aktivt för att materialet ska vara tillgängligt i fler verksamheter, bland annat genom att göra det möjligt att beställa material via Kvinnofridslinjens webbplats. Informationsenheten administrerar beställningarna och får därigenom en god uppfattning om spridningen i landet, vilka verksamheter som beställer material och vilken typ av material beställarna efterfrågar. Enheten tar i genomsnitt emot cirka 50 beställningar i månaden från hälso- och sjukvården, skolor och förskolor, socialkontor, ideella organisationer samt myndigheter i hela landet.

Informationsmaterial om Kvinnofridslinjen delas också ut vid utbildningar och seminarier samt i samband med externa arrangemang.

### **Information på fler språk**

Kvinnofridslinjen är till för alla våldsutsatta kvinnor oavsett modersmål, och det är därför viktigt att sprida information på många språk.

Informationskortet om Kvinnofridslinjen i visitkortsformat översattes först till de nationella minoritetsspråken samt de vanligaste språken som talas av invandrare i Sverige. Därefter har antalet språk utökats successivt, många gånger efter önskemål från allmänheten och yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete. Vid slutet av

uppdragsperioden fanns tryckt information tillgänglig på 27 språk förutom svenska.

### **Punktskrift**

Informationskortet har också tryckts i en version med punktskrift. Kortet kan liksom övriga typer av kort beställas från informationsenheten på NCK, men har också distribuerats direkt till verksamheter som riktar sig till personer med nedsatt syn för att nå ut till målgruppen på ett effektivt sätt.

## **Press och sociala medier**

Nyhetsmedier har ett stort genomslag när det gäller att sprida kunskap och information om våld mot kvinnor och om Kvinnofridslinjen. NCK arbetar därför aktivt med att ge journalister god service och kvalificerad hjälp att få relevant underlag till inslag och artiklar.

Kvinnofridslinjen har sedan starten uppmärksammats återkommande i de stora nationella nyhetsmedierna. Numret till linjen publiceras relativt ofta i faktarutor i samband med rapportering om våld eller övergrepp mot kvinnor, i såväl tryckta medier som på webben och i tv-program. Särskilt exponeringen i tv ger i regel tydliga utslag i antalet besök på webbplatsen och även i antalet samtal till stödtelefonen.

NCK har under uppdragsperioden ökat sin närvaro i sociala medier. Mikroblogger som Twitter används i första hand för att sprida nyheter om NCK:s verksamhet och Kvinnofridslinjen, men också för att påminna om numret till stödtelefonen och länka till ytterligare information i samband med twitterkampanjer med anknytning till våld.

För att göra det lätt för privatpersoner att sprida telefonnumret och webbadressen skapades en sida för Kvinnofridslinjen på Facebook i slutet av 2012. Hittills har drygt 2 200 personer ”gillat” sidan.

## Kvinnofridslinjens webbplats

Kvinnofridslinjens webbplats som startades samtidigt som den nationella stödtelefonen är ett viktigt komplement. Den vänder sig i första hand till våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga, men också till dem som arbetar med frågorna. På webbplatsen finns bland annat praktisk information om hur stödtelefonen fungerar, kortfattade texter om olika typer av våld, en avdelning med vanliga frågor och svar samt en sida för beställning av informationsmaterial.

Antalet besökare har ökat kraftigt för varje år sedan starten, och totalt hade webbplatsen 323 980 besök under 2014. Det är en ökning med 77 procent jämfört med år 2010 (diagram 1). I samband med marknadsföringskampanjer eller när frågor om våld får stort utrymme i den allmänna debatten märks tydliga förändringar i antalet webbesök. På motsvarande sätt minskar antalet besök under perioder då marknadsföringen minskar.

Inom ramen för regeringsuppdraget har både den tekniska och den innehållsmässiga utvecklingen av webbplatsen kunnat påskyndas.

I samband med ett byte av webbpubliceringssystem under hösten 2011 gjordes en översyn av texterna på webbplatsen, och flera sidor länkades till NCK:s kunskapsbank för att erbjuda fördjupad information.

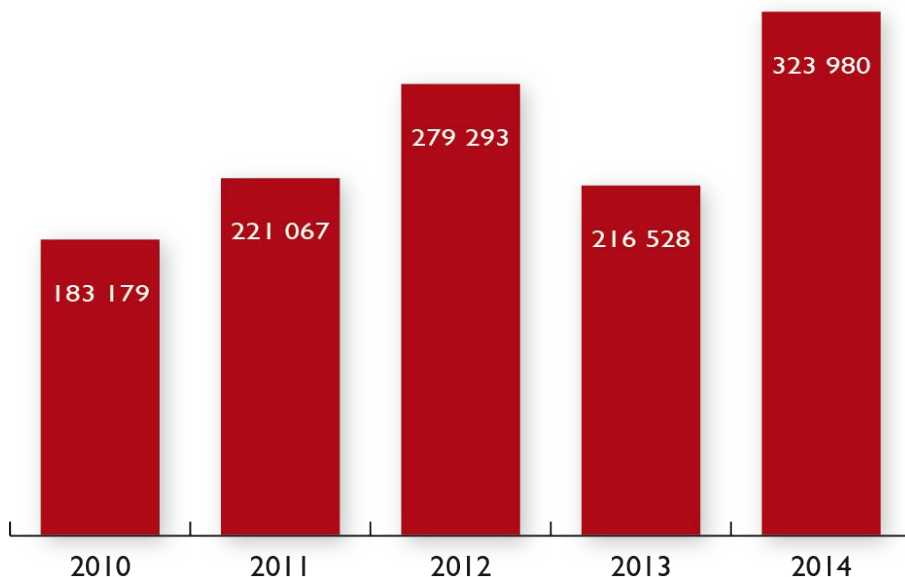


Diagram 1. Antalet besök på [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se)

### **Anpassning till mobiltelefoner**

Andelen besökare som använder mobiltelefon eller surfplatta har ökat för varje år. Redan under hösten 2012 byggdes webbplatsen om och fick en så kallad följsam webbdesign. Det innebär att den känner av om besökaren använder en dator, en mobiltelefon eller en surfplatta och anpassar visningen efter storleken på skärmen.

### **Information på flera språk**

I samband med övergången till den nya webbdesignen kunde även ingångarna till översiktlig information på olika språk göras tydligare.

Webbplatsen har även en engelsk version och en version med lättläst svenska. Under uppdragsperioden genomfördes en satsning på att utöka mängden information även på andra språk på webbplatsen. I dag finns särskilda informationssidor på åtta språk med översiktlig information om stödlinjen, förutom den kortfattade texten från informationskorten, som översatts till totalt 27 språk.

### **Uppläsning av text samt teckenspråk**

Som ett led i arbetet för att öka tillgängligheten har Kvinnofridslinjens webbplats utökats med en så kallad lyssna-funktion, där besökaren med en enkel knapptryckning kan få texten uppläst. Detta underlättar för synskadade, men även andra personer som har svårt att läsa svensk text. Uppläsningfunktionen finns även på sidorna med lättläst svenska och på de engelska sidorna.

För att nå ut till personer med nedsatt hörsel har en film på teckenspråk producerats och publicerats på webbplatsen. Produktionen av filmen föregicks av samtal med personer och verksamheter med särskild kunskap inom området. I juni 2013 publicerades informationsfilmen på webbplatsen, och i slutet av 2014 hade den visats 1 500 gånger.

## Utredning av förutsättningar för e-stöd

Som ett led i arbetet att nå ut till fler genomförde NCK en inledande utredning av förutsättningarna för Kvinnofridslinjen att kunna erbjuda e-stöd genom en personlig chattfunktion.

### Tekniska plattformar och lösningar

Som ett första steg undersöktes vilka tekniska lösningar som skulle vara möjliga att använda. Aspekter som beaktades var bland annat behovet av hög grad av säkerhet och anonymitet, samt de regelverk för hantering och lagring av uppgifter som hälso- och sjukvården har att förhålla sig till.

Möjligheterna att uppfylla de tekniska kraven undersöktes genom kontakter med it-företag som levererat system till liknande verksamheter. Dessutom rådgjorde projektgruppen med IT-avdelningen vid Uppsala universitet.

### Enkät till stödverksamheter som erbjuder chatt

För att ta del av andras erfarenheter av att arbeta med råd och stöd via chatt kontaktades representanter från fyra verksamheter som erbjuder råd och stöd i form av personlig chatt: en kommunal, en från hälso- och sjukvården och två från den ideella sektorn. De tillfrågade verksamheterna bidrog med olika perspektiv kring tekniska lösningar, metod- och kompetensutveckling, anonymitet och sekretess samt hantering av uppgifter.

En slutsats från enkäten är att chatt i vissa fall kan erbjuda större möjligheter till anonymitet i jämförelse med telefon, men att graden av anonymitet påverkas av vilket system som används för registrering för att kunna delta i ett chatsamtal. I vissa fall väljer personen endast ett användarnamn för att kunna chatta, i andra fall ombeds man uppge exempelvis födelseår och kön, och/eller lösenord för att kunna skapa ett konto.

Graden av säkerhet påverkas även av hur uppgifterna i chatten hanteras. Även här skilde de kontaktade verksamheternas arbete sig åt. Vissa raderade allt direkt, andra sparade uppgifter från samtalet en kortare eller längre tid för intern uppföljning. En av verksamheterna dokumenterade chattarnas innehåll i ett separat system.

De tillfrågade verksamheterna betonade vikten av kontinuerlig kompetens- och metodutveckling samt handledning för att kunna ge ett bra stöd via chatt. Flera av verksamheterna underströk också att arbete med chatt kräver särskild kompetens och metod.

Verksamheterna från den ideella sektorn tog emot flest samtal från den målgrupp som chatten vände sig till. Båda dessa verksamheter har erbjudit råd och stöd via chatt under en längre tid och vänder sig uttryckligen till en yngre målgrupp. De övriga verksamheterna hade betydligt färre kontakter via chatt, och hade även dragit ner på tiderna då chatten hölls öppen.

## Webbenkät

En enkätundersökning på Kvinnofridslinjens webbplats gav besökare möjligheten att uppge om de skulle vilja kunna kontakta Kvinnofridslinjen på annat sätt än via telefon.

Enkäten besvarades av 123 personer. Svaren fördelades relativt jämnt mellan dem som var nöjda med att kunna ringa och dem som önskade kunna kontakta Kvinnofridslinjen via chatt. Vanligare var önskemålet att kunna kontakta Kvinnofridslinjen via e-post. Detta är dock inte ett möjligt alternativ eftersom kraven på säkerhet och sekretess inte kan uppfyllas vid kontakt med e-post.

## Tekniskt möjligt men lågt intresse

Sammanfattningsvis konstaterades att det skulle vara tekniskt möjligt att bygga upp en lösning med tillfredsställande säkerhet, men att det är förenat med stora kostnader.

Det skulle även krävas omfattande utbildning och rekrytering av personal med särskild kompetens både i ämnet och i att ge stöd via chatt. Bemanningen skulle behöva utökas, eftersom det inte är möjligt att samma person växlar mellan stöd via chatt och via telefon under ett arbetspass på Kvinnofridslinjen.

NCK:s bedömning var att de investeringar som skulle behövas för detta i nuläget skulle vara oproportionerligt stora i förhållande till den mycket begränsade efterfrågan som för närvarande finns för att kunna



ta kontakt Kvinnofridslinjen via chatt. Däremot finns det all anledning att vara öppen för att situationen kan förändras om nya kommunikationsformer utvecklas eller om efterfrågan på e-stöd skulle öka kraftigt.

# Samtalen till Kvinnofridslinjen

## Tekniska data

Under 2014 inkom totalt 45 241 samtal till Kvinnofridslinjens växel. Av dessa kunde 28 999 samtal besvaras. Vid vart elfte samtal lade den som ringde upp på luren inom tio sekunder, alltså redan under det inspelade meddelande som berättar att man kommit till Kvinnofridslinjen.

I genomsnitt besvarades 79 samtal per dag.

De allra flesta samtalen till Kvinnofridslinjen kommer på dagtid på vardagar. Särskilt stort är söktrycket i slutet av sommaren och i samband med storhelger.

Den genomsnittliga samtalstiden är drygt 18 minuter.

Sedan starten 2007 har cirka 177 000 samtal besvarats (diagram 2).

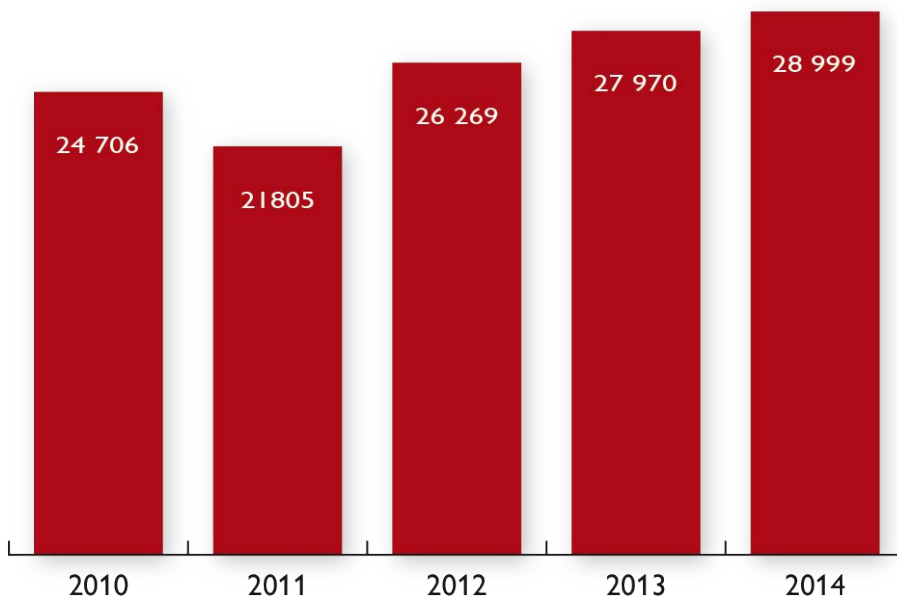


Diagram 2. Besvarade samtal 2010–2014.

## Samtalen till Kvinnofridslinjen

Det nya systemet för statistik om innehållet i samtalen tog i bruk 1 januari 2014. Under året gjordes en del förändringar och förbättringar utifrån behov som upptäckts vid användning av systemet.

Uppgifterna om innehållet i samtalen från tidigare år går inte att direkt jämföra med 2014 års uppföljning eftersom systemen skiljer sig åt vad gäller tekniska lösningar och frågeupplägg. Därför presenteras enbart resultat från 2014 i denna rapport. Den bild av samtalen som framkommit tidigare år bekräftas dock i stort.

Det är av största vikt att framhålla att sammanställningen bygger på den information som spontant kommer fram i samtalet. Den som ringer till Kvinnofridslinjen är anonym och berättar hur mycket eller hur lite hon vill. Mallen för uppföljning fungerar inte som en frågemall, utan relevanta uppgifter kryssas utan speciell ordningsföljd. På de flesta punkter går det att kryssa i flera svarsalternativ.

## Stöd och bekräftelse viktigaste skälet till kontakt

Den enda obligatoriska uppgift som personalen måste fylla i är ”Skäl till kontakt”, det vill säga av vilken anledning personen har ringt till Kvinnofridslinjen. Det vanligaste skälet till kontakt är att den som ringer söker stöd och bekräftelse, följt av personer som har frågor om våld. Andra vanliga skäl till kontakt är ohälsa, skyddsbehov eller att man har frågor om barn. (Diagram 3)



Diagram 3. Skäl till kontakt med Kvinnofridslinjen.

## Tysta samtal

En typ av samtal är de så kallade ”tysta samtalen”. Det kan antingen handla om att kvinnan har lagt på innan samtalet kopplats fram, alltså redan under det inspelade meddelande som berättar att man kommit till Kvinnofridslinjen, eller att hon är kvar i telefonen utan att säga något. Att berätta att man utsätts för våld är ofta svårt och vissa ringer först till Kvinnofridslinjen för att känna av läget utan att säga något, och återkommer sedan när de är beredda att berätta.

## Oftast en våldsutsatt kvinna som ringer

Vanligast är att det är en kvinna som ringer (96 procent av alla samtal). I gruppen våldsutsatta personer som ringer är 1 procent män.

83 procent av samtalen kommer från kvinnor som själva är eller har varit utsatta för någon typ av våld eller hot. 12 procent är närstående och vänner och 3 procent av samtalen kommer från myndigheter eller organisationer som kontaktar Kvinnofridslinjen för att få råd.

## Stöd och bekräftelse

Den allra vanligaste åtgärden vid ett samtal är att personalen på Kvinnofridslinjen lyssnar och ger stöd och bekräftelse (90 procent av samtalen). Många behöver få bekräftat att det som de har utsatts för verkligen är våld. I denna svarskategori ingår också att motivera till förändring och att ge vägledning och information.

## Vanligt med flera typer av våld

Majoriteten av kvinnorna berättar om psykiskt våld (89 procent), och många har också utsatts för fysiskt våld (56 procent).

I 95 procent av fallen rör det sig om upprepat våld.

17 procent berättar om sexuellt våld. Det är vanligt att kvinnorna utsätts för olika typer av våld samtidigt. (Diagram 4)

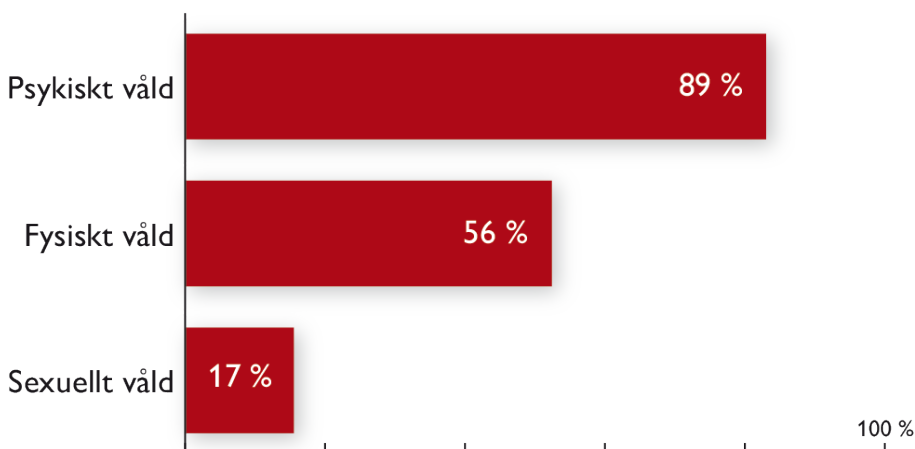


Diagram 4. Typ av våld (flera alternativ är möjliga).

## Förövaren oftast en partner

I majoriteten av de samtal där uppgifter om förövaren noteras är det en partner (46 procent) eller en före detta partner (36 procent).

## Särskild utsatthet

I formuläret finns en fråga om den som ringer har en särskild utsatthet, men det framgår sällan i samtalen. Den särskilda utsatthet som främst anges är att kvinnan har en psykisk eller fysisk funktionsnedsättning. 325 samtal har handlat om hedersrelaterat våld och förtryck. 61 samtal har rört prostitution och/eller människohandel och 49 samtal våld i sambandade relationer.

## Tidigare kontakter

I ungefär 8 700 samtal framkom det att kvinnan har haft tidigare kontakter med någon organisation eller myndighet med anledning av våldet. Förutom en tidigare kontakt med Kvinnofridslinjen (50 procent) är det vanligast att kvinnan har varit i kontakt med socialtjänsten, hälso- och sjukvården och/eller polisen. (Diagram 5)

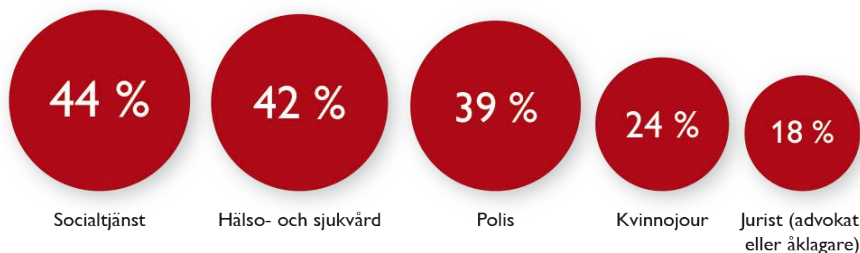


Diagram 5. Tidigare kontakter (flera alternativ är möjliga).

## Råd om ytterligare stöd

Förutom att kvinnan får veta att hon alltid kan ringa tillbaka till Kvinnofridslinjen kan personalen ge råd om stödverksamheter runt om i landet där kvinnorna kan få ytterligare stöd och praktisk hjälp. Det vanligaste är att kvinnan får rådet att kontakta en lokal kvinnojour, socialtjänsten, hälso- och sjukvården eller polisen.

# Sammanfattande diskussion och förslag

Under de sju år som gått sedan starten av stödtelefonen har Kvinnofridslinjen blivit ett etablerat och välkänt begrepp. Personalen har tagit emot över 177 000 samtal från våldsutsatta kvinnor och deras närstående. För många kvinnor är det första gången de sätter ord på vad de har utsatts för när de talar med personalen på linjen.

Erfarenheten från de första åren när verksamheten successivt har byggts upp visar att Kvinnofridslinjen fyller en viktig funktion för våldsutsatta kvinnor i Sverige. Stöd via telefon passar målgruppen och det är av stor betydelse att linjen är bemannad dygnet runt och att samtalet är kostnadsfritt.

Kvinnofridslinjen är också ett stöd för yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete. Att veta att det finns en verksamhet med specialkompetens som är öppen dygnet runt, dit man antingen kan hänvisa kvinnan eller själv kan ringa för att få råd om handläggningen kan vara avgörande för den som annars tvekar inför att ställa frågor om våld.

Detta ställer stora krav på personalen som svarar i telefonen, och som oavsett tid på dygnet ska utgöra en trygghet för den som ringer. Medarbetarna på Kvinnofridslinjen är den viktigaste resursen i telefonrådgivningen. Förutom att de ger stöd och bekräftelse fungerar de som en länk till de alternativ som de kan informera kvinnorna om i samtalet. Samtidigt får medarbetarna värdefull erfarenhet, och de har en unik kunskap om våldsutsatta kvinnors situation i Sverige i dag.

Arbetet med regeringsuppdraget har präglats av stor delaktighet för att ta till vara personalens kompetens och erfarenheter samt utveckla lösningar som underlättar deras arbete.

För att kunna upprätthålla en hög kvalitet är det nödvändigt att systematiskt utveckla verksamheten. Detta kräver extra tid och resurser utöver det löpande arbetet och dessutom möjlighet att anlita specialistkompetens inom olika områden.

Regeringsuppdraget att under en fyraårsperiod utveckla och kvalitetssäkra den nationella stödtelefonen haft stor betydelse för att Kvinnofridslinjen ska kunna gå in i en ny fas. Arbetet har omfattat utveckling av det tekniska stödet för telefonrådgivningen, kvalitetssäkring av samtalen, utbildning av personalen samt informationssatsningar.

## Ökad enhetlighet

NCK har i samarbete med IT-avdelningen vid Uppsala universitet utvecklat nya tekniska system som skapar förutsättningar för att det stöd som ges i samtalet ska bli så enhetligt som möjligt. Verktuget som personalen använder för att söka lokala resurser har blivit smidigare att använda och systemen för statistik har förbättras.

Det nya samlade webbsystemet som har byggts upp underlättar även administrationen av stödresurserna, så att uppgifterna kan uppdateras och hållas aktuella på ett smidigt sätt.

Flera samtalsguider att använda som stöd under olika typer av samtal har tagits fram och all personal har fått utbildning i samtalsmetodiken MI (motiverande samtal).

En viktig framgångsfaktor har varit att personalen på Kvinnofridslinjen har varit involverad redan från start och haft stor möjlighet att påverka utvecklingen. Under projekttiden har det ordnats så kallade ”webbstugor”, det vill säga utbildningstillfällen där personalen har kunnat prova de nya systemen och komma med synpunkter och önskemål. Vid utbildningarna har diskussioner om olika typer av samtal varit ett återkommande inslag, med syftet att få en samstämmighet om hur samtalsmetoden ska tillämpas och hur ett samtal ska registreras.



## Ökad kännedom

Regeringsuppdraget har också gjort det möjligt förstärka marknadsföringen, vilket har lett till att kännedomen om linjen har ökat. I maj 2014 kände 46,5 procent av kvinnorna i Sverige till Kvinnofridslinjen. Stödtelefonen är allra mest känd i Stockholm och Mälardalen. Särskilda insatser har därför gjorts för att öka kännedomen även i övriga delar av landet.

Såväl besöksstatistiken på Kvinnofridslinjens webbplats som kännedomsmätningarna visar att det är viktigt med uthållighet i marknadsföringen. I samband med kampanjer ökar kännedomen om Kvinnofridslinjen och antalet besök på webbplatsen kraftigt, för att sedan åter sjunka när marknadsföringsaktiviteterna minskar.

Andra satsningar har inriktats på att öka kännedomen om stödtelefonen bland kvinnor som av olika skäl är svårare att nå, exempelvis på grund av språkhinder eller olika typer av funktionsnedsättningar.

## Omvärld

Medvetenheten om att mäns våld mot kvinnor är en allvarlig samhällsfråga har ökat under de år som NCK har drivit Kvinnofridslinjen. Allt fler myndigheter ser över sina rutiner på området, efterfrågan på utbildning är stor och medier uppmärksammar våldet på ett annat sätt än tidigare.

NCK:s tidigare regeringsuppdrag att utveckla metoder för att hälso- och sjukvården ska bli bättre på att upptäcka våldsutsatta kvinnor har fått stor betydelse i det praktiska arbetet i både landsting och kommuner, och det pågår ett aktivt arbete runt om i Sverige med att införa handlingsplaner och rutiner om att fråga om våld inom allt fler verksamheter. Socialstyrelsens nya föreskrifter ställer också högre krav både på socialtjänsten och hälso- och sjukvården.

Denna utveckling ökar även trycket och förväntningarna på Kvinnofridslinjen att kunna erbjuda stöd både direkt till våldsutsatta kvinnor och till yrkesverksamma som möter kvinnorna i sitt arbete.

Istanbulkonventionens krav på att de länder som ansluter sig ska ha en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor har också ökat intresset från andra länder för att ta del av NCK:s erfarenheter från att bygga upp och driva Kvinnofridslinjen. Det är glädjande att kunna bidra med konkreta råd som kan leda till att ännu fler kvinnor i Europa får tillgång till stöd, och det är NCK:s förhoppning att kunna fortsätta utveckla stödtelefonen och vara en föregångare på området.

## Förslag på fortsatt utveckling

Under de fyra år som NCK har arbetat med regeringsuppdraget har mer hållbara strukturer än tidigare byggts upp, arbetsmetoder har utvecklats, tekniken har moderniserats och informationen har nått ut till fler. För att kunna ta tillvara de förbättringar som har uppnåtts – personalmässigt, tekniskt och strategiskt – krävs långsiktiga och ut hålliga satsningar.

- **Ökat grundanslag**

NCK:s huvudsakliga förslag är därför att det ökade anslaget under uppdragsperioden permanentas för att Kvinnofridslinjen ska kunna upprätthålla sin nuvarande kvalitetsnivå.

Utöver detta ser NCK flera angelägna områden att utveckla:

- **Satsning på att öka kännedomen**

En stödtelefon måste vara känd för att vara till nytta. Åtgärderna under regeringsuppdraget har visat att strategisk marknadsföring har stor betydelse för att öka kännedomen om stödlinjen i hela landet, men också att det är viktigt med kontinuitet för att den inte åter ska minska. Ett rimligt delmål vore att mer än hälften av kvinnorna i Sverige ska känna till Kvinnofridslinjen.

- **Satsning på yrkesverksamma**

Kvinnofridslinjen ska göra det lättare att söka hjälp – men också göra det lättare att hjälpa. Därför är yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor en allt viktigare målgrupp. Förutom att de dygnet runt kan hänvisa kvinnor vidare till Kvinnofridslinjen

kan de själva kontakta stödtelefonen för att få konkreta råd i samband med aktuella ärenden.

Att nå yrkesverksamma är också ett effektivt sätt att öka kännedomen om Kvinnofridslinjen bland våldsutsatta kvinnor. Genom samtalen till Kvinnofridslinjen har det visat sig att många kvinnor särskilt uppskattar att ha fått rådet om att vända sig till stödlinjen från någon yrkesverksam person. Det kan vara avgörande för att ta steget att ringa.

- **Fördjupad uppföljning av samtalen**

Genom de nya statistikverktyg som har utvecklats under uppdragsperioden har förutsättningarna för att strukturera och ta till vara erfarenheterna från verksamheten förbättrats. Uppföljningar av vad som framkommer i samtalen görs löpande, men det finns ett behov av att göra mer ingående kvantitativa och kvalitativa analyser.

På så sätt kan erfarenheterna från stödsamtalen användas mer effektivt i det nationella arbetet för att bekämpa våldet och förbättra situationen för våldsutsatta kvinnor och deras barn.