



UPPSALA
UNIVERSITET

NCK NATIONELLT CENTRUM
FÖR KVINNOFRID

Redovisning av regeringsuppdraget
”Uppdrag att stärka och utveckla den
nationella stödtelefonen för våldsutsatta m.m.
(A2019/01272/JÄM)”

Dnr NCK 2019/28

2020-04-28

Innehållsförteckning

Uppdraget	3
Inledning	4
Bakgrund	5
Genomförande av uppdraget	6
Bistå SKR i kartläggningen av mottagningar för sexualbrottsutsatta	7
Driva, stärka och utveckla Kvinnofridslinjen	8
Kvinnofridslinjen i dag – fortsatt drift av stödtelefonen	8
Förstärkning av Kvinnofridslinjen under 2019	18
Satsningar för ökad kännedom	20
Utredning av förslaget att utveckla verksamheten till att omfatta fler grupper	21
Intervjuer med myndigheter och organisationer	27
Intervjuer med medarbetare på Kvinnofridslinjen	31
Avslutande reflektioner	33
Förslag på fortsatt utveckling	38

2020-04-28

Uppdraget

Uppsala universitet, Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK), fick den 27 juni 2019 i uppdrag av regeringen att under 2019 fortsatt driva, stärka och utveckla verksamheten med den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen, *Uppdrag att stärka och utveckla den nationella stödtelefonen för våldsutsatta m.m. (A2019/01272/JÅM)*.

Enligt uppdraget skulle arbetet genomföras särskilt med avseende på kvinnor och flickor som är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck, våld i samkönade relationer eller som befinner sig i prostitution eller människohandel för sexuella ändamål. Uppdraget omfattade även att lämna förslag på hur verksamheten med den nationella stödtelefonen kan utvecklas till att också omfatta våldsutsatta män och pojkar samt personer som identifierar sig på annat sätt än som kvinna eller man, flicka eller pojke. Förslaget skulle inkludera en bedömning av vilka delar av förslaget som kan genomföras inom befintliga kostnadsramar samt en bedömning av de kostnader som eventuella övriga förslag gällande utvecklingen skulle medföra.

I uppdraget ingick vidare att verka för ökad kännedom om den nationella stödtelefonen och att följa upp utvecklingen av vilka målgrupper som vänder sig till Kvinnofridslinjen.

I uppdraget ingick även att NCK skulle bistå Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, i organisationens arbete med att genomföra en kartläggning av mottagningar för sexualbrottsutsatta m.m. (S2019 /02386/FS).

För uppdraget fick NCK använda 10 miljoner kronor under 2019. Utöver ovan nämnda ändamål fick medlen användas för annan verksamhet enligt universitetets uppdrag att bedriva forskning med anknytning till den kliniska verksamheten inom området mäns våld mot kvinnor (U2019/01299 /UH).

Arbetet med uppdraget har delats in i två delar:

- Driva, stärka och utveckla Kvinnofridslinjen
- Bistå SKR i kartläggning av mottagningar för sexualbrottsutsatta med mera

Arbetet med att driva, stärka och utveckla Kvinnofridslinjen har i sin tur delats upp i fyra delprojekt:

- Fortsatt drift av Kvinnofridslinjen
- Förstärkning av verksamheten
- Satsningar för ökad kännedom
- Utredning av förslaget att utveckla verksamheten till att omfatta fler grupper.

Uppdraget redovisas till Arbetsmarknadsdepartementet 28 april 2020.

2020-04-28

Inledning

Kvinnofridslinjen (020-505050) är Sveriges nationella stödtelefon för kvinnor över 18 år som utsatts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Stödtelefonen startades år 2007 och drivs av Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset på uppdrag av regeringen.

Kvinnofridslinjen är öppen dygnet runt alla dagar på året och samtalet är kostnadsfritt för den som ringer. 2019 besvarades sammanlagt 42 405 samtal, i genomsnitt 116 samtal per dygn.

Kvinnofridslinjen är bemannad av socionomer och sjuksköterskor med minst fem år i yrket och erfarenhet av att möta människor i kris. Personalen har tystnadsplikt och den som ringer har möjlighet att vara anonym. Personalen har tillgång till tolkservice för de flesta språk som talas i Sverige. Tolken kopplas in via trepartssamtal.

Det övergripande målet för Kvinnofridslinjen är att så många våldsutsatta kvinnor som möjligt ska få stöd och hjälp i processen att förändra sitt liv till en tillvaro utan våld. Personalen kan ge bekräftelse och stöd utifrån den situation den som ringer befinner sig i. De har tillgång till uppgifter om myndigheters och idéburna organisationers nationella och lokala verksamheter och kan därför vid behov informera om vart kvinnan kan vända sig för ytterligare stöd. Förutom utsatta kvinnor är även anhöriga och yrkesverksamma som möter våldsutsatta i sitt arbete välkomna att ringa till Kvinnofridslinjen för råd och stöd.

Ett viktigt komplement till stödtelefonen är webbplatsen kvinnofridslinjen.se. På webbplatsen finns information riktad till utsatta kvinnor men också till anhöriga eller yrkesverksamma som möter våldsutsatta i sitt arbete. På webbplatsen finns också information om hur stödtelefonen fungerar och texter om våld i nära relationer, varav en del finns översatta till flera språk. Affischer och informationskort i visitkortsformat kan beställas kostnadsfritt via webbplatsen.

Genom tillhörigheten till NCK får Kvinnofridslinjen tillgång till vidareutbildning på universitetsnivå och expertkunskap om aktuell forskning. Och genom samtalen till Kvinnofridslinjen får NCK en unik inblick i situationen för våldsutsatta kvinnor. Detta nära samarbete bidrar på så sätt till ömsesidigt lärande.

2020-04-28

Bakgrund

Kvinnofridslinjen startades i december 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 stödtelefon som är kostnadsfri för den som ringer och bemannad dygnet runt alla dagar i veckan.

Att bygga upp och driva den nationella stödtelefonen har varit och är ett pionjärbete. NCK:s roll som nationellt kunskaps- och resurscentrum och tillhörigheten till Uppsala universitet är avgörande framgångsfaktorer för detta arbete.

Erfarenheterna från verksamheten har legat till grund för en kontinuerlig utveckling av stödtelefonen för att svara mot behoven från de kvinnor som ringer till telefonen. Statistik över samtalen 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. Den tekniska utvecklingen har gett nya möjligheter att skapa smidigare lösningar och ett mer användarvänligt tekniskt stöd för personalen under samtalen.

NCK tar ofta emot internationella studiebesök och Kvinnofridslinjen har stått som modell för motsvarande stödtelefoner i såväl Norge som Finland. Utifrån sina erfarenheter från verksamheten har NCK även kunnat bistå med kompetens i uppbyggnaden av andra stödlinjer.

I regeringens tioåriga nationella strategi för att förebygga och bekämpa mäns våld mot kvinnor som började gälla i januari 2017 är en av målsättningarna "Förbättrad upptäckt av våld och starkare skydd och stöd för våldsutsatta kvinnor och barn". I arbetet med detta spelar den nationella stödtelefonen en viktig roll som resurs för såväl våldsutsatta kvinnor som för yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete.

Tidigare regeringsuppdrag

De regeringsuppdrag som NCK har fått för att under olika perioder utveckla och kvalitetssäkra den nationella stödtelefonen har haft stor betydelse. De extra medlen har gjort det möjligt att intensivifiera utvecklingsarbetet, förstärka marknadsföringen och genomföra kvalitetshöjande åtgärder som annars hade tagit betydligt längre tid att förverkliga.

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 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 löpte under perioden 2011–2014 och redovisades 1 april 2015.

År 2018 gav regeringen Socialstyrelsen i uppdrag (S2018/03930/FST delvis) att samordna en särskild satsning för att erbjuda personal främst inom socialtjänsten utbildning om våld i nära relationer och mäns våld mot kvinnor. Uppdraget skulle genomföras i samverkan med Jämställdhetsmyndigheten, NCK och länsstyrelserna. Inom ramen för uppdraget åtog sig NCK att under hösten 2018 ansvara för en satsning på Kvinnofridslinjens möjligheter att öka stödet till direkt utsatta personer i särskilt sårbara grupper och till rådgivning och stöd till yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete.

2020-04-28

Genomförande av uppdraget

Föreliggande regeringsuppdrag har gjort det möjligt att fortsatt driva och även förstärka Kvinnofridslinjen under 2019. Medlen har huvudsakligen använts till ordinarie kostnader för löner, tekniskt och administrativt stöd samt marknadsföring.

Utöver detta har medel i enlighet med uppdraget använts till extra satsningar för att förbättra stödet och tillgängligheten och för att öka kännedomen om den nationella stödtelefonen, särskilt med avseende på kvinnor och flickor som är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck, våld i samkönade relationer eller som befinner sig i prostitution eller människohandel för sexuella ändamål.

I enlighet med uppdraget har en utredning genomförts för att:

- följa upp utvecklingen av vilka målgrupper som vänder sig till Kvinnofridslinjen i dag samt
- undersöka möjligheterna att stödtelefonen kan utvecklas till att också omfatta våldsutsatta män och pojkar samt personer som identifierar sig på annat sätt än som kvinna eller man, flicka eller pojke.

För att få ett bredare perspektiv och sätta Kvinnofridslinjen i ett större sammanhang har en kartläggning gjorts av stödlinjer för våldsutsatta kvinnor i de länder som undertecknat Europarådets Istanbulkonvention. En genomgång har också gjorts av myndigheters och idéburna organisationers stödlinjer för minderåriga, för män samt för personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck.

Synpunkter kring förslaget att utvidga verksamheten till att omfatta fler grupper har inhämtats från Socialstyrelsen, Jämställdhetsmyndigheten, Länsstyrelsen Östergötland samt Rikskriscentrum.

Utöver dessa har Barnafrid vid Linköpings universitet, Länsstyrelsen Västra Götaland samt Tjejers rätt i samhället, TRIS, kontaktats.

Intervjuer har genomförts med medarbetare vid Kvinnofridslinjen. För juridisk kompetens har Region Uppsalas regionjurist anlåtats.

NCK har dessutom bistått Sveriges Kommuner och Regioner i organisationens arbete med att genomföra en kartläggning av mottagningar för sexualbrottsutsatta m.m. (S2019 /02386/FS).

2020-04-28

Bistå SKR i kartläggningen av mottagningar för sexualbrottsutsatta

Regeringen beslutade den 16 maj 2019 om insatser för ökad tillgänglighet i barnhälsovården m.m. (S2019/02386/FS). Som ett led i detta kom regeringen och Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, överens om att SKR skulle genomföra en kartläggning av vilka behov som finns av att stärka mottagningar i regionerna för sexualbrottsutsatta (S2019 /02386/FS). Syftet var att få en helhetsbild av hur vården fungerar för personer som utsatts för sexuella övergrepp och könsstympning. I överenskommelsen framgick att kartläggningen skulle genomföras i samråd med Socialstyrelsen och NCK.

Inom ramen för *Uppdrag att stärka och utveckla den nationella stödtelefonen för våldsutsatta m.m. (A2019/01272/JÄM)* har NCK:s föreståndare professor Gun Heimer och verksamhetschef Åsa Witkowski deltagit vid ett flertal möten med SKR. Dessutom har parterna haft kontakt via telefon och e-post för komplettering av uppgifter, intervjuer och inhämtande av synpunkter. SKR har sammanställt kartläggningen av vårdbehov och förbättringsområden i en rapport. NCK har fortlöpande deltagit i arbetet med denna rapport och bidragit med muntliga och skriftliga kommentarer.

SKR har redovisat uppdraget till Socialdepartementet vid ett möte i mars 2020 och ska publicera rapporten senare under 2020.

NCK är positiva till ett fortsatt arbete tillsammans med SKR för att förbättra omhändertagandet av våldsutsatta.

2020-04-28

Driva, stärka och utveckla Kvinnofridslinjen

Kvinnofridslinjen i dag – fortsatt drift av stödtelefonen

Kvinnofridslinjen drivs av NCK som är ett nationellt kunskaps- och resurscentrum vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset. Personalen som svarar i telefonen är anställd vid Akademiska sjukhuset i Uppsala, men verksamheten finansieras i sin helhet med statliga medel. NCK:s universitetsdel ansvarar för strategisk och teknisk utveckling, administration, analys och uppföljning, samt marknadsföring och övrigt informationsarbete för Kvinnofridslinjen.

Organisation och personal

Kvinnofridslinjen är bemannad dygnet runt, årets alla dagar. Att linjen har hög tillgänglighet är av avgörande betydelse, så att den som behöver kontakta stödtelefonen ska kunna ringa när möjlighet och behov finns.

Kvinnofridslinjen är organisatoriskt en del av NCK:s kliniska enhet, kvinnofridsenheten vid Akademiska sjukhuset, som även driver Kvinnofridsmottagningen för våldsutsatta kvinnor i Region Uppsala.

I personalgruppen ingår sjuksköterskor, socionomer och barnmorskor. Samtliga har minst fem års yrkeserfarenhet av att möta personer i kris samt utbildning om mäns våld mot kvinnor. Den kliniska erfarenheten och kunskapen om mäns våld mot kvinnor bidrar till ett professionellt förhållningssätt i samtalen.

Totalt bemannas telefonen sedan starten av 10,65 årsarbetare fördelat på 14 personer. Utöver det finns timanställd personal. Samtliga anställda är kvinnor. Alla anställda har såväl dag- som nattjänstgöring, för att verksamheten ska kunna upprätthålla en enhetlig och jämn kvalitet.

Stöd till medarbetarna

Samtalen till Kvinnofridslinjen är psykiskt belastande och ställer höga krav på medarbetarnas professionalitet. Kompetensutveckling och handledning är en förutsättning för att upprätthålla ett kvalificerat arbets- och förhållningssätt.

Eftersom medarbetare från olika professioner arbetar tillsammans kan de dela med sig av sin specialkunskap, lära av varandra och öka kompetensen. Genom tillhörigheten till NCK får medarbetarna tillgång till kontinuerligt lärande och kompetensutveckling. Det finns också möjlighet till extern kompetensutveckling.

Handledning sker i grupp och genomförs var tredje vecka. Under vardagar innan arbetsdagens slut har medarbetarna möjlighet till en gemensam stund för reflekterande samtal och återkoppling, för att på så sätt avsluta arbetspasset.

Stödet till den som ringer

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

Personalen har tystnadsplikt och den som ringer är anonym. Anonymiteten ökar möjligheten för kvinnan att ta första steget och berätta om sin situation för någon.

2020-04-28

Centralt är att den som ringer har kontroll över samtalet. Hon berättar det hon själv vill och orkar. En del som ringer behöver akut hjälp. För någon annan kan det räcka med stöd och bekräftelse. Kanske är det första gången någonsin den som ringer sätter ord på sina upplevelser av våld.

Den samtalsmetod som används är motiverande samtal, MI (Motivating Interviewing). Enligt MI ska samtalet vara empatiskt, icke-värderande och bygga på aktivt lyssnande. Metoden utgår från att den hjälpsökande själv har resurser och motivation till förändring. En viktig del i processen är att hon får berätta om och reflektera över sina erfarenheter, så att de blir synliggjorda och bekräftade i samtalet. Att höra sig själv berätta är ofta ett första steg i processen. Därefter är det enklare att formulera alternativ för att kvinnan sedan ska kunna välja hur hon vill gå vidare.

Personalen kan ge bekräftelse och stöd för att gå vidare utifrån den hjälpsökandes situation. De har även tillgång till uppgifter om nationella och lokala stödverksamheter och kan informera om vart kvinnan kan vända sig för att få ytterligare hjälp där hon bor. Det kan vara socialtjänsten, en kvinnojour eller andra stödresurser. I samtal med Kvinnofridslinjen kan kvinnan dessutom få information om vart hon kan vända sig inom vården eller hur man polisanmäler brott.

Personalen på Kvinnofridslinjen ringer inte upp någon annan myndighet eller organisation för kvinnans räkning. Det är alltid den hjälpsökande själv som står för nästa steg i processen.

Kvinnofridslinjen är också ett stöd för anhöriga och för personal som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete. För den som är yrkesverksam är det en stor trygghet att det finns en dygnetruntöppen verksamhet att alltid hänvisa till, eller att själv ringa för råd och stöd.

Teknik och metodstöd

Telefonnumret till Kvinnofridslinjen är ett 020-nummer, vilket innebär att det är kostnadsfritt att ringa inom Sverige. 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. Kvinnofridslinjen tillämpar så kallad dynamisk telefonkö. Det betyder att antalet personer som kan stå i kö är beroende av hur många medarbetare som är inloggade. När även köplatserna är upptagna uppmanas den som ringer att återkomma senare eller om det är en nödsituation ringa 112.

I händelse av driftavbrott kan samtal kopplas vidare manuellt till Kvinnofridslinjen via telefonväxeln vid Region Uppsala.

Samlat webbsystem

För att ytterligare förstärka möjligheten till en enhetlig rådgivning och ett kvalitetssäkrat arbete finns ett samlat webbaserat system som utvecklades i samband med regeringsuppdraget att vidareutveckla Kvinnofridslinjen under perioden 2011-2014. Webbsystemet fungerar som ett nav för medarbetarna och är ett viktigt verktyg i det dagliga arbetet.

En central del är den interna sammanställningen av nationella, regionala och lokala stödresurser där medarbetarna kan söka efter verksamheter att hänvisa vidare till utifrån kvinnans behov. Den bygger på en kartläggning av stödresurser för våldsutsatta kvinnor som gjordes inför starten av Kvinnofridslinjen 2007. Den har därefter reviderats och uppgifterna uppdateras kontinuerligt.

I webbsystemet finns även samtalsguider som kan användas som en struktur och vägledning för olika samtal i syfte att skapa likvärdighet. Guiderna bygger på samtalsmetoden MI och har länkar till fördjupning i NCK:s kunskapsbank. I anslutning till samtalsguiderna finns även faktablad, lagtexter och blanketter.

2020-04-28

Webbssystemet används dessutom för att förmedla nyheter till personalen. Genom denna funktion säkerställs att medarbetarna snabbt nås av information om uppdateringar, rapportering i media, driftstopp eller liknande. Detta har stor betydelse eftersom verksamheten pågår dygnet runt och personalen har varierande tjänstgöringsgrad.

Samtalens innehåll

Vissa uppgifter om samtalens innehåll registreras av personalen för att kunna ge en övergripande men samlad bild av situationen för dem som kontaktar Kvinnofridslinjen. Statistiken är en viktig tillgång i NCK:s arbete som nationellt kunskapscentrum. Eftersom uppgifterna inte är heltäckande måste de dock tolkas med försiktighet. I vissa samtal registreras endast ett fåtal uppgifter.

Det ska betonas att alla uppgifter är anonyma och att den som ringer alltid själv väljer hur mycket hon vill berätta. Utifrån de uppgifter som framkommer spontant under samtalet kan personalen göra noteringar i ett kryssformulär. Verktöget med frågemallen är sammankopplat med telefonväxelsystemet, vilket innebär att det automatiskt kommer upp ett formulär när ett samtal påbörjas.

De uppgifter som kan registreras är exempelvis om det är den våldsutsatta kvinnan själv eller någon annan som ringer, vilken typ av våld det handlar om och om förövaren är en nuvarande eller tidigare partner. Noteringarna innehåller inga personuppgifter och det går inte att urskilja enskilda individer eller samtal i statistiken. Det går heller inte att se exempelvis hur många av samtalen från anhöriga som kommer från män.

Tysta samtal

En typ av samtal är de så kallade "tysta samtalen", som är något som alla stödlinjer har erfarenhet av. Att berätta att man utsätts för våld är svårt och det tysta samtalet kan vara ett första steg för att våga berätta. Ibland har den som ringt upp lagt på precis innan samtalet kopplats fram, men det vanligaste är att personen är kvar i telefonen utan att säga något. Den som svarar kan höra att någon andas och kanske gråter eller är helt tyst. De tysta samtalen utgör en fjärdedel av samtalen till Kvinnofridslinjen.

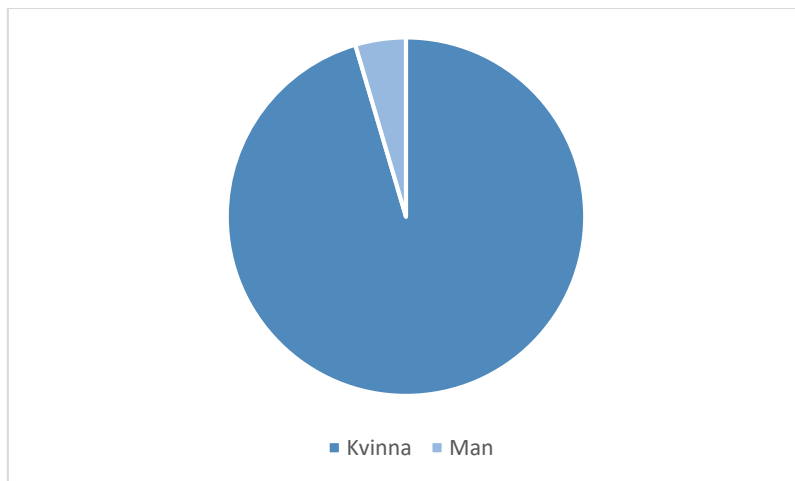
Registrering av samtal

Den enda obligatoriska frågan i formuläret är "Skäl till kontakt". De tre vanligaste skälen till kontakt är "Stöd och bekräftelse", "Frågor om våld" samt "Ohälsa" (på grund av våldet).

Registreringen visar att 95 procent av samtalen kommer från kvinnor och fem procent från män. I dessa grupper ingår både de som ringer för att de själva är utsatta eller anhöriga och de som ringer för att få råd och stöd i sitt arbete med våldsutsatta (*Diagram 1*).

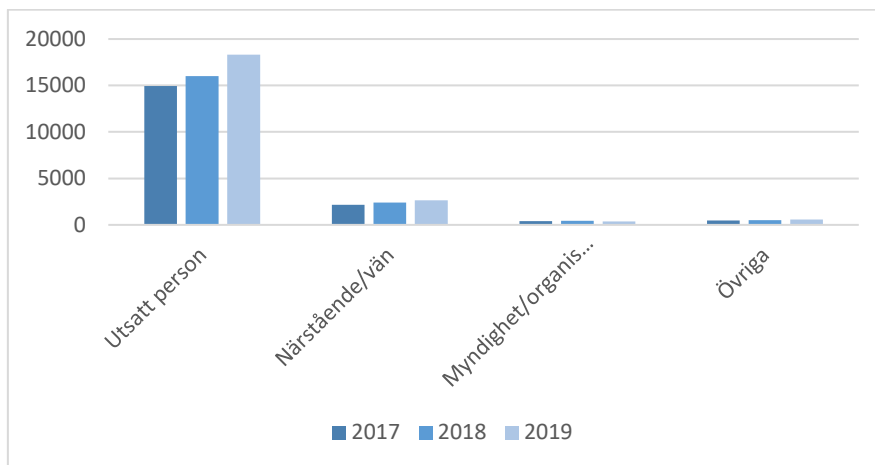
2020-04-28

Diagram 1.



På frågan ”Vem är kontakttagare” visar registreringarna att det främst är de utsatta personerna själva som ringer (*Diagram 2*).

Diagram 2.



2020-04-28

Teknisk samtalsstatistik

Kvinnofridslinjens verksamhet följs och analyseras även utifrån teknisk samtalsstatistik i samarbete med Uppsala Clinical Research Center (UCR) vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset. Analyser av statistiken har bland annat gjort det möjligt att anpassa bemanning och schemaläggning utifrån när trycket är som högst respektive lägst.

Samtalsstatistiken samlas in genom att data om samtalen automatiskt registreras i telefonväxeln. De uppgifter som sparas är tidpunkt, eventuell kötid, om samtalet bryts innan det kopplas fram till personalen samt samtalets längd. Däremot är det inte möjligt att se varifrån samtalen kommer.

Dessa data sammanställs månadsvis av UCR, som också sammanställer en årsrapport med tekniska data.

Antalet samtal

Under 2019 besvarade Kvinnofridslinjen sammanlagt 42 405 samtal¹, vilket i genomsnitt blir 116 samtal per dygn. Det är fler samtal än någonsin tidigare. Den dag som hade flest besvarade samtal under 2019 var den 30 december då 204 samtal besvarades.

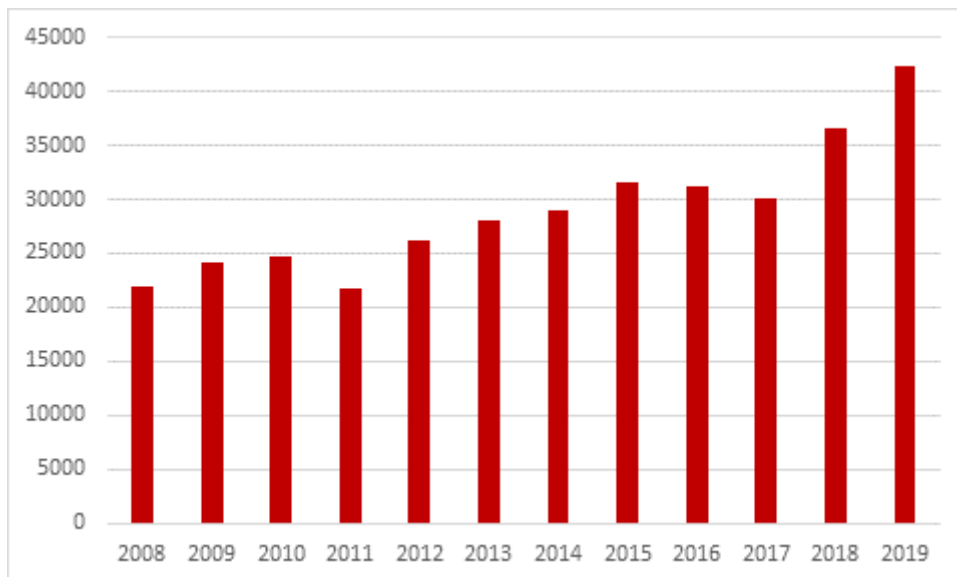
Efter att #metoo-upproppen startade hösten 2017 märktes en tydlig ökning av antalet samtal. I stället för mellan 80 och 90 samtal har Kvinnofridslinjen sedan dess besvarat mellan 90 och 115 samtal per dygn.

Under de senaste tio åren har antalet besvarade samtal ökat med 75 procent (*Diagram 3*). En anledning till ökningen tros vara att frågor runt mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer under de senaste åren har fått större uppmärksamhet i samhället och att fler kvinnor söker hjälp. Allt fler blir också medvetna att det finns hjälp att få och Kvinnofridslinjen kan erbjuda ett första steg i processen att förändra sin situation.

¹ UCR (2020). *Kvinnofridslinjen, årsrapport 2019, version 1.0*. Uppsala: Uppsala Clinical Research Center

2020-04-28

Diagram 3. Antalet besvarade samtal till Kvinnofridslinjen



Eftersom antalet inkommande samtal har ökat kraftigt under de senaste åren samtidigt som grundbemanningen har varit oförändrad har det blivit svårare att komma fram till Kvinnofridslinjen. Tack vare regeringsuppdraget var det möjligt att förstärka bemanningen under andra halvåret 2019. Detta gjorde att rekordmånga samtal kunde besvaras. Svarsfrekvensen för helåret blev 63,1 procent (*Tabell 1*). Förutom bemanningen är även lokalerna och antalet svarsställen, det vill säga arbetsstationer där en medarbetare kan koppla upp sig mot systemet och ta emot samtal, en begränsande faktor. I dag kan som mest fem medarbetare vara inkopplade samtidigt.

Tabell 1. Svarsfrekvens under perioden 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Mottagna samtal*	51 430	49 515	53 760	67 470	76 219
Besvarade samtal	31 527	31 273	30 029	36 658	42 405
Andel besvarade samtal	71,4 %	72,3 %	72,9 %	63,5 %	63,1 %
Samtal per dygn	86	82	82	100	116

* Mottagna samtal innebär att ett samtal inkommit till och registrerats i Kvinnofridslinjens växel.

2020-04-28

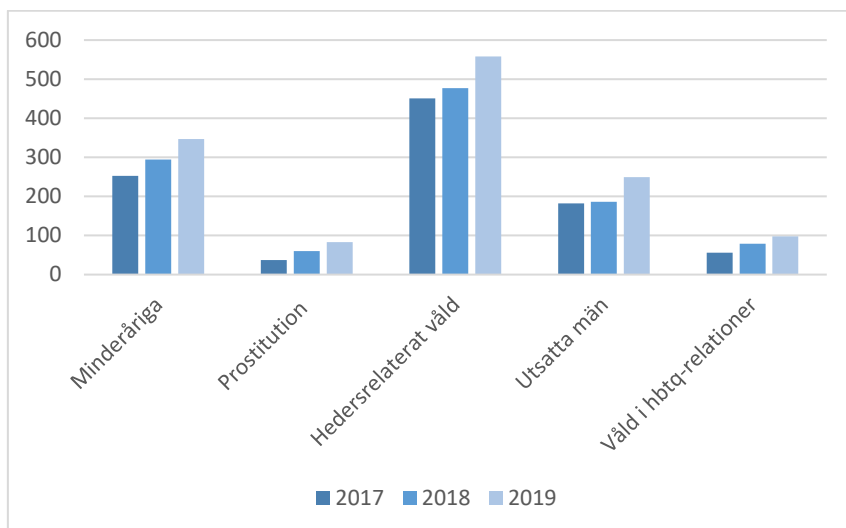
Berörda grupper inom ramen för regeringsuppdraget

Som ett led i det aktuella regeringsuppdraget har NCK utrett hur stödet till våldsutsatta män, personer utsatta för hedersrelaterat våld, hbtq-personer som utsätts för våld i en nära relation, minderåriga samt personer som befinner sig i prostitution eller människohandel kan utvecklas.

Det är viktigt att lyfta fram att samtliga ovan nämnda grupper redan i dag ringer till Kvinnofridslinjen (*Diagram 4*). Statistiken är dock i underkant, eftersom samtal inte alltid registreras under respektive grupp. Allt beror på vad som framkommer i samtalet och om den som svarar får den information som behövs för att kunna kategorisera dem till någon av grupperna. Oftast kretsar samtalet kring konkreta händelser och situationer, och det är inte säkert att det framgår om personen till exempel är minderårig eller hör till gruppen hbtq-personer.

För att komplettera statistiken och få en fördjupad bild av innehållet i dessa samtal har även längre intervjuer genomförts med tre medarbetare vid Kvinnofridslinjen.

Diagram 4.



Samtalen från minderåriga kan både gälla att den som ringer är utsatt själv eller ringer angående oro för en närstående. Under 2019 registrerades 347 samtal där den som var utsatt för våld var under 18 år. I intervjuerna med medarbetare framkommer att det då vanligen är flickor i de övre tonåren som ringer och att det ofta handlar om att de själva eller någon vän har varit utsatt för ett sexuellt övergrepp och de behöver råd och stöd.

Under 2019 registrerades 83 samtal som rörde prostitution och människohandel. Medarbetarna uppger att vissa av dessa samtal är från personer som själva säljer sex mot ersättning, men det kan också vara samtal från yrkesverksamma som har frågor kring hur de ska agera när de får vetskap om detta.

Antalet samtal från våldsutsatta män har mellan åren 2018 och 2019 ökat med 34 procent. Under 2019 tog Kvinnofridslinjen emot 249 samtal från män som utsatts för våld i en nära relation. Personalen berättar i intervjuerna att en del av männen som ringer både är utsatta för våld och själva utsätter sin partner för våld. Liksom när det gäller kvinnor lyssnar personalen och låter den som har ringt upp berätta. Männen uppskattar att få prata med någon om sina upplevelser och att de blir

2020-04-28

trodda. Både innehållen i samtalen och förslagen om samhällets stödinsatser är ofta desamma oavsett om den som ringer är kvinna eller man eller inte definierar sig som någotdera. Det finns dock färre lokala eller regionala stödinsatser som är specialiserade för våldsutsatta män att hänvisa till jämfört med när det gäller kvinnor.

Under 2019 besvarades 558 samtal där medarbetarna har registrerat att det handlade om hedersrelaterat våld och förtryck. Det var en ökning med 17 procent jämfört med året innan, och med 87 procent jämfört med 2015 då stödtelefonen tog emot 298 samtal som rörde hedersrelaterat våld. Medarbetarna berättar i intervjuerna att det är både ungdomar och vuxna som ringer och att det ofta handlar om mycket komplicerade situationer. De som kontakter Kvinnofridslinjen angående hedersrelaterat våld och förtryck efterfrågar ofta ett mer operativt stöd än vad Kvinnofridslinjen kan erbjuda.

De yrkesverksamma som ringer med frågor kring handläggning av ärenden relaterade till hedersrelaterat våld och förtryck kan hänvisas vidare till det Nationella Kompetensteamets stödtelefon som drivs av Länsstyrelsen Östergötland för fördjupat stöd.

Ytterligare en kategori där antalet samtal ökat mer än genomsnittet är samtal från kvinnor med utländsk bakgrund som förutom frågor om våld har behov av mer utförlig information om vart de kan vända sig i det svenska samhället och om vilka rättigheter de har. Under 2019 registrerades 2 458 samtal i denna kategori, vilket är en ökning med 20 procent.

När det gäller samtal kring våld i hbtq-relationer ökade dessa samtal med 24 procent, från 79 samtal år 2018 till 98 samtal 2019. Medarbetarna uppger att personerna i dessa samtal ofta beskriver en dubbel utsatthet.

Antalet samtal från dessa grupper har alltså ökat mer än genomsnittet under 2019. Den totala ökningen av antalet samtal till Kvinnofridslinjen var 16 procent.

Tolksamtal

När personer som ringer till Kvinnofridslinjen har behov av tolk kan det ordnas via trepartssamtal. Den som ringer väntar kvar i samtalet medan medarbetaren på Kvinnofridslinjen kontakter tolkförmedlingen och beställer tolkservice på det språk som är aktuellt. En tolk kopplas därefter in på samtalet, vilket ofta kan ordnas inom ett par minuter. Den tolkförmedling som upphandlats av Region Uppsala erbjuder tolkservice för de flesta språk som talas i Sverige.

2019 tolkades 162 av samtalen till Kvinnofridslinjen. Den största andelen av dessa var på arabiska (47 procent), följt av persiska och spanska. Detta är i linje med föregående år, både avseende antalet tolkade samtal och vilka språk som är vanligast förekommande.

Extern samverkan

Kvinnofridslinjen har sedan starten av stödtelefonen år 2007 en referensgrupp med representanter från idéburen sektor. I denna ingår representanter från Unizon, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (Roks), Terrafem, Brottsofferjourerna Sverige, Riksförbundet för sexuellt likaberättigande (RFSL) samt Barns rätt i samhället (Bris). Referensgruppen träffas varje termin och bidrar till att vidareutveckla verksamheten genom ett utbyte av idéer och synpunkter.

NCK driver också sedan 2017 ett nätverk för nationella stödlinjer som drivs av myndigheter. Nätverket möts i samband med ett seminarium på NCK i oktober varje år.

2020-04-28

Administrativt stöd

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

Webbplatsen kvinnofridslinjen.se

Ett viktigt komplement till stödtelefonen är webbplatsen kvinnofridslinjen.se. Ett besök på webbplatsen är för många kvinnor det första steget innan de väljer att gå vidare och ringa till stödtelefonen.

Webbplatsen startades samtidigt som den nationella stödtelefonen. Den vänder sig i första hand till våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga, men också till dem som arbetar med frågorna. På webbplatsen finns praktisk information om hur stödtelefonen fungerar, kortfattade texter om olika typer av våld samt en avdelning med vanliga frågor och svar. Via webbplatsen kan informationsmaterial om Kvinnofridslinjen beställas utan kostnad.

Webbplatsen är översatt till lättläst svenska och engelska och har en funktion för uppläsning av text. Det finns även informationssidor på fyra språk samt kortfattad information om stödtelefonen på 28 språk förutom svenska samt på teckenspråk.

Webbplatsen hade drygt 242 300 besök under 2019, vilket är en ökning med 33 procent från föregående år. De mest besökta sidorna förutom startsidan var den engelska startsidan och därefter sidorna ”Att vara anhörig” ”Våld i nära relationer” samt ”Om mäns våld mot kvinnor”.

Beställningar av informationsmaterial

Informationsmaterial i form av till exempel affischer och informationskort i visitkortsformat kan beställas kostnadsfritt via webbplatsen. Informationskortet har översatts till de nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib, sydsamiska och nordsamiska. Totalt finns kort på 28 språk utöver svenska och punktskrift.

Beställningarna av material har ökat i takt med att Kvinnofridslinjen blivit mer känd. De kommer från kommuner, regioner, länsstyrelser och andra myndigheter, men även från frivilligorganisationer, privatpersoner och företag.

Beställningarna hanteras och packas av personal på NCK.

Informationsverksamhet

För att stödtelefonen ska komma till nytta är det avgörande att de kvinnor som är i behov av hjälpen känner till att den finns och att de lätt kan hitta numret. Därför är marknadsföringen av Kvinnofridslinjen av stor betydelse.

NCK har sedan starten arbetat strategiskt och metodiskt för att öka kännedomen om Kvinnofridslinjen. Detta görs genom aktiva mediekontakter, spridning av informationsmaterial och information via webbplatser, nyhetsbrev och sociala medier samt genom betald marknadsföring. Information om Kvinnofridslinjen är dessutom ett stående inlägg i samtliga NCK:s utbildningar och vid föreläsningstillfällen och presentationer.

Även andra myndigheters satsningar för att förbättra stödet till våldsutsatta kvinnor har stor betydelse för att sprida information om Kvinnofridslinjen. Många kommuner, regioner och även andra myndigheter länkar till Kvinnofridslinjens webbplats från sina sidor om mäns våld mot kvinnor och beställer informationskort och affischer till väntrum och kontor.

2020-04-28

Sedan 2012 mäter NCK kännedomen om Kvinnofridslinjen vartannat år genom undersökningar som genomförs av TNS/Sifo. Dessa mätningar visar hur kännedomen varierar i olika regioner och åldersgrupper, och ligger till grund för den strategiska planeringen av marknadsföringen. År 2012 svarade 23 procent av kvinnorna i undersökningen ja på frågan om de kände till den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen. 18 procent svarade att de var tveksamma. År 2018 var motsvarande siffror 42 procent respektive 12 procent. I åldersgruppen 16-29 år svarade mer än 55 procent att de kände till Kvinnofridslinjen.

Kännedomsmätningarna har också visat att många fått kännedom om Kvinnofridslinjen genom kontakter med myndigheter, främst hälso- och sjukvården. En stor andel har fått kännedom om linjen genom sin arbetsplats.

En annan viktig slutsats från mätningarna är att kännedomen snabbt minskar när informationsspridningen är mindre aktiv i något område. Därför är det nödvändigt att upprätthålla aktiviteter för spridning och även betald marknadsföring kontinuerligt, för att så många som möjligt ska känna till att Kvinnofridslinjen finns.

2020-04-28

Förstärkning av Kvinnofridslinjen under 2019

Driften av Kvinnofridslinjen utgör en väsentlig del av NCK:s totala budget. Eftersom antalet samtal har ökat har även kostnaderna ökat kraftigt under senare år.

Under 2018 uppgick kostnaderna för Kvinnofridslinjen till 15,4 miljoner kronor. Eftersom det totala grundanslaget till Nationellt centrum för kvinnofrid vid Uppsala universitet för 2018 var 17 miljoner kronor skulle det inte ha varit möjligt att bedriva stödlinjeverksamheten i samma utsträckning som tidigare utan extra finansiering. Genom de regeringsuppdrag² som utförts i samarbete med Socialstyrelsen och länsstyrelserna om utvecklingsmedel och nationellt kompetensstöd samt det så kallade Metoo-uppdraget hösten 2018 kunde medel tillföras Kvinnofridslinjens verksamhet, framför allt för spridning samt för förstärkning av bemanningen och kompetensutveckling för medarbetarna som besvarar samtalen i telefonen.

Under 2019 fick NCK föreliggande regeringsuppdrag att driva, stärka och utveckla Kvinnofridslinjen samt 10 miljoner kronor att använda för uppdraget. Det har gjort det möjligt att bibehålla och förstärka bemanningen och det administrativa stödet och att öka marknadsföringen med fokus på vissa grupper.

Den totala kostnaden för Kvinnofridslinjen har under 2019 varit 21 miljoner kronor. Av dessa har 11 miljoner kommit från grundanslaget till NCK via Uppsala universitet. Från medlen för regeringsuppdraget har 5,5 miljoner använts till ordinarie drift och 4 miljoner använts till förstärkning av bemanning, marknadsföring och administrativt stöd. Övriga medel har använts för lönekostnader för utredningsarbete samt för att bistå SKR i arbetet med kartläggning av mottagningar för sexualbrottsutsatta. Se bilaga 1 för ekonomisk redovisning.

Stärkt bemanning

När Kvinnofridslinjen startades 2007 budgeterades för 10,65 årsarbetare, fördelat på 14 personer. Detta motsvarade det dåvarande behovet och år 2009 kunde 80 procent av samtalen besvaras. Det totala antalet besvarade samtal var då 24 079.

Sedan november 2017 har antalet samtal ökat kraftigt vilket har lett till en minskad svarsfrekvens under de senaste åren. Under 2018 och 2019 låg svarsfrekvensen runt 63 procent, trots att fler samtal än någonsin tidigare besvaras varje dygn (*Tabell 1*). Att förändringen i svarsfrekvens inte har varit ännu mer drastisk beror på aktiva åtgärder under åren för att effektivisera arbetet och öka samtalstiden. Scheman har lagts om, arbetsuppgifter har flyttats till andra enheter och systemen har förbättrats och förenklats.

Det aktuella regeringsuppdraget gav NCK förutsättningar för att under andra halvåret anställa vikarier till Kvinnofridslinjen så att antalet svarsställen kunde hållas oförändrat även under semesterperioder och vid sjukfrånvaro. Under juni, juli och augusti 2019 förstärktes sommarschemat med en person per dygn. Från 1 oktober förstärktes bemanningen på lördagar och söndagar med en

² Uppdrag att ta fram ett nationellt webbstöd för hälso- och sjukvården samt tandvårdens arbete mot våld i nära relationer och stöd till våldsutsatta kvinnor och barn (S2011/11337/FST, S2016/0063/FST delvis) samt Uppdrag att genomföra utbildningsinsatser för socialtjänstens personal om våld i nära relationer och mäns våld mot kvinnor (S2018/03930/FST delvis)

2020-04-28

person som överlappar dag- och kvällspass så telefonen alltid är bemannad av två personer även vid rastuttag.

Förstärkningen innebär att det alltid är minst två personer som är i tjänst och svarar i telefon under dagtid och tidig kväll.

Detta bidrog till att fler samtal än någonsin tidigare kunde besvaras. Trots förstärkningen kunde endast omkring två tredjedelar av samtalen besvaras. Det finns alltså ett stort behov av att utöka kapaciteten för att kunna besvara en större andel av samtalen från våldsutsatta kvinnor som kontaktar Kvinnofridslinjen.

Översyn av bemanningsbehov

Inom ramen för regeringsuppdraget har NCK gjort en översyn av bemanningsbehovet utifrån aktuell samtalsstatistik. En genomgång av hur samtalen fördelas under vardagar, helger och nätter visar när behovet är störst och hur stor andel av samtalen som kan besvaras under olika pass. Trycket på stödlinjen är allra störst på eftermiddagar och kvällar under vardagarna.

Genomgången visade att bemanningen minst skulle behöva förstärkas med motsvarande fyra årsarbetare utifrån den nivå som uppmättes i oktober 2019.

Stärkt administrativt stöd

Det stora trycket på Kvinnofridslinjen har även ställt ökade krav på det administrativa stödet. Arbetet med att förvalta och utveckla verksamheten kräver i dag mer administrativa resurser än tidigare och ställer även högre krav på NCK:s informationsverksamhet.

Utskick av informationsmaterial

Antalet beställningar av informationsmaterial i form av affischer, broschyrer och informationskort på olika språk fortsatte att öka under 2019. Materialet kan beställas utan kostnad för beställaren. Den stora efterfrågan har medfört ökade personalkostnader för att administrera och packa beställningar, samt ökade kostnader för produktion av material och porto.

Totalt hanterades 1 002 beställningar, vilket var en ökning med 25 procent jämfört med året innan. Beställningarna kom från samtliga län i Sverige. En genomsnittlig månad under 2019 beställdes över 13 500 informationskort om stödtelefonen. Förutom svenska är arabiska och engelska de mest populära språken, följt av somaliska, farsi och tigrinja.

En bidragande orsak till ökningen är att allt fler kommuner, regioner, myndigheter och organisationer har förstärkt sina insatser för våldsutsatta kvinnor under de senaste åren. En viktig del i detta har varit att sprida information om Kvinnofridslinjen på webbplatser, allmänna anslagstavlur, myndighetskontor, i väntrum och inte minst i sociala medier.

2020-04-28

Satsningar för ökad kännedom

För att öka kännedomen om Kvinnofridslinjen i enlighet med regeringsuppdraget förstärktes marknadsföringen under hösten 2019.

Tack vare medlen i regeringsuppdraget kunde den årliga kampanjperioden i anslutning till FN:s internationella dag mot våld mot kvinnor och den globala kampanjen ”16 days against violence” intensifieras och förlängas. Kampanjen kunde också kompletteras med särskilda satsningar för att nå kvinnor som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck samt kvinnor i prostitution eller människohandel för sexuella ändamål.

För att bättre nå ut till dessa grupper genomfördes flerspråkiga kampanjer med trafikreklam och annonsering på Facebook och andra sociala medier samt webbtjänster med särskild inriktning på att nå personer i Sverige med annat modersmål än svenska. Annonskampanjerna omfattade marknadsföring på engelska, arabiska, persiska, thai och spanska.

NCK genomför varje år en två veckor lång kampanj med annonsering för Kvinnofridslinjen i lokaltrafiken i storstadsregionerna. Inom ramen för regeringsuppdraget kunde denna i december 2019 förlängas med ytterligare två veckors annonsering med samma budskap på svenska, engelska, arabiska, thai och spanska.

En tecknad film med kortfattad information om Kvinnofridslinjen som producerades under det tidigare regeringsuppdraget under hösten 2018 för programmet Anslagstavlan i SVT fortsatte att visas under hela 2019. Filmen har även publicerats på Youtube där den har visats över en miljon gånger. Inom ramen för regeringsuppdraget har informationsfilmen översatts till en engelsk version med speakertext och engelsk textning.

Även mediekontaktarna intensifierades vilket bidrog till ett ökat antal artiklar och inslag om Kvinnofridslinjen under 2019. Kvinnofridslinjen och NCK omnämndes i mer än 950 artiklar i tidningar och inslag i tv och radio under 2019.

För att nå ut till fler kvinnor i prostitution eller människohandel för sexuella ändamål har kontakt tagits med regionkoordinatorerna i samråd med Jämställdhetsmyndigheten. I december 2019 skickades informationsbrev om stödtelefonen och startpaket med informationsmaterial om Kvinnofridslinjen ut till samtliga regionkoordinatorer.

2020-04-28

Utredning av förslaget att utveckla verksamheten till att omfatta fler grupper

NCK har genomfört en utredning angående förslaget att utvidga uppdraget till att omfatta fler målgrupper än i dag.

Intervjuer har genomförts med företrädare för olika myndigheter och ideella organisationer i enlighet med uppdraget. För att tillvarata den erfarenhet och kompetens som finns på Kvinnofridslinjen har gruppintervjuer och individuella intervjuer med medarbetare som svarar i telefonen genomförts.

Som komplement har en kartläggning gjorts av stödlinjer för våldsutsatta kvinnor i de länder som undertecknat Europarådets Istanbulkonvention. En kartläggning har också gjorts för att få en översikt över befintliga stödlinjer i Sverige för minderåriga, för män samt för personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck.

Inhämtande av synpunkter

NCK har genomfört intervjuer med representanter för myndigheter och andra organisationer med expertkunskap om behovet av stöd till våldsutsatta minderåriga och män samt personer som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck.

Myndigheter:

- Barnafrid vid Linköpings universitet
- Skolverket
- Socialstyrelsen
- Jämställdhetsmyndigheten
- Länsstyrelsen Västra Götaland
- Länsstyrelsen Östergötland

Idéburna organisationer:

- Rikskriscentrum
- Tjejers rätt i samhället, TRIS

Intervjuerna med representanter för Skolverket, Socialstyrelsen, Länsstyrelsen Östergötland och TRIS genomfördes vid personliga möten. Representanterna för Jämställdhetsmyndigheten, Länsstyrelsen Västra Götaland och Rikskriscentrum intervjuades via telefon. Barnafrid vid Linköpings universitet besvarade NCK:s frågor via mejl.

Intervjupersonerna har ombetts besvara frågor om vilken typ av stöd som efterfrågas inom målgrupperna och vilken kompetens som krävs. De har också lämnat synpunkter kring förslaget att utöka Kvinnofridslinjens verksamhet till att även omfatta dessa målgrupper.

Som en del i utredningsarbetet har regeringsuppdraget även diskuterats och synpunkter inhämtats under ordinarie möten med Kvinnofridslinjens referensgrupp med representanter för idéburna organisationer, NCK:s nätverk för nationella stödlinjer som drivs av myndigheter samt nätverket Nationell myndighetssamverkan för kvinnofrid.

För att ta tillvara erfarenheter och kompetens från Kvinnofridslinjens verksamhet har även medarbetare som svarar i stödtelefonen intervjuats. Längre intervjuer har gjorts med enskilda

2020-04-28

medarbetare för att få en fördjupad bild av de samtal som redan i dag kommer från de grupper som nämns i uppdraget.

Två gruppintervjuer har genomförts med medarbetare på Kvinnofridslinjen. Syftet var att ge möjlighet att diskutera och komma med synpunkter på förslagen om att utvidga Kvinnofridslinjens uppdrag till att vända sig till män som utsätts för våld i nära relationer samt till minderåriga som utsätts för våld i nära relationer och särskilt dem som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck.

2020-04-28

Kartläggning av stödtelefoner

För att få ett bredare perspektiv och sätta Kvinnofridslinjen i ett större sammanhang inför diskussionen om förslaget om utvidgning av uppdraget har NCK i samband med uppdraget gjort en kartläggning av stödlinjer för våldsutsatta kvinnor i de länder som undertecknat Europarådets Istanbulkonvention. En kartläggning har också gjorts för att få en övergripande bild av svenska myndigheters och idéburna organisationers stödlinjer för minderåriga, för män samt för personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck.

Istanbulkonventionen och stödtelefoner i Europa

Europarådets konvention om förebyggande och bekämpning av våld mot kvinnor och våld i hemmet, även kallad Istanbulkonventionen, slår fast att de länder som har undertecknat konventionen ska ha nationella stödtelefoner som är kostnadsfria och öppna dygnet runt, året om.

Konventionen som trädde i kraft i Sverige 2014 är det första juridiskt bindande regionala instrumentet om våld mot kvinnor i Europa. Den fördömer alla former av våld och beskriver våld mot kvinnor som ett uttryck för historiskt ojämlika maktförhållanden mellan kvinnor och män. Den slår vidare fast att våld mot kvinnor är könsbaserat på en strukturell nivå.

GREVIO, Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence, är Europarådets expertgrupp om våld mot kvinnor. Gruppen granskar ländernas efterlevnad av Istanbulkonventionen och har hittills publicerat rapporter avseende tretton länder. Granskningen fortsätter och tidsplanen för rapporternas publicering sträcker sig till juni 2023.

I sina granskningar framhåller GREVIO vikten av att stödtelefonerna tar avstamp i att våldet är könsbaserat, att de omfattar alla former av våld mot kvinnor som är definierade i Istanbulkonventionen och att de bemannas av kompetent och specialiserad personal. Vidare betonas att stödet bör ges på samtliga språk som kan anses vara relevanta samt att stödtelefonerna ska vara bemannade dygnet runt. I rapporten om Sverige från januari 2019 uppmanar GREVIO de svenska myndigheterna att bland annat se till att stöd och hjälp återspeglar de specifika behov utsatta grupper som exempelvis kvinnor i missbruk, kvinnor i prostitution och utrikesfödda kan ha. GREVIO uppmanar även att se över Kvinnofridslinjens registreringssystem så att det tydligare går att identifiera alla de former av våld som omfattas av Istanbulkonventionen.

Enligt Europarådets förteckning³ har 34 länder hittills ratificerat Istanbulkonventionen. Samtliga dessa länder har stödtelefoner dit kvinnor som utsatts för våld kan ringa, 28 av dem har stödtelefoner specifikt avsedda för våldsutsatta kvinnor medan övriga har en mer generell stödfunktion. 21 av de 28 länderna uppfyller de kriterier som konventionen har avseende öppettider och kostnadsfrihet.

Av dessa stödtelefoner i Europa är en del könsneutrala, medan andra är inriktade på könsbaserat våld. Majoriteten av de sistnämnda tar, även om deras uppdrag är att ge stöd till kvinnor, även emot samtal från män. Det finns några stödtelefoner som inte alls tar emot samtal från män, dock finns möjlighet för män i dessa länder att kontakta andra stödtelefoner.

I Finland startade Institutet för hälsa och välfärd år 2016 Nollinjen, en nationell stödtelefon som är uppbyggd med Kvinnofridslinjen som modell. Nollinjen vänder sig dock till både kvinnor och män

³ <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/210/signatures> (hämtad 2020-03-03)

2020-04-28

som utsätts för våld i en nära relation. Institutet för hälsa och välfärd som ansvarar för Nollinjen uppger att omkring 10 procent av dem som ringer till stödtelefonen är män.

I oktober 2019 startades Vold- og overgrepslinjen, eller VO-linjen, i Norge. Även de har inspirerats av Kvinnofridslinjen i sitt arbete. I likhet med Nollinjen vänder de sig till både kvinnor och män och under verksamhetens första månader har drygt 20 procent av de som ringt den norska stödtelefonen varit män.

Stödtelefoner för män i Sverige

De flesta av de nationella stödtelefoner dit män kan vända sig i Sverige är könsneutrala och tar emot samtal från både män och kvinnor, som exempelvis Mind och Jourhavande medmänniska.

Majoriteten av stödtelefonerna drivs av olika intresseorganisationer och idéburna föreningar, medan andra finns i myndigheters regi.

En del av stödtelefonerna dit män kan vända sig har särskilda inriktningar, till exempel med fokus på alkohol och droger eller stöd vid oönskad sexualitet. Ett exempel på en sådan är ”Välj att sluta”, som primärt vänder sig till personer som utövar våld i nära relation. Den drivs av Länsstyrelsen i Stockholm med stöd av Länsstyrelsen Skåne på uppdrag av regeringen. Andra stödtelefoner har bredare stödfunktion, såsom Brottsofferjourens telefon som vänder sig till alla typer av brottsoffer.

De telefonlinjer som explicit vänder sig till våldsutsatta män är knutna till regionala stödverksamheter i landet.

Män är också välkomna att ringa till Kvinnofridslinjen, även om verksamhetens uppdrag är att vara en stödtelefon till våldsutsatta kvinnor.

Stödtelefoner för minderåriga i Sverige

I Sverige finns det ett fyrtiotal stödtelefoner och stödchattar dit barn och unga kan vända sig för stöd. De flesta av dessa riktar sig särskilt till barn och unga, medan andra inte har någon undre eller övre åldersgräns.

Den största andelen av stödtelefonerna och stödchattarna drivs av intresseorganisationer och ideella föreningar, medan ett fåtal drivs av myndigheter. En del av har en allmän stödfunktion medan andra har särskilda inriktningar, till exempel med fokus på alkohol och droger, utsatthet för sexuella övergrepp eller stöd vid utsatthet för hedersrelaterat våld och förtryck.

Många av de stödtelefoner som finns ger stöd till unga som utsatts för sexualbrott, och några av dem är särskilt avsedda för det, till exempel Föreningen Storasyster, Novahuset och Rise.

Den största stödtelefonen drivs av barnrättsorganisationen Barnens rätt i samhället (Bris) och startades 1980. Minderåriga kan kontakta Bris för stöd via telefon, mejl eller chatt för att få tala med en vuxen om det de ”funderar mycket på eller behöver hjälp med”. Våld, övergrepp och kränkningar är den tredje vanligaste kontaktorsaken när ett barn kontaktar Bris. Enligt Bris årsrapport för 2019 har de märkt en ökning av samtal från barn som söker stöd för sexuella övergrepp som skett via nätet och även av samtal kring fysiskt våld⁴.

⁴ Bris (2020). *Hur har barn det?: om barns livssituation - trender, utmaningar och möjligheter*. Stockholm: BRIS

2020-04-28

Några exempel på stödtelefoner för barn och unga som drivs av myndigheter är Barn- och elevombudets telefonlinje och Barn- och ungdomslinjen, som drivs av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). De stödtelefoner som drivs av myndigheter är avgränsade till särskilda frågeställningar. Till Barn- och ungdomslinjen kan man vända sig för att få veta mer om sina rättigheter eller berätta om något som inte fungerat bra inom hälso- och sjukvården eller socialtjänsten, till exempel.

Webbplatsen ungarelationer.se som drivs av Stiftelsen 1000 Möjligheter är en nationell stöd- och kunskapsplattform för att motverka killars våld mot tjejer och våld i ungas partnerrelationer. De har en stödchatt och vänder sig till personer under 20 år som är utsatta för våld, är närstående till någon som är det eller själva utsätter någon för våld. Under 2019 togs fler än 5 400 kontakter i chatten⁵.

På webbplatsen umo.se kan ungdomar få information om och även ställa frågor om sex, hälsa och relationer. Ett visst antal frågor besvaras varje dag och de som svarar är anställda på ungdomsmottagningar eller elevhälsan. Webbplatsen har också förteckningar över vart unga kan vända sig för att få hjälp och stöd, både vad gäller stödtelefoner och chattar samt ungdomsmottagningar där de bor. Dessutom finns webbplatsen youmo.se som består av delar från umo.se på olika språk. umo.se finansieras av Sveriges alla regioner.

Stödtelefoner för personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck i Sverige

Personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck har behov av stöd som är särskilt utformat för att bemöta just hedersproblematik. Därför är det av största vikt att det finns stödtelefoner och stödchattar som är särskilt anpassade för det ändamålet.

GAPF (Glöm aldrig Pela och Fadime), Kärleken är fri, Linnamottagningen och TRIS (Tjejers rätt i samhället) arbetar alla på en nationell nivå för att stötta personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck. Dessutom finns Somaya, en kvinno- och tjejjour som är särskilt inriktad på att ge stöd till personer utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck. Organisationen Terrafem driver Sveriges enda rikstäckande stödtelefon för kvinnor med utländsk härkomst.

RFSL stödmottagning vänder sig till hbtq-personer som blivit utsatta för hot och våld och ger även stöd via telefon. De anställda har utbildning i och erfarenhet av att ge stöd till hbtq-personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck.

Det Nationella Kompetensteamet vid Länsstyrelsen Östergötland arbetar för att utveckla det nationella arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck. De driver också den nationella stödtelefonen som riktar sig till yrkesverksamma som behöver råd och konsultation i ärenden där barn eller vuxna är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck. 2019, liksom tidigare år, kom majoriteten av samtalen från socialtjänsten⁶.

Förutom stödtelefoner finns även stödchattar att vända sig till. Kärleken är fri är en stödchatt som bemannas av volontärer från Rädda Barnen. Även GAPF har en stödchatt som komplement till sin stödtelefon.

⁵ Stiftelsen 1000 Möjligheter (2020). *Ett år med ungarelationer.se – erfarenheter och kunskap om killars våld mot tjejer och våld i ungas partnerrelationer*. Stockholm: 1000 Möjligheter

⁶ Länsstyrelsen Östergötland (2020). *Länsstyrelsen Östergötlands nationella uppdrag om hedersrelaterat våld och förtryck – verksamheten under 2019*. Årsrapport 2019. Rapport 2020:10. Linköping: Länsstyrelsen Östergötland

2020-04-28

Utöver nationella stödtelefoner finns det även regionala stödverksamheter för personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck. En av dem är Origo som är ett resurscentrum mot hedersrelaterat våld och förtryck för personer i Stockholms län. De har en stödtelefon som vänder sig till personer mellan 13 och 26 år. Även yrkesverksamma som arbetar med unga är välkomna att ringa under vissa tider.

2020-04-28

Intervjuer med myndigheter och organisationer

Detta kapitel bygger på intervjuer som genomförts med representanter för ett antal myndigheter och organisationer med expertkunskap om barn respektive män som utsätts för våld i nära relationer, samt hedersrelaterat våld och förtryck. Intervjuerna med Skolverket, Socialstyrelsen, Länsstyrelsen Östergötland och TRIS genomfördes vid personliga möten. Representanterna för Jämställdhetsmyndigheten, Länsstyrelsen Västra Götaland och Rikskriscentrum intervjuades via telefon. Barnafrid vid Linköpings universitet besvarade NCK:s frågor via mejl.

Samtalen utgick från följande frågeställningar:

- Vilka kontakter har ni i dag med personer från de olika målgrupperna?
- Vilket stöd frågar de efter?
- Hur ser ni på behovet av en nationell stödlinje för denna grupp?
- Vad ser ni för fördelar respektive nackdelar med en gemensam stödlinje för minderåriga och vuxna respektive för olika typer av våld?

Stöd till våldsutsatta män

Enigheten är stor bland de intervjuade om att även de män som utsätts för våld i nära relationer behöver få tillgång till hjälp och stöd. Det råder dock osäkerhet om hur stort behovet är, och hur många män som efterfrågar stöd via en stödlinje.

Jämställdhetsmyndigheten och Rikskriscentrum har vid ett antal tillfällen kontaktats av män som varit kritiska till att det inte finns någon stödlinje för våldsutsatta män i Sverige. Rikskriscentrum uppger att en del män har berättat att de själva kontaktat Kvinnofridslinjen och att de då fått god hjälp, men att de har upplevt att det varit diskriminerande att stödlinjen uttryckligen vänder sig till kvinnor både i marknadsföringen och namnet.

Majoriteten av de intervjuade menar att om Kvinnofridslinjen även ska vända sig till våldsutsatta män så behöver stödtelefonen byta namn. Rikskriscentrum anser att det skulle krävas två olika namn eftersom deras erfarenhet är att män precis som kvinnor vill att det ska vara tydligt adresserat till dem och inte ett neutralt namn.

Kring frågan huruvida våldsutsatta män helst vill prata med en man råder konsensus bland intervjuasvaren. Rikskriscentrums representant berättar att de inom ramen för sin verksamhet har frågat män om detta, och att det väldigt sällan var någon som hade något emot att tala med en kvinna. Detta bekräftas även av erfarenheter från Länsstyrelsen Västra Götaland.

Det finns många likheter vad gäller vilken kompetens som krävs för att prata med och ge stöd till män respektive kvinnor som är utsatta för våld i nära relationer. Rikskriscentrum säger att människors behov av stöd är likt kvinnornas.

Om Kvinnofridslinjen skulle rikta sig till män kan det innebära att det i ännu högre grad än i dag kommer samtal från män som är både utsatta och förövare. Socialstyrelsen lyfter frågeställningen kring hur man håller balansen under olika typer av samtal kopplat till detta och betonar att det kräver ytterligare kompetens.

Socialstyrelsen lyfter också att det kräver ökade resurser att inkludera fler målgrupper i Kvinnofridslinjens uppdrag, både för att kunna ta emot ännu fler samtal och för att bredda kompetensen. Även Jämställdhetsmyndigheten betonar att ett utvidgat uppdrag skulle kräva utökade resurser.

2020-04-28

Stöd till minderåriga

Samtliga intervjuade representanter för myndigheter och organisationer betonar vikten av att stärka samhällets stöd till minderåriga som utsätts för våld. Enigheten är också stor om att stöd till barn kräver erfaren och kunnig personal med särskild kompetens och att stödet måste anpassas efter barnets behov och den lagstiftning som reglerar arbetet med minderåriga.

Barnafrid ser ett särskilt behov av stöd till barn som varit på flykt, då detta är en grupp som oftast inte nås av stöd. Målgruppen har varit med om traumatiska händelser och har ofta dåliga boendesituationer. Barnafrid lyfter vidare att det är av stor vikt att barn med funktionsvariation får stöd utifrån sin förmåga och sina villkor.

Det finns en komplikation i att å ena sidan vara en stödtelefon som utlovar anonymitet, och å andra sidan ha anmälningsskyldighet vid kännedom eller misstanke om att ett barn far illa. Anställda på vissa myndigheter och i vissa verksamheter som berör minderåriga är enligt 14 kapitlet, 1 § socialtjänstlagen skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de misstänker eller får kännedom om att ett barn far illa.

Barnafrid förtydligar att detta innebär att så fort ett barn berättar någonting som ger information om var hen finns så ska det anmälas till socialtjänsten i denna kommun om det finns misstanke om att barnet far illa, oavsett om det har uppgett sitt namn eller inte. Även Socialstyrelsen betonar att en anmälan alltid måste göras om den som svarar får uppgifter om vem barnet som ringer är. Om man även vänder sig till barn kan det därför bli problematiskt om man utlovar att den som ringer alltid kan vara anonym.

Flera av de intervjuade påpekar att barn som har kontaktat en myndighet och berättat vilka de är också har rättmätiga förväntningar på ett fortsatt stöd.

Utsatta barn och unga har ofta behov av att någon kan agera direkt och hjälpa dem praktiskt – något som Kvinnofridslinjen inte kan tillgodose i dag. Jämställdhetsmyndigheten påpekar att när ett barn vänt sig till en myndighet för hjälp så måste myndigheten agera utifrån den information de fått. Det är en viktig barnrättsfråga. Det kan till exempel handla om att hjälpa barnet att ta olika kontakter. Om en stödtelefon inte kan erbjuda sådan hjälp sviker man barnen. Även Skolverket menar att det är viktigt att lyfta ansvarsfrågan för att alla barn som tar kontakt med myndigheter ska få hjälp.

Flera aktörer anser att det oftast är bättre att ha separata stödtelefoner för minderåriga och för vuxna för att kunna tillgodose de olika behoven.

Jämställdhetsmyndigheten framhåller att en nationell stödtelefon kan vara ett sätt att synliggöra dessa barn och att det är viktigt att fånga upp barn som lever med våld så tidigt som möjligt, men menar samtidigt att det skulle krävas väldigt mycket för att anpassa verksamheten på en stödlinje för vuxna så att den även tillgodoser barnens behov.

Barnafrid uttrycker att barn och unga gärna tar kontakt via chatt, och de menar att det kan vara en nackdel att enbart erbjuda stöd via telefon till målgruppen.

2020-04-28

Stöd till barn och unga som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck

Samtliga intervjuade aktörer anser att det är viktigt att så tidigt som möjligt uppmärksamma de barn och unga som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck och att samhällets stöd till denna grupp måste förbättras.

Länsstyrelsen Östergötland framhåller liksom övriga att det är grundläggande att den som svarar i en stödtelefon kan göra en kvalificerad bedömning av situationen och ställa rätt frågor. Det är också viktigt att vara tydlig med vad man kan hjälpa till med och inte. Det är allvarliga ärenden som kan handla om liv och död, betonar de.

TRIS understryker att det är nödvändigt att barn och unga som söker hjälp kan få skydd och att den som svarar kan agera direkt. Situationen är i de här fallen ofta akut. Stödlinjen måste kunna erbjuda en aktiv kontakt och det är viktigt att inte släppa förrän någon annan tar vid. Tris menar vidare att personalen i en stödtelefon för hedersrelaterat våld både behöver kompetens att prata med barn och expertkunskap om hedersrelaterat våld och förtryck. Tris menar att den som svarar i en stödtelefon måste kunna göra riskbedömningar, det vill säga snabbt kunna avgöra om individen behöver skyddas.

Även Socialstyrelsen understryker att det krävs särskild kompetens för att ge stöd och hjälp till en person som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck och att det är viktigt att stödet är anpassat efter den specifika situation som den utsatta befinner sig i. Om personen exempelvis lever i en samkönad relation kan det vara fråga om en dubbel utsatthet och då behöver den som svarar i en stödtelefon ha förståelse och kunskap om vad som är specifikt i den kontexten.

Länsstyrelsen Östergötland framhåller att den som är utsatt för hedersrelaterat våld ofta är väldigt ensam i sin situation; hon eller han har ibland inte någon alls att vända sig till i sin närhet. Ibland är de helt utlämnade till vad myndigheter kan erbjuda då deras vanliga kontakter är farliga för dem. De här personerna behöver ofta ett nära stöd under en längre period. Detta bekräftas också av flera av de övriga intervjuade aktörerna.

Länsstyrelsen Östergötland påpekar att namnet Kvinnofridslinjen inte är relevant för målgruppen och särskilt inte för barn och unga. Behovet att anonymt diskutera rättigheter, normer och jämställdhet är dock stort både bland unga killar och tjejer, menar de.

TRIS är inne på samma linje. För att fånga upp målgruppen så tidigt som möjligt behövs breda verksamheter av typen läxhjälp eller fritidsverksamheter där vuxna med kompetens om hedersrelaterat våld och förtryck kan ge stöd, menar de. Även Jämställhetsmyndigheten pekar på vikten av det förebyggande arbetet och att nå utsatta i tid, innan det har gått alltför långt.

Socialstyrelsen betonar vikten av att fokusera på vad målgruppen verkligen behöver. Länsstyrelsen Östergötland uttrycker att de tror att det är svårt att ha en och samma stödtelefon med alla olika sorters kompetens som behövs.

Om Kvinnofridslinjen

I de intervjuer som gjorts med representanter från myndigheter och organisationer har det tydligt och samstämmigt framkommit att Kvinnofridslinjen är en verksamhet med högt anseende och ett väl inarbetat namn och varumärke. Namnet Kvinnofridslinjen har ett starkt tilltal till våldsutsatta kvinnor som det även fortsättningsvis är viktigt att värna om, framhåller representanten för Länsstyrelsen Västra Götaland.

2020-04-28

Flera av de intervjuade framhåller att stödet till andra grupper inte får ske på bekostnad av kvinnors stödbehov. Det ökande antalet samtal till Kvinnofridslinjen visar också att behovet av en stödtelefon för våldsutsatta kvinnor är mycket stort.

Jämställdhetsmyndigheten betonar att det finns flera risker med att byta namn. Om stödtelefonen skulle ta ett mer könsneutralt namn blir det mindre tydligt att våldet är en jämställdhetsfråga och att det framför allt är kvinnor som är utsatta för våld i nära relationer.

Några har i intervjuerna lyft att namnet Kvinnofridslinjen gör det svårt att nå män som har utsatts för våld. De menar dock att det vore bättre att öppna en parallell linje istället för att förändra och eller byta namn på Kvinnofridslinjen.

2020-04-28

Intervjuer med medarbetare på Kvinnofridslinjen

Detta kapitel bygger på intervjuer med medarbetare på Kvinnofridslinjen som i gruppintervjuer har fått diskutera möjligheten att utvidga Kvinnofridslinjens verksamhet i enlighet med förslagen i regeringsuppdraget. Anteckningar har förts av arbetsgruppen för regeringsuppdraget.

Om förslaget att öppna Kvinnofridslinjen för våldsutsatta män

Att även män som utsätts för våld i en nära relation ska kunna få professionellt och kompetent stöd är viktigt, framhåller medarbetarna vid Kvinnofridslinjen vid gruppintervjuerna. Redan i dag ringer män som är utsatta för våld i en nära relation eller har utsatts för ett sexuellt övergrepp till Kvinnofridslinjen. Dessa samtal är mycket lika de samtal medarbetarna har med våldsutsatta kvinnor, även om det inte finns lika många stödverksamheter som enbart är riktade till män att hänvisa till. De har inte erfart att män som ringer har ifrågasatt att det är kvinnor som svarar, däremot är de ibland kritiska till namnet.

En del av de män som ringer utövar själva våld, och det är inte ovanligt att samma person är både våldsutsatt och förövare. Dessa samtal är enligt medarbetarna betydligt svårare att hantera, eftersom de saknar särskild kompetens när det gäller att tala med och ge stöd till personer som utövar våld. Det förekommer också att män som ringer har en aggressiv ton.

Medarbetarna betonar i intervjuerna att det är värdefullt att Kvinnofridslinjen har en tydlig inriktning mot kvinnor och att det markerar att våldet är en jämställhetsfråga. Många kvinnor uttrycker i samtalen att det är en trygghet att stödtelefonen är som ett fredat rum just för dem. Om stödlinjen skulle ändra inriktning och bli könsneutral befarar medarbetarna på Kvinnofridslinjen att det skulle kunna få negativa konsekvenser. Förutom att ett väl inarbetat namn skulle bytas ut finns det en risk för att det skulle bli betydligt svårare för våldsutsatta kvinnor att komma fram om målgruppen utökas ytterligare.

Om förslaget att utvidga Kvinnofridslinjens verksamhet för minderåriga

Medarbetarna betonar att det finns ett stort behov av förbättrat stöd till våldsutsatta barn i samhället. Deras erfarenhet från samtalen i telefonen är att barn framför allt behöver tillgång till konkret stöd där de bor, och att de oftast har behov av betydligt mer handfast hjälp än vad Kvinnofridslinjen kan erbjuda.

Medarbetarna menar att det är rimligt att just Kvinnofridslinjen i sin marknadsföring fortsätter att rikta sig till vuxna från 18 år. Eftersom den som ringer kan vara anonym är det naturligtvis svårt att avgöra hur gammal den som ringer är, men så länge det handlar om personer i övre tonåren är behovet av stöd ungefär detsamma oavsett om inringaren är 17 eller 19 år. Däremot frågar de ibland hur gammal den som ringer är för att kunna hänvisa vidare till rätt instans för fortsatt stöd och hjälp.

Men att samtala med och ge stöd till barn kräver särskild kompetens och även andra förutsättningar än vad verksamheten har i dag, betonar medarbetarna. Denna specialkompetens har inte de som arbetar på Kvinnofridslinjen i dag.

Det kan dessutom uppstå ett dilemma kring att utlova anonymitet för den som ringer samtidigt som personalen har lagstadgad skyldighet att göra en orosanmälan till socialnämnden vid kännedom eller misstanke om att ett barn far illa. Om man inte kan garantera anonymitet finns en uppenbar risk att personer, både barn och vuxna, väljer att inte kontakta Kvinnofridslinjen, menar de.

2020-04-28

Om förslaget att öppna Kvinnofridslinjen för fler som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck

Personer som ringer till Kvinnofridslinjen för att de är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck behöver i många fall mer operativ hjälp än vad Kvinnofridslinjen kan erbjuda. Medarbetarna upplever att det kan vara svårt att komma med råd i dessa ärenden eftersom de ofta är mycket komplexa och för att den som ringer skulle behöva mer konkreta stödinsatser.

Under intervjuerna framkommer att medarbetarna ser ett stort behov av förebyggande arbete i samhället när det gäller frågor om hedersrelaterat våld och förtryck. Många behöver informeras om vilka rättigheter de har.

De som ringer till Kvinnofridslinjen uppger ibland att de har haft kontakt med socialtjänsten men inte fått hjälp. Medarbetarna menar därför att det framför allt måste finnas relevant kompetens och tillräckliga resurser i socialtjänsten i landets kommuner och hos andra aktörer som möter personer som utsatts för hedersrelaterat våld och förtryck. Det måste finnas resurser att hänvisa till så att den som är utsatt kan få rätt hjälp, stöd och skydd oavsett kön eller ålder.

2020-04-28

Avslutande reflektioner

Stöd till våldsutsatta kvinnor

Den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen ger dygnet runt stöd till våldsutsatta kvinnor vars liv, hälsa och mänskliga rättigheter hotas. Kvinnofridslinjen är i dag ett etablerat och välkänt begrepp och sammanlagt har 350 000 samtal besvarats från starten i december 2007 till den 31 december 2019. Under 2019 ökade antalet besvarade samtal med 16 procent till 42 405 samtal, i genomsnitt 116 samtal per dygn.

Det ökande antalet samtal visar att det finns ett stort behov av verksamheten och även att stöd via telefon passar målgruppen våldsutsatta kvinnor. Kvinnofridslinjen kan dygnet runt erbjuda stöd och bekräftelse och vid behov ge förslag på vart den som ringer kan vända sig för att få ytterligare stöd. Genom motiverande samtal stärks kvinnan att själv ta nästa kontakt.

Stödtelefonen är en viktig resurs i Sveriges arbete för kvinnofrid. Förutom våldsutsatta kvinnor kan även närstående och yrkesverksamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete ringa till Kvinnofridslinjen dygnet runt för att få råd.

Att Kvinnofridslinjen spelar en viktig roll framhålls även av de representanter för myndigheter och organisationer som har intervjuats inom ramen för detta regeringsuppdrag.

Tillhörigheten till NCK har varit avgörande för uppbyggnaden och utvecklingen av Kvinnofridslinjen. Samarbetet mellan den kliniska verksamheten och NCK:s universitetsdel med forskning, utbildning och information ger också stora möjligheter till kontinuerligt lärande och utveckling. Kunskapsområdet mäns våld mot kvinnor är omfattande och ökad kunskap om våldets uttryck och konsekvenser för olika grupper ställer stora krav på kontinuerlig kompetensutveckling för medarbetarna. Under de tolv år som den nationella stödtelefonen har varit öppen har också samhällets arbete för kvinnofrid förändrats.

En rad åtgärder har genomförts genom åren för att effektivisera arbetet och öka samtalstiden. Scheman har lagts om, arbetsuppgifter har flyttats till andra enheter och de tekniska systemen har förbättrats och förenklats. Det har haft god effekt och bidragit till att Kvinnofridslinjen i dag kan besvara fler samtal per anställd än tidigare. Trots detta har svarsfrekvensen sjunkit de senaste två åren, eftersom antalet inkommande samtal har ökat kraftigt.

Ett angeläget utvecklingsområde är att förstärka arbetet med att följa upp och analysera statistiken och registreringen av samtal till Kvinnofridslinjen. Detta är också i linje med Grevios uppmaning i sin uppföljning av Sveriges arbete att se över Kvinnofridslinjens registreringssystem så att det tydligare går att identifiera alla de former av våld som omfattas av Istanbulkonventionen.

Samtalsstatistiken för de första månaderna 2020 visar på en fortsatt ökning av antalet samtal. Samtidigt har dock NCK:s grundanslag minskat kraftigt sedan 2017. Kostnaderna för stödtelefonen tar en allt större del av grundanslaget, och utan tillskottet av medel genom regeringsuppdraget skulle en kraftig nerdragning av verksamheten ha varit nödvändig under 2019. Tack vare regeringsuppdragets medel har det varit möjligt att både driva och förstärka verksamheten under 2019. För att även fortsättningsvis kunna erbjuda en stödtelefon med god tillgänglighet och utveckla verksamheten krävs en långsiktig förstärkning.

2020-04-28

Stöd till män som utsätts för våld

NCK:s befolkningsundersökning Våld och hälsa från 2014 visar att 14 procent av kvinnorna och 5 procent av männen någon gång efter 18 års ålder hade blivit utsatta för fysiskt våld eller hot om fysiskt våld i en pågående eller avslutad parrelation⁷. 20 procent av kvinnorna och 8 procent av männen uppgav att de utsatts för upprepat och systematiskt psykiskt våld av en nuvarande eller tidigare partner.

Flera studier har även visat att män generellt är mindre benägna att söka hjälp än kvinnor⁸.

Det finns alltså stor anledning att även erbjuda män som utsätts för våld i nära relationer möjligheten att få stöd via en nationell telefonlinje.

Redan i dag ringer vuxna män som utsätts för våld av en partner till Kvinnofridslinjen för att få råd och stöd. Deras behov är mycket likt det som våldsutsatta kvinnor har, och modellen med anonymt stöd via telefon kan förväntas passa även denna grupp. Några män har dock i kontakter med NCK och även andra organisationer sagt att de visserligen varit nöjda med den hjälp de har fått, men att de tycker att det är problematiskt att ringa till en telefon med ett namn som så tydligt riktar sig till kvinnor. Enligt den utredning som genomförts under arbetet med regeringsuppdraget är inte heller ett könsneutralt namn att föredra. Erfarenheter från Rikskriscentrum visar att många män inte vill kontakta en könsneutral stödverksamhet, utan att de liksom kvinnor föredrar ett stöd som tydligt riktar sig till just dem.

En överväldigande majoritet av dem som intervjuats inom ramen för regeringsuppdraget betonar att det är viktigt att värna om Kvinnofridslinjen som en specialiserad verksamhet för våldsutsatta kvinnor, både för att tydliggöra det stora behovet och för att inte radera det arbete med att göra den känd som pågått sedan 2007. Redan i dag får Kvinnofridslinjen fler samtal än vad som hinner besvaras, och är i behov av fler svarsställen och en ökad grundbemanning för att kunna möta behoven från den nuvarande målgruppen. Om målgruppen utökas skulle det få konsekvenser för tillgängligheten.

En slutsats är därför att en separat stödlinje för män som utsätts för våld i en nära relation skulle vara ett bättre alternativ för kunna erbjuda dem motsvarande stöd utan att det sker på bekostnad av stödet till våldsutsatta kvinnor.

NCK anser att det vore värdefullt om ett pilotprojekt med en separat stödlinje för män som utsätts för våld i en nära relation, med ett eget telefonnummer och särskild personal genomförs. Telefonen bör under projektperioden vara öppen ett par dagar i veckan. I övrigt ska verksamheten bygga på samma principer som Kvinnofridslinjen, med anonymitet, stöd och bekräftelse och möjlighet att hänvisa vidare till fortsatt hjälp och stöd där mannen bor. Stödtelefonen bör också kompletteras med en webbplats.

De personer som varken identifierar sig som man eller kvinna är naturligtvis liksom tidigare välkomna att kontakta Kvinnofridslinjen, eller kan välja att ta kontakt via den andra linjen.

⁷ Nationellt centrum för kvinnofrid (2014). *Våld och hälsa – en befolkningsundersökning om kvinnors och mäns våldsutsatthet samt kopplingen till hälsa*. NCK-rapport 2014:1. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid

⁸ Proba Samfunnsanalyse (2017). *Den mannlige smerte – menns erfaringer med vold i nære relasjoner*. Rapport 2017-02. Oslo: Proba Samfunnsanalyse

2020-04-28

Stöd till minderåriga som utsätts för våld

Forskning har visat att minderåriga i stor utsträckning utsätts för våld. Befolkningsundersökningen Våld och hälsa från Nationellt centrum för kvinnofrid visade att 14 procent av kvinnorna och 17 procent av männen i studien hade erfarenheter av upprepad utsatthet för fysiskt våld i barndomen. En dryg fjärdedel av både kvinnor och män hade under sin barndom utsatts för upprepat psykiskt våld i termer av förnedring, kränkning, mobbning eller liknande. 13 procent av kvinnorna och 4 procent av männen hade erfarenheter av att mot sin vilja ha tvingats till samlag (inklusive försök) före 18 års ålder. Studien visar också att det fanns en påtaglig koppling mellan utsatthet i barndomen och utsatthet senare i livet, oberoende av vilken typ av våld respondenterna tidigare utsatts för.

Det är av därför av stor vikt att barn som utsätts för våld upptäcks så tidigt som möjligt och att samhället kan erbjuda ett adekvat stöd. Detta stöd måste i första hand finnas i barnens närhet, genom skolor, socialtjänst och hälso- och sjukvården.

NCK har i detta uppdrag utrett möjligheten att utvidga Kvinnofridslinjens uppdrag till att även omfatta minderåriga flickor och pojkar.

En återkommande synpunkt från de aktörer som NCK har kontaktat i frågan är att ett stöd för barn måste utformas med hänsyn till de lagar som gäller för myndigheters arbete med minderåriga. Stödet måste också anpassas efter barnens förutsättningar och behov. Våld mot barn är ett eget kunskapsområde.

För att barnen ska få det stöd de har rätt till krävs särskild kompetens för att samtala med barn samt möjlighet att aktivt hjälpa dem vidare i kontakten med exempelvis myndigheter. Flera av de myndigheter och organisationer som NCK intervjuat betonar särskilt att en stödtelefon för barn måste kunna agera direkt. Den modell som Kvinnofridslinjen bygger på, där kvinnan får stöd och bekräftelse och motiveras till att själv ta fortsatt kontakt, är därför inte lämplig för minderåriga.

En viktig aspekt för Kvinnofridslinjen är också att den som ringer kan vara anonym, och det är en faktor som lyfts fram i marknadsföringen eftersom det underlättar för många att ta det första steget att förändra sin situation. Detta är svårt att kombinera med skyldigheten enligt socialtjänstlagen att anmäla till socialtjänsten vid misstanke om att barn far illa. Jurister har även påpekat att en sekretessproblematik kan uppstå i förhållande till Föräldrabalken och vårdnadshavarens rätt att få upplysningar om sitt barn för att kunna uppfylla sitt vårdnadsansvar.

De intervjuade framhåller också att minderåriga har behov av att kunna vända sig till en verksamhet som erbjuder en allmän ingång som är anpassad för barn, men inte specialiserad på ett särskilt ämne. Det kan vara ännu svårare för ett barn än för en vuxen att identifiera sig som "våldsutsatt", det kan därför vara ett stort steg att kontakta en stödlinje som vänder sig specifikt till den som är utsatt för våld. Denna typ av mer allmänna stödverksamheter bedrivs redan i dag, med möjlighet till telefonsamtal och chatt.

Att endast öppna upp en befintlig stödverksamhet som är anpassad för våldsutsatta vuxna även för minderåriga som utsätts för våld kan inte anses vara i enlighet med barnkonventionen. Att utvidga Kvinnofridslinjens verksamhet till att även rikta sig aktivt barn skulle därför kräva att en parallell stödlinje med personal med spetskompetens för detta måste byggas upp, vilket skulle medföra närmare en dubblering av kostnaderna.

2020-04-28

Stöd till barn och unga som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck

Även för personer som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck är behovet av ett aktivt stöd stort, liksom kraven på spetskompetens. Denna grupp består till stor del av minderåriga. För att kunna ge adekvat stöd till dessa krävs både kompetens för att samtala med barn och särskild kompetens om hedersrelaterat våld och förtryck. Sådan kompetens kan inte upprätthållas på en dygnetruntoppen telefon som är specialiserad på att ge stöd till våldsutsatta vuxna kvinnor.

När någon som utsätts för hedersrelaterat våld tar kontakt är läget ofta ännu mer akut och farligt än i andra stödsamtal. Den som svarar måste kunna erbjuda fortsatt stöd och agera omedelbart för att den som ringer ska kunna få skydd. Personalen som svarar måste ha också ha kunskap om riskbedömning och säkerhetsplanering. De som ringer kan också både vara offer och förövare, och även detta ställer särskilda krav på den som svarar.

Liksom när det gäller barn i allmänhet är det avgörande att det finns ett fungerande stöd på lokal nivå för barn och unga som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck. Våldet måste upptäckas tidigt, och ett sätt att öka möjligheten till detta är att erbjuda stödverksamhet med allmän inriktning som exempelvis läxhjälp, och att se till att kompetens om hedersrelaterat våld och förtryck finns hos vuxna som möter barn och unga i skolor och på fritiden.

En viktig satsning för att utveckla det lokala och regionala arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck är det pågående uppdraget med regionala kommun- och myndighetsgemensamma resurscentra som samordnas av Länsstyrelsen Östergötland.

Det Nationella Kompetensteamet vid Länsstyrelsen Östergötland driver sedan 2014 en stödtelefon för yrkesverksamma. Till den kan yrkesverksamma och ideellt verksamma ringa för att få råd och vägledning i ärenden som rör hedersrelaterat våld och förtryck. I sin årsrapport från 2018 lyfter de fram behovet av en stödlinje även för dem som utsätts för hedersrelaterat våld⁹. De föreslår också att en sådan stödlinje skulle kunna kopplas till den pågående utvecklingen av regionala kommun- och myndighetsgemensamma resurscentra¹⁰.

På Utrikesdepartementet pågår en tvåårig satsning för att ytterligare stärka det konsulära stödet inom familjekonfliktområdet, med särskilt fokus på barn- och tvångsäktenskap. Under 2019 inkom totalt 114 familjekonfliktärenden¹¹. De framhåller att det är viktigt att agera i tid och att samhället måste bli bättre på att förebygga att riskabla utresor sker. För denna målgrupp krävs dock dels att det går att nå stödet från en telefon i utlandet, dels att den som svarar kan agera i det enskilda ärendet.

Kvinnofridslinjen fyller redan idag en funktion för vissa personer som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck, till exempel för kvinnor över 18 år som inte är i behov av akut skydd, men som behöver professionellt samtalsstöd.

Däremot kan stödtelefonen inte erbjuda den typ av aktivt stöd och fortsatt kontakt med hjälpsökande som efterfrågas från samtliga aktörer med specialkompetens som har intervjuats inom ramen för regeringsuppdraget. Eftersom stödtelefonen har ett 020-nummer för att den som ringer inte ska

⁹ Länsstyrelsen Östergötland (2019). *Länsstyrelsen Östergötlands nationella uppdrag om hedersrelaterat våld och förtryck – verksamheten under 2018*. Årsrapport 2018. Rapport 2019:5. Linköping: Länsstyrelsen Östergötland.

¹⁰ Länsstyrelsen Östergötland (2020). *Slutrapport 2018-2019. Regionala resurscentra för våldsutsatta med särskilt fokus på hedersrelaterat våld och förtryck*. Rapport 2020:4. Linköping: Länsstyrelsen Östergötland

¹¹ Utrikesdepartementet, enheten för konsulära och civilrättsliga ärenden (2020). *Statistik Familjekonfliktärenden 2019*

2020-04-28

behöva betala för samtalet kan telefonen inte heller ta emot samtal från utlandet. Att bygga upp en helt ny stödtelefon med specialistkompetens skulle kräva stora kostnader.

En nationell stödtelefon för barn och unga som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck behöver utredas ytterligare. Det finns många verksamheter som redan idag erbjuder olika typer av stöd för målgruppen, men detta stöd behöver samordnas och tydliggöras.

2020-04-28

Förslag på fortsatt utveckling

Fortsatt drift och utveckling av Kvinnofridslinjen

Under 2019 besvarade Kvinnofridslinjen över 42 000 samtal från våldsutsatta kvinnor, deras närstående och yrkesverksamma. Ändå var behovet större än vad stödtelefonen kunde uppfylla. Statistiken för de första månaderna 2020 visar på en ytterligare ökning av antalet samtal, redan innan den pågående Coronapandemin föranledde stora omställningar i samhället. I Sverige liksom i övriga världen förväntas våldet mot kvinnor öka i samband med att många är hänvisade till hemmet under pandemin. NCK följer noga utvecklingen och förväntar sig att behovet av stöd kommer att öka när restriktionerna i samhället hävs och kvinnor får större möjlighet att ta kontakt och söka hjälp.

För att Kvinnofridslinjen även fortsättningsvis ska kunna uppfylla uppdraget som stödtelefon med god tillgänglighet för våldsutsatta kvinnor och fortsätta förstärka och utveckla verksamheten krävs ökade resurser för bemanning, lokaler, administrativt och tekniskt stöd och marknadsföring.

NCK föreslår därför:

- att grundanslaget till NCK höjs med minst 12 miljoner kronor per år för att säkra Kvinnofridslinjens finansiering.

Stöd till minderåriga samt män som utsätts för våld i nära relationer, sexuella övergrepp och hedersrelaterat våld och förtryck

Det råder stor enighet om att det är angeläget att förbättra samhällets stöd till män och minderåriga som utsätts för våld i nära relationer, sexuella övergrepp och hedersrelaterat våld och förtryck. Samtidigt är det tydligt att flera av dessa grupper har behov av ett annat stöd än vad Kvinnofridslinjen kan erbjuda i dag eller vad som skulle kunna åstadkommas med kompetensutveckling av personalen.

Grundläggande förändringar i Kvinnofridslinjens upplägg för att anpassa verksamheten för nya målgrupper skulle dessutom riskera att försämra stödet till våldsutsatta kvinnor.

NCK föreslår därför:

- att behovet av och förutsättningarna för en nationell stödtelefon för minderåriga som utsätts för våld bör utredas ytterligare.
Flera aktörer bedriver olika typer av nationella stödverksamheter för barn och unga redan i dag, och detta bör beaktas i diskussionen om att bygga upp ytterligare nationella resurser.
- att Nationella Kompetensteamet vid Länsstyrelsen Östergötland som även samordnar de regionala kompetenscentrumen får i uppdrag att vidare utreda behovet av och förutsättningarna för en nationell stödtelefon med specialkompetens för personer som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck
- att NCK får i uppdrag att genomföra ett pilotprojekt för att driva en separat stödtelefon för män som utsätts för våld i nära relationer eller sexuella övergrepp.

NCK:s bedömning är att ett sådant pilotprojekt lämpligen skulle kunna bedrivas under en treårsperiod. Kostnaden uppskattas till sju miljoner kronor fördelat på tre år.

2020-04-28

Bilaga 1

Ekonomisk redovisning av Uppdrag att stärka och utveckla den nationella stödtelefonen för våldsutsatta m.m. (A2019/01272/JÄM)

Fortsatt drift av Kvinnofridslinjen	5 540 000
Förstärkning av verksamheten	4 000 000
Utredning av förslaget att utveckla verksamheten	375 000
Bistå SKR i kartläggning av mottagningar	85 000
Summa	10 000 000
<i>varav indirekta kostnader</i>	<i>1 934 000</i>

Andel av Kvinnofridslinjen som finansieras av statsanslag till NCK	11 000 000
---	------------

Total kostnad för Kvinnofridslinjen 2019	21 000 000
---	-------------------

2020-04-28

Bilaga 2

Personer och organisationer som intervjuats inom ramen för regeringsuppdraget

Synpunkter har i enlighet med uppdraget inhämtats från:

Jämställdhetsmyndigheten

Telefonmöte med Mikael Thörn, senior utredare den 19 december 2019

Länsstyrelsen Östergötland

Möte med Katrin Cidrér och Houshyar Kafashi, sakkunniga rådgivare i jämställdhet, den 10 januari 2020

Rikskriscentrum

Telefonmöte med ordförande Margot Olsson den 7 februari 2020

Skolverket

Möte med undervisningsråden Teresa Fernández och Aida Lindqvist Normohammadi den 17 december 2019

Socialstyrelsen

Möte med jurist Shriti Radia och utredare Lotta Nybergh den 9 januari 2020

Synpunkter har dessutom inhämtats från:

Barnafrid vid Linköpings universitet

Svar inkom skriftligen 16 mars 2020

Länsstyrelsen Västra Götaland

Digitalt möte med Anders Sandberg, utvecklare mäns våld mot kvinnor den 27 november 2019

TRIS, Tjejers rätt i samhället

Möte med verksamhetschef Mariet Ghadimi och kanslichef My Hellberg den 17 december 2019