



UPPSALA
UNIVERSITET

NCK NATIONELLT CENTRUM
FÖR KVINNOFRID

Redovisning av uppdrag att stärka och
utveckla den nationella stödtelefonen för
våldsutsatta (A2020/00866/JÄM)
Dnr NCK 2021/8



2021-03-30

Innehållsförteckning

Uppdraget	3
Inledning	3
Bakgrund	4
Tidigare regeringsuppdrag	4
Genomförande av uppdraget	5
Coronapandemin	5
Kvinnofridslinjens verksamhet 2020	7
Organisation och personal	7
Stöd till medarbetarna	7
Stödet till den som ringer	7
Teknik och metodstöd	8
Samlat webbsystem	8
Teknisk samtalsstatistik	9
Antalet samtal	9
Stärkt bemanning	10
Tolksamtal	10
Samtalens innehåll	11
Tysta samtal	11
Registrering av samtal	11
Särskilt prioriterade grupper inom ramen för regeringsuppdraget	12
Administrativt stöd	14
Utskick av informationsmaterial	14
Webbplatsen kvinnofridslinjen.se	14
Marknadsföring	14
Kännedomsmätning	15
Satsningar för ökad kännedom	16
Referensgrupp och nätverk	17
Ekonomi	18
Avslutande reflektioner	18

2021-03-30

Uppdraget

Uppsala universitet, Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK), fick 16 april 2020 i uppdrag av regeringen att under 2020 fortsatt driva, stärka och utveckla verksamheten med den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen i enlighet med regeringsbeslut från den 27 juni 2019, *Uppdrag att stärka och utveckla den nationella stödtelefonen för våldsutsatta m.m. (A2019/01272/JAM)*.

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. 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.

För uppdraget fick NCK använda 10 miljoner kronor under 2021.

Uppdraget redovisas till Arbetsmarknadsdepartementet 30 mars 2021.

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. 2020 besvarades sammanlagt 46 723 samtal, i genomsnitt 128 samtal per dygn.

Kvinnofridslinjen är bemannad av socionomer, sjuksköterskor och barnmorskor 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 vid behov informera om vart kvinnan kan vända sig för ytterligare stöd. Även anhöriga och yrkesverksamma som möter våldsutsatta i sitt arbete är 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.

2021-03-30

Bakgrund

Kvinnofridslinjen startades i december 2007. Under de tretton år som verksamheten har bedrivits har erfarenheterna legat till grund för en kontinuerlig utveckling när det gäller bemanning, marknadsföring och tekniskt stöd för personalen. I regeringens tioåriga nationella strategi för att förebygga och bekämpa mäns våld mot kvinnor 2017-2026 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 kvinnorna i sitt arbete.

Tidigare regeringsuppdrag

De tidigare regeringsuppdrag som NCK har fått för att utveckla och kvalitetssäkra den nationella stödtelefonen har haft stor betydelse. De har gjort det möjligt att intensivifiera utvecklingsarbetet, förstärka marknadsföringen och genomföra kvalitetshöjande åtgärder.

2011-2015

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.

2018

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. Uppdraget redovisades 12 mars 2019.

2019

År 2019 fick NCK i uppdrag av regeringen att under året 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/JAM)*. 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. En sammanställning av de totala kostnaderna för verksamhetens alla delar gjordes därför under året. 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. Uppdraget redovisades 28 april 2020.

2021-03-30

Genomförande av uppdraget

Föreliggande regeringsuppdrag har gjort det möjligt att fortsatt driva och även förstärka och utveckla verksamheten med stödtelefonen under 2020. Medlen har huvudsakligen använts till ordinarie kostnader för löner, tekniskt och administrativt stöd samt marknadsföring. Utöver detta har medel använts till extra satsningar för att förbättra stödet och tillgängligheten och för att öka kännedomen om Kvinnofridslinjen, 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. Särskilda åtgärder har också vidtagits med anledning av pandemin.

Coronapandemin

Under coronapandemin har stort fokus riktats mot risken för ökat våld mot kvinnor i samband med restriktionerna mot smittspridning och ökad isolering i hemmet.

I mars 2020 förberedde sig NCK på att ha beredskap för en eventuell ökning av antalet samtal till Kvinnofridslinjen eftersom den ökade isoleringen kan förväntas leda till en förvärrad situation för våldsutsatta kvinnor och deras barn. Samtidigt gör restriktionerna i samhället det svårare för kvinnor att söka hjälp, vilket också kan påverka antalet samtal till Kvinnofridslinjen.

Redan under våren fick NCK många frågor från medier och andra myndigheter om Coronapandemin påverkat samtalen till Kvinnofridslinjen. Ingen förändring har dock kunnat sättas i samband med pandemin. Fler samtal än någonsin tidigare har kommit till Kvinnofridslinjen, men det är en pågående trend som pågått i flera år, och den månad då flest samtal besvarades är januari. Viktiga orsaker till den fleråriga ökningen tros framför allt vara att mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer har uppmärksammats mer i samhället, att kunskapen och engagemanget från myndigheter och medier har ökat och att allt fler känner till Kvinnofridslinjen.

Samtalens innehåll har inte heller förändrats även om många kvinnor uttryckt oro över situationen. Det stora antalet samtal visar dock på ett stort behov av stöd och att många kvinnor lever i en utsatt situation. NCK följer noga utvecklingen och gör bedömningen att antalet samtal kan komma att öka ytterligare i samband med att samhället åter öppnar upp. Tidigare erfarenheter visar att många våldsutsatta söker hjälp efter perioder då man varit hänvisad till hemmet, till exempel i samband med semestrar och långhelger.

Med anledning av att det kan vara svårare att söka hjälp har det under pandemin varit viktigare än någonsin att olika samhällsaktörer gör sin del genom att ställa frågor om våld och informera om vilken hjälp som finns att få. NCK har intensifierat sina insatser för att sprida information via olika kanaler och i samarbete med andra aktörer. Regeringsuppdraget gjorde det möjligt att redan under våren upprepa den flerspråkiga marknadsföringskampanj som genomfördes 2019. Det här året kunde kampanjen kompletteras med ytterligare material, bland annat flera versioner av den tecknade informationsfilmen om Kvinnofridslinjen med textning och speakerröst på olika språk. I april presenterade NCK fyra punkter för att motverka våldet. En av dessa var behovet av att sprida informationen om Kvinnofridslinjen.

Många myndigheter har under pandemin samarbetat för att göra det enkelt att hitta information om stödlinjer, och där har även Kvinnofridslinjens telefonnummer och webbadress funnits med. NCK har regelbundet medverkat vid MSB:s avstämningar för stödlinjer under pandemin för att redovisa erfarenheter och deltagit i diskussioner om frågan med Sveriges Kommuner och Regioner.

2021-03-30

NCK har även samverkat med Jämställdhetsmyndigheten som inom ramen för myndighetens regeringsuppdrag att stötta kommuner i deras arbete mot våldsutsatthet i samband med covid-19. Jämställdhetsmyndigheten har konsekvent lyft fram Kvinnofridslinjens kontaktuppgifter på sin webbplats, i sitt informationsmaterial till kommunerna samt i sitt kampanjmaterial och har uppmanat samtliga kommuner att ha tydlig information om Kvinnofridslinjen på sina webbplatser.

Under hösten ökade antalet beställningar av informationsmaterial om Kvinnofridslinjen. Stora beställningar har gjorts av kommuner, regioner och nationella myndigheter, särskilt inför FN:s internationella dag mot våld mot kvinnor 25 november och i samband med "Vårdens vecka mot våld" som uppmärksammades i samtliga regioner.

2021-03-30

Kvinnofridslinjens verksamhet 2020

Organisation och personal

Kvinnofridslinjen drivs av Nationellt centrum för kvinnofrid 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.

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. Personalen 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.

Under året har bemanningen kunnat utökas för att möta det stora söktrycket. I dag består bemanningen av 11,15 årsarbetare fördelat på 13 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.

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.

2021-03-30

Den samtalsmetod som används är motiverande samtal, MI (Motivating Interviewing). Metoden utgår från att den hjälpsökande själv har resurser och motivation till förändring.

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. 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, och följer inte heller upp samtalen eller hjälper till att ringa upp någon annan myndighet eller organisation. 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. Det är inte möjligt att ringa 020-nummer från utlandet.

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 vilket innebär 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

Som grund gör en enhetlig rådgivning och ett kvalitetssäkrat arbete finns ett samlat webbaserat system som 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

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

Webbsystemet används dessutom för att förmedla nyheter till medarbetarna så att de snabbt nås av information om uppdateringar, rapportering i media, driftstopp eller liknande.

2021-03-30

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.

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 2020 besvarade Kvinnofridslinjen sammanlagt 46 723 samtal¹, vilket i genomsnitt blir 128 samtal per dygn. Allra flest samtal besvarades i januari, 4 110 samtal vilket ger ett genomsnitt på 132 samtal per dygn.

Under de tretton år som NCK har drivit stödtelefonen har antalet samtal mer än fördubblats (*Diagram 1*). En kraftigt ökande trend startade hösten 2017 och har fortsatt sedan dess. 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 om att det finns hjälp att få och Kvinnofridslinjen kan erbjuda ett första steg i processen att förändra sin situation.

Under 2020 har antalet samtal legat på en hög nivå under året och särskilt många samtal inkom under januari. Ingen förändring i antalet samtal har kunnat kopplas till Coronapandemin.

Diagram 1.



¹ UCR (2021). *Kvinnofridslinjen, årsrapport 2020, version 1.0*. Uppsala: Uppsala Clinical Research Center

2021-03-30

Stärkt bemanning

Eftersom antalet inkommande samtal har ökat kraftigt under de senaste åren har det blivit svårare att komma fram till Kvinnofridslinjen. År 2009 besvarade Kvinnofridslinjen totalt 24 079 samtal och svarsfrekvensen var 80 procent. År 2020 besvarades 46 723 samtal och svarsfrekvensen för helåret blev 64,7 procent.

Det aktuella regeringsuppdraget gav NCK möjlighet att förstärka bemanningen, vilket bidrog till att svarsfrekvensen ökade med 1,6 procentenheter jämfört med år 2019. Fler medarbetare tillsvidareanställdes på Kvinnofridslinjen under verksamhetsåret. Under semesterperioden anställdes också fler vikarier så att antalet svarsställen kunde hållas oförändrat även under semesterperioder och vid sjukfrånvaro. Under juni, juli och augusti 2020 förstärktes sommarschemat med en person per dygn. Förstärkningen innebär att minst två personer är i tjänst och svarar i telefon under dagtid och tidig kväll.

Pandemin har dock medfört svårigheter under året på grund av ökad frånvaro när medarbetare eller deras barn har varit sjuka eller haft förkylningssymtom.

Det kvarstår alltså ett stort behov av att utöka kapaciteten för att kunna besvara en större andel av samtalen från våldsutsatta kvinnor som kontaktar Kvinnofridslinjen. En förutsättning för att det ska vara möjligt att tillsvidareanställa fler personer är dock att finansieringen säkras mer långsiktigt.

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. Ytterligare en faktor som försvårade arbetet under pandemin var att det på grund av restriktionerna för att minska smittspridningen inte var möjligt att använda arbetsplatserna på samma sätt som tidigare, eftersom personalen då skulle sitta för nära varandra under arbetspassen. Detta löstes provisoriskt under hösten och vintern genom lån av lokaler från universitetsdelen av verksamheten som kunde användas när universitetsanställda arbetade hemifrån under pandemin.

Att se över lokaler och arbetsstationer och skapa förutsättningar för att utöka antalet svarsställen är en prioriterad uppgift under 2021.

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 kontaktar 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.

2020 tolkades 172 av samtalen till Kvinnofridslinjen. Den största andelen av dessa var på arabiska följt av persiska och därefter engelska och tigrinja.

I 13 samtal användes dövtolk eller texttelefon.

2021-03-30

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. Eftersom uppgifterna inte är heltäckande måste de dock tolkas med försiktighet.

Alla uppgifter är anonyma och den som ringer väljer alltid själv vad 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. Under 2020 har förberedelser gjorts så att även ekonomiskt våld kan registreras i statistiken från och med 2021, i enlighet med expertgruppen Grevios rekommendationer (Grevio's Baseline Evaluation Report Sweden, Europarådet 2019).

Noteringarna innehåller inga personuppgifter och det går inte att urskilja enskilda individer eller samtal i statistiken. I vissa samtal registreras endast ett fåtal uppgifter.

Tysta samtal

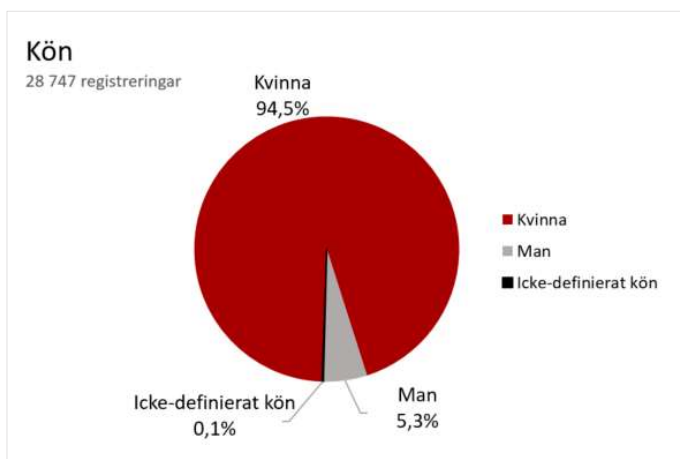
En särskild typ av samtal är de så kallade "tysta samtal" som alla stödlinjer har erfarenhet av. Att berätta att man utsätts för våld är svårt och det tysta samtalet kan vara ett första steg för att våga berätta. Ibland har den som ringt upp lagt på precis innan samtalet kopplats fram, men det vanligaste är att personen är kvar i telefonen utan att säga något. År 2020 utgjorde de tysta samtalen 18 procent 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 för 2020 visar att 94,5 procent av samtalen kom från kvinnor och 5,3 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 2*).

Diagram 2.



2021-03-30

Antalet samtal från våldsutsatta män har mellan åren 2019 och 2020 ökat med 9 procent. Under 2020 tog Kvinnofridslinjen emot 271 samtal från män som utsatts för våld i en nära relation. 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.

På frågan ”Vem är kontaktagare” visar registreringarna att det främst är de utsatta personerna själva som ringer (*Diagram 3*). Gruppen ”Övriga” innehåller samtal från arbetsgivare/kollega, medmänniskor, studenter/elever, förövare och barn.

Diagram 3.



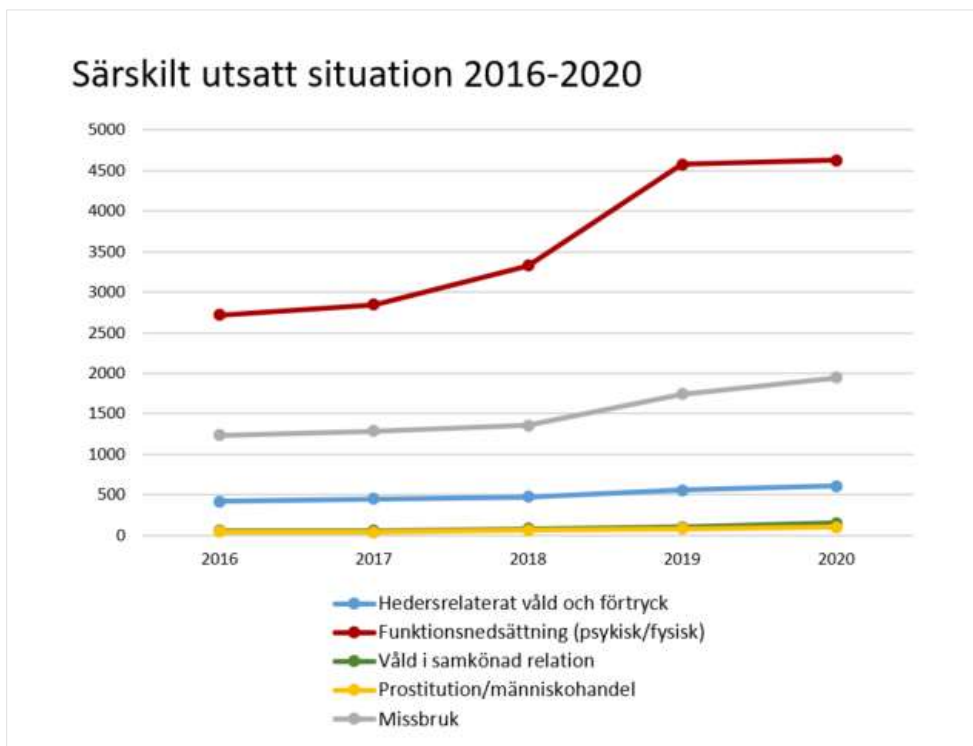
Särskilt prioriterade grupper inom ramen för regeringsuppdraget

Enligt regeringsuppdraget ska Kvinnofridslinjens verksamhet stärkas och utvecklas särskilt med avseende på kvinnor som är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck, våld i samkönade relationer eller som befinner sig i prostitution eller människohandel för sexuella ändamål.

En effekt av de ökade insatserna för att nå dessa grupper är att antalet samtal har ökat under de senaste fem åren. (*Diagram 4*). Statistiken är dock i underkant, eftersom samtal inte alltid registreras under respektive grupp. Uppgifterna bygger på vad som framkommer spontant i samtalet och om den som svarar får den information som behövs för att kunna kategorisera uppringaren till någon av grupperna. Oftast kretsar samtalet kring konkreta händelser och situationer, och det är inte säkert att det framgår om personen till exempel hör till gruppen hbtq-personer.

2021-03-30

Diagram 4.



Under 2020 registrerades 99 samtal som rörde prostitution och människohandel, en ökning med 19 procent jämfört med året innan. I detta ingår såväl samtal från personer som själva är utsatta som samtal från yrkesverksamma som har frågor kring hur de ska agera.

Under 2020 registrerades 610 samtal där medarbetarna definierade att det handlade om hedersrelaterat våld och förtryck. Det var en ökning med drygt 8 procent jämfört med året innan, och med 109 procent jämfört med 2015.

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.

Samtalen från personer som är utsatta för våld i hbtq-relationer ökade under året med 55 procent, från 98 samtal 2019 till 153 samtal 2020.

I statistiken noteras även antalet 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 2020 registrerades 2 711 samtal i denna kategori, vilket är en ökning med 10 procent jämfört med året innan.

Statistiken visar att det i 4 631 samtal registrerades att den som var utsatt för våld hade någon typ av psykisk eller fysisk funktionsnedsättning, och i 1 943 samtal registrerades att personen befann sig i missbruk. Detta motsvarar en ökning med 1 procent respektive 11 procent.

Som jämförelse kan nämnas att den genomsnittliga ökningen av antalet samtal till Kvinnofridslinjen var 10 procent.

2021-03-30

Administrativt stöd

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

Det stora trycket på Kvinnofridslinjen har även ställt ökade krav på det administrativa stödet. Arbetet med att förvalta och utveckla verksamheten kräver idag mer administrativa resurser än tidigare liksom informationsverksamheten

Utskick av informationsmaterial

Informationsmaterial i form av till exempel affischer och informationskort i visitkortsformat kan beställas kostnadsfritt via Kvinnofridslinjens webbplats. Informationskortet har översatts till de nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib, sydsamiska och nordsamiska. År 2020 tillkom en översättning till pashto. Totalt finns nu kort på 29 språk utöver svenska och punktskrift.

Under året inkom 861 beställningar av informationsmaterial. Beställningarna kommer från kommuner, regioner, länsstyrelser och andra myndigheter, men även från frivilligorganisationer, privatpersoner och företag. Beställningar kom från samtliga län i landet. De versioner av informationskortet som beställdes mest var svenska, arabiska och engelska, följt av somaliska, farsi och tigrinja. Beställningarna hanteras och packas av personal på NCK. Detta arbete har försvärats under pandemin med anledning av restriktioner och regler om hemarbete.

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 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 29 språk förutom svenska samt på teckenspråk.

Allt fler kommuner, regioner och nationella myndigheter länkar till Kvinnofridslinjens webbplats från sina sidor om mäns våld mot kvinnor. Jämställdhetsmyndigheten har inom ramen för regeringsuppdraget att stötta kommuner i deras arbete mot våldsutsatthet i samband med covid-19 i uppmanat kommunerna till detta.

Under 2020 registrerades 349 000 sidvisningar.

Marknadsföring

En stödtelefon måste vara känd, och därför har marknadsföringen av Kvinnofridslinjen hög prioritet. NCK arbetar aktivt och strategiskt med mediekontakter, spridning av informationsmaterial och information via webbplatser, nyhetsbrev och sociala medier samt betald marknadsföring. Information om Kvinnofridslinjen är dessutom ett stående inslag i samtliga NCK:s utbildningar och vid föreläsningstillfällen och presentationer.

2021-03-30

Kännedomsmätning

För att mäta kännedomen om Kvinnofridslinjen beställer NCK vartannat år sedan 2012 undersökningar som genomförs av TNS/Sifo (numera Sifo/Kantar). Mätningarna visar på graden av kännedom i olika regioner och åldersgrupper, och ligger till grund för den strategiska planeringen av marknadsföringen.

Den senaste mätningen genomfördes i april-maj 2020. Drygt 5 000 kvinnor i åldern 16-65 år fick svara på frågor via internetintervjuer via dator, surfplatta eller mobiltelefon. Resultatet redovisades i åldersgrupperna 16-29 år, 30-39 år, 40-49 år samt 50-65 år och delades upp i åtta geografiska områden. (Diagram 5)

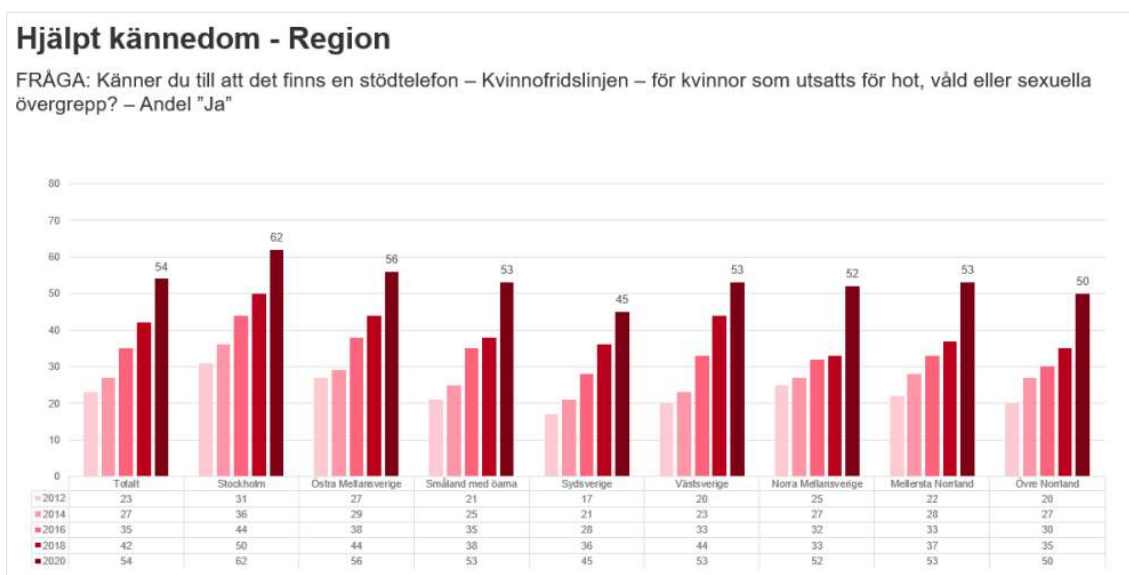
År 2020 svarade 54 procent av kvinnorna i undersökningen ja på frågan om de kände till den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen. Sedan den första mätningen 2012 har kännedomen mer än dubblats, och jämfört med mätningen 2018 har kännedomen ökat med 12 procentenheter.

I åldersgruppen 16-29 år svarade 71 procent att de kände till Kvinnofridslinjen. Stödtelefonen är minst känd i åldersgruppen 50-65 år, där 44 procent svarade ja. Kännedomen har under de senaste två åren ökat i samtliga regioner. (Diagram 6)

De flesta uppger att de har fått information genom informationsmaterial, artiklar och reportage i mer samt genom annonskampanjer. Många har fått kännedom om Kvinnofridslinjen i samband med kontakter med myndigheter, främst hälso- och sjukvården. Tio procent har fått kännedom om Kvinnofridslinjen genom sin arbetsplats.

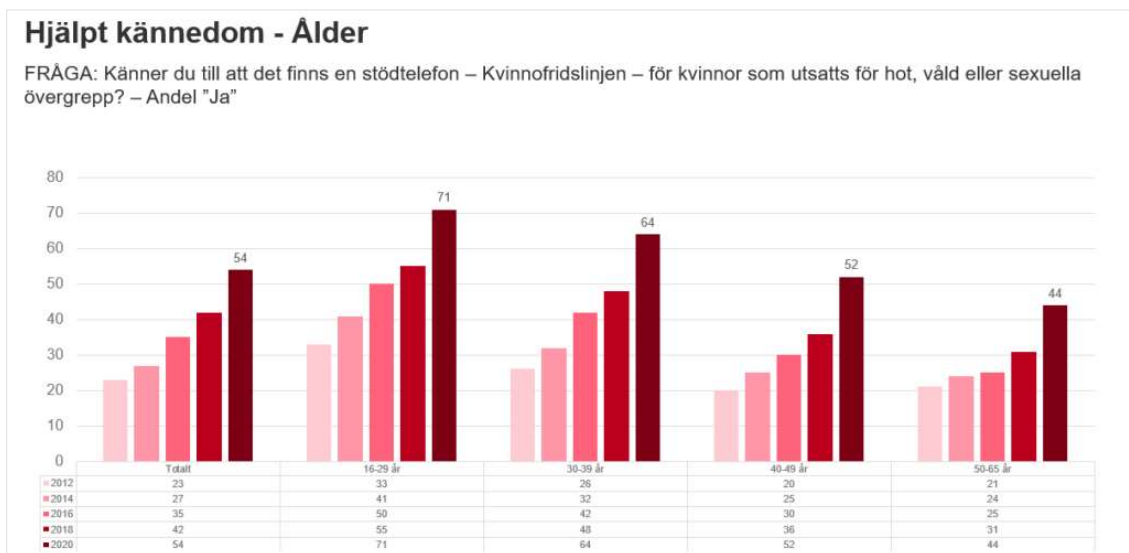
En viktig slutsats från mätningarna är att kännedomen snabbt minskar när informations-spridningen är mindre aktiv i något område. Därför är det nödvändigt att upprätthålla aktiviteter för spridning och även betald marknadsföring kontinuerligt, för att så många som möjligt ska känna till att stödtelefonen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

Diagram 5.



2021-03-30

Diagram 6.



Satsningar för ökad kännedom

Förstärkningen av medel genom regeringsuppdraget har möjliggjort en rad satsningar för att förstärka arbetet för att göra Kvinnofridslinjen mer känd.

Våldsfrågor har varit i fokus under pandemiåret, och medieintresset har varit stort. Kvinnofridslinjen och NCK omnämndes i mer än 1530 artiklar i tidningar och inslag i tv och radio under 2020.

Särskilda satsningar under året:

- För att bättre nå ut till personer med andra språk som modersmål under pandemin genomfördes under våren en flerspråkig kampanj i sociala medier samt på ett utvalt antal sajter som vänder sig till personer som talar engelska, thai, spanska, somaliska, tigrinja, persiska eller arabiska.
- Liksom 2019 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. I kampanjen ingår en två veckor lång kampanj med annonsering för Kvinnofridslinjen i lokaltrafiken i storstadsregionerna. Inom ramen för regeringsuppdraget kunde denna även 2020 förlängas i Stockholm och Göteborg med ytterligare två veckors annonsering med samma budskap på svenska, engelska, arabiska, thai och spanska. I ett samarbete med Länsstyrelsen Skåne som delfinansiär kunde kampanjen även genomföras i lokaltrafiken i Skåne under en hel månad.
- För att nå ut till fler kvinnor i prostitution eller människohandel för sexuella ändamål har NCK medverkat vid ett möte med Jämställdhetsmyndighetens nätverk för landets regionkoordinatorer. Kontakt har även tagits med representanter för #utan skyddsnät för att diskutera och få råd om hur arbetet kan förbättras.
- Inför "Vårdens vecka mot våld" som uppmärksammades i samtliga regioner erbjöds regionerna informationsmaterial i tryckt och digital form samt filmer för spridning i sociala medier och väntrum. Materialet anpassades till olika format efter regionernas behov.
- Kontakt har tagits med föreningen #utan skyddsnät för att få råd om hur vi bättre kan nå ut med information till kvinnor i missbruk och prostitution.

2021-03-30

- Den tecknade informationsfilm som tidigare tagits fram för att visas i programmet Anslagstavlan på SVT har i omgångar översatts och textats i flera versioner av olika längd. Våren 2020 gjordes en översättning till somaliska. Den svenska versionen av informationsfilmen har visats mer än 2,2 miljoner gånger på Youtube.
- NCK har medverkat vid möten och deltagit i workshops för projektet Thaiwise som drivs av Malmö stad för att förbättra informationen till thailändska kvinnor om vilket stöd som finns att få. Särskilt material har tagits fram för nationell spridning via projektets kanaler sociala medier.
- NCK medverkade med intervju i Systembolagets årsrapport ”Alkoholrapporten 2020 Tema Alkohol, våld och otrygghet” samt vid inspelade seminarier samt ett rundabordssamtal med representanter för Systembolagets ledning, Polisen, idéburen sektor samt riksdagsledamöter för att diskutera frågan. Ett samarbete inleddes med målet att informationsmaterial om Kvinnofridslinjen ska finnas tillgängligt i alla butiker. Under hösten genomfördes ett pilotprojekt på ett antal utvalda försäljningsställen.
- Under året producerade SVT serien ”En våldsam kärlek”, en dramadokumentär om mäns våld mot kvinnor. Kvinnofridslinjens nummer visades i anslutning till varje avsnitt och NCK medverkade också i expertintervjuer och en chatt för tittare efter att det första programmet hade sänts.
- Mer än 2000 flerspråkiga anslag om Kvinnofridslinjen har producerats till det allmännyttiga bostadsbolaget Poseidon i Göteborg för att sättas upp i samtliga bolagets trappuppgångar.
- I oktober 2020 beställde Migrationsverket 280 affischer och 2 800 informationskort vardera på åtta språk (22 400 kort sammanlagt): svenska, engelska, franska, arabiska, farsi, somaliska, sorani och thai.

Referensgrupp och nätverk

Kvinnofridslinjens referensgrupp med representanter från idéburen sektor möts två gånger per år för utbyte av idéer och synpunkter. 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).

NCK driver sedan 2017 ett nätverk för nationella stödlinjer som drivs av myndigheter. Omkring 15 stödlinjer ingår i nätverket som möts i samband med ett seminarium i oktober varje år.

Med anledning av pandemin genomfördes höstens möten digitalt.

2021-03-30

Ekonomi

Driften av Kvinnofridslinjen utgör en väsentlig del av NCK:s totala budget. Förutom lönekostnaderna för personalen som är anställd av Akademiska sjukhuset tillkommer kostnader för lokaler, teknik, administration, analys och uppföljning, strategisk och teknisk utveckling samt marknadsföring och övrigt informationsarbete för Kvinnofridslinjen.

Eftersom antalet samtal har ökat har även kostnaderna ökat kraftigt under senare år, och det skulle inte ha varit möjligt att bedriva stödlinjeverksamheten i samma utsträckning som tidigare utan de extra medlen i regeringsuppdraget.

Grundanslaget till Nationellt centrum för kvinnofrid vid Uppsala universitet för hela verksamheten 2020 var 17,7 miljoner kronor.

De totala kostnaderna för Kvinnofridslinjen uppgick under året till 19,6 miljoner kronor. Av dessa har 9,6 miljoner kronor finansierats av grundanslaget till NCK via Uppsala universitet.

Se bilaga 1 för ekonomisk redovisning.

Avslutande reflektioner

Under 2020 besvarade Kvinnofridslinjen över 46 700 samtal. Trots detta var behovet ännu större.

Antalet samtal har ökat kraftigt de senaste åren, redan innan den pågående pandemin föranledde stora omställningar i samhället. Ända sedan uppropet #metoo hösten 2017 har våldet uppmärksammas allt mer samtidigt som stora satsningar har gjorts för att motverka våldet och förbättra situationen för våldsutsatta kvinnor. Kvinnofridslinjen har blivit mer känd och fler kvinnor vågar ta steget att berätta om sin situation.

Mycket tyder på att våldet mot kvinnor har ökat i Sverige liksom i resten av världen under pandemin i samband med att många är hänvisade till hemmet och är betydligt mer isolerade än annars, men någon direkt koppling mellan pandemin och antalet samtal har inte kunnat visas. NCK följer noga utvecklingen och förväntar sig att behovet att 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 måste verksamheten ytterligare förstärkas och utvecklas. Fler personer behöver anställas, tekniken moderniseras och lokaler och utrustning anpassas för det ökade trycket. För detta ska vara möjligt krävs en säker långsiktig finansiering.

2021-03-30

Bilaga 1

*Ekonomisk redovisning av uppdrag att stärka och utveckla den
nationella stödtelefonen för våldsutsatta (A2020/00866/JÄM)*

Lönekostnader	10 134 568
Resor	168
Tryckning och marknadsföring	4 314 033
Övriga tjänster	384 363
Direkta kostnader	14 833 132
<i>Indirekta kostnader</i>	<i>4 734 223</i>
Summa	19 567 355
Andel av Kvinnofridslinjen som finansieras av statsanslag till NCK	9 567 355
Total kostnad för Kvinnofridslinjen 2020	19 567 355