



UPPSALA  
UNIVERSITET

NCK  
NATIONELLT CENTRUM  
FÖR KVINNOFRID

# LÄTTARE ATT SÖKA HJÄLP

Kvinnofridslinjens uppbyggnad och första år



# Förord

Mäns våld mot kvinnor är ett samhälls- och folkhälsoproblem som orsakar stort lidande för både utsatta kvinnor och deras barn. Våld mot kvinnor utövas på flera sätt: fysiskt, psykiskt och sexuellt. Konsekvenserna är, utöver fysisk och psykisk ohälsa, ofta sociala, juridiska och ekonomiska.

En nationell stödtelefon underlättar för våldsutsatta kvinnor att söka hjälp. Stödtelefonen ersätter inte befintliga instanser och organisationer utan fungerar som ett komplement till dessa. I Sverige har berörda myndigheter en lagstadgad skyldighet att skydda och bistå kvinnor som utsätts för våld.

Stödtelefonen är ett led i arbetet för ett ökat samhällsansvar. Regeringen har därför givit Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) vid Uppsala universitet i uppdrag att bygga upp, utveckla och driva Kvinnofridslinjen för våldutsatta kvinnor och deras anhöriga vid Akademiska sjukhuset i Uppsala.

I denna rapport presenteras Kvinnofridslinjens uppbyggnad och dess verksamhet under det första året.

Rapportens författare är enhetschef Ann-Marie Tung Hermelin och informationsansvarig Karin Sandell.



Gun Heimer  
Professor, chef



Åsa Witkowski  
Verksamhetschef

# Innehållsförteckning

<b>1. Sammanfattning</b> .....	7
<b>2. Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar</b> .....	9
<b>3. Tio år från idé till verklighet</b> .....	11
<b>4. Lättare att söka hjälp</b> .....	13
Målgrupp och mål .....	13
Målgrupp .....	13
Övergripande mål .....	13
<b>5. Ett års omfattande förberedelser</b> .....	15
Samråd och utbyte av erfarenheter .....	15
Referensgrupp .....	16
Studiebesök och konsultationer .....	16
<b>6. Medarbetare med gedigen kompetens</b> .....	19
Rekrytering .....	19
Kvalifikationer .....	19
Arbetsuppgifter .....	20
<b>7. Aktuell information om stöd i hela landet</b> .....	21
Tillvägagångssätt .....	21
Kategorier av verksamheter .....	21
Tillgänglighet, kompetens och inriktning .....	22
Användarvänlig och uppdaterad .....	23
Exempel på verksamheter i sammanställningen .....	23
<b>8. Fem ingående linjer</b> .....	25
<b>9. Specialutformad universitetskurs</b> .....	26
Syfte .....	26
Mål .....	26
Utformning .....	26
Innehåll .....	27
Grundkunskap .....	27
Samtalsmetodik .....	27
Datahantering .....	27

Genomförande .....	27
Examination .....	27
Utvärdering .....	28
<b>10. Kvinnofridslinjen måste synas för att bli till nytta .....</b>	<b>29</b>
Strategier .....	29
Namnet Kvinnofridslinjen .....	29
Kvinnofridslinjens logotyp .....	31
Informationsmaterial och annonser .....	31
Var tredje kvinna känner till Kvinnofridslinjen .....	32
Lättillgänglig information på webben .....	32
Nästan 80 000 besök .....	32
<b>11. Medierna gör våldet synligt .....</b>	<b>33</b>
Invigning och lansering .....	33
Fortsatt intresse under året .....	34
<b>12. Underlag för utveckling och förbättring .....</b>	<b>35</b>
Dokumentation .....	35
Tolkning och uppföljning .....	35
<b>13. Samtalen till Kvinnofridslinjen 4 december 2007 – 3 december 2008 .....</b>	<b>37</b>
37 841 inkommande samtal .....	37
Oftast kvinnan själv som ringer .....	37
Tidpunkt för samtalen .....	37
Så här fördelar sig samtalen .....	38
Samtalens längd .....	38
De hjälpsökandes ålder .....	38
Geografisk spridning .....	38
Besök på <a href="http://www.kvinnofridslinjen.se">www.kvinnofridslinjen.se</a> .....	38
<b>14. Driftskostnader .....</b>	<b>39</b>
<b>15. Slutsatser .....</b>	<b>40</b>

Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK  
Uppsala universitet  
Akademiska sjukhuset  
751 85 Uppsala  
[www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se)

NCK-rapport 2009:1  
ISSN 1654-7195

Produktion: Matador Kommunikation  
Tryck: AlfaPrint, Sundbyberg, mars 2009

# 1. Sammanfattning

Den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen invigdes av integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni den 4 december 2007, efter ett år av omfattande förberedelser vid Nationellt centrum för kvinnofrid i Uppsala. Behovet av linjen visade sig vara stort. Redan under den första månaden registrerades i genomsnitt cirka 100 inkommande samtal per dag, och det är en siffra som har hållit i sig. Totalt registrerades 37 841 samtal under de första tolv månaderna.

Kvinnofridslinjen drivs av Nationellt centrum för kvinnofrid på uppdrag av regeringen. Inrättandet av stödtelefonen är ett pionjärbete som förutom betydande arbetsinsatser krävde kunskaper inom en rad discipliner. En förutsättning för projektet var den expertkunskap som byggts upp vid Nationellt centrum för kvinnofrid inom området våld mot kvinnor sedan starten av Rikskvinnocentrum 1994.

Linjen vänder sig till våldsutsatta kvinnor som behöver stöd och information om samhällets resurser, men även närstående till våldsutsatta kvinnor är välkomna att ringa.

Kvinnofridslinjen är öppen dygnet runt, året om, och erbjuder garanterad anonymitet och sekretess för den som ringer. Att ringa till Kvinnofridslinjen är gratis, och samtalet syns inte på telefonräkningen.

Medarbetarna är socionomer och sjuksköterskor med stor erfarenhet av att möta människor i kris eller i svåra livssituationer. Deras uppgift är att lyssna, ge professionellt stöd och informera om vart kvinnorna kan vända sig för att få ytterligare hjälp. Inför starten genomgick samtliga en obligatorisk universitetskurs som utarbetades och genomfördes av Nationellt centrum för kvinnofrid.

Personalen har tillgång till uppgifter om myndigheters och ideella organisationers verksamheter och stödinsatser runt om i landet för våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga. Syftet är att de snabbt ska kunna vägleda våldsutsatta kvinnor till stödinsatser på den egna orten. Hit hör till exempel sjukvårdens, socialtjänstens och polisens särskilda enheter, liksom de ideella kvinnojourerna och brottsofferjourerna. Kvinnofridslinjen kan informera om öppettider, kontaktuppgifter och vilken typ av stöd som erbjuds, men också om verksamheterna är anpassade för funktionshindrade, om de tar emot missbrukande kvinnor, vilken språkkompetens de har och om de har kunskap om våld i samkönade relationer.

Personalen är svenskspråkig, men har tillgång till tolkservice för de flesta språk som finns representerade i Sverige. För hörselskadade och personer med nedsatt talförmåga finns texttelefon.

Nationellt centrum för kvinnofrid har slutit avtal med Ålands landskapsregering om att telefonrådgivningen även ska omfatta Åland. Därför ingår även resurser och verksamheter på Åland i Kvinnofridslinjens sammanställning. Ålänningarna har fått ett särskilt telefonnummer till Kvinnofridslinjen, eftersom 020-nummer bara fungerar inom Sverige.

En nationell stödtelefon måste vara känd för att hjälpen ska bli till nytta. Därför har Nationellt centrum för kvinnofrid genomfört ett par rikstäckande informationskampanjer under det första året. Kampanjerna har framför allt inriktats på att göra namnet Kvinnofridslinjen känt samt att exponera telefonnumret, 020-50 50 50. Budskapet har under året spridits via annonser och informationsmaterial, men också genom massmediekontakter.

Inför starten skapades en webbplats, [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se), som ett komplement till Kvinnofridslinjen. Webbplatsen informerar om Kvinnofridslinjen men också om olika typer av våld och våldets konsekvenser på ett lättfattligt sätt. Webbplatsen har visat sig vara en viktig kanal för att nå såväl våldsutsatta kvinnor som anhöriga och andra som vill veta mer, och många besöker den innan de tar steget att ringa. Under det första året registrerades totalt 79 137 besök på webbplatsen.

Registreringarna av samtalen under det första året visar att det är den våldsutsatta kvinnan själv eller personer i hennes närhet – närstående, arbetskamrater eller företagssköterskor – som kontaktar telefonen. Samtalen kommer från alla delar av landet och handlar om våld eller problem relaterade till våldet. Behovet av stöd och bekräftelse är stort.

Därmed har Nationellt centrum för kvinnofrid nått det inledande målet i uppdraget från regeringen att starta och driva en nationell stödtelefon. När det grundläggande uppbyggnadsarbetet nu är avslutat kan NCK fokusera på att ytterligare utveckla och förbättra verksamheten, vilket kommer att vara ett ständigt pågående kvalitetsarbete.

## 2. Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar

Rätten att inte utsättas för våld är en fråga om demokrati och grundläggande mänskliga rättigheter. Våldet och hotet om våld begränsar kvinnors livsutrymme och handlingsförmåga och bidrar till en maktobalans mellan män och kvinnor.

Det är nu femton år sedan Sverige ratificerade FN:s deklaration om avskaffandet av våld mot kvinnor. Sedan dess har lagförändringar och andra samhällsinsatser gjorts för att motverka våldet. Trots detta finns det ännu inga statistiska bevis för att våldet mot kvinnor minskar.

År 2007 polisanmälades närmare 27 000 fall av misshandel mot kvinnor, i genomsnitt 74 fall om dagen.<sup>1</sup>

Mörkertalet är stort, och de anmälda fallen utgör uppskattningsvis 20–25 procent av det verkliga våldet. Omkring hälften av de kvinnor som uppger att de utsatts för våld säger att de har utsatts upprepade gånger. Få kvinnor anmäler våldet och det är också få som söker stöd, dels för att brottet ofta har begåtts av en till kvinnan närstående man, dels på grund av känslor av skuld och skam. Ytterligare en orsak är att många saknar förtroende för myndigheter och inte tror att de kan få hjälp av dem.

När det gäller sexuella övergrepp är mörkertalet ännu större. Det faktiska antalet våldtäkter beräknas till minst 40 000 fall per år, vilket betyder att det är lika vanligt som att insjukna i hjärtinfarkt.

Varje år mördas i genomsnitt 17 kvinnor av en närstående man. En undersökning visar att av de kvinnor som under 1990-talet dödades av en närstående man hade minst 42 procent utsatts för tidigare hot och våld.<sup>2</sup>

Folkhälsoeffekterna av våldet går långt bortom de omedelbara fysiska skadorna. Den som är utsatt och inte får hjälp och stöd riskerar att drabbas av en rad kroniska och långvariga symptom som smärta, ångest, depression och posttraumatisk stress – tillstånd som kan leda till sämre arbetsförmåga och sjukskrivning. Mag-sjukdomar samt problem i samband med graviditet, förlossning och sexuella relationer är också vanligt. Våldet påverkar ofta kvinnans hela livssituation med sociala, juridiska och ekonomiska konsekvenser.

Vissa grupper av kvinnor är särskilt utsatta. Exempel på sådana grupper är funktionshindrade, unga, invandrade, hemlösa eller missbrukande kvinnor. Samhället tenderar att fokusera på dessa kvinnors funktionshinder, ålder, utländska härkomst, hemlöshet eller missbruk istället för det våld de blivit utsatta för. Våld

<sup>1</sup> Brottsförebyggande rådet (2008). *Kriminalstatistik 2007*. Brå-rapport 2008:17.

<sup>2</sup> Brottsförebyggande rådet (2007). *Utveckling av våld i nära relationer*. Brå-rapport 2007:06.



förekommer även i samkönade parrelationer, och lesbiska kvinnor är en grupp som på grund av samhällets okunskap riskerar att inte få den hjälp de behöver.

Våld mot kvinnor har också betydelse för barns hälsa och välbefinnande. Enligt Rädda Barnen bevittnar mellan 100 000 och 200 000 barn årligen våld i hemmet. Kommittén mot barnmisshandel uppskattar att ungefär 10 procent av alla barn någon gång har upplevt våld i hemmet och att cirka hälften av dessa barn upplever det ofta.

Kostnaderna för mäns våld mot kvinnor i Sverige beräknas varje år uppgå till omkring tre miljarder kronor. De direkta kostnaderna för bland annat sjukvård, rättsväsende och socialtjänst uppgår till cirka 2–2,5 miljarder kronor.<sup>3</sup>

Staten, landstingen och kommunerna har ansvar för att tillgodose de våldsutsattas behov av skydd och stöd. Kvinnofridslinjen är en nationell insats för att kvinnor som är utsatta för hot och våld ska få den hjälp de behöver. Den ersätter inte befintliga resurser utan fungerar som ett komplement till dessa. Kvinnofridslinjen är ett led i arbetet för att förbättra tillgängligheten och för ett ökat samarbete mellan myndigheter och övriga samhällsaktörer.

#### Fyra av tio känner en kvinna som utsatts för våld i en relation

Inför starten av Kvinnofridslinjen genomförde Synovate Temo en undersökning bland allmänheten om våld mot kvinnor. Sammanlagt gjordes 1 036 telefonintervjuer i november 2007.

- Fyra av tio personer, 37 procent, känner minst en kvinna som blivit utsatt för våld i en relation.
- Kvinnorna rapporterade högre andel (42 procent) än männen (33 procent).
- I åldersgruppen 16–29 år rapporterade 51 procent att de känner minst en kvinna som utsatts för våld i en relation.
- Två av tio personer, 22 procent, känner minst en kvinna som blivit tvingad till sex.
- I åldersgruppen 16–29 år rapporterade 34 procent att de känner minst en kvinna som blivit tvingad till sex.
- Två av tio personer, 20 procent, kan inte ge tips om vart våldsutsatt kvinna ska vända sig för att få råd och stöd.

<sup>3</sup> Socialstyrelsen (2006). *Kostnader för våld mot kvinnor – en samhällsekonomisk analys*

# 3. Tio år från idé till verklighet

1997 beslöt regeringen att låta Socialstyrelsen utreda hur en central kristelefon för våldsutsatta kvinnor skulle kunna inrättas på bästa sätt. Socialstyrelsen gav Bodil Långberg, dåvarande generalsekreterare för Bris, i uppdrag att utreda förutsättningarna för en sådan kristelefon.

I direktiven angavs att samråd skulle ske med kvinnojourernas två centrala organisationer, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (Roks) och Sveriges kvinnojourers riksförbund (SKR), samt dåvarande Rikskvinnocentrum som senare ombildades till Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK. Även Brottsofferjourernas riksförbund ingick i samrådsgruppen.

Uppdraget redovisades i juni 1998 och utredaren ansåg då att det måste ställas höga kompetenskrav på de personer som skulle ansvara för kristelefonen<sup>4</sup>. De anställda skulle ha socionomutbildning eller motsvarande, men även ideella krafter skulle knytas till verksamheten. Alla anställda skulle genomgå en särskild grundutbildning.

Socialstyrelsen ställde sig i huvudsak bakom de förslag som utredaren presenterade. Man delade utredarens uppfattning att det måste ställas höga krav på de personer som skulle ansvara för telefonen och att enbart kompetens från arbete i en kvinnojour inte var tillräcklig. Utredningsgruppen var dock oenig. Framför allt hade man olika inställning till huvudmannaskapet samt synen på kompetens. Försök gjordes till samråd, men de ledde inte till enighet.

År 2002 gav Socialdepartementet Rikskvinnocentrum i uppdrag att lämna förslag på en kostnads kalkyl för en nationell kristelefon. Förhandlingar och diskussioner med Socialdepartementet resulterade dock i att Rikskvinnocentrum inte kunde acceptera departementets förslag, vilket innebar att den nationella kristelefonen skulle drivas som ett projekt, utan garantier för långsiktiga medel.<sup>5</sup>

År 2004 tillsatte regeringen en utredning med uppdrag att utreda och föreslå formerna för en ombildning av Rikskvinnocentrum till ett nationellt centrum. I direktiven för utredningen ingick att undersöka förutsättningarna för att inrätta en nationell kristelefon vid det ombildade centrumet<sup>6</sup>. Utredaren bedömde att det fanns ett behov av en nationell telefon som vänder sig till alla kvinnor och deras närstående som behöver råd, stöd och hjälp i frågor som rör våld mot kvinnor, inklusive sexuellt våld samt hot om våld. Utredaren menade att stöd-

<sup>4</sup> Socialstyrelsen (1997). *Central kristelefon – utredning kring organisering, finansiering och kompetens*.

<sup>5</sup> SOU 2004:117. *Nytt nationellt kunskapscentrum. Ombildning av RKC*. Betänkande av utredningen om ombildning av Rikskvinnocentrum.

<sup>6</sup> Regeringens direktiv (2004). *Ombildning av Rikskvinnocentrum till ett nationellt institut*.

telefonen borde inrättas vid det nya centrumet, NCK, där det förutom lång och välunderbyggd klinisk och teoretisk erfarenhet även fanns erfarenhet av att driva en jourtelefon sedan 1995.<sup>7</sup> I samband med ombildningen fick NCK i december 2006 i uppdrag av regeringen att bygga upp och driva en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> SOU 2004:117. *Nytt nationellt kunskapscentrum. Ombildning av RKC. Betänkande av utredningen om ombildning av Rikskvinnocentrum.*

<sup>8</sup> SFS 2006:1072. *Förordning om nationellt kunskapscentrum om mäns våld mot kvinnor.*



## 4. Lättare att söka hjälp

Kvinnor som utsätts för våld är en stor och heterogen grupp som omfattar kvinnor i alla samhällsklasser och alla åldrar. Trots det finns det gemensamma erfarenheter av och kunskaper om vad det innebär att vara utsatt för våld, vilka konsekvenser det får och vilka behov som uppstår på grund av våldet. Dessa kunskaper ligger till grund för uppbyggnadsarbetet av Kvinnofridslinjens verksamhet.

Framför allt är det viktigt att underlätta för den som söker hjälp. Många våldsutsatta kvinnor lever med en partner som utövar kontroll över dem och har därför svårt att söka hjälp utan att riskera att utsättas för repressalier. Hjälpinsatser måste således vara anpassade till deras livssituation.

Kvinnofridslinjen är alltid öppen, så att kvinnor kan ringa just då de har möjlighet och är motiverade att ringa, oavsett om det är i en akut situation eller om samtalet är ett resultat av ett beslut som har mognat fram.

### Målgrupp och mål

#### Målgrupp

Kvinnofridslinjen vänder sig till alla våldsutsatta kvinnor och deras närstående som behöver stöd och information om samhällets resurser i frågor som rör fysiskt, psykiskt och sexuellt våld. Kvinnofridslinjen tar även emot samtal från personer som kommit i kontakt med våldsutsatta kvinnor och som söker stöd eller information å deras vägnar.

#### Övergripande mål

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

Kvinnofridslinjen ska uppnå målet genom att erbjuda

- hög tillgänglighet
- garanterad anonymitet och sekretess
- kompetent personal
- praktisk information
- professionellt stöd och ett gott bemötande.

Nedan följer en kort beskrivning av verksamhetens åtgärder och riktlinjer för att uppnå respektive delmål.

- **Hög tillgänglighet**

Kvinnofridslinjen är öppen för våldsutsatta kvinnor och deras närstående i hela landet dygnet runt, året om. Samtalet är gratis. Texttelefon finns, liksom tillgång till tolkservice.

För att öka kännedomen om Kvinnofridslinjen och numret 020-50 50 50 sprids information via affischer, telefonkort och annonser över hela landet samt via internet.

Webbplatsen [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se) vänder sig direkt till den som är våldsutsatt. Den ger en möjlighet att bekanta sig med Kvinnofridslinjen och kan vara ett steg på vägen till att lyfta telefonluren.

- **Garanterad anonymitet och sekretess**

Personalen på Kvinnofridslinjen har tystnadsplikt och den som ringer kan vara anonym. Telefonsamtalet syns inte på telefonräkningen. Personalen som svarar kan inte se varifrån samtalet kommer. De kan därför inte ringa upp kvinnan, utan all kontakt sker på kvinnans initiativ.

På webbplatsen [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se) finns information om hur besöket på webbplatsen kan döljas.

- **Kompetent personal**

Kvinnofridslinjens medarbetare är sjuksköterskor, barnmorskor och socionomer med minst fem års yrkeserfarenhet och erfarenhet av att möta människor i kris.

Inför starten gick samtliga medarbetare en universitetsutbildning i ämnet mäns våld mot kvinnor samt samtalsmetodik för telefonrådgivning. Utbildningen utarbetades och genomfördes vid Nationellt centrum för kvinnofrid.

- **Praktisk information**

Via Kvinnofridslinjen kan den som ringer få information om de resurser och stödinsatser som finns nationellt eller lokalt där den hjälpsökande bor. Personalen har tillgång till en sammanställning med information om resurser för våldsutsatta kvinnor och deras barn. Sammanställningen uppdateras regelbundet.

- **Professionellt stöd och ett gott bemötande**

Personalen ska på ett professionellt sätt förmedla bekräftelse och stöd för att gå vidare utifrån den hjälpsökande kvinnans eller hennes närståendes situation. Ingen fråga är för liten.

Personalens uppgift är att lyssna och svara på frågor, och man kan ringa till Kvinnofridslinjen även om man inte är säker på att det man har varit med om kan betecknas som våld.

# 5. Ett års omfattande förberedelser

Att starta en nationell stödtelefon med professionell personal som är tillgänglig dygnet runt, året runt, och dessutom har information om stödverksamheter för våldsutsatta kvinnor i hela landet kräver omfattande resurser och förberedelser. När Kvinnofridslinjen invigdes av integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni i början av december 2007 hade Nationellt centrum för kvinnofrid arbetat med uppbyggnaden i ungefär ett år.

Inrättandet av Kvinnofridslinjen är ett pionjärbete som förutom betydande arbetsinsatser krävde kunskaper inom en rad discipliner. En förutsättning för att projektet skulle kunna genomföras enligt riktlinjerna i regeringsuppdraget var den specialistkompetens som finns vid NCK och den verksamhet som har byggts upp där sedan starten av Rikskvinnocentrum 1994. Centrumet hade också mångårig erfarenhet av att driva en lokal jourtelefon.

Uppbyggnaden av stödlinjen omfattade bland annat rekrytering av personal, kartläggning av stödresurser i hela landet och utveckling av tekniska lösningar. En särskild universitetskurs för dem som skulle svara i telefonen utvecklades och genomfördes under hösten vid NCK. Samtidigt påbörjades marknadsföringen för att göra stödtelefonen känd. Dessa delar av uppbyggnadsarbetet beskrivs närmare i de följande kapitlen i rapporten.

Arbetet leddes av en styrgrupp som inledningsvis bestod av NCK:s dåvarande ledningsgrupp: Gun Heimer, professor och chef för NCK, Annika Björck, utbildningschef och ekonomiansvarig, Åsa Witkowski, verksamhetschef för NCK:s kliniska enhet, Torsten Rehn, chefsadministratör, samt Kristina Stenson, forskare och projektledare för Kvinnofridslinjen.

I arbetsgruppen för projektet ingick Kristina Stenson, Torsten Rehn och Ann-Marie Tung Hermelin från NCK samt Rosie Skoog, regionchef vid Bris, och statsvetarna Ellinor Fiebranz och Johana Janson. Extern kompetens anlätades för tekniska lösningar samt i frågor om lansering och publicitet.

## Samråd och utbyte av erfarenheter

En viktig del i planerings- och uppbyggnadsarbetet av Kvinnofridslinjen var erfarenhetsutbytet med andra verksamheter som driver telefonrådgivning eller liknande verksamheter, samt med organisationer som arbetar specifikt med våldsutsatta kvinnor och deras barn.

NCK samlade en referensgrupp för att diskutera erfarenheter och idéer samt för att få respons på det pågående uppbyggnadsarbetet. Samarbetet gav många värdefulla synpunkter, och en viktig slutsats var att Kvinnofridslinjen kan fungera som ett komplement till organisationernas arbete.

### Referensgrupp

- Barnens rätt i samhället, Bris
- Brottsofferjourernas riksförbund, Boj
- Forum Kvinnor och funktionshinder
- Juristjouren
- Länsstyrelsen i Skåne – kvinnofrid och hedersvåld
- Riksförbundet för sexuellt likaberättigande, RFSL
- Riksföreningen stödcentrum mot incest, Rsci
- Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige, Roks
- Socialjouren i Uppsala
- Sveriges kvinnojourers riksförbund, SKR
- Terrafem.

Riksorganisationen Sveriges professionella kriscentra för män var inbjudna men valde att inte medverka.

Referensgruppen fortsätter att träffas för utbyte av erfarenheter.

### Studiebesök och konsultationer

I uppbyggnadsarbetet besöktes eller kontaktades även en rad andra myndigheter och organisationer för konsultationer om exempelvis telefonsystem, kampanjer och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Studiebesök gjordes på:

- Sjukvårdsupplysningen, Uppsala
- Barnens rätt i samhället, Bris
- Terrafem
- Somaya
- Svenska industritjänstemannaföreningen, SIF
- en nystartad hjälptelefon för våldsutsatta kvinnor i Nederländerna.

Övriga kontakter:

- Operation Kvinnofrid
- Sjukvårdsupplysningen
- SOS Alarm
- Psykiatriska akutmottagningen, Akademiska sjukhuset
- Nationella hjälptelefonen

- Socialjouren Uppsala
- Semantix (tolkfrågor)
- Synskadades riksförbund, SRF
- Dövas förening i Stockholm
- Riksförbundet för social och mental hälsa, RSMH
- De handikappades riksförbund, DHR
- Alla kvinnors hus
- Föreningen Sveriges dövblinda
- Hörselskadades riksförbund, HRF
- Sveriges dövas riksförbund, SDR
- Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft
- VIS Vuxendöva i Sverige
- Reumatikerförbundet
- Afasiförbundet

De tekniska lösningarna togs fram i samarbete med Medicinsk informatik och teknik, en enhet vid Akademiska sjukhuset för it- och medicintekniska frågor inom Landstinget i Uppsala län.



Nationellt centrum för kvinnofrids lokaler vid Akademiska sjukhuset i Uppsala.





Kvinnofridslinjens pionjärer.

# 6. Medarbetare med gedigen kompetens

Kvinnofridslinjen har i dag 18 medarbetare som delar på tjänster motsvarande 10,65 heltidstjänster. Personalen är anställd vid Nationellt centrum för kvinnofrids kliniska enhet, kvinnofridsenheten, vid Akademiska sjukhuset, men verksamheten finansieras med statliga medel enligt ett avtal mellan NCK och sjukhuset.

Personalgruppen består av sjuksköterskor, barnmorskor och socionomer. Eftersom flera yrkesgrupper är representerade kan de dela med sig av sin specialkunskap och lära av varandra inom gruppen. Detta ökar medarbetarnas kompetens och kvaliteten på samtalen.

Arbetsplatsen är förlagd till Uppsala. Det vore tekniskt möjligt att de anställda svarade på samtal i andra delar av landet, men framför allt i ett uppbyggnadsskede är det värdefullt att samtliga anställda träffas regelbundet och finns på samma arbetsplats. På så sätt uppnår man enhetliga rutiner och samstämmighet i hur svåra samtal kan hanteras.

Alla anställda har såväl dag- som nattjänstgöring för att garantera en jämn kvalitet på samtalen dygnet runt.

## Rekrytering

Personalen på Kvinnofridslinjen rekryterades genom platsannonser i dagstidningar samt på flera webbplatser med täckning över hela landet. Vid anställningsintervjuerna deltog Rosie Skoog, regionchef vid Bris, som konsult.

## Kvalifikation

Personalen på Kvinnofridslinjen har socionom-, sjuksköterske- eller motsvarande examen och har därutöver professionell erfarenhet av att möta människor i kris. Ett krav var minst fem års yrkeserfarenhet. Stor vikt har lagts vid personlig lämplighet och egenskaper som stresstålighet, god självkänedom och självuppfattning, samarbetsförmåga och erfarenheter från yrkeslivet.

Inför starten genomgick samtliga en obligatorisk universitetskurs som utarbetades och genomfördes av Nationellt centrum för kvinnofrid. Utbildningen beskrivs närmare i kapitlet *Specialutformad universitetskurs*.

## Arbetsuppgifter

Personalens främsta arbetsuppgift är telefonrådgivning för våldsutsatta kvinnor och deras närstående. Personalen ger de hjälpsökande professionellt stöd genom att lyssna, fungera som samtalspart och tillhandahålla information om den hjälp och de resurser som finns på den hjälpsökandes hemort eller vid behov på annan plats. I personalens arbete ingår även administrativa uppgifter.



Personalen ger de hjälpsökande professionellt stöd genom att lyssna, fungera som samtalspart och informera om var de kan få vidare hjälp.

# 7. Aktuell information om stöd i hela landet

En viktig del i Kvinnofridslinjens arbete är att kunna informera om vilka resurser som finns för att hjälpa och stödja våldsutsatta kvinnor och deras barn på såväl lokal som nationell nivå.

Inför starten gjordes en detaljerad kartläggning av resurser och verksamheter runt om i Sverige för våldsutsatta kvinnor och deras barn samt av professionella behandlingar för våldsutövande män. Informationen är tillgänglig för dem som arbetar på Kvinnofridslinjen, så att de vid behov ska kunna informera om vilka stödresurser som finns och hänvisa hjälpsökande till rätt instans.

Kartläggningen gjordes i syfte att identifiera olika resurser och verksamheter och systematiskt dokumentera vad de kan erbjuda och vilka de vänder sig till. Syftet har däremot inte varit att bedöma verksamheternas kvalitet, och Kvinnofridslinjen kan inte heller garantera att kvinnan kan få tillgång till de resurser man informerar om.

Kvinnofridslinjen har slutit avtal med Ålands landskapsregering om att telefonrådgivningen även ska omfatta Åland. Därför ingår även resurser och verksamheter på Åland i sammanställningen.

Kartläggningen av resurser krävde en arbetsinsats som motsvarade två års heltidsarbete.

## Tillvägagångssätt

Genom individuella telefonkontakter kartlades varje kommuns och landstings verksamheter och resurser samt ideella organisationers verksamheter. Varje verksamhet kontaktades direkt via telefon och informerades då om Kvinnofridslinjen och dess verksamhet. Samtalen utfördes utifrån specifika mallar med frågor för att samla in exakta data om verksamheten. Ändamålet var att skapa ett praktiskt hjälpmedel där Kvinnofridslinjens personal kan söka detaljerade uppgifter om stöd och hjälpinstanser som passar den hjälpsökandes individuella behov.

## Kategorier av verksamheter

Vid kartläggningen identifierades tre huvudkategorier av resurser: sociala institutioner, hälso- och sjukvården samt ideella organisationer. Dessa delades i sin tur in efter vilka målgrupper de har: utsatta kvinnor, utsatta barn och våldsutövande

män. När det gällde verksamheter för våldsutövande män inkluderades endast professionella verksamheter.

## Tillgänglighet, kompetens och inriktning

Varje verksamhet dokumenterades utifrån inriktning, kompetens och tillgänglighet. Särskilda frågemallar med sökord skapades för varje typ av verksamhet, exempelvis för socialtjänsten, kvinnojourerna och mottagningar inom hälso- och sjukvården.

Tillgänglighet omfattar allt från öppettider, upptagningsområde och eventuell kostnad till exempelvis lokaler som anpassats för personer med funktionshinder, texttelefon och möjligheten att ta med husdjur till ett skyddat boende. Inom hälso- och sjukvården kan tillgänglighet handla om huruvida en remiss eller tidsbokning krävs. Olika typer av kompetens påverkar också tillgängligheten. Särskild kunskap i exempelvis hbt-frågor, språkkompetens eller kunskap om särskilt sårbara grupper ökar verksamhetens tillgänglighet för vissa grupper.

Vissa verksamheter har en bred inriktning, som till exempel brottsofferjourerna som har alla brottsoffer som målgrupp. Andra verksamheter har en smalare och mer specialiserad inriktning. Det kan till exempel gälla våld i samkönade relationer, våldtäkt eller flickor och kvinnor som utsatts för våld i hederns namn.

Kartläggningen innefattar även detaljerade uppgifter om vilken service, stöd eller hjälp verksamheten kan erbjuda eller förmedla.



Några av Kvinnofridslinjens första medarbetare.

## Användarvänlig och uppdaterad

Målet har varit att göra sammanställningen så användarvänlig som möjligt.

Personalen kan söka verksamheter och resurser utifrån geografisk plats, typ av verksamhet, särskilda behov och så vidare. Det innebär att varje sökning kan specificeras efter den sökandes enskilda behov, som till exempel: ett skyddat boende i norra Skåne dit husdjur är välkomna och som erbjuder stödsamtal för barn; ett behandlingshem i Stockholmstrakten med separat boende för kvinnor; en juristjour där man talar spanska.

Ytterligare en möjlighet är att kunna upplysa om det finns flera alternativ på den hjälpsökandes bostadsort, som exempelvis olika kvinnojourer, samtalsstöd eller mottagningar inom sjukvården.

Verksamheter förändras och utvecklas kontinuerligt och därför måste uppgifterna uppdateras. Det sker på två sätt, dels genom direktkontakt med verksamheterna, dels via kontaktpersoner på central nivå i kommuner, landsting och riksorganisationer för att ta reda på om det har skett några förändringar eller om verksamheter har lagts ner eller nya har startat.

Varje år får samtliga verksamheter svara på en fråga via telefon eller e-post om Kvinnofridslinjens uppgifter om dem stämmer.

Verksamheterna har även själva möjlighet att meddela förändringar.

## Exempel på verksamheter i sammanställningen

### Inom kommuner och län:

Socialjour, familjerätt, skyddat boende, jourtelefon, härbärgen, behandlingshem, verksamheter som erbjuder råd och stöd, specialistenheter inom polisen.

### Inom hälso- och sjukvården:

Akutmottagningar, gynekologiska mottagningar, specialistmottagningar, psykiatriska mottagningar, barn- och ungdomspsykiatri, barnakutmottagningar och ungdomsmottagningar.

### Inom ideella verksamheter:

Kvinnojourer, tjejjourer, brottsofferjourer, juristjourer och verksamheter för utsatta barn.





## 8. Fem ingående linjer

Kvinnofridslinjen har en egen telefonväxel som är kopplad till växeln för Landstinget i Uppsala län. Kvinnofridslinjens växel har i dag fem telefonlinjer och ett kösystem som kan ha två samtal i kö. Personalen kan se hur många som står i kö och hur länge de har väntat.

Den som ringer hör först ett inspelat meddelande som hälsar välkommen till Kvinnofridslinjen innan samtalet besvaras. Om alla linjer är upptagna placeras samtalet därefter i kö, och i de fall då båda köplatserna är upptagna uppmanas den hjälpsökande att ringa tillbaka senare och att vid nödsituation ringa 112. Det finns också en särskild linje för samtal via texttelefon.

De tekniska lösningarna omprövas löpande, och en särskild systemförvaltningsgrupp har bildats. För att förbättra tillgängligheten kan exempelvis antalet ingående linjer komma att utökas.

Som tidigare har nämnts har NCK slutit ett avtal med Ålands landskapsregering. Åland har fått ett särskilt telefonnummer till Kvinnofridslinjen, eftersom 020-nummer bara fungerar inom Sverige. Från Åland är telefonnumret 25 500, och samtalen därifrån kostar som ett lokalsamtal.



# 9. Specialutformad universitetskurs

Kvinnofridslinjens personal inledde sin anställning hösten 2007 med universitetskursen *Telefonrådgivning till våldsutsatta kvinnor, 7,5 högskolepoäng*. Kursen specialutformades och genomfördes av NCK för detta ändamål och kan fortsättningsvis tjäna som modell för kurser i detta ämne.

## Syfte

Kursen syfte var att ge grundläggande kunskaper i ämnet våld mot kvinnor och kunskaper om myndigheters och organisationers resurser för våldsutsatta kvinnor. Deltagarna skulle få god insikt i och förståelse för våldsutsatta kvinnors livssituation och uppnå god förmåga i samtalsmetodik.

## Mål

Målet som skulle uppnås var att deltagarna efter kursen skulle

- kunna identifiera och analysera hjälpsökandes behov utifrån telefonkontakten och ge adekvat rådgivning.
- ha god kännedom om samhällets resurser för våldsutsatta kvinnor och kunna hantera den databas som upprättats för ändamålet.

## Utformning

Utgångspunkten för utformningen av kursen var de fakultetsövergripande universitetskursen som NCK har genomfört varje år sedan 2001. Dessa bygger på insikten om att utbildning i ämnet våld mot kvinnor bör omfatta både kunskaper i själva ämnet och tillfällen att samtala med lärare och kursdeltagare om egna attityder och värderingar.

Inför utformningen av kursen för Kvinnofridslinjens personal kontaktades Barnens rätt i samhället, Bris, som sedan länge utbildar de frivilligarbetare som medverkar i Barnens hjälptelefon. Några amerikanska utbildningar för arbete i stödtelefoner studerades också.

Eftersom deltagarna var anställda under hela kurstiden var undervisningen och studietiden schemalagd till dagtid på vardagarna under fem veckor.

## Innehåll

Innehållsmässigt delades kursen in i tre huvudmoment: grundkunskap om mäns våld mot kvinnor inklusive våldsutsatta kvinnor med särskild sårbarhet, samtalsmetodik och datahantering.

### Grundkunskap

I momentet ingick bland annat:

- Våld mot kvinnor – ett globalt samhällsproblem
- FN-deklarationer och -konventioner
- Våldet i Sverige – kriminalstatistik, omfångsundersökningar
- Våldets konsekvenser för barnen till våldsutsatta kvinnor
- Kriminalvårdens program för våldsamma män – IDAP
- Aktuell lagstiftning, Sekretess och anmälningsskyldighet
- Dokumentation och spårsäkring
- Sexuella övergrepp mot barn
- Myndigheters ansvar: Hälso- och sjukvården, socialtjänsten, rättsväsendet
- Våldsutsatta kvinnor med särskild sårbarhet: våld i samband med graviditet, våld i hederns namn, våld mot hbt-personer, våld mot kvinnor med funktionshinder, våld mot kvinnor med utländsk härkomst, våld mot kvinnor med missbruksproblematik och hemlösa kvinnor.

### Samtalsmetodik

Grunderna i samtalsmetodik med praktiska inslag, övningar och rollspel.

### Datahantering

Deltagarna fick lära sig hantera Kvinnofridslinjens sammanställning av information om vilka resurser som finns för våldsutsatta kvinnor inom myndigheter och organisationer i Sverige. I momentet ingick även utbildning i dokumentation och statistik.

## Genomförande

Kursen genomfördes på heltid i fem veckor i samarbete med Uppsala University Education, UUE (dåvarande Kurssekretariatet för kompetensutveckling), som svarade för administration av kursen.

## Examination

Examinationen bestod av tre delar: skriftlig hemtentamen, examination i samtalsmetodik under övning och inlämning av gruppuppgift. Examinationen i samtalsmetodik genomfördes genom att varje deltagare bedömdes individuellt under givna övningssamtal. Samtliga deltagare godkändes.

## Utvärdering

En muntlig och en skriftlig utvärdering genomfördes vid kursavslutningen, och kursen fick genomgående högt betyg av deltagarna. I juni 2008 genomfördes ännu en utvärdering av kursen för att följa upp vilken nytta de anställda vid Kvinnofridslinjen upplever att de har av utbildningen i sitt arbete. Den bekräftade uppfattningen som deltagarna gav uttryck för i den första utvärderingen, att utbildningen är värdefull för arbetet i Kvinnofridslinjen.



# 10. Kvinnofridslinjen måste synas för att bli till nytta

En stödtelefon har inget värde om inte de som behöver hjälpen känner till den. Därför inledde Nationellt centrum för kvinnofrid hösten 2007 en rikstäckande informationskampanj i samarbete med en reklambyrå och en pr-byrå. Syftet var att nå så många våldsutsatta kvinnor och deras närstående som möjligt. Kampanjen inriktade sig framför allt på att göra namnet Kvinnofridslinjen känt samt att exponera numret, 020-50 50 50. Budskapet har under året spridits via annonser och informationsmaterial, men också genom massmediekontakter och på internet. Inför starten skapades även en webbplats, [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se).

## Strategier

Kampanjen skulle spegla Kvinnofridslinjen som en trovärdig och positiv verksamhet som erbjuder ett adekvat stöd och pålitlig information. Den betonade att mäns våld mot kvinnor är ett vanligt problem och ett samhällsproblem.

Frågan om mäns våld mot kvinnor är komplex och väcker känslor. Målet med kampanjen var främst att informera, inte att väcka en debatt som i sämsta fall skulle stå i vägen för målet att nå våldsutsatta kvinnor. Riktlinjerna för form, text och bilder var därför att beröra men inte skrämma. Kampanjen skulle vara utformad så att mottagaren inte skulle slå ifrån sig, utan bli positivt inställd och tänka: "Det kunde ha varit jag. Det är bra att Kvinnofridslinjen finns".

Den våldsutsatta kvinnan och hennes närstående måste kunna känna igen sig och identifiera Kvinnofridslinjen som en resurs som vänder sig till henne eller honom.

## Namnet Kvinnofridslinjen

Namnet på den nya stödtelefonen skulle förmedla vad verksamheten innebär, och samtidigt vara lätt att säga och att komma ihåg. Efter att noga ha övervägt alternativen enades alla inblandade om namnet Kvinnofridslinjen.

Begreppet "kvinnofrid" kommer ursprungligen från de lagar och bestämmelser som Birger jarl genomdrev på 1200-talet, varav en handlade om kvinnofrid. Denna lag handlade om kvinnor i form av mäns egendom och inte om deras egen kroppsliga integritet. I dag har dock begreppet fått en annan innebörd.

# 020-50 50 50

Stödtelefon för dig som upplevt hot och våld



Kvinnofridslinjen är en nationell stödtelefon för dig som utsatts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Vår uppgift är att lyssna, ge dig professionellt stöd och upplysa om var du kan få hjälp. Vi har tystnadsplikt och du kan välja att vara anonym.

Du ringer oss gratis och ditt samtal syns inte på telefonräkningen.

Läs mer på [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se)

**Kvi**  02 - **i i i**

Kvinnofridslinjen drivs av NCK:s kliniska enhet vid Akademiska sjukhuset på uppdrag av regeringen.

Det är vida använt och väl etablerat. I regeringssammanhang har man fört fram "kvinnofridspropositionen" och "kvinnofridsreformen" och instiftat det man i dagligt tal kallar "kvinnofridslagstiftningen".

Begreppet har förlorat sin tidigare innebörd och har istället blivit synonymt med arbetet med att bekämpa mäns våld mot kvinnor. Ordet "linjen" gör det uppenbart att Kvinnofridslinjen är en telefonservice.

## Kvinnofridslinjens logotyp



I utformandet av Kvinnofridslinjens logotyp gällde det att finna en form som signalerade expertis och trovärdighet utan att bli för formell eller byråkratisk i tonen. Resultatet blev en logotyp som består av namnet samt en symbol som kan uppfattas som ett stiliserat öra eller möjligen en visuell illustration av en ringsignal. Logotypen kan också kombineras med Kvinnofridslinjens telefonnummer.

Kvinnofridslinjens färger är rött och grått, färger som även ingår i de grafiska profilerna för Nationellt centrum för kvinnofrid samt Uppsala universitet.

## Informationsmaterial och annonser

Annonser och informationsmaterial har producerats av en reklambyrå i nära samarbete med Nationellt centrum för kvinnofrid.

Annonser har publicerats i dagstidningar, vecko- och månadstidningar, på internet samt på bussar och i tunnelbanan. Annonseringen har koncentrerats till tre olika kampanjperioder under året. Läsarundersökningar från annonseringen i populärpressen visade att annonserna hade uppmärksammats av många läsare, och de fick ett högt helhetsbetyg av läsarna. Bannerannonser på mediasajter på internet har också visat sig vara effektiva, och andelen läsare som klickade på annonserna för att få mer information var betydligt högre än genomsnittet för bannerannonser på flera av webbplatserna.

För att sprida information om Kvinnofridslinjens verksamhet har man även tagit fram två olika affischer, visitkort med telefonnumret, gratis vykort och en informationsbroschyr om Kvinnofridslinjen.

Kortet med telefonnumret har samma storlek som ett kreditkort och placeras i små kortställ som kan stå på ett bord eller en disk. Inför starten distribuerades sådana kort och kortställ till samtliga apotek och polismyndigheter samt till en stor mängd sjukvårdsmottagningar och olika frivilligorganisationer. Sedan våren 2008 finns kortet dessutom med i den låda med utrustning för spårskring som används av polis och hälso- och sjukvården i hela landet efter sexuella övergrepp.



Affischerna bygger på ett bildbudskap och ska symbolisera våld mot kvinnor. Den ena vänder sig främst till en äldre målgrupp och syftar till att illustrera våld i hemmet med en utspild kaffekopp i en annars välordnad hemmiljö. Den andra affischen vänder sig till en yngre målgrupp och visar en moderiktig handväska och en mobiltelefon som har tappats på en regnmörk trottoar.

Materialet kan beställas gratis via Kvinnofridslinjens webbplats.

### **Var tredje kvinna känner till Kvinnofridslinjen**

I november 2008 gjordes en mätning för att undersöka hur stor andel av allmänheten som kände till Kvinnofridslinjen när stödtelefonen hade varit igång ett år. Mätningen visade att 25 procent av samtliga tillfrågade kände till Kvinnofridslinjen. I gruppen kvinnor kände 32 procent till Kvinnofridslinjen.

### **Lättillgänglig information på webben**

Kvinnofridslinjens webbplats [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se) är ett viktigt komplement till stödtelefonen och har ett tilltal som vänder sig direkt till den som är våldsutsatt. Webbplatsen ger möjlighet att bekanta sig med Kvinnofridslinjen och ett besök där kan vara ett steg på vägen till att lyfta telefonluren. Där finns information om vilken utbildning de som svarar har och vad man kan få hjälp med. Många vill i förväg ta reda på vem som svarar och vad de kan erbjuda.

På webbplatsen finns även korta men ingående fakta om våld mot kvinnor och våld i samkönade parrelationer som kan bidra till att de som tvekar att ringa kan få bekräftat om stödtelefonen är något för dem.

Dessutom finns det särskild information som vänder sig till anhöriga och vänner till våldsutsatta kvinnor samt till dem som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete.

Hela webbplatsen har översatts till engelska, och den kortfattade informationen på telefonkortet har översatts till ytterligare elva språk, inklusive de nationella minoritetsspråken.

### **Nästan 80 000 besök**

Totalt registrerades 79 137 besök på [kvinnofridslinjen.se](http://kvinnofridslinjen.se) under de första tolv månaderna. Antalet besök ökade kraftigt när Kvinnofridslinjen uppmärksammas i nyhetsmedier, och även under perioder med annonskampanjer märks en ökning i antalet besök.

De populäraste sidorna förutom startsidan är faktasidan "*Om våld mot kvinnor*" samt "*Frågor och svar*".

# 11. Medierna gör våldet synligt

Att Kvinnofridslinjen exponeras i medierna är viktigt. Det får fler att upptäcka att stödlinjen finns och samtidigt leder det till en ökad kunskap om våld mot kvinnor och om hur omfattande problemet är.

Antalet samtal har ökat i samband med att nyhetsmedier har uppmärksammat Kvinnofridslinjen. Många kvinnor som ringer säger i samtalen att de har känt igen sig i beskrivningen av våldet och hur man reagerar i olika situationer, och att de då har förstått att de kan ringa till Kvinnofridslinjen. Ännu tydligare är ökningen av antalet besök på [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se) i samband med publicitet.

## Invigning och lansering

I syfte att skapa kännedom om Kvinnofridslinjen gjordes en pr-satsning parallellt med övriga informationsinsatser inför starten. Nyheten om att Kvinnofridslinjen öppnade lanserades genom pressmeddelanden, och medierna bjöds även in till Uppsala konsert och kongress den 4 december 2007 då integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni invigde telefonen.

Inför invigningen beställde Nationellt centrum för kvinnofrid dels en undersökning bland allmänheten om våld mot kvinnor (se sidan 10), dels en undersökning om vilken information våldsutsatta kvinnor kan hitta på kommunernas webbplatser. De två undersökningarna presenterades med Kvinnofridslinjen som avsändare. Lokalt anpassade pressmeddelanden och debattartiklar skickades ut i hela landet och nyheten fick ett omfattande genomslag i såväl lokala som rikstäckande medier.

Intresset var mycket stort och representanter för NCK hade närmare 100 direktkontakter med journalister i samband med starten. I januari följde många medier upp nyheten genom att rapportera om det oväntat stora antalet samtal som kom redan under den första månaden och julhelgerna. Målsättningen att få publicitet motsvarande 400 artiklar på internet under sex månader uppnåddes därför redan i början av januari, när Kvinnofridslinjen bara hade varit igång en månad.



## Fortsatt intresse under året

Under året har medierna fortsatt att visa intresse för Kvinnofridslinjen. Inför den internationella kvinnodagen den 8 mars skickade NCK ut ett pressmeddelande om den stora mängden samtal, och i början av juni presenterades samtalsstatistiken för det första halvåret. Vid flera tillfällen har journalister intervjuat de ansvariga cheferna för Kvinnofridslinjen och samtidigt informerat om stödtelefonen i samband med uppmärksammade fall av misshandel eller våldtäkt.

Inför Kvinnofridslinjens ettårsdag beställde Nationellt centrum för kvinnofrid en uppföljning av den undersökning som gjordes inför invigningen 2007 angående informationen till våldsutsatta kvinnor på kommunernas webbplatser. Undersökningen visade att en stor förbättring skett under året. I november 2007 saknade till exempel 47 procent av kommunerna information till våldsutsatta kvinnor, men ett år senare hade den siffran sjunkit till 18 procent. Undersökningens resultatet presenterades i lokalt anpassade pressmeddelanden, och på de flesta håll i landet fick nyheten en positiv vinkel tack vare förbättringen. På några orter där kommunernas webbplatser fick ett lågt betyg för andra året i rad ledde uppmärksamheten kring detta till att kommunerna genast åtgärdade problemen och lade ut tydlig information till våldsutsatta kvinnor.

# 12. Underlag för utveckling och förbättring

Uppbyggnaden av Kvinnofridslinjen är ett pionjärarbete, som på flera områden ännu söker sin form. Under det allra första året har dokumentationen framför allt inriktats på att följa om samtalen verkligen kommer från dem man vill nå, det vill säga våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga i hela Sverige, samt att registrera hur mängden samtal varierar mellan olika tider. Syftet med att kartlägga tiderna är att kunna anpassa bemanningen så att tillgängligheten ska bli så god som möjligt.

Under våren 2008 inleddes ett samarbete med Uppsala kliniska forskningscentrum, UCR, vid Uppsala universitet som varje månad sammanställer statistik över tekniska fakta om samtalen.

## Dokumentation

Varje samtal som besvaras vid Kvinnofridslinjen registreras och dokumenteras i en särskild mall.

De som ringer har möjlighet att vara anonyma och de lämnar bara de uppgifter de själva vill. Uppgifter som dokumenteras är bland annat ålder, bakgrundshistoria, vilken typ av våld som rapporteras, eventuella tidigare åtgärder, vilken hjälp som efterfrågas samt vilka förslag om åtgärder som lämnas. Informationen är belagd med sekretess.

## Tolkning och uppföljning

Dokumentationens exakthet och fullständighet varierar beroende på hur mycket information den hjälpsökande lämnar. Materialet måste därför tolkas med försiktighet och kan inte användas som underlag för en heltäckande statistik.

Sammantaget ger samtalen ökad kunskap om våldsutsatta kvinnors situation, vilka frågor de har och vilka typer av hjälp de efterfrågar. Denna kunskap tas till vara och analyseras av Nationellt centrum för kvinnofrid, och är en viktig tillgång i arbetet för att förändra och förbättra situationen och stödet för kvinnor som utsätts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld.

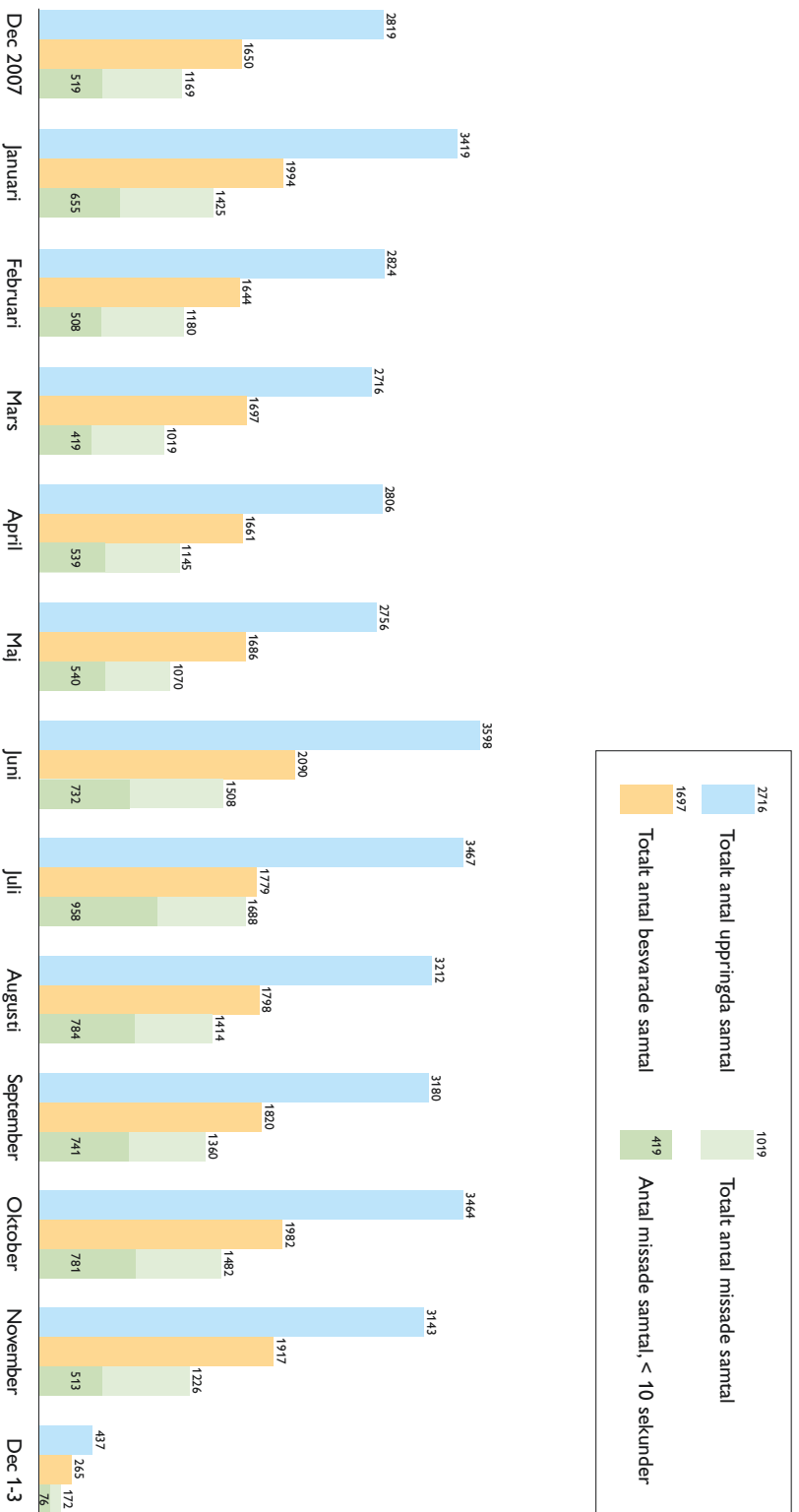


Diagram: Fördelningen av registrerade samtal per månad från och med 4 december 2007 till och med 3 december 2008

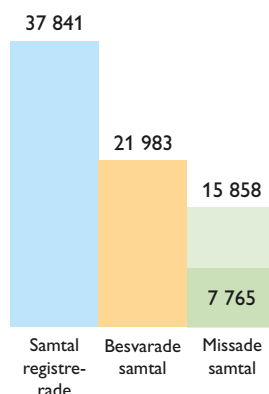
# 13. Samtalen till Kvinnofridslinjen

4 december 2007 – 3 december 2008

## 37 841 inkommande samtal

Totalt har 37 841 inkommande samtal registrerats under de tolv första månaderna. I siffran ingår både besvarade och missade samtal. Vid vart femte samtal lade den som ringde upp på luren inom 10 sekunder, alltså redan under det inspelade meddelande som berättar att man kommit till Kvinnofridslinjen. Av de övriga inkommande samtalen hann 73 procent besvaras.

Det högsta antalet samtal registrerades i juni (3 598), juli (3 467) och oktober (3 464). Se fördelning per månad i stapeldiagram på motstående sida.

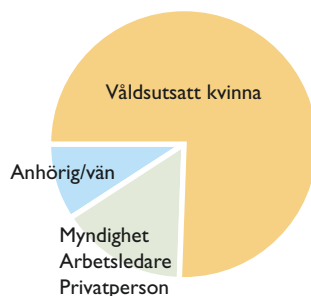


## Oftast kvinnan själv som ringer

I tre fjärdedelar av fallen var det den utsatta kvinnan själv som ringde.

Omkring vart tionde samtal kom från en anhörig eller en vän.

De övriga samtalen kom från exempelvis andra myndigheter, arbetsledare till våldsutsatta kvinnor eller privatpersoner som hade frågor om ämnet.

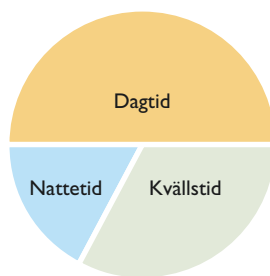


## Tidpunkt för samtalen

Hälften av alla samtal till Kvinnofridslinjen rings på dagtid, men även under kvällarna är aktiviteten stor. På helgerna är samtalen jämnare fördelade mellan dag- och kvällstid.

## Så här fördelar sig samtalen (procent av samtliga samtal)

50 procent på dagtid (kl 08–18)  
33 procent på kvällstid (kl 18–24)  
17 procent på natten (kl 00–08)



## Samtalens längd

Genomsnittstiden för ett samtal var 14 minuter.

Under natten (kl 00–08) var samtalen färre, men i genomsnitt längre, än på dagen.

## De hjälpsökandes ålder

Knappt hälften av kvinnorna uppgav sin ålder. Den yngsta personen som har uppgett sin ålder var 13 år och den äldsta 87 år. Medelåldern var 38 år.

## Geografisk spridning

Den som ringer kan vara anonym och behöver inte heller uppge varifrån hon eller han ringer, men en sammanställning av de uppgifter som har lämnats visar på en geografisk spridning över samtliga 21 län i landet.

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

Kvinnofridslinjens webbplats hade 79 137 besökare under de första tolv månaderna.

Antalet besök ökade kraftigt när Kvinnofridslinjen uppmärksammas i nyhetsmedier, och även under perioder med annonskampanjer märks en ökning i antalet besök.

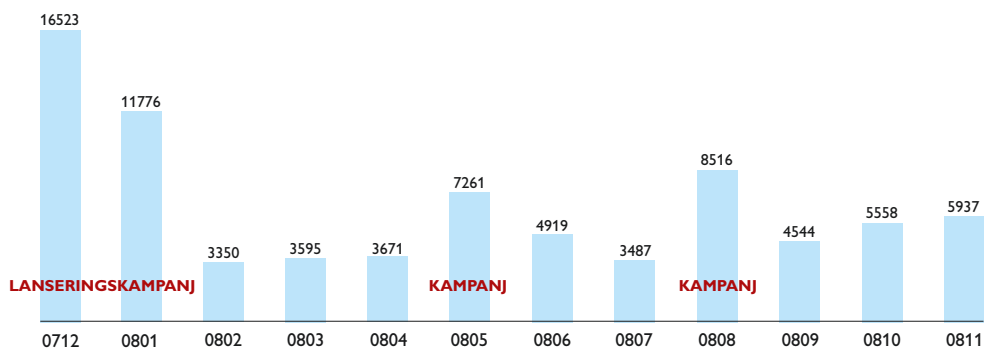


Diagram: Fördelningen av antal besök per månad på [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se)

# 14. Driftskostnader

Att bygga upp en ny verksamhet innebär alltid initiala kostnader av engångskaraktär såsom till exempel rekrytering av personal, utrustning av lokaler och kostnader för material och tjänster. När verksamheten sedan startat uppkommer löpande driftskostnader.

Nedan presenteras driftskostnaderna för Kvinnofridslinjen under första verksamhetsåret; från den 1 december 2007 till och med den 30 november 2008.

Personalkostnader	5 262 tkr
Övriga verksamhetskostnader (Lokalhyror, förbrukningsmaterial, tjänster)	515 tkr
Universitetsgemensamma kostnader	385 tkr
<hr/>	
<b>Summa</b>	<b>6 162 tkr</b>

# 15. Slutsatser

Kvinnofridslinjen har nu varit i drift i ett drygt år, och den uppskattade volymen av samtal uppnåddes redan under det första året. Registreringarna av samtalen visar att det är våldsutsatta kvinnor eller personer i den våldsutsatta kvinnans närhet – närstående, arbetskamrater eller personalansvariga – som kontaktar telefonen, och att de ringer från alla delar av landet. Samtalen handlar om våld eller problem relaterade till våldet, och behovet av stöd och bekräftelse är stort.

Därmed har Nationellt centrum för kvinnofrid nått det inledande målet i uppdraget från regeringen att starta och driva en nationell stödtelefon. När det grundläggande uppbyggnadsarbetet nu är avslutat kan NCK fokusera på att ytterligare utveckla och förbättra verksamheten, vilket kommer att vara ett ständigt pågående kvalitetsarbete.

Erfarenheterna från rådgivningen bidrar till att öka kunskapen om våldsutsatta kvinnors situation och behov, en kunskap som NCK tar till vara och analyserar för att sedan kunna förmedla den vidare till ansvariga myndigheter. Kunskapen får också stor betydelse för NCK:s arbete med utveckla metoder för att våldsutsatta kvinnor ska få bättre hjälp och ökad rättssäkerhet.

Efter det första verksamhetsåret har NCK kunnat konstatera att:

- **En hög tillgänglighet är nödvändig**

Våldsutsatta kvinnor har behov av stöd alla dagar på året och alla tider på dygnet, vilket spridningen av samtalen visar. Eftersom Kvinnofridslinjen alltid är bemannad finns det möjlighet att prata med en socionom eller sjuksköterska oavsett vilken tid på dygnet det är eller om det är vardag eller helg, och detta har många av kvinnorna som har ringt till Kvinnofridslinjen beskrivit som värdefullt. Det är viktigt att kunna ringa just i det ögonblick när man har möjlighet och känner att man orkar.

Att det ibland uppstår köer är ofrånkomligt i den här typen av verksamhet som inte kan planeras, men med hjälp av statistik som visar på mönster i samtalsmängden försöker NCK anpassa bemanningen så att ännu fler samtal ska kunna besvaras.

- **Stöd via telefon passar denna målgrupp**

Att det är möjligt att ringa anonymt och kostnadsfritt är viktiga och ibland avgörande faktorer för om en kvinna ska ta kontakt. Samtalen blir därmed mycket ärliga och öppna. Att samtalet inte registreras på telefonräkningen ökar ytterligare säkerheten för kvinnan. Antalet samtal till kvinnojourerna har inte minskat under

denna period. Det visar att det finns ett behov av en nationell telefon som erbjuder stöd, information och en möjlighet att diskutera olika alternativ för en utsatt grupp som tidigare saknat detta.

- **Informationskampanjer och medier är viktiga för att nå ut till målgruppen**

Det har varit oerhört värdefullt att affischer och visitkort med Kvinnofridslinjens telefonnummer har funnits på apotek, sjukvårdsmottagningar, polisstationer och många andra ställen i samhället. Även uppmärksamhet i medierna och annonseringen i tidningar och på internet har stor betydelse för att nå målgruppen.

I samband med annonskampanjer och efter inslag i nyhetsmedier ringer fler våldutsatta kvinnor till Kvinnofridslinjen, och många säger då att de har känt igen sig och förstått att stödlinjen finns till för dem. Det visar att det är viktigt att ständigt informera och annonsera så att kunskapen om stödtelefonen hålls aktuell och telefonnumret är lätt tillgängligt när det behövs.

- **Ett enda samtal kan vara avgörande**

Ett samtal till Kvinnofridslinjen kan vara avgörande för de beslut den enskilda kvinnan fattar och kan bespara henne mycket lidande. Det är viktigt att samhället signalerar att våld mot kvinnor är ett högprioriterat ämne och att man vill erbjuda möjligheter och utvägar. En nationell telefon med mycket hög tillgänglighet och kompetens som kan hjälpa våldutsatta kvinnor och deras närstående i olika skeden är en viktig livlina, och dessutom ett kostnadseffektivt sätt att erbjuda kvinnor i hela landet snabb och likvärdig hjälp.



