



UPPSALA  
UNIVERSITET

**NCK** NATIONELLT CENTRUM  
FÖR KVINNOFRID

EN STÖDTELEFON SOM  
ALLTID ÄR ÖPPEN  
Kvinnofridslinjen 2009-2012



En stödtelefon som  
alltid är öppen  
Kvinnofridslinjen 2009-2012

Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK  
Uppsala universitet  
Akademiska sjukhuset  
751 85 Uppsala  
[www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se)  
Publicerad: 2014  
ISBN 978-91-978448-7-1

# Förord

Mäns våld mot kvinnor är vanligt förekommande i Sverige och får allvarliga konsekvenser för kvinnor och deras barn. Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset driver sedan 2007 på uppdrag av regeringen den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen för kvinnor som utsatts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld.

Behovet av en nationell stödtelefon visade sig vara stort redan från start, och det har inte minskat under de år som stödtelefonen har funnits. År 2011 fick NCK ett regeringsuppdrag att under en fyraårsperiod utveckla Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM). Uppdraget syftar till att kvalitetssäkra det stöd som Kvinnofridslinjen ger och till att nå ut till fler av dem som utsätts för hot, våld och sexuella övergrepp.

Kvinnofridslinjen arbetar ständigt med att upprätthålla och utveckla en god tillgänglighet och säkerställa att personalen som svarar i telefonen är kompetent och utbildad för uppgiften. Stödtelefonen är bemannad dygnet runt, årets alla dagar, för att våldsutsatta kvinnor ska kunna ringa när de har möjlighet och känner att de orkar. Att Kvinnofridslinjen marknadsförs strategiskt och kontinuerligt är avgörande för att stödtelefonen ska komma till nytta.

Verksamheten bedrivs i nära samarbete med de övriga enheterna inom NCK, vilket ger goda möjligheter till ömsesidigt lärande. Genom samtalen till Kvinnofridslinjen får centrumet värdefull kunskap om våldsutsatta kvinnors situation och behov. Det ger också en ständig påminnelse om att kunskap och forskning måste föras ut och omsättas i praktisk handling så att den blir till konkret hjälp för de kvinnor och barn vars liv, hälsa och mänskliga rättigheter hotas på grund av våld.

Denna rapport beskriver utvecklingen av den nationella stödtelefonen under perioden 2009 -2012.

Åsa Witkowski  
Chef för NCK:s kliniska verksamhet

Gun Heimer  
Professor, föreståndare för NCK

# Innehåll

<b>Förord .....</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattning – En stödtelefon som alltid är öppen.....</b>	<b>6</b>
<b>Ett kunskaps- och resurs-centrum för hela samhällets insatser för kvinnofrid .....</b>	<b>9</b>
<b>Ett pionjärarbete som bygger på gedigen kunskap .....</b>	<b>12</b>
<b>Samtalens innehåll .....</b>	<b>16</b>
<b>Tekniska samtalsdata .....</b>	<b>18</b>
<b>Telefonväxel med fem linjer .....</b>	<b>20</b>
<b>Möten med personalen på Kvinnofridslinjen.....</b>	<b>21</b>
<b>Webbplatsen en första ingång till Kvinnofridslinjen.....</b>	<b>26</b>
<b>NCK:s kunskapsbank erbjuder fördjupning och snabb översikt... </b>	<b>27</b>
<b>En stödlinje måste vara känd .....</b>	<b>28</b>
<b>Uppdrag att utveckla Kvinnofridslinjen .....</b>	<b>31</b>
<b>Uthållighet och fortsatt utveckling behövs .....</b>	<b>34</b>

# Sammanfattning – En stödtelefon som alltid är öppen

Kvinnofridslinjen är Sveriges nationella stödtelefon för kvinnor som utsatts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Den drivs av Nationellt centrum för kvinnofrid vid Uppsala universitet på uppdrag av regeringen. Personalen är anställd vid NCK:s kliniska enhet på Akademiska sjukhuset i Uppsala, men verksamheten finansieras i sin helhet med statliga medel.

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. Även andra personer i kvinnornas närhet är välkomna att ringa, liksom personer som kommer i kontakt med våldsutsatta kvinnor i sitt arbete.

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

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

Medarbetarna vid Kvinnofridslinjen är socionomer och sjuksköterskor med stor erfarenhet av att möta människor i kris. De har också särskild utbildning om mäns våld mot kvinnor.

Förutom stöd och bekräftelse kan den som ringer få information om var de kan få ytterligare stöd eller hjälp utifrån sina behov. Personalen på Kvinnofridslinjen har tillgång till en sammanställning med uppgifter om myndigheters och ideella organisationers lokala och nationella verksamheter och stödinsatser. Hit hör 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, och i vissa fall om verksamheterna är anpassade för personer med funktionsnedsättning, om de tar emot kvinnor med missbruksproblem, vilken språkkompetens de har och om de har kunskap om våld i samkönade relationer.

Personalen har dygnet runt tillgång till tolkservice via trepartssamtal för de flesta språk som finns representerade i Sverige. Hörselskadade och personer med nedsatt talförmåga kan ta kontakt via texttelefoni.

## Mellan 60 och 70 samtal per dag

Kvinnofridslinjen invigdes i december 2007 av integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni. Behovet av en stödtelefon visade sig redan från början vara stort, och efter fem års erfarenhet står det klart att behovet inte bara var en tillfällig effekt i samband med starten. Antalet samtal som kommer till Kvinnofridslinjen varje månad har hållit sig på en relativt jämn nivå under hela den tid som telefonen har funnits.

Under perioden 2009–2012 har Kvinnofridslinjens personal besvarat i genomsnitt mellan 60 och 70 samtal per dag från kvinnor och deras närstående i hela Sverige. Högst är trycket i samband med storhelger och semesterperioder.

De allra flesta som ringer är kvinnor som själva är eller har varit utsatta för någon typ av våld eller hot. Av de övriga samtalen är en stor grupp från anhöriga och vänner till våldsutsatta. Det är också vanligt att personal vid olika myndigheter kontaktar Kvinnofridslinjen.

För många av de våldsutsatta kvinnorna är kontakten med Kvinnofridslinjen den allra första gången de berättar för någon att de utsätts för våld. Det är mycket vanligt att den som ringer har utsatts för både fysiskt och psykiskt våld. Mellan tio och tjuo procent berättar om sexuellt våld.

## Webbplatsen viktigt komplement

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

Webbplatsen har blivit en viktig kanal för att nå såväl våldsutsatta kvinnor som anhöriga och andra som vill veta mer, och många som kontaktat Kvinnofridslinjen har berättat att de har besökt webbplatsen innan de tar steget att ringa.

Antalet besök på webbplatsen har ökat successivt, med särskilda toppar i samband med marknadsföringskampanjer och när våldsfrågor har uppmärksamats mycket i medierna. Under perioden 2009–2012 hade webbplatsen totalt över 800 000 besök.

Webbplatsen har under perioden utvecklats med utökat innehåll och förbättrade funktioner för att öka användarvänligheten. Stora delar har översatts till engelska och till lättläst svenska. Via länkar på startsidan kan besökaren nå kortfattad information om stödtelefonen på 25 olika språk, och lite mer utförlig text på sex av språken. Såväl de svenska som de engelska sidorna har försetts med en uppläsningfunktion för den som inte kan läsa texten.



## Utvecklingsarbete som bygger på erfarenheter

Att bygga upp och driva den nationella stödtelefonen för våldsutsatta kvinnor har varit och är fortfarande ett pionjärarbete. Erfarenheterna från de första årens verksamhet ligger nu till grund för det fortlöpande arbetet för att utveckla verksamheten och förbättra möjligheterna att nå ut till så många våldsutsatta kvinnor som möjligt. Statistiken över samtalstoppar har lett till förändringar i bemanningen för att öka tillgängligheten, och marknadsföringen har anpassats efter utvärderingar av vilka kanaler som är mest effektiva för att nå olika målgrupper. Den tekniska utvecklingen skapar också nya förutsättningar för smidigare lösningar och förbättrat tekniskt stöd för personalen under samtalen.

År 2011 fick NCK ett regeringsuppdrag som gjorde det möjligt att intensifiera utvecklingsarbetet för stödtelefonen under en fyraårsperiod. Uppdraget (U2011/3939/JÄM) syftar 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 löper under perioden 2011–2014.

# Ett kunskaps- och resurscentrum för hela samhällets insatser för kvinnofrid

Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK, vid Uppsala universitet är regeringens expertcentrum och landets enda nationella kunskaps- och resurscentrum inom sitt område. Centrumets uppgift är att sammanställa, utveckla och sprida kunskap om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer så att den kan omsättas i praktisk handling och bli till konkret nytta, samt att erbjuda våldsutsatta kvinnor stöd.

Verksamheten startade 1994, som en av Sveriges första åtgärder efter FN:s deklaration om avskaffande av våld mot kvinnor, som betonade staternas ansvar för att bekämpa och förebygga mäns våld mot kvinnor. Då inrättades Rikskvinnocentrum vid Akademiska sjukhuset, landets första specialistklinik för kvinnor som utsatts för våld. Förutom den kliniska verksamheten fick enheten ett nationellt uppdrag att utbilda, forska och utveckla metoder som kunde spridas vidare för att förbättra situationen för våldsutsatta kvinnor i hela landet.

Uppdraget har sedan dess utökats successivt. År 2006 föreslog en statlig utredare att Rikskvinnocentrum skulle ombildas till ett nationellt kunskaps- och resurscentrum vid Uppsala universitet, och centrumet bytte namn till Nationellt centrum för kvinnofrid. I regeringens förordning för centrumet (SFS 2006:1072) utvidgades ansvaret, och NCK fick i uppdrag att vara ett stöd för myndigheter och organisationer i frågor om mäns våld mot kvinnor, stödja deras metodutvecklingsarbete och verka för en effektiv samverkan mellan berörda myndigheter och organisationer.

Den kliniska enheten vid NCK omfattar förutom den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen en mottagning för våldsutsatta kvinnor i Uppsala län. Kliniken har Akademiska sjukhuset som huvudman, men stödtelefonen bekostas med statliga medel. Det nära samarbetet mellan universitetsdelen och den kliniska enheten ger värdefulla möjligheter till kontinuerligt och ömsesidigt lärande, och är en viktig framgångsfaktor för verksamheten.

Sedan ombildningen till nationellt kunskaps- och resurscentrum har NCK:s verksamhet expanderat kraftigt. Förutom det löpande arbetet med utbildning, forskning och utveckling, information och utredningsarbete har centrumet fått

flera stora regeringsuppdrag, framför allt inom ramen för regeringens *Handlingsplan för att bekämpa mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer* (2007/08:39) och *Handlingsplan för att förebygga och förhindra att unga blir gifta mot sin vilja* (2009/10:229). Bland annat har centrumet utarbetat och implementerat ett nationellt handlingsprogram för hälso- och sjukvårdens omhändertagande av offer för sexuella övergrepp, som kunde börja användas i hela landet i januari 2011. Handlingsprogrammet har utformats som en handbok och guide med vars hjälp hälso- och sjukvården kan förbättra det medicinska och psykosociala stödet till patienter som har utsatts för sexualbrott och samtidigt förse rättsväsendet med hållbart bevismaterial. I ett annat regeringsuppdrag har NCK utrett frågan om personal inom hälso- och sjukvården rutinmässigt bör ställa frågor om våld för att fler våldsutsatta ska få adekvat hjälp och god vård på ett så tidigt stadium som möjligt.

Att kunskap om våldet och dess konsekvenser sprids är avgörande för att våldsutsatta kvinnor ska få ett bra bemötande och stöd, men också för att förändra attityder i samhället och arbeta förebyggande. Förutom egna universitetskurser medverkar NCK i en lång rad grundutbildningar och har ett omfattande utbildningssamarbete med andra myndigheter, bland annat Kriminalvården, Rikspolisstyrelsen, Domstolsverket och Åklagarmyndigheten. Centrumet utvecklar också nya utbildningar och pedagogiskt material.

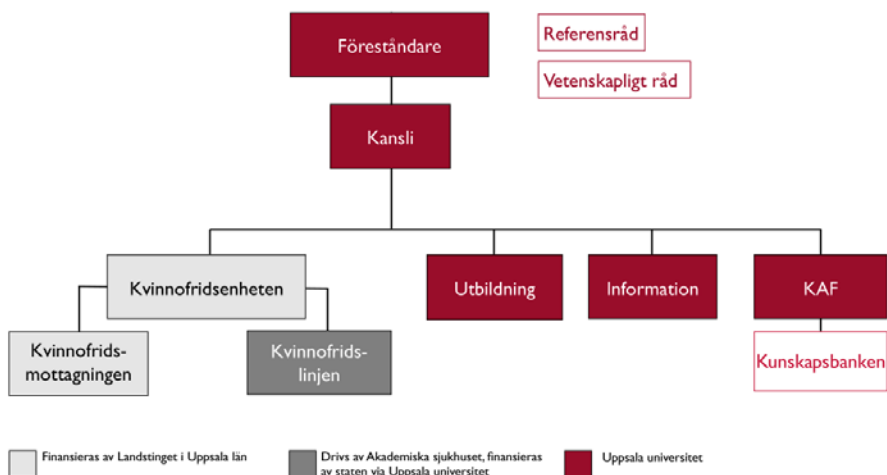
En annan viktig uppgift för centrumet är att överblicka aktuell forskning på området och göra den mer tillgänglig för alla som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete. Hösten 2010 invigdes NCK:s kunskapsbank som är kopplad till webbplatsen och utvecklad i samarbete med de myndigheter som ingår i nätverket Nationell myndighetssamverkan för kvinnofrid. I NCK:s kunskapsbank samlas publikationer från nationella myndigheter samt länsstyrelserna, nyskrivna faktatexter samt presentationer av över 100 forskare från olika discipliner och deras aktuella projekt. Söktjänsten på sidan är dessutom kopplad till databaserna Swepub och Libris. Tanken är att användarna snabbt ska kunna navigera till aktuell forskning om våld och få värdefull hjälp oavsett om de behöver översiktliga sammanfattningar eller kvalificerad fördjupning.

# Utveckla, sprida, utbilda, forska och ge stöd

Sedan 2011 regleras verksamheten vid NCK genom regeringens uppdrag till Uppsala universitet (U2011/3826/UH).

Enligt detta ska NCK arbeta enligt följande:

- med ett rikstäckande och samlat perspektiv utveckla och sprida evidensbaserad kunskap och information om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer,
- sammanställa aktuell forskning och kontinuerligt analysera behovet av forskning inom området mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer,
- bedriva forskning med anknytning till den kliniska verksamheten inom området mäns våld mot kvinnor,
- bedriva utbildning om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer,
- vara ett stöd för myndigheter och organisationer i frågor om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer,
- sprida kunskap om och utveckla metoder för bemötande och omhändertagande
- samverka med Akademiska sjukhuset i Uppsala i frågor som rör den kliniska verksamheten inom området mäns våld mot kvinnor. I detta ingår att stödja driften av en nationell stödtelefon.



# Ett pionjärarbete som bygger på gedigen kunskap

Att bygga upp och driva en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor är ett pionjärarbete som förutom betydande arbetsinsatser har krävt och kräver expertkunskap inom flera områden, strategisk planering och ett effektivt erfarenhetsutbyte med andra myndigheter och organisationer. Den kompetens och det kontaktnät som byggts upp vid Nationellt centrum för kvinnofrid inom området våld mot kvinnor sedan starten av Rikskvinnocentrum 1994 har varit avgörande förutsättningar för att skapa en väl fungerande verksamhet.

## 1994

Rikskvinnocentrum (RKC) inrättas. RKC är landets första specialistklinik för våldsutsatta kvinnor. En lokal jourtelefon som är öppen dygnet runt byggs upp. Enheten får även ett nationellt uppdrag att utveckla metoder för omhändertagande av våldsutsatta kvinnor, utbilda, bedriva forskning samt informera om mäns våld mot kvinnor.

## 1997

Regeringen ger Socialstyrelsen i uppdrag att utreda hur en central kristelefon för våldsutsatta kvinnor skulle kunna inrättas på bästa sätt. I direktiven anges att samråd ska ske med Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (Roks), Sveriges kvinnojourers riksförbund (SKR), Brottsofferjourernas riksförbund samt dåvarande RKC som senare ombildades till Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK).

## 1998

Socialstyrelsens utredare redovisar sitt uppdrag och menar att det måste ställas höga krav på utbildning för de personer som ska arbeta med kristelefonen. Utredningsgruppen är dock oenig, framför allt när det gäller huvudmannaskapet samt synen på kompetens, och projektet läggs på is.

## 2002

Rikskvinnocentrum får i uppdrag att lämna förslag på en kostnadskalkyl för en nationell kristelefon. I förhandlingarna med Socialdepartementet ställer RKC som villkor att telefonen inte ska drivas som ett projekt utan garanteras långsiktiga medel. Några sådana garantier kan departementet inte ge, och förslaget läggs ner.

## 2004

Regeringen tillsätter en utredning med uppdrag att utreda och föreslå formerna för en ombildning av Rikskvinnocentrum till ett nationellt centrum (SOU2004:117). I direktiven för utredningen ingår att undersöka förutsättningarna för att inrätta en nationell kristelefon vid det ombildade centrumet.

Utredaren bedömer att det finns 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 menar att stödtelefonen bör inrättas vid det nya centrumet, NCK, där det förutom lång och välunderbyggd klinisk och teoretisk erfarenhet även finns mångårig erfarenhet av att driva en jourtelefon. I samband med ombildningen får NCK i december 2006 i uppdrag av regeringen att bygga upp och driva en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor.

## 2007

Efter ett års intensiva förberedelser med planering, kartläggning av resurser, utveckling av tekniska lösningar samt rekrytering och utbildning av personal kan Kvinnofridslinjen invigas av integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni den 4 december 2007. Redan under den första månaden registreras i genomsnitt cirka 100 inkommande samtal per dag.

## 2008

Under de första tolv månaderna registreras över 37 000 inkommande samtal. Kvinnofridslinjens webbplats får över 79 000 besök. Verksamheten flyttar till NCK:s gemensamma lokaler på Akademiska sjukhusets område i Uppsala. NCK:s uppdrag utökas till att även omfatta hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer.

## 2009

Under året utvecklas Kvinnofridslinjens möjligheter att stödja kvinnor som inte talar svenska. Via trepartssamtal kan medarbetarna koppla in tolkar för ett stort antal språk, och när det visar sig fungera väl översätts Kvinnofridslinjens informationskort i visitkortsformat till ett tjugotal språk.

Inom ramen för ett regeringsuppdrag för att förbättra stödet till personer som utsatts för människohandel inleds ett samarbete med Nationellt metodstöd mot prostitution och människohandel, Länsstyrelsen i Stockholms län och Östersjöstaternas råds aktionsgrupp. Efter utbildning av personalen kan Kvinnofridslinjen från november 2009 även erbjuda stöd och hjälp till kvinnor som utsatts för eller risker att utsättas för människohandel.

## 2010

Frågor om mäns våld mot kvinnor uppmärksammas mycket i medierna under 2010, och NCK och Kvinnofridslinjen blir allt mer kända. Detta i kombination med aktiv marknadsföring leder till att antalet besök på Kvinnofridslinjens webbplats och beställningarna av informationsmaterial ökar kraftigt.

Kvinnofridslinjens telefonnummer exponeras även i samband med kampanjen Safe trip mot människohandel, som en fortsättning på det samarbete med Nationellt metodstöd mot prostitution och människohandel, Länsstyrelsen i Stockholms län och Östersjöstaternas råds aktionsgrup som inleddes 2009.

## 2011

I juni får NCK i uppdrag av regeringen att under en fyraårsperiod utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen. Uppdraget syftar till att kvalitets-säkra det stöd som Kvinnofridslinjen ger till våldsutsatta kvinnor och till att nå ut till fler av dem som utsätts för hot, våld och/eller sexuella övergrepp. Kvinnofridslinjens webbplats får direktlänkar till NCK:s kunskapsbank, för den som söker fördjupad läsning om olika typer av våld.

## 2012

Arbetet med regeringsuppdraget för att kvalitetssäkra och metodutveckla Kvinnofridslinjen intensifieras. Ett delprojekt för att förbättra det tekniska stödet för telefonrådgivningen inleds. Särskilda satsningar görs för att nå fler kvinnor med olika typer av funktionsnedsättning samt kvinnor som inte talar

svenska. En Sifomätning under våren visar att 41 procent av kvinnorna i Sverige känner till Kvinnofridslinjen.

I samband med femårsdagen i början av december får Kvinnofridslinjen mycket uppmärksamhet i nyhetsmedier. Webbplatsen får mer än 279 000 besök under året, en ökning med 200 000 besök jämfört med 2008.



# Samtalens innehåll

Genom samtalen till Kvinnofridslinjen får NCK en unik inblick i situationen för våldsutsatta kvinnor i Sverige i dag och viktig kunskap om vilka frågor de har och vilken typ av stöd de efterfrågar.

Den som ringer väljer helt själv hur mycket hon vill berätta och får alltid vara anonym. Men utifrån de uppgifter som lämnas frivilligt under samtalet kan personalen göra noteringar i en mall om ålder, ort, vilken typ av våld det handlar om, vilket stöd de behöver och så vidare. Noteringarna innehåller inga personuppgifter. Dessa uppgifter är en viktig tillgång i NCK:s arbete för att förändra och förbättra situationen och stödet för kvinnor som utsatts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld.

Eftersom uppgifterna inte är heltäckande måste de tolkas med försiktighet och kan inte användas som underlag för statistik.

## Samtalen kommer dygnet runt

Samtalen är utspridda under hela dygnet och veckans alla dagar. De flesta ringer på dagtid eller tidigt på kvällen på vardagar. Senare på kvällen, under natten och på helgerna är samtalen något färre, men ofta lite längre.

## Oftast en våldsutsatt kvinna som ringer

De allra flesta som ringer är kvinnor som själva är eller har varit utsatta för någon typ av våld eller hot. Av de övriga samtalen är en stor grupp från anhöriga och vänner till våldsutsatta. Det är också vanligt att personal vid olika myndigheter kontaktar Kvinnofridslinjen för att få råd.

## Tysta samtal

Det är inte ovanligt att en person som har ringt upp lägger på luren eller är tyst när personalen svarar. Även felringningar förekommer.

Vid ungefär vart femte samtal lägger den som ringer upp på luren inom tio sekunder, alltså redan under det inspelade meddelande som berättar att man kommit till Kvinnofridslinjen, och samtalet når aldrig personalen i rådgivningen.

## Många utsätts för flera typer av våld

Majoriteten av de våldsutsatta kvinnorna berättar om psykiskt våld (70-80 procent), och många utsätts även för fysiskt våld (60-70 procent). Mellan 10 och 20 procent berättar om sexuellt våld. Det är vanligt att kvinnorna utsätts för flera typer av våld samtidigt.

## Åtgärder under samtalet

Personalens viktigaste uppgift är att ge stöd och bekräftelse till den som ringer. Vid behov kan personalen ge råd om stödverksamheter runt om i landet där kvinnorna kan få ytterligare stöd och praktisk hjälp. De vanligaste hänvisningarna är:

- Kvinnojour
- Socialtjänst
- Hälso- och sjukvård
- Polis

## Samtal med tolk

De som ringer till Kvinnofridslinjen har möjlighet att samtala med personalen på andra språk än svenska. Via en telefontjänst kan personalen koppla in en tolk på de allra flesta språk, och samtalet förs sedan som ett trepartssamtal. På de vanligaste språken brukar detta gå att lösa inom några minuter, men ibland kan det ta upp till en kvart och då är det viktigt att kvinnan har möjlighet att vänta kvar i telefonen tills tolken är tillgänglig.

Antalet tolksamtal har ökat från 20 samtal år 2009 till omkring 160 samtal per år under 2011 och 2012.

## Ålder och geografisk spridning

Kvinnofridslinjen vänder sig till kvinnor från 18 år och uppåt. Majoriteten av dem som ringer uppger inte sin ålder, men av dem som gör det har den yngsta varit 13 år och den äldsta 87 år.

Sammanställningen av de uppgifter som har lämnats spontant visar att samtal har kommit från alla Sveriges kommuner.

# Tekniska samtalsdata

Alla samtal till Kvinnofridslinjen registreras automatiskt i en telefonväxel. De uppgifter som sparas är tidpunkten, eventuell kötid, om samtalet bryts innan det kopplas fram till personalen samt samtalets längd.

Statistiken sammanställs av Uppsala kliniska forskningscentrum (UCR) vid Akademiska sjukhuset och Uppsala universitet. Den ligger sedan till grund för uppföljning av arbetet vid Kvinnofridslinjen och åtgärder för att försöka öka framkomligheten och minska kötiderna.

## Totalt antal registerade samtal:

2009: 36 879  
2010: 48 050<sup>1</sup>  
2011: 31 766  
2012: 39 669

## Totalt antal besvarade samtal:

2009: 24 069  
2010: 24 706  
2011: 21 805  
2012: 26 269

Vid ungefär vart femte samtal lade den som ringde upp på luren inom tio sekunder, alltså redan under det inspelade meddelande som berättar att man kommit till Kvinnofridslinjen. Av de övriga inkommande samtalen kan personalen besvara omkring 75 procent.

---

<sup>1</sup> I totalsumman från 2010 ingår ett extremt stort antal samtal som ringdes under några enstaka dagar utan att någon ville tala med personalen när samtalen kopplades fram, vilket påverkar statistiken.

## Samtalstoppar

Trycket är som störst på Kvinnofridslinjen i samband med storhelger och under sommarmånaderna.

Under perioder när det blir stor uppmärksamhet kring våldsfrågor och Kvinnofridslinjen syns mycket i medierna, ökar också antalet samtal. Detsamma gäller i samband med större annonskampanjer.

# Telefonväxel med fem linjer

Kvinnofridslinjens telefonväxel är kopplad till växeln för Landstinget i Uppsala län. Kvinnofridslinjens växel har 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.

Eftersom Kvinnofridslinjens nummer är ett 020-nummer är det kostnadsfritt att ringa, och samtalet syns inte på telefonräkningen.

## Särskilt avtal för Åland

Genom ett avtal med Ålands landskapsregering är Kvinnofridslinjen även tillgänglig för kvinnor på Åland. Eftersom 020-nummer bara fungerar inom Sverige har Åland fått en lösning med ett eget telefonnummer till Kvinnofridslinjen, 25 500. Samtalen från Åland kostar som ett lokalsamtal för den som ringer och syns som ett samtal till Ålands landskapsregering.

# Möten med personalen på Kvinnofridslinjen

*Dygnet runt finns någon på plats vid telefonerna för att lotsa och stödja kvinnor som försöker hitta alternativ till ett liv med våld. De får ta emot förvirring och trötthet, skuld och oro, frågor och funderingar. Men också lättnad och hopp. Möt tre av de anställda på Kvinnofridslinjen.*

## Barnmorskan: Sår frön till förändring

Efter över trettio år som barnmorska ville Gertrud göra något nytt. Hon lämnade förlossningen och familje-BB i Uppsala för att istället börja arbeta på Kvinnofridslinjen.

– När stödet och råden vi ger leder till en förbättring, då ger det kraft, säger hon.

Redan som sjuksköterska hade Gertrud ett stort intresse för kvinnors ställning i samhället. Som barnmorska i Uppsala gick hon nästan alla kurser om våld mot kvinnor som anordnades av Rikskvinnocentrum, föregångaren till NCK.

– Jag brinner för kvinnors rättigheter, och för att kvinnor som utsätts för våld ska få stöd och hjälp för att komma ur det. Våldet har både en fysisk och psykisk påverkan, och kan leda vidare till andra problem, som missbruk och ekonomiska svårigheter, säger hon.

I sitt arbete på Kvinnofridslinjen får Gertrud ta del av kvinnors mest privata och smärtsamma upplevelser. När telefonen ringer har hon ingen aning om vad som väntar på andra sidan. Det kan vara en kvinna som berättar om svåra övergrepp, men det kan också vara någon som är orolig för sin vän eller kanske har en konkret fråga.

– Ibland händer det att personen som ringer storgråter, och då berättar jag att det är okej att vara ledsen och att vi inte har bråttom. Ibland är det i stället helt tyst i telefonen. Att berätta att man utsätts för våld är ofta väldigt svårt. Vissa ringer först en gång till Kvinnofridslinjen för att känna av läget, och återkommer sedan för att berätta mer. Ibland är samtalet till Kvinnofridslinjen den första gången någonsin som kvinnan formulerar och börjar prata om det våld hon är med om.

– Ofta tar det tid innan man kan berätta om det värsta. Jag kan känna i samtalet att kvinnan rör vid vissa saker, men att hon börjar med att berätta om

exempelvis sin oro för barnen. Vartefter tiden går så lyfter vi på locket och så kommer även det andra upp, säger Gertrud.

Som barnmorska och sjuksköterska med lång erfarenhet har Gertrud stor vana både av rådgivning och av att möta människor i svåra situationer. Ändå har hon förvånats över kvinnornas berättelser.

– Verkligheten är faktiskt värre än vad jag trodde. Det är fruktansvärt vilka situationer kvinnorna befinner sig i. På grund av våldsprocessen ser de också ofta sig själva som skyldiga. Kvinnorna kan säga ”det är mitt fel att han är tvungen att slå mig”.

En viktig del i samtalen är att lyssna och bekräfta det som kvinnorna berättar. Tillsammans med kvinnan försöker Gertrud resonera om det som sker och hitta möjliga utvägar. För att klara det måste man vara vidsynt och inte fördöma, menar hon.

– Man måste ha livserfarenhet. Det går inte att se livet i enbart svart eller vitt, utan man måste inse att det kan te sig olika för olika personer.

Genom samtalen vill hon så frön till förändring hos kvinnorna som ringer.

– Jag ser det som att de är på väg uppför en trappa. De tar ett steg i taget. Ibland stannar de längre på ett trappsteg, och ibland kliver de tillbaka ner. Men så får de kraft igen, och tar ett till steg uppåt. Och har kvinnan kommit så långt att hon ringer till Kvinnofridslinjen så har hon börjat agera. Det är ett väldigt stort steg att bara slå vårt nummer, säger Gertrud.

Det är inte de samtal där kvinnorna berättar om allvarliga övergrepp som är de svåraste, tycker Gertrud. Under de samtalen har hon något att arbeta med, och hon kan ge stöd. De värsta samtalen är i stället de där kvinnan inte upplever att hon får någon hjälp alls från samhället.

– Jag vill kunna hjälpa till, och i de här samtalen är utmaningen att trots allt försöka hitta något nytt att pröva. Och sedan lyssnar vi verkligen, och bara det kan skapa något.

För att klara av de tunga samtalen är arbetsgemenskapen väldigt viktig. Det är också en stor fördel att arbetsgruppen består av både socionomer och sjuksköterskor.

– Vi ger och tar. Socionomerna har andra erfarenheter och vi kompletterar varandra. Det är stimulerande och utvecklande.

## Socionomen: Ett samtal kan vara avgörande

Socionomen Diana är av de anställda som har arbetat på Kvinnofridslinjen sedan starten 2007. Med sin bakgrund inom socialtjänsten har hon stor erfarenhet av att möta våldsutsatta kvinnor. Hon betonar vikten av ämneskompetens, och det var bland annat viljan till mer kunskap som gjorde att hon sökte sig till Kvinnofridslinjen.

– Jag vill arbeta med kvinnor som utsätts för våld, och hjälpa dem att bli starka och klara sig själva. Jag har länge varit intresserad av våldsfrågor och ville ta del av den kompetens som finns på NCK, säger Diana.

På Kvinnofridslinjen arbetar socionomer, barnmorskor och sjuksköterskor med minst fem års yrkeserfarenhet och dessutom med specialkunskap om våld. Många av de anställda har också akademisk kompetens i ämnet mäns våld mot kvinnor. Utbildning och erfarenhet är grunden till att kunna ge de kvinnor som ringer rätt stöd.

Diana är socionom och arbetade länge med behandling av ungdomar och familjer inom socialtjänsten. Hennes arbete på Kvinnofridslinjen inleddes med en fem veckor lång universitetskurs på heltid om våld mot kvinnor anordnad av NCK, och hon har även en steg 1-utbildning med inriktning psykoterapi. Hon trycker hårt på vikten av kunskap.

– Om jag inte vet hur det påverkar en person att vara utsatt för våld i flera år, då förstår jag inte varför den kvinna som ringer betar sig eller resonerar som hon gör. Och då kommer jag inte heller att kunna ge henne rätt hjälp. Jag måste känna till de olika skeden som en kvinna i en våldsam relation går igenom, säger Diana.

Det varierar hur många samtal kvinnorna ringer till Kvinnofridslinjen. En del kvinnor behöver bara ringa en gång, men många hör också av sig flera gånger. Eftersom de vid nästa samtal kan hamna hos en annan person än den de tidigare pratat med, är det också viktigt att de anställda ger samstämmiga råd.

– Genom att vi alla har kunskapen, så kan vi svara på ett samtal och förstå var kvinnan är och vad hon behöver, även om vi inte har pratat med henne tidigare, säger Diana.

Under en period delade Diana sin arbetstid mellan Kvinnofridslinjen och socialtjänsten, en kombination som hon tycker fungerade väldigt bra. Kunskapen från Kvinnofridslinjen kunde hon ta med sig tillbaka till socialtjänsten och omsätta i verksamheten där. Men det finns stora skillnader i sättet att arbeta.

– På Kvinnofridslinjen ska vi inte behandla eller ge kvinnorna terapi, och det går inte heller när kvinnorna är anonyma och man kanske bara har ett eller två samtal med samma kvinna. Men vi ger stöd och lyssnar, och sedan kan vi hänvisa vidare till andra resurser i samhället, som polis eller kvinnojourer.

Att samtalen hjälper kvinnorna märker hon på responsen. Det händer någon gång ibland att kvinnor ringer tillbaka och tackar för stödet, men det är framför allt under samtalets gång kvinnorna kan säga saker som ”det här har jag aldrig pratat med någon om tidigare”, ”nu känns det bättre” och ”tack för att du lyssnade”.

– Ett samtal kan vara avgörande för hur kvinnan fortsätter med sitt liv. De kan ringa med den konkreta frågan ”hur ska jag göra?” och vill ha svar. Jag känner verkligen att det jag säger under samtalet påverkar, säger Diana.



Diana är speciellt engagerad i situationen för de våldsutsatta kvinnor i Sverige som har en annan etnisk bakgrund än svensk. Våld förekommer överallt, men vissa av dessa kvinnor har extra svårt att söka stöd och hjälp, menar hon.

– Flera faktorer spelar in. Kvinnorna kanske inte pratar svenska, de saknar ofta information om vilka resurser som finns i samhället för våldsutsatta kvinnor och många har svårt att lita på myndigheterna, säger Diana.

På Kvinnofridslinjen finns tillgång till telefontolkar på de flesta stora språken. När en kvinna som inte pratar svenska ringer, kopplas en tolk in och samtalet kan fortsätta som ett trepartssamtal.

Diana pratar flera språk och någon gång har det hänt i arbetet på Kvinnofridslinjen att hon växlat över från svenska till något av de andra språken, om den som ringer tycker det känns bättre.

– Det kan till exempel vara lättare att prata om känslor på sitt modersmål, säger Diana.

## Sjuksköterskan: Inte alltid råd som behövs

Sjuksköterskan Anna lockas av de sociala delarna av sitt yrke – att få diskutera och resonera tillsammans med patienten. På Kvinnofridslinjen är samtalet i centrum och där ställs hon också inför andra utmaningar än i sitt övriga arbete.

Förutom på Kvinnofridslinjen arbetar hon på Akademiska barnsjukhuset.

– Arbetet på Kvinnofridslinjen är annorlunda. Som sjuksköterska letar man ofta efter en snabb, fungerande lösning för patienten, men någon sådan går det sällan att hitta för kvinnorna som ringer till oss på Kvinnofridslinjen.

För att lösa deras situation måste man arbeta med så många olika delar, säger Anna.

Arbetet på Kvinnofridslinjen ställer höga krav på lyhördhet och ödmjukhet. Det är kvinnan som ringer som avgör hur mycket hon vill berätta och vad hon vill ha för hjälp. Och det är inte säkert att det är råd som behövs.

– Kvinnan kanske inte är redo för att ta emot det, hon kanske bara behöver någon som lyssnar. Börjar man ge råd för tidigt kan det i stället få motsatt effekt, och kvinnan drar sig tillbaka. Jag måste försöka höra var kvinnan är i processen och vad hon behöver just nu. Med tiden har jag också blivit bättre på att acceptera tystnad och vänta in att kvinnan berättar, säger Anna.

I samtalen med våldsutsatta kvinnor är det också viktigt vilka ord hon väljer att använda. Vissa kvinnor är oerhört känsliga för ordval och tonfall.

– De är så vana att känna in och lyssna på mannen så varje ord blir viktigt för vissa. De är ofta rädda och på sin vakt. Man får känna av hur personen är och det kan ibland vara svårt på telefon.

Samtidigt avslöjar rösten mycket om hur den som ringer känner. Anna berättar om en kvinna som efter hand började prata med högre och tydligare röst.

Kvinnan mådde bättre och var på väg att lämna den man som utsatt henne för svåra övergrepp, något som också avspeglades i rösten.

Förutom våldsutsatta personer och deras anhöriga, så ringer också myndighetspersonal och andra som har frågor runt möten med våldsutsatta kvinnor. Det kan till exempel vara en polis som behöver hänvisa en kvinna till närmaste kvinnojour och undrar var den finns, eller en biståndshandläggare som behöver råd inför samtalet med en kvinna som berättat att hon varit utsatt för våld.

Anna menar att våld mot kvinnor är ett mycket större problem än vad folk i allmänhet tror. Att våldet är vanligt märker hon bland annat på det stora antalet kvinnor som ringer. Många kvinnor som hon kommer i kontakt med tror också att man måste ha blivit slagen fysiskt för att det ska räknas som våld. Därför behövs mer diskussion och information om psykisk misshandel, tycker hon.

– Att ständigt bli trakasserad av sin partner, få höra nedsättande kommentarer om hur man ser ut, om vad man har på sig och hur man betar sig, det är också våld.

Men kvinnorna som utsätts för det uppfattar sällan att de är våldsutsatta.

Erfarenheterna från arbetet på Kvinnofridslinjen har Anna nytta av även i arbetet på de andra avdelningarna. Hon har blivit bättre på att samtala med patienterna, hon lyssnar mer och ställer fler frågor.

– Jag är inte enbart fokuserad på sjukdomen, utan frågar även om andra saker i patientens liv. Jag har fått ett bredare synsätt.

# Webbplatsen en första ingång till Kvinnofridslinjen

Kvinnofridslinjens webbplats är ett viktigt komplement till stödtelefonen. Den vänder sig i första hand till våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga, och innehåller praktisk information om hur linjen fungerar, kortfattade texter om olika typer av våld och en avdelning med vanliga frågor och svar.

Under perioden 2009–2012 hade webbplatsen totalt över 800 000 besök och statistiken visar att antalet personer som hittar till sidan har ökat kraftigt för varje år. Under det första året registrerades totalt 79 000 besök på webbplatsen. I januari 2012 slogs rekord med över 39 000 besök på en månad.

Precis som stödtelefonen riktar sig webbplatsen även till personer som står nära en våldsutsatt kvinna. På webbplatsen finns därför kortfattade råd om hur närstående kan resonera och agera vid misstanke eller vetskap att någon i omgivningen far illa.

En annan målgrupp är yrkesverksamma som i sitt arbetsliv möter våldsutsatta kvinnor, exempelvis inom rättsväsendet, socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Via en beställningssida kan de utan kostnad beställa informationskort, affischer och informationsbroschyrer om Kvinnofridslinjen att sätta upp i väntrum, på anslagstavlor och vid mottagningsdiskar.

I december 2011 fick webbplatsen ett nytt utseende med tydligare ingångar för de olika målgrupperna. Kopplingen till NCK förtydligades och för de besökare som vill fördjupa sig i kunskapsområdet finns även länkar till vidare läsning i NCK:s kunskapsbank. I samband med Kvinnofridslinjens femårsdag i december 2012 fick webbplatsen en så kallad följsam design, som anpassas för visning i mobiltelefoner och på surfplattor.

## Satsning på tillgänglighet

Arbetet med att öka tillgängligheten på Kvinnofridslinjens webbplats för personer som inte talar svenska och personer med vissa typer av funktionsnedsättningar har haft hög prioritet. Stora delar av webbplatsen har översatts till engelska och till lästlöst svenska. Via länkar på startsidan kan besökaren nå kort information om stödtelefonen på 25 olika språk.

År 2010 kompletterades webbplatsen med en uppläsningfunktion (talsyntes) och 2012 kopplades denna även till de engelska sidorna. Hösten 2012 inleddes arbetet med en informationsfilm på teckenspråk.

# NCK:s kunskapsbank erbjuder fördjupning och snabb översikt

En betydelsefull del i centrumets arbete med att höja kunskapsnivån och vara ett nav för samverkan inom kvinnofridsområdet är NCK:s kunskapsbank, som är en del av centrumets webbplats. Målgruppen är framför allt yrkesverkamma som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete eller på andra sätt arbetar med frågan, men det har visat sig att även privatpersoner besöker webbplatsen. Därför har även Kvinnofridslinjens webbplats fått direktlänkar till kunskapsbanken.

Kunskapsbanken startades i september 2010 som ett led i NCK:s uppdrag från regeringen att sprida och tillgängliggöra kunskap om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer. Webbplatsen erbjuder en smidig ingång för alla som söker forskning och erfarenhetsbaserad kunskap inom dessa områden. Användarna kan snabbt navigera till aktuell forskning, sammanfattande ämnesguider och fördjupad läsning med koppling till våldsfrågor. Ämnesguiderna ger en snabb överblick över olika områden, som kommunernas kvinnofridsarbete, barn som upplever våld, sexuellt våld eller hälso- och sjukvårdens ansvar. I anslutning till texterna finns förslag på ytterligare läsning och samt information om forskare som specialiserat sig inom respektive område.

NCK:s kunskapsbank utvecklas fortlöpande i samarbete med de övriga medverkande myndigheterna och forskarna. I december 2012 innehöll den ett hundratal presentationer av forskare och deras projekt, cirka 70 ämnesguider samt publikationer från 17 nationella myndigheter, 20 länsstyrelser samt organisationen Sveriges kommuner och landsting. På webbplatsen finns också en söktjänst kopplad till databaserna Libris och Swepub.

Besöksstatistiken visar att efterfrågan på kunskap är stor. En genomsnittlig dag görs mer än 130 nedladdningar av publikationer via NCK:s kunskapsbank, och totalt gjordes 48 653 nedladdningar av publikationer under år 2012. Forskarnas presentationssidor visades under samma period sammanlagt 41 872 gånger.

# En stödlinje måste vara känd

För att komma till nytta måste Kvinnofridslinjen vara välkänd, både bland de kvinnor som är i behov av hjälp och bland allmänheten. För att uppnå målet att bli ett väletablerat och känt begrepp har det krävts såväl breda som strategiska satsningar på marknadsföring. De främsta målen med marknads-satsningarna är att så många som möjligt ska känna till att Sverige har en nationell stödlinje för våldsutsatta kvinnor och att telefonnumret ska vara lätt att hitta den dag man själv eller någon i ens närhet behöver ringa.

Kvinnofridslinjens webbplats är en viktig kanal för att sprida information om stödlinjen, liksom NCK:s webbplats [www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se) och centrumets nyhetsbrev, som framför allt vänder sig till dem som möter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete och kan förmedla kontakt med Kvinnofridslinjen. NCK:s medarbetare informerar också aktivt om stödlinjen i samband med undervisnings-tillfällen, seminarier och medverkan vid mässor och kongresser.

Kvinnofridslinjens informationsmaterial finns bland annat på vårdcen-traler, socialförvaltningar, polisstationer och kvinnojourer över hela landet. Materialet kan beställas via webbplatsen och skickas kostnadsfritt ut till både offentliga och ideella verksamheter.

## Press och övriga medier

Nyhetsmedier har ett mycket stort genomslag när det gäller att sprida kunskap och information om våld mot kvinnor och om Kvinnofridslinjen och övriga delar av NCK:s verksamhet. Att ge journalister god service och kvalificerad hjälp att få relevant underlag till inslag och artiklar har därför redan från början varit en prioriterad uppgift, liksom att mer långsiktigt arbeta för att nå ut med information genom debattartiklar, pressmeddelanden, nyhetsbrev och direkta kontakter med enskilda redaktioner.

Kvinnofridslinjen har varje år sedan starten uppmärksammats i de stora nationella nyhetsmedierna, som Sveriges Radio, Sveriges Television, TV4, Dagens Nyheter, Svenska Dagbladet, Aftonbladet och Expressen samt i lokala medier. Numret till Kvinnofridslinjen publiceras relativt ofta i samband med rapportering om våld eller övergrepp mot kvinnor, i såväl tryckta medier som på webben och i tv-program som TV3:s Efterlyst och SVT-programmen Fråga Doktorn, Veckans brott och Gomorron Sverige. Särskilt exponeringen i tv ger i regel tydliga utslag i antalet besök på webbplatsen, och även i antalet samtal till stödtelefonen.

## Annonskampanjer

Som komplement till detta har NCK satsat på annonsering i olika medier för att göra Kvinnofridslinjen känd.

Inledningsvis publicerades annonskampanjerna framför allt i tryckt dagspress och magasin som riktar sig till kvinnliga läsare. Under perioden 2009-2012 har tyngdpunkten förflyttats allt mer till annonsering på internet, och när det gäller trycka medier har marknadsföringen koncentrerats till ett mindre antal tidningar som har visat sig vara effektiva kanaler för att nå målgruppen. Under vissa kampanjperioder har Kvinnofridslinjens annonser syns i trafikreklam och vykortskampanjer.

Riktlinjerna för marknadsföringen är att beröra, men inte skrämma, och kampanjerna har utformats med syftet att mottagaren ska bli positivt inställd och känna förtroende för Kvinnofridslinjen. Tanken har varit att den våldsutsatta kvinnan och hennes närstående ska kunna känna igen sig och uppfatta Kvinnofridslinjen som en resurs som finns till för just dem. Under perioden 2009–2012 har annonserna huvudsakligen baserats på anonyma och korta citat från kvinnor som utsatts för olika typer av våld – fysiskt, psykiskt eller sexuellt.

## Utvärderingar

Marknadsföringskampanjerna utvärderas regelbundet och såväl räckvidd som uppmärksamhetsvärde och läsarreaktioner mäts. I dessa mätningar har annonserna för Kvinnofridslinjen fått höga observationsvärden, och de har uppfattats som lättbegripliga och intressanta och har väckt känslomässiga reaktioner hos många läsare.

Utvärderingar har också visat att Kvinnofridslinjens webbaserade annonsering i sociala medier, via Google och på utvalda webbplatser, har varit mer effektiv än annonseringen i tryckta medier, både när det gäller hur många personer som har nåtts och kostnaden för varje visning. Genom nätkanalerna är det enklare att rikta informationen specifikt till olika målgrupper och kunna utvärdera resultatet direkt i samband med en kampanj. Den intensifierade närvaron på webben har bidragit till ett kraftigt ökat antal besök på Kvinnofridslinjens webbplats. Som ett komplement och för att göra det lätt att sprida telefonnumret och webbadressen skapades en sida för Kvinnofridslinjen på Facebook i slutet av 2012.

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

2012 visade att 41 procent av kvinnorna i Sverige då kände till Kvinnofridslinjen, vilket innebar att man uppnått det kännedomsmål som sattes vid starten 2007. I samband med marknadsföringskampanjer har mätningar visat en kännedom på omkring 65 procent.

# Uppdrag att utveckla Kvinnofridslinjen

År 2011 fick NCK i uppdrag av regeringen att under en fyraårsperiod utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM). Uppdraget syftar 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 löper under perioden 2011–2014.

## Nytt system för Kvinnofridslinjens interna sammanställning av lokala resurser

I december 2010 inleddes en översyn av Kvinnofridslinjens it-resurser, både när det gäller konkreta arbetsredskap under samtalet och förutsättningarna för dokumentation för uppföljning och statistik. Denna översyn har legat till grund för det utvecklingsarbete som påbörjades 2011 i enlighet med regeringsuppdraget. Arbetet drivs i projektform i nära samarbete med enheten för IT och inköp vid Uppsala universitet.

Det första delprojektet har inriktats på det tekniska stödet för personalen i samband med telefonrådgivningen. Under hösten 2011 utvecklades ett nytt webbaserat system med innehållsmässiga, funktionella och grafiska förbättringar. I samband med detta har sammanställningen av lokala och nationella stödresurser som används för att hänvisa kvinnor som ringer till fortsatt stöd uppdaterats och gjorts mer ändamålsenlig.

Som ett första led i arbetet med att kvalitetssäkra samtalen till Kvinnofridslinjen har det utarbetats samtalsguider, det vill säga dokument med viktiga frågor, checklistor samt länkar till fördjupning som lagts in i databasen och ska fungera som hjälp för personalen vid olika typer av samtal.

Det nya systemet skapar bättre förutsättningar för att rådgivningen och det stöd som erbjuds ska bli så enhetligt som möjligt. Det underlättar också administrationen av stödresurserna, så att uppgifterna om lokala stödverksamheter lättare kan uppdateras och hållas aktuella.



## Nytt system för dokumentation och uppföljning

Våren 2012 inleddes ett andra tekniskt delprojekt för att utveckla dokumentationen av samtalen till stödlinjen. Kvinnofridslinjens verksamhet följs och analyseras utifrån teknisk samtalsstatistik i samarbete med Uppsala Clinical Research Center (UCR) vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset. Sammanställningen ger bland annat underlag till bemanningsbehov för att möjliggöra en hög svarsfrekvens av samtalen.

Som komplement till detta har personalen utifrån de uppgifter som lämnas frivilligt under samtalet kunnat göra noteringar i en mall om ålder, ort, vilken typ av våld det handlar om, vilket stöd den som ringer behöver och så vidare. Regeringsuppdraget har gjort det möjligt att utveckla ett mer användarvänligt system för att dokumentera samtalens inriktning så att underlag för utvecklingsarbete, löpande kvalitetsuppföljning och rapporter enkelt kan tas fram. Fortfarande gäller att kvinnan själv väljer vad hon vill berätta om i samtalet, och att hon alltid får vara anonym. Inga personliga uppgifter dokumenteras.

En förstudie inleddes i april 2012, och målet är att systemet ska vara färdigt att tas i drift i början av 2013.

## Öka kännedomen om stödtelefonen

Som en del av regeringsuppdraget intensifieras marknadsföringen av Kvinnofridslinjen för att informationen ska nå ut till ännu fler som utsätts för fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Särskilda insatser har gjorts för att öka kännedomen om stödtelefonen bland kvinnor som inte har svenska som modersmål. Ett annat delprojekt är att i ökad utsträckning nå ut med information till kvinnor med vissa typer funktionsnedsättning.

Internet har visat sig vara en effektiv kanal för att sprida information om Kvinnofridslinjen, och under de senaste åren har centrumet därför intensifierat sin marknadsföring via webben. I kombination med ökad uppmärksamhet på redaktionell plats i ett stort antal medier under slutet av året ledde detta till en kraftig ökning av antalet besök på webbplatsen under december 2011 och januari 2012.

De små informationskortet om Kvinnofridslinjen i visitkortsformat finns i dag tillgängliga på tjugosex språk, inklusive de nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska. Informationskortet har också tryckts i en version med punktskrift.

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

Inom ramen för regeringsuppdraget har utvecklingen av Kvinnofridslinjens webbplats kunnat påskyndas. I samband med ett byte av webbpubliceringssystem under hösten 2011 gjordes en översyn av texterna på webbplatsen, och flera sidor länkades till NCK:s kunskapsbank för att underlätta för den som söker fördjupad information. År 2012 lades Kvinnofridslinjens webbplats över i ett nytt system anpassat för mobiltelefoner och surfplattor med ökad tillgänglighet och läsbarhet som mål.

Som ett led i arbetet för att öka tillgängligheten har Kvinnofridslinjens webbplats utökats med en så kallad lyssna-funktion, där besökaren med en enkel knapptryckning kan få texten uppläst. Webbplatsen har också fått utökad information på fler språk, bland annat arabiska, spanska, persiska och thai. Informationen ska också översättas till teckenspråk och filmas, för att nå döva och hörselskadade våldsutstta kvinnor och anhöriga på deras modersmål.

# Uthållighet och fortsatt utveckling behövs

Fem år efter att NCK startade Kvinnofridslinjen står det klart att stödlinjen fyller ett stort behov, som inte har minskat under åren. Kvinnofridslinjen har blivit ett väletablerat och välkänt begrepp och personalen har sammanlagt tagit emot över 100 000 samtal från våldsutsatta kvinnor och deras närstående. Åtskilliga gånger har kvinnor eller anhöriga i efterhand hört av sig till Kvinnofridslinjen och NCK och berättat hur deras liv har ordnat upp sig, och att de ser samtalet med Kvinnofridslinjen som en vändpunkt.

Genom samtalen har Kvinnofridslinjen och NCK dagligen kontakt med våldsutsatta kvinnor, som berättar om sin sina erfarenheter. Detta ger centrumet ovärderlig kunskap om hur situationen ser ut i dag, och vad som behöver utvecklas för åstadkomma en förbättring.

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

Att dessa slutsatser var riktiga har ytterligare bekräftats under perioden 2009-2012.

Ytterligare en slutsats är att det är nödvändigt med kontinuerlig utveckling av verksamheten för att kunna upprätthålla en hög kompetens, ha uppdaterad information om hjälpverksamheter att hänvisa till, ta till vara de lärdomar som den ökade erfarenheten ger och för att kunna dra nytta av den tekniska utvecklingen. Det fyraåriga regeringsuppdraget att utveckla Kvinnofridslinjen som inleddes 2011 har gett goda möjligheter att intensifiera detta arbete och bygga en mer stabil grund för fortsatt kvalitetssäkring och metodutveckling.

Uthållighet och kontinuitet är även nödvändigt i arbetet för sprida information om telefonlinjen, så att så många som möjligt som är i behov av hjälpen känner till att Kvinnofridslinjen finns och lätt kan hitta numret den dag de är beredda att ringa. Såväl besöksstatistiken för Kvinnofridslinjens webbplats som de kännedomsmätningar som har gjorts visar att satsningar på information har stor effekt. I samband med ökade marknadsföringsaktiviteter och uppmärksamhet i medier ökar kännedomen och antalet besök kraftigt, för att sedan sjunka när aktiviteterna minskar.

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

Till sist vill vi betona att det är det enskilda samtalet som är kärnan i verksamheten. Kvinnofridslinjens styrka är att det alltid finns någon på plats som är beredd att lyssna och ge stöd. Varje gång telefonen ringer.



# NCK

Nationellt centrum för kvinnofrid | Uppsala universitet  
Akademiska sjukhuset | 751 85 Uppsala  
Tel: 018-611 27 93 | [www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se)  
ISBN 978-91-978448-7-1