



UPPSALA  
UNIVERSITET

# Verksamhetsrapport

# 2007

Nationellt centrum för kvinnofrid



# Förord

Nationellt centrum för kvinnofrid har nu avslutat sitt första hela verksamhetsår.

Under uppbyggnadsåret 2007 har vi, förutom vår ordinarie verksamhet, arbetat med två regeringsuppdrag. Det första var att inrätta en nationell kristelefon dit våldsutsatta kvinnor från hela Sverige kostnadsfritt skulle kunna ringa. Den är i drift under namnet Kvinnofridslinjen (020-50 50 50) sedan den 4 december 2007 och håller öppet dygnet runt. Det andra var att utarbeta ett nationellt program för hälso- och sjukvården för omhändertagande av offer för sexualbrott inklusive samverkan med övriga berörda myndigheter (Ju2007/2177/KRIM). En handbok och en guide för omhändertagande finns nu klara i och med att uppdraget redovisades till justitieministern den 14 februari 2008. Materialet finns att ladda ner från vår webbplats [www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se).

Gun Heimer  
Professor, chef för NCK

# Innehåll

<b>Viktiga händelser</b> .....	3	Omhändertagande.....	10
Uppbyggnad av centret.....	3	Gruppverksamhet.....	10
Seminarium den 8 mars.....	3	Utvärdering.....	10
Kvinnofridslinjen.....	3	Forskningsprogram.....	11
Nationellt program för bemötande av sexualbrottsoffer.....	3	Pågående projekt.....	11
Regeringens handlingsplan.....	3	Artiklar, publikationer.....	11
<b>Utbildning</b> .....	4	<b>Klinisk verksamhet och metodutveckling</b> .....	11
Utveckling av modeller.....	4	Telefonrådgivning – Kvinnofridslinjen.....	13
Telefonrådgivningskurs för personal vid Kvinnofridslinjen.....	5	<b>Organisation och personal</b> .....	14
Omarbetning av lärobok.....	5	Jämställdhet.....	15
Utveckling av databas för administration av egna kurser och externa utbildnings- uppdrag.....	5	<b>Omvärlden</b> .....	15
Fortlöpande utbildning.....	5	Regeringens handlingsplan.....	15
NCK-utbildningar.....	6	Regeringsbeslut under 2007 inom NCK:s område.....	16
Universitets- och högskoleutbildningar med NCK-medverkan.....	6	Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor. Proposition 2006/07:38.....	16
Utbildnings-/föreläsningssuppdrag.....	6	Officiella uppdrag och medverkan i officiella sammanhang.....	16
<b>Information</b> .....	7	<b>Ekonomi</b> .....	17
Seminarium den 8 mars.....	7	Universitetsverksamhet.....	17
Informationskampanj vid invigningen Kvinnofridslinjen.....	7	Klinisk verksamhet.....	17
Webbkommunikation.....	8	<b>Bilaga 1</b> NCK:s utbildnings- och informations- verksamhet 2007.....	18
www.nck.uu.se.....	8	<b>Bilaga 2</b> Kursrapport.....	21
www.kvinnofridslinjen.se.....	8	<b>Bilaga 3</b> Kvinnofridslinjen. Rapport om upp- byggnadsarbetet.....	25
www.akademiska.se/nck.....	8		
Studiebesök.....	8		
Remissvar.....	8		
<b>Forskning och utveckling</b> .....	9		
Nationellt program för bemötande av sexualbrottsoffer.....	9		
Metodutveckling genom evidensbaserings.....	10		
Stödbehov.....	10		

# Viktiga händelser

## Uppbyggnad av centret

Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) inrättades formellt den 1 oktober 2006. År 2007 var därmed centrets första hela verksamhetsår och under året expanderade centret från 16 till 42 anställda, med varierande anställningsgrad. Uppbyggnaden av centret kommer att fortsätta under det kommande verksamhetsåret. NCK organiseras i fyra enheter: en klinisk enhet som också driver stödtelefonen Kvinnofridslinjen, en FoU-enhet, en utbildningsenhet som också inrymmer kunskapssammanställning och analys av forskningsbehov samt ett kansli som samlar det administrativa arbetet och informationsverksamheten.

## Seminarium den 8 mars

NCK inbjöd den 8 mars 2007 ett hundratal gäster till ett nationellt seminarium för att presentera sig som ett nytt kunskapscentrum på den nationella arenan i området mäns våld mot kvinnor.

## Kvinnofridslinjen

NCK:s kliniska enhet driver på uppdrag av regeringen en nationell stödtelefon, Kvinnofridslinjen, för våldsutsatta kvinnor och deras närstående. Telefonen är öppen dygnet runt. Kvinnofridslinjens medarbetare är socionomer, sjuksköterskor och barnmorskor med vana att möta människor i kris eller i svåra livssituationer. Alla medarbetare har genomgått en skraddarsydd universitetsutbildning (7,5 hp) i ämnet våld i nära relation, utarbetad och genomförd vid NCK. En viktig princip för stödtelefonen är hög tillgänglighet och därför används ett 020-nummer. Samtalen är kostnadsfria och syns inte på telefonräkningen, den som ringer ska kunna vara anonym och sekretess gäller. Det finns också tillgång till texttelefon.

## Nationellt program för bemötande av sexualbrottsoffer

På uppdrag av justitiedepartementet (Ju2007/2177/KRIM) utarbetades under 2007 ett nationellt program för hälso- och sjukvården avseende omhändertagande av offer för sexualbrott. Avsikten var att skapa en handbok och en guide som är praktiskt användbara inom vårdkedjan i hela landet och därigenom höja kvaliteten på omhändertagandet av denna utsatta grupp.

## Regeringens handlingsplan

I Regeringens handlingsplan för att bekämpa mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer från den 15 november 2007 (skrivelse 2007/08:39) presenterades tre nya nationella uppdrag åt NCK:

- Implementering och utvidgning av programmet för omhändertagande av sexualbrottsoffer. Detta är en vidareutveckling av och fortsättning på det program som utarbetats vid NCK.
- Vidareutveckling av metoder för att inkludera frågor om personlig erfarenhet av våld som en del av anamnesen inom hälso- och sjukvård. Detta handlar om att rutinmässigt ställa frågan om våldsutsatthet, något som genom NCK:s utvecklingsarbete och tidigare forskning för närvarande tillämpas vid Akademiska sjukhuset.
- Höjande av kunskapsnivån om hedersrelaterat våld och våld i samkönade relationer. Detta är områden som hittills inte omfattats av regeringens förordning eller regleringsbrev gällande NCK och innebär således en utökning av NCK:s verksamhetsfält.

# Utbildning

Att sprida kunskap om mäns våld mot kvinnor genom utbildning i olika former är en av hörnstenarna i NCK:s verksamhet. Kunskap om våldets konsekvenser och effekter är en förutsättning för att ge våldsutsatta kvinnor den hjälp de har rätt att kräva. De samlade erfarenheter av kliniskt arbete, utbildning, forskning och samverkan som finns vid NCK ger en trovärdighet som gjort det möjligt att nå ut på alla nivåer i samhället. Det innebär att arbetet med utbildning består av att genomföra egna kurser, medverka i utbildningar och planera utbildning för andra myndigheter och organisationer där uppdragen kan innebära såväl rådgivning och planering av insatserna som medverkan i själva utbildningen.

Efterfrågan på utbildning från NCK har varit stor. Många som idag arbetar inom yrken där man möter våldsutsatta kvinnor har inte fått kunskap i ämnet under sin grundutbildning eftersom ämnet våld mot kvinnor endast ingår i ett fåtal läroplaner. Det innebär att efterfrågan på utbildning även fortsättningsvis kommer att vara stor. Under året genomfördes 143 utbildningstillfällen för sammanlagt ca 5 700 åhörare, såväl yrkesverksamma som studenter. En sammanställning av årets utbildningsinsatser finns i bilaga 1, sidan 18.

NCK:s utbildningsverksamhet administreras från utbildningsenheten men involverar flera medarbetare från andra enheter. Dessutom engageras externa föreläsare. Utbildningsenheten byggdes successivt ut under året. En första åtgärd var personalförstärkning.

Verksamhetens inriktning under året var:

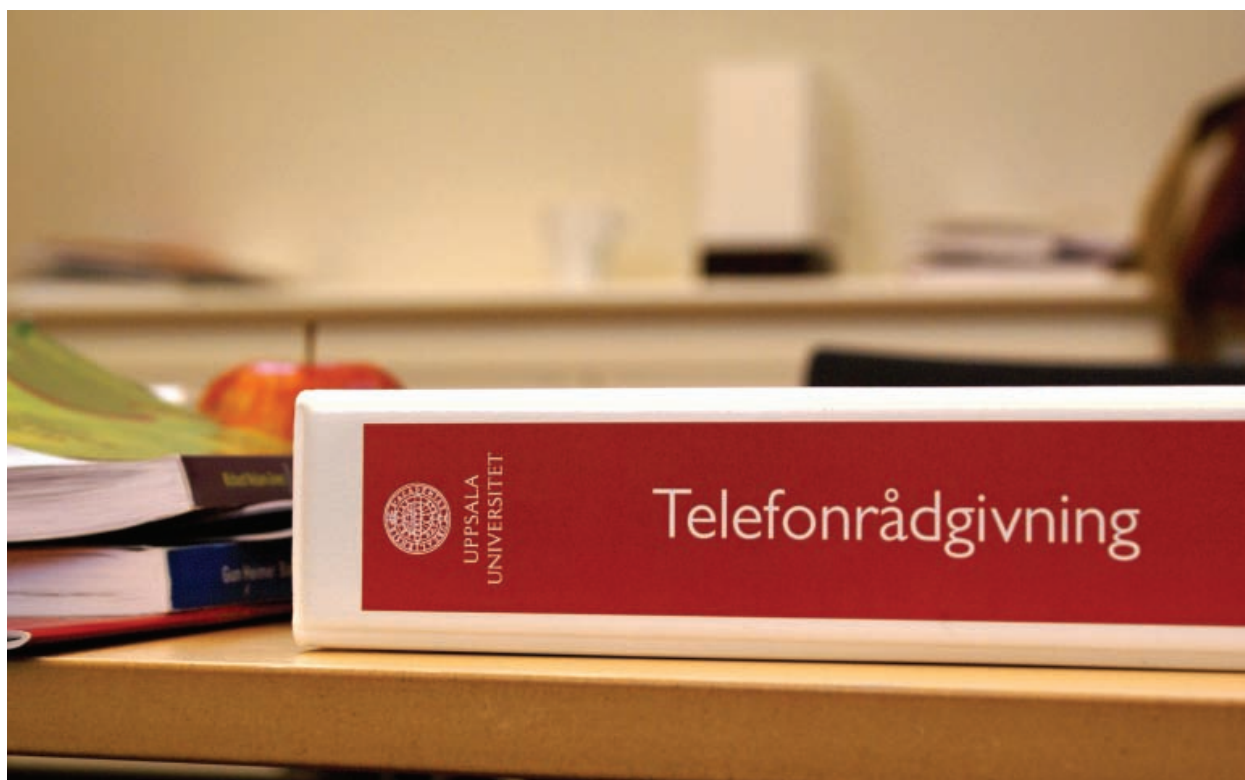
- Utveckling av modeller
- Genomförande av Telefonrådgivningskurs, 7,5 hp, för personal vid Kvinnofridslinjen
- Omarbetning av lärobok
- Utveckling av databas för administration av egna kurser och externa utbildningsuppdrag.
- Fortlöpande utbildningar
- Kartläggning av förekomst av kurser om våld mot kvinnor vid universitet och högskolor i Sverige och övriga Norden

## Utveckling av modeller

En betydande del av NCK:s utbildningsverksamhet består av att utveckla utbildningsmodeller för studenter och yrkesverksamma. Efterfrågan på universitetskurser ökar ständigt från alla delar av landet och därför har fokus satts på att utveckla distansutbildningar. Fördelen med en webbaserad utbildning är att fler personer oberoende av geografiskt avstånd kan delta. Men eftersom kunskap om våld mot kvinnor också handlar om attityder och värderingar är det viktigt att skapa möjligheter till diskussion och erfarenhetsutbyte mellan kursdeltagarna och lärarna. Detta kan åstadkommas genom en kombination av undervisning på kursorten med de moderna internetbaserade utbildningsprogram som finns vid Uppsala universitet i dag. I NCK:s första distansutbildning för hälso- och sjukvårdspersonal från 2004 tillämpades framgångsrikt denna metod och denna kurs har legat till grund för arbetet med de nya utbildningarna. Under året utarbetades ytterligare två modeller som kommer att genomföras under vårterminen 2008:

- En yrkesövergripande distansutbildning, grundkurs (7,5 hp). Målgrupp är personer som arbetar inom socialtjänst, rättsväsende och hälso- och sjukvård. Förutom grundläggande kunskap om våld mot kvinnor läggs särskild fokus på samverkan mellan myndigheter.
- En yrkesspecifik distansutbildning för socio-nomer verksamma inom socialtjänsten, grundkurs (7,5 hp). Utbildningsinsatsningen, som är ett samarbete mellan NCK, Uppsala kommun och Halmstads kommun, kommer särskilt att belysa socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor och deras barn.

Båda kurserna, som startar under vårterminen 2008, kommer att ges i samarbete med Uppsala University Education och Institutionen för kvinnors och barns hälsa.



### **Telefonrådgivningskurs för personal vid Kvinnofridslinjen**

Inför starten av Kvinnofridslinjen i december 2007 utformades och genomfördes en universitetskurs *Telefonrådgivning till våldsutsatta kvinnor (Telephone counselling to violated women)* 7,5 hp för de personer som anställts att arbeta med telefonen. Kursen, som genomfördes i form av heltidsstudier under fem veckor, specialutformades för detta ändamål men kan fortsättningsvis användas som modell för kurser i detta ämne. Se vidare bilaga 2, sidan 21.

### **Omarbetning av lärobok**

Förändrad lagstiftning och ny kunskap medför behov av återkommande revidering av befintligt undervisningsmaterial. Under året omarbetades läroboken *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar* (Studentlitteratur, 2003). Den utökades och innehåller flera nya kapitel och med nya författare. Läroboken vänder sig till universitets- och högskolestuderande inom samhällsvetenskap, juridik och medicin samt till redan yrkesverksamma och ideellt engagerade som vill vidareutbilda sig i ämnet. En webbsida på domänen [www.studentlitteratur.se](http://www.studentlitteratur.se) kommer att knytas till boken.

### **Utveckling av databas för administration av egna kurser och externa utbildningsuppdrag**

En ständigt ökande mängd utbildning har aktualiserat behovet av ett system för att underlätta administrationen, förbättra uppföljningen och kunna ge bra service till föreläsare. Som exempel kan nämnas att de strimmor som NCK har inom sjuksköterske- och barnmorskeprogrammen vid Uppsala universitet innebär att flera kurser pågår samtidigt och att dessa ökar med tre nya kurser per år. Därtill kommer de utbildningar som NCK arrangerar och de utbildningsuppdrag som genomförs över hela landet. Under året byggdes därför en databas upp som förutom att underlätta administrationen också utgör ett bra uppföljningsverktyg.

### **Fortlöpande utbildning**

NCK bedriver fortlöpande utbildning regionalt, nationellt och internationellt. Utbildningarna kan delas in i tre kategorier:

- NCK-utbildningar
- Universitetsutbildningar med NCK-medverkan
- Utbildnings-/föreläsningsuppdrag

## NCK-utbildningar

Under höstterminen genomförde NCK för sjunde gången den fakultetsövergripande kursen *Våld mot kvinnor, 7,5 hp*, vid Uppsala universitet, Institutionen för kvinnors och barns hälsa.

Bland de drygt trettio deltagarna fanns studenter från läkar-, jurist- och sjuksköterskeprogrammen och yrkesverksamma. Nittioåtta procent av deltagarna examinerades.

I samarbete med Svensk Förening för Obstetrik och Gynekologi har NCK sedan 1996 regelbundet genomfört *efterutbildningskurser för läkare* – gynekologer, psykiatriker och allmänläkare. Årets kurs samlade ett trettiootal deltagare från hela landet.

Förutom grundkurser om våld mot kvinnor genomförs också återkommande fördjupningskurser kring våldsutsatta kvinnor med särskild sårbarhet. Årets kurs hade temat *Våld mot kvinnor med funktionshinder* med hundratalet deltagare från Uppsala, Gävleborgs och Stockholms län.

*Grundutbildning och återkommande fortbildning i Uppsala län* för all personal inom framför allt hälso- och sjukvården, men också för personal inom länets andra myndigheter, är en förutsättning för ett väl fungerande samarbete myndigheterna emellan, bra bemötande av de kvinnor som söker hjälp och korrekt handläggning av de enskilda ärendena. NCK erbjuder återkommande grundkurser om mäns våld mot kvinnor för yrkesverksamma inom socialtjänst, rättsväsende och hälso- och sjukvård. Årets grundkurs samlade ett åttiotal deltagare från olika myndigheter i Uppsala län.

## Universitets- och högskoleutbildningar med NCK-medverkan

Förmågan att identifiera våldsutsatta kvinnor och ge ett bra bemötande bygger på kunskap om våldets omfattning och konsekvenser. Att behandla ämnet mäns våld mot kvinnor redan i olika grundutbildningar inom universitet och högskolor är därför viktigt. Sett ur ett nationellt perspektiv är de satsningar på återkommande moment i grundutbildningar som NCK genomfört unika och kommer att kunna användas som modell vid andra universitet och högskolor.

Endast få yrkesutbildningar har idag ämnet mäns våld mot kvinnor inkluderat i läroplanen. Det nya *sjuksköterskeprogram* vid Uppsala universitet som startade höstterminen 2006 hör till undantagen. Här har NCK tillsammans med Institutionen för folkhälso- och vårdvetenskap utarbetat en plan för hur ämnet våld mot kvinnor ska ingå. Då våld mot kvinnor berör flera ämnesblock inom programmet, till exempel etik, folkhälsa, vårdvetenskap och obstetrik och gynekologi, ligger ämnet som en strimma under flera terminer genom programmet. *Barnmorskeprogrammet* som startade vårterminen 2007 vid Institutionen för kvinnors och barns hälsa, Uppsala universitet har i sin profil ämnet våld mot kvinnor. NCK har även här tillsammans med programansvariga utarbetat en strimma som löper genom utbildningen. I det nya *läkarprogrammet* i Uppsala, kommer våld mot kvinnor att utökas från ett till två kursmoment, termin 5 och 11. *Juristutbildningen* vid Uppsala universitet (termin 4 straffrätt) hade likt föregående år ett seminarium om våld mot kvinnor. Under 2007 medverkade NCK inom *psykologprogrammet* i Uppsala med föreläsningar termin 3 och 7.

## Utbildnings-/föreläsningssupdrag

Efterfrågan på utbildnings- och föreläsningstjänster från NCK var, som tidigare år, stor från myndigheter och organisationer i hela landet. Ambitionen var att tillgodose efterfrågan i största möjliga utsträckning. Uppdragen kom från såväl hälso- och sjukvård som socialtjänst och rättsväsende och flera av uppdragen är ständigt återkommande. Ett exempel är *Åklagarmyndighetens Utbildningsenhet* som sedan 2005 bedriver en veckolång specialistutbildning *Övergripping mot kvinnor* för åklagare. NCK medverkade med en föreläsning kring våld mot kvinnor i nära relationer.

NCK deltog vid Vårdstämman i Älvsjö och vid höstkongressen som Riksföreningen för operationssjukvård (SEORNA) anordnat. Bland andra nationella uppdrag kan nämnas: barnmorskeprogrammet, Karolinska Institutet; barnmorskeprogrammet, Mälardalens högskola; Polis-högskolan, Umeå; Våld mot kvinnor, grund- och fortsättningskurs, Karlstads universitet; social-

tjänsten, Sandvikens kommun; primärvården, Karlstad (Daphne-projekt); kriminalvården, Norrköping; kriminalvårdens utbildning för vårdare av kvinnliga intagna, myndighetsövergripande utbildning i Sigtuna och Halmstad; nationell utbildning för länsstyrelsernas jämställdhetsansvariga, Länsstyrelsen Gotland; Psykiatrin, Västra Götalandsregionen; socialtjänsten, Värmdö kommun; Länssjukhuset Ryhov, Jönköping;

Migrationsverket, Uppsala. Andra uppdragsgivare var: Läkarförbundet, Amnesty, Sveriges kvinnojourers riksförbund, ZONTA, Rädda barnen, Rotary och Röda korset.

*Internationellt* medverkade NCK vid Nationell Medlarkonferens, Mariehamn, Nordisk kongress för barnmorskor i Åbo, Finland och Nordiska Ministerrådets *Support and protection for victims of domestic violence*, Espoo, Finland.

## Information

Information om mäns våld mot kvinnor och om NCK:s verksamhet riktas till myndigheter, organisationer och allmänhet. Under året var de största informationsinsatserna ett seminarium den 8 mars om NCK och en kampanj om den nyinrättade stödtelefonen Kvinnofridslinjen. Utveckling av NCK:s webbkommunikation har också prioriterats.

### Seminarium den 8 mars

För att presentera Nationellt centrum för kvinnofrid som ett nytt kunskapscentrum för berörda myndigheter och organisationer i Sverige genomförde NCK ett nationellt seminarium för ett hundratal särskilt inbjudna gäster den 8 mars 2007. På programmet stod en presentation av

centret med en genomgång av den forskning, utbildning och utvecklingsverksamhet som bedrivs vid NCK och en beskrivning av vilka uppdrag centret fått av regeringen. Flera av de inbjudna organisationerna representerades av sina högsta chefer, exempelvis Brottsoffermyndigheten, Rikspolisstyrelsen och Kriminalvårdsverket.

### Informationskampanj vid invigningen Kvinnofridslinjen

För att lansera Kvinnofridslinjen genomfördes en rikstäckande informationskampanj i anslutning till att stödtelefonen invigdes i närvaro av integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni den 4 december. Målet var att nå så många våldsutsatta kvinnor och deras närståen-





de som möjligt och att göra namnet och numret 020-50 50 50 känt. Annonser publicerades i dagstidningar, veckopress och magasin. Telefonkort, affischer och informationsfoldrar producerades och distribuerades. Många pressmeddelanden och artiklar skrevs och fick stort genomslag i media. Dessutom skapades en kampanjwebbplats, [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se). Marknadsföringen av telefonen ledde fram till årsskiftet till närmare 700 nyhetsartiklar i olika medier. Se vidare bilaga 3, sidan 25. Namnet "Kvinnofridslinjen" valdes för att det både beskriver det problem som adresseras och den service som tillhandahålls. Det går tillbaka på fridslagarna från 1200-talet och även om begreppet kvinnofrid då mer stod för den äkta mannens äganderätt, har det idag blivit synonymt med arbetet med att bekämpa mäns våld mot kvinnor.

### Webbkommunikation

Under 2007 gjordes en totalöversyn och omstrukturering av allt NCK:s material på webben. Omstruktureringen av materialet gjordes med utgångspunkt i NCK:s skilda verksamhetsgrenar och målgrupper och byggde på användarvänlighet och tillgänglighet. Två nya webbplatser med nytt material togs fram: en webbplats för Kvinnofridslinjen och en webbplats på universitetets domän.



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

Webbplatsen på [www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se) är NCK:s huvudwebbplats. Den presenterar centrets verksamhet för en nationell och internationell publik. Den

ska också fungera som ett forum för spridning av både vetenskaplig och erfarenhetsbaserad kunskap om våld mot kvinnor. Webbplatsen togs fram i samarbete med Enheten för IT-stöd vid Uppsala universitet och öppnades den 4 december 2007.

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

Webbplatsen på [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se) skapades som en kampanjwebbplats för kristelefonen Kvinnofridslinjen. Den informerar om telefonen och ger stödande information om våld mot kvinnor, presenterat bland annat som "Frågor och svar". Den innehåller också material och information för journalister och personer som arbetar med frågor om mäns våld mot kvinnor. Webbplatsen öppnades i början av december. Adressen till webbplatsen fanns med i annonser och annat kampanjmaterial, vilket gjorde den mycket välbesökt. Från öppnandet och fram till årsskiftet 2007/2008 hade den 10 800 unika besökare. Tre av fyra besökare kom till webbplatsen via dess direktadress.

### [www.akademiska.se/nck](http://www.akademiska.se/nck)

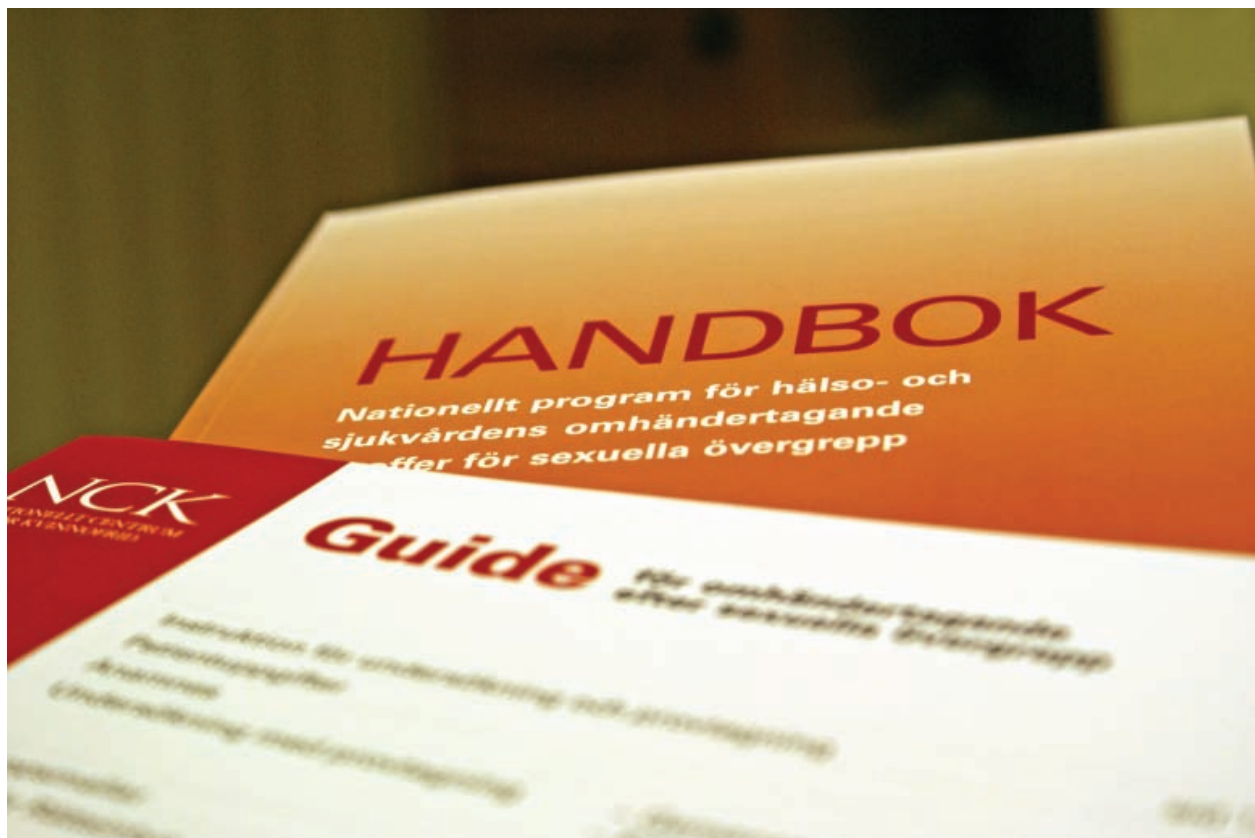
NCK har också en webbplatsavdelning på Akademiska sjukhusets webbplats under adressen [www.akademiska.se/nck](http://www.akademiska.se/nck). Under 2007 både strukturerades och formulerades innehållet om för att fokusera på i första hand den regionala patientverksamheten. Den nya versionen riktar sig till våldsutsatta kvinnor främst i Uppsala län samt till NCK:s regionala samarbetspartners och hälso- och sjukvårdspersonal. Webbplatsen hade 11 000 unika besökare under 2007.

### Studiebesök

En viktig arbetsuppgift som kräver en sammantaget stor insats, men också ger ett stort utbyte är att informera om NCK:s verksamhet vid studiebesök. Många studiebesök av politiker, myndigheter och organisationer, nationella såväl som internationella, togs emot under året. Se bilaga 1, sidan 18.

### Remissvar

NCK avgav under året ett remissvar om betänkandet Målsägandebiträdet – Ett aktivt stöd i rättsprocessen, Justitiedepartementet (SOU 2007:6).



## Forskning och utveckling

### **Nationellt program för bemötande av sexualbrottsoffer**

NCK fick 2007 i uppdrag av regeringen att utarbeta ett nationellt program för hälso- och sjukvården för omhändertagande av offer för våldtäkt och andra sexualbrott (Ju2007/2177/KRIM). Avsikten var att skapa ett verktyg som är praktiskt användbart inom vårdkedjan i hela landet och därigenom förbättra omhändertagandet av denna utsatta grupp. Ett annat syfte var att utarbeta rutiner för hur provtagning och dokumentation ska genomföras för att rättsväsendets beslutsunderlag ska bli så fullständiga och ändamålsenliga som möjligt. För att förstärka projektgruppen anställdes två experter, en kammaråklagare och en överläkare med särskild er-

farenhet av personer som utsatts för sexuella övergrepp.

I programarbetet var det viktigt att ta till vara den kompetens och den erfarenhet som finns hos alla aktörer som i sitt arbete kommer i kontakt med offer för sexualbrott. NCK inbjöd därför till fokusgrupper för att på så sätt samla kunskap. Deltagarna indelades i en medicinsk, en psykosocial och en juridisk fokusgrupp utifrån profession och tillhörighet. Dessutom fanns en grupp för de frivilligorganisationer som möter sexualbrottsoffer.

En referensgrupp<sup>1</sup> av företrädare för de myndigheter som NCK enligt uppdraget skulle samråda med samt företrädare för Statens kriminaltekniska laboratorium fanns knuten till arbetet.

<sup>1</sup> Referensgruppen bestod av länspolismästare Carin Götblad, Polismyndigheten i Stockholms län, överåklagare Lisbeth Johansson, Utvecklingscentrum, överdirektör Håkan Ceder, Socialstyrelsen, generaldirektör Margareta Bergström, Brottsoffermyndigheten, generaldirektör Erna Zelmin, Rättsmedicinalverket, direktör Ellen Hyttsten och lagman Pia Johansson, Blekinge tingsrätt.

Referensgruppen tog del av arbetet med programmet och uttalade sitt stöd i det fortsatta arbetet med implementering av programmet.

Förutom arbetet i grupperna genomfördes studiebesök och möten med företrädare för olika verksamheter av vikt för programmet. Genom det valda arbetssättet kunde dels den kunskap som finns tas till vara, dels kunskap om programmet spridas utanför hälso- och sjukvården. Det senare är viktigt bland annat som ett led i samverkan i gränssnittet mellan hälso- och sjukvården, rättsväsendet och de ideella organisationerna.

Regeringen uppgav i november 2007 att NCK kommer att ges i uppdrag att också implementera handlingsprogrammet i hälso- och sjukvården. Implementeringen beräknas starta 2008 och utgöra ett omfattande arbete. Därutöver kommer arbetet med att föra ut programmet till andra verksamheter inom bland annat rättsväsendet. Behovet av detta har starkt betonats av deltagarna under arbetet i de olika grupperna.

### **Metodutveckling genom evidensbaserings**

I den nuvarande kliniska verksamheten ingår dels det medicinska omhändertagandet av våldsutsatta kvinnor dels det psykosociala. Den medicinska delen är väl strukturerad med rutiner som kvalitetssäkras kontinuerligt. En översyn av den psykosociala verksamheten påbörjades under 2006 och fortsatte under 2007. En forskare anställdes med uppdrag att utarbeta ett förslag till evidensbaserings av det psykosociala arbetet. Förslaget finns nu framtaget och processen att evidensbasera verksamheten har inletts.

Den innehåller följande moment.

- inventering av våldsutsatta kvinnors vård- och stödbehov,
- särskild satsning på omhändertagandet av kvinnor som blivit våldtagna eller utsatta för andra sexuella övergrepp,
- gruppverksamhet,
- utvärdering av den kliniska verksamheten och
- forskningsprogram.

### **Stödbehov**

För att så långt som möjligt anpassa vården och stödet efter kvinnans individuella behov genomförs en inventering av aktuellt vård- och stödbehov vid alla nybesök. Vid nybesök träffar kvinnan en sjuksköterska eller barnmorska som genomför en strukturerad anamnes med avseende på nuvarande våld, social situation samt aktuellt vård- och stödbehov. Instrument för att mäta psykosocial funktion kommer också att användas. Syftet med denna handläggning är att kvinnan ska få rätt vård- och stödnivå.

### **Omhändertagande**

För att skapa kontinuitet i vårdkedjan för kvinnor som blivit våldtagna eller utsatta för andra sexuella övergrepp anställdes i oktober 2007 en sjuksköterska med Steg I-utbildning i kognitiv terapi. Sjuksköterskan handhar det medicinska omhändertagandet och erbjuder psykosocialt stöd.

### **Gruppverksamhet**

Flera utvärderingar visar att gruppstöd är lika effektivt som individuellt stöd. Under år 2008 planerar NCK starta fyra grupper speciellt anpassade till våldsutsatta kvinnor. Syftet med gruppstödet är att dessa kvinnor ska ges möjlighet att träffa andra kvinnor i liknande situation för ömsesidigt utbyte av tankar och erfarenheter. Grupperna kommer att ledas av en sjuksköterska med Steg I-utbildning i kognitiv terapi och fokusera på bearbetande av skam/skuld, ökad självkänsla samt strategier för att handskas med/undvika mannens våld. Gruppbehandlingen beräknas omfatta åtta träffar.

### **Utvärdering**

En enhetlig utvärdering av den kliniska verksamheten planeras införas under 2008. Syftet med detta är att få en kvalitetsuppföljning av givna insatser men också att följa upp våldsdrabbade kvinnor över tid. Utvärderingen kommer att ske enligt på förhand bestämda tidsintervall (3 och 9 månader efter första besöket på NCK samt efter avslutad kontakt). Särskild personal på NCK kommer att ansvara för uppföljningen som kommer att omfatta fortsatt utsatthet för våld,

fortsatt vård-/stödbehov samt psykosocial funktion. En tidigare utvärdering finns från 2003–2004: *Våldsutsatta kvinnors hälsa och livssituation* (ISSN 1652-3482).

Gruppverksamheten kommer att utvärderas fortlöpande med avseende på innehåll. Deltagarnas utsatthet för våld, vård-/stödbehov samt psykosocial funktion kommer att mätas före start samt efter avslutad gruppbehandling.

### Forskningsprogram

För att ytterligare evidensbasera den kliniska verksamheten planerar NCK ett forskningsprogram där deskriptiva studier kombineras med interventionsstudier. Följande studier planeras:

- Gruppstöd vs sedvanlig vård
- Särskilt stöd till kvinnor med behov av skyddat boende
- Kartläggning och behandling av posttraumatisk stress hos kvinnor som varit utsatta för våld

### Pågående projekt

- *Våld, hot och övergrepp mot ungdomar*. I samarbete med Umeå universitet och FoU-enheten vid Länssjukhuset Sundsvall–Härnösand.
- *Erfarenheter av partnerrelaterat våld och sexuella övergrepp hos abortsökande och preventivmedelsökande kvinnor* – doktorandprojekt.
- *Erfarenheter av våld och premenstruellt syndrom* – doktorandprojekt.

### Artiklar, publikationer

- Stenson, Kristina och Heimer, Gun: *Partner abuse experienced by female health staff: Relevance to awareness and action when meeting abused women patients*. Accepterad för publicering i *Women's health issues* december 2007.
- Alander, Ture; Heimer, Gun; Svärdsudd, Kurt; Agréus, Lars: *Abuse in Women and Men with and without Functional Gastrointestinal Disorders*. *Digestive Diseases Sciences* 2007.

## Klinisk verksamhet och metodutveckling

NCK:s mål för den kliniska verksamheten är:

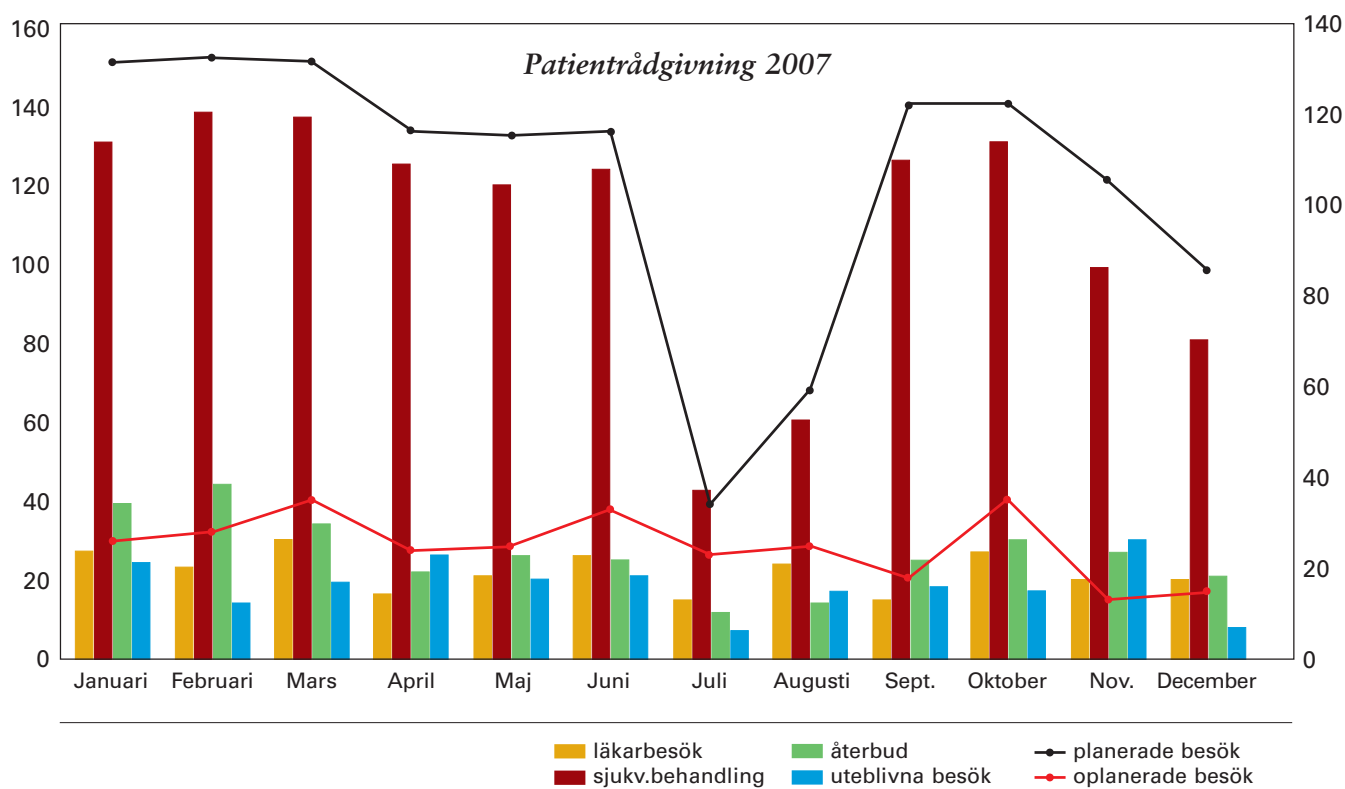
- Hög kvalitet och god säkerhet för de kvinnor som kontaktar NCK:s kliniska enhet
- God tillgänglighet för våldsutsatta kvinnor
- Personal inom det egna landstinget ska ha god kompetens i ämnet våld mot kvinnor

Patientverksamhet bedrevs i öppen vård – läkarbesök och sjukvårdande behandling (inklusive grupperapi) – med kvinnor från Uppsala län som huvudmålgrupp. Att våldsutsatta kvinnor som söker hjälp inom hälso- och sjukvården kan tas omhand i närheten av där de bor är av största vikt.

Antalet besök vid NCK:s öppenvårdsmottagning uppgick till 1 568 (264 läkarbesök och

1 304 övriga öppenvårdsbesök). Åttio procent av besöken var planerade och 20 procent akuta, en fördelning som i stora drag sett likadan ut de senaste åren. Under verksamhetsåret registrerades 540 återbud och uteblivna besök (något fler än 2006), vilket kan bero på att våldsutsatta kvinnors livssituation under vissa tider kan vara kaotisk. Andelen C-länsbesök var 85 procent. Ungefär hälften av övriga besök gällde asylsökande patienter och patienter med sekretessbelagda personuppgifter. Enheten uppfyllde det planerade antalet besök och telefonrådgivningen utvecklades till en nationell stödtelefon. Verksamhetens volym och fördelning var densamma som 2006.

En studie genomförd av NCK med enkäter till 588 kvinnliga anställda vid Akademiska sjuk-



huset redovisades 2007. Den visade att 24 procent av de tillfrågade rapporterade våld från nuvarande eller f d manlig partner. Studien visade också att 35 procent hade utbildning i ämnet mäns våld mot kvinnor och att de anställda med utbildning oftare rapporterade att de mötte våldsutsatta kvinnor, ställde direkta frågor om våld och i större utsträckning hade kunskap om tillgängliga resurser för att hjälpa kvinnan.

Landstinget i Uppsala län är en stor arbetsgivare och har, precis som andra arbetsgivare, kvinnliga anställda som utsätts för våld i nära relation. För många vårdanställda kan det kännas främmande att söka hjälp där man själv arbetar. Därmed vilar ett stort ansvar på landstingen som arbetsgivare i frågor som rör våld i nära relationer. NCK började därför under 2007 utbildna personalchefer och chefer med personalansvar i Uppsala läns landsting i ämnet.

Våld och sexuella övergrepp mot kvinnor engagerar flera myndigheter: hälso- och sjukvård, polis och övriga rättsväsendet. Ett myndighetsövergripande kvalitetsprojekt för omhändertagande av våldtäktsoffer initierades av NCK 2005 och slutredovisades under hösten 2007. Projektet drevs i samverkan med polismyndigheten och åklagarmyndigheten i Uppsala län.

Projektets syfte var att förbättra bemötande och handläggning av kvinnor som varit utsatta för sexuella övergrepp. Genom kartläggning och analys av tidigare våldtäktsärenden samt arbete för förbättrad bevissäkring kan lagföringen öka. Åtgärder som NCK:s kliniska enhet vidtog var att kvalitetsgranska samtliga rättsintyg som begärdes efter sexualbrott, förbättra provtagnings- och spårsäkringsrutiner, erbjuda patienterna mer individualiserad uppföljning samt arbeta utåtriktat med information och utbildning till berörda enheter. Projektet medförde att fler rättsintyg utfärdades och att betydligt fler spårsäkringsprov lämnades till polisen för analys.

Ett aktivt samverkansarbete är förutsättningen för att uppnå goda resultat i arbetet med våldsutsatta kvinnor. Förutom möten och informationstillfällen på Akademiska sjukhuset med arbetsgrupper eller vid utbildningsdagar, pågår samverkan med en rad aktörer och myndigheter i Uppsala län. Regelbundna möten anordnas för att upprätthålla kanaler för information och för att ständigt förbättra rutiner och effektivisera processen kring den våldsutsatta kvinnan. Detta samverkansarbete har utvecklats under lång tid och kan, med anpassning till lokala förhållanden, användas som modell för sådant samarbete.

## Telefonrådgivning – Kvinnofridslinjen

Uppsala universitet har på regeringens uppdrag slutit avtal med Akademiska sjukhuset om att sjukhuset mot ersättning ska driva en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor och deras närstående. Telefonen benämns Kvinnofridslinjen och drivs av den kliniska enheten vid NCK sedan den 4 december 2007. Den kan ses som en direkt fortsättning på och utökning av den stödtelefon som tidigare drivits vid Rikskvinnocentrum. Stödtelefonen ersätter inte andra befintliga resurser utan fungerar som ett komplement till samhällets övriga resurser. Tanken är att underlätta för kvinnor att söka stöd och hjälp och att lyfta fram de resurser som finns.

I centrum för Kvinnofridslinjens verksamhet står den hjälpsökandes behov. En viktig princip är hög tillgänglighet. Samtalen kostar inte något för den som ringer och de syns inte på telefonräkningen. Den som ringer ska kunna vara anonym och sjukvårdens sekretess gäller. Det finns också tillgång till texttelefon. Kapaciteten att svara anpassas så långt som möjligt till efterfrågan. Till en början är telefonen öppen dygnet runt. System för att se när det ringer, om kö uppstår samt om samtal missas vid hög belastning finns som underlag för personalplanering. Det gör det möjligt att optimera så att så stor andel som möjligt av samtalen kan besvaras.

Kvinnofridslinjens medarbetare är socionomer, sjuksköterskor och barnmorskor med erfarenhet av att möta människor i kris eller i svåra livssituationer. De har hög kompetens inom området våld mot kvinnor och har särskilda kunskaper om lesbiska, funktionshindrade och äldre kvinnor, tonårsflickor, kvinnor med utländsk bakgrund och missbrukande kvinnor. Alla medarbetare har gått en skraddarsydd universitetsutbildning om 7,5 hp i ämnet, utarbetad och genomförd vid NCK. Utbildningen

har även inkluderat undervisning i samtalsmetodik och telefonrådgivning. Kvinnofridslinjen hade vid årsskiftet 2007/2008 personal motsvarande 9,5 årsarbetare.

Inför uppbyggnaden av Kvinnofridslinjen gjordes en omfattande kartläggning av resurser inom myndigheter och frivilligorganisationer som är viktiga för våldsutsatta kvinnor och deras barn. Kartläggningen omfattade även professionella behandlingar för våldsutövande män. Uppgifterna samlades i en databas som är omedelbart tillgänglig för telefonrådgivarna och fortlöpande revideras.

Statistik över antal samtal och deras huvudsakliga innehåll samlas in. Detta ger kunskap om vilka som ringer, vilken situation de lever i, vilka deras behov är och om de resurser som finns motsvarar behoven. Uppgifterna kommer att kunna ligga till grund för fortsatt metodutveckling och forskning.



Sedan telefonen öppnades den 4 december och fram till årsskiftet besvarades 1 650 samtal. Det motsvarar 59 samtal per dygn. Samtalstiden var i genomsnitt 15 minuter. Se bilaga 3, sidan 25.

# Organisation och personal

I NCK ingår en klinisk enhet med Akademiska sjukhuset som huvudman. Ett samarbetsavtal har slutits mellan sjukhuset och universitetet för att garantera ett fortsatt nära samarbete mellan de olika verksamheterna och för att reglera finansieringen av stödtelefonen Kvinnofridslinjen. Den kliniska verksamheten och NCK:s universitetsdel har därmed bedrivits utifrån en lokalmässig och administrativ enhet. De olika verksamhetsgrenarna går in i varandra och är varandras förutsättningar. Det innebär att medarbetare inom den kliniska enheten deltar i olika nationella uppdrag i form av utbildning, information och representation, liksom att universitetsdelen utför administrativt arbete för den kliniska verksamheten såsom ekonomi, information och utbildningsinsatser.

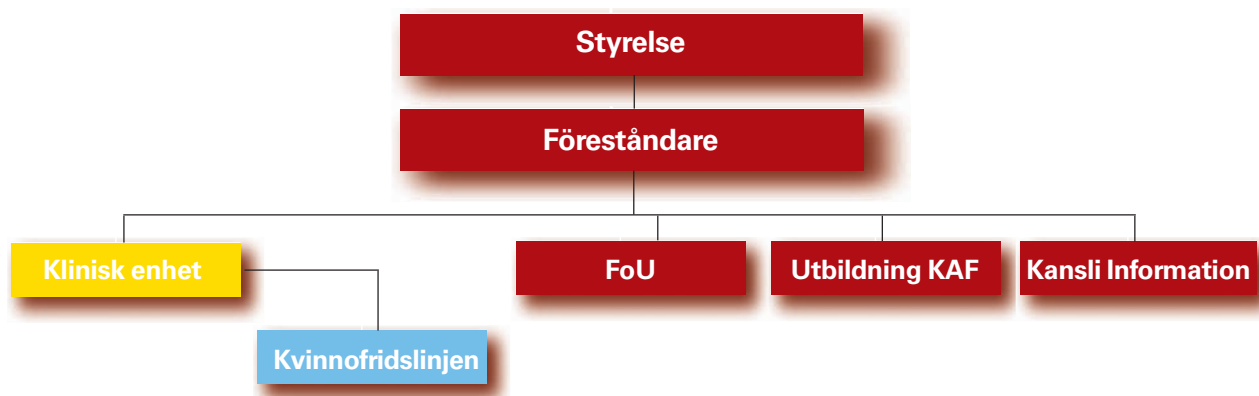
NCK:s interna organisation utvecklades under året. Centret organiseras i fyra enheter: en klinisk enhet som också driver stödtelefonen Kvinnofridslinjen, en FoU-enhet, en utbildningsenhet som också inrymmer kunskapssammanställning och analys av forskningsbehov samt ett kansli som samlar det administrativa arbetet och informationsverksamheten.

Personalen vid NCK bestod vid årsskiftet 2007/2008 av följande yrkeskategorier.

- Chef, professor
- Administratör
- Barnmorska
- Forskare
- Informatör
- Kammaråklagare
- Läkare
- Projektledare
- Sekreterare
- Socionom
- Sjuksköterska
- Utbildare
- Utredare
- Verksamhetschef

Den mångsidiga och tvärprofessionella sammansättningen är avgörande för centrets förmåga att hantera sina varierade uppdrag och viktig för dynamiken i en expanderande verksamhet. Under året nyanställdes personal till den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen, till utbildningsverksamheten, till uppdraget att ta fram en nationell handlingsplan för sexualbrottsoffer,

NCK:s organisation 2008



Finansierad av landstinget

Finansierad av NCK, drivs av landstinget

till informationsverksamheten, till arbetet med kunskapssammanställning och analys av forskningsbehov och till metodutvecklingsarbetet.

### **Jämställdhet**

Allt arbete vid kunskapscentret syftar ytterst till att minska mäns våld mot kvinnor och på sikt få det att upphöra och är därför att betrakta som jämställdhetsarbete, då mäns våld mot kvinnor är ett av samhällets största jämställdhetsproblem och också en av de mekanismer med vilka den bristande jämställdheten vidmakthålls.

Önskvärd könsfördelning inom centret ses ut-

ifrån de olika arbetsuppgifternas karaktär. Inom centrets kliniska enhet med Akademiska sjukhuset som huvudman prioriteras hänsynen till patienternas önskan att möta kvinnlig personal. All personal i direkt patientarbete är därför kvinnor. Inom centrets övriga verksamheter finns i enlighet med Uppsala universitets policy en strävan att utjämna den för närvarande sneda könsfördelningen. Det är också viktigt för NCK:s verksamhet att markera att frågan om mäns våld mot kvinnor är en angelägenhet för både kvinnor och män.

## Omvärlden

### **Regeringens handlingsplan**

I Regeringens handlingsplan för att bekämpa mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer från den 15 november 2007 (skrivelse 2007/08:39) presenterades tre nya nationella uppdrag åt NCK.

För det första avsåg Regeringen att utöka uppdraget åt NCK om att utarbeta ett nationellt program för hälso- och sjukvården avseende omhändertagande av sexualbrottsoffer som NCK fick 2007. Syftet med uppdraget var att förbättra omhändertagandet av sexualbrottsoffer inom hälso- och sjukvården och att utarbeta rutiner för hur provtagning och dokumentation ska genomföras för att rättsväsendets beslutsunderlag ska bli så fullständiga och ändamålsenliga som möjligt. Regeringen uttryckte att kunskapen om sexuellt våld i samkönade relationer samt i hedersrelaterade sammanhang idag är eftersatt och att dessa grupper också är mindre benägna att söka hjälp. Därför borde uppdraget utvidgas till att även omfatta våld i samkönade relationer och hedersrelaterat våld. Det utvidgade uppdraget syftar till att implementera programmet

i hälso- och sjukvården och att höja kunskapsnivån om hedersrelaterat våld och våld i samkönade relationer.

För det andra gavs NCK i uppdrag att vidareutveckla metoder för att inkludera frågor om personlig erfarenhet av våld som en del av anamnesen inom hälso- och sjukvården. Syftet är att personalen inom hälso- och sjukvården i ett tidigt skede ska upptäcka kvinnor och barn, samt partners i samkönade relationer, som är eller har blivit utsatta för våld. Bakgrunden är den framgångsrika metoden där kvinnor vid besök på barnmorskemottagningar rutinmässigt tillfrågats om våldsutsatthet. Regeringen ansåg att dessa erfarenheter från mödrahälsovården borde kunna utgöra grund för införandet av sådana rutiner inom hälso- och sjukvården som helhet. Sådana rutiner har, genom NCK:s metodutvecklingsarbete, redan införts vid Akademiska sjukhuset.

För det tredje avsåg regeringen att utöka möjligheterna för NCK att sprida kunskap och information om frågor rörande hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer. NCK har en central roll när det gäller infor-



mations- och kunskapsspridning om mäns våld mot kvinnor. Det finns, enligt regeringen, ett behov av att NCK utökar detta arbete vad avser frågor om hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer.

### **Regeringsbeslut under 2007 inom NCK:s område**

Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete vid Socialstyrelsen gavs i uppdrag att utvärdera metoder och arbetssätt i socialtjänstens arbete med våldsutövande män. Detta ska ske i samråd med NCK.

Länsstyrelserna gavs i uppdrag att fördela 15 Mkr för stöd till insatser för att motverka hedersrelaterat våld och förtryck. I detta ska de ta tillvara erfarenheter från organisationer som har god kännedom om mäns våld mot kvinnor, inklusive hedersrelaterat våld och förtryck.

Rikspolisstyrelsen gavs i uppdrag att intensifiera sitt arbete för att bekämpa mäns våld mot kvinnor, inklusive hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer. Insatserna ska omfatta utbildning och informations-spridning och genomföras i samråd med andra berörda myndigheter.

Ungdomsstyrelsen gavs i uppdrag att genomföra utbildningar om insatser som kan förebygga mäns våld mot flickor och unga kvinnor, inklusive hedersrelaterat våld och förtryck. I uppdraget ska ungdomsstyrelsen samråda med NCK.

### **Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor. Proposition 2006/07:38**

I propositionen om socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor föreslogs att ansvaret förtydligas för insatser för brottsoffer, främst våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld. Regeringen ansåg det vara angeläget att betona socialnämndens ansvar för att brottsoffer, och då framför allt kvinnor som utsätts för våld eller andra övergrepp av närstående samt barn som bevittnat våld får det stöd och den hjälp de behöver.

Regeringen gjorde bedömningen att det för att kvalitetsutveckla och förbättra socialtjänstens stöd krävs en ambitionshöjning och ett helhetsgrepp. Socialstyrelsen borde därför få i uppdrag att ta fram vägledning som stöd för socialtjänstens personal samt sprida kunskap om de goda exempel som finns. I detta arbete skulle Socialstyrelsen samverka med NCK och andra berörda aktörer.

### **Officiella uppdrag och medverkan i officiella sammanhang**

Medarbetare vid NCK har under året ingått i Brottsoffermyndighetens forskningsråd (Ju2005/3983/KRIM), i Rikspolischefens referensgrupp och i Vetenskapsrådet FAS' beredningsgrupp för kvinnors hälsa. Vidare har NCK deltagit i referensgrupper för Operation kvinnofrid, för Brottsoffermyndigheten i arbetet med ett förbättrat bemötande av sexualbrottsoffer, Folkhälsoinstitutet i arbetet för en trygg och säker sexualitet och reproduktiv hälsa, Utvecklingscentrum Bräcke diakoni i arbetet med våldsutsatta kvinnor med funktionshinder, Relationsvåldscentrum vid Västerort i Stockholms län i arbetet med våldsutsatta kvinnors behov av stöd vid myndighetskontakter, SIDA i arbetet med en handlingsplan mot könsrelaterat våld, i Kvinnofridsportalen och i Uppsala kommuns Daphneprogram samt i styrgruppen för Rikspolisstyrelsens projekt *Brott i nära relationer* och i Socialstyrelsens grupp för myndighetssamverkan.

Under året har NCK medverkat vid flera arrangemang i riksdagen: I september deltog NCK i en offentlig utfrågning på temat våld mot äldre som anordnades av riksdagens socialutskott. NCK medverkade när Amnesty International arrangerade ett seminarium kring hur kvinnofrids- och sexualbrottslagarna kan förbättras, vid ett seminarium kring sexuella övergrepp *Stafett mot våldtäkt*, vid ett seminarium om våld mot kvinnor anordnat av Unga moderater och vid ett seminarium med Riksdagens manliga nätverk.

# Ekonomi

I och med starten av NCK som ett nationellt kunskapscentrum inom Uppsala universitet separerades det statliga anslaget från landstinget i Uppsala län. Från och med räkenskapsårets början redovisas den kliniska verksamheten separat vid Akademiska sjukhuset.

## Universitetsverksamhet

Kostnaden för NKC:s verksamhet under 2007 uppgick till 17 224 tkr. Verksamheten befinner sig fortfarande i ett uppbyggnadsskede, rekrytering av personal pågår och alla centrets verksamheter har ännu inte nått sin fulla omfattning. Denna situation var ännu tydligare under 2007, som var centrets första hela verksamhetsår.

Regeringen valde att tilldela centret en full årsbudget om 24 000 tkr redan fr o m det första året istället för att, som föreslogs i den utredning som föregick regeringsbeslutet, anvisa ett lägre belopp för det första året. Den summa som föreslogs i utredningen var 16 000 tkr i 2004 års penningvärde, en summa som ligger mycket nära det verkliga utfallet.

## Klinisk verksamhet

Intäkterna utgörs huvudsakligen av bidrag från landstinget. I posten övriga intäkter ingår bidrag från NCK:s universitetsdel för Kvinnofridslinjen om 1 536 tkr och ersättning för gemensamma kostnader.

### Resultaträkning universitetsverksamhet (tkr)

INTÄKTER		KOSTNADER	
FOU-anslag	24000	Personalkostnader	-6631
Intäkter av avgifter	354	Lokaler	-380
Finansiella intäkter	331	Övriga driftkostnader	-9295
		Finansiella kostnader	-25
		Avskrivningar	-22
		Gemensamma kostnader	-1109
<b>Summa intäkter</b>	<b>24685</b>	<b>Summa kostnader</b>	<b>-17462</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	<b>7462</b>		

### Resultaträkning klinisk verksamhet (tkr)

INTÄKTER		KOSTNADER	
Ersättning från landstinget i Uppsala län	4610	Personalkostnader	-5080
Övriga intäkter	2145	Omkostnader interna	-1394
Riks-/regionintäkter	273	Omkostnader externa	-726
<b>Summa intäkter</b>	<b>7028</b>	<b>Summa kostnader</b>	<b>-7200</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	<b>-172</b>		

# NCK:s utbildnings- och informations- verksamhet 2007

## Januari

### Utbildning/föreläsningar

- Riksåklagarens utbildning "Övergrepp mot kvinnor", Stockholm
- Barnmorskeprogrammet, Karolinska institutet
- IVF röntgensjuksköterskor, Uppsala universitet
- ST-läkare inom psykiatri, Akademiska sjukhuset
- V-6 Paulinerna, Uppsala
- "Våld mot kvinnor" 7,5 hp, Karlstads universitet
- AT-läkare, Akademiska sjukhuset

### Studiebesök

- ST-läkare, Akademiska sjukhuset
- Familjemottagningen, Norrtälje sjukhus
- Psykolog från Ungdomshälsan, Landstinget i Uppsala län

## Februari

### Utbildning/föreläsningar

- Barnmorskeutbildningen, Mälardalens högskola, Västerås
- Socialtjänsten i Sandviken
- Barnmorskeprogrammet, Uppsala universitet
- Primärvården, Daphne-projekt, Karlstad
- Sjuksköterskeprogrammet termin 1, Uppsala universitet
- Distriktssköterskeutbildningen, Uppsala universitet
- Geriatriken, Akademiska sjukhuset,
- Kriminalvården, seminarium i Norrköping
- Polishögskolan, Umeå
- Juristprogrammet termin 4, Uppsala universitet
- Socialtjänsten, polisen, hälso- och sjukvården, kommunen och kvinnojouren i Sigtuna
- Barnmorskeprogrammet, Uppsala universitet
- Socialtjänsten, Uppsala

### Besök

- Riksdagsledamot Anna König-Jerlmyr
- Kommunalråden Gunnar Hedberg och Karolina Hilding, Uppsala

### Studiebesök

- Polisaspiranter, Uppsala
- Studenter från Kanada
- Personalkonsult, Kvinno- och barnkliniken, Akademiska sjukhuset

## Mars

### Utbildning/föreläsningar

- Konferens för kommun, rättsväsende och kvinnojour i region Halland, Halmstad
- Barnmorskeutbildningen, Uppsala universitet
- Riksdagsseminarium "Stafett mot våldtäkt", Stockholm
- Fredsmuseum, Uppsala
- Zonta II, Uppsala
- Personal inom kommunen och brottsofferjouren, Uppsala
- Sjuksköterskeprogrammet termin 4, Uppsala universitet
- Kardiologavd 50 F, Akademiska sjukhuset
- Rädda barnens länskonferens, Uppsala

### Besök

- Riksdagsledamot Jacob Johnson och kommunalråd Ilona Szatmari-Waldau, Uppsala
- Sveriges Kvinnojourers Riksförbund (SKR), Stockholm

### Studiebesök

- Oppositionskommunalråd och kvinnojouren från Tierp samt kvinnojouren från Lund
- Polisaspiranter, Uppsala
- STO – Samverkan mot våld i nära relationer – Eskilstuna
- Projektet "Focus våldtäkt" vid kvinnojouren i Uppsala
- Barnmorskor från Estland

### Övrigt

- Nationellt seminarium vid NCK: "Våld mot kvinnor – ovärdigt en demokrati"

**April***Utbildning/föreläsningar*

- SIS, Ekebylunds behandlingshem, Stockholm
- Fortbildning för undersköterskor på kirurgen, Akademiska sjukhuset
- Nasjonalt kunnskapscenter om vold og traumatisk stress, "Vold mot gravide" Skien, Norge
- Socialtjänsten IFO, Uppsala
- Primärvården, (Daphne-projekt) Karlstad
- Munksundets vårdcentral, Enköping
- Vårdstämman, Älvsjö
- Mittenälvsborgs konferens Samsyn, Herrljunga och Alingsås
- Mittenälvsborgs konferens Samsyn, Lerum
- Kortvågskirurgen, Samariterhemmet
- Rotary, Uppsala

*Studiebesök*

- ST-läkare, Tierp
- Samarbetsprojekt, Åmål
- Projekt Kunskapscentrum, VG-regionen

**Maj***Utbildning/föreläsningar*

- NCK:s C-länsutbildning, grundutbildning (två halvdagar) "Att möta kvinnor som utsatts för misshandel och våldtäkt"
- Konferens om kvinnofrid, VG-regionen, psykiatri, Trollhättan
- Migrationsverket, Uppsala
- Nordisk kongress för barnmorskor, Åbo
- Chefsseminarium, Kriminalvården, Stockholm
- NCK:s utbildningsvecka för ST-läkare, Akademiska sjukhuset
- Läkarpromotum termin 11, Uppsala universitet
- Konferens om våld i nära relationer, Socialtjänsten, Värmdö
- Kirurgdivisionens undersköterskekurs, Akademiska sjukhuset
- Barnmorskeprogrammet, Karolinska institutet
- NCK/SFOG:s nationella efterutbildningskurs för läkare, Uppsala
- Zonta International, Ludvika
- Kortvågskirurgen, Akademiska sjukhuset
- Kvinnofridskonferens, Kristianstad
- "Våld mot kvinnor" 7,5 hp, Karlstads universitet
- Seminarium för riksdagsledamöter och tjänstemän m fl anordnat av Amnesty International, "Våld mot äldre", Stockholm

*Besök*

- Riksdagsledamöter från social-, justitie- och utbildningsutskotten
- Justitiedepartementet, Kriminalpolitiska enheten
- Alicia Sirtori Torres, Uruguays utbildningsdepartement

*Studiebesök*

- Kriscentrum för kvinnor, Stockholm
- Samverkansgrupp, socialtjänsten, Gävle
- Södersjukhusets våldtäktsmottagning
- Elever från Rodengymnasiet, Norrtälje

*Övrigt*

- Hearing om forskning, Institutionen för kvinnors och barns hälsa, Uppsala universitet

**Juni***Utbildning/föreläsningar*

- The Stockholm Criminology Symposium, BRÅ, Stockholm
- Nationell medlarkonferens, Mariehamn

**Juli***Utbildning/föreläsningar*

- Seminarium anordnat av Amnesty International, Almedalen, Gotland

*Studiebesök*

- Juridical Research and Training Institution, Korea

**Augusti***Utbildning/föreläsningar*

- SFOG-symposium "Partnervåld i samband med graviditet och barnafödande", Luleå

*Studiebesök*

- Samarbetscentrum mot våld i Västerbotten, Umeå

**September***Utbildning/föreläsningar*

- Riksåklagarens utbildning "Övergrepp mot kvinnor", Stockholm
- Utbildningsdag för Socialtjänsten, Nässjö
- Amnesty International, Uppsala
- Kortvågskirurgen, Samariterhemmets sjukhus, Uppsala
- Polishögskolan, Umeå

- FHI Metod-konferens, Stockholm
- Mödravården, Landstinget Gävleborg, Söderhamn
- Sjuksköterskeprogrammet termin 1, Uppsala universitet
- Offentlig utfrågning om våld mot äldre, Socialutskottet, Riksdagen
- Seminarium "Myndigheters omhändertagande av våldtäktsoffer", Akademiska sjukhuset
- NCK:s universitetskurs, "Våld mot kvinnor" 7,5 hp startar

#### *Besök*

- Miljöpartiets språkrör Peter Eriksson

#### *Studiebesök*

- ST-läkare, Akademiska sjukhuset
- Bat Melechs hjälpcentrum för våldsutsatta kvinnor, Israel
- Kvinnoorganisationen Federacion de Mujeres Progresistas, Madrid, Spanien
- Polisaspiranter, Uppsala

#### **Oktober**

##### *Utbildning/föreläsningar*

- Röda korset, Uppsala
- Vårdförbundets medlemscafé, Uppsala
- AT-läkare, Nyköping
- Ambulanssjukvården, Akademiska sjukhuset
- Nordiska ministerrådets seminarium, "Support and protection for victims of domestic violence", Espoo, Finland
- Brantingsbiblioteket, Uppsala
- Sjukvårdsrådgivningen, 1177-rådet, Stockholm
- Brottsofferjouren, Stockholm
- Läkarprogrammet termin 11, Uppsala universitet
- Kontaktpersonsträff, Socialtjänsten, Uppsala
- NCK:s 5-veckors telefonrådgivningskurs 7,5 hp startar
- "Våld mot kvinnor" 7,5 hp, Karlstads universitet
- Riksdagens manliga nätverk, Stockholm
- Läkarförbundets ordförandekonferens, Uppsala
- Elever vid Celsiusskolan, Uppsala
- Nationell Fortbildning för sakkunniga för jämställdhet, Länsstyrelsen, Gotland
- Psykologprogrammet termin 7, Uppsala universitet

#### *Besök*

- All-China Women's Federation, Kina

#### *Studiebesök*

- Polisaspiranter, Uppsala

#### **November**

##### *Utbildning/föreläsningar*

- Nationell basutbildning för medarbetare som arbetar med kvinnor inom kriminalvården, Stockholm
- Akutvårdsavdelningen, Akademiska sjukhuset
- Sjuksköterskeprogrammet termin 4, Uppsala universitet
- SKR:s extra årsmöte, Stockholm
- Ambulanssjukvården, Akademiska sjukhuset
- Akutvårdsavdelningen, Akademiska sjukhuset
- Svenska Barnmorskeförbundets kongress "Reproduktiv hälsa", Stockholm
- Psykologprogrammet termin 3, Uppsala universitet
- Resursen, Akademiska sjukhuset
- Kvinnofridsmässa, Halmstad
- Kongress för Riksföreningen för operations-sjukvård/SEORNA, Arlanda

#### *Studiebesök*

- Projektet "Dubbel utsatthet", Bräcke diakoni
- Landstingsstyrelseledamöter, Uppsala läns landsting och palestinska hjälparbetare

#### **December**

##### *Utbildning/föreläsningar*

- NCK:s C-länsutbildning, fortbildning "Våld mot kvinnor med funktionshinder"
- Införande av handlingsplan för personalchefer inom Landstinget i Uppsala län, Uppsala
- Barnmorskor och kuratorer, Länsjukhuset Ryhov, Jönköping
- Universitetskurs "Våld i nära relationer" 7,5 hp, Karlstad
- Läkarprogrammet termin 11, Uppsala universitet

#### *Övrigt*

- Information om Kvinnofridslinjen och posters på Vårdförbundets utställning
- Kvinnofridslinjen invigs i Uppsala Konsert & Kongress

# Kursrapport – telefonrådgivning till våldsutsatta kvinnor



## Bakgrund

Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) har i förordning från regeringen fått i uppdrag att bedriva en nationell kristelefon som stöd för våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga. Kristelefonen drivs av Akademiska sjukhuset enligt det avtal om samverkan som slöts den 8 januari 2007 mellan NCK och Akademiska sjukhuset och som reglerar parternas åtaganden för utveckling och drift av telefonen. Organisatoriskt finns telefonen vid den kliniska enheten vid NCK och invigdes i december 2007.

## Gemensam utbildning

Uppbyggnadsarbetet startade i början av 2007. Inför den planerade starten rekryterades under våren/sommaren personal – sjuksköterskor, barnmorskor och socionomer – för löpande arbete med telefonrådgivning, samtliga med fler-årig yrkeserfarenhet av krishantering.

Anställningen startade med att alla genomgick en universitetskurs *Telefonrådgivning till våldsutsatta kvinnor (Telephone counselling to violated women)*. 7,5 hp. Kursen specialutformades och genomfördes av NCK för detta ändamål men 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, för att självständigt kunna möta behov hos våldsutsatta kvinnor som söker hjälp via telefon. Deltagarna skulle ha erhållit

god insikt och förståelse för våldsutsatta kvinnors livssituation och uppnått 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

Utgångspunkt för utformning av kursen har varit de fakultetsövergripande universitetskurser som NCK genomfört varje år sedan 2001. Dessa kurser bygger på insikten om att utbildning i ämnet våld mot kvinnor handlar både om kunskaper i själva ämnet och om egna attityder och värderingar. Attityder och värderingar kan förändras om man i undervisningen ger tillfälle att samtala och diskutera med lärare och kursdeltagare.



Inför utformningen av kursen togs också kontakt med BRIS som sedan länge utbildar de frivilligarbetare som medverkar i Barnens hjälptelefon. Några amerikanska utbildningar som genomförts för arbete i så kallade hot-lines studerades också.

En annan utgångspunkt för utformningen var, eftersom deltagarna var anställda under hela kursstiden, schemalagd undervisning och studietid mellan 8–17 måndag–fredag 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 innefattade

- Våld mot kvinnor – ett globalt samhällsproblem. FN-deklarationer och -konventioner, våld mot kvinnor i ett samhällsperspektiv
- Våldet i Sverige, kriminalstatistik, omfångsundersökningar
- Våld mot kvinnor i nära relationer – Den våldsutsatta kvinnan
- Film: I skuggan av våldet
- Våldets konsekvenser för barnen till våldsutsatta kvinnor
- Våld mot kvinnor i nära relationer – Mannen som slår. Kriminalvårdens program för våldsamma män – IDAP
- Aktuell lagstiftning. Sekretess och anmälningskyldighet
- Sexuella övergrepp, dokumentation och spår-säkring. Film: Vexator, våldtäktskrisen
- 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
- Mediepolicy. Medias skildring av våld mot kvinnor



### Samtalsmetodik

Momentet samtalsmetodik inleddes med en halvdag kring *Det goda samtalet*, där grunderna i samtalsmetodik presenterades varvat med praktiska inslag. Det andra momentet innehöll rollspel och övningar i samtalsmetodik. Övningarna genomfördes med hjälp av en telefonväxel. Under detta moment examinerades deltagarna också i samtalsmetodik.

### Datahantering

Under 2007 byggdes en databas upp med information om de resurser som finns för våldsutsatta kvinnor inom myndigheter och organisationer i Sverige. Databasen är ett hjälpmedel i telefonrådgivningen då den kontaktande önskar information om var och hur hjälp finns att få. I kursen ingick kursmoment där deltagarna praktiskt fick lära sig hantera databasen. I datahanteringen ingick också utbildning i dokumentation och statistik.

### Genomförande

Kursen genomfördes på heltid 22 september – 27 november i samarbete med Uppsala University Education, UUE (dåvarande Kurssekretariatet för Kompetensutveckling). UUE svarade för administration av kursen, innefattande kursetablering, behörighetsprövning och registrering, tillhandahållande av lokaler med erforderlig teknik, kontraktering och arvodering av externa föreläsare, utformande av kursmaterial tillsammans med NCK och löpande administrativ service till kursansvariga vid NCK. Särskilda lokaler hyrdes för kursperioden då ordinarie arbetsplats inte bedömdes kunna fungera som undervisningslokaler annat än under momentet datahantering. Deltagarna hade ett referensbibliotek och datorer till förfogande.



Kursschemat bestod av föreläsningar, diskussionsuppgifter, gruppuppgifter och inläsningstid. Till varje föreläsning fanns litteraturhänvisningar. Föreläsarna var experter inom sina respektive områden. Fem veckors heltidsstudier i ämnet våld mot kvinnor innebär en ständig konfrontation både på det professionella och privata planet. För att undvika överbelastning gavs också tillfälle till studiebesök, fysiska och kulturella aktiviteter.

Eftersom kursen också skulle fungera som teambuilding för det kommande arbetslaget delades deltagarna in i fyra tvärprofessionella grupper och tre yrkesgrupper (socioonomer, barnmorskor/sjuksköterskor och psykiatrisjuksköterskor/sjuksköterskor. De tvärprofessionella grupperna användes till största delen för gruppdiskussioner medan man i de yrkesgrupperna främst arbetade med de särskilda uppgifter som ingick i examinationen.

### Examination

Examinationen bestod av tre delar; skriftlig hemtentamen, examination i samtalsmetodik under övning och inlämning av gruppuppgift.

*Hemtentamen* bestod av tre frågor av utredande och analyserande karaktär.

*Gruppuppgifterna* var tre till antalet, en till respektive yrkesgrupp. Uppgiften bestod i att:

- göra en sammanfattning av angiven kurslitteratur,
- utifrån den egna gruppens yrkeskompetens göra en kortfattad PM att kunna användas i telefonrådgivningen
- svara på ett antal givna frågor utifrån den hjälpsökande kvinnans/anhörigas perspektiv.

Uppgifterna lämnades in skriftligen och redovisades muntligt vid kursavslutningen.



Examinationen i *samtalsmetodik* genomfördes genom att varje deltagare bedömdes individuellt under givna övningssamtal. Till momentet användes en särskilt installerad "telefonväxel" för att göra övningarna realistiska.

Samtliga deltagare godkändes.

### Utvärdering

Vid kursstarten utdelades en enkät som bestod av kunskapsfrågor kring våldets omfattning och aktuell lagstiftning, frågor av attitydkaraktär med olika svarsalternativ. Vid kursavslutningen genomfördes samma enkät med syfte att se om några förändringar i kunskap om våldet och egna värderingar ägt rum. Både vad gäller faktakunskap och personliga värderingar kring mäns våld mot kvinnor kunde en utveckling och förändring konstateras.

En muntlig och skriftlig utvärdering genomfördes också vid kursavslutningen. Kursen fick genomgående högt betyg av deltagarna. På fråga om målet enligt kursplanen hade uppnåtts svarade samtliga deltagare ja. Innehållet fick också positiv kritik liksom föreläsarna som överlag varit mycket kunniga och inspirerande. Även gruppuppgifterna och diskussionerna var uppskattade. Den kritik som framfördes gällde framför allt datahanteringen som man önskade hade varit mer utspridd under kursen. Fler gruppdiskussioner var också ett önskemål. Alla ansåg att de skulle ha nytta av kursen i det kommande arbetet.

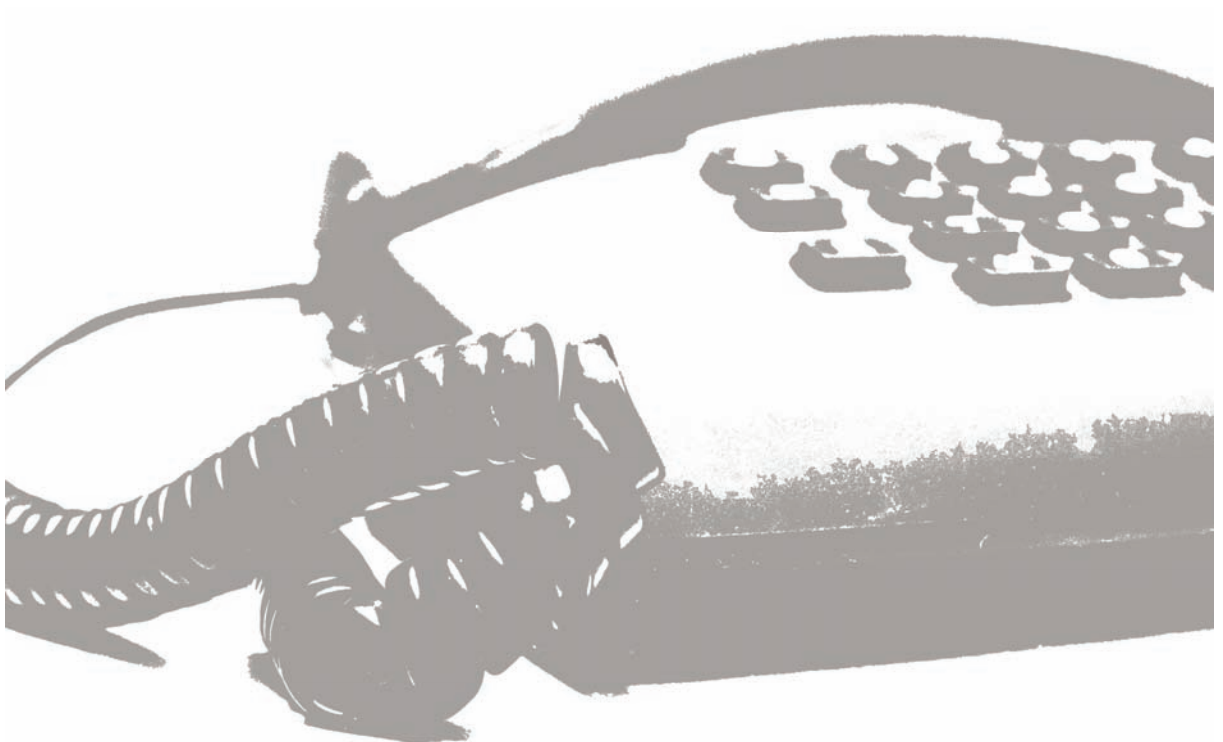






# Kvinnofridslinjen

Rapport om uppbyggnadsarbetet



**NCK**  
NATIONELLT CENTRUM  
FÖR KVINNOFRID

<b>Inledning</b> .....	27
<b>Kort om Kvinnofridslinjen</b> .....	27
Målgrupp .....	27
Mål och riktlinjer .....	28
Tillgänglighet .....	28
Kartläggning och databas .....	28
Personal .....	28
Organisation .....	28
Dokumentation och utvärdering .....	28
<b>Bakgrund</b> .....	29
<b>Erfarenhetsutbyte</b> .....	29
Referensgruppen .....	29
Andra samarbetsparter och kontakter .....	30
Studiebesök i Nederländerna .....	30
<b>Databasen och kartläggning av lokala och nationella resurser</b> .....	30
Syfte med och tillvägagångssätt vid kartläggningen .....	30
Målgrupper och kategorier av verksamheter .....	31
Verksamheternas tillgänglighet, kompetens och inriktning .....	31
Databasen .....	31
Uppdatering av databasen .....	31
<b>Personal</b> .....	32
Rekrytering av personal .....	32
Kvalifikationer .....	32
Utbildning .....	32
Arbetsuppgifter .....	32
Organisation .....	32
Arbetsplats .....	32
<b>Dokumentation och uppföljning</b> .....	33
Dokumentation .....	33
Uppföljning .....	33
Utvärdering .....	33
<b>Tekniska lösningar</b> .....	33
<b>Informationskampanj för att göra Kvinnofridslinjen känd</b> .....	33
Strategier för informationskampanjen .....	33
Namnet "Kvinnofridslinjen" .....	34
Kvinnofridslinjens logotyp .....	34
Informationsmaterial och annonser .....	35
Hemsidan: <a href="http://www.kvinnofridslinjen.se">www.kvinnofridslinjen.se</a> .....	35
Press och publicitet .....	35
<b>Kvinnofridslinjen i siffror</b> .....	36

## Inledning

Den 4:e december 2007 invigdes Kvinnofrids- linjen av integrations- och jämställdhetsminister Nyamko Sabuni. Förberedelserna och uppbygg- naden av stödtelefonens verksamhet hade då pågått i nära ett års tid. Detta sedan Nationellt centrum för Kvinnofrid (NCK) hade fått i upp- drag av regeringen att starta och driva en natio- nell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor.

Behovet av en sådan stödtelefon har utretts och konstaterats vara stort vid ett flertal tillfäl- len. Detta kommer därför inte att behandlas vidare i denna rapport vars syfte är att beskriva uppbyggnadsarbetet och lanseringen av den nya stödtelefonen, samt de bakomliggande tankarna.

Uppbygganden av Kvinnofridslinjen har krävt en stor arbetsinsats och kunskap inom en rad discipliner. NCK:s expertis inom området våld mot kvinnor har varit en förutsättning för pro- jektet. Utan den långa och välunderbyggda kliniska och teoretiska erfarenhet som finns på NCK, hade projektet inte varit möjligt att ge- nomföra. Detta gäller även personella och eko- nomiska tillgångar. Kartläggning som har gjorts av samhällets befintliga resurser för våldsutsatta kvinnor har bara den krävt motsvarande två års heltidsarbete fördelat på fem personer. Extern kompetens har anlits för tekniska lösningar såväl som i frågor om lansering och publicitet. Dessa samarbeten har med få undantag fallit väl ut.

En välfungerande stödtelefon har inget värde om inte målgruppen känner till den. Därför har informationskampanjen för att göra Kvinno- fridslinjen känd varit en viktig del av arbetet. Det stora antal samtal som sedan starten kom- mit till Kvinnofridslinjen visar att publicitets- och lanseringsarbete inte har varit förgäves, utan nått ut till målgruppen. Från att nyligen ha varit ett helt okänt och ickeexisterande begrepp får ”Kvinnofridslinjen” i dag (2008-02-07) 13 300 träffar på Google.

Genom ett välplanerat pr-arbete har Kvinno- fridslinjen också fått betydande uppmärksamhet i medierna. Dels genom pressmeddelanden och debattartiklar, dels genom att man på NCK har haft en beredskap för att vara tillgängliga och tillmötesgående gentemot det stora antal journa- lister som har hört av sig.

Kvinnofridslinjen är ett komplement till befint- liga resurser i samhället och är därför beroende av ett gott samarbete med dem. Av den orsaken har stor vikt lagts vid erfarenhetsutbyte med dessa parter och organisationer. Både genom att underrätta samtliga om det pågående arbetet och genom att föra samtal med dem.

Kvinnofridslinjen är nu i full funktion. Den är ett pionjärarbete, vilket innebär ständig utveck- ling och förbättring. Verksamheten kommer att utvärderas inom ett halvår. Inte förrän då kan man dra slutsatser om den och om hur framtiden bör planeras. Utöver det självklara målet – att motverka våld mot kvinnor och förenkla för dem som är utsatta att söka hjälp – finns för- hoppning att Kvinnofridslinjen ska bidra med nya kunskaper. Kunskaper som kan användas i förändringsarbete och metodutveckling.

Denna rapport redogör enbart för det arbete som föregått Kvinnofridslinjens faktiska verk- samhet och de intentioner som funnits innan dess. Nedan följer en kort introduktion och sam- manfattning av Kvinnofridslinjen och därefter en redogörelse för bakgrunden till stödtelefonen. Sedan följer en beskrivning av uppbyggnadsar- betet utifrån dess olika delar och områden.

## Kort om Kvinnofridslinjen

Kvinnofridslinjen är en nationell stödtelefon som drivs av den kliniska enheten vid Nationellt cen- trum för kunskap för kvinnofrid, NCK, genom avtal med Akademiska sjukhuset i Uppsala. Sedan 1995 har man inom landstinget i Uppsala län haft telefonrådgivning dygnet runt, för kvin- nor som utsatts för våld och sexuella övergrepp. Man har därför lång erfarenhet av att arbeta med stödtelefonverksamhet för våldsutsatta kvinnor.

## Målgrupp

Kvinnofridslinjen vänder sig till alla kvinnor och deras närstående som behöver stöd och informa- tion om samhällets resurser i frågor som rör fy- siskt, sexuellt och psykologisk våld mot kvinnor. Särskilda åtgärder har gjorts för att inkludera lesbiska, funktionshindrade, äldre och unga kvinnor, kvinnor med utländsk bakgrund samt missbrukande kvinnor i verksamheten och i in-

formationsinsatser. Kvinnofridslinjen tar även emot samtal från personer som på annat sätt kommit i kontakt med våldsutsatta kvinnor.

### **Mål och riktlinjer**

Den hjälpsökandes behov står i centrum för Kvinnofridslinjens verksamhet. Kvinnor som utsatts för våld är en heterogen grupp, men det finns gemensamma erfarenheter och kunskaper om av vad det innebär att vara våldsutsatt, vilka konsekvenser det har och vilka behov som uppstår på grund av det. Dessa kunskaper ligger till grund för de riktlinjer som Kvinnofridslinjen är uppbyggd kring.

Ett telefonsamtal till Kvinnofridslinjen kan vara ett första steg för att förändra sin livssituation. Därför är det viktigt att förmedla bekräftelse och kraft samt att ge korrekt information om möjligheter att gå vidare utifrån den hjälpsökande kvinnans eller hennes närståendes situation. Ett stärkande samtal kan hjälpa kvinnan att ringa in problemet och avdramatisera steget att söka vidare hjälp. Med hänsyn till våldsutsatta kvinnors situation ska tillgängligheten vara så hög som möjligt för varje enskild hjälpsökande.

Mäns våld mot kvinnor är ett folkhälsoproblem som orsakar stort lidande för både våldsutsatta kvinnor och deras barn. Våldets konsekvenser är sociala, juridiska, ekonomiska såväl som att det ger upphov till fysisk och psykisk ohälsa. Genom att inrätta en nationell stödtelefon förenklar man för våldsutsatta kvinnor att söka hjälp. Stödtelefonen ersätter inte befintliga resurser utan fungerar som ett komplement till dem.

### **Tillgänglighet**

Kvinnofridslinjen strävar efter hög tillgänglighet. Det innebär att Kvinnofridslinjen är öppen dygnet runt, erbjuder garanterad anonymitet och sekretess för den som ringer, att telefonsamtalen är kostnadsfria och inte syns på telefonräkningen. Personalen har kunskap om kvinnojourer med språkkompetens samt tillgång till tolkservice för de flesta språk representerade i Sverige. Det finns även texttelefon för hörselskadade och personer med nedsatt talförmåga.

### **Kartläggning och databas**

Inför uppbyggnaden av Kvinnofridslinjen gjordes en detaljerad kartläggning av resurser för våldsutsatta kvinnor, deras barn samt av professionella behandlingar för våldsutövande män. Informationen har sedan samlats i en databas tillgänglig för dem som arbetar på Kvinnofridslinjen, så att de vid behov ska kunna ge information om lokala resurser och hänvisa hjälpsökande till rätt instans.

### **Personal**

Kvinnofridslinjens medarbetare är socionomer eller sjuksköterskor med vana att möta människor i kris eller i svåra livssituationer. De har hög kompetens inom området för mäns våld mot kvinnor och de har särskilda kunskaper om lesbiska, funktionshindrade kvinnor, äldre kvinnor, tonårsflickor, invandrarkvinnor och missbrukande kvinnor. Alla medarbetare har gått NCK:s egen universitetsutbildning i ämnet som även inkluderar kunskaper i samtalsteknik och telefonrådgivning. Arbetsteamet får kontinuerlig fortbildning och handledning och arbetet inkluderar uppdatering av databasen.

### **Organisation**

Kvinnofridslinjen är organiserad så att en så hög kvalitet som möjligt säkerställs. All personal är rekryterad och utbildad av NCK, varav majoriteten innehar tjänster vid Kvinnofridslinjen. Arbetet leds av en avdelningschef. Kvinnofridslinjen drivs av den kliniska enheten vid NCK och riktlinjer och arbetssätt organiseras inom denna verksamhet. Kvinnofridslinjen har egna lokaler som nyinretts för denna verksamhet på Akademiska sjukhuset. Att ha en gemensam arbetsplats och möjlighet till handledning är viktigt för att uppnå hög kvalitet i det direkta telefonarbetet.

### **Dokumentation och utvärdering**

Kvinnofridslinjens arbete, varje samtal såväl som verksamheten i sin helhet, dokumenteras och ska utvärderas. Utvärdering är en nödvändig del i metodutveckling och dokumentationen är en viktig källa till kunskap om mäns våld mot kvinnor, dess omfattning och vilka behov som föreligger.

## Bakgrund

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 genrealsekretare för BRIS, i uppdrag att utreda förutsättningarna för en sådan kristelefon.

I direktiven angavs att samråd skulle ske med kvinnojourernas två organisationer, Riksorganisationen för Kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS) och Sveriges Kvinnojourers Riksförbund (SKR) samt dåvarande Rikskvinnocentrum (RKC). Även Brottsofferjourernas Riksförbund (BOJ) ingick i uppdraget.

Uppdraget redovisades i juni 1998<sup>1</sup> och utredaren ansåg då att det måste ställas höga kompetenskrav på de personer som skulle ansvara för kristelefonen. De anställda skulle ha socio-nomutbildning eller motsvarande. Även ideella krafter skulle knytas till verksamheten. Alla anställda skulle därutöver genomgå en särskild grundutbildning. Utredningsgruppen var dock oenig. Framförallt hade man olika inställning till huvudmannskapet samt synen på kompetens. Försök gjordes till samråd, dessa ledde dock inte till enighet.

Socialstyrelsen ställde sig i huvudsak bakom de förslag som Bodil Långberg 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 kvinnojour inte var tillräcklig.

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

År 2004 beslutade regeringen att tillkalla en särskild utredare, Ingegerd Sahlström med uppdrag att utreda och föreslå formerna för en ombildning av Rikskvinnocentrum till ett nationellt

centrum. I direktiven<sup>2</sup> för utredningen ingick att undersöka förutsättningarna för att inrätta en nationell kristelefon vid det ombildade centrumet. Den särskilda utredaren bedömde att det fanns ett behov av en 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, och att den borde inrättas vid det nya centrumet, NCK.<sup>3</sup> Därmed fick NCK år 2006 i uppdrag av regeringen att bygga upp och driva en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor.<sup>4</sup>

## Erfarenhetsutbyte och samarbete

En viktig del i planerings- och uppbyggnadsarbetet av Kvinnofridslinjen har varit erfarenhetsutbyte med verksamheter som driver telefonrådgivning eller liknande verksamheter och organisationer som arbetar specifikt med våldsutsatta kvinnor och deras barn. Detta gjordes bland annat genom samråd i en referensgrupp.

Arbetet med kartläggningen av resurser och senare med marknadsföringen av Kvinnofridslinjen innebar, även det, avsevärda kontakter med såväl myndigheter som ideella verksamheter. Ett studiebesök i Nederländerna gjordes också där man nyligen startat en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor.

## Referensgruppen

Till referensgruppen för Kvinnofridslinjen inbjöds följande organisationer: 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); Riksorganisationen Sveriges Professionella Kriscentra för Män; Socialjouren i Uppsala; Sveriges Kvinnojourers Riksförbund (SKR) och Terrafem.

<sup>1</sup> Bodil Långberg. Central kristelefon – utredning kring organisering, finansiering och kompetens, 1998.

<sup>2</sup> Dir. 2004:11

<sup>3</sup> SOU 2004:117

<sup>4</sup> Regleringsbrev till Uppsala universitet, 21 december 2006.

Endast en organisation, Sveriges professionella Kriscentra för Män valde att inte medverka. Syftet har varit att tillsammans med representanter från NCK diskutera erfarenheter och idéer samt att få respons på det pågående uppbyggnadsarbetet. Gruppen har i skrivande stund träffats vid tre tillfällen sedan februari 2007. En viktig slutsats har varit att Kvinnofridslinjen kan fungera som ett komplement till organisationernas arbete och att ingen konkurrens föreligger.

### **Andra samarbetsparter och kontakter**

Vid kartläggningen av resurser för Kvinnofridslinjens databas kontaktades varje verksamhet direkt via telefon. De informerades då om Kvinnofridslinjen och dess verksamhet. Vidare skickades även ett informationsbrev ut till alla verksamheter i databasen med uppmaningen att ta kontakt vid frågor eller behov av vidare information.

Centrala kontakter har tagits med polisen, hälso- och sjukvården inklusive tandvården, apoteken och socialtjänsten angående öppnandet av Kvinnofridslinjen och kommande utskick av material. Varje mottagning/kontor i Sverige har sedan fått ett brev och informationsmaterial om Kvinnofridslinjen.

Samtal har även förts med Operation Kvinnofrid angående deras kampanj i Stockholm under hösten 2007; med Sjukvårdupplysningen angående samarbete; med SOS alarm om deras telefonsystem; samt med en rad organisationer för personer med funktionsnedsättning rörande texttelefon och tillgänglighet. Dessutom fördes kontinuerligt diskussioner med representanter för Akademiska sjukhuset och landstingen i Uppsala län angående den nya verksamheten och de förändringar av rutiner som den innebär för aktörer inom länet.

### **Studiebesök i Nederländerna**

I juli 2007 genomfördes ett studiebesök i Nederländerna där man nyligen startat en nationell stödtelefon för våldsutsatta kvinnor. Stödtelefonen drivs av MOVISIE, ett institut för kunskap om social utveckling som bland annat ansvarar för nationell samordning i fråga om mäns våld mot kvinnor. Stödtelefonen har ett enhetligt

nummer för hela Nederländerna och de hjälpsökanden kopplas genom att uppge sitt postnummer till en lokal så kallad ”helpdesk”. Nederländerna är organiserat i 35 regioner och varje region har en egen ”helpdesk” med ansvar att förmedla skyddat boende samt stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor och deras närstående. För invandrarkvinnor finns ett eget nummer där personalen talar åtta språk. Inför introduktionen av det nya nationella numret har de haft en sex veckor lång informations-kampanj som kommer att upprepas två gånger om året. Man hade ännu inte utvärderat den nationella stödtelefonen och kampanjen vid NCK:s besök.

### **Databasen och kartläggning av lokala och nationella resurser**

Inför uppbyggnaden av Kvinnofridslinjen gjordes en detaljerad kartläggning av resurser och verksamheter för våldsutsatta kvinnor, deras barn samt av professionella behandlingar för våldsutövande män. Informationen har sedan samlats i en databas tillgänglig för dem som arbetar på Kvinnofridslinjen, så att de vid behov ska kunna ge information om lokala resurser och hänvisa hjälpsökande till rätt instans.

### **Syfte med och tillvägagångssätt vid kartläggningen**

Kartläggningen har gjorts i syfte att identifiera olika resurser och verksamheter och systematiskt dokumentera vad de kan erbjuda och vilka de vänder sig till, utifrån en rad frågor. Syftet har däremot inte varit att avgöra eller bedöma verksamheternas kvalitet.

Kartläggningen har krävt en stor arbetsinsats som motsvarar två års heltidsarbete fördelat på fem personer. Tillvägagångssättet har varit att genom individuella telefonkontakter kartlägga varje kommuns och landstings verksamheter och resurser samt ideella organisationers verksamheter. Arbetet har utförts med stor noggrannhet då en stor del information på befintliga hemsidor och andra källor är inaktuell, svårtillgänglig eller i sämsta fall icke existerande.

Varje samtal har förts utifrån specifika mallar med frågor i syfte att utröna exakta data om

verksamheten. Ändamålet har varit att skapa en databas där man efter olika kriterier kan söka stöd och hjälpinstanser som passar hjälpsökandes individuella behov samt korrekt information om exempelvis upptagningsområde, öppettider och besöksadress.

### **Målgrupper och kategorier av verksamheter**

Vid kartläggningen identifierades tre huvudkategorier av resurser: sociala institutioner, hälso- och sjukvården samt ideella organisationer. Dessa kan i sin tur delas upp efter vilka målgrupper de har: utsatta kvinnor, utsatta barn och våldsutövande män. När det gäller verksamheter för våldutövande män har endast professionella verksamheter inkluderats i kartläggningen.

Inom kommuner och län inkluderar verksamheter för kvinnor som utsatts för våld samt för utsatta barn bland annat: socialjour, familjerätt, skyddat boende, jourtelefon, härbärgen, behandlingshem, verksamheter som erbjuder råd och stöd, specialisterheter inom polisen. Inom hälso- och sjukvården: akutmottagning, gynekologiska mottagningar, specialistmottagningar, psykiatriska mottagningar, BUP, barnakuter och ungdomsmottagningar; samt ideella organisationer som: kvinnojourer, tjejjourer, brottsofferjourer, juristrådgivningsjourer och verksamheter för utsatta barn.

### **Verksamheternas tillgänglighet, kompetens och inriktning**

Varje verksamhet har dokumenterats 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. Genom sökordsmallarna har varje verksamhets specifika resurser inventerats.

Tillgänglighet rör allt från öppettider, upptagningsområde och eventuell kostnad till funktionshinderanpassade lokaler, texttelefon och huruvida husdjur är välkomna till ett skyddat boende. Inom hälso- och sjukvården kan tillgänglighet handla om huruvida remiss eller tidsbokning krävs. Olika kompetens påverkar också tillgängligheten. Särskild kunskap i exempelvis HBT-frågor, språkkompetens eller 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 målgrupper. Andra verksamheter har en smalare inriktning och mer specifika målgrupper som våld i samkönade relationer, våldtäkt eller flickor/kvinnor som utsatts för våld i hederns namn. Kartläggningen innefattar även detaljerade uppgifter om vilken service, stöd eller hjälp verksamheten kan erbjuda eller förmedla.

### **Databasen**

Databasen är ett viktigt verktyg i arbetet med att informera och hjälpa våldutsatta kvinnor och deras närstående. Stor vikt har därför lagts vid att göra den användarvänlig – uppgifterna har organiserats i en intuitiv och lättfattlig ordning. Utöver innehållet som redovisats ovan omfattar databasen adresser, telefonnummer, övrig kontaktinformation, eventuella hemsidor och kontaktpersoner i verksamheterna och på central nivå. 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: skyddat boende i norra Skåne, dit husdjur är välkomna och som erbjuder stödsamtal för barn; behandlingshem i Stockholmstrakten med separat boende för kvinnor; eller juristjour där man talar spanska. Ytterligare en möjlighet är att kunna upplysa om flera alternativ på den hjälpsökandes bostadsort, som exempelvis olika kvinnojourer, samtalsstöd eller mottagningar inom sjukvården.

### **Uppdatering av databasen**

Verksamheter, oavsett i vilken regi, förändras och utvecklas kontinuerligt. Därför är det viktigt att uppdatera databasen. Uppdateringen sker på två sätt, dels genom direktkontakt med befintliga resurser och verksamheter, dels via kontaktpersoner på central nivå i kommuner, landsting och riksorganisationer för att ta reda på om omorganiseringar skett eller om verksamheter lagts ner eller nya startat. Verksamheterna har även själva möjlighet att via e-post meddela förändringar. Därutöver kommer varje verksamhet att



årligen tillfrågas om huruvida databasuppgifterna om dem stämmer. I databasen finns en inbyggd e-postfunktion som automatiskt möjliggör sådana e-post-förfrågningar. Uppdatering kommer att ske jämnt fördelat över året.

## Personal

Kvinnofridslinjen har i dag 17 medarbetare som tillsammans motsvarar 9,5 årsarbetare. Samtliga har gått en för Kvinnofridslinjen skraddarsydd universitetskurs som har utarbetats och genomförts av NCK. Arbetet leds av Kvinnofridslinjens avdelningschef vid NCK:s kliniska enhet på Akademiska sjukhuset.

### Rekrytering av personal

Personalen på Kvinnofridslinjen rekryterades genom sedvanliga jobbannonser i dagstidningar samt på arbetsförmedlingens, Vårdfacket, Dagens Medicin och Akademiska sjukhusets hemsidor. Cirka 40 kvalificerade personer, alla kvinnor, sökte tjänsterna vid utlysningen under hösten 2007. Av dessa kallades 30 till ett flertal intervjuer som genomfördes av NCK:s kliniska enhets verksamhetschef Åsa Witkowski och Kristina Stenson, projektansvarig för Kvinnofridslinjen samt Rosie Skoog, från BRIS som konsult med kompetens inom området telefonrådgivning. De 17 som rekryterades samt ytterligare fem personer som kommer att arbeta som timanställda genomgick sedan en obligatorisk universitetskurs i ämnet mäns våld mot kvinnor, samtalsmetodik samt i användandet av den tekniska utrustningen före öppnandet av Kvinnofridslinjen.

### Kvalifikationer

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 självkännetdom/självuppfattning, samarbetsförmåga och yrkeslivserfarenheter. Det har varit meriterande om de sökande dessutom har utbildning inom kompetensområdet mäns våld mot kvinnor.

## Utbildning

Den för Kvinnofridslinjen skraddarsydd universitetskursen löpte på heltid under fem veckors tid och omfattande 7,5 högskolepoäng. Utbildningen innefattade generella och fördjupade kunskaper om mäns våld mot kvinnor, inklusive dess mekanismer och konsekvenser, dess omfattning, samhällets ansvar, samt situationen för särskilt sårbara grupper som lesbiska, funktionshindrade kvinnor, äldre kvinnor, tonårsflickor, invandrarkvinnor och missbrukande kvinnor. Kursen inbegrep även samtalsteknik vid telefonrådgivning samt övning i att använda den tekniska utrustningen vid Kvinnofridslinjen. Arbetsteamet kommer även i fortsättningen att få kontinuerlig fortbildning och handledning i arbetet.

### Arbetsuppgifter

Personalens främsta arbetsuppgift är telefonrådgivning för våldsutsatta kvinnor och deras närstående. De ger de hjälpsökande professionellt stöd genom att lyssna, fungera som samtalspart och tillhandahålla information om den hjälp och resurser som finns på den hjälpsökandes hemort eller vid behov på annan plats. I personalens arbete ingår även administrativa uppgifter som uppdatering av databasen samt att upprätthålla kontakten med verksamheterna och ansvariga ute i kommunerna.

### Organisation

Personalen på Kvinnofridslinjen är anställda av Akademiska sjukhuset på NCK:s kliniska enhet. Alla anställda har såväl dag- som nattjänstgöring för att säkerställa lika god kvalitet dygnet runt. På natten arbetar i regel endast en person och övriga tider upp till fyra personer. Arbetet leds av en avdelningschef som arbetar på Kvinnofridslinjen.

### Arbetsplats

Kvinnofridslinjen har egna lokaler som nyinretts för denna verksamhet på Akademiska sjukhuset. Att ha en gemensam arbetsplats är en viktig del av arbetet då det möjliggör interaktion och samtal mellan medarbetarna. Eftersom arbetet rör frågor av allvarlig art är det viktigt att personalen kan rådgöra med varandra och har tillgång till handledning. Nattetid, när endast en person

arbetar på Kvinnofridslinjen, flyttar verksamheten till akutmottagningen för att personalen inte ska arbeta ensamma och ha möjlighet att, vid behov, rådgöra med annan professionell personal.

## Dokumentation och uppföljning

### Dokumentation

Varje samtal som besvaras vid Kvinnofridslinjen registreras och dokumenteras i en särskild datorbaserad mall. I mallen kan man fylla i information om samtalet och om den som ringer. Informationen är sekretessbelagd och de som ringer är anonyma. Uppgifter som dokumenteras är bland annat ålder, bakgrundshistoria, vilken typ av våld som rapporteras, eventuella tidigare åtgärder, vilket stöd och hjälp som efterfrågas samt vilka förslag om åtgärder som lämnas. Även påringningar som exempelvis felringningar och busringningar registreras. Personer som lägger på luren inom 10 sekunder registreras dock inte eftersom dessa inte når personalen på Kvinnofridslinjen.

### Uppföljning

Dokumentationens exakthet och fullständighet varierar beroende på hur mycket information den hjälpsökande lämnar. Den kan därför inte användas som underlag för en heltäckande statistik. Däremot kan antal samtal, tidpunkt och samtalslängd redovisas såväl som generella fakta och eventuella trender. Exempelvis om vilken typ av hjälp som efterfrågas, vilken typ av våld som rapporteras och vilka instanser man hänvisar till. Denna information kommer efter hand att redovisas i årliga rapporter från Kvinnofridslinjen. Med tiden kommer dessa erfarenheter att bidra till viktiga kunskaper om våldsutsatta kvinnors situation, frågor och hjälpbehov. Dessa kommer att tillvaratas och analyseras inom NCK:s metodutvecklande verksamhet.

### Utvärdering

Den första utvärderingen av Kvinnofridslinjen kommer att ske våren 2008. Man kommer då att sammanställa och analysera tillgänglig statistik för att bedöma den fortsatta verksamheten. Analys av statistisk och utvärdering kommer sedan att ske kontinuerligt.

## Tekniska lösningar

Kvinnofridslinjen har fyra telefonlinjer och ett kösystem som kan ha två samtal i kö. Personalen har möjlighet att se hur många som finns i kön och hur länge de har väntat. Den som ringer hör först ett inspelat meddelande som hälsar välkommen till Kvinnofridslinjen innan samtalet besvaras. När alla linjer är upptagna hänvisas man till kön och när båda köplatserna är upptagna uppmanas den hjälpsökande att ringa tillbaka senare och vid nödsituation ringa 112.

## Informationskampanj för att göra Kvinnofridslinjen känd

För att göra Kvinnofridslinjen känd har NCK tillsammans med en reklambyrå och en pr-byrå genomfört en rikstäckande informationskampanj. Målet har varit att nå så många våldsutsatta kvinnor och deras närstående som möjligt. Kampanjens huvudbudskap var att tala om att: *Nu öppnar en kostnadsfri nationell stödtelefon dit alla våldsutsatta kvinnor, oavsett bostadsort, kan ringa och få stöd och råd.* Ett delmål har varit att göra stödtelefonens namn, "Kvinnofridslinjen" känt och att exponera numret: 020-50 50 50.

Målgruppen finns i hela samhället men är i vissa fall specifik. Detta faktum har styrt kampanjens innehåll och informationskanaler. Annonser har publicerats i dagstidningar, veckopress och magasin. Telefonkort, affischer och informationsfoldrar har producerats och distribuerats. Man har skrivit ett stort antal pressmeddelandet och artiklar som publicerats och fått stort genomslag i media. Vidare har man byggt upp en webbplats [www.kvinnofridslinjen.se](http://www.kvinnofridslinjen.se) som ett komplement till Kvinnofridslinjen. I arbetet har även ingått att hitta på ett namn till stödtelefonen samt att skapa en logotyp.

### Strategier för informationskampanjen

Meningen med kampanjen var inte att uppröra eller skrämmas utan att spegla Kvinnofridslinjen som en trovärdig och positivt laddad företeelse som erbjuder ett adekvat stöd och pålitlig information. Man har också velat betona att mäns våld mot kvinnor är ett vanligt problem och ett samhällsproblem. Med andra ord att Kvinnofridslinjen är en viktig resurs.

De värden och egenskaper som kampanjen för Kvinnofridslinjen har velat förmedla kan sammanfattas i följande punkter:

- Stor tillgänglighet: Kvinnofridslinjen är öppen för kvinnor i hela landet, dygnet runt och är gratis.
- Kompetent personal: alla som arbetar på Kvinnofridslinjen har adekvat utbildning, erfarenhet och förståelse.
- Praktisk information: på Kvinnofridslinjen kan man få information om det stöd och den hjälp som finns lokalt.
- Pålitlighet: Kvinnofridslinjen är ett pålitligt stöd, den är alltid öppen, personalen är professionell och informationen de lämnar är i mesta möjliga mån korrekt.
- ”Ingen fråga är för liten”, personalens uppgift är att lyssna och svara på frågor. Man kan ringa till Kvinnofridslinjen och prata och fråga även om man inte är säker på att det man har varit med om kan betecknas som våld.

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 provocera. Kampanjen skulle vara utformad så att mottagaren inte skulle slå ifrån sig utan känna sig tilltalad eller 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.

Utformandet av kampanjen krävde således en balansgång mellan att framföra att detta gäller ”vanliga” kvinnor utan att samtidigt förmedla en norm som utesluter de som inte faller inom ramen för det som anses ”vanligt” eller inte identifierar sig med normen. Eftersom målgruppen: våldsutsatta kvinnor och deras anhöriga är heterogen är det omöjligt att finna ett text- och formspråk som tilltalar alla. Målet för kampanjen var dock att nå och tilltala så många som möjligt.

### **Namnet ”Kvinnofridslinjen”**

För att kommunicera och sprida information om stödtelefonen var det nödvändigt att ge den ett namn. Många har lättare för att komma ihåg ett namn än ett telefonnummer. Namnet skulle helst förmedla vad verksamheten innebär och samtidigt vara lätt att säga och att komma ihåg. Flera namn föreslogs och diskuterades. Det visade sig svårt att finna ett namn som beskriver stödtelefonens funktion i korta ordalag. Efter att noga ha övervägt alternativen enades alla inblandade om namnet ”Kvinnofridslinjen” som både beskriver det problem man vill adressera och den service man tillhandahåller.

Begreppet ”kvinnofrid” är en direkt anspelning på de lagar och bestämmelser som Birger Jarl genomdrev på 1200-talet, varav en rörde kvinnofrid. Denna lag rörde kvinnor i form av mäns egendom och inte deras egen kroppsliga integritet. I dag har dock begreppet fått en annan innebörd. Det är vida använt och väl etablerat. I regeringssammanhang har man fört fram ”kvinnofridspropositionen”, ”kvinnofridsreformen”, ”Nationella rådet för kvinnofrid” och instiftat det man i dagligt tal kallar ”kvinnofridslagstiftningen”. Elva myndigheter i Stockholms län har gått samman och driver ”Operation Kvinnofrid”. Begreppet har därför 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**

De värden och egenskaper som kampanjen kommunicerade om Kvinnofridslinjen har diskuterats ovan. Dessa var också av betydelse i utformandet av Kvinnofridslinjens logotyp. Här gällde det att finna en form som signalerade expertis och trovärdighet för en myndighetsliknande verksamhet och samhällsaktör utan att bli för formell eller byråkratisk i tonen. Logotypen måste kännas öppen och i likhet med namnet vara tydlig. Det föll sig därför naturligt att använda Kvinnofridslinjens namn i logotypen. Resultatet blev en logotyp bestående av namnet samt en symbol som kan uppfattas som ett stiliserat öra eller möjligen en visuell illustration av

en ringsignal. Färgerna är rött och gult, klara och starka nyanser vid kommunikation.

### Informationsmaterial och annonser

Annonser och informationsmaterial har producerats av en reklambyrå i nära samarbete med NCK. När det gäller annonsering har detta skett i såväl dagstidningar som vecko- och månadspress, på hemsidor och i Stockholm, Göteborg och Malmö med så kallade "streamers" på busar, spårvagnar och i tunnelbanan. Cirka 650 annonser har införts i olika tidningar. Annonserna innehåller inga bilder utan består endast av textinformation.

Man har också tryckt upp olika informationsmaterial i form av: två olika affischer, telefonkort och en informationsbroschyr om Kvinnofridslinjens verksamhet. Informationsbroschyerna vänder sig inte primärt till målgruppen utan är en allmän information om Kvinnofridslinjen. Det gör däremot affischerna och telefonkorten som är menade att synas i väntrum, damrum och liknande lokaler. Korten är i kreditkortsstorlek och presenteras i ställ som kan placeras på lämplig plats lättillgängligt för den som behöver ett.

Affischerna bygger i motsats till annonserna på ett bildbudskap och är metaforiska bilder av 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 genom att med en moderiktig handväska och mobiltelefon – symboler som är viktiga för många unga – tappade på en regnmörk trottoar, visa utsatthet.

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

Kvinnofridslinjens hemsida har ett tilltal som vänder sig direkt till den som är våldsutsatt och är ett komplement till stödtelefonen. Många människor söker i dag information på Internet och nätet är en viktig kommunikationskanal. Hemsidan ger en möjlighet att bekanta sig med Kvinnofridslinjen och 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 säkert i för-

väg ta reda på vem som svarar och vad de kan erbjuda. På hemsidan finns också korta men ingående fakta om våld mot kvinnor och våld i samkönade relationer som också kan bidra till att den som tvekar att ringa kan få verifierat om stödtelefonen är något för dem. Det finns också texter för dem som är närstående och dem som arbetar med frågorna samt ett pressrum.

### Press och publicitet

I syfte att skapa kännedom om Kvinnofridslinjen gjordes en pr-lansering parallellt med ovanstående informationsinsatser. Öppnandet av Kvinnofridslinjen lanserades som nyhet genom pressmeddelanden och genom att bjuda in medierna till invigningen. För att förstärka budskapet gjordes dels en enkätundersökning om våld mot kvinnor, dels en undersökning om informationen till våldsutsatta kvinnor på kommunernas hemsidor.

Enkätundersökningen genomfördes av Synovate Temo som gjorde telefonintervjuer med 1 036 personer under perioden 5–8 november. I undersökningen uppgav fyra av tio personer att de känner minst en kvinna som utsatts för våld i en nära relation, två av tio personer att de känner minst en kvinna som blivit tvingad till sex och två av tio att de inte kunde ge tips om vart en våldsutsatt kvinna ska vända sig för att få hjälp.

Undersökningen av kommunernas webbplatser genomfördes av pr-byråen Westander under november. I undersökningen användes sökfunktionen på respektive webbplats. Sökorden var våld, misshandel, kvinnofrid och kvinnojour. Hela 135 kommuner, 47 procent, tycktes helt sakna information på sin webbplats om vart våldsutsatta kvinnor kan vända sig. Genomsnittsbetyget bland landets kommuner var 2,1 på en betygsskala från 1 till 5. Storstadslänen runt Stockholm, Göteborg och Malmö fick kommunerna högst betyg med undantag för Södermanland där de fick näst högst betyg.

De två undersökningarna presenterades med Kvinnofridslinjen som avsändare vilket gav stödtelefonen stor offentlig uppmärksamhet. 270 pressmeddelanden och 21 debattartiklar skickades ut och gav ett omfattande genomslag i lokal och rikstäckande media, inklusive lokal TV och radio. Enbart internetbaserade artiklar uppgick

till 360 stycken. Enligt gängse mätningar motsvarar det minst det dubbla i andra medieformer, det vill säga minst 720 artiklar i tryckt press eller inslag i radio eller i TV.

Intresset från journalister var mycket stort och

talespersoner från NCK har haft närmare 100 direktkontakter och intervjuer med medier. Med ytterst få undantag var medieuppmärksamheten gynnsam och visade Kvinnofridslinjen ett seriöst intresse.

## **Kvinnofridslinjen i siffror**

Kvinnofridslinjen har fått 5 341 samtal från starten till och med vecka 5.

Databasen innehåller cirka 2 000 poster.

17 personer har rekryterats och arbetar på Kvinnofridslinjen.

Cirka 650 annonser har publicerats i dagstidningar, veckotidningar och månadsmagasin.

360 internetbaserade artiklar har publicerats om Kvinnofridslinjen. Detta motsvarar uppskattningsvis minst det dubbla, det vill säga 720 artiklar i tryckt press eller inslag i radio eller TV.

Representanter från NCK och Kvinnofridslinjen har haft närmare 100 intervjuer och direktkontakter med medier.

Webbplatsen har sedan öppnandet den 4:e december till och med januari haft 27 307 besök.



UPPSALA  
UNIVERSITET



Nationellt centrum för kvinnofrid  
Ingång 95/96  
Akademiska sjukhuset  
751 85 Uppsala  
tel 018-611 27 93  
[www.nck.uu.se](http://www.nck.uu.se)