

Socialdepartementet

103 33 Stockholm

## Lägesrapport avseende uppdrag att fördela medel till Nationella hjälplinjen

### **Uppdraget**

Socialstyrelsen lämnar följande lägesrapport i enlighet med regeringens beslut 2008-12-18 I:21 "Uppdrag att förmedla medel till Nationella hjälplinjen".

De bedömningar och ställningstaganden som redovisas i rapporten bygger på redovisningar från Nationella hjälplinjen. Socialstyrelsen har utifrån uppställda mål och villkor fortlöpande inhämtat statistik och redovisning av verksamhetens resultat.

### **Socialstyrelsens bedömning**

Nationella hjälplinjen har:

- Uppfyllt de uppställda målen och villkoren för bidraget på ett tillfredsställande sätt.
- Effektiviserat den del av verksamheten som avser själva telefonjouren. Knappt 30 procent av bidraget har använts till kostnader för administration, kansli och styrelsemöten.
- Fortsatt att utveckla sin verksamhet för att möta människor i behov av stöd genom möjlighet att ställa frågor via Nationella hjälplinjens webbplats. Webben har generellt ökat i betydelse och allt större andel av befolkningen använder denna kommunikationsväg.
- Använt hela statsbidraget.

### **Nationella hjälplinjens uppdrag och måluppfyllelse**

Nationella hjälplinjens verksamhet består av att anonymt på jourtelefon ge stödsamtal till människor i akut psykisk kris. Jourtelefonen ska vara bemannad av professionell personal. Tillgängligheten ska, så långt det är möjligt, anpassas till de tider som mätningar har visat är de mest efterfrågade av de som ringer till telefonjouren. Målet för 2009 har varit att öka antalet besvarade samtal jämfört med 2008 och inriktningen har varit att uppnå 9 000 besvarade samtal.

Nationella hjälplinjen har fått 5 000 000 kronor för att bedriva telefonjourns-verksamhet i enlighet med ovanstående.

Statistiken för år 2009 visar följande<sup>1</sup>:

Telefonjouren tog emot 10 196 genomförda samtal vilket är 3 397 fler samtal än 2008.

Vad gäller de personer som ringde till telefonjouren visar statistiken att:

- Drygt två tredjedelar är kvinnor.
- Medelåldern är ca 43 år. Den äldsta var 94 år och den yngsta 10 år.
- De vanligaste orsakerna till samtalet är relationsproblematik, oro för närstående samt ångest eller depression. 13-15 procent av samtalen handlar om kris eller självmord.
- En knapp tredjedel är bosatta i Stockholm.
- Drygt 83 procent skattar samtalets värde till 8-10 på en skala mellan 1 och 10 där 10 innebär högsta betyg.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektören Lars-Erik Holm. I den slutliga handläggningen har överdirektören Håkan Ceder och avdelningschefen Anders Printz deltagit. Enhetschefen Stina Törnell Sandberg har varit föredragande.

SOCIALSTYRELSEN

  
Lars-Erik Holm

  
Stina Törnell Sandberg

#### Bilagor

1. Statistik – kvalitet och innehåll
2. Statistik – ekonomi och produktion
3. Avtal 2009
4. Regeringens beslut 2008-12-18 I:21

---

<sup>1</sup> Se bilaga 1 och 2

## Bilaga 1

### Rapportering till Socialstyrelsen för perioden januari-december 2009

#### Samtalsinnehåll

	090101 – 090630	090701-090930	091001-091231
Andel kvinnor	67%	67%	70%
Andel män	33%	33%	30%
Medelålder	43	43	42
Äldst	94	96	94
Yngst	10	12	12
Orsak, kategoriserade	Ångest och depression (30%) Relationsproblem, oro för närstående (30%) Kris / suicid (14%)	Relationsproblem, oro för närstående (36%) Ångest och depression (25%) Kris / suicid (15%)	Relationsproblem, oro för närstående (31%) Ångest och depression (27%) Kris / suicid (13%)
Samtal om suicid	195 samtal	81 samtal	75 samtal
Län	Stockholm 32% Skåne 11% Västra Götaland 10%	Stockholm 30% Västra Götaland (12%) Skåne (10%)	Stockholm 32% Västra Götaland (13%) Skåne (9%)
Inringarens skattning av värdet av samtalet	Skattningssiffror 8-10 80%	Skattningssiffror 8-10, 88%	Skattningssiffror 8-10, 88%
Särskilda frågeställningar önskade av Socialstyrelsen	Utsatts för våld 89 samtal Sexuella övergrepp 14 samtal Fosterbarn/barnhemsbarn 6 samtal	Utsatts för våld, 20 samtal Sexuella övergrepp, 13 samtal Fosterbarn/barnhemsbarn, 1 samtal	Utsatts för våld, 31 samtal Sexuella övergrepp, 20 samtal Fosterbarn/barnhemsbarn, 3 samtal



Kostnader för jourmedarbetarna - andel av totalen i %  
 Kostnader för teknik och material - andel av totalen i %  
 Kostnader för kansli och administration - andel av totalen i %  
 Kostnader för kanslipersonalen - andel av totalen i %  
 Kostnader för styrelsen - andel av totalen i %  
 Kostnader för marknadsföring - andel av totalen i %  
 OH-kostnader - andel av totalen i %  
 Övriga personalkostnader - andel av totalen i %  
 Övriga kostnader - andel av totalen i %  
**Totala kostnader - andel av totalen i %**

46,1	48,4	47,5	47,0	0,9
9,5	8,9	6,9	10,4	0,8
2,8	1,7	4,5	4,0	
19,0	26,5	23,9	23,7	
2,4	0,9	3,3	1,7	-0,7
10,8	3,0	2,1	2,5	-8,4
7,3	8,4	9,9	9,0	1,7
1,2	0,8	1,5	1,2	-0,1
0,8	0,2	0,4	0,6	-0,2
<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

**Andelar av totalkostnaden**

**Kansli, adm och styrelse**  
**Marknadsföring**  
**Jourtelefonen (teknik och personal)**  
**Övrigt (OH, kompetensutv m.m.)**

<b>2008</b>	<b>2009</b>
24,24	29,39
10,84	2,48
55,62	57,40
9,29	10,73
<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>Skilnad</b>	
5,15	5,15
-8,37	-8,37
1,78	1,78
1,44	1,44

	2008	jan-mars	april-juni	juli-sept	okt-dec	2009
<b>Period</b>						
Bidrag från Socialstyrelsen	5 000 000	1 250 001	1 250 001	1 250 001	1 249 997	5 000 000
Övrigt	565 986	2 940	0	58 427	37 500	98 867
<b>SUMMA intäkter och bidrag</b>	<b>5 565 986</b>	<b>1 252 941</b>	<b>1 250 001</b>	<b>1 308 428</b>	<b>1 287 497</b>	<b>5 098 867</b>
Jourmedarbetarna	2 288 774	592 644	517 176	530 244	486 218	2 126 282
Jourmedarbetarna	32 713	0	15 374	11 741	-2 115	25 000
Jourmedarbetarna	84 334	9 500	19 000	14 250	46 328	89 078
Jourmedarbetarna	34 159	1 000	8 740	0	0	9 740
Jourmedarbetarna	331 870	33 039	60 482	63 723	51 119	208 363
Kansli och administration	7 024	1 858	0	0	1 200	3 058
Kansli och administration	138 483	73 304	20 378	22 349	54 497	170 528
Kansli och administration	24 201	31 884	1 875	0	0	33 759
Kanslipersonalen	1 081 526	271 129	297 726	318 487	292 860	1 180 202
Kanslipersonalen	36 088	9 619	23 687	8 800	-6 313	35 793
Kanslipersonalen	26 889	3 300	7 100	5 550	6 600	22 550
Kanslipersonalen	143 355	2 254	36 108	11 401	40 629	90 392
Ledningen	652 172	45 894	38 975	19 142	25 500	129 511
Marknadsföring	383 776	95 380	95 380	97 665	97 665	386 090
OH-kostnad	32 903	11 993	10 844	6 118	8 535	37 490
OH-kostnad	14 780	21 345	1 630	1 180	15 531	39 686
OH-kostnad	5 500	6 000	0	0	0	6 000
Teknik och material	252 224	62 387	65 212	67 691	72 285	267 575
Teknik och material	12 539	57 094	16 506	29 335	0	102 935
Teknik och material	264 629	94 529	25 826	21 221	2 648	144 224
Teknik och material	10 299	3 791	0	0	0	3 791
Teknik och material	32 623	3 955	6 132	2 164	9 213	21 464
Teknik och material	1 035	1 915	0	350	0	2 265
Övriga personalkostnader	65 294	14 319	10 564	15 049	15 641	55 573
Övriga personalkostnader	9 490	2 350	0	1 600	2 311	6 261
Övriga kostnader	47 191	15 618	3 133	6 671	4 507	29 929
<b>SUMMA kostnader</b>	<b>6 013 871</b>	<b>1 466 101</b>	<b>1 281 848</b>	<b>1 254 731</b>	<b>1 224 859</b>	<b>5 227 539</b>
<b>Balans</b>	<b>-447 885</b>	<b>-213 160</b>	<b>-31 847</b>	<b>53 697</b>	<b>62 638</b>	<b>-128 672</b>

	Jan-mars	april-juni	juli-sept	okt-dec	Totalt 2008
Antal öppna timmar	553	533	539	772	2 397
Antalet jourmedarbetartimmar	1 040	1 006	1 113	1 398	4 557
Antalet inringare	6 040	4 724	5 040	4 929	20 733
Antalet påringningar	8 400	6 615	7 891	7 527	30 433
Antalet genomförda samtal	1 809	1 882	1 975	2 512	8 178
Genomsnittligt antal minuter / genomfört samtal	-	-	-	-	<b>15</b>

	Jan-mars	april-juni	juli-sept	okt-dec	Totalt 2009
Antal öppna timmar	888	819	828	828	3 363
Antalet jourmedarbetartimmar	1 515	1 493	1 344	1 376	5 728
Antalet inringare	7 453	6 770	6 452	6 562	27 237
Antalet påringningar	9 726	11 551	10 325	10 571	42 173
Antalet genomförda samtal	2 880	2 749	2 746	2 285	10 660
Genomsnittligt antal minuter / genomfört samtal	17	16	16	19	17