



Från:

Länsstyrelsen i Stockholms län

Christina Ericson

christina.ericson@lansstyrelsen.se

## Rapport om uppbyggnad och den första tidens drift av telefonlinje för personer som utövar eller riskerar att utöva våld i nära relationer

### Bakgrund

I april 2018 fick Länsstyrelsen i Stockholms län statsbidrag från Socialstyrelsen för att genomföra en pilotverksamhet med en telefonlinje för ej frihetsberövade män som har utövat eller riskerar att utöva våld mot närstående (dnr 9.2-7738/2018). Socialstyrelsen har i uppdrag av regeringen att följa Länsstyrelsens arbete och att delredovisa det under 2019 och slutredovisa det senast den 16 december 2020.

Länsstyrelsen har valt Stockholms län och Skåne län som upptagningsområden för pilotverksamheten. Samarbete med Länsstyrelsen i Skåne län är upprättat.

Syftet med pilotprojektet är att minska våld i nära relationer genom att fånga upp målgruppen personer<sup>1</sup> som utövar våld/riskerar att utöva våld för att vägleda och motivera dem att söka behandling i hemkommunen eller hos en närliggande kommun.

Målen med projektet är att bygga upp verksamheten, få personer att ringa och att följa upp samtalen och verksamheten.

Pilotprojektets primära målgrupp är ej frihetsberövade vuxna personer som utövar våld eller riskerar att utöva våld i en parrelation. Sekundära målgrupper är yrkesverksamma och våldsutsatta personer samt närstående vilka har frågor om telefonlinjen och dess verksamhet.

I denna delredovisning redogörs för de steg som har tagits för att bygga upp verksamheten och lansera den. Som en avslutning redovisas ett antal resultat som visar på hur projektet fortlöper efter lansering samt några slutsatser utifrån dessa.

### Informationsinhämtning och utbildning

Inför uppbyggnaden av telefonlinjen har information och kunskap inhämtats från telefonlinjen Respect Phonenumber UK som drivit telefonlinje för våldsutövare i England i 15 års tid.

I maj 2018 besökte Länsstyrelsen Stockholm och Manscentrum Respect Phonenumber i London för att få en inblick i hur de byggt upp sin verksamhet där och hur de valt att kommunicera mot målgruppen och andra aktörer.

I oktober 2018 anlätades grundaren av Respect phone line för en tvådagars utbildning i Stockholm med samma grupp som gjort studiebesöket under våren tillsammans med de

<sup>1</sup> Länsstyrelsen i Stockholms län har valt att utvidga målgruppen till att gälla för personer oavsett könsidentitet, även om majoriteten av de som ringer förväntas vara män.

Datum  
2019-08-15

Beteckning  
Dnr 9856-2018-1

personer som rekryterats för att svara i telefonen. Under denna utbildning låg fokus i högre grad på vad som är viktigt att ha med sig när det gäller själva telefonsamtalet, t ex skillnaderna mellan ett telefonsamtal och att träffa någon under en återkommande samtalsserie.

## **Kartläggning av verksamheter**

En kartläggning av vad samtliga kommuner i de två länen har att erbjuda för hjälp och behandling till personer som utövar våld i nära relationer har utförts. Kartläggningen ligger till grund för vart telefonlinjens personal hänvisar personer med våldsproblem. De allra flesta verksamheter som kartlagts är kommunala. Två ideella aktörer och en privat mottagning har dock återfunnits i Stockholms län. Kartläggningen visade att det finns relativt bra täckning av specialiserade verksamheter, med personal som är utbildad i en metod anpassad för målgruppen, i båda länen. Av Skånes 33 kommuner erbjuder 21 specialiserad behandling av våldsutövare, antingen via en annan kommun (samverkan) eller via den egna kommunen. 12 stycken skånska kommuner erbjuder istället stöd via individuella samtal inom ramen för ordinarie socialtjänst. I Stockholm kan alla invånare i länet få specialiserad behandling för sitt våldsbeteende. Av länets 40 kommuner och stadsdelar är det emellertid sex kommuner som hänvisar till Manscentrum i Stockholm, vilken är en regional verksamhet. I Skåne finns ingen sådan regional verksamhet.

## **Organisation/samverkan**

### ***Manscentrum***

Länsstyrelsen i Stockholms län har ingått samverkan med Manscentrum Stockholm för drift av telefonlinjens operativa verksamhet. Manscentrum har lång erfarenhet av förändringsarbete med våldsutövare och har hela Stockholms län som upptagningsområde. Dessutom var de under många år drivande i Rikskriscentrum (en riksorganisation för professionellt behandlingsarbete mot våld i nära relationer), vilket gör att de även har god kännedom om verksamheter i Skåne län.

Manscentrum har hyrt och inrett en lokal på Södermalm i Stockholm samt skrivit avtal med en operatör för telefonväxel. För att inkludera personer som inte talar svenska finns möjlighet att anlita tolk i samtalet med den som ringer.

En person från Manscentrums behandlingsverksamhet har tagit ansvaret som operativ projektledare för driften av telefonlinjen. Utöver denne person har tre personer med relevant utbildning och erfarenhet anställts för att svara i telefonen. Två på halvtid och en på heltid.

Manscentrum och Länsstyrelsen i Stockholms län träffas regelbundet och fattar tillsammans beslut av såväl strategisk som operativ karaktär. Möten hålls även med ansvariga personer på Länsstyrelsen i Skåne län.

### ***Behandlingsverksamheterna i länen (samverkan)***

En av telefonlinjens centrala uppgifter är att hänvisa de som ringer till verksamheter specialiserade på förändringsarbete med våldsutövare i Skånes och Stockholms läns kommuner. Under hösten 2018 anordnade Länsstyrelsen i Stockholms län tillsammans med Manscentrum två seminarier, ett i Skåne och ett i Stockholms län. En chef och en

Datum  
2019-08-15

Beteckning  
Dnr 9856-2018-1

behandlare från de verksamheter som arbetar med våldsutövare i kommunerna bjöds in. De flesta verksamheterna var på plats vid mötena. Syftet med mötena var dels att informera om pilotprojektet och få in synpunkter, dels att presentera och diskutera ett antal kvalitetskriterier för verksamheter som arbetar med våldsutövare.

Kvalitetskriterierna är:

- Att personalens utbildningsnivå är socionom eller likvärdig utbildning tillsammans med steg 1 psykoterapi samt att de har kunskap om våld i nära relationer.
- Att personalen får regelbunden handledning.
- Att partnerkontakt/säkerhetsarbete<sup>2</sup> med den som utsatts för våldet utförs.
- Att organisationen, där behandlingen utförs, är stabil och inte bedrivs i projektform.

Deltagarna vid mötena fick fylla i en enkät om vilka kriterier de uppfyllde. I både Skåne och Stockholm var det kvalitetskriteriet ”partnerkontakt/säkerhetsarbete med den som utsatts för våldet” som var svårast att uppfylla för verksamheterna. Över hälften uppfyllde det mer eller mindre, men få utförde systematiskt partnerkontakt. De som inte använde sig av partnerkontakt beskrev dock en situation där de var på gång att utveckla en sådan verksamhet. Vad gäller de andra tre kvalitetskriterierna så uppfylldes de av i stort sett alla verksamheterna. Även om alla verksamheterna inte levde upp till samtliga kvalitetskriterier, så framkom det att samtliga strävade mot att uppnå dem framgent. Telefonlinjen kommer därför att hänvisa även till de verksamheter som i dagsläget inte har samtliga kriterier på plats, men som har ambitionen att uppnå dem.

Uppföljande möten med behandlingsverksamheterna kommer ske ca två gånger per år under projektiden.

## Den operativa verksamheten

Den operativa verksamheten startade den 4:e februari 2019. Telefonlinjen är anonym, vilket betyder att personalen som svarar i telefonen inte ser telefonnumret vid inkommande samtal. Den som ringer behöver inte ens använda sitt riktiga namn om den inte vill. Personalen som svarar använder sig av olika tekniker i telefonsamtalet, bland annat motiverande samtal (MI), och de är vana vid att bemöta människor på ett icke-dömande och respektfullt sätt. Samtalet är individanpassat och kan pågå i ca 30 minuter. Målet med samtalet är att få den som ringer motiverad att ta tag i sin situation och visa att det finns hjälp att få hos olika behandlingsverksamheter i närheten av där hen bor. Den som ringer uppmanas att inom en snar framtid kontakta en behandlingsverksamhet för att boka tid och/eller andra verksamheter som exempelvis psykiatri, beroendecentrum etc.

## Uppföljning av samtalen (webbformulär och brukarenkät)

Länsstyrelsen i Stockholms län har i samverkan med Socialstyrelsen och Manscentrum Stockholm tagit fram ett webbformulär med olika bakgrundsfrågor. Frågorna ställs i

<sup>2</sup> Partnerkontakt är en arbetsmetod för att värna om den våldsutsatta personens och dennes eventuella barns säkerhet under den tid våldsutövaren går i behandling för det våld hen har utövat i relationen. Metoden utgår från den verksamhet som behandlar våldsutövaren. Den våldsutsatta erbjuds en kortare insats med riskbedömning, kartläggning av våldet, information om var hen kan få långsiktigt stöd och skydd samt information om våldsutövarens behandling m.m (Socialstyrelsen, 2015).

Datum

2019-08-15

Beteckning

Dnr 9856-2018-1

slutet av samtalet och den som ringer kan tacka nej till att svara på dem. Frågorna fångar in ålder, kön, vilken kommun personen ringer ifrån, vilken typ av våld som utövats, om det finns barn i hemmet, vilken verksamhet personen hänvisats till m.m. Via telefonväxeln går det även att få reda på fakta om när personen ringde och hur långt samtalet blev. Det förs även statistik över när personalen vid telefonlinjen ringt upp en person som lämnat ett meddelande på telefonsvararen eller när en person mejlat till info@valjattsluta.se.

I slutet av samtalet uppmantras den som ringer även att gå in på telefonlinjens hemsida och svara på en brukarenkät. Brukarenkäten består av ett fåtal frågor som beskriver hur nöjd/missnöjd personen var med telefonsamtalet och vilken typ av råd som gavs m.m.

Svaren på både webformuläret och brukarenkäten kommer inför slutrapporteringen sammanställas och analyseras av Länsstyrelsen Stockholm och Socialstyrelsen.

## Kommunikation och lansering

Kommunikationen i uppdraget bedöms ha haft avgörande betydelse under lanseringen och få det löpande under hela pilotprojektet. Känner inte målgrupperna till telefonlinjen och varför de ska ringa så ringer de inte.

Kommunikationsbyrån Prime anlätades tidigt i projektet. Arbetet inför lansering och under projekttiden ansågs för komplext och omfattande för att kunna hanteras internt hos Länsstyrelsen i Stockholms län.

### *Målgruppen våldsutövare*

Målgruppen vuxna (från och med 18 år), ej frihetsberövade, personer som utövar eller riskerar att utöva våld i nära relationer finns överallt i samhället och det är därför viktigt att nå ut brett med kommunikationen om telefonlinjen. Per Isdals definition av våld<sup>3</sup> där psykiskt våld och andra typer av kontrollerade beteenden ingår, utgör utgångspunkten för pilotprojektet.

Kommunikationen riktas till alla, oavsett könsidentitet, som vill ha hjälp att förändra sitt våldsamma beteende. Den riktar sig dock framför allt till män, eftersom män står för det mest omfattande våldet och det våld som får allvarligast konsekvenser.

### Budskap tonalitet – målgrupp våldsutövare

För att nå fram till målgruppen våldsutövare utgår kommunikationen från våldsutövarens egna tankar och känslor. Den tonalitet som valts försöker skapa en så låg tröskel som möjligt för den som berörs, så att hen ska våga lyfta luren och ringa. I de annonser som finns på sociala medier och på tåg och allmänna platser lyfts till exempel olika former av kontrollerande beteende fram istället för fysiskt våld. Ordvalet har bedömts viktigt. Tidigare erfarenheter visar att målgruppen fjärrar sig från budskap med dömande budskap och ordval som "kvinnomisshandlare" och liknande.

Kommunikationens övergripande budskap är att det går att förändra ett våldsamt beteende – att det finns hopp. Eftersom målgruppen ofta känner skam och skuld för sitt beteende är det även viktigt att kommunicera ut att de kommer bli respektfullt bemötta av telefonlinjens personal.

---

<sup>3</sup> "Våld är varje handling riktad mot en annan person, som genom denna handling skadar, smärtar, skrämmer eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från något som den vill."

Datum  
2019-08-15

Beteckning  
Dnr 9856-2018-1

För att i möjligaste mån nå målgrupper som inte talar svenska har vi valt att översätta ett antal budskap till följande språk: engelska, arabiska, bosniska-kroatiska-serbiska, kurdiska, spanska och persiska.

### ***Målgruppen yrkesverksamma***

Under 2018 har stort fokus lagts på att träffa och ha dialog med aktörer som på ett eller annat sätt kommer i kontakt med målgrupperna våldsutövare eller våldsutsatta (se bilaga 1). Vid mötena presenterades pilotprojektet och de yrkesverksamma kunde även lämna synpunkter på detsamma.

Mötena med dessa myndigheter och organisationer kan ses som del av en förankringsprocess, där de dels fått kunskap om vad telefonlinjen innebär, och dels uppmuntrats att sprida informationen vidare på sina arbetsplatser och direkt till målgruppen.

I de allra flesta fall genererade mötena positiva reaktioner och ett stort intresse för uppdraget. Vi tror att våra möten med yrkesverksamma har bidragit till att telefonlinjen på många håll redan var känd den dag den lanserades.

Arbetet med att kommunicera med målgruppen yrkesverksamma kommer att fortsätta under hela projekttiden.

### **Lansering**

En enkel hemsida har utvecklats för att beskriva vad Välj att sluta-linjen är för något och vad man kan förvänta sig när man ringer. Där kan också yrkesverksamma beställa trycksaker.

För att nå ut brett till allmänheten valdes en blandning av digitala kanaler såsom sökordsannonsering och annonser/filmer/ljudfiler i sociala medier och på utvalda nyhets- och sportsajter samt podcasts vid lanseringen. Även annonser i mer traditionella kanaler som Stockholms tunnelbana/pendeltåg och på utomhustavlor på gator och torg runt om i Skåne har använts.

Medier med bred täckning såväl som smalare nyhetsmedia och livsstilsmedia bearbetades veckan före lansering vilket gav ett mycket stort genomslag, inte bara i Stockholm och Skåne, men också i landet som helhet. Ett infokitt till yrkesverksamma skickades ut i god tid inför lansering med uppmaningen att beställa och sprida information om telefonlinjen, något som redan resulterat i över 300 beställningar av trycksaker och annat spridningsmaterial att sätta upp i receptioner o dyl.

### **Juridik**

En telefonlinje som riktar sig till målgruppen våldsutövare kan rendera samtal av allvarlig karaktär. Det kan till exempel röra sig om att en person som ringer in avslöjar att hen är i begrepp att begå ett allvarligt brott, eller att information om att ett barn far illa kommer fram. Av den anledningen har Länsstyrelsen Stockholm låtit göra en rättsutredning av vilka lagar och regler som gäller för Manscentrum som är operativt ansvarig för telefonlinjen. Rättsutredningen är utförd av JP Infonet AB och finns bifogad som bilaga 2.

Sammanfattningsvis kommer rättsutredningen fram till att personalen vid Manscentrum omfattas av anmälningsskyldigheten i 14 kap. 1 § SoL. Personalen har därför en skyldighet att göra en anmälan till socialtjänsten om de får kännedom om eller

Datum

2019-08-15

Beteckning

Dnr 9856-2018-1

misstänker att ett barn far illa. Manscentrum har då även en uppgiftsskyldighet och kan lämna ut relevanta uppgifter till socialtjänsten. Detta inkluderar personuppgifter om den eventuella våldsutövaren. Det kan därför vara lämpligt att informera den som ringer om skyldigheten att anmäla vid misstanke om att ett barn far illa.

För det fall personalen får uppgifter som leder till misstanke om att ett barn far illa men där personen som ringt in till telefonlinjen inte har lämnat några identifierande uppgifter om sig själv, finns det enligt rättsutredningen inget personalen kan göra. Det finns ingen möjlighet att tvinga uppringaren att identifiera sig själv. Personalen har inte heller möjlighet att på egen hand försöka efterforska personuppgifter som uppringaren inte har samtyckt till att lämna, detta torde strida mot GDPR. Är det så att personalen har så pass bristfälliga uppgifter om uppringaren att en anmälan blir omöjlig att utreda eller det inte går att utröna vilken socialtjänst som ska motta anmälan bortfaller, enligt vår mening, anmälningsskyldigheten. Detta ska inte tolkas som att personalen ska underlåta att anmäla misstanke bara för att personalen inte har fullständiga uppgifter kring uppringaren.

Rättsutredningen kommer vidare fram till att personen vid telefonlinjen har en möjlighet att bryta tystnadsplikten och anmäla till polisen vid pågående eller nära förestående brott mot någons liv eller hälsa. Denna möjlighet grundar sig på nödrätten.

Det finns även en skyldighet att anmäla vissa allvarliga brott som är ”å färde”, annars riskerar man ansvar för underlåtenhet att avslöja brott, 23 kap. 6 § Brb.

För att undgå ansvar vid en underlåtenhet att anmäla förutsätts, i princip, att det ska stå klart att en anmälan inte hade haft någon effekt. Om personalen under ett samtal får uppgifter om ett pågående eller förestående brott utan att uppringaren lämnat någon form av identifierande uppgifter uppkommer frågan om en sådan anmälan har någon effekt. Polismyndigheten har dock möjlighet att inhämta uppgifter från telefonoperatörer varför det kan argumenteras för att en anmälan där tidsangivelse för samtalet anges, i alla fall hypotetiskt, kan få en effekt.

Rättsutredningen kommer fram till att i ett sådant fall bör personalen kunna bryta tystnadsplikten och göra en anmälan till polisen. Som huvudregel är ansvar för underlåtenhet att avslöja brott föreskrivet för allvarligare brott så som exempelvis försök eller förberedelse till mord, dråp, barnadråp eller sådan misshandel som inte är ringa, och för stämpling till mord, dråp, grov misshandel eller synnerligen grov misshandel. Det förutsätts således viss dignitet hos brottet för att skyldigheten att anmäla och möjligheten att bryta tystnadsplikten ska inträda.

## Resultat hittills

Nedan följer i punktform ett antal resultat från telefonlinjens operativa verksamhet samt resultat av förankringsarbete och kommunikationskampanj. Statistiken från telefonlinjens arbete sträcker sig från den 4:e februari fram till den 25 november 2019.

- 505 samtal har tagits emot.
- 233 av 505 samtal (46 procent) kom från personer som utövat våld. Resten av samtalen utgjordes av våldutsatta personer, yrkesverksamma, felringningar och tysta samtal.
- 53 procent av personerna som utövat våld kom från Stockholms län, 24 procent från Skåne län, 9 procent från andra län (främst Västra götaland) och 14 procent ville inte svara.
- I Stockholms län genererade stadsdelarna Södermalm och Enskede-Årsta-Vantör flest samtal. I Skåne kom flest samtal från Malmö och Kristianstad.

Datum

2019-08-15

Beteckning

Dnr 9856-2018-1

- Drygt en femtedel av personerna som utövat våld var kvinnor.
- Medelåldern för de våldsutövare som ringt hittills är 37 år.
- Cirka hälften av personerna som utövat våld hade barn.
- 16 procent av personerna som utövat våld var födda i ett annat land än Sverige.
- Psykiskt våld förekom oftare än fysiskt.
- Grovt fysiskt våld och grovt sexuellt våld var mycket ovanligt.
- Majoriteten av våldsutövarna har hänvisats till behandlingsverksamheter i sin kommun/närliggande kommun.
- De allra flesta personer som utövat våld gick med på att svara på de strukturerade bakgrundsfrågor.
- De flesta personer som ringde hade fått informationen om telefonlinjen från google, sociala medier eller sett via reklam i lokaltrafiken.
- Endast ett fåtal personer har svarat på hemsidans brukarenkät än så länge.
- Kommunikationsarbetet i samband med lanseringen var mycket lyckat. Under perioden 4 februari – 21 mars 2019 nåddes följande resultat:
  - 165 stycken artiklar i främst nyhetsmedia men även livsstilsmedia
  - 34 000 stycken besök på hemsidan
  - 13 miljoner exponeringar (om en person har sett hemsidan, en affisch på stan och ett nyhetsinslag på tv, blir det tre exponeringar)
  - Över 300 beställningar av trycksaker från yrkesverksamma från olika myndigheter och organisationer (exempelvis vårdcentraler, polisen, socialtjänsten, Kriminalvården).

### **Avslutningsvis:**

Under Respect phonelines (Storbritannien) första operativa månad i oktober 2004 inkom sammanlagt 101 samtal (följt av 116 samtal i november och 72 samtal i december). Med tanke på att Respect phoneline redan 2004 hade hela Storbritannien som upptagningsområde, får Välj att sluta-linjens motsvarande siffror på 50, 69 och 40 de tre första månaderna anses vara godkänt. Befolkningsunderlaget för Respect phoneline var 60 miljoner 2004, och för Välj att sluta-linjen är det 3,6 miljoner.

Ytterligare en slutsats som kan dras utifrån telefonlinjens uppbyggnadsår och första månader av operativ verksamhet är att kommunikation kostar mycket. Trots att kostnaderna för exempelvis personal vid telefonlinjen hållits nere (två av fyra är pensionärer), så finns det för lite resurser till kommunikation. Länsstyrelsen i Stockholms län har under 2018 kompletterat de 4 mkr som uppdraget avser med 400 000 kr från det regionala uppdraget mäns våld mot kvinnor för att täcka upp för kommunikationskostnader. Om ambitionen är att verksamheten ska permanentas och bli nationell efter pilotprojektets slut, bör detta finnas med i beräkningen. Kommunikation utåt är mycket viktigt för att personer ska ringa.

Under resten av projektiden kommer Länsstyrelsen i Stockholms län (tillsammans med Manscentrum och Länsstyrelsen i Skåne län) att fortsätta förankringsarbetet gentemot myndigheter och organisationer som möter målgruppen. Förhoppningen är att fler och fler verksamheter ska sprida kunskap om telefonlinjen via visitkort, affischer m.m.

Under både 2019 och 2020 kommer även ett antal nya kampanjer att drivas i sociala medier och nyhetsmedia m.m.

Datum  
2019-08-15

Beteckning  
Dnr 9856-2018-1

Arbetet med den operativa verksamheten kommer vid behov att korrigeras utifrån de erfarenheter som dras.

## Litteratur:

Socialstyrelsen (2015) Partnerkontakt: Säkerhetsarbete med våldsutsatta personer när våldsutövaren går i behandling. En studie av en försöksverksamhet.



Datum  
2019-08-15

Beteckning  
Dnr 9856-2018-1

## Bilaga 1.

### **Lista över myndigheter och organisationer som Länsstyrelsen i Stockholms län har haft möten med under perioden april 2018 – februari 2019. (Utöver detta - möten med alla verksamheter för våldsutövare i Stockholms län och Skåne län.)**

Hälso- och sjukvården – Region Skåne  
Hälso- och sjukvården - Region Stockholm  
Kommunförbundet STORSTHLM  
Kommunförbundet Skåne  
Kriminalvården – region Stockholm  
Kriminalvården – region Syd\*  
Kvinnofridslinjen  
ROKS – Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige  
Preventell  
Polisen – region Syd  
Polisen – region Mitt (Polisen Nord, Syd och City)  
Sveriges kommuner och landsting – SKL  
Unizon – riksförbund som samlar 130 kvinnojourer, tjejjourer och andra stödverksamheter som arbetar för ett jämställt samhälle fritt från våld.  
1000 möjligheter/Unga relationer

\*Ej personligt möte på grund av svårigheter att få till datum för ett sådant.