

# Årsmelding

2019



 KIRKENS  
SOS

## Kort om Kirkens SOS

**Kirkens SOS er Norges største døgnåpne samtaletjeneste i sitt slag på telefon og internett. Vi ønsker å fremme livsmot og håp i møte med mennesker i følelsesmessige og eksistensielle kriser, og er en selvmordsforebyggende tjeneste.**

Særpreget ved Kirkens SOS er frivillige medmennesker som lytter og som møter alle innringere og innskrivere med åpenhet og respekt. Det er våre nærmere 1000 frivillige medarbeidere som gjør det mulig å tilby en døgnåpen tjeneste for alle som trenger å prate med noen om livet og dets gleder og sorger.

Kirkens SOS ønsker å være en krisetjeneste preget av tilgjengelighet, der det alltid er noen når man trenger det mest. Den som tar kontakt kan være anonym. Det er et mål at alle som kontakter Kirkens SOS skal kjenne seg anerkjent, bli møtt med omsorg og innlevelse og oppleve seg styrket gjennom samtalen. Vi tar

utgangspunkt i at alle mennesker har lik verdi og ønsker å møte de som tar kontakt med respekt som bekrefter deres menneskeverd.

I 2019 besvarte vi 161 582 henvendelser på telefon, som er 4989 flere enn året før. På SOS-chat har vi hatt en økning fra 11 895 i 2018 til 14 398 i 2019 – en økning på 17%. Også antall SOS-meldinger har økt fra 6415 til 8145, som utgjør en økning på 21%. Totalt har vi altså besvart 184 125 henvendelser i 2019.

Det er alle mulige mennesker som tar kontakt med Kirkens SOS. Noen er usikre, ensomme, redde eller syke. Andre har tanker om å avslutte selve livet. De frivillige har bidratt til litt mindre ensomhet i landet vårt og noen ganger har stemmen og omsorgen deres vært avgjørende for å redde liv.

Vi er her. Alltid.



# Hilsen fra styreleder: "Tenn et lys!"



Foto: Dag Auli

**På nettsidene til Kirkens SOS kan vi tenne et virtuelt lys for noen vi er glad i, noen vi er bekymret for eller noe vi tenker på. Lyset kan vi så sende videre som e-post til dem vi vil. Lyset er et symbol på at vi ikke skal stå alene, vi skal bære livet sammen.**

På vaktrommene rundt omkring i hele landet tenner vi også daglig lys for alle som kontakter oss, alle som trenger noen å snakke eller chatte med, og alle som bruker litt av tiden sin på å lytte og være et medmenneske for dem som trenger det. Vi bærer livet sammen!

Mange tenner også lys i ren takknemlighet. Takknemlighet over menneskene rundt oss. Takknemlighet for at noen var der når vi trengte dem. Takknemlighet for at livet ble bedre enn fryktet eller at i hvert fall denne dagen ble god. Når jeg ser tilbake på 2019 får jeg lyst til å tenne mange lys både i takknemlighet og med håp om at flest mulig mennesker får oppleve at livet er noe vi bærer sammen. Vi skal ikke stå alene. Et av årets høydepunkter både for meg personlig og for Kirkens SOS, var frivilligkonferansen i oktober hvor ca 500 av våre 1000 frivillige

medarbeidere var samlet i to dager på Oslo kongressenter. Vi fikk høre faglige foredrag om hva vi kan bidra med i Kirkens SOS og hvordan vi kan og bør møte dem som kontakter oss. Vi fikk høre fortellinger om hva Kirkens SOS har betydd for enkeltmennesker. Hvordan liv har blitt endret og mennesker har fått tilbake livsglede og livsvilje. Og ikke minst fikk vi møte folk fra hele landet som står i den samme tjenesten, med de samme gleder og utfordringer. Det gjør meg både glad og stolt!

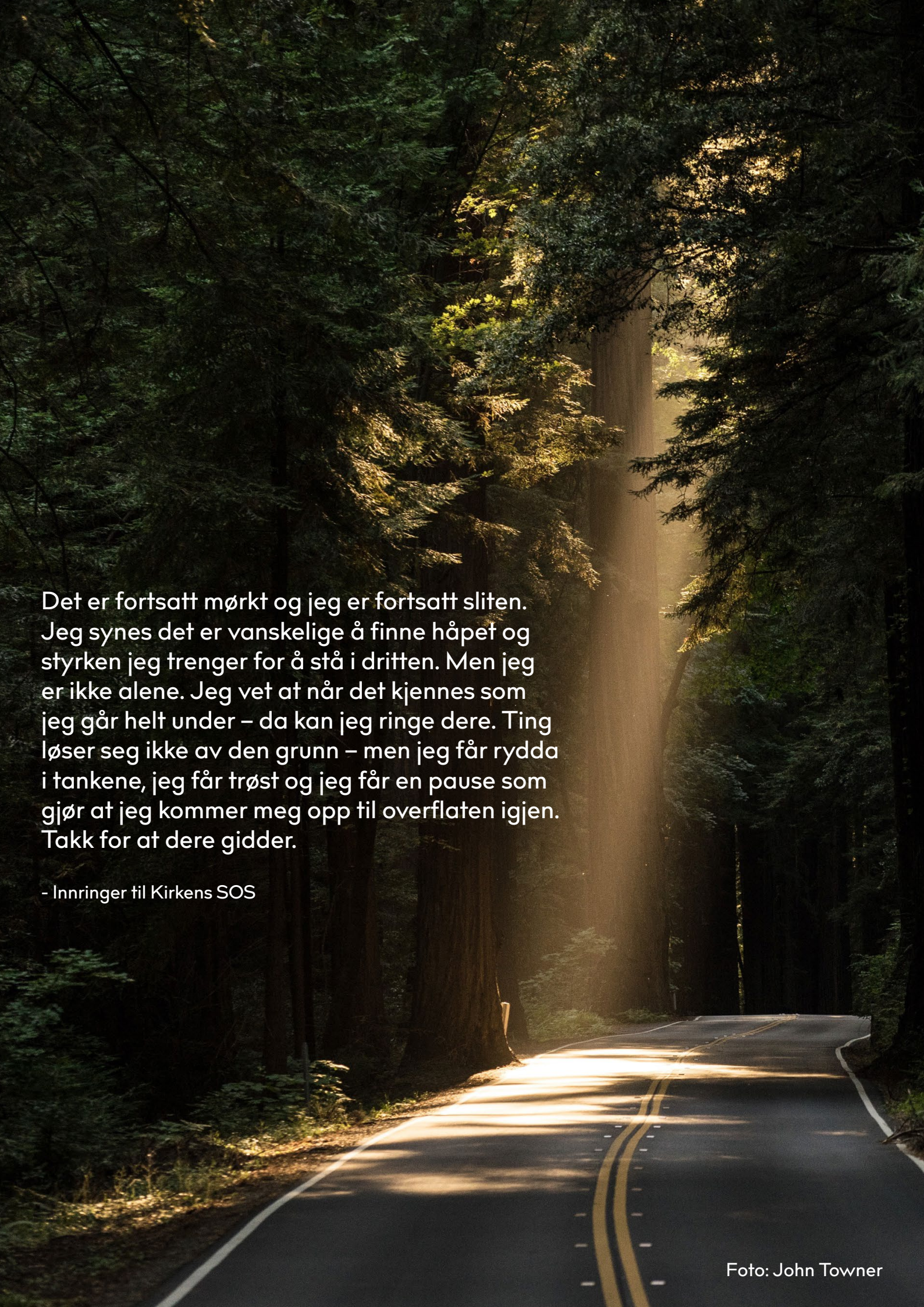
Takk til alle som bidro til at frivilligkonferansen ble det den ble, og takk til alle frivillige som gjør at Kirkens SOS er landets største kontakttjeneste for mennesker som trenger det. 2019 var også året da Kirkens SOS ikke lengre var en nettverksorganisasjon, men en linjestyrt landsforening. Prosessen fram mot dette har vært lang, men vedtakene i 2018 bredte grunnen for at vi i januar 2019 samlet (nesten) hele SOS-fellesskapet i én organisasjon. Vi tror det styrker tjenesten og gjør oss mer robuste til å kunne videreutvikle Kirkens SOS i årene som kommer. Samtidig vet vi også at det betyr endrete oppgaver og utfordringer både for ansatte og styrene i de ulike sentrene.

Vi er nå en enhetlig organisasjon hvor det samlede ansvaret er flyttet fra det enkelte senter til landsstyret og generalsekretæren. Det gjør at noen ting blir annerledes og vi må bruke litt tid framover til å finne ut hvordan vi skal fordele ansvar og oppgaver på best mulig måte. Det kan bli utfordrende, men også frigjørende for oss som organisasjon.

For meg som styreleder i landsstyret er det viktig å holde fast ved tanken om en landsomfattende tjeneste med medarbeidere rundt omkring i hele landet. Vi er en del av det samme fellesskapet og den samme tjenesten enten vi sitter i Bergen, Kristiansand, Tromsø, Drammen eller Nittedal. Vi lytter, vi lærer og vi tenner lys for å minne hverandre om alle som har behov for at noen tenker på dem og noen lytter til dem.

Jeg tenner lys i takknemlighet, i glede og med håp om at vi betyr en forskjell!

Eigil Morvik,  
Styreleder



Det er fortsatt mørkt og jeg er fortsatt sliten. Jeg synes det er vanskelig å finne håpet og styrken jeg trenger for å stå i dritten. Men jeg er ikke alene. Jeg vet at når det kjennes som jeg går helt under – da kan jeg ringe dere. Ting løser seg ikke av den grunn – men jeg får rydda i tankene, jeg får trøst og jeg får en pause som gjør at jeg kommer meg opp til overflaten igjen. Takk for at dere gidder.

- Innringer til Kirkens SOS



## Et minne for livet

**Året 2019 var et begivenhetsrikt år og så langt har ikke 2020 vært et mindre spennende år for Kirkens SOS.**

Denne årsmeldingen er en rapport for 2019 og beskriver aktivitet i en fremoverlent organisasjon. Men årsmeldingen vil også gi et lite avtrykk fra 2020. Det har hittil i år vært et år ingen av oss kunne forestille oss. Med Landsmøte i Kirkens SOS avviklet så sent på året i 2020 pga korona-situasjonen, vil 2020 hittil bli en uunngåelig referanse i noe av de vi rapporter i denne årsmeldingen.

Vi opplever et stort engasjement for Kirkens SOS. Det vi gjør, er viktig. Mange skriver under på det. SOS-engasjementet fikk vi en uforglemmelig manifestasjon i 2019. Vi møttes til Frivilligkonferanse i Oslo i slutten av oktober. Det ble en fantastisk opplevelse og noe av det fineste jeg har vært med på i sos-sammenheng. Sammen med mer enn 500 sos-ere fra hele

landet, fikk vi begeistre hverandre og oppleve tre gode ting på en gang: Felleskap, faglig påfyll og bekreftelse. Jeg kommer aldri til å glemme disse dagene. Minnene gjemmer jeg i hjertet.

Det kunne ikke blitt en finere opplevelse for meg å få med seg på tampen når jeg nå går av med pensjon. I oktober 2020 er tiden inne. Frem til da skal jeg yte for fullt, og kjenne på gleden og takknemligheten ved å kunne avrunde og være stolt over det arbeidet jeg har fått være del av i mer enn fem år.

Jeg håper mange vil lese denne årsmeldingen og kjenne på den samme gleden og takknemligheten. Året 2019 ble et år som styrket organisasjonen i sammenføyningen og jeg tror det rustet hele sos-familien til å kunne møte de enorme utfordringene som ingen visste ville komme i 2020.

Leif Jarle Theis, avtroppende generalsekretær

# Ett år som landsforening

**Januar 2019 er en milepel i Kirkens SOS historie. Da ble Kirkens SOS en landsforening. Ni av de 11 lokale sentrene sammen med Landssekretariatet ble en landsforening.**

Fra før av var Kirkens SOS en godt sammensveiset nettverksorganisasjon med gode nasjonale løsninger. Det var blant annet med en virksomhetsstandard som bandt krisetjenesten sammen og et felles statstilskudd som sikret grunnfinansieringen av sentrene. I denne nettverksorganisasjonen var hvert senter en lokal selvstendig enhet.

I 2019 ble Kirkens SOS, etter et enstemmig vedtak på Landsmøtet i 2018, omdannet til en landsforening med sentralt eierskap og arbeidsgiveransvar og med vedtekter som skulle sikre god lokal forankring. Den lokale forankringen var viktig for å fremme rekruttering av frivillige og engasjement for oppdraget, ikke minst økonomisk. Selv om det alltid er overraskelser og ting ikke nødvendigvis blir som det var planlagt og en del løsninger er mer krevende og dyrere enn en først tenkte, er de fleste etter 2019 enig i at omdanningen var riktig å gjøre. Kirkens SOS har gjennom den rustet seg for fremtiden. Ikke minst under korona-krisen i 2020 viste den nye organiseringen av Kirkens SOS seg å være en ressurs for å sikre samarbeid og dynamikk i møte med en uventet stor nasjonal utfordring.

Men hvordan gikk det i 2019?

Det er særlig tre ting som i den nye landsforeningen knytter Kirkens SOS sammen ut over det Kirkens SOS hadde fra før.

Det ene er felles strategi- og handlingsplaner. I siste del av 2018 og med slutføring i 2019, gjennomførte organisasjonen, med involvering av mange i organisasjonen, en prosess for å komme frem til en felles strategi. Den ble vedtatt av Landsstyret våren 2019.

Det andre er at Kirkens SOS etter omdanning til landsforening, har holdt vedlike og styrket økonomien. Kirkens SOS har ikke erfart det som var en bekymring; at viktige støttespillere

ville se annerledes på Kirkens SOS som relevant mottaker av økonomisk støtte. Det var viktig å følge med på hvordan fylkes- og kommunesammenslåingen ville slå ut, fordi det var, og fortsatt er, en del usikkerhet rundt det. Det store bilde er at disse endringene Kirkens SOS sin egen omdanning til landsforening, enn så lenge ikke har gjort Kirkens SOS mindre relevant som mottaker av offentlig støtte. Dette er det kanskje litt for tidlig å konkludere. Når det gjelder Statstilskuddet, ble det i 2019 videreført med forventet økning i tråd med KPI, og allerede i januar 2020 ble det økt fra 20 til 25 mill kroner pga av Ari Behns dødsfall. Det første året som landsforening har med andre ord bekreftet at Storting og regjering viderefører sin praksis og vel så det, for å støtte Kirkens SOS også som landsforening.

I tillegg innstilte Kirkerådet i 2019 på en bevilgning i 2020 på 2,2 mill kr til Kirkens SOS for å dekke ekstrakostnader organisasjonen hadde i forbindelse med sammenslåingen. Det er ekstraordinære kostnader for å finansiere fellesskapets avtaler og kontrakter innen administrasjon, nye innkjøp av felles kontoradministrative løsninger mm. Med andre ord: Første året som landsforening har ikke svekket økonomien - snarere tvert om.

Det tredje som i en omdanningsprosess knytter en organisasjon sammen, er opplevelsen av samhörighet og fellesskap. Å fremme fellesskapskulturen har Kirkens SOS lang tradisjon for å gjøre. I 2019 fikk dette fellesskapet og samhörigheten sin fantastiske manifestasjon under Frivillighetskonferansen i Oslo i oktober. Både det nasjonale og lokale fellesskapet er en ressurs. Det er ikke noe som etter første året som landsforening tyder på at denne kulturen vil endre seg.

I sum har første året som landsforening bekreftet at ny organisering er en riktig vei å gå. Det er sårbarhetsområder, men det er en plan og strategi for å møte disse og finne en god vei videre.

Jeg er så takknemlig for jobben som var gjort med å tenke på alt, og sette oss frivillige i fokus. Jeg følte meg sett, støtta og styrka. Var egentlig tenkt å slutte - men nå er jeg mer motivert enn noen gang!

- Tilbakemelding fra en av de frivillige som deltok på konferansen



## Frivilligkonferansen 2019

Etter over eit år med tenking, planlegging og mobilisering gjekk endeleg Kirkens SOS sin Frivilligkonferanse av stabelen 26.-27. oktober på Oslo Kongressenter. Frivillige frå alle landets kontor var representert, og kring halvparten av dei rundt 1000 aktive frivillige medarbeidarane i Kirkens SOS var tilstade.

Frå fyrste gongen vi alle var samla i den store salen på Oslo Kongressenter, var stemninga til å ta og føle på. Mennesker som aldri hadde møttes før opplevde eit umiddelbart fellesskap fordi alle vi som var der står i same tenesta. Der vi før berre var senternamn og lokasjonar på ein skjerm, såg vi kvarandre, ansikt til ansikt. Det var stort å samle så mange frivillige og saman kjenne på storheita i arbeidet vi får lov å vere del av i Kirkens SOS, og fellesskapet som finst mellom oss alle trass geografisk avstand mellom alle lokasjonane våre.

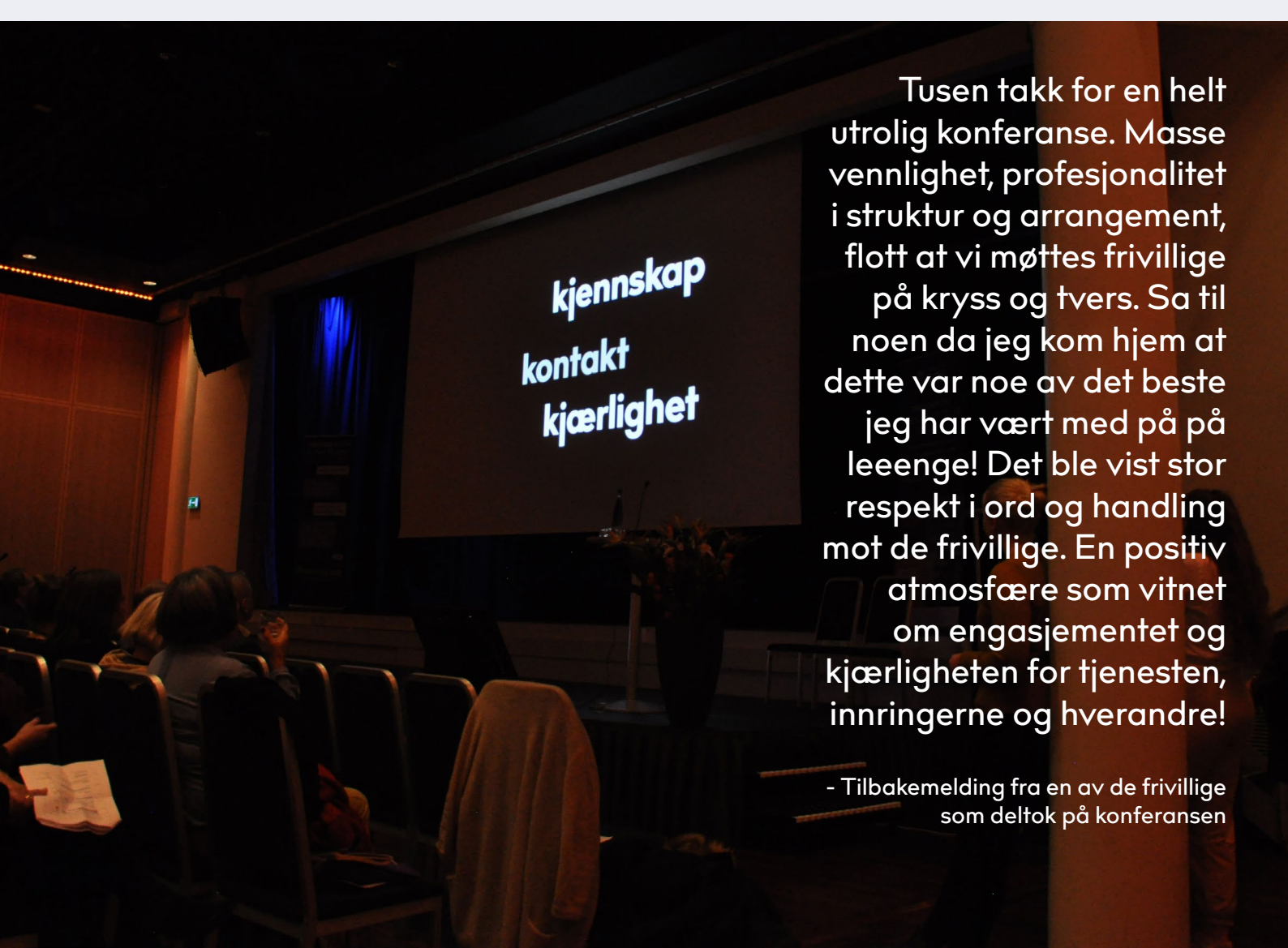
Målet for konferansen var at alle som deltok skulle få eit fagleg løft og inspirasjon

til å fortsetje i tenesta. Hoveddelen av konferanseprogrammet var av fagleg karakter. Der fekk vi høyre på nokre av dei mest anerkjente fagpersonane eller erfaringseksperter innen sitt felt, på tema som våre frivillige møter i tenestene rett som det er. I tillegg var det rom for å bli rørt og berørt av møter med ulike innringerar og innskriverar som vi hadde fått laga til i filmform, samt kulturelle innstikk som let oss puste og reflektere innimellom.

Det var så mange som 500 som deltok på konferansen, av disse var omtrent 470 aktive frivillige, og i tillegg var det rundt 30 tilsette som deltok. Konferansen vart ei stor oppleving for alle oss som var tilstade, og om vi skal stole på evalueringa vi gjorde i etterkant lukkast vi godt med å nå måla vi hadde – og alle reiste heim med nye verktøy, auka kunnskap, glede over fellesskapet og inspirasjon til å stå vidare i tenesta







Tusen takk for en helt utrolig konferanse. Masse vennlighet, profesjonalitet i struktur og arrangement, flott at vi møttes frivillige på kryss og tvers. Sa til noen da jeg kom hjem at dette var noe av det beste jeg har vært med på på leeenge! Det ble vist stor respekt i ord og handling mot de frivillige. En positiv atmosfære som vitnet om engasjementet og kjærligheten for tjenesten, innringerne og hverandre!

- Tilbakemelding fra en av de frivillige som deltok på konferansen

Jeg visste ikke hvor nødvendig det var for meg å snakke med noen. Etter å ha sagt ting høyt føles tankene mindre kaotiske. Jeg visste heller ikke at jeg trengte trøst – men så godt som det var å få litt trøst. Takk for at dere tok telefonen.

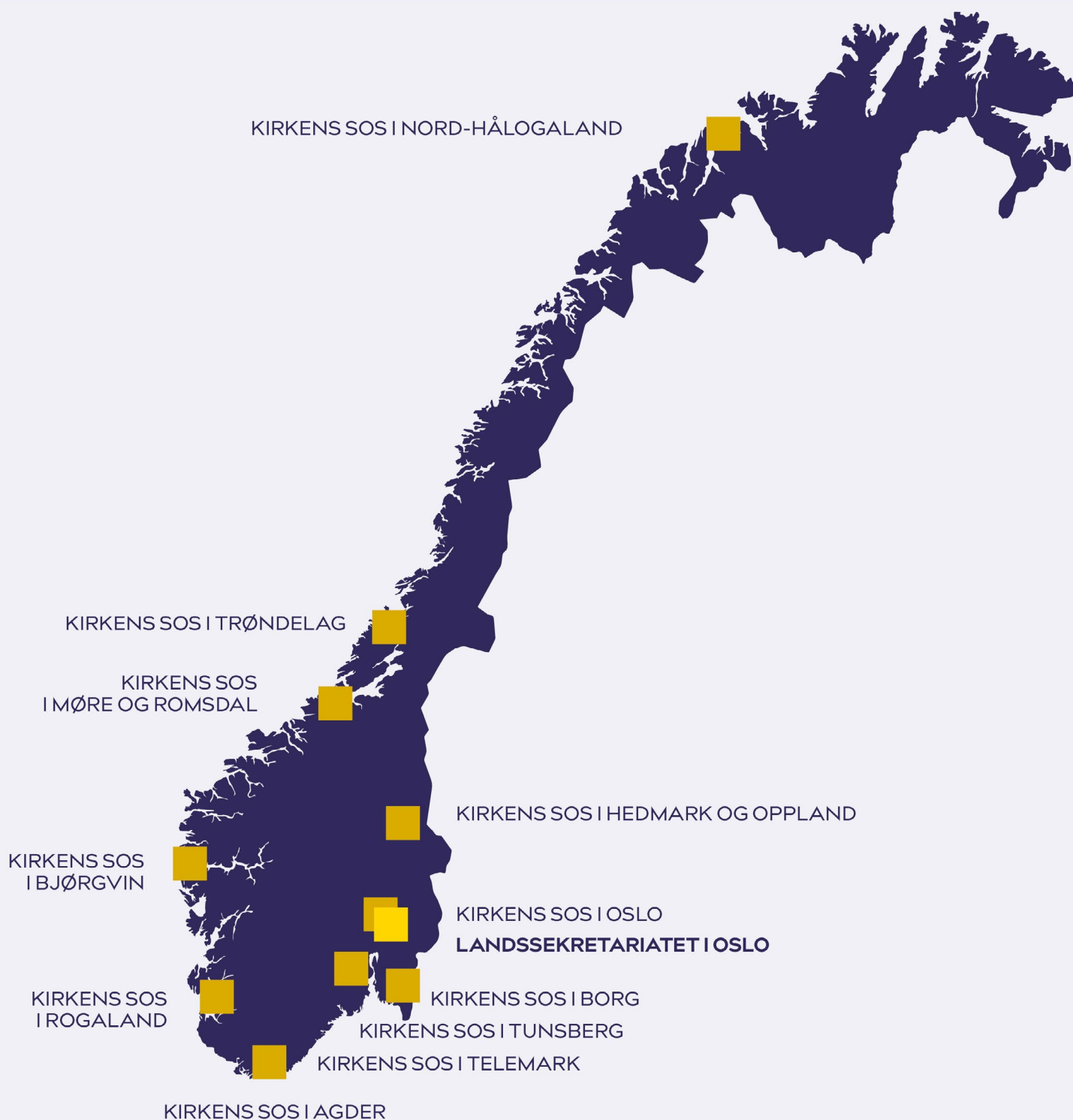
- Innringer til Kirkens SOS



# Fakta om Kirkens SOS

Kirkens SOS er en landsforening med 11 lokale SOS-sentre og landssekretariatet i Oslo.

Kirkens SOS er medlem av IFOTES (International Federation og Telephonic Emergency Services) og Befrienders Worldwide. Organisasjonen er også medlem av paraplyorganisasjonen Frivillighet Norge og Rådet for psykisk helse.



# Kirkens SOS



Foto: Dag Auli



Eigil Morvik, Leif Jarle Theis, Lene H. Bergset, Lisbeth Meidell, Hailey Hammer, Håvard Slåttå, Christine Rokkedal, Christina Butof

## Landsmøte:

Landsmøtet er Landsforeningens øverste organ. Det har i perioden bestått av to delegater fra hvert senter og en delegat fra Stiftelsen Kirkens Bymisjon og en delegat fra Kirkemøtet. Landsmøtet 2019 ble avholdt i Bergen.

## Landsstyret 2019:

### Leder:

Eigil Morvik, Oslo

### Nestleder:

Sissel Vartdal, Oslo

### Styremedlemmer:

Sigmund Lindegård, Tromsø  
Bjørn Soknes, Trondheim  
Marit Kristine Hisdal, Bergen  
Karin Skolseg (frivilliges representant), Bergen  
Anne Bye Sandal, Kirkens SOS Oslo, valgt av og blant de ansatte i Kirkens SOS.

### Varamedlemmer:

May Bente Matre, Bergen  
Steinar Nørstebø, Kristiansand

Marianne J. Huse (personlig vara for Karin Skolseg)

Inger Stølan Hymer (personlig vara for Anne Bye Sandal)

### Generalsekretær:

Generalsekretæren møter fast på landsstyremøter som sekretær. Landssekretariatet forøvrig deltar ved behov. Landsstyret har hatt 6 møter i 2019. I 2019 behandlet de 57 saker. Styrekonferansen ble ikke gjennomført i 2019, men styremedlemmene deltok på Frivilligkonferansen 2019.

### Landssekretariatet:

Leif Jarle Theis (Generalsekretær)  
Lene Hopland Bergset (Fagansvarlig)  
Lisbeth Meidell (Kommunikasjonsansvarlig) – sluttet 1. juni  
Hailey Hammer (Kommunikasjonsansvarlig) – begynte 1. august  
Håvard Slåttå (Administrasjons- og økonomiansvarlig)  
Christine Rokkedal (Innsamlingsansvarlig)  
Christina Bütöf (Prosjektmedarbeider)  
Thomas Grønli (Prosjektmedarbeider)

# Kirkens SOS' virksomhet

**Kirkens SOS er landets største krisetjeneste av sitt slag på telefon og internett. Vi har drevet krisetelefon i Norge siden 1974, SOS-meldinger siden 2003 og SOS-chat siden høsten 2010.**

Gjennom 45 år har Kirkens SOS fått høre menneskers tanker og følelser om sine liv. Det er tusenvis av frivillige medarbeidere som har tatt imot millioner av samtaler i alle disse årene. Hvert år oppdages nye utfordringer som Kirkens SOS ønsker å ta imot og utvikle seg i takt med. Krisetjenesten vil til enhver tid jobbe for å bli bedre til å møte mennesker i følelsesmessige og eksistensielle kriser.

## **KIRKENS SOS:**

Kirkens SOS (landssekretariatet og landsstyret) samordner SOS-arbeidet, ivaretar sentrenes felles interesser, bidrar til å sikre SOS-tjenestens faglige nivå, er landsforeningens talerør utad og sprer kunnskap om SOS-arbeidet i alle relevante sammenhenger. Kirkens SOS søker om sentrale offentlige tilskudd og andre midler til virksomheten som helhet. Videre arbeider vi aktivt for å sikre at SOS-sentrenes aktiviteter drives i henhold til de formål, normer og virksomhetsstandarder som følger av vedtektene eller som til enhver tid er vedtatt av landsmøtet.

SOS-tjenestens kjernevirksomhet blir ivaretatt, tilrettelagt og gjen nomført av ansatte og frivillige på de lokale SOS-sentrene i sammenslutningen. De ansatte gjør alt fra administrative oppgaver, rekruttering, opplæring og veiledning av frivillige medarbeidere til inntektsbringende arbeid og utadrettet virksomhet. Det er de frivillige medarbeiderne som betjener krisetjenesten.

## **ØKONOMI:**

Det har vært en positiv økonomisk periode for Kirkens SOS. Resultatet for 2019 var på 5.137.493 kroner.

Driftstilskuddet til Kirkens SOS i Norge fra Helsedirektoratet i 2019 beløp seg til 19.400.000 kroner. I 2019 ble 12.648.810 kroner av dette fordelt til drift av SOS-sentrene. De resterende midlene ble fordelt på felles tiltak og drift av landssekretariatet. Av felles tiltak i perioden kan vi nevne lederforum, Frivilligkonferansen 2019,

veilederforum for veiledningsansvarlige, drift av alle tekniske plattformene til Kirkens SOS og kostnader knyttet til prosessen med å danne Landsforeningen.

Kirkens SOS har de siste årene bevisst jobbet med å styrke egenkapitalen. På den ene siden har organisasjonen sørget for å være i stand til å håndtere framtidige pensjonsforpliktelser. På den andre siden gir egenkapitalen organisasjonen en mer robust og stabil økonomisk situasjon som gir driftssikkerhet ved endring av rammebetingelser eller intern ønske om utvikling. Driftsåret 2019 har ytterligere bidratt til å bygge økt økonomisk trygghet og handlingsrom for de fleste sentrene. Landsmøte 2019 har dessuten bedt om utarbeidelse av en plan for «Økonomisk bærekraft og måloppnåelse i perioden 2020 til 2025» i sammenheng med innfasing av Oslo-senteret i 2021. I denne sammenhengen ble tanken om en Sikrings- og utviklingsfond introdusert og arbeidet med å sørge for inntekter til denne igangsatt. Av overskuddet i 2019 er ca 1.300.000 kroner satt av til Sikrings- og utviklingsfond

## **ORGANISASJON:**

2019 var Kirkens SOS sitt første år som Landsforening, og det ble gjort mye arbeid med å samle oss til en felles organisasjon. Du kan lese mer om dette på side XX.

## **INTERNASJONALT ENGASJEMENT:**

Kirkens SOS har holdt sitt internasjonale engasjement oppe gjennom deltakelse i IFOTES sin internasjonale komité. Generalsekretær Leif Jarle Theis har vært vår representant der. Vi har i perioden vært delaktige i flere internasjonale prosjekter gjennom IFOTES.

# Våre tjenestetilbud

**Primærvirksomheten til Kirkens SOS er krisetelefonen 22 40 00 40, SOS-meldingstjenesten og SOS-chat via internett. Men i tillegg til dette har vi også noen andre tjenestetilbud:**

## **GRØNN LINJE:**

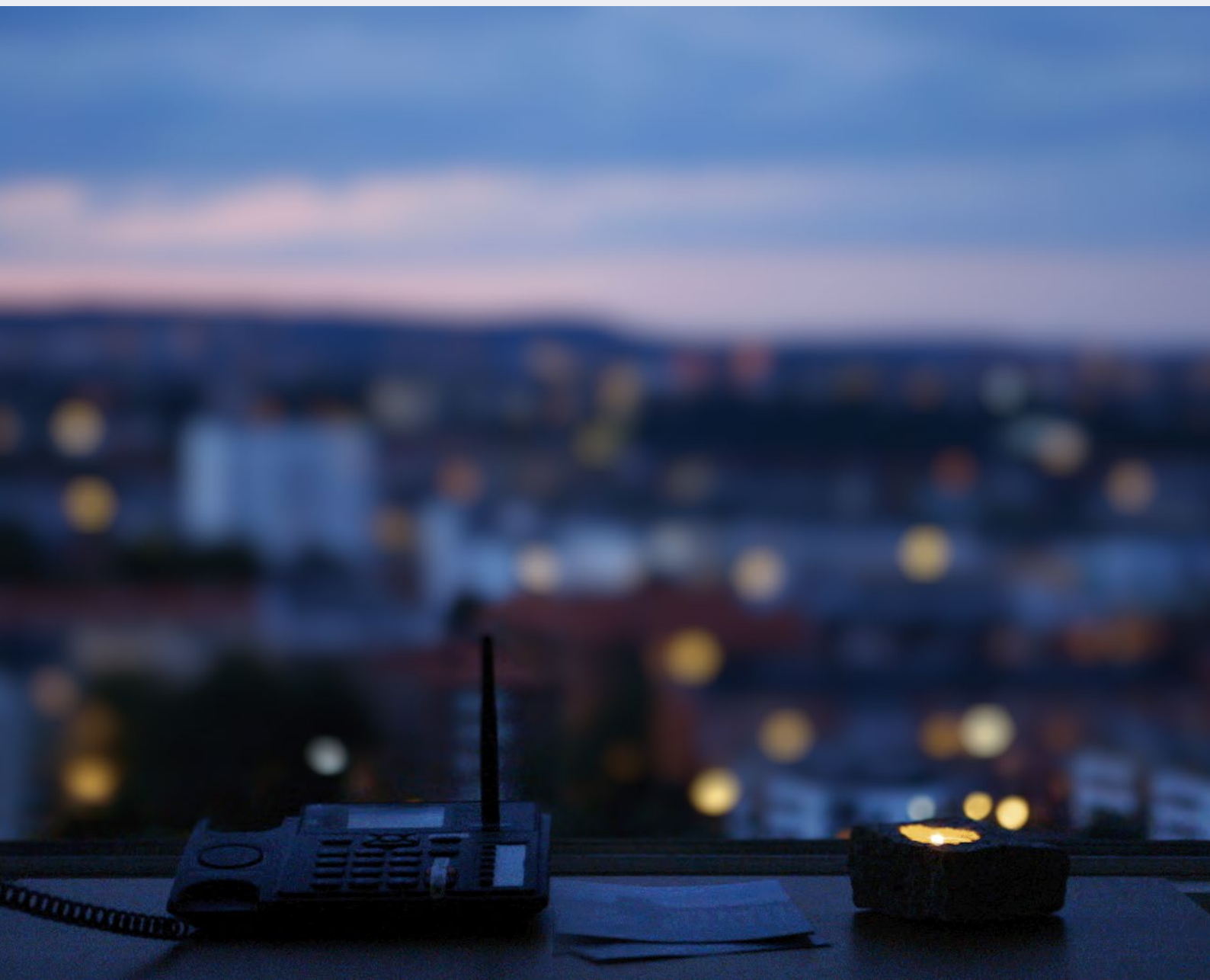
Kirkens SOS Oslo driver det som kalles «Grønn Linje» på vegne av Forsvaret. Grønn linje er forsvarrets egen krisetelefon, og der møter Kirkens SOS særskilt problemstillinger knyttet til Forsvarets virksomhet i inn- og utland. Samarbeidet med Forsvaret er utviklende og interessant for Kirkens SOS, og vi holder til enhver tid fast ved det som er vår oppgave og vår kompetanse; å tilby et lyttende medmenneske som tar i bruk sin medmenneskelighet som viktigste ressurs.

## **NORDMENN I UTLANDET:**

Kirkens SOS Bjørgvin har ansvar for at nordmenn i utlandet også kjenner krisetjenestene til Kirkens SOS. Dette gjøres blant annet gjennom et samarbeid med Sjømannskirken/Norsk kirke i utlandet, som har informasjonsmateriell om Kirkens SOS ved sine stasjoner verden over.

## **TILBUD TIL DØVE:**

Kirkens SOS Bjørgvin har et særskilt ansvar for å sørge for at døve vet at de kan kontakte Kirkens SOS. Kirkens SOS sine netjtjenester, SOS-chat og SOS-meldinger, er tilbud som også kan benyttes av døve.



# Statistikk 2019: Krisetelefonen

**I 2019 besvarte vi 161 582 henvendelser på telefonen. Samme tall i 2018 var 156 593. Dette var økning på ca. 3%, og gav en samlet svarprosent på 63. Vi er glade for oppgangen opp fra 58% i svarprosent i 2018.**

Etter et spesielt utfordrende år i fjor teknisk, kan vi se tilbake på et 2019 uten en eneste time med nedetid. Det har vært noen lokale utfordringer som har hindret enkelte senter å komme på vakt (lokale forhold som ikke-fungerende internett eller dekningsutfordringer for telefonapparat), men det har aldri rammet slik at ingen har vært pålogget. Vi har hatt noe problemer med brudd i samtaler og at innringere opplevde brudd i det de fikk svar, men det er først og fremst tekniske problemer av en karakter som utfordrer Kirkens SOS sine systemer – ikke innringerne.

Vi gjennomførte også et plattformskifte – uten at dette hadde innvirkning på trafikken, og vi fikk gjennomført selve skiftet på 3 minutter.

## FLERE FRIVILLIGE GIR UTSLAG

Det aller viktigste vi kan gjøre for å svare på flere telefoner er å øke antall frivillige på vakt. Vi ser at det gir store utslag for antall besvarte dersom vi har perioder med mye sykdom, få frivillige på vakt eller endringer lokalt på sentra som for eksempel å stenge satelittkontor. I 2019 fikk vi flere frivillige på plass enn vi hadde i 2018 – og antall besvarte henvendelser og svarprosenten blir bedre.

Det er en stor jobb å skaffe og følge opp frivillige. Dette jobbes iherdig med, både lokalt og nasjonalt. Gjennom en kombinasjon av rekrutteringskampanjer, synlighetsarbeid og nettverksarbeid.

Samtidig må vi stadig jobbe bedre sammen for å sikre at vi får plassert de frivillige vi har på de vaktene det er mest behov for dem. Samarbeidet med turnus og turnuslegging på tvers av sentrene blir stadig bedre – og dette vil bidra til at dekningsgraden blir merkbart bedre. Dette ser vi blant annet i 2019 med en sommer som var bedre dekket enn på lange tider. Vi videreførte gode erfaringer fra 2018, og fikk til et godt samarbeid på landsbasis som sikret en tilfredsstillende minimumsdekning.

Det er også gledelig å notere seg at antall nattevakter med kritisk dårlig dekning er på vei ned, samtidig som det må anerkjennes at det krever mye tid og arbeid å sikre tilstedeværelsen på nattestid.

## TID I SAMTALE:

I 2019 satt vi i telefonen i omtrent 33 000 timer. Timene på vakt var langt flere enn disse, men det betyr at vi til sammen har snakket med mennesker nærmere 1400 dager i året. Det er en imponerende innsats av frivillige medarbeidere som stiller opp til alle døgnets tider, alle dager. Og det er ekstra imponerende i 2019, som har vært et år der det har vært travelt å være på vakt, og likevel har de frivillige gjort en imponerende innsats og gjennomført meningsfulle og noen ganger livsviktige samtaler.

Mot slutten av året ble det ekstra travelt på vakt – for behovet for Kirkens SOS meldte seg kraftig da Ari Behn døde. Det at kongehuset valgte å være åpne om at Ari Behn tok sitt eget liv gjorde at mange kjente et behov for en samtalepartner – og mange ønsket at den samtalepartnern skulle være en frivillig i Kirkens SOS. Pågangen i romjulen var enorm, og frivillige gjorde en utrolig innsats med å ta unna så mange samtaler som mulig. Det var også flere frivillige som meldte seg til ekstra vakter i løpet av romjulen.

## SELMORDSTEMATIKK:

Selv mord var tema i ca. 10 prosent av samtalen vi gjennomførte på telefonen i 2019. Av disse var det rundt 8 prosent av innringerne som hadde selvmordstanker, og selvmordsfaren ble vurdert som høy i ca. 1 prosent av samtalerne og middels i 3 %. Disse tallene har holdt seg stabilt over siste årene. Kirkens SOS er seg bevisst sin rolle som en selvmordsforebyggende krisetjeneste, og vi holder et tydelig fokus på å stadig utbedre rutiner for risikovurdering og kartlegging av selvmordstanker, i tillegg til at vi løfter frem hvor viktig det er at vi jobber med å utforske dette selvmordstanker i møte med innringer. Vi har et mål om at de fleste som ringer Kirkens SOS skal kunne være trygge på at de blir spurt om eventuelle selvmordstanker, slik at dette er så lett som mulig for innringere og innskrivere å snakke med oss om. Bevisst arbeid med dette har ført til

at flere får snakket om sine vondeste tanker, og dette er arbeid som videreføres.

Dersom innringere eller innskrivere deler med Kirkens SOS at de ønsker å avslutte livet, og de oppgir identiteten sin, vil Kirkens SOS ringe til AMK (Akuttmedisinsk Kommunikasjonsentral). Antall henvendelser til AMK har i perioden gått noe opp, og vi ringte til sammen AMK rundt 300 ganger på vegne av innringere.

#### INNHOOLD I KRISESAMTALENE:

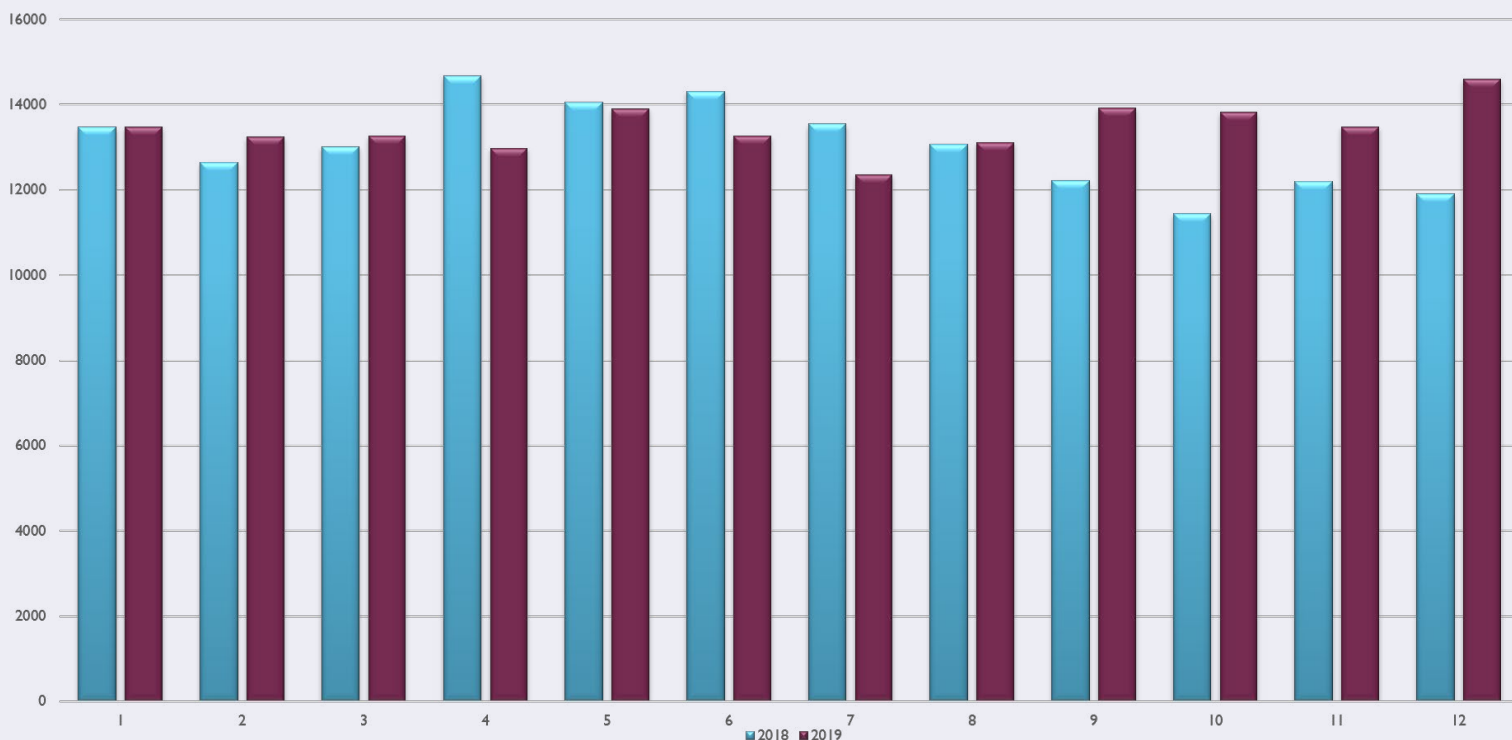
Med over 160 000 henvendelser i året, er det mange tema som blir berørt i samtale mellom innringere og frivillige. Hver innringer har en unik historie, og mange forteller om liv preget av tøffe utfordringer og tap. Kategoriene vi bruker for samtalestatistikk i Kirkens SOS er samlekategori og dekker ofte mange ulike typer samtaler. De temaene det oftest ble registrert snakket om i 2019 var psykiske

problemer, ensomhet og relasjonsproblemer.

I en årrekke har Kirkens SOS opplevd at det har vært ca. 50 prosent kvinner og 50 prosent menn som har ringt, men i 2019 var det 41 % menn, 51% kvinner og 8 % registrert med kjønn som ukjent. Vi har ikke noen teorier om hva denne endringen kan komme av – men tenker at det er viktig å nå frem til menn, så dette er noe vi kommer til å jobbe mer med fremover. Det er flere menn enn kvinner som snakker om ensomhet, rusmisbruk og seksualitet, men det er flere kvinner som snakker om psykiske problemer og relasjonsproblematikk.

Ingen av samtale som blir gjennomført på krisetelefonen er like, men det som er felles for alle er at den som ringer inn trenger noen å snakke med.

Besvarte anrop pr måned 2018-2019





# Statistikk 2019: SOS-chat

I løpet av perioden har vi til sammen gjennomført 14 398 samtaler på SOS-chat. I takt med at vi utvider åpningstiden og får flere frivillige på chat – så øker også antall gjennomførte samtaler.

I løpet av 2019 har vi utvidet åpningstidene på SOS-chat og nå har vi åpent alle kvelder fra 18.30 – 22.30 og så torsdag-søndag frem til 01.30. Det er vi veldig glade for, samtidig som vi nok en gang anerkjenner at det tar lenger tid å bygge opp denne tjenesten enn vi først hadde antatt, primært fordi det tar tid å bygge opp en stor frivilligbase – og fordi vi prioriterer stor kapasitet i selve åpningstiden, fremfor å ha en veldig lang åpningstid. Heldigvis kommer stadig flere til, og stadig flere får chatte med Kirkens SOS.

Med støtte fra Kavli har det vært mulig for Kirkens SOS å gjennomføre et større arbeid for både synliggjøring av SOS-chat og for å rekruttere frivillige til tjenesten, og dette er et arbeid som fortsetter ut 2020.

## OM SAMTALENE OG INNSKRIVERNE

De fleste SOS-chat-samtalene tar tid å gjennomføre, og gjennomsnittlig samtaletid på SOS-chat er rundt 54 minutter. Tematikken vi møter oftest på SOS-chat er psykiske problemer, relasjonsproblematikk, ensomhet og selvskading. I tillegg ser vi at seksuelle overgrep, spiseforstyrrelser og sorg og tap er temaer som ofte blir snakket om på SOS-chat.

Selv mord var tema i underkant av 50 prosent av samtalene på SOS-chat i 2019, og de

frivillige vurderte selvmordsfaren som høy i 10 prosent av samtalene og middels i 19,5 prosent av samtalene. Dette var en liten oppgang og bekrefter opplevelsen vi har om at vi har flere samtaler med høyere alvorlighetsgrad.

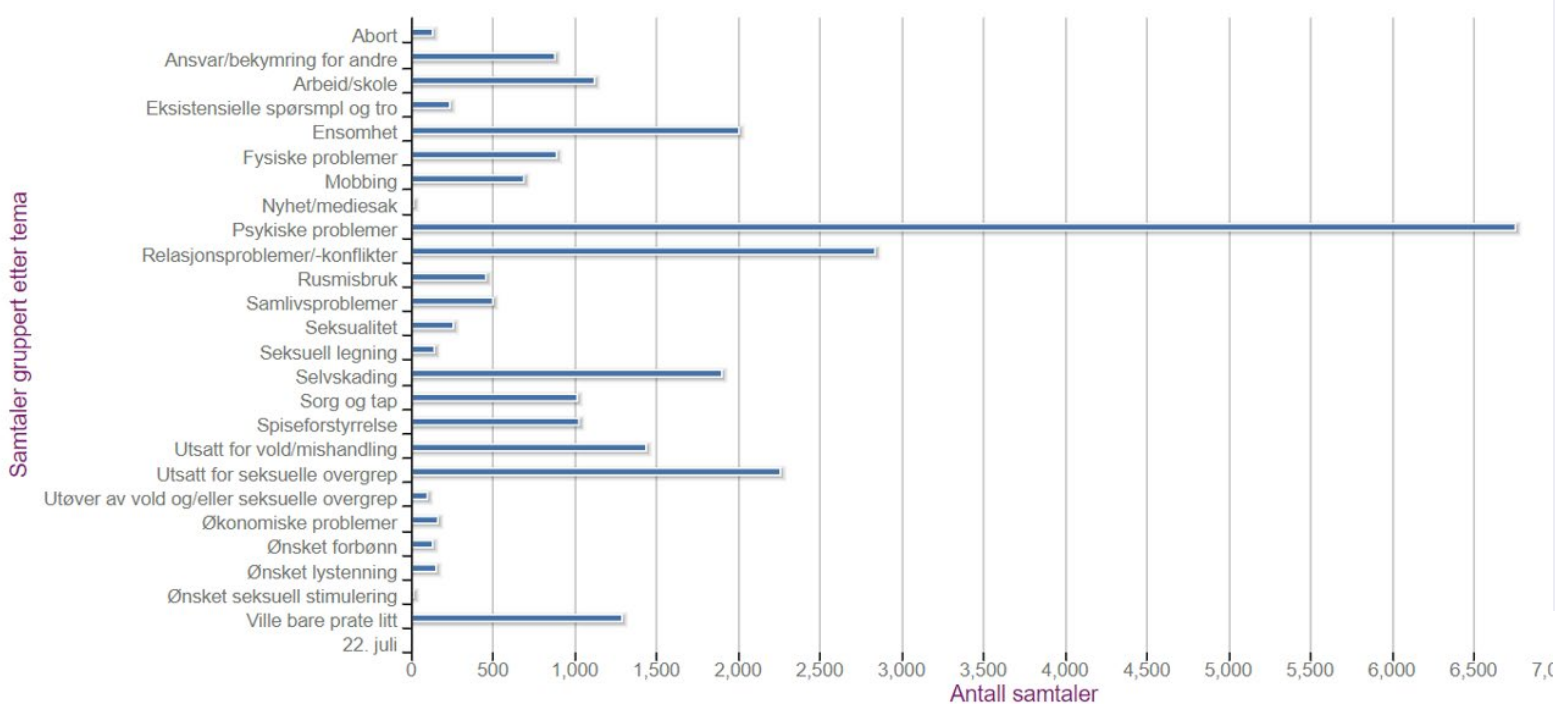
Også på SOS-chat er alle samtaler forskjellige, og det blir snakket om veldig mye forskjellig. Det strekker seg fra kjærlighets sorg og mobbing til selvmordstanker og fortellinger om å bli utsatt for vold og overgrep. Samtalene er preget av høy emosjonell smerte og vanskelige livssituasjoner. De temaene det oftest ble registrert snakket om i 2019 var psykiske problemer, relasjonsproblemer og seksuelle overgrep.

Vi kjenner hverken kjønn eller alder på et stort flertall av innskriverne, men der det er kjent, er flesteparten under 30 år og rundt 80 prosent kvinner og 20% menn.

Det er stor trafikk på SOS-chat, og den øker i takt med kjennskapen til tjenesten. Det er merkbart på SOS-chat når noen har blitt enda større etter det store synlighetsarbeidet vi har gjennomført, og det er flere som tar kontakt enn vi klarer å betjene. Fra august 2018 og utover har trafikken økt betydelig, og det positive er at vi stadig får nye innskrivere, og utfordringen er at vi ikke har kapasitet til å svare alle. Vi fortsetter det viktige arbeidet med å rekruttere nye medarbeidere og håper å få svare enda flere – for at SOS-chat er et stadig viktigere tilbud er det lite tvil om.

## Samtaler gruppert etter tema

2019



# Statistikk 2019: SOS-meldinger

I 2019 ble det sendt 8145 svar på SOS-meldinger fra Kirkens SOS, mot 6415 i 2018.

Det har vært en stor oppgang i trafikken på SOS-melding. Dette har en sammenheng med det store synlighetsarbeidet som er gjort av SOS-chat, og at mange ikke får snakke med oss der og da heller skriver SOS-meldinger. Vi hadde en tanke om at det ville bli mindre trafikk på SOS-melding når vi økte kapasiteten på SOS-chat, men det har vist seg at det er behov for begge tjenestene.

Det tar tid og kapasitet å møte denne økningen på SOS-melding, og det har vært krevende for sentra å møte denne økningen. Prioritering mellom tjenestene er en krevende øvelse, og er nok noe vi må snakke mer om hvordan vi skal gjøre.

Selv om antallet SOS-meldinger har gått kraftig opp, så har tematikken, alders- og kjønnsfordelingen holdt seg veldig stabil. Slik har det vært over mange år, og trenden fortsetter. Av de innskriverne vi kjenner kjønnet

til er det et helt klart flertall av kvinner som skriver. Rundt 80 prosent av innskriverne er kvinner og 20 prosent er menn. Det er mange av de som skriver til oss vi ikke kjenner alderen til, men av de vi vet så er hoveddelen av innskriverne under 30 år - også på SOS-melding.

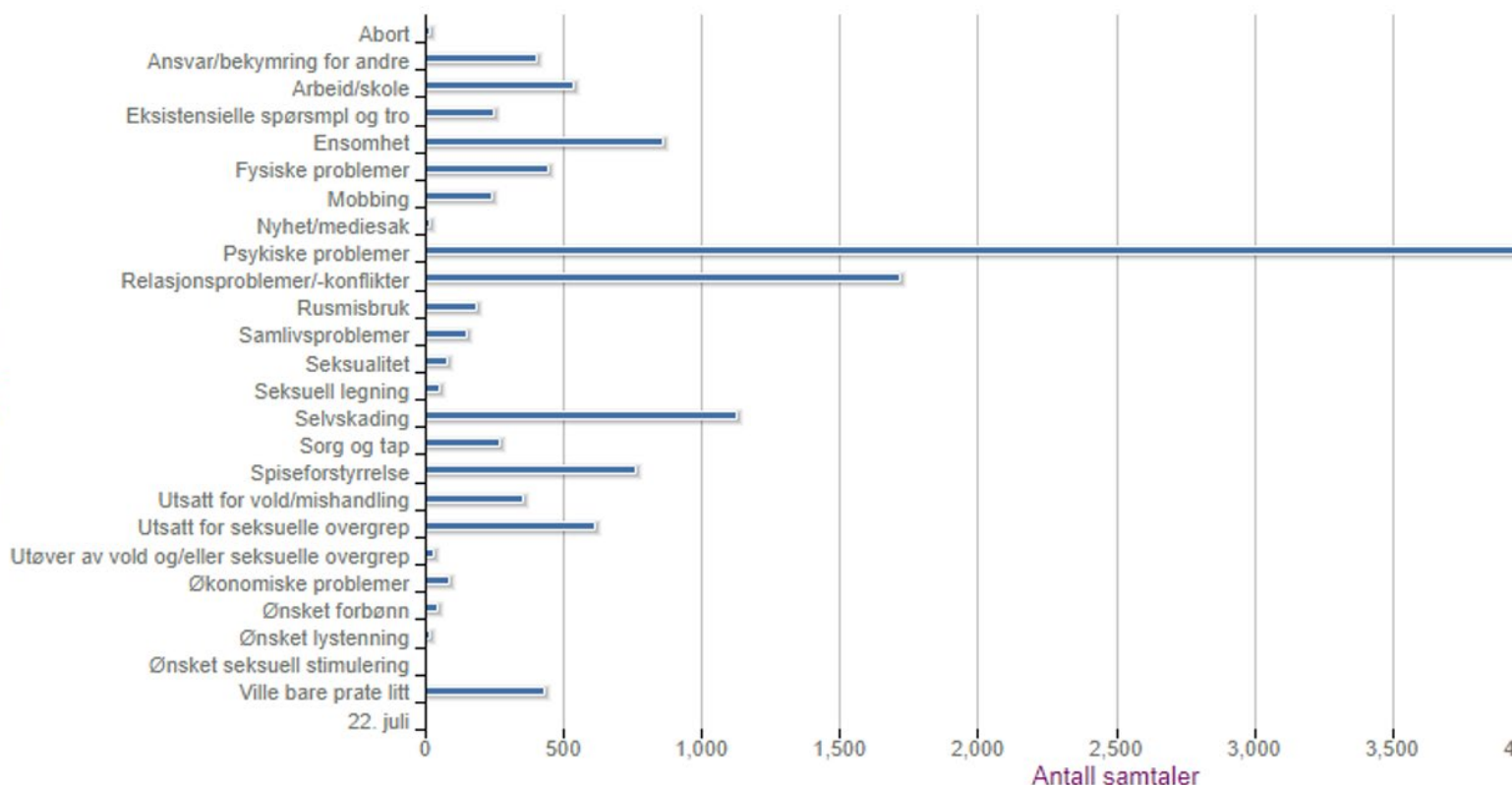
Temaene det blir skrevet oftest om er ensomhet, psykiske problemer, relasjonsproblemer og selvskading.

I 2019 var det 46% av SOS-meldingene som omhandlet selvmord. Blant disse igjen ble selvmordsfaren vurdert som høy i 10% av meldingene og middels høy i 22 % av samtalene. Dette var en liten økning fra 2018, der tilsvarende tall var 7% og 16%.

Det var ikke ventet at vi skulle oppleve en så stor økning på SOS-melding, men det er fint å se at vi har flere gode kanaler der mennesker kan møte oss på den måten de selv ønsker, og at vi har anledning til å tilby en god og viktig svartjeneste.

## Samtaler gruppert etter tema

2019



# Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

Her rapporterer vi på mål- og tiltaksdokumentet for Kirkens SOS i 2019.  
Det inneholder følgende hovedmål:

- Utvikle og styrke den nye linjestyrte landsforeningen
- Sørge for flere samtalepartnere i relevante tilgjengelige kanaler
- Styrke Kirkens SOS sin synlighet
- Styrke økonomien lokalt og nasjonalt

## Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

# Utvikle og styrke den nye linjestyrte landsforeningen

Ved å styrke den nye landsforeningen vil vi sikre en slagkraftig organisasjon og realisere de forventede gevinstene ved ny organisering. For å få til dette planla vi å gjøre følgende tiltak.

## SIKRE EN GOD VIRKSOMHETSOVERDRAGELSE MED RYDDIG IMPLEMENTERING AV NYE FELLES LØSNINGER INNEN ØKONOMI, HR OG ANDRE OMRÅDER

Allerede etter sommeren 2018 startet det praktiske arbeidet med å tilrettelegge for sammenslåingen i.l.2019. Det ble organisert som prosjekt med en ekstra ressurs på Landssekretariatet. Prosjektplanen sørget for oversikt og framdrift på alle nødvendige områder – interne vedtak, kontakt med myndigheter, banker, forsikringer, pensjonsleverandør og særlig arbeidet rundt korrekt overtagelse av alle ansatte og samordning av regnskap og økonomi.

Etter en grundig tilbudsprosess ble Tandem AS valgt som ny felles regnskapsfører for den framtidige organisasjonen. Regnskapssystem – og oppsett og rapporteringsverktøy ble kjørt igang og bankforbindelser ble strukturert. I samarbeid med de lokale regnskapsførerne ble overføring av regnskaps- og personaldata sikret. Implementering besto av mange detaljer og en stram tidsfrist for alt sammen. Arbeidet var vellykket og når i.l.2019 var der og første lønnen skulle betales, fakturaer behandles etc var systemet på plass. Men det var likevel måtte vi første halvåret jobbe for å få alle detaljer på plass og finne gode rutiner. Høsten 2019 var preget av første budsjettprosessen i Landsorganisasjonen. Den skulle ivareta lokale handlingsplaner og budsjetter ved å forankre budsjettene i felles startegi og en samordning av disse.

Framdriften rundt etablering av felles løsninger innen HR har ikke vært like rask som innen økonomi. Likevel er basisfunksjoner som lønn, pensjon, forsikringer etc. godt ivaretatt.

Sommeren 2019 gjorde vi et løft ift krisetjenestene ved å organisere felles innkjøp av nytt utstyr. Vi

installerte Teamviewer på det nye utstyret- På den måten kunne vi gi støtte ved å fjernstyre maskinene til frivillige. Dette har gitt oss gode løsninger for enklere vedlikehold, høyere driftssikkerhet og er et stort steg i retning av gode felles tekniske løsninger.

## GI EN GOD OPPLÆRING I LOKAL HÅNDTERING AV FELLESLØSNINGENE OG SIKRE TILGJENGELIG STØTTE I OPPSTARTSFASEN

For å ta i bruk nytt regnskapssystem ift både lønn, fakturaer, regnskap etc. var god forankring og opplæring vesentlig. 2019 startet derfor med flere opplæringsøkter for ansatte. Det ble også opprettet et felles område og en gruppe på Yammer (intranettet) for dokumenter, spørsmål, informasjon rundt økonomistyring og regnskap. Ifm budsjetteringsprosessen ble også rapporteringsverktøyet introdusert med opplæring for lederne på de lokale sentrene.

## STYRKE FOKUS PÅ GOD INTERNKOMMUNIKASJON I NY LANDSFORENING MED MARKERINGER KNYTTET TIL OVERGANGEN

Fra høsten 2018 og inn i 2019 ble "prosjektet Landsforening" et fast element i de månedlige nyhetsbrevene til de ansatte slik at alle kunne følge framdriften.

Lederforum ble involvert i mange ulike avgjørelser ifm den praktiske sammenslåingen. Mandag 7.januar 2019 feiret alle kontorene sammen "snorklipping" til den nye landsforeningen. Det ble en positiv digital markering i det store felleskapet samtidig som de ansatte og frivillige på alle sentrene kunne feire dagen med blomster og kake.

## GJENNOMFØRE EN MOTIVERENDE STRATEGIPROSESS MED UTFORMING AV HANDLINGSPLANER FOR PERIODEN 2020-2025

Det ble i 2019 gjennomført en stor og involverende strategiprosess som resulterte i en overordnet strategi for Kirkens SOS 2020 til 2025. Dette dokumentet er et prosessdokument

## Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

og vi håper det vil være et godt verktøy for å samle innsatsen og sørge for god og langsiktig jobbing i hele planperioden. De overordnede målene skal være med å sørge for at konkrete handlingsplaner både nasjonalt og lokalt fører organisasjonen i samme retning.

### FØLGE OPP OG STØTTE SOS-SENTERET I NORD-HÅLOGALAND FOR Å SIKRE EN GOD INNLEMMELSE AV SENTERET MED STERK LOKAL FORANKRING

Innlemmelsen av SOS-senteret i Nord-Hålogaland har gått over alle forventning. Senteret har fått nye og mer hensiktsmessige lokaler. Lokalene er større og derfor dyrere enn de gamle lokalene, men Sparebankstiftelsen i Nord-Norge har garantert økonomisk støtte til husleien i tre år. Senteret har også mottatt annen støtte fra næringslivet og ikke minst Bispedømmerådet i Nord-Hålogaland. Det har resultert i at senteret i 2019 går med et overskudd på 480.000 kr. Det er litt bedre enn budsjettet. Det økonomiske målet for 2019 var å kunne sette av ca 450.000 kr til arbeidskapital for senteret for kommende år. Denne situasjonen har gjort at senteret har kunnet satse mye på rekruttering. I løpet av 2019 har senteret fått nye aktive frivillige slik at målet om 45 aktive frivillige nå er nådd. Tallet vil øke fremover. Senteret har også fått midler til et samisk prosjekt for å kartlegge behov og muligheter for tiltak for selvmordsforebyggende arbeid for den samiske befolkningen. Prosjektet strekker seg til ut 2020.

### SIKRE ORDNINGER FOR MEDBESTEMMELSE FORANKRET I ANSATTES REPRESENTASJON OG TILLITSMANNSORDNINGEN I TRÅD MED AVTALER FOR SAMARBEID MELLOM PARTENE I ARBEIDSLIVET

Kirkens SOS har i 2019 ikke fått ordninger som sikrer medbestemmelse gjennom tillitsvalgte. Det er valgt verneombud, men ledelsen ser at fravær av tillitsvalgte svekker prosesser for partssamarbeid bl.a. i forbindelse med lønnforhandling og ser at dette er ordninger som bør komme på plass, men ledelsen er klar over at initiativet må komme fra de ansatte.

### ETABLERE GODE RUTINER FOR KOMMUNIKASJON MELLOM GENERALSEKRETÆR OG LEDERNE VED SOS-SENTERNE

Kommunikasjonen er avhengig av flere ting, bl.a. relevante møteplasser for rådsslagning og avklaringer, og en tydelig forståelse av egen rolle. Vedrørende det første så har Generalsekretær og de lokale lederne i løpet av 2019, innarbeidet gode rutiner og ferdigheter i å ha digitale møter. Disse møtene avholdes hver 14. dag.

Disse møtene har fremmet en betydelig bedre kommunikasjon mellom Generalsekretær og lederne. Praksis bør derfor videreføres og utvikles. Da korona-situasjonen oppsto mars 2020 var den allerde etablerte erfaring fra digitale møter i ledergruppen, av stor verdi.

Vedrørende tydelig forståelse av egen rolle, så gjennomførte Generalsekretær en prosess med revisjon av stillingsbeskrivelsene til lederne for sentrene. Hver enkelt leder har signert den redigerte stillingsbeskrivelsen.

## Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

# Sørge for flere samtalepartnere i relevante tilgjengelige kanaler

Vi vil jobbe for flere samtalepartnere i relevante kanaler for å øke svarprosenten, blant annet med å fortsette den faglige utviklingen av innføringskurs og veiledning. Følgende tiltak ble satt som mål.

## GJENNOMFØRE PROSESS FOR Å ENDRE TURNUSFORDELINGEN MELLOM SENTRA

Dette arbeidet ble såvidt påbegynt mot slutten av 2019, og har endt opp med å bli totaleendret i 2020 på grunn av måten vi måtte jobbe under korona. Vi vil evaluere måten det har blitt løst under korona og ta med det som et grunnlag videre for hvordan vi fortsetter arbeidet med turnusfordeling.

## JOBBE VIDERE FOR EN BEDRE OG MER RASJONELL BRUK AV TURNUSVERKTØYET GJENNOM OPPLÆRING AV ANSATTE OG VIDEREUTVIKLING AV VERKTØYET

I løpet av 2019 etablerte vi rutiner for et nærmere samarbeid mellom alle lokalt turnusansatte, og vi videreutviklet rutinene for å sørge for at vi fikk en så jevn dekning av turnusen gjennom sommerferien som mulig.

Vi gjennomførte flere oppgraderinger av turnusverktøyet for å gjøre det mer brukervennlig. Dette var alt fra små detaljer som gjorde søkfunksjonene bedre – til større arbeid for å kunne få muligheter til at verktøyet automatisk legger et forslag til vaktliste ut fra frivilliges innmeldte vaktreservasjoner.

Videreutviklingen fortsetter i 2020, men har tatt en annen retning på grunn av store endringer gjort i forbindelse med koronasituasjonen.

## UTARBEIDE EGEN STRATEGI OG HANDLINGSPLAN FOR REKRUTTERING

Dette ble ikke gjennomført i 2019.

## LAGE SYSTEMER FOR BEDRE Å FANGE OPP DE SOM MELDER SEG MELLOM INNFØRINGSKURSPERIODER

Dette ble ikke gjennomført i 2019.

## FORTSETTE ARBEIDET MED Å UTVIKLE OG UTVIDE SOS-CHAT

Utviklingen av SOS-chat har fortsatt gjennom 2019. Den tekniske plattformen ble oppgradert og fornyet. Dette sørget både for et mer moderne utseende, bedre funksjonalitet og større stabilitet.

Videre ble arbeidet med å videreutvikle innføringskursmodulene på SOS-chat iverksatt og er planlagt ferdigstilt i 2020. I forbindelse med dette arbeidet er det gjennomført et stort arbeid med å gjennomgå SOS-chatsamtaler. Målet for dette arbeidet var å kartlegge hva de frivillige mestrer godt og hva de trenger mer opplæring i. I tillegg var det viktig å se på hvilke temaer og problemstillinger de ofte møter.

Vi utvidet åpningstiden på SOS-chat utover natten fredag og lørdag. Den nye vekten gikk fra 21-01.30. I tillegg hadde vi en vakt på dagtid søndager, som gikk fra 15.00-19.00.

## FORTSETTE ARBEIDET MED Å SIKRE KVALITET PÅ VEILEDNINGEN GITT I KIRKENS SOS

Vi har gjennomført Veilederforum, der nettopp form og kvalitet på veiledningen var tema. Alle lokale veiledningsansvarlige meldte inn et ønske om et tettere samarbeid og en større erfaringsutveksling. Dette arbeidet ble påbegynt, men ikke gjennomført i 2019.

## FORTSETTE ARBEIDET MED Å SIKRE KVALITET PÅ TJENESTENE GJENNOM Å UTVIKLE ET KVALITETSSYSTEM FORANKRET HOS LANDSSTYRET OG MED SÆRLIG FOKUS PÅ EN ORDNING FOR BAKVAKT

Dette arbeidet ble så vidt påbegynt i 2019, og det ble besluttet at et slikt kvalitetssystem skulle sees i sammenheng med arbeidet med å få på plass et felles HR-system i hele organisasjonen.

## ARRANGERE FRIVILLIGKONFERANSE

Frivilligkonferansen var en av storsatsningene

## Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

i 2020, og den ble en stor suksess. Det var ca. 500 frivillige samlet under konferansen. Alle senter var representert og vi er glade for den store følelsen av fellesskap og stolthet vi fikk til. Vi opplevde også at vi nådde målene om at konferansen skulle sørge for faglig påfyll, stolthet og bidra til motivasjon for å stå i tjenestene videre. Du kan lese mer om Frivilligkonferansen 2019 på side 7-9.

### REKRUTTERE FRIVILLIGE TIL ALLE TJENESTENE, MED SÆRLIG FOKUS PÅ NATTEVAKTER

Noe av det viktigste Kirkens SOS gjør er å ha nok frivillige medarbeidere på vakt til enhver tid. Årets rekrutteringskampanje baserte seg i stor grad på kampanjestrategiene og materialet fra 2018. I 2018 ble det investert mye i å produsere


materiell, og siden evalueringene viste at dette ga god respons ble konseptet videreført, med noen justeringer basert på tilbakemeldinger. Blant annet var det et ønske om flere bilder av unge som del av kampanjematerialet, og det ble identifisert en utfordring med å få de som sender kontaktskjema til å begynne på kurs.

Rekrutteringsmaterialet fungerte godt i 2019 også, men mot slutten av perioden så vi litt mindre respons på annonsene. Dette kan tyde på at publikummet nådde et metningspunkt, og at det burde produseres nytt materiell. Likevel rapporterer sentrene at 155 nye frivillige fullførte innføringskurs høsten 2019, mot 144 høsten 2018. Det er all grunn til å være stolte over dette tallet, og av den samlede innsatsen til alle våre lokale sentre.

Senter	Folke-tall	Påmeldte til kurs	Startet kurs	Fullførte kurs høst 2019	% som fullførte kurs	Fullførte kurs høst 2018
Nord-Hålogaland (Troms)	170 000	17	15	14	82,4	12
Agder (Aust- og Vest-agder)	300 000	7	5	5	71,4	12
Telemark	170 000	8	8	5	62,5	3
Borg (Østfold og Akershus minus Asker og Bærum)	720 000	15	14	12	80,0	6
Møre og Romsdal	270 000	12	10	8*	66,7	9
Hedmark og Oppland	390 000	24	18	15	62,5	13
Rogaland	470 000	9	9	7	77,8	11
Tunsberg (Vestfold og Buskerud)	540 000	10	*	8	80,0	15
Trøndelag	460 000	31	31	28	90,3	15
Oslo (Oslo, Asker, Bærum)	860 000	34	34	30	88,2	37
Bjergvin (Hordaland og Sogn og Fjordane)	630 000	28	26	23	82,1	11
<b>Total</b>		<b>195</b>	<b>179</b>	<b>155</b>	<b>79,5</b>	<b>144</b>

Antall gjennomførte kurs per senter.

Tabellen viser folketall i området tilhørende hvert lokale senter, antall påmeldte kursdeltakere, antall som startet kurs, antall som fullførte kurs, prosentvis fremstilling av antall fullførte kursdeltakere av antall påmeldte, og antall som fullførte kurs 2018.



Jeg visste ikke hvor jeg skulle gå eller hvem jeg skulle snakke med. Det var fint at noen hadde tid til å snakke med meg – og finne veien videre sammen med meg. Nå tror jeg kanskje jeg vet hvor jeg skal.

- Innskriver til SOS-chat

Foto: Jake Blucker



## Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

# Styrke Kirkens SOS sin synlighet

Å styrke vår synlighet vil gjøre at vi når ut til flere av de som trenger oss, og øker synligheten og kjennskapen til tjenesten for mulige frivillige og økonomiske støttespillere. Disse tiltakene ble iverksatt for å styrke vår synlighet.

## FØLGE OPP MÅLSETTINGEN I DEN OVERORDNEDE KOMMUNIKASJONSSTRATEGIEN 2018-2022

I 2019 hadde vi en utskiftning av kommunikasjonsansvarlig i landssekretariatet. Lisbeth Meidell sluttet i juni, mens Hailey Hammer tiltrådte i august. Kommunikasjonsstrategien fungerte godt som et læringsdokument for ny kommunikasjonsansvarlig, og bidrar til at fastsatte målsettinger blir fulgt. Kommunikasjonsstrategien legger tydelig frem hvilke målgrupper vi fokuserer på, hvilke kanaler vi bør bruke og generelt hvordan vi bør arbeide med kommunikasjon. Oppfølgingen av strategien må gjøres kontinuerlig, nasjonalt og lokalt, for å sikre at vi alle jobber så effektivt som mulig for å nå målene våre.

## UTARBEIDE ET OPPLÈGG FOR OPPLÆRING AV NYE ANSATTE I VERKTØY, RAMMER OG MULIGHETER INNEN KOMMUNIKASJON I KIRKENS SOS

Det ble ikke prioritert i 2019.

## UTARBEIDE OG IMPLEMENTERE FELLES RETNINGSLINJER FOR SOSIALE MEDIER OG OPPLÆRING

Arbeidet med en egen strategi for sosiale medier for Kirkens SOS startet høsten 2019. Denne strategien har til hensikt å implementere felles retningslinjer for hvordan vi mest effektivt bruker sosiale medier for å nå kommunikasjonsmålene våre. Det ble ikke prioritert å fokusere på opplæring.

## GJENNOMFØRE KURS I MEDIETRENING OG OPPLÆRING I RETNINGSLINJER I MØTE MED MEDIA FOR LEDERFORUM

Det ble ikke prioritert i 2019.

## ØKE TRAFIKKEN PÅ WWW.KIRKENS-SOS.NO

Dette var vi ikke i stand til å oppnå i 2019. I 2019 hadde kirkens-sos.no 198 509 sidevisninger mot 298 778 i 2018 – en nedgang på 34%. Dette kan være en indikasjon på viktigheten av å ha en kommunikasjonsansvarlig, som kan produsere innhold til siden og jobbe med synliggjøring av tjenesten, slik at folk ønsker å besøke nettsiden. Tallene viser at trafikken økte etter at ny kommunikasjonsansvarlig var på plass, og vi så en kraftig økning mot slutten av desember, da vi ble mye omtalt i media etter Ari Behns tragiske bortgang, som nevnt i punktet over.

## ØKE AKTIVITET OG ANNONSERING I SOSIALE MEDIER MED SPESIELT FOKUS PÅ FACEBOOK

Vår nye kommunikasjonsansvarlig tok snarlig grep om aktivitet på sosiale medier, og fokuserte på regelmessig og godt organisk innhold. Denne aktiviteten ga raskt resultater både på Facebook og Instagram. Antall følgere på Facebook økte fra 5300 i august 2019 til 6400 i desember, og på Instagram fra 800 til 1200.

Det ble derimot ikke brukt mer på annonsering på sosiale medier i 2019 enn i 2018 - 85 345 kr ble brukt i 2019 mot 129 296 kr i 2018. Dette handler til en viss grad om utskiftningen av kommunikasjonsansvarlig, men også om budsjett, da noe av kommunikasjonsbudsjettet i 2019 ble satt av til en synlighetsfilm som skulle produseres i 2020. Likevel er summen brukt på Facebookannonsering i 2019 mye høyere enn i 2017 (44 201 kr) og 2016 (54 305 kr).

## FREMME VÅR POSISJON SOM VIKTIG SAMFUNNSAKTØR

Høsten 2019 tok vi kontakt med en rekke lokalpolitikere rundt om i landet, i forkant av valget. Vi utfordret politikerne til å svare på hva de tenker om arbeidet som gjøres av Kirkens SOS, og om de tenker dette er noe de ønsker å støtte. Vi fikk god respons fra mange politikere, og i Oslo-området fikk vi også mulighet til å lage enkle videointervjuer, som vi la ut på sosiale medier i etterkant. Andre ga skriftlige svar som vi også brukte i sosiale medier. Svarene

og støtteerklæringerne de ga viste at vi er en anerkjent aktør innen vårt område, og var også en mulighet for oss å gjøre oss kjente for politikerne som relevante samfunnsaktører.

### ØKE VÅR SYNLIGHET I MEDIA, SPESIELT I LOKALE MEDIKANALER OG AVISER/BLADER SOM REPRESENTERER SPESIFIKKE INTERESSETER SOM PENSJONISTER, MENIGHETER, OSV.

I 2019 hadde vi totalt 313 medieoppslag, inkludert lokale leserinnlegg, nasjonale innlegg/kronikker, og redaksjonell omtale lokalt/nasjonalt. Dessverre har vi ikke tilsvarende nøyaktig oversikt for de foregående årene, og dette er også tidkrevende å innhente. Søk etter mediebenevnelser av Kirkens SOS i databaser vil også inkludere de sakene hvor vår kriseinformasjon er nevnt, og for å få eksakt tall kun på medieoppslag må alle saker gjennomgås manuelt.

Vi kan likevel si med sikkerhet at antall medieoppslag har økt i 2019. Om vi bruker det totale tallet på benevnelser på nett kun for å ha et sammenlikningsgrunnlag, ser vi at dette

ligger på 474 i 2019, 293 i 2018 og 259 i 2017. En stor andel av benevnelserne i 2019 skjedde i desember, som følge av at Ari Behn tok sitt eget liv 25. desember. Vi var tilgjengelige for alle redaksjoner nasjonalt og lokalt, og gjorde en svært viktig jobb for å synliggjøre tjenesten vår, og vise at vi er til stede når en krise inntreffer.

Mange av oppslagene i 2019 kom også som resultat av leserinnlegg, kronikker og medieinnslag. I september, da det ble skrevet et leserinnlegg i forbindelse med Verdensdagen for selvmordsforebygging 10. september, ser vi at vi hadde 20 lokale innlegg på trykk, og 6 saker med lokal redaksjonell omtale.

Det viser at det å aktivt jobbe mot media gir stor gevinst, og er noe som skal fokuseres på videre også. Vi vet også at redaksjonell omtale er det som har størst kredibilitet og har mest effekt; vi så en stor økning både i innkomne henvendelser og i antall innsendte frivilligsøknader i kjølvannet av medieomtalen i desember.

	Lokale innlegg	Nasjonale innlegg/kronikk	Redaksjonell omtale lokalt	Redaksjonell omtale nasjonalt	Total red. oppslag	%	Total (inkl. info og takkoffer)
Januar		1	9	2	12	20	57
Februar			6	1	7	16	44
Mars	1		5		6	11	57
April	31		22	8	61	43	139
Mai	1		3		4	7	55
Juni	13	1	2		16	30	57
Juli	2	2	28	3	35	36	98
August			5		5	20	26
September	20		6		26	25	105
Oktober	11	1			12	10	122
November	14		1		15	18	84
Desember	32	3	46	33	114	23	505
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>8</b>	<b>133</b>	<b>47</b>	<b>313</b>		<b>1349</b>

Tabellen viser tall per måned på leserinnlegg i lokale aviser, nasjonale innlegg, redaksjonell omtale lokalt og nasjonalt, totalt antall redaksjonelle oppslag og innlegg, hvilken prosentandel disse utgjør på endelig total, og total antall oppslag inkludert takkoffer og kriseinformasjon.

## Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS 2019

# Styrke økonomien lokalt og nasjonalt

For å styrke økonomien ønsker vi å jobbe for å øke statstilskuddet til fordeling mellom sentralledd og lokalledd til 22 millioner kroner i 2020. Vi vil også øke inntektene til Landssekretariatet fra private givere, næringslivet, fond & legater og andre relevante givere med ca 70% til ca 170.000 kr, og styrke lokale senter i deres arbeid for å sikre økonomien lokalt. Følgende tiltak ble igangsatt for å få til dette.

## JOBBE AKTIVT INN MOT POLITISKE BESLUTNINGSMYNDIGHETER FOR Å ØKE VÅR FINANSIERING OVER STATSBUDSJETTET

Den politiske situasjonen på Stortinget i 2019 var preget av overgang fra mindretallsregjering til flertallsregjering. Den aktuelle statusen for regjeringen, avgjør hvordan en skal tenke påvirkningsarbeid og hvordan en vil arbeide for eventuelt å prøve og endre regjeringens innstilling til Statsbudsjett. En flertallsregjering låser lettere innstillingen enn en mindretallsregjering som har et parti å forhandle med. Å komme i dialog med «støttepartiet» dersom innstillingen fra mindretallsregjeringen ikke ivaretar Kirkens SOS på en tilfredsstillende måte, i utkast til stratsbudsjett, vil være viktig.

Innstillingen til Styasbudsjett 2020 kom i september 2019. Kirkens SOS fikk i innstillingen til Statsbudsjett 2020 en økning fra 19,4 mill kr til 20,00 mill. Generalsekretær/Landssekretariatet vurderte dette som en tilfredsstillende økning i 2020, - ca lønns- og prisvekst. Generalsekretær/Landssekretariatet mener imidlertid at det i 2020 blir en utfordring i påvirke politikere til en økning ut over lønns- og prisvekst fra 2021. Begrunnelsen er at da er alle sentrene innlemmet, myndighetene har med 5 mill kr i ekstratildeling i januar 2020 og lagt til rette for at Kirkens SOS kan øke tallet på besvarte henvendelser. Derfor blir det en særlig innsats i 2020. Målet er å få videreføre ekstrabevilgingen på 5 mill kr i 2021.

## STYRKE DET LOKALE INNSAMLINGSARBEIDET MOT KOMMUNE, NÆRINGS LIV OG KIRKE

Det er i 2019 blitt jobbet normalt med innsamlingsarbeide mot kommune – og fylker -, næringsliv og kirke. Enkelte senter

har styrket sitt arbeid for å sikre og utvikle relasjonene. De fleste har opprettholdt innsatsen i innsamlingsarbeidet mot kommune, nærligliv og kirke slik det var før 2019. Det er ikke mulig i 2019 å registrere endringer i tilskudd og bidrag fra offentlige instanser som kan skrive seg fra omdanningen til landsforening. Generalsekretær og ledere ved endel lokale senter har startet en dialog og prosess med Kirkerådet for å få til en nasjonal samarbeidsavtale med Kirkerådet. Det har vært møter med endel bispdømmeråd og biskoper om saken og veien videre kan være å etabelere en ordning med avtale om ett større nasjonalt økonomisk bidrag fra Kirkerådet og at de regionale tilskuddene fra bispedømmerådene inngår i dette. Basis for en slik ordning skal være en samrabeidsavtale som inneholder avtaløer opm hva Kirkens SOS kan gi tilbake til menighetene. Kirkerådet er i prosess for å avklare sin egen ambisjon i dette samarbeidet.

## JOBBE FOR Å ØKE INNSAMLEDE MIDLER, SPESIELT TIL DE BYMISJONSEIDE SENTRENE MED EKSTRA FOKUS PÅ KIRKENS SOS I OSLO

Generalsekretær/Landssekretariatet startet i 2019 arbeidet med å utforme en plan for økonomisk bærekraft for hele sammenslutningen der også Kirkens SOS Oslo er innlemmet fra 2021. Planen er basert på en handlingsplan for hvordan styrke inntektene til Kirkens SOS Oslo, men også med sideblikk til Kirkens SOS Trøndelag. For Kirkens SOS Trøndelag har det i 2019 blitt avklart at økonomien etter innfasingen i 2020-2021 stort sett er trygget. For Kirkens SOS Oslo vil revidert plan for bærekraft som ble vedtatt 7.september 2020 og som skal legges frem for Landsmøtet 24.oktober 2020, vært et kompass for langsiktig økonomi for hele sammenslutningen inkl Kirkens SOS Oslo fra 2021.

## JOBBE SPESIELT MED Å FINNE MIDLER SOM KAN GÅ TIL ADMINISTRASJON OG ANSATTERESSURSER

Tre senter hadde i 2018 fått tildlet midler fra Gjensidige Stiftelsen til rekruttering av frivillige. Dette ga sentrene midler til ansatteressurser fra 2019. Også i 2019 ble det søkt om slike prosjekter hos Gjensidige Stiftelsen og ytterlige tre senter

fikk tildeling. Tildelingene er delvis flerårige, noe som gir utviklingsmuligheter og forutsigbarhet for sentrene.

### **UTVIKLE NETTSIDER OG ANDRE GIVERVERKTØY TIL Å HÅNTERE GDPR-REGLENE**

Arbeidet med å utvikle nettsider, giververktøy og turnusverktøyet for å være i tråd med GDPR-regler ble gjennomført.

### **JOBBE VIDERE MED Å SELGE INN «GOD Å SNAKKE MED KURS» (INNTektENE GÅR PRIMÆRT TIL LOKALE SENTRE)**

Prosjektet "God å snakke med" ble videreført i 2019. Det ble gjennomført opplæring og trening av frivillige og ansatte som kursholder.

Flere senter lyktes med å selge inn "God å snakke med kurs" til f.eks. NAV eller som del av samarbeidsavtaler.

Det ble også gjennomført et økende antall kurs for betalende privatpersoner. Billettsalget og markedsføringen ble gjennomført mer enhetlig og professionalisert med digitale løsninger. Kurset ble blant annet promotert som julegave og under Giving Tuesday.

### **JOBBE VIDERE MED INNSAMLINGSARBEIDET I DIGITALE KANALER OG SOSIALE MEDIER**

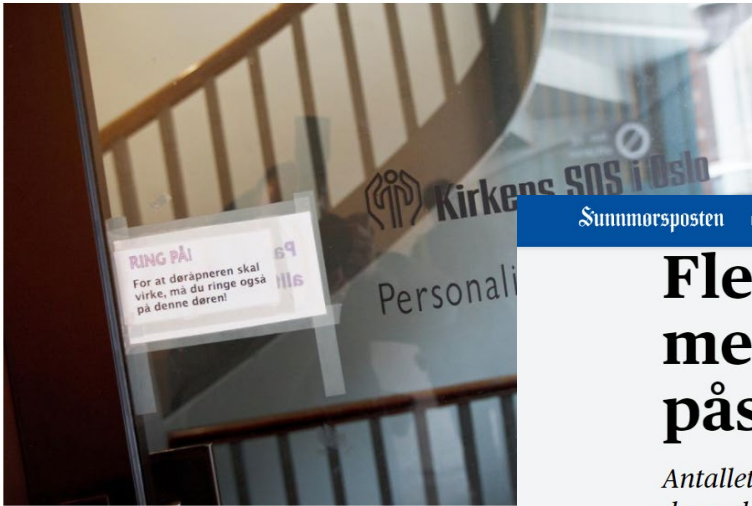
Arbeidet med Facebook-innsamlinger ble videreført og intensivert. I 2019 var nytt datautstyr til krisetjenesten et av formålene med innsamlingen. Noen privatpersoner har dedikert Facebookinnsamlinger til oss. Kirkens SOS var også delaktig i Giving Tuesday.

### **SØKE OM MIDLER TIL Å UTVIKLE KAMPANJELEMENTER (FILM, BILDER MED MER) TIL EN INNSAMLINGSKAMPANJE**

En henvendelse til en av prisvinnerne i Reklame-EM 2019 - byrået Morgenstern - førte til gratis konsulentbistand i konseptarbeidet for en film som kan brukes både i synlightesarbeidet og til rekruttering. Filmen skal også lages med støtte av Morgenstern, men prosjektet ble forsinket pga koronaepidemien.

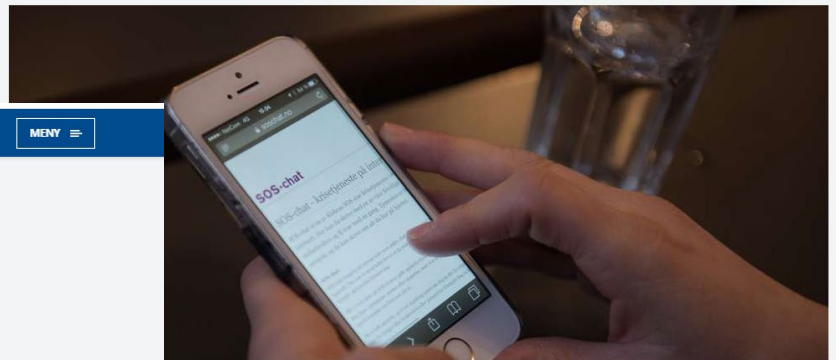
# Kirkens SOS og Twitter vil samarbeide om krisetjeneste

Twitter inngår samarbeid med Kirkens SOS om en ny løsning som oppfordrer personer i en vanskelig situasjon om å søke hjelp.



# Flere unge chatter med Kirkens SOS i påsken

Antallet unge som har kontaktet Kirkens SOS gjennom deres chattetjeneste i påsken har doblet seg fra i fjor.



# Kirkens SOS flytter inn i nye lokaler og starter chat-tjeneste

Kirkens SOS Nord-Hålogaland flytter ut av loftet til Bymisjonen og inn i eget hus i Skippergata. De nye lokalene vil gi mulighet til å opprette en chat-tjeneste.



INNFLYTNINGSFEST: Onsdag flytta Kirkens SOS Nord-Hålogaland inn i nye lokaler. Her er to av hedersgjeste Aarbakke (Ap) og domprost Stig Lægdene.

# Debatt: – Eg er evig takknemleg for Kirkens SOS

DEBATT: Når alt er på det mørkaste, har eg eit nummer å ringje.

Publisert 12. april 2019



HJELPARAR: På SOS-chat kan du chatte anonymt med ein frivillig. «Eg veit ikkje kor mange liv dei har redda opp gjennom åra, men eg veit det er mange», skriv innsendaren. Foto: PAUL S. AMUNDSEN

Leder

# En utrolig viktig innsats



SLOTTSPLASSEN I OSLO: Folk samlet seg for å minnes Ari Behn i romjulen. Foto: Espen Sjølingstad Hoen

Både Kirkens SOS og Mental Helse har fått mange henvendelser i julen. Det er så bra de finnes.

30. desember 2019



Anne Bye Sandal  
nestleder, Kirkens SOS, Oslo

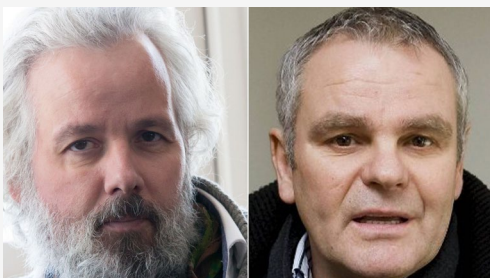
NRK Nyheter

19:12

Nettavisen Økonomi.

[Ari Behn](#)

## – Det er et voldsomt paradoks. Var det én mann som turte å snakke om følelsene sine, så var det Ari Behn



VANSKELIG TEMA: Ari Behn (t.v.) begikk selvmord 1. juledag. Generalsekretær Leif Jarle Theis i Kirkens SOS mener vi bør bli flinkere til å være ærlig og direkte med hverandre. Foto: Paul Weaver/Rune Johansen (Amedia)

# Vi er her. Alltid.

RING

**SOS**

22 40 00 40

SKRIV

**SOS**

MELDING

SKRIV

**SOS**

CHAT

Kirkens SOS  
Lovisenberggata 16A  
0456 Oslo

[www.kirkens-sos.no](http://www.kirkens-sos.no)  
[post@kirkens-sos.no](mailto:post@kirkens-sos.no)  
23 08 13 80

Kontonummer: 7011 05 20067