

Årsmelding

2017-2018



 KIRKENS
SOS

Kirkens SOS er Norges største døgnåpne samtaletjeneste i sitt slag på telefon og internett. I 2019 feirer vi 45 år. 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 fremme livsmot og håp i møte med mennesker i følelsesmessige og eksistensielle kriser. Vi tar utgangspunkt i at alle mennesker har lik verdi og ønsker å møte dem som tar kontakt med respekt som bekrefter deres menneskeverd. Kirkens SOS er en selvmordsforebyggende tjeneste.

Særpreget ved Kirkens SOS er frivillige medmennesker som lytter og som møter alle innringere og innskrivere med åpenhet og respekt. Kirkens SOS ønsker å være en krisetjenestese 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.

I 2017 besvarte vi 164 850 henvendelser på telefon, og 156 593 i 2018. På SOS-chat har vi hatt en økning fra 11 416 i 2017 til 11 895 i 2018. Også antall SOS-meldinger har økt fra 4774 til 6415 i perioden.

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



Foto: Dag Auli

2018 var det året da Kirkens SOS i Norge gikk over fra å være en rekke selvstendige sentre med hver sin økonomi, sine styringsorganer og sin egen personalpolitikk til å bli en samlet landsforening under en felles ledelse, med felles økonomi og samlet personalpolitikk.

Veien fram mot dette har vært lang. Noen har vært utålmodige og synes vi har brukt for lang tid, andre har vært usikre om dette har vært den rette veien å gå og har trengt tiden, men nå er vi i framme, i hvert fall er første etappe gjennomført. For ennå gjenstår mye arbeid både lokalt og sentralt. Nye systemer skal på plass, rutiner skal tilpasses og implementeres og vi skal skape en ny felleskultur for hele virksomheten.

Jeg er glad for de vedtak som ble fattet i 2018 og at vi fra 1. januar 2019 er en samlet landsforening (selv om noen sentre kommer inn litt senere), og jeg er glad for at en lang og krevende organisasjonsprosess er i mål slik at vi nå kan bruke ressursene i all hovedsak til arbeidet og ikke organisering. Samtidig har det vært nødvendig å bruke tid på prosessen som ledet oss fram til dette vedtaket.

Jeg er glad fordi jeg tror den nye organiseringen, i en linjestyrt landsforening, vil gjøre Kirkens SOS bedre rustet og mer robust i møte med framtidens utfordringer. Det handler om økonomi og vårt forhold til offentlige myndigheter, det handler om mer effektiv organisering, ledelse og ressursbruk og det handler om muligheten til å nå ut til flere gjennom fellessattinger i hele organisasjonen.

Men mest av alt er jeg glad, fordi jeg tror dette vil gi en bedre tjeneste for våre brukere – og det er og skal være det viktigste for oss i Kirkens SOS. Vi skal være tilgjengelige døgnet rundt for alle som ønsker å ha noen å snakke med enten det skjer på telefon eller gjennom chat. Vi skal organisere oss slik at våre brukere opplever å bli møtt slik de trenger det av mennesker som bryr seg om dem og som har tid til å lytte akkurat nå.

Så er likevel ikke nyorganiseringen løsningen på alt. Flere har vært bekymret for at Landsforeningen vil svekke det lokale engasjementet både hos frivillige og dem som støtter de lokale sentrene økonomisk. Dette er problemstillinger vi må ta på alvor, og de neste årene må vi jobbe systematisk og målrettet for å sikre at alle våre sentre er levedyktige både økonomisk og i forhold til rekruttering av frivillige. For de frivillige er selve grunnmuren i Kirkens SOS. Som styreleder er jeg svært takknemlig for alle som bruker tid og engasjement på å hjelpe medmennesker slik vi gjør i Kirkens SOS. Og som styreleder ser jeg det som et særlig ansvar å bidra til at de frivillige opplever seg sett, hørt og verdsatt i vår organisasjon. Derfor har vi også satset stort på en frivillighetskonferanse i 2019. Den gleder jeg meg til.

Til slutt: Takk til alle frivillige som stiller opp natt og dag. Takk til alle ansatte som legger ned mye arbeid og stort engasjement for å organisere og videreutvikle Kirkens SOS. Og en særlig takk til landssekretariatet med generalsekretæren i spissen som har gjort det mulig å gjennomføre omorganiseringen slik vi nå er i ferd med å gjøre.

Eigil Morvik



«At det var et menneske jeg ikke kjenner
som skulle kjenne meg best...
jeg har aldri følt meg mer sett,
lyttet til og tatt på alvor.
Nå ser jeg de små lysene i mørket.
Takk.»

Innringer til Kirkens SOS





Sammen

Året 2018 ble et annerledes år for Kirkens SOS i Norge med viktige beslutninger om fremtidige organisering, omlegginger og en tjeneste som stadig krever av oss i innsatsen for alltid å være tilgjengelig.

Som fellesskap sto vi sammen om beslutningen om en ny fremtidig organisering. I organisasjonen vil mange omtale vedtaket på Landsmøtet i mars som en gledens dag. Da gjorde organisasjonen et enstemmig vedtak om å bli en linjestyrt landsforening. Fra 1.1.2019 ble 9 av de 11 sentrene innlemmet i den nye Landsforeningen. De to andre sentrene (Oslo og Trøndelag), fases inn i løpet av de to neste årene. Vi tror Kirkens SOS med dette ruster seg for fremtiden med en god helhetlig ledelse og mange fornuftige fellesløsninger. Samtidig skal det lokale engasjementet bli ivaretatt gjennom betryggende avtaler og et sterkt foreningsdemokrati. Men først og fremst tror vi at omdanningen skal gi mer og bedre tjeneste etter hvert som den nye modellen setter seg.

Det er grunn til å takke alle styrer, ansatte og frivillige for godt samarbeid de årene saken har stått på dagsorden. Samarbeidet har vært både inspirerende og krevende. Takk for engasjement med konstruktive innspill i arbeidet med å tilpasse den nye løsningen slik at alle til slutt skulle kunne slutte seg til ønsket om en ny organisasjonsmodell.

En annen hendelse i 2018, som gjør at vi kan se tilbake på året som et annerledes år, er at de to største sentrene våre og Landssekretariatet flyttet inn i nye lokaler. Oslo og Landssekretariatet flyttet sammen i felles lokaler på Lovisenberg, og Kirkens SOS Bjørgvin flyttet litt nærmere Bergen sentrum og inn i mer moderne lokaler. I sum blir penger spart og vi får mer funksjonelle lokaler. Det sier vi ja takk til og tror det styrker oss. Men det viser også at vi eier evne til å tenke nytt og se etter muligheter. Det er en god egenskap for en organisasjon.

Vi arbeider hele tiden med å sikre mer og bedre tjeneste både på telefon og internett. Året 2018 ble ett år med noe lavere antall besvarte henvendelser enn året før. Det er likevel grunn til å være stolt av en imponerende innsats. Tallene er fortsatt høye. I 2018 besvarte de ca. 1000 frivillige medarbeiderne våre nær 175.000 av alle de langt over 200.000 henvendelsene vi fikk. Takk nok en gang til våre trofaste og engasjerte frivillige som låner sitt øre og gir av sin tid ved å dele sine varme hjerter med dem som trenger oss. Sammen gjør de frivillige en livsviktig forskjell for veldig mange.

Takk for et annerledes år 2018 – sammen ser vi frem mot nye utfordringer og muligheter i det som vokser frem i 2019.

Leif Jarle Theis, Generalsekretær

Ny Landsforening – Kirkens SOS ruster seg for fremtiden

Etter mange års samtale om hvordan Kirkens SOS best skal organisere seg for å utføre sos-oppgavet så godt som mulig, ble det på Ekstraordinært Landsmøte i Oslo 17.-18. mars 2018, gjort et enstemmig vedtak om å fusjonere alle sentrene inn i en felles landsforening.

De første samtalene om helhetlig og sentral ledelse av Kirkens SOS, begynte i 1996 basert på en større utredning fra Diakonhjemmet. Temaet ble fulgt opp i 2004, også da på bakgrunn av en utredning, - den gang av daværende generalsekretær Nora Blaasvær. I begge rundene vedtok Landsmøtet å gjøre betydelige forbedringer av fellesløsninger og ordninger for gjensidig forpliktelse og samhandling på tvers i sos-nettverket. Tanken på omdanning til landsforening med sentralt arbeidsgiveransvar og sentralt eierskap var likevel fortsatt fremmed for de fleste sentrene. Arbeidet med å konkretisere organisasjonsmodeller med mer helhetlig ledelse, skjøt fart etter Landsmøtet i Fredrikstad i 2015. Da gjorde Landsmøtet et vedtak om at Landsstyret selv skulle utrede ulike modeller, bl.a. en modell med linjestyrt landsforening. Etter flere runder med tilpasninger og forbedringer av modellen for en linjestyrt organisasjon, var Ekstraordinært Landsmøte for Kirkens SOS i mars 2018, klar for en enstemmig beslutning. Hvorfor ønsker Landsmøtet en linjestyrt organisasjon?

Landsmøtet ønsker en mer helhetlig ledelse av organisasjonen. Nettverket er preget av mange lokale løsninger innenfor både personal og administrasjon, men også i utøvelsen av krisetjenesten. Mye vil bli bedre med en samlet ledelse, mener Landsmøtet. De fleste så et betydelig potensiale i å få hele sammenslutningen inn på flere fellesløsninger. I sum vil dette gi en bedre og mer effektiv organisasjon og en forutsigbar og mer rettferdig personalpolitikk, mente Landsmøtet.

Dessuten var det en utfordring at mange lenge hadde sett at det ikke helt var samsvar mellom ansvar og myndighet mht. rapportering på statstilskuddet. Praksis var basert på at Helsedirektoratet kun ville forholde seg til ett rapporteringsledd, og det var landssekretariatet/Landsstyret i Kirkens SOS. Selv om erfaringen var at det lokalt var god kontroll på at tilskuddet ble brukt til formålet, hadde ikke sentrallet myndighet til å instruere et lokalledd til endring i praksis dersom statstilskuddet ikke ble brukt til formålet. Dette og summen av for mange og for kostbare lokale løsninger innen administrasjon, økonomi og personal, gjorde at Landsmøtet var enig med Landsstyret i at en ny linjestyrt organisasjon vil gi en mer effektiv organisasjon og være et viktig grep for å ruste Kirkens SOS for fremtiden.

Hva var de mest kritiske innvendingene til en omdanning til en landsforening? Det var særlig tre bekymringer som ble nevnt i prosessen.

Den ene bekymringen var den lokale forankringen. En del sentre var redd for at tilskudd fra lokale bidragsytere ville forsvinne når organisasjonen ble sentralstyrt. Mange bidragsytere vil være sikre på at støtten de gir som lokal aktør, også blir brukt lokalt. Denne mulige uheldige følgen av en nasjonal landsforening ble tatt på alvor ved at det i vedtektene ble slått fast at alle tilskudd øremerket lokale sentre skal gå til lokal aktivitet. Den andre bekymringen var hvordan en skulle sikre foreningsdemokratiet og lokal medbestemmelse i sentrale beslutninger for Landsforeningen. Den lokale medbestemmelsen ble





derfor sikret ved to grep. Det ene var at vedtektene fastslår at de menigheter, organisasjoner og andre som er medlemmer ved omdanningen 1.1.2019 videreføres som medlemmer i landsforeningen, men knyttet til de lokale senteret.

Det andre grepet var å sikre at landsforeningens øverste organ, Landsmøtet, befolkes av delegater fra de lokale sentrene. Av til sammen 25 stemmeberettigede delegater på Landsmøtet i den nye organisasjonen skal 22 av delegatene være utsendinger fra de lokale senteret. Det gir lokalledet en viktig muskel for å kunne gjøre kraftfulle beslutninger i valg av ledelse og utvikling av landsforeningen.

Den tredje bekymringen i prosessen var innfasingen av de bymisjonseide sentrene i Nord-Hålogaland, Trøndelag og Oslo. Disse sentrene mottar økonomisk støtte fra sin lokale Kirkens Bymisjon. Den støtten vil falle bort. Det er en utfordring, særlig for Oslo. Derfor ble det vedtatt at disse sentrene kan fases inn i innen to år og i løpet av denne tiden forberede overgangen. Ved inngangen til 2019 ble sentret i Nord-Hålogaland innlemmet sammen med alle de åtte selveide sentrene. Det «Veikartet» for en steg-for-steg-fremgangsmåte som ble brukt i Nord-Hålogaland kan være en god mal for hvordan det kan gjøres på de andre stedene med bymisjonseide sentre. Det er selvsagt svært ulike utfordringer, men erfaringen fra Nord-Hålogaland er nyttig. Der er det

optimisme. Ved inngangen til 2019 var den lokale kirkelige forankringen i godt gjenge. Mesteparten av det økonomiske bortfallet som man så ville komme var allerede dekket inn av andre bidragsytere.

Nå er veien videre staket ut. Hele organisasjonen står samlet i arbeidet med å ruste Kirkens SOS for fremtiden. Erfaringene med overgangen 1.1.2019 er positive. Mye har falt på plass av praktiske administrative løsninger, lederforum har i høsten 2018 møttes hver 14. dag på Skype og jobber målrettet med plan for innfasing av nytt regnskapssystem, opplæring og rådslagning. Og det har vært en god drahjelp at Kirkens SOS de siste årene har fått ny felles grafisk profil, felles nettsider som kan redigeres lokalt, gjennomført felles målrettede kampanjer for rekruttering og synlighet og ikke minst fått et felles IKT-system som legger til rette for bedre internkommunikasjon. Kirkens SOS har rustet seg for fremtiden.

Nå begir Kirkens SOS seg nå inn på en reise med store ambisjoner, tydelig fordeling av ansvar, myndighet og klare mål om å styrke hele organisasjonen for å bli enda bedre i utførelsen av krisetjenesten. Et modig valg, - ja, - men et enstemmig Landsmøte mener det var et viktig og ansvarlig valg.

Rekruttering av frivillige

ØKT INNSATS PÅ REKRUTTERING

I 2017 ble det ikke prioritert å gjennomføre særlige tiltak for rekruttering i det ordinære budsjettet, men vi gjennomførte en rekrutteringskampanje spesielt for soschat.no med prosjektmidler fra Kavlifondet. Se omtalen av dette prosjektet i kapittelen om 'Chat og selfi-følelsen'. Det ble i tillegg tilrettelagt for et mindre tiltak i forbindelse med markeringen av 1. februar og det vi kaller 'En for andre' - dagen. Christine Rokkedal ble ansatt høsten 2017 og tok over Lisbeth Meidells oppgaver vedrørende innsamling. Dette medførte at Lisbeth fikk frigitt tid, som hun i 2018 kunne bruke på rekruttering.


LANDSDEKKENDE KAMPANJE FOR REKRUTTERING

Høsten 2018 ble det gjennomført en landsdekkende rekrutteringskampanje, den første i sitt slag i Kirkens SOS. Det overordnede målet var å gjøre Kirkens SOS flinkere til å jobbe mer samordnet og koordinert med rekruttering: Ha felles mål, budskap, jobbe koordinert i en bestemt tidsperiode, koordinere en rapportering som gjør at vi kan jobbe mer målrettet med rekruttering i årene som kommer.

Det konkrete målet vedrørende rekruttering var å øke antall frivillige ut over å opprettholde det antallet på omkring 1000 medarbeidere, som Kirkens SOS hadde. Målgruppen var både kvinner og menn mellom 20 og 30 år og de over 50 år.

Planleggingen starter allerede i februar 2018 og det ble gjennomført prosess i samarbeid med daglige ledere, slik at sentrene kunne bidra. Landssekretariatet samarbeidet med Von kommunikasjon og Kampanjen ble rullet ut fra og med 13. august, rett etter sommerferien.

Landssekretariatet la i hovedsak til rette for medieoppmerksomhet og kommunikasjon via sosiale medier. Det ble laget flere filmer som ble brukt i sosiale medier for å fange folks oppmerksomhet. Deretter ble målgruppen sendt inn på nettsiden www.alltidher.no. Her kunne man få oppleve hvordan det kan være på nattevakt, og finne mer informasjon ved å klikke seg til en nettside med mer informasjon om å være frivillig.



“Det er ingen som ser hvordan jeg egentlig har det. Det er så vondt.”

Innringer til Kirkens SOS

VI TRENGER FLERE FRIVILLIGE. ER DET DEG?

Sentrene bidro med en rekke tiltak, slik at det samlet ble svært stor variasjon i kampanjeaktiviteter, noe som gjenspeilet seg i svarene til de som ble rekruttert.

De fleste sentrene spurte nye frivillige hva som gjorde at de meldte seg som frivillige, her har vi oppsummert svarene. Tallet bak er antall personer som har svart.

- Tradisjonell medieomtale: 50+
- Annonser i tradisjonelle medier/nett: 10+
- Søk på nett og nettsider: 35
- Facebook (betalt og ikke betalt): 35
- Arrangementer, møter, foredrag: 24
- Venner/bekjente/frivillige: 48
- Frivillig.no: 20
- Materiell/plakater: 6
- Alltid kjent oss: 15
- Bymisjonen/TV-aksjonen: 5

Denne oversikten viser tydelig at noen kommunikasjons tiltak skiller seg ut, men samtidig at det er viktig med stor variasjon i tiltakene.

188 nye frivillige startet på innføringskurs høsten 2018 og 144 fullførte og startet i tjenesten. Det bør nevnes at flere sentre har meldt om venteliste på kurs våren 2018. Poenget med å starte denne rapporteringen er at vi skal klare å se variasjonen over tid i takt med rekrutteringstiltakene som gjennomføres.

Vi kjenner ikke det nøyaktige tallet på frivillige i 2018, men estimerer likevel en økning på omkring 80 frivillige totalt i 2019.

Det er for tidlig å trekke bastante konklusjoner, til det mangler vi evalueringer og målinger over tid. Men, det ser ut til å være nødvendig å fortsette med å gjøre mange ulike tiltak, slik vi gjør i dag, og det er stor sannsynlighet for at nye frivillige har blitt påvirket gjennom ulike kanaler over tid før de endelig melder seg som frivillige.

“Eh... Jeg får ikke sove.
Jeg bare tenkte det kanskje
kunne hjelpe å snakke med noen.”

Innringer til Kirkens SOS

VI TRENGER FLERE FRIVILLIGE. ER DET DEG?

SOS-chat i utvikling

Kirkens SOS har hatt anledning til å satse ekstra på SOS-chat i denne perioden fordi vi var så heldige å få økonomisk støtte fra Kavlifondet. Dette har gitt oss anledning til å utvikle SOS-chat på måter vi ikke ville fått anledning til på annet vis. Dette er til store glede for oss og alle innskriverne våre!

Kirkens SOS opplever med SOS-chat å være i forkant av utviklingen av gode og relevante lavterskeltilbud. Vi bruker tid og krefter på å dele kunnskapen vi får- og beskjedene ungdommene gir oss- med alle som vil høre. Vi blir stadig kontaktet av andre aktører og faginstanser innen psykisk helse som ønsker å høre om hvordan vi jobber på chat og lære av erfaringene våre.

REKRUTTERING

Størstedelen av det vi fikk penger til fra Kavli var til synliggjøring av tjenesten og rekruttering av frivillige. Det er blitt laget godt og spennende materiell, både tradisjonelt og tilpasset bruk i sosiale medier.

Det viser seg at rekruttering til SOS-chat er krevende å få til, og det tar tid å nå ut med informasjon om muligheten til å være frivillig på SOS-chat. I løpet av 2017 og -18 rekrutterte vi rundt 80 nye frivillige medarbeidere til SOS-chat, samt at det er noen som har gått over fra telefonen til SOS-chat. Dette er absolutt noe å glede seg over – men vi hadde håp, og mål, om å rekruttere over 100.

Erfaringen vi har med å rekruttere frivillige til telefonen viser at det gjerne kan ta så lang tid som ett til to år fra vi satte i gang med en rekrutteringskampanje til resultatene viser seg. Det derfor spennende å se om rekrutteringsarbeidet vi har gjort siste par årene, gir større utslag i tiden fremover. Vi har også tro på at arbeidet med å synliggjøre chatten vil bidra til større rekruttering.

I høst setter vi også i gang et større synlighetsarbeid rundt SOS-chat, og vi har tro på at den økte synligheten rundt SOS-chat også vil gi drahjelp til rekrutteringen. Jo flere som kjenner til tilbudet, jo flere vil kjenne til mulighetene om at man kan være frivillig på SOS-chat.

Synliggjøring av SOS-chat – «Selfie-følelse»
Vi synes kampanjen vi fikk laget for å synliggjøre SOS-chat er veldig bra. Kampanjen har fått overskriften «Selfie-følelse», og benytter seg av elementer fra den kjente sosiale media-plattformen Snapchat. Materialet som er laget er korte filmsnutter, annonser, brosjyrer og plakater. Hoveddelen av kampanjen har gått i sosiale media der vi har brukt filmsnutter og bilder.

Det viser seg at filmsnuttene har klarte å vekke interesse og den ser ut til å nå målgruppen. Mange har sett snuttene, og klikket seg inn på SOS-chat.no. Det som gledet oss ekstra mye var å se at flertallet av de som kikket på filmen på Facebook og klikket seg videre var unge gutter. Dette er en målgruppe som er både veldig viktig og vanskelig å nå, og som vi derfor gledet oss ekstra mye over å se at la merke til filmen. Alle filmsnuttene ligger på Kirkens SOS sine Facebook-sider.

“Når livet blir flokete trenger man noen å snakke med. Hos Kirkens SOS kan jeg være den for noen andre.”

Birgitte
Frivillig i Kirkens SOS



Vi trenger frivillige som kan være til stede når noen trenger et medmenneske.

Hos oss vil du lære å se, støtte og styrke mennesker i krise. Engasjer deg i noe meningsfullt. Bli frivillig på SOS-chat.



Vi trenger frivillige som kan være til stede når noen trenger et medmenneske.

Hos oss vil du lære å se, støtte og styrke mennesker i krise. Engasjer deg i noe meningsfullt. Bli frivillig på SOS-chat.



www.kirkens-sos.no/engasjertpachat

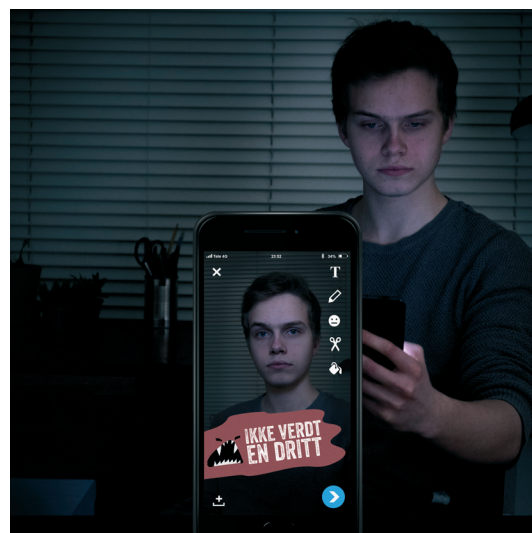
Det er viktig for oss å nå ut til så mange ungdommer vi kan. Samtidig er det også viktig for oss at ungdommene ikke bare kjenner til navnet SOS-chat, men at en del har en dypere kunnskap om hvilken tjeneste dette er og hva vi tilbyr. Vi ønsker også å kunne tilby ungdommene noen verktøy for hvordan de kan være bedre samtalepartnere for hverandre. Dette oppnår vi ikke gjennom kampanjearbeid alene. Derfor har vi også laget et foredrag som vi tilbyr til en del videregående skoler og folkehøyskoler, og det har vært ute gjennomført foredrag for ulike ungdommer rundt omkring. Dette har vi opplevd som viktig og positivt.

Synlighetsarbeidet virker, og trafikken til SOS-chat har økt utover høsten 2018. Noe som igjen har ført til at vi ikke har kapasitet til å ta unna alle samtalerne – men vi håper på flere frivillige på sikt og at vi vil kunne få til samtaler med alle som trenger det. Vi ser også at trafikken til SOS-meldinger har økt mye på bakgrunn av synlighetsarbeidet som er gjort for SOS-chat.

VEIEN VIDERE

Arbeidet med å utvikle egne moduler til innføringskurs for SOS-chat er nå neste del av prosjektet. Vi er i gang med å utvikle blant annet nettbaserte læringsressurser.

Vi opplever at SOS-chat er en viktig tjeneste og at det er et tilbud som det er stort behov for i samfunnet, og det er stort engasjement for tjenesten blant både ansatte og frivillige i Kirkens SOS. Neste del av prosjektet er å utvikle innføringskursmoduler tilpasset SOS-chat, og da særlig nettbaserte ressurser. Dette gleder vi oss til å utforske og utvikle!



«Jeg tok kontakt med dere på chat etter å ha sett den der snap-filmen. Jeg kjente meg igjen med en gang, for jeg føler meg ofte som en dritt. Det var sykt bra å snakke med dere fordi jeg kunne være helt anonym og dere ville liksom høre åssen jeg har det på orntli. Jeg fortalte dere ting jeg ikke har sagt til noen jeg...»

Innskriver til SOS-chat

Strategi 2020 – 2025

På Landsmøtet 2018 ble det bestemt at Kirkens SOS skal bli en Landsforening fra 2019.

I den forbindelse er det viktig at vi har et felles kompass, jobber i samme retning og sammen stiller oss spørsmålene over.

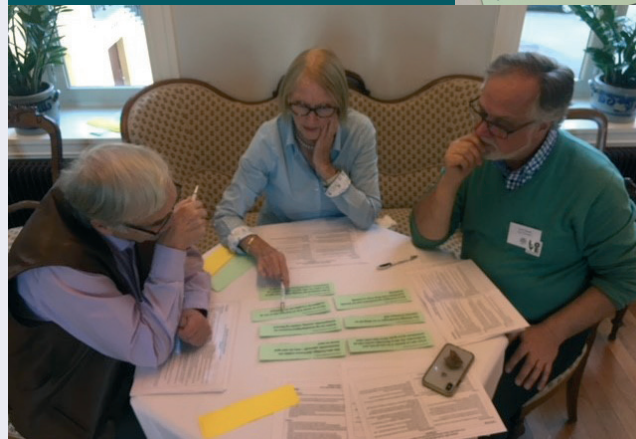
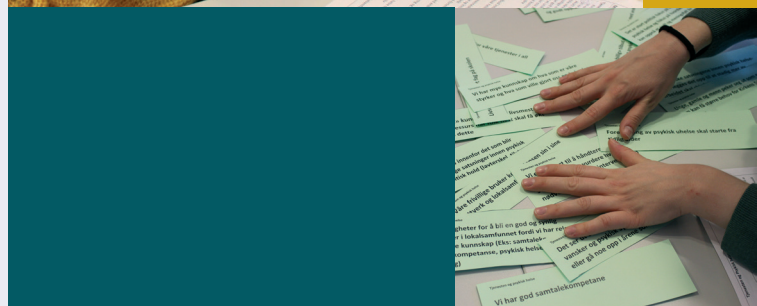
Derfor ble det besluttet å sette i gang en prosess for å komme frem til en fem-års strategi.

Strategien skal godkjennes på Landsmøtet i 2019 og har blitt til gjennom en rekke workshop hvor alle ansatte, lokale styremedlemmer og landsstyret har hatt mulighet til å komme med innspill og prioriteringer. Vi holder fram visjonen og verdiene våre, ser dem i lys av nye utfordringer og muligheter i samfunnet rundt oss, og spør: Hvordan kan vi imøtekomme morgendagens utfordringer? Hvordan kan vi ta de muligheter som byr seg? Strategien skal hjelpe oss å styre Kirkens SOS i riktig retning. Til noe bedre. Ikke for oss som organisasjon, først og fremst, men for alle dem vi er til for. Og for i størst mulig grad å nå de målene vi setter oss - sammen.

Strategien skal også hjelpe oss å ta vare på DEN vi er, bygge kultur, motivere og gi enda større «Vi følelsen».

Strategidokumentet vil fungere som et felles styringsverktøy med tydelig retning og prioriteringer. Det skal danne utgangspunktet for konkrete mål, prosjekter og aktiviteter – noen på nasjonalt nivå og noen på lokalt nivå. I denne strategien setter vi kursen så tydelig som mulig mot felles mål for Kirkens SOS, med 2025 som horisont.

Sentralt i strategien står verdiene åpenhet, tilgjengelighet, frivillighet og anonymitet. Vi reduserer ensomhetsfølelse, forebygger selvmord, redder liv og lærer opp folk til å bli gode samtalepartnere. For å nå målene vi har satt oss er vi avhengig av felles innsats og kompetanse. Vi skal jobbe smartere og dermed får mer ut av ressursene våre. Vi trenger endringsvilje, tillit og omtanke i hele organisasjonen for å lykkes med å fremme visjonen: Vi vil omsette Jesu nestekjærlighet i praksis gjennom å gi tid til, tro på og fremme håp for mennesker i krise.





God å snakke med

I desember 2017 fikk vi bevilget 440 000 kroner fra Extrastiftelsen til et prosjekt som blant annet går ut på å lære opp frivillige i å holde kurset «God å snakke med».

Vi ønsker å bidra til bedre psykisk helse i befolkningen ved å øke kunnskap og ferdigheter om hvordan man kan invitere til god dialog og være en god samtalepartner i krevende situasjoner. Bakgrunnen som frivillig i Kirkens SOS er helt unik og et godt utgangspunkt for dette.

Vi har mye kunnskap og lang erfaring med hvordan vi kan gjøre en vanskelig samtale om til en god samtale, og vi mener det er noe de aller fleste kan lære. Derfor utviklet vi et to-timers kurs i 2010, som vi kalte «God å snakke med». Konseptet er enkelt og gir konkrete råd og tips til hvordan hver og en av oss kan bli en bedre samtalepartner. Kurset har blitt tatt godt imot. Vi opplever at det stadig finnes et behov for det, og vi så et videreutviklingspotensiale - men manglet ressurser til å videreutvikle, markedsføre og

holde kurset i det omfanget vi ønsker. Derfor søkte vi om midler hos Extrastiftelsen.

Prosjektet går ut på å:

- Oppdatere og videreutvikle dagens markeds-materiell og kursholdermateriell
- Lære opp minimum 10 frivillige medarbeidere til å bli kurs- og foredragsholdere i løpet av 2018. Det innebærer å utvikle et kurskonsept for opplæring av frivillige som ønsker å bidra som kurs- og konferanseholdere og sjekke ut om det finnes tilstrekkelig interesse blant de frivillige for å bli kurs- og foredragsholdere.
- Teste om det finnes tilstrekkelig interesse for kurskonseptet iblant utvalgte målgrupper, for å kunne etablere en kurs- og foredragssatsning i Kirkens SOS rettet mot befolkningen mot betaling.
- Resultatene må gi oss en indikasjon på om en kurs- og foredragssatsning vil være økonomisk bærekraftig over tid.

God å snakke med

STATUS FOR PROSJEKTET

Vi har utarbeidet markedsmateriell og kursholdermateriell: Ny logo, nye nettsider, nytt kort med 10 samtaletips, brosjyre, kursmateriell som Powerpoint, lydfiler og kursmanual.

OPPLÆRING AV FRIVILLIGE KURSHOLDERE

Det var 18 frivillige som deltok på kurslederkurs 7. og 8. september. Alle ble oppfordret til å søke i forkant, fylte ut søknadsskjema og ble intervjuet i forkant av kurset. Helgen 8. – 9. september var det opplæring av 18 modige, engasjerte, kreative, flinke og veldig hyggelige frivillige som skulle lære å holde «God å snakke med»-kurs.

Vi brukte lørdagen til å bli kjent med hverandre, fikk se et «God å snakke med»-kurs live, og gikk gjennom en rekke tips innen presentasjonsteknikk. Søndag fikk alle prøve seg som kursholdere og ble filmet i 5 minutter. Det viste seg at alle var gode formidlere og gjorde sin egen personlige presentasjon med gode eksempler fra hverdagen sin. Vi hadde derfor et godt utgangspunkt for prosjektet. Ved inngangen til 2019 er det fortsatt 15 frivillige som er med i prosjektet.

INTERESSE FOR KURSET

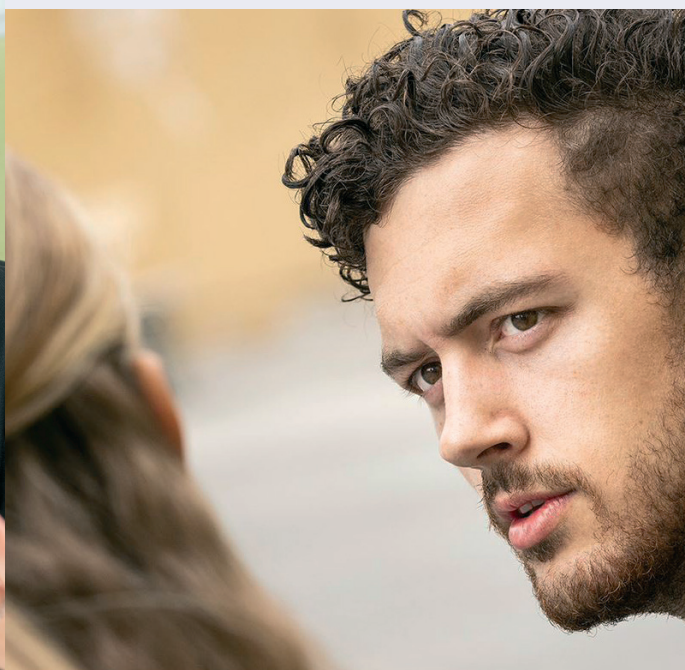
Målgruppen for prosjektet er den norske befolkningen mellom 15 og 67 år. Vi ønsker å ta utgangspunkt i noen spesifikke målgrupper innenfor:

- Lærere og elever ved noen videregående skoler
- Ledere og ansatte ved noen humanitære/veldedige organisasjoner
- Ledere og ansatte ved noen private bedrifter
- Ledere og ansatte ved noen foretak i offentlig sektor

Vi har gjennomført ca. 10 kurs høsten 2018 og trenger mye mer erfaring for å holde kurs. I følge prosjektplanen er 2019 året vi skal gjennomføre kurs.

ØKONOMI

Det er fortsatt for tidlig å si noe om hvor mye vi kan ta betalt. Vi har imidlertid diskutert med personer i næringslivet, som mener vi kan ta en god pris på kurset når flere kjenner til oss. I tillegg ser vi at kursene er en god arena for å skape synlighet om tjenesten og for å rekruttere frivillige. Vi har testet ut en løsning hvor vi selger billetter til kurs på Lovisenberg. Før jul reklamerte vi med at man kunne gi et kurs i julegave. Det har vært fullbooket på disse kursene. Vi ser at kursene er en god måte å bygge merkevaren «God å snakke med».





«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.
For nå.»

Innskriver til SOS-chat

IFOTES

Kirkens SOS i Norge er medlem av IFOTES – «International Federation of Telephone Emergency Services». I 2018 deltok Generalsekretær Leif Jarle Theis på to av de tre samlingene som var i IFOTES Comitee (IC).

Det var samlingen i Bergen i mars hvor Kirkens SOS Norge var vertskap i nært samarbeid med senteret i Bjørgvin, og samlingen i Tyskland, Dortmund, i oktober. Kirkens SOS har i tre år vært partner i et EU-prosjektet «Youthes» - «recruiting young volunteers in Telephone Emergency Services». Prosjektets formål har vært å kartlegge beste praksis

for å rekruttere unge mennesker som frivillige i krisetjenesten på telefon og internett. Et viktig tema. Prosjektet ble avsluttet høsten 2018 og skal presenteres på den store verdenskongressen for IFOTES i Udine, Italia, i juli 2019. Kirkens SOS har som deltaker i dette prosjektet mottatt økonomisk støtte fra EU som i alt vesentlig dekke de kostnadene Kirkens SOS har hatt i forbindelse med prosjektet. Kirkens SOS ser det som verdifullt å delta i et internasjonalt nettverk som IFOTES. IFOTES er knyttet til IASP (International Association of Suicide Prevention) og er medlem i WACH (World Alliance of Crisis Helplines).



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 I NORGE

LANDSMØTE:

Landsmøtet er sammenslutningens øverste organ. Det har i perioden bestått av tre delegater fra hvert senter og to delegater fra Stiftelsen Kirkens Bymisjon i Oslo. Landsmøtet 2017 ble avholdt i Kristiansand. I tillegg har det vært avholdt et ekstraordinært landsmøte i Oslo i mars 2018.

LANDSSTYRET 2017-2018:

Leder:

- Eigil Morvik, Oslo

Nestleder:

- Sissel Vartdal, Oslo

Styremedlemmer:

- Sigmund Lindegård, Tromsø
- Helge Sølvberg, Kristiansand
- Bjørn Soknes, Trondheim
- Karin Skolseg (frivilliges representant), Bergen
- Unni Letnes Nergård, Kirkens SOS i Oslo, valgt av og blant de ansatte i Kirkens SOS.

Varamedlemmer:

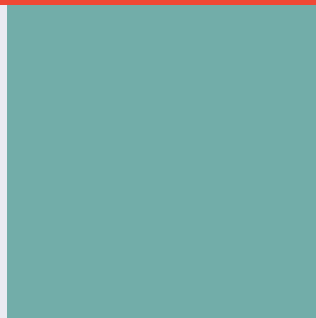
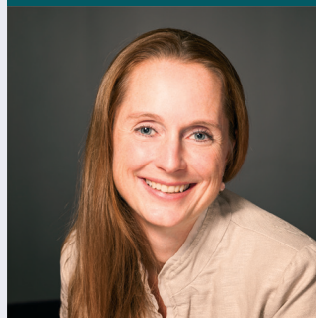
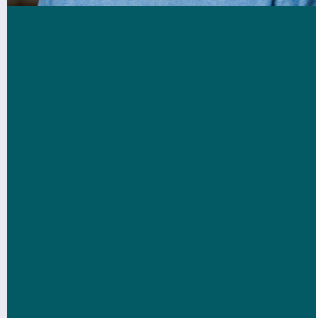
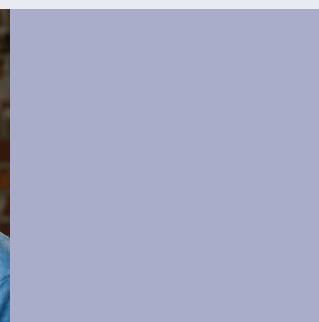
- Marit Kristine Hisdal, Bergen
- Steinar Nørstebø, Kristiansand
- Kåre Dag Mangersnes, Oslo
- Einar Svendsen (personlig vara for Karin Skolseg)
- Asle Bjorvatn (personlig vara for Unni Letnes Nergård)

GENERALSEKRETÆR:

Generalsekretæren møter fast på landsstyremøter som sekretær. Landssekretariatet forøvrig deltar ved behov. Landsstyret har hatt 6 møter i 2017 og 6 møter i 2018. I 2017 behandlet de 48 saker, og i 2018 var antallet saker 46. I tillegg har landsstyret deltatt på styrekonferanse i både 2017 og 2018.

LANDSSEKRETARIATET:

- Leif Jarle Theis (Generalsekretær)
- Lene Hopland Bergset (Fagansvarlig)
- Lisbeth Meidell (Kommunikasjonsansvarlig)
- Håvard Slåttå (Administrasjons- og økonomiansvarlig)
- Christine Rokkedal (Markedsansvarlig)
- Christina Bütöf (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 gjennomført av ansatte og frivillige på de lokale SOS-sentrenes 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.

Kirkens SOS
er landets største krisetjeneste
av sitt slag.

ØKONOMI:

Det har vært en god økonomisk periode for Kirkens SOS i Norge. Resultat for 2017 var på 1 360 205 kroner, og resultat for 2018 var 303 314 kroner. Det store overskuddet i 2017 skyldes i all hovedsak innvilgelse av et tilskudd fra Norsk Tipping på kr 736 303 samt en større gave på kr 275 000.

Driftstilskuddet til Kirkens SOS i Norge fra Helsedirektoratet i 2017 beløp seg til 19 000 000 kroner. I 2018 beløp tilskuddet seg til 19 400 000 kroner. I 2017 ble 12 650 000 kroner av dette fordelt til drift av SOS-sentrenes og i 2018 ble 12 385 000 kroner fordelt. De resterende midlene ble fordelt på felles tiltak og drift av landssekretariatet. Av felles tiltak i perioden kan vi nevne lederforum, fagkonferanser for alle ansatte, styrekonferanser for styremedlemmer, veilederforum for veiledningsansvarlige, drift av statistikkverktøy, kostnader knyttet til organisasjonsprosessen og nettbasert vaktplanprogram.

Kirkens SOS i Norge har de siste årene jobbet med å styrke egenkapitalen, både for å være i stand til å håndtere framtidige pensjonsforpliktelser men også for at en landsforening skulle ha et mer robust og stabilt utgangspunkt.

ORGANISASJON:

Det har vært flere viktige organisatoriske saker i perioden, men det aller viktigste var selvsagt vedtaket om å bli en linjestyrt landsforening. Dette vedtaket ble gjort på det ekstraordinære Landsmøtet i mars 2018, og du kan lese mer om dette på side 5-7.

INTERNASJONALT ENGASJEMENT:

Kirkens SOS har holdt sitt internasjonale engasjement oppe gjennom deltakelse i IFOTES sin internasjonale komité. Generalsekretær Leif Jarle Theis har vært og er vår representant der. Vi har i perioden vært delaktige i flere internasjonale prosjekter gjennom IFOTES. Vi hadde også to ansatte tilstede på en konferanse Befrienders Worldwide arrangerte sommeren 2018.



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 i Oslo driver det som kalles «Grønn Linje» på vegne av Forsvaret. Grønn linje er forsvarets 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 i 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 informasjonsmaterieell om Kirkens SOS ved sine stasjoner verden over.

TILBUD TIL DØVE:

Kirkens SOS i 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 2017 og 2018: Krisetelefonen

I 2017 besvarte vi 164 850 henvendelser på telefonen. Dette var ca. 1 prosent færre samtaler enn vi gjorde i 2016, og gav en samlet svarprosent på 63. I 2018 besvarte 156 593 henvendelser, noe som tilsvarer en nedgang på 5 prosent i antall besvarte telefonhenvendelser. Samtidig gikk antall innkomne anrop noe opp, og vi landet på en samlet svarprosent på 58 prosent, som dessverre er en nedgang fra 2017, og ikke en oppgang som vi egentlig ønsket oss.

ET UTFORDRENDE ÅR PÅ KRISETELEFONEN

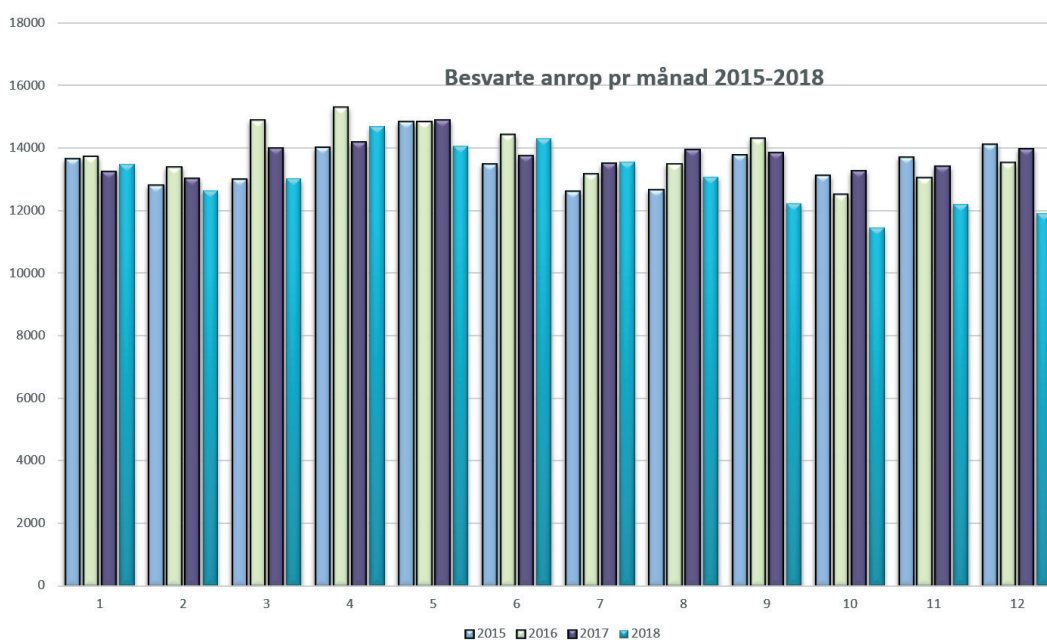
Årsaken til den store nedgangen i 2018 var en kombinasjon av flere ulike faktorer, der noen var forbigående utfordringer og andre vil ta tid å finne løsninger på.

2018 startet bratt på krisetelefonen, med mye tekniske problemer knyttet til selve telefoniplattformen. Det ble så ille at vi måtte bytte plattform, som er en stor jobb for Kirkens SOS. Selve plattformbyttet gikk over all forventning og var så godt gjennomført som vi kunne håpe på, men det var likevel en medregnet nedgang i dagene under og etter selve skiftet, som

også bidrar til den endelige svarprosenten for året som helhet. Dette var en forbigående utfordring.

Noe av nedgangen er også knyttet til at vi la ned senteret i Sør-Hålogaland, og dette var også en forventet nedgang, fordi det tar tid før vi får erstattet antallet frivillige som forsvinner når et senter blir nedlagt.

En generell mangel på frivillige er hovedutfordringen vår for at vi ikke klarer å besvare så mange henvendelser som vi skulle ønske. Flere av de lokale sentra har opplevd krevende perioder når det kommer til rekruttering av frivillige, og har derfor tidvis hatt store utfordringer med å dekke sine turnusforpliktelser. Når vi da samtidig opplever at antall tidkrevende og komplekse telefonsamtaler øker, og en voldsom oppgang i antall innkomne SOS-meldinger, har dette resultert i at det på enkelte tidspunkt har vært mange innringere i kø og ingen ledige frivillige til å ta imot dem. Dette er en utfordring vi jobber iherdig med å løse, både gjennom rekruttering og gjennom å stadig jobbe bedre sammen for å sikre at vi får plassert de frivillige vi har på de vaktene det er mest behov for dem.



Statistikk 2017 og 2018: Krisetelefonen

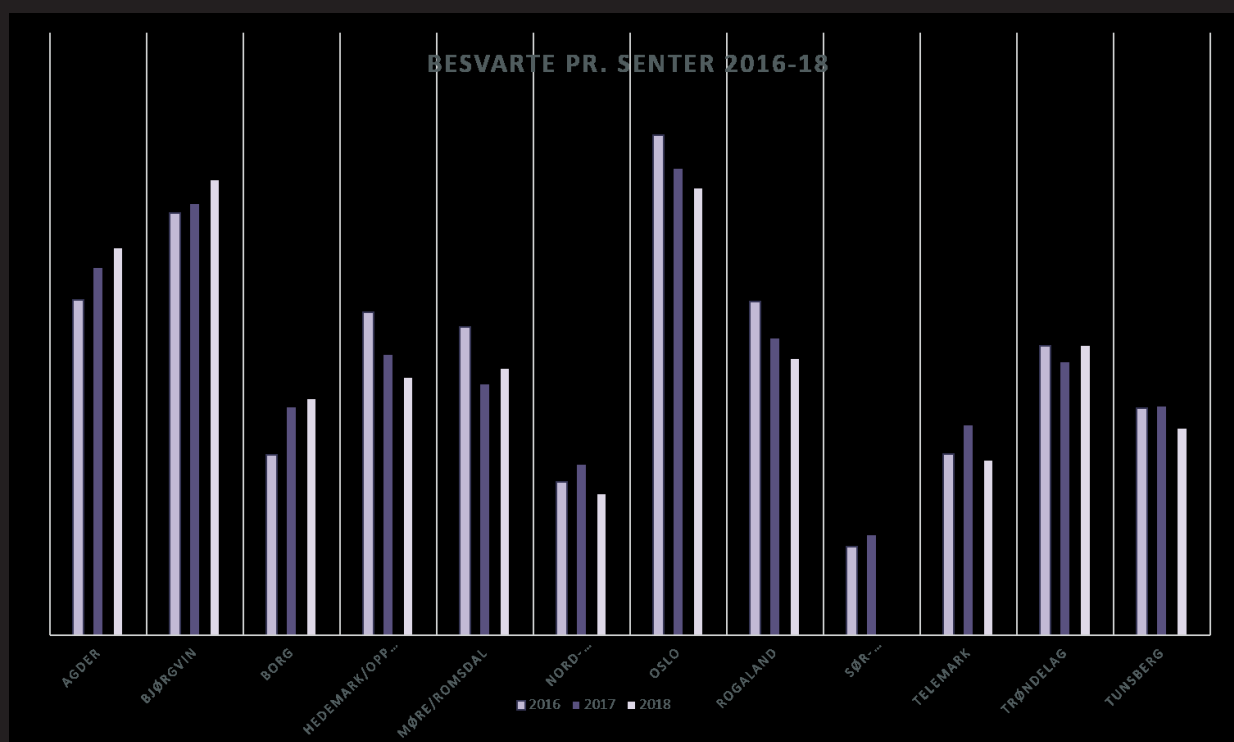
Det som er gledelig er at vi hadde en bedre dekning på sommerstid både i 2017 og 2018 enn vi ha hatt på mange år. Dette kom av en ekstra ansvarsfordeling sentrene imellom – et system som virket og vil bli videreført. Det er også gledelig å notere seg at antall nattevakter med kritisk dårlig dekning er på vei ned, så det viser at samarbeidet vi får til fungerer. Hadde vi fjernet de ekstraordinære utfordringene vi har i 2018 er det grunn til å tro at vi ville hatt en oppgang i antall besvarte og svarprosent.

Det nasjonale turnusverktøyet er fortsatt det viktigste verktøyet vi har for å klarer å spre de frivillige utover på de tidspunktene det er mest bruk for dem på vakt. Turnusverktøyet har redusert sårbarheten for dårlig dekning betraktelig allerede, og vi håper at en nylig gjennomført oppdatering og fornying av turnusverktøyet vil gjøre jobben med å fordele de frivillige medarbeiderne på en best mulig måte enda lettere.

TID I SAMTALE:

I 2017 satt de frivillige i telefonen 34 658 timer, og i 2018 snakket vi med mennesker i krise i 32 158 timer. Timene på vakt var langt flere enn disse, men det betyr at vi til sammen har snakket med mennesker nærmere 1500 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 2018, 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.

Antall timer pålogget og i samtale varierer fra år til år for sentrene, siden det henger sammen med hvor mange frivillige det enkelte senter har og hvor mange vakter de tar. Antall besvarte samtaler varierer også fra sted til sted, men dette handler ikke bare om antall timer tilgjengelig. Avgjørende faktorer er også tid på døgnet senteret har bemanning, og hvor mange som ringer inn på de ulike klokkeslettene.





SELMORDSTEMATIKK :

Selv mord var tema i ca. 9 prosent av samtalen vi gjennomførte på telefonen i 2017. Av disse var det rundt 8 prosent av innringerne som hadde selvmordstanker, og selvmordsfaren ble vurdert som høy i ca. 1 prosent av samtalen. 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 innringer 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 innringer eller innskrivere deler med Kirkens SOS at de ønsker å avslutte livet, og de oppgir identiteten sin, vil Kirkens SOS ringe til AMK (Akuttmedisinsk Kommunikasjonssentral). Antall henvendelser til AMK har i perioden gått noe opp, og vi ringte til sammen AMK rundt 630 ganger på vegne av innringer.

INNHOOLD I KRISESAMTALENE:

Med rundt 160 000 henvendelser i året, er det mange tema som blir berørt i samtalen mellom innringer 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 2017 og 2018 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 2018 har denne prosenten endret seg noe, og av de vi kjenner kjønnet til er det er 56 prosent av innringerne som er kvinner og 44 prosent som er menn. Samtidig er det hele 5 prosent som blir oppgitt som ukjent. Vi har ikke noen teorier om hva denne endringen kan komme av. 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 samtalen som blir gjennomført på krise-telefonen er like, men det som er felles for alle er at den som ringer inn trenger noen å snakke med.

Statistikk 2017 og 2018: SOS-chat

I løpet av perioden har vi til sammen gjennomført 23 311 samtaler på SOS-chat. Av disse ble 11 416 gjennomført i 2017 og 11 895 gjennomført i 2018.

Det hadde nok vært enda flere gjennomført i 2018 hadde det ikke vært for et dataangrep vi ble utsatt for i starten av året.

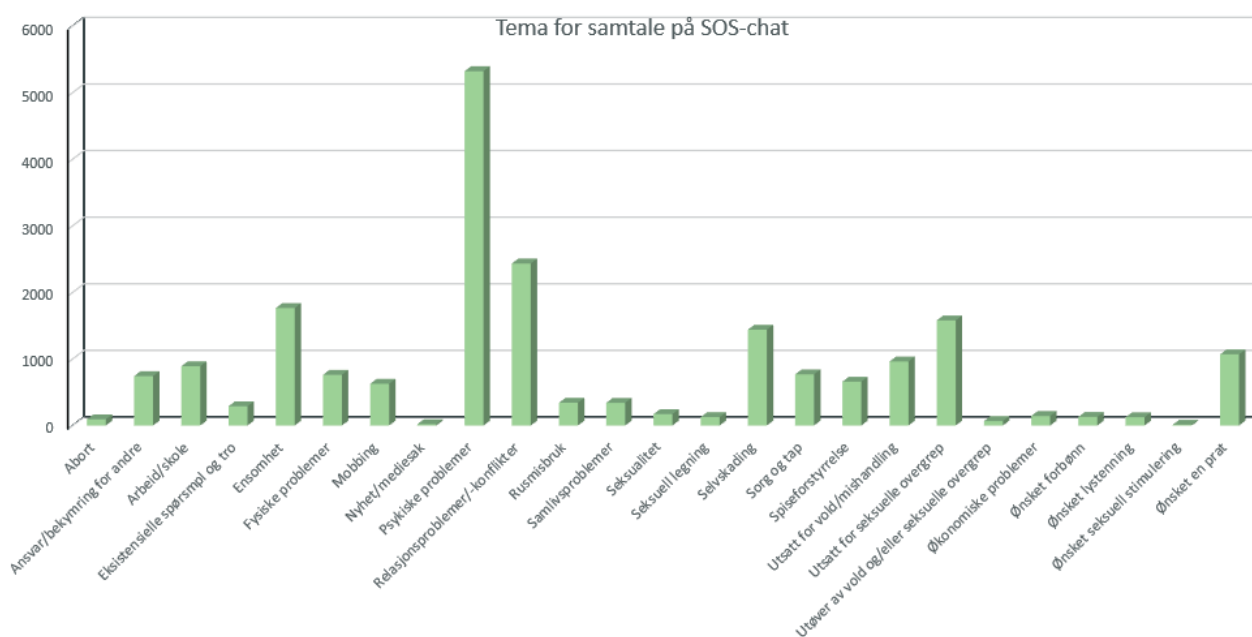
KAPASITET OG ÅPNINGSTID

Kapasiteten på SOS-chat øker jevnt i takt med hvor mange sentre som kan betjene tjenesten og hvor mange frivillige som blir rekruttert. Vi hadde håpet at rekrutteringen skulle gå litt fortere enn den har gjort, men det tar tid å nå ut med budskapet om at du også kan være frivillig på chat hos Kirkens SOS.

I løpet av 2017 og 2018 har vi utvidet åpningstidene på SOS-chat og nå har vi åpent alle kvelder fra 18.30 – 22.30 og fredager 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. 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. Mer om dette på side 10-11.





DATAANGREP PÅ CHAT-PLATTFORMEN

Kirkens SOS opplevde i vår et nettangrep mot våre nettsider, inkludert SOS-chat. SOS-chat ble ekstra hardt rammet, noe som i en periode førte til at vi opplevde mellom en halv til en time med nedetid hver kveld. Leverandøren vår gjorde en stor jobb med å løse utfordringene vi fikk på grunn av dette angrepet og vi oppgraderte SOS-chat plattformen i sammenheng med alt arbeidet vi ellers måtte gjøre for å sikre oss mot dataangreper.

Endringene som ble gjennomført var en oppgradering av den bakenforliggende strukturen til chat-plattformen, samt at vi gjorde hele plattformen enda bedre å bruke på mobil, da mange unge bruker mobilene sine når de chatter med oss.

OM SAMTALENE OG INNSKRIVERNE

De fleste SOS-chat samtaler 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 samtalerne på SOS-chat både i 2017 og 2018, og de frivillige vurderte selvmordsfaren som høy i 8 prosent av samtalerne og middels i 17 prosent av samtalerne.

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 prosent menn.

Det er stor trafikk på SOS-chat, og den 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!

SOS-chat fortsetter å befestes seg som en viktig tjeneste i Kirkens SOS og vi er veldig glade for å ha et tilbud til en yngre målgruppe og gleder oss til å kunne utvide enda mer.

Statistikk 2017 og 2018: SOS-meldinger

I 2018 ble det sendt 6415 svar på SOS-meldinger fra Kirkens SOS, mot 4774 i 2017.

Det har vært en stor oppgang i trafikken på SOS-melding, spesielt fra august 2018. 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.

Økningen i antall meldinger er stor, og det samme i antall brukere. I 2018 var det 1333 aktive brukere mot 733 i 2017. Dette er en økning på 46 prosent.

Det tar tid og kapasitet å møte denne økningen på SOS-melding, og det har vært krevende for sentra å møte denne økningen. Kirkens SOS Oslo har gjort en stor innsats og tatt største delen av belastningen med denne økningen. Dette er en av faktorene som har bidratt til at vi har besvart noen færre anrop på telefonen, men vi har til gjengjeld svart på langt flere SOS-meldinger.

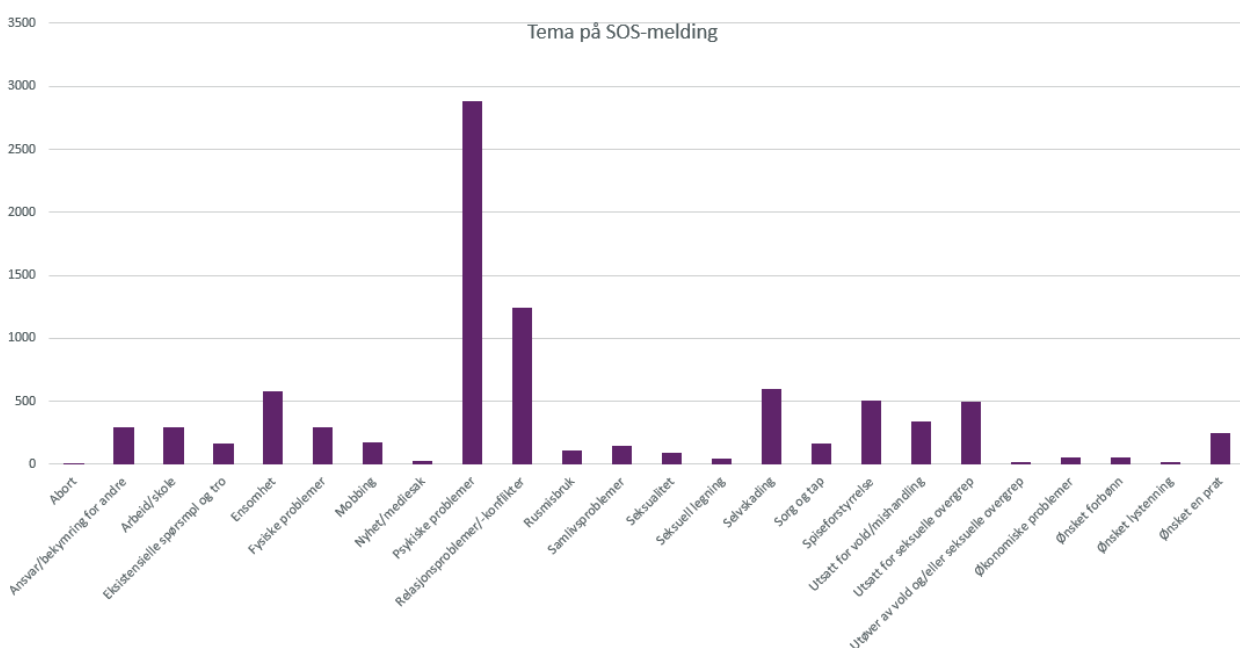
Selv om antallet SOS-meldinger har gått kraftig opp, så har tematikken, alders- og kjønnsfordelingen

holdt seg veldig stabilt. 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 2018 var det 46% av SOS-meldingene som omhandlet selvmord. Blant disse igjen ble selvmordsfaren vurdert som høy i 9% av meldingene og middels høy i 17% av samtalene.

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 unge mennesker kan møte oss, og at vi har anledning til å tilby en god og viktig svartjeneste.



Frivillighetsprisen 2017 ble tildelt de frivillige i Kirkens SOS. Her er juryens begrunnelse:



FRIVILLIGHETSPRISEN 2017 – JURYENS BEGRUNNELSE

Årets vinner har i en årrekke bidratt til å skape et varmere samfunn, og har utvilsomt berørt mange enkeltmenneskers liv. Vinnerens frivillige innsats er meget omfattende og den store etterspørselen etter vinnerens tilbud viser tydelig at virksomheten dekker et behov i samfunnet. Vinneren viser oss frivillighetens unike verdi. Ikke bare ville det vært svært kostbart for det offentlige å gjøre jobben vinneren gjør - det ville trolig vært umulig å erstatte vinnerens aktivitet med en offentlig tjeneste.

Vinnerens arbeid er livsviktig, og høyst aktuelt og relevant i det samfunnet vi lever i, der mange kan oppleve ensomhet. Troen på at møtet med et likeverdig medmenneske er den beste måten å hjelpe andre på står sentralt. De omtrent tusen

frivillige sørger for at noen er til stede når du trenger noen å snakke med - uansett når du trenger det. De besvarer nærmere 200 000 henvendelser i året og gjør en uvurderlig innsats både for enkeltpersoner som får hjelp, og for samfunnet forøvrig.

Vinneren av Frivillighetsprisen 2017 er de frivillige i Kirkens SOS.

JURYEN FOR FRIVILLIGHETSPRISEN 2017:

Stortingsrepresentant for Høyre Svein Harberg, stortingsrepresentant for Arbeiderpartiet Rigmor Aasrud, samfunnsdebattant Nancy Herz, spesialrådgiver for samfunnskontakt i Norsk Tipping Sverre Berg Lutnæs, styreleder i Frivillighet Norge Sturla Stålsett og forsker på Institutt for samfunnsforskning (ISF) Audun Fladmoe.

Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS i Norge 2017-18

2017 og 2018 har vært spennende og travle år, preget av mye endring og stor aktivitet for Kirkens SOS. Det har vært krevende perioder på ulike vis, men til sammen har Kirkens SOS likevel gjort en enorm innsats og gjennomført tusenvis av samtaler og gjennom det befestet sin posisjon som landets desidert største krisetjeneste på telefon og internett.

Målene og tiltakene vedtatt på ulike Landsmøter er i hovedsak nye tiltak og satsningsområder for de ulike periodene. Disse er tenkt gjennomført i tillegg til daglig drift og fullføring av allerede iverksatte prosjekter ved Landssekretariatet. I daglig drift inkluderes alt arbeid knyttet til å drifte krisetjenesten, support for og oppfølging av sentrene, samt gjennomføring av styremøter, lederforum, veilederforum, styrekonferansen, fagkonferansen og landsmøter.

På Landsmøtet 2017 ble det gjort et forsøk på å sette opp noen mål som skulle strekke seg lenger enn gjennom nåværende målperiode for å kunne tenke litt mer langsiktig om tema som rekruttering og arbeid for å øke svarprosenten på krisetelefonen. Derfor er arbeidet med å nå flere av målene påbegynt, men tenkt å fortsette inn i kommende målperiode.

Det har i løpet av målperioden blitt gjennomført et ekstraordinært Landsmøte der det ble vedtatt at Kirkens SOS skulle bli en linjestyrt organisasjon. Dette, sammen med flere andre uforutsette arbeidsoppgaver knyttet til plattformene vi bruker for å besvare krisetjenestene, har gjort at vi har måtte utsette flere av tiltakene vi hadde håpet å ha fått gjennomført i løpet av målperioden. Andre tiltak igjen er utsatt fordi det er mer hensiktsmessig å gjennomføre dem i forbindelse med andre tiltak som vi må innføre i forbindelse med at vi er blitt en linjestyrt landsforening.



Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS i Norge 2017-18

Hovedmål I: Kirkens SOS i Norge vil i perioden sørge for flere kompetente samtalepartnere, tilgjengelig i relevante kanaler

Det er et kontinuerlig mål for Kirkens SOS å øke svarprosenten til 75 prosent. Det var det også i denne målperioden, selv om vi dessverre har endt opp med en nedgang. Ved utgangen av 2018 er konklusjonen at vi har den laveste svarprosenten vi har hatt på mange år – og vi er nede i en svarprosent på 58 prosent.

Det er flere grunner til at svarprosenten ble så lav, men de viktigste faktorene som spiller inn er 1) at vi i starten av året hadde mye tekniske problemer med telefoniplattformen, 2) at vi byttet telefoniplattform og slike skifter gir en dupp i svarprosent akkurat i overgangen, 3) et knippe innringere som ringte mye i enkelte perioder er satt grenser for og 4) mangel på frivillige. Mangel på frivillige har gjort at det i perioder vært store lokale utfordringer som har gjort det vanskelig for enkelte senter å dekke turnusforpliktelsene sine. Det spiller også inn at vi i perioden la ned Kirkens SOS i Sør-Hålogaland.

Det er også viktig å nevne at vi har hatt en stor økning i antall henvendelser på SOS-chat, som vi ikke har tilstrekkelig kapasitet til å ta unna. Det har ført til en stor oppgang i antall SOS-meldinger som igjen tar mer tid å behandle. Nærmere forklaring og analyse av situasjonen finner dere i den delen av årsrapporten som omhandler statistikk for krisetjenestene.

Vi har i løpet av målperioden byttet ut alle de tekniske plattformene våre – både for telefon, SOS-chat og SOS-melding. Dette var ikke planlagt, men viste seg å bli helt nødvendig for å opprettholde en tilfredsstillende tjeneste – spesielt på telefonen. Dette har tatt mye tid og kapasitet fra landssekretariatet, men har resultert i at vi nå kan tilby en bedre og mer stabil tjeneste.

TILTAK 1.1: FORBEDRE OG VIDEREUTVIKLE TURNUSVERKTØYET OG BRUKEN AV DET

Vi har iverksatt tiltak for å møte utfordringene vi har med vaktdekningen. Det aller mest konkrete handler om forbedringer av turnusverktøyet og sikring av vaktdekning. Vi har gjort tekniske forbedringer av turnusverktøyet, og er i gang med tiltak som vi håper vil korte ned tiden det tar å legge selve turnusen. Forventingen er at dette frigir kapasitet til å innhente vakter til de sårbare tidspunktene. Dette arbeidet er ikke fullført. Det viser seg å være langt mer teknisk utfordrende å løse det enn vi først hadde forventet.

Det ligger en turnusfordeling i bunn der alle sentra har ansvar for ulike vakttider, og vi har i perioden iverksatt ordninger som har som mål å forsterke ansvaret de enkelte har for ekstra sårbare tidspunkt. Dette gjelder først og fremst andre halvdel av natten. Vi ser allerede stor effekt av dette, og antall vakter med kritisk lav dekning har blitt mer enn halvert. Nå må dette systemet videreutvikles slik at vi i enda større grad kan sikre at det til enhver tid er en så tilfredsstillende dekning som vi kan få til, med det antall frivillig medarbeidere vi har.

Det felles IKT-systemet som er utviklet for alle ansatte har også gjort at samarbeidet mellom alle som legger turnus blir stadig tettere. Det bidrar til at vi får til å dekke vakter på en mer hensiktsmessig måte.

TILTAK 1.2: GJENNOMFØRE LANGSIKTIG OG KOORDINERTE TILTAK FOR REKRUTTERING

Noe av det viktigste Kirkens SOS gjør er å sørge for å hele tiden ha nok tilgang på frivillige medarbeidere. Det har i løpet av målperioden blitt produsert nytt rekrutteringsmaterieell både for SOS-chat og for rekruttering til telefontjenesten. Høsten 2017 ble det

Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS i Norge 2017-18

Hovedmål I

gjennomført en rekrutteringskampanje til SOS-chat, og høsten 2018 ble det gjennomført en landsdekkende rekrutteringskampanje med spesielt fokus på telefontjenesten. Denne kan dere lese detaljert om på side 8, mens dere finner mer om Chat-prosjektet på side 10. Erfaringsmessig tar det tid før vi ser konkrete resultater av rekrutteringsarbeidet vi gjør, men den samlede innsatsen til alle sentra og landssekretariatet har skapt mye synlighet og vi tror langt flere vet om muligheten for å kunne bli frivillig i Kirkens SOS.

Det er ikke mulig helt presist å konkludere med om vi har greid å øke antallet frivillige i perioden fordi vi ikke kjenner det nøyaktige antallet frivillige i Kirkens SOS i starten på 2018. Det vi med sikkerhet vet er at det finnes minst 30 flere frivillige på SOS-chat, og ved utgangen av målperioden ser det ut til at det er en økning i antall frivillige på telefonen også på rundt 50 personer. Når vi vet at dette kommer på toppen av en årlig turnover på rundt 300 frivillige, så er det grunn til å la seg imponere. Mye av denne økningen vil vi først se igjen i svarprosenten i 2019.

TILTAK 1.3: UNDERSØKE HVA SOM VIL FÅ FRIVILLIGE TIL Å STÅ LENGER I TJENESTEN OG GJENNOMFØRE TILTAK I TRÅD MED FUNN

Dette arbeidet iverksatte vi sammen med en masterstudent som ville gjøre dette som sin masteroppgave. Masterstudenten endte etterhvert opp med å trekke seg og satse på en annen oppgave. Etter det har ikke Kirkens SOS hatt kapasitet til å gjennomføre undersøkelsene på egen hånd, men håper å få gjort det i løpet av våren 2019.

TILTAK 1.4: UTVIKLE OG UTVIDE SOS-CHAT

Vi har fått laget materiell for både rekruttering til og synliggjøring av SOS-chat, og det har vært gjennomført kampanjer for å rekruttere både frivillige og for å nå ut med informasjon om tilbudet. Vi har oppgradert den tekniske plattformen, og gjennomført tiltak som sikrer at vi er i tråd med den nye personvernsregelverket som ble innført i perioden.

Kirkens SOS har vært en viktig bidragsyter inn i et prosjekt Helsedirektoratet er i gang med som heter

DigiUng. Her er Kirkens SOS en av de største og mest erfarne aktørene med å gjennomføre krisesamtaler via chat. Dette samarbeidet har både synliggjort oss i fagmiljøet og gitt oss anledning til å delta i en større evaluering av ulike samtaletilbud som finnes på internett. Denne evalueringen ble gjort av Sintef og ferdigstilles i løpet av mars. Denne rapporten, samt en internevaluering som er gjennomført av fagansvarlig vil være utgangspunktet for å fullføre arbeidet med å utvikle egne moduler om SOS-chat til innføringskurset.

Gjennom prosjektmidlene vi har fått av Kavli, har vi mulighet til å utvikle moduler og materiell til SOS-chat delen av innføringskurset. Her er vi i gang med å se på ulike e-læringsløsninger og ulike muligheter for «flipped-classrom» undervisning. Dette skal ferdigstilles i god tid til innføringskurs 2019.

Vi hadde som mål å øke antall besvarte SOS-chat med 3000 samtaler i perioden. Vi har økt antallet med 2500 faktiske samtaler – da er ingen «tause» samtaler eller testsamtaler regnet med.

TILTAK 1.5: FORTSETTE ARBEIDET MED Å SIKRE KVALITET PÅ VEILEDNING GITT I KIRKENS SOS

Det har ikke vært gjort noe nytt arbeid for å sørge for kvaliteten på veiledningen som blir gitt i Kirkens SOS utover å sikre at det blir gitt veiledning i tråd med de krav og retningslinjer vi har for dette. Veiledning er et tema som blir jobbet mye med ved de lokale sentra og som har stort fokus og prioritet. Landssekretariatet opplever stor åpenhet om utfordringene som dukker opp i ulike perioder og vi gjør det vi kan for å hjelpe til. Utover det er Veilederforum en viktig arena for inspirasjon, opplæring og hjelp med ulike utfordrende tema og problemstillinger.

TILTAK 1.6: FORTSETTE ARBEIDET MED Å SIKRE KVALITET PÅ TJENESTENE GJENNOM Å UTVIKLE ET KVALITETSSYSTEM FORANKRET HOS LANDSSTYRET

Dette arbeidet er utsatt i påvente på arbeidet som skal gjennomføres med å utvikle gode systemer generelt i den nye landsforeningen. Dette blir et av

flere viktige systemer som skal lages, innføres og tas i bruk når vi nå skal knyttes enda tettere sammen. Det vil komme på plass i løpet av 2019.

TILTAK 1.7: UTVIKLE OG FORNYE SAMTALE-METODIKKEN TIL KIRKENS SOS

Samtalene om behovet for fornyelse av samtalemetodikken går kontinuerlig i Kirkens SOS, og i løpet av disse samtalene har vi oppdaget behovet for en større og grundigere prosess som må gjennomføres før det er noe poeng å fornye samtalemetodikken. Landsforeningen trenger å enes om hvordan Kirkens SOS må utvikle seg for å best løse oppdraget vårt. Derfor er arbeidet med å fornye og utvikle samtalemetodikken, utsatt i påvente av strategiske veivalg

som organisasjonen skal ta i løpet av de neste par årene. Den nye Landsforeningen vil på Landsmøtet vedta en langsiktig strategi. Det ser nå ut til at et av de aller viktigste punktene i strategien, blir nettopp å gjennomføre en større og grundigere prosess om hva Kirkens SOS skal være, hvem vi skal være for og hvordan vi skal være en best mulig enhetlig samtalejeneste for fremtiden.

TILTAK 1.8: ARRANGERE FRIVILLIGKONFERANSE

Vi har ikke arrangert frivilligkonferanse i målperioden, men vi er godt i gang med å planlegge den. Siste helgen i oktober 2019 går Frivilligkonferansen av stabelen og det ligger an til å bli en uforglemmelig helg.



Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS i Norge 2017-18

Hovedmål 2: Kirkens SOS i Norge vil i perioden sørge for at Kirkens SOS blir en synlig og tydelig samfunnsaktør

TILTAK 2.1: LAGE OG GJENNOMFØRE LANGSIKTIG KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

Kirkens SOS ferdigstilte sin aller første langsiktige kommunikasjonsstrategi i juni 2018, for perioden 2018-2022.

Vi hadde behov for å definere felles mål og en felles måte å jobbe på, og samtidig ta vare på lokale variasjoner knyttet til behov, ressurser og kreativitet. Det første som trengtes var å kartlegge nåsituasjonen. Høsten 2017 ble det derfor gjennomført en såkalt SWOT, for å kartlegge hva de daglige lederne og de ansatte definerte som Styrker (strength), Svakheter (weakness), Trusler (threat) og Muligheter (opportunity) i Kirkens SOS.

Deretter ble det i desember 2017 gjennomført en omdømmeundersøkelse i samarbeid med kommunikasjonsbyrået Apeland. Hensikten var å kartlegge hvor kjent Kirkens SOS er og hvor stor støtte vi har i den norske befolkningen. Vi fikk bekreftet at Kirkens SOS er blant de beste i klassen på omdømme, men at kun 10 prosent av befolkningen kjenner oss godt.

En overordnet strategi definerer overordnede mål og beskriver hvordan alle våre 11 sentre og landssekretariatet kan samarbeide på en god måte for å nå dem. Ved å gjenta en omdømmeundersøkelse om et par-tre år ser vi om organisasjonen jobber i riktig retning eller bør endre kurs. Dette er helt nytt for Kirkens SOS, man har ikke tidligere jobbet målrettet med målinger vedrørende omdømme og kjennskap i befolkningen.

Samtidig ble det utarbeidet noen retningslinjer for hvordan man jobber med kommunikasjon i Kirkens SOS. Dette var ment som en hjelp og et verktøy for nye ansatte, for å kunne sette seg raskt inn i og få en oversikt over hvordan vi jobber med kommunikasjon.

TILTAK 2.2: FINNE UT HVORDAN VI KAN NÅ UT MED RELEVANT INFORMASJON OM KRISETJENESTEN TIL MENN OG GUTTER, OG GJENNOMFØRE TILTAK I TRÅD MED NY KUNNSKAP

Det ble gjennomført et større arbeid med å innhente kunnskap om dette fra ulike relevante fagmiljøer. Dette var som en del av et prosjekt vi fikk støtte av fra Extrastiftelsen, for å kunne jobbe med nettopp dette. Vi fikk innhentet mye kunnskap, men det viste seg svært vanskelig å få svar på det vi var ute etter. For det første fordi gruppen «menn og gutter», er så stort og mangefasettert at det blir lite relevant å se på som en stor gruppe – og fordi det mangler kunnskap om hvordan vi kan nå frem til ulike type gutter og menn. Det er mange som jobber med å finne ut hvordan vi kan nå frem til ulike målgrupper av gutter og menn med relevant kunnskap om hjelpen som finnes.

Det som etter hvert er blitt tydelig for Kirkens SOS er at et sted som nok ville vært en effektiv kanal for å nå ut til mange menn og gutter vi tror vil kunne ha nytte av å kommunisere med Kirkens SOS, er gjennom gaming og online-spill. Dette er et arbeid vi så vidt har begynt å kikke litt på, og som vi må vurdere om vi skal satse på fordi dette vil kreve store ressurser å gjennomføre.

Videre har vi et samarbeid med Norsk Bondelag. De informerer om våre tjenester og de oppfordrer ulike bondelag til å få oss inn for å gjennomføre «God å snakke med»-kurs.

«Har benyttet meg av tjeneste for første gang og er så takknemlig. Godt å få skrevet ned noen tanker og bli møtt med forståelse for det som føles så vanskelig. Dere er gull verdt! Tusen takk!»

- Tilbakemelding fra innringer til Kirkens SOS

TILTAK 2.3: KOORDINERE OG GJENNOMFØRE KOMMUNIKASJONSKAMPANJER OG ØVRIGE NASJONALE KOMMUNIKASJONSTILTAK

I 2017 ble det gjennomført følgende landsdekkende kampanjer:

- **Innsamlingskampanje** som var en oppfølger av 'På Kanten' i juni
- **Rekrutteringskampanje** for sos-chat.no med midler frå Kavlifondet

I 2018 ble det gjennomført følgende landsdekkende kampanjer:

- **Rekrutteringskampanje** på høsten
- **Synlighetskampanje** for soschat.no som ble testet ut i påsken og fortsatte i mai-juni, høsten og til advent-jul.

Leserinnlegg: Det ble sendt ut en rekke leserinnlegg fra Landssekretariatet til sentrene, som ble distribuert til lokale medier og medførte mye medieoppmerksomhet.

Pressemeldinger: Det ble investert i en NTB-løsning som har gjort det mulig å sende ut pressemeldinger mer effektivt. Det har resultert i en betydelig mengde oppslag, mest i lokale medier og noe i nasjonale medier.

Strategi og manual for kommunikasjonsarbeid:

I tillegg til en langsiktig strategi for kommunikasjonsarbeid i Kirkens SOS, er det utarbeidet en manual for kommunikasjonsarbeid. Disse har til hensikt å hjelpe sentrene, og bidra til mer koordinert, målrettet og profesjonelt kommunikasjonsarbeid.

Bistand med grafisk utforming: Landssekretariatet har bistått sentrene med materiell ut over de nasjonale kampanjene. Blant annet er det laget felles mal for jubileum, årsmelding, julekort og annonser, og Landssekretariatet har vært behjelpelig med å tilpasse disse til det enkelte senterets behov. Man kan lese mer om kampanjer og annet kommunikasjonsarbeid i de spesifikke kapitlene som omhandler dette.

Frivillighetsprisen 2017: De frivillige i Kirkens SOS ble tildelt Frivillighetsprisen i desember 2017. Denne utmerkelsen ble brukt aktivt fra et kommunikasjonsfaglig ståsted og medførte en del oppmerksomhet i media, og ikke minst stor intern stolthet.

TILTAK 2.4: UTFORME OG IMPLEMENTERE FELLES RETNINGSLINJER FOR BLANT ANNET SOSIALE MEDIER OG MEDIEHÅNDTERING

Det ble i 2017 utarbeidet felles retningslinjer for bruk av sosiale medier rettet mot de frivillige. Vi hadde ønsket å få laget en felles strategi og retningslinjer for alle de ulike Facebooksidene våre, men da organisasjonsendringen i perioden har krevet stort fokus er dette en av oppgavene som har blitt utsatt.

Kirkens SOS skal bli en
synlig og tydelig
samfunnsaktør.

Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS i Norge 2017-18

Hovedmål 3: Kirkens SOS i Norge vil i perioden utvikle og styrke sammenslutningen organisatorisk og økonomisk

TILTAK 3.1: GJENNOMFØRE TILTAK BESKREVET I «BASISDOKUMENTET» SOM BESKRIVER ORGANISASJONSENDRINGSPROSESSEN I KIRKENS SOS.

De viktigste tiltaket for Landsstyret i organisasjonsprosessen var å levere en så god tilpasset utredning som mulig til Landsmøtet 17.-18. mars 2018, som var i tråd med vedtaket fra Landsmøtet i Kristiansand i 2017.

Utredningen, som ble drøftet på Landsmøtet i 2018, var bearbeidet og tilpasset etter gjennomgang i Lederforum og flere drøftinger i Landsstyret. Deretter ble den sendt på høring årsskiftet 2017-2018. Basert på innspill og avklaringer i denne prosessen fremmet Landsstyret sin innstilling om etablering av landsforening 1.1.2019, men med åpning for frivillig tilknytning innen 2 år for de sentrene som ville trenge mer tid. Landsstyrets innstilling ble enstemmig vedtatt med noen mindre tilføyelser.

I løpet av 2018 ble det klart at alle de 8 selveide sentrene, pluss et bymisjonseid senter (Nord-Hålogaland), ville fusjonere 1.1.2019. Landsstyret la derfor opp løpet etter dette. Det innebar en handlingsplan for å sikre korrekt og ryddig prosess for fusjon i tråd med den vedtatte fusjonsplanen. En viktig del av dette var å gjennomføre dialog- og informasjonsmøter med alle ansatte i tråd med Arbeidsmiljølovens § 16. Dette ble gjort og protokoll fra de fleste sentrene ble godkjent og dokumentert i løpet av våren 2018. Det ble særlig jobbet med å få gjennom søknaden til Stiftelsestilsynet for å få slette og legge ned Stiftelsen Kirkens SOS i Borg, slik at dette senteret også kunne fusjoneres på vanlig måte inn i Landsforeningen 1.1.2019. Styret og ansatte ved senteret i Borg, jobbet mye og grundig, sammen med Landssekretariatet og ikke minst rådgivningsfirmaet KPMG, for å få godkjent søknaden. Den

formelle godkjenningen ble ikke klar før i februar 2019, men i og med at Stiftelsestilsynet ved årsslutt ba om å få et avviklingsregnskap i tråd med loven, var det klart at søknaden ville bli godkjent.

Det ble også jobbet iherdig for å sikre finansiering av Kirkens SOS i Nord-Hålogaland. Det senteret ville få et bortfall på ca. 400-500.000 kr i 2019. Ved inngangen til 2019 er hele dette beløpet sikret ved blant annet tilskudd fra Bispedømmerrådet og Sparebank1 Nord-Norge. «Veikartet» for den lokale jobbingen for å sikre lokal forankring av et bymisjonseid senter, viste seg å være treffsikker og effektiv. Landsstyret mener dette var en nyttig erfaring og tror at «veikartet» også kan være mal for en tilsvarende lokal plan for innfasing for de to andre bymisjonseide sentrene. Vedrørende regnskap og økonomitjenester, gjennomførte Landssekretariatet høsten 2018 en anbudsrunde hos leverandører av økonomitjenester, og landet til slutt på en ny leverandør ved navn Tandem. Det overtok fra 1.1.2019 regnskap og lønn for alle sentrene. Implementeringen har gått fint. Det ble laget en plan for opplæring og innfasing. Høsten 2018 tildelte sentrene prokura til økonomi- og administrasjonsansvarlig ved landssekretariatet, og for noen også signaturrett. Da kunne landssekretariatet høsten 2018 gjennomføre alle små og store endringer eller oppsigelser av avtaler, kontrakter, bankkontoer osv. uten at de daglige lederne ble belaste med vesentlig merarbeid.

I sum mener Landsstyret at tiltaksplanen for fusjonen som var antydnet i «Basisdokumentet» i 2016 og konkretisert i interne planer etter vedtaket på Landsmøtet 2018, er fulgt opp. Forberedelsene, fremgangsmåten for overgangen og føringene for drift av ny landsforening med mer, er i det store og hele gjort i tråd med den planen som var skissert i utredningen.

«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. For nå.»

– Innringer til SOS-chat

TILTAK 3.2: OPPRETTE, UTVIKLE OG TA I BRUK FELLES IKT-SYSTEMER FOR LAGRING OG SAMHANDLING

I løpet av 2017 ble et nytt IKT-system kjøpt inn fra Evry, implementert gjennom opplæring og tatt i bruk av alle sentre i sammenslutningen i løpet av siste del av 2017 og første del av 2018. Den nye løsningen har løftet Kirkens SOS inn i vår tidsalder på dette området. Den nye løsningen er basert på leasing av PC er med driftsgarantier og support, lagring i sky, fil og mappesystem for både fellesområder og skjermede områder og ikke minst et felles intranett for dialog, aktivitets- og kunnskapsdeling og samtaler om beste praksis. Det er i tillegg en god del andre muligheter i plattformen. Kirkens SOS har tatt et stort steg i riktig retning når det gjelder IKT.

Med den nye løsningen har det også blitt lett å gjennomføre fellesmøter på Skype. Landssekretariatet har investert i videokonferanseutstyr og siden høsten 2018 har Lederforum hatt faste Video/Skype-møter hver 14. dag. Det har styrket samarbeidet.

TILTAK 3.3: JOBBE STRATEGISK INN MOT POLITIKERE OG BEVILGENDE MYNDIGHETER NASJONALT OG LOKALT

Det samlede statlige tilskuddet til Kirkens SOS var i 2017 på 18,2 mill. I 2018 ble det økt til 19 mill. kr. Den siste informasjonen vi har i dag er at det i 2019 vil bli økt til 19,6 mill. kr. Det er litt lavere enn det Landsmøtet formulerte som målsetting for perioden. Målet var 20 mill. kr i 2018. Landssekretariatet har vært med på begge høringene i Helsekomiteen i forbindelse med Statsbudsjettet både i 2017 og 2018 og sendt mail med info til alle medlemmene i komiteen. I tillegg har Landssekretariatet bedt om separate møter med endel sentrale politikere i komiteen. I 2017 ble det avholdt noen separate møter. I 2018 ble

det ikke gitt rom for det - trolig grunnet den usikre parlamentariske situasjonen. I tillegg til jobbing inn mot Statsbudsjettet, ble det sommeren 2018 sendt brev til sentrale politikere med utgangspunkt i Hippeutvalgets «NOU 2016: 12 Ideell opprydding – Statlig dekning av ideelle organisasjoners historiske pensjonskostnader». Kirkens SOS søkte i forbindelse med revidert budsjett 2018, om å få dekket ca. 4,5 mill. kr som erstatning for den samlede underdekningen på fremtidige pensjonsforpliktelser basert på 2017-tall. Vi fikk til svar at dette var en sak som måtte løses for alle i samme situasjon. De store ideelle aktørene som er omfattet av Hippeutvalget, vil trolig få en erstatning i 2019. Kirkens SOS og en del mindre ideelle organisasjoner, faller mellom mange stoler i denne saken. Urimeligheten i belastningen er kjent av en del politikere. Kirkens SOS bør følge med og se om det på Statsbudsjettet i løpet av noen år kan komme en erstatning til de «små» diakonale aktørene også.

Arbeidet inn mot Stortinget og Statsbudsjettet både med hensyn til til pensjonserstatningen, men først og fremst for hvert år å øke det generelle tilskuddet, vil også i årene som kommer måtte ha høy prioritet.

Lokalt jobber de ulike sentrene aktivt for å øke tilskuddene fra kommuner og fylker. Det er ulike nivå på støtten i sentrene får. Et særlig fokus bør være Oslo kommune og Fylkeskommune de neste årene. Oslo kommune økte sitt tilskudd fra 100.000 kr i 2018 til 200.000 kr i 2019. Det er en stor prosentvis økning, men sammenlignet med Bergen kommune, som gir 1 mill. kr, er det grunn til å oppfordre Oslo kommune til å ta mer ansvar. Det vil kreve langsiktig og målrettet arbeid inn mot Oslo i årene som kommer, særlig fordi innfasing av Oslo senteret er den store kritiske faktoren i hele omdanningen til landsforening.

Rapportering på mål- og tiltaksdokument for Kirkens SOS i Norge 2017-18

Hovedmål 3

TILTAK 3.4: KONTINUERLIG STRATEGISK OG LANGSIKTIG JOBBING FOR Å BYGGE OPP GIVERDATABASEN TIL KIRKENS SOS

Det har blitt gjennomført flere kampanjer for å rekruttere faste givere i 2017 og 2018. Sommeren 2017 ble det gjennomført en omfattende kampanje som var en videreføring av 2016 - kampanjen På Kanten. Hele organisasjonen var involvert og det ble lagt et løp for å rekruttere faste givere på lik linje med andre organisasjoner. Vi fikk også en del medieoppmærksomhet rundt i landet.

Resultatene fra sommerkampanjen 2017 viste at det er svært ressurskrevende å innhente faste givere. Man fikk inn til sammen 47 nye faste givere, hvorav 39 kom via sms og man beregnet 2 år før man ville se et lite overskudd. Den overordnede konklusjonen har i ettertid hvert at dette ikke er en innsamlingsaktivitet vi kan satse på.

Samtidig er det behov for en giverløsning. Giverne forventer å kunne få skattefradrag og Kirkens SOS trenger system og rutiner for å administrere dette. Det har blitt etablert gode løsninger for å kunne gi på forskjellige måte både på nasjonalt nivå og på lokalt nivå. Høsten 2017 ble det ansatt et årsverk til blant annet å jobbe videre med giverarbeidet. Vi fikk i tillegg 100 000 fra Google til å bruke på Google optimalisering og annonsering.

I perioden 2017 og 2018 har det blitt gjort en rekke tiltak for å rekruttere faste givere i sosiale media. Vi har oppdatert giversidene på nett, testet ut diverse budskap, bildebruk og målgrupper gjennom face-

book markedsføring. I tillegg har vi lagt til rette for innsamlingsaksjoner på facebook og med Vipps GO.

Det har vært en liten økning i inntektene som kommer via faste givere, sms og kontonummer. Vi fikk i tillegg inntekter fra facebookdonasjoner på 200 000 kroner. Her er inntektene som er registrert i giverbasen.

- **2016: 204 000 kroner**
(sms, kontonummer, faste givere)
- **2017: 213 000 kroner**
(sms, kontonummer, faste givere)
- **2018: 265 000 kroner**
(sms, kontonummer, faste givere)
+ 200 000 kroner gjennom facebook og VIPPS

Besøk til giversidene har økt fra 4200 besøk til 8200. Totalt sett har synlighet rundt innsamling økt de siste to år.

I forbindelse med den nye personopplysningsloven som ble effektuert sommeren 2018 ble det gjort en grundig opprydding i giverbasen. Dette medførte at vi måtte slette 3000 navn og nå har 800 navn, hvorav 75 faste givere og 47 månedlige sms givere. Trenden tilsier at giverne forventer mange betalingsmåter å gi med. Vi har derfor testet ut og etablert nye giverløsninger som VIPPSGO, facebookdonasjoner og jobbet med markedsføring i disse kanalene. Vipps jobber med å finne en løsning for å registrere navn og samtykke via VIPPS. Dette vil gi mulighet til å rekruttere faste givere blant VIPPS givere i fremtiden.

«Jeg vil takke så mye for meldingen jeg fikk i kveld.

Fra å gråte hysterisk og ikke få puste, til å finne pusten og kjenne på litt ro...

Tenk at ord kan gjøre slikt. Jeg tar vare på denne. Tar den med.

Det føles rart og lite å bare si takk, men hva eller skal jeg si? Takk.»

– Tilbakemelding fra innskriver



TILTAK 3.5: SØKNADER OM PROSJEKTSTØTTE TIL PROSJEKT OG DRIFT

Vi har jobbet med å søke prosjektstøtte til prosjekt og drift og det har gitt gode resultater. Vi har fått følgende støtte:

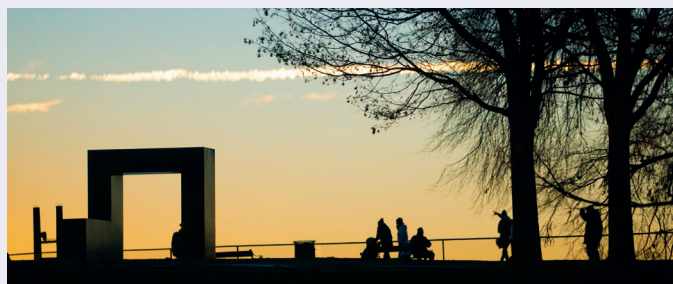
- Gjensidige Stiftelsen:
2,4 millioner kroner til 3 senter fra 2019
- Extrastiftelsen:
450 000 til prosjekt God å snakke med i 2018/19
- Sparebank 1 Nord Norge:
150 000 i 2019
- Bispedømmet Nord Hålogaland:
400 000 i 2019
- Kavli:
1,4 millioner kroner til chat over 4 år
- Norsk Tipping:
750 000 til drift i 2018

Vi har sett at det har stor betydning å bygge en relasjon med dem som gir støtte både på nasjonalt og lokalt nivå. Vi er overbevist om at det er et stort potensial for å få mer støtte gjennom fond og legater med langsiktig og strategisk påvirkningsarbeid på både nasjonalt og lokalt nivå. Det er mye å hente på samarbeide på tvers av senter og med Landssekretariatet når det gjelder utarbeidelse og gjenbruk av søknader.

Det er viktig å kunne vise til en overordnet og gjennomtenkt strategi for hele Kirkens SOS når vi er i kontakt med store givere. Arbeidet som gjøres med å utvikle en 5 års strategi for Kirkens SOS vil være viktig å vise til når vi søker midler i fremtiden. En klar og tydelig strategi får oss til å fremstå profesjonelt. Extrastiftelsen, Gjensidige Stiftelsen og Kavlifondet viser at personlig kontakt og relasjonsbygging gir resultater.

Vi fikk avslag fra Extrastiftelsen i 2016 men brukte avslaget til å få konkrete innspill til hvordan vi kunne forbedre søknaden. Dette ga resultater i 2017.

Når det gjelder Gjensidige Stiftelsen fikk vi til et 4 timers møte med leder for gaveavdelingen og 5 områdeledere. Vi utarbeidet en omfattende søknad med en konkret frivillighetsstrategi. Dette med førte at vi fikk 2,4 millioner til tre av senterne våre. Når det gjelder Kavlifondet har vi også hatt en god relasjon over flere år, og har nå også søkt dem om støtte til Frivilligkonferansen.



Har jeg kommet til din SOS?

Det er mange som spør Liv hvordan hun orker å høre om andres smerte hver gang hun er på vakt. Hun var spent selv også. Vile det bli for tungt å bære?

tekst: Anja Høegh FOTO: Siv Traam

HOENHET UKE 14/18

«Har benyttet meg av tjeneste for første gang og er så takknemlig»

FOR MANGE SOM RINGER HIT, ER VÅRT TELEFONNUMMER DET ENESTE DE HAR.

Når Liv kommer på jobb, starter hun vaken i mønster de kalles kapellet. Der ligger hun med medvakten sin. De sender styringslyd og løser fra permen på bordet. Han står opp på dagen i dag, der det ligger små bønner som innringer har bestilt dem skrevet ned. Bønnene leser hun og medvakten belyr for lydmann. For mange som ringer, er vissheten om at de blir hørt for godt å ta med i et ellers vanskelig liv. Noen av bønnene er ønsker om et liv med mindre sykdom. Andre ønsker seg ut av ensomheten.

— For mange som ringer hit, er vårt telefonnummer den eneste de har. Jeg kan være den eneste de har snakket med på en uke. Noen ganger tar jeg med meg én hjem i tankene. Men da velger jeg å gjøre det. Fordi jeg gjerne vil tenke litt mer på den som har fortalt meg noe viktig om livet sitt.

ORD PÅ EGNE FØLELSER
Ensomhet og psykiske plager med depresjon og angst er den vanligste problematikken blant dem som ringer inn. Mange er ensomme og alene — men mange er også ensomme selv om de er omgitt av familie, venner og kolleger. En usynlig ensomhet, som ofte følges av skamfølelse.

For en dame som Liv, med lang livserfaring, kan det bli til de innarbeidede rutene. Blide når vi starter vaken og vakt, har vi alltid det vi kaller utloggning, et obligatorisk emne. Du strøker vi oss og oss sine, det kanskje er tungt å legge fra seg.

VIKTIG: For noen mennesker er vårt telefonnummer det eneste de har. Heres rigge så du hver gang de tar ringetallet eller som det siste de gjør før de legger seg.

SAMTALE: Etter en vakt har man en obligatorisk utloggning. Disse kortene kan man bruke i samtalen med hverandre.

friløst og gi råd til den som ringer inn. — Vi lærer på kurs at vi ikke skal gi råd. De fleste av oss har kanskje et tidlig eller alvsnende yrke der vi er vant til å gi råd. Men det gjør jo ikke her. Vi kan selvfølgelig bruke egen livserfaring til å stille spørsmål og utvise følelser. Men mine råd har de stort sett tenkt gjennom eller hørt før. Min rolle er heller å få dem til å finne ordene selv for hvordan de har det og hvordan de kan hjelpe seg selv videre.

I Kirkens SOS kaller de det «brevsprespektivitet». Man vet så lite om den som ringer inn. Da blir det lett å tenke. Men når du ikke vet mer enn du har fått vite i løpet av noen minutters samtale, kan egen tolkning være fatal for den som ringer. Derfor må Liv spørre og seke ut. Han må hele tiden være seg bevisst at han ikke vet.

Å ha livserfaring gjør kanskje lettere å vite hva spørsmål du skal stille.

— Ja, kanskje. Men de viktigere å være genuin essert i andre menneskers. Være nysgjerrig og

BIL & MOTOR • SIDE 20-21

Kampanje

IKKE BRA NOK

IKKE VERDT EN DRITT

Vil forebygge selvmord med små midler - resultatene overrasker

RA

Dagsavisen

TORSDAG 19. JULI 2018

«MAMMA-MIA! HERE WE GO AGAIN»

Reddes av sjarmen til Lily James

NYE FILMER • SIDE 22-23

SOFIA SROUR:

«Det kan gi en karriereboost å gå viralt. Du kan til og med bygge business av det. Men det går ikke alltid bra.»

KOMMENTAR • SIDE 4-5

ÅRGANG 116 UKE 29 NR. 163 LØSSALG KR 39,-

FORSTERKER LÅGET:

To nye Ulf-fjes

SPORT • SIDE 28-29

FÆRRE MED PROMILLE:

Mindre båtfyll

SAMFUNN • SIDE 10-11

ILLUSTRASJONSFOTO

Sommeren er travlest for Kirkens SOS:

Får 500 telefoner i døgnet

80 personer i Rogaland jobber frivillig hos Kirkens SOS. — Kontrastene mellom deg og andre kan bli større om sommeren, sier Signe Bøe Trodahl, daglig leder i Rogaland.

SAMFUNN • SIDE 8-9

«Dere har fått meg til å smile igjen, og jeg har valgt livet på nytt»

Telefon: 76 06 78 00 Nettavis: lofotposten.no/debatt

Mobilen i flymodus

LEDER
Vi hver formiddag, hver gang flyet er klart til avgang...

Over 23 000 samtaler med Kirkens SOS så langt i sommer

500 samtaler hvert døgn
LESEBRUV
Lutf Jostein Thøns



GENERALSEKRETÆR: Lutf Jostein Thøns, Kirkens SOS.

- Kirkens SOS, som er Norges største daglige kontaktlinje på telefon og internett, har så langt i sommer hatt over 23 000 samtaler...

At ulykkesrisikoen er tilstede er imidlertid grunn nok til å holde på regelen.

Representanter for flyselskapene satte to stikker under svaret, i det samme innslaget. Og det kan vel heller ikke være særlig tvil om at passasjerene normalt følger anvisningene som blir gitt...

Svarene resserer seg satt inn for å avløse metallgjensstander og noen milliliter for mye body lotion og sjampo.

Ulykkesrisikoen er til stede, er imidlertid grunn nok til å holde på regelen. Men samtidig melde det seg noen spesiell knyttet til kontroll og oppløsing.

Pasientene trenger EØS

- Jeg er stolt og takknemlig over at våre til sammen ti tolv- og trettiårige tvillinger...

avgang av hvor stor kompetansehandler har på det spesifikke området.

■ Pasientene må betale prisen for behandlingen.

■ Fremmer vitenskap og allier

■ Vredens av de beste

■ Viktig for alle tjener på.

■ Et tillegg til en stor arena hvor vi kan fremme vår rettslige...

■ Pasientene må betale prisen for behandlingen.

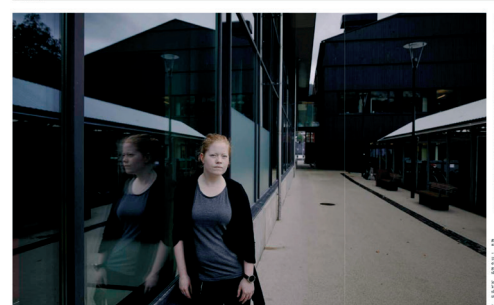
■ Viktig for alle tjener på.

■ Fremmer vitenskap og allier

■ Vredens av de beste

■ Viktig for alle tjener på.

Som ny student stilte Kjersti skyhøye krav til seg selv. Hun gikk på en psykisk smell.



PSYKISK MELLE: I tross for åtte halvbrøder, melke og inni fire pøpper og bobet tenner med sukker...

PSYKISK MELLE: I tross for åtte halvbrøder, melke og inni fire pøpper og bobet tenner med sukker...

FAKTA
Vil du bli en vellykket student?

FAKTA
Hvor mange studenter som prøver seg...

SYNSPUNKT
Mange tror for godt opplyst at man kan sette et annet menneske på tanken om selvmord...

Selv mord er det minneste du kan gjøre...

Ludvig, 12 år, opplevde at en av hans kamerater tok livet sitt for en tid tilbake.

Når man ser eller leser om selvmord i media, er det vanskelig og har mange tanker...

Mange av dem som har selvmordstanker kjemper mot ensomhet og håpløshet. Det de trenger aller mest er at noen viser at de virkelig bryr seg.

Trykkesmer og milde oppdrift...

Mange tror fortsatt opplyst...

Fikk Frivilligprisen 2017

ARENDAL: Frivillighet Norge tildeler Kirkens SOS Frivillighetsprisen 2017 for sitt arbeid med å forebygge selvmord.



Asle Eivind Bjorvatn (bildet), daglig leder i Kirkens SOS i Agder...

De er ordinære mennesker som har opplevd både oppdretter og nedturen i livet...

«Eg må berre takke dere for den hjelpa de gir»

Asle Eivind Bjorvatn, daglig leder Kirkens SOS i Agder.

Vi er her. Alltid.

RING

SOS
22 40 00 40

SKRIV

SOS
MELDING

SKRIV

SOS
CHAT

Kirkens SOS
Lovisenberggaten 15A
0456 Oslo

Nettsider: www.kirkens-sos.no
E-post: post@kirkens-sos.no
Telefon: 23 08 13 80