

Ser vi noen endringer i veiledningshenvendelsene våre som følge av hjemmekontor og Korona?

– input fra veiledningsregistreringen i perioden 13.3.-30.9.2020

November 2020



Norge stengte ned 12.3.20. Denne rapporten er 'tallenes tale', en detaljert oversikt over statistikk fra veilednings-tjenesten vår i perioden 13.3.-30.09 i fjor. For å kunne sammenligne og vurdere om det er endringer som kan ha sammenheng med Koronasituasjonen, har vi også med statistikk for samme periode i 2018 og 2019. Denne rapporten er et av grunnlagene for den mer beskrivende rapporten "Erfaringer fra Akan kompetansesenter under Korona-pandemien", datert november 2020.

Rapportens innhold:

1. Oppsummering
2. Totaltall tre siste år for perioden 13.3.-30.09
3. Bransjefordeling og geografisk fordeling 13.3. – 30.09. de to siste årene
4. Månedlig utvikling 2020, og
5. Dypdykk i henvendelsene fra de ulike rollene i 2020

1. Oppsummering

Totaltallene; endring fra den aktuelle perioden i år til i fjor:

Totalt antall veiledningshenvendelser økte med 20 % fra 2019 til 2020 (63 % fra 2018 til 2019)

- Høyere andel henvendelsene via epost
- Lengden på samtalene er ikke nevneverdig endret
- Relativt små endringer i fordelingen av andel henvendelser på individnivå og systemnivå. Fortsatt flest henvendelser om individnivå, men en økning i andel henvendelser omhandlende både individ- og systemnivå
- To av tre henvendelser handlet om konkrete personer, antallet økte med 17 %, men andelen ble redusert med to %-poeng
- Andel henvendelser om narkotika viser størst endring og utgjorde flere enn én av fire henvendelser hvor 'rusmiddel' er kjent. Flest henvendelser handler om alkohol, noe over én av to henvendelser, andelen er imidlertid redusert med seks %-poeng
- Antall henvendelser om individuelle Akan-avtaler er mer enn doblet i 2020. Nesten to av fem samtaler handler om dette temaet. Det har også vært andre endringer i tema i samtalene sammenlignet med i fjor
- Noe endring i rådene vi har gitt i år. 'Kontakte fastlegen' er rådet vi har gitt flest ganger, i flere enn én av fem (22 %) henvendelser, en økning i andel på fire %-poeng fra i fjor
- Antall og andel nye personer og virksomheter som har ønsket veiledning var noenlunde stabil. Det var også henvendelser fra de ulike sektorene
- Høyere andel henvendelser fra de største og minste virksomhetene
- Noen endringer i hvem som har tatt kontakt for veiledning. Andelen henvendelser fra HR økte mest og utgjorde én av fire henvendelser. Andelen henvendelser fra bedriftshelsetjenester, lege/behandler, Akan-kontakter, pårørende og personer som selv har et problem, har også økt
- Kun små endringer i hvilke bransjer som har henvendt seg, og fra hvor i landet henvendelsene kommer

Månedlig utvikling 13.3-30.09.20:

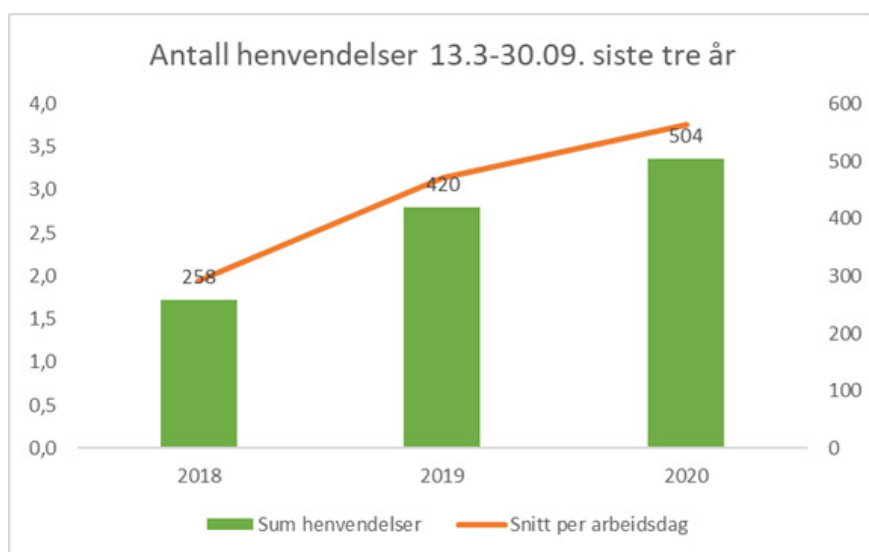
- Store månedlige variasjoner når vi ser på antall henvendelser. Vesentlig økning i mai, juni, august og september
- Andel henvendelser fra ledere og HR i sum ligger høyest hele perioden, andelen varierte for øvrige roller
- Høyest andel henvendelser om individuelle Akan-avtaler i alle måneder unntatt mai, hvor veiledning i pågående sak utgjorde høyest andel

Dypdykk i henvendelsene fra de ulike rollene 13.3.-30.09.20:

- Hvorvidt henvendelsene handlet om individnivå eller systemnivå, og om en konkret person, varierte relativt mye mellom rollene
- Andel lange samtaler (over 30 minutter) er høyest fra pårørende
- Noe variasjon mellom rollene når det gjelder type 'rusmiddel' henvendelsene omhandlet
- Tema i henvendelsene varierte mellom de ulike rollene

2. Totaltall tre siste år 13.3.-30.9.

Totalt antall veiledningshenvendelser økte med 63 % fra 2018 til 2019, og med 20 % fra 2019 til 2020



2.1. Hva handlet henvendelsene om?

Kanalbruk

En høyere andel av henvendelsene er kommet via epost i år enn samme periode i fjor. Majoriteten av henvendelsene kommer via telefon.

Tilbudet om chatveiledning lanserte vi våren 2019, derfor sammenligning siste to år.

	Antall		Andel	
	2019	2020	2019	2020
Chat	57	64	14 %	13 %
E-post	23	61	5 %	12 %
Telefon	340	379	81 %	75 %

Tidsbruk

Lengden på samtalene er ikke nevneverdig endret i år.

Lengden på samtalene kan si noe om kompleksiteten i saken det ringes om. Antall og andel samtaler mellom 10 og 30 minutter er økt siste år. Antall samtaler over ½ time er økt med 72 % fra 2018 til i år, men alt i alt synes ikke Korona-situasjonen å ha påvirket lengden på samtalene nevneverdig.

	Antall			Andel av tot. Ant hvor tidsbruk er kjent		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
< 10 min	41	53	53	16 %	15 %	14 %
10-30 min	176	227	264	70 %	66 %	70 %
> 30 min	36	60	62	14 %	18 %	16 %

Individ/systemnivå

Noen små endringer i fordelingen mellom individ- og systemnivå

Ca 7 av 10 henvendelser handler om individtema, men andelen er redusert sammenlignet med samme periode i fjor, og enda mer sammenlignet med 2018. Økning i antall og andel samtaler som omhandler både individ- og systemnivå, antallet utgjør imidlertid kun en andel på seks % av sum henvendelser hvor denne informasjonen er kjent.

	Antall			Andel av totalt antall hvor fordeling er i		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Individnivå	193	296	321	75 %	70 %	68 %
Systemnivå	52	112	124	20 %	27 %	26 %
Både individ-	13	14	28	5 %	3 %	6 %

Andel konkrete personer

To av tre henvendelser handlet om konkrete personer, antallet økte med 17 %, men andelen ble redusert med to %-poeng i år sammenlignet med i fjor

	2018	2019	2020
Antall henvendelser om konkrete personer	200	290	340
Andel av totalt antall henvendelser	78 %	69 %	67 %

Type rusmiddel

Hevendelser om narkotika har økt mest

Antall henvendelser om narkotika er økt mest sammenlignet med samme periode i fjor. Illegale stoffer har vært tema i flere enn én av fire (27%) samtaler i den aktuelle perioden i år, en økning på tre prosentpoeng sammenlignet med i fjor. Antall henvendelser om alkohol er økt nest mest, men andelen er redusert med seks prosentpoeng til 52 % i den aktuelle perioden i år.

Den aktuelle perioden i år var antall samtaler som omhandlet konkrete personer og blandingsbruk 30, hvilket tilsvarer en økning på 36 % sammenlignet med samme periode i fjor. Andel samtaler omhandlende blandingsbruk utgjorde ni % av samtalene som omhandlet konkrete personer, en økning på ett prosentpoeng sammenlignet med i fjor.

	Antall			Andel av sum henvendelser hvor 'rusmiddelet' er kjent		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Alkohol	148	196	223	64 %	58 %	52 %
Narkotika	47	80	116	20 %	24 %	27 %
Medikament	18	26	37	8 %	8 %	9 %
Spill	16	32	41	7 %	10 %	10 %
LAR	3	1	2	1 %	0 %	0 %
Doping	1	1	6	0 %	0 %	1 %

Tema i henvendelsene

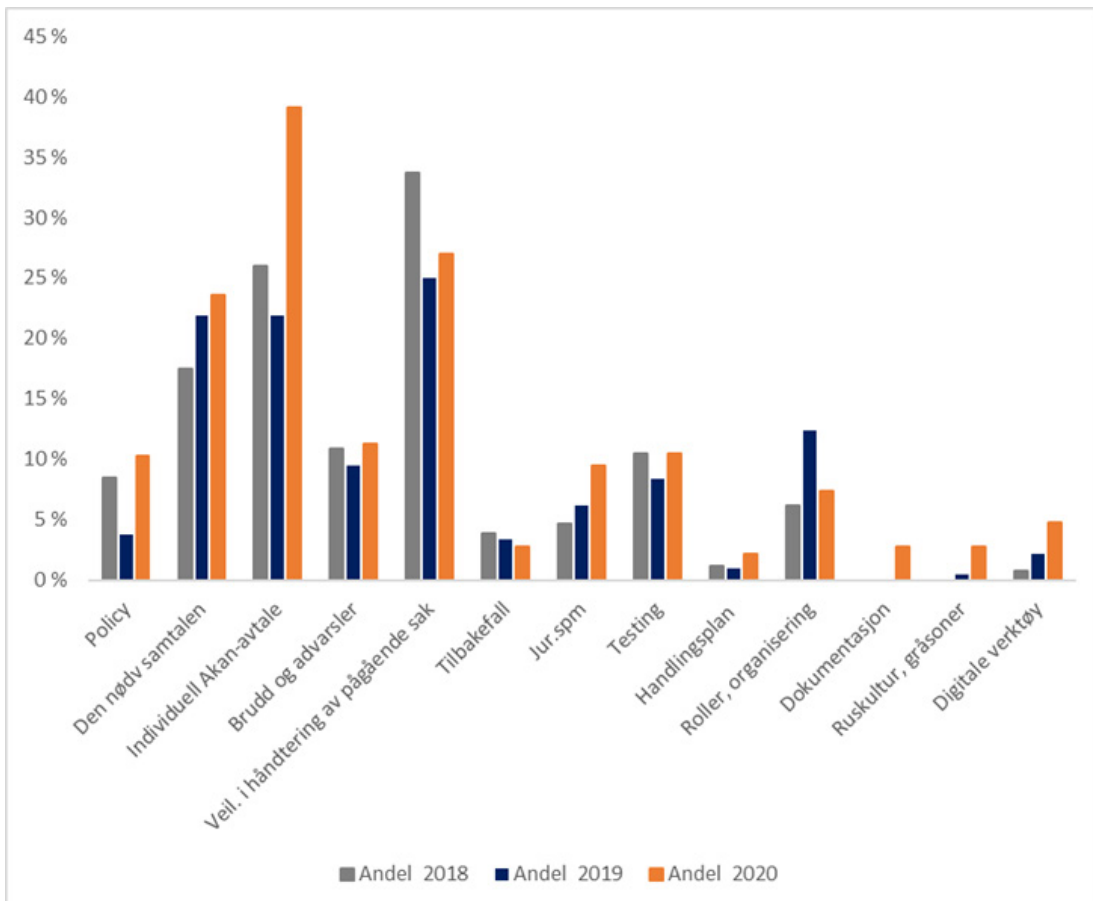
Tema i henvendelsene er noe endret i år

Én og samme henvendelse handler ofte om flere tema. I år har for eksempel flere enn to av fem henvendelser om 'veiledning i pågående sak' også ofte handler om 'individuelle Akan-avtaler'. 'Den nødvendige samtalen' samt 'brudd og advarsler' er også tema som relativt ofte kombineres med 'veiledning i pågående sak'.

Statistikken viser følgende for den aktuelle perioden i år sammenlignet med i fjor:

- Flest henvendelser om 'individuelle Akan-avtaler', totalt 197 i perioden, mer enn dobling fra samme periode i fjor. Nesten to av fem henvendelser handlet om dette temaet
- Temaet vi hadde nest flest antall/andel henvendelser om var 'veiledning i pågående sak', totalt 136 henvendelser – en økning på 31. Noe flere enn én av fire (27 %) henvendelser handlet om dette temaet i år, en økning på to prosentpoeng sammenlignet med i fjor
- 'Den nødvendige samtalen' er tema i nesten én av fire henvendelser, andelen har økt med to prosentpoeng sammenlignet med samme periode i fjor og antallet i år var 119.

- Vi har erfart en relativt sterk økning i henvendelser om juridiske spørsmål (spørsmål om bl.a. oppsigelse, makulering og taushetsplikt) den aktuelle perioden i år sammenlignet med tilsvarende periode i fjor. Dette var tema i én av ti samtaler i år, mot én av tjue for to år siden og omtrent det samme i fjor.



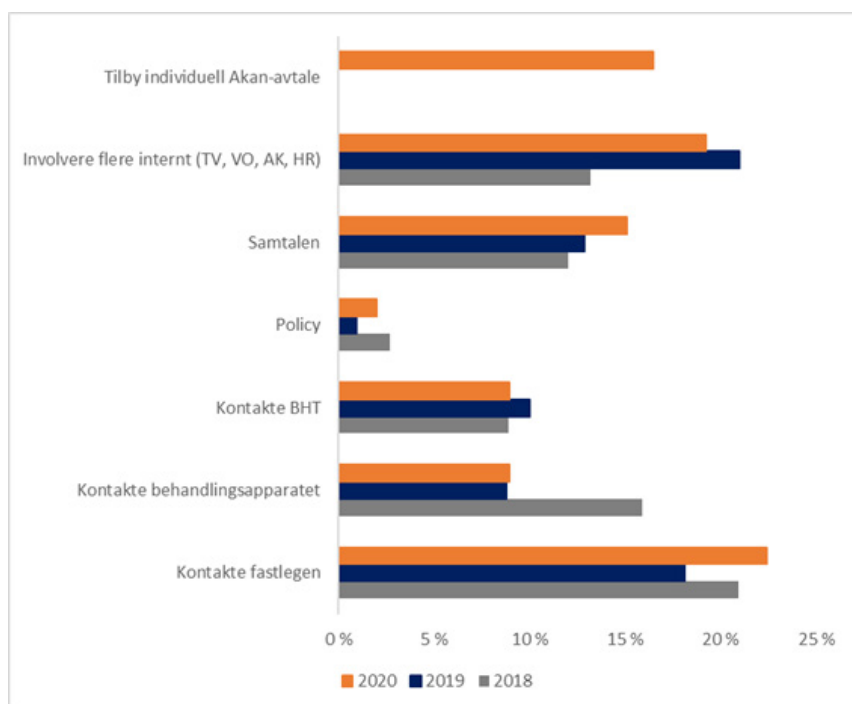
Rådene vi ga

Endring i hva vi har gitt råd om

Hver henvendelse kan føre til flere råd. I den aktuelle perioden i år har vi i syv av ti henvendelser hvor vi har gitt råd om å kontakte fastlegen, også gitt andre råd. De mest vanlige er 'tilby individuelle Akan-avtale', 'kontakte behandlingsapparatet' og 'kontakte bedriftshelsetjenesten'.

Ser vi bort fra råd om å skaffe mer informasjon enn det som gis i veiledningen (lese mer på akan.no, delta på kurs etc), viser statistikken følgende resultater for perioden 13.3.-30.09:

- Sammenlignet med i fjor har det vært størst økning i antall ganger vi har gitt rådet 'kontakte fastlegen'. Antallet økte med 37 til 113, tilsvarende en økning på 49 %. Vi ga dette rådet i noen flere enn én av fem (22 %) henvendelser
- Nest størst økning var rådet 'ta samtalen', som økte med 22 til 76, tilsvarende en økning på 41 %. I nesten én av seks (15 %) henvendelser ga vi dette rådet. Antall ganger vi ga rådet 'involvere flere internt' økte med 9 til 97, tilsvarende 10 %. Dette rådet ga vi i nesten én av fem (19 %) henvendelser, og dermed det rådet vi ga nest flest ganger den aktuelle periode i år. Dette var imidlertid en nedgang på to prosentpoeng fra samme periode i fjor
- Tilby individuelle Akan-avtaler' var rådet vi ga tredje flest ganger, i én av seks henvendelser



2.2. Hvem tar kontakt

Antall og andel nye kunder har vært relativt stabil siste to år

Sammenligner vi med to år tilbake, er både antall nye personer og virksomheter mer enn doblet seg og andelen økt noe. I år var nesten to av fem henvendelser fra personer som ikke har vært i kontakt med oss tidligere, litt ned fra den aktuelle perioden i 2019. Én av fem henvendelser var fra virksomheter som er nye for oss i Akan kompetansesenter. Dette har vært stabilt siste tre år.

	Antall			Andel av sum henvendelser		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Personen har ikke tatt kontakt med oss tidligere	92	174	199	36 %	41 %	39 %
Virksomhet ny for oss	48	84	99	19 %	20 %	20 %

Henvendelser fra de ulike sektorene er relativt stabil

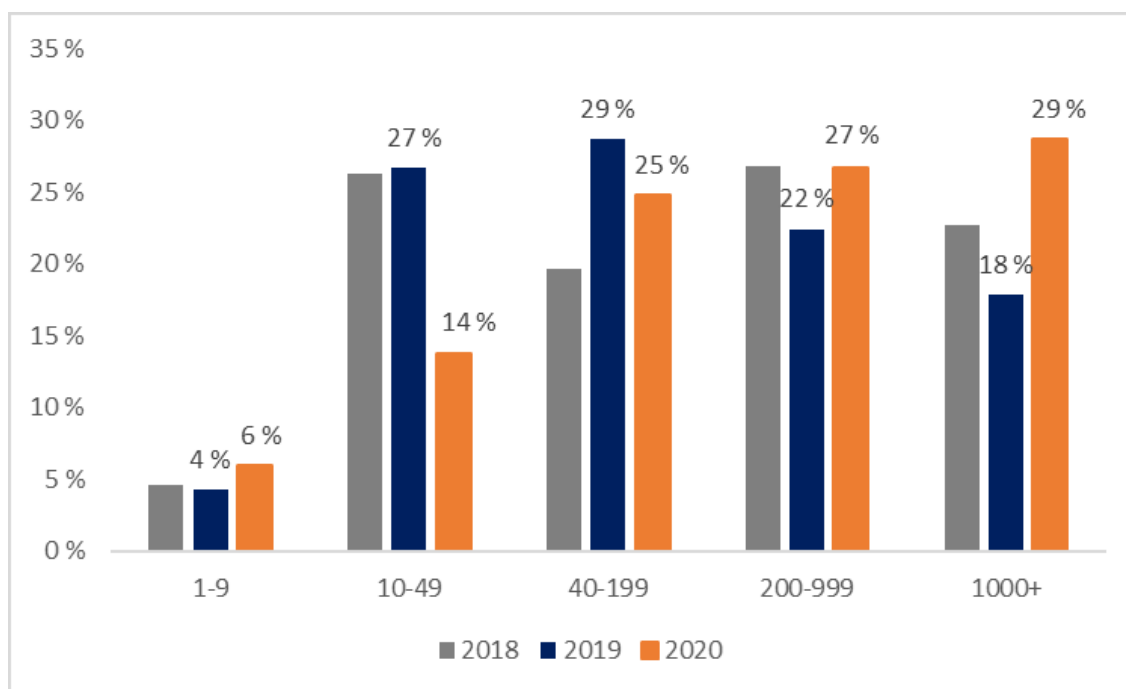
Antall og andel henvendelser fra privat sektor er høyest alle tre årene, ca 3 av 5 henvendelser er fra denne sektoren.

	Antall			Andel av sum ant hvor sektor er kjent		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Offentlig	92	119	154	39 %	35 %	37 %
Privat	140	206	246	59 %	60 %	59 %
Organisasjon	5	16	16	2 %	5 %	4 %

Noe endring i størrelsen (antall ansatte) på virksomhetene som har tatt kontakt

Antall henvendelser fra virksomheter med 200 eller flere ansatte har økt med 61 % til 197 henvendelser den aktuelle perioden i år sammenlignet med samme periode i fjor. Isolert sett er antall henvendelser fra virksomheter med færre enn 10 ansatte økt mest med 62 %, men antallet er få, 21 den aktuelle perioden i år.

Andel – størrelsen på virksomhetene som har tatt kontakt i % av sum antall henvendelser hvor virksomhetens størrelse er kjent



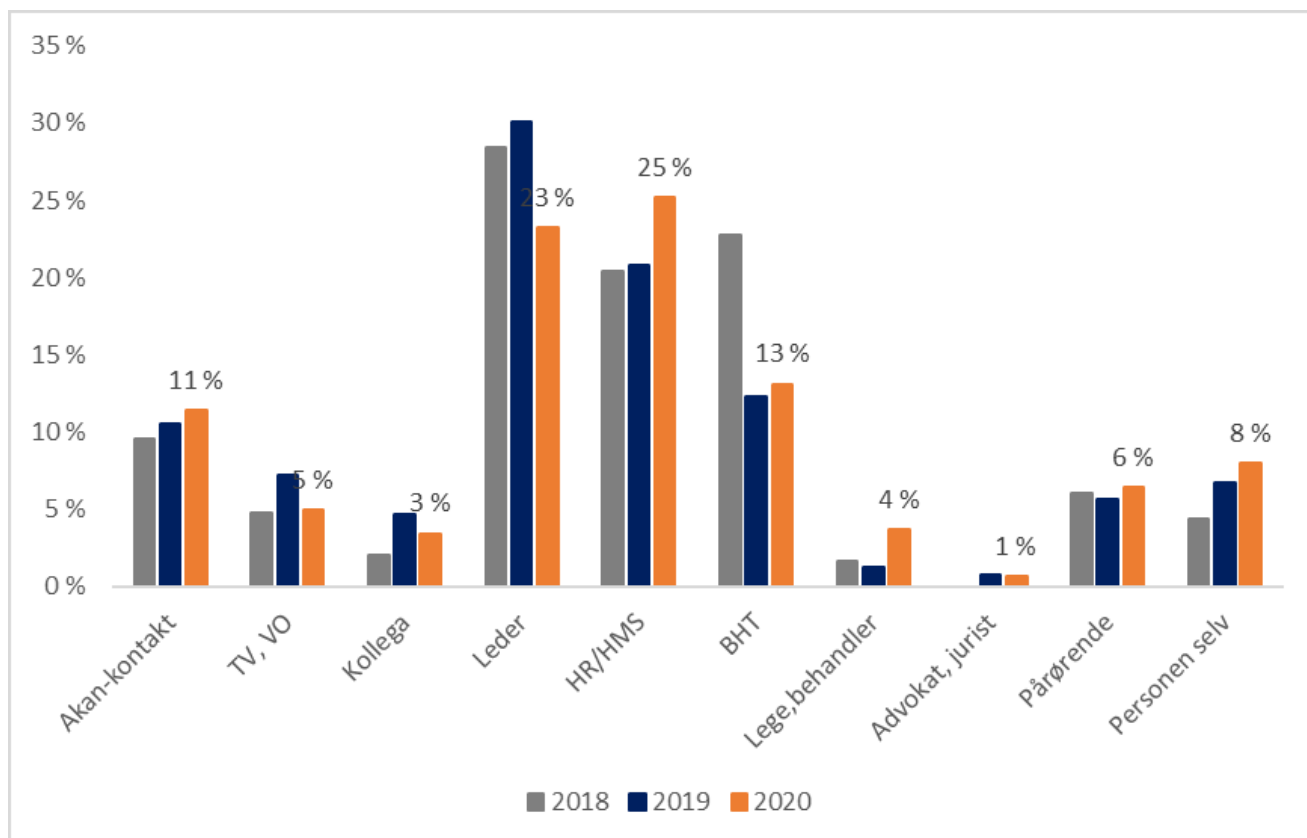
Noe endring i hvem (rolle) som har tatt kontakt

Den aktuelle perioden i år sammenlignet med i fjor, viser en økning i antall og andel henvendelser fra HR, bedriftshelse-tjenester, Akan-kontakter, personer som selv har problemer, pårørende og lege/behandler. Antall og andel henvendelser fra ledere, kolleger, tillitsvalgte og verneombud er redusert i år sammenlignet med samme periode i fjor.

I flere år har ledere og HR stått for høyest andel henvendelsene vi mottar for veiledning og variert rundt én av to henvendelser. Den aktuelle perioden i år stod disse to rollene for nesten én av to (48%) henvendelser. Sum antall henvendelser fra HR økte i år mest av alle rollene sammenlignet med samme periode i fjor. Én av fire henvendelser har vært fra denne rollen. Parallelt er antall og andel henvendelser fra ledere redusert, i underkant av én av fire (23 %) av henvendelsene kom fra denne rollen i år.

- Noe flere enn én av ti (13 %) henvendelser i år har vært fra bedriftshelsetjenester. Dette er også gruppen som den aktuelle perioden i år sammenlignet med samme periode i fjor har økt antall henvendelser nest mest, med 13 til 61
- Ca én av ti (11 %) henvendelser i år har kommet fra Akan-kontakter, uendret fra i fjor. Antallet i år er 53 den aktuelle perioden
- Noe under én av ti (åtte %) henvendelser kom i år fra personer som selv har et problem. Antall henvendelser fra denne gruppen økte med 11 til 37
- I overkant av én av tjue (seks %) henvendelser har vært fra pårørende, uendret fra i fjor
- Én av tjue henvendelser kom i år fra tillitsvalgte eller verneombud. Denne er en reduksjon i andel og antall fra samme periode i fjor
- I underkant av én av tjue (fire %) henvendelser i år har kommet fra lege/behandler. Dette er en økning i andel på tre %-poeng sammenlignet med samme periode i fjor, men antallet er lavt, 17 den aktuelle perioden inneværende år

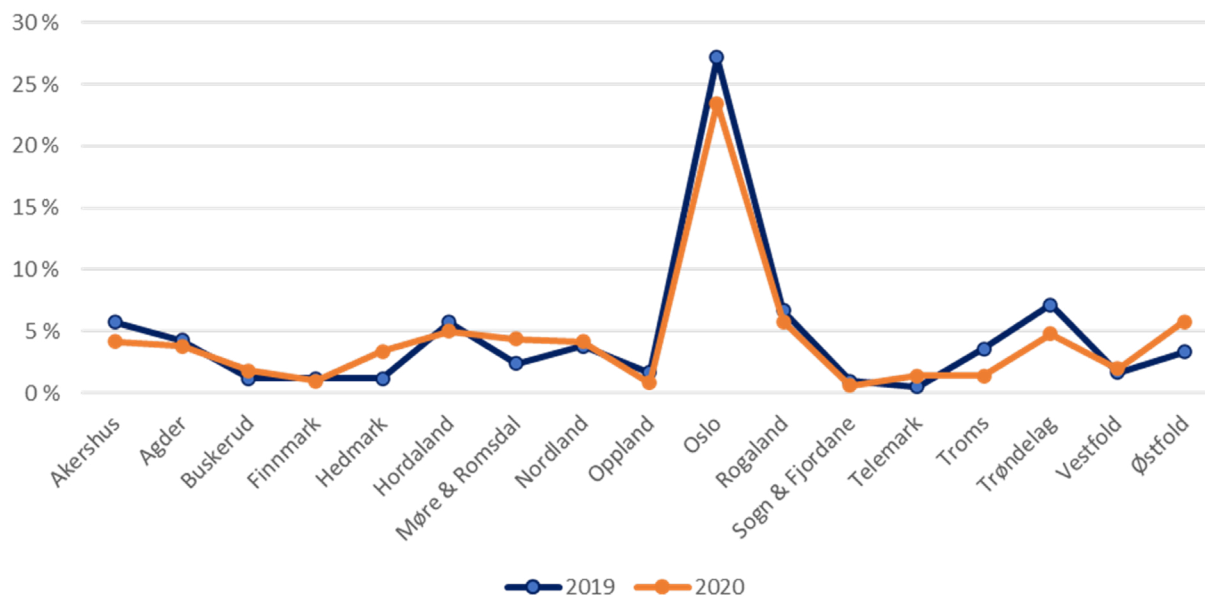
Andel – hvem tatt kontakt i % av sum antall henvendelser hvor rolle er kjent



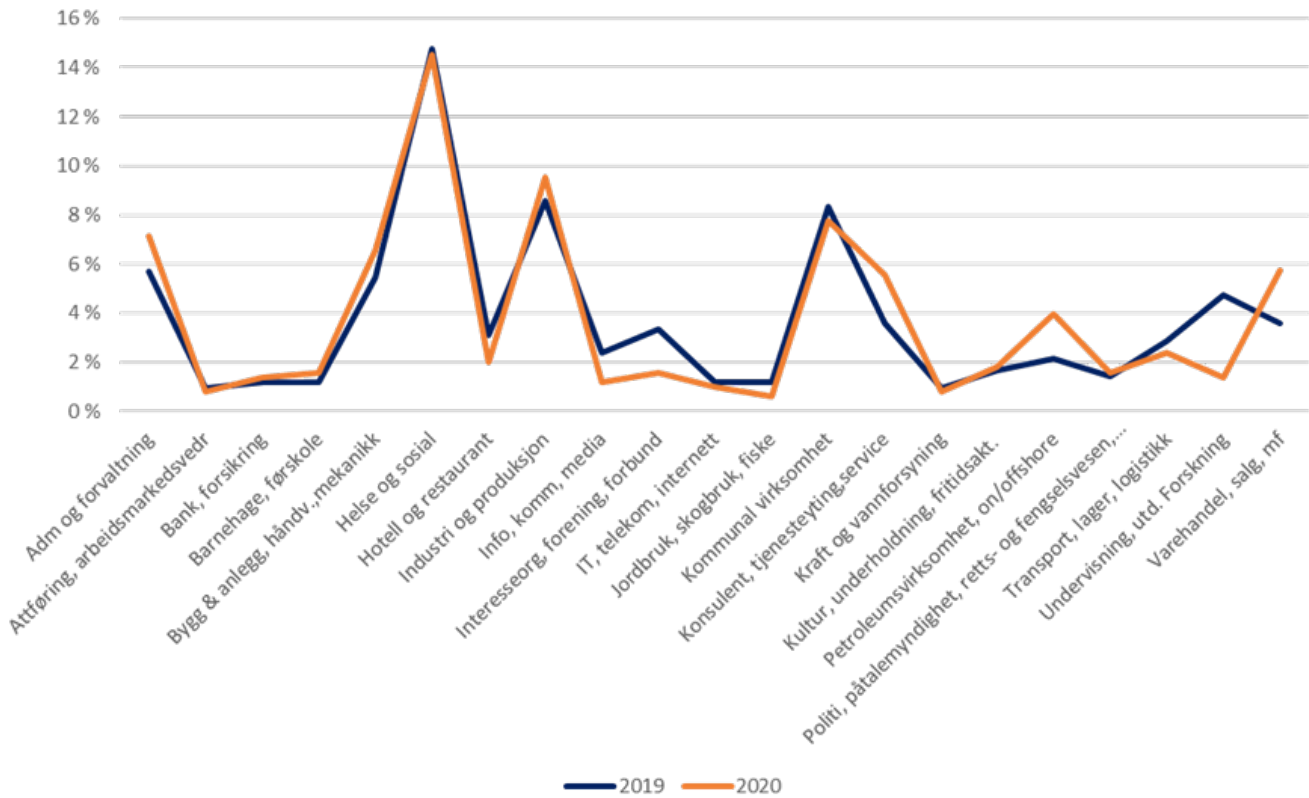
3. Bransjefordeling og geografisk fordeling 13.3.-30.09. 2019 og 2020

Det er den aktuelle perioden i år kun små endringer i hvilke bransjer som har henvendt seg og fra hvor i landet henvendelsene kommer fra sammenlignet med samme periode i fjor.

Andel henvendelser fra hvert fylke - 13.3.-30.09. 2019 og 2020



Andel henvendelser fra den enkelte bransje 13.3.-30.09. 2019 og 2020

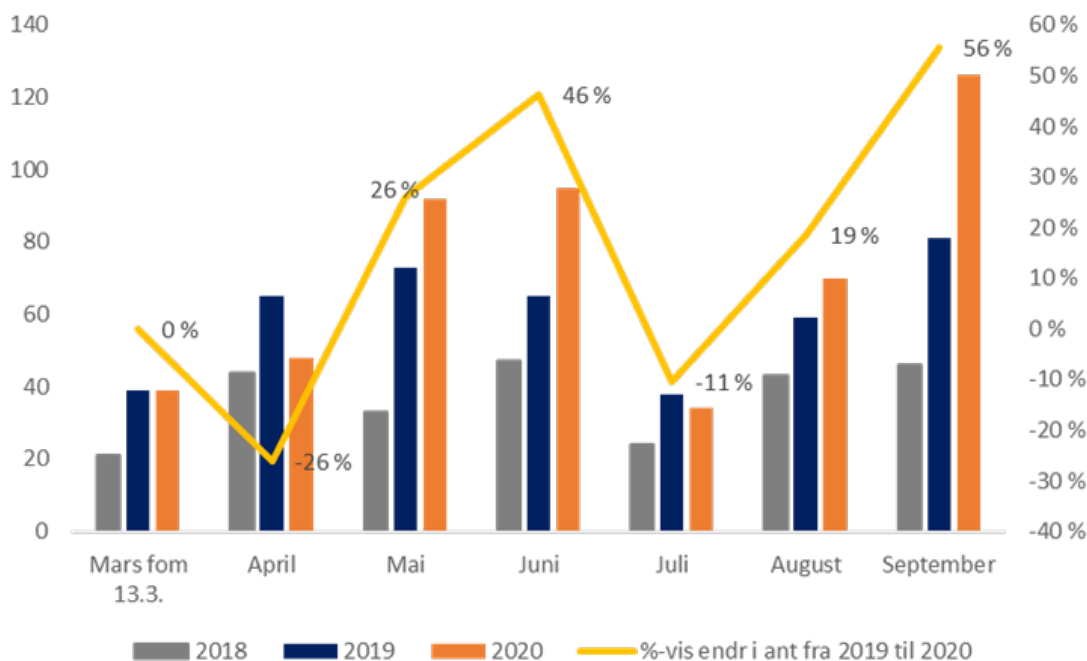


4. Månedlig utvikling i 2020

Store månedlige variasjoner når vi ser på antall henvendelser i år sammenlignet med i fjor

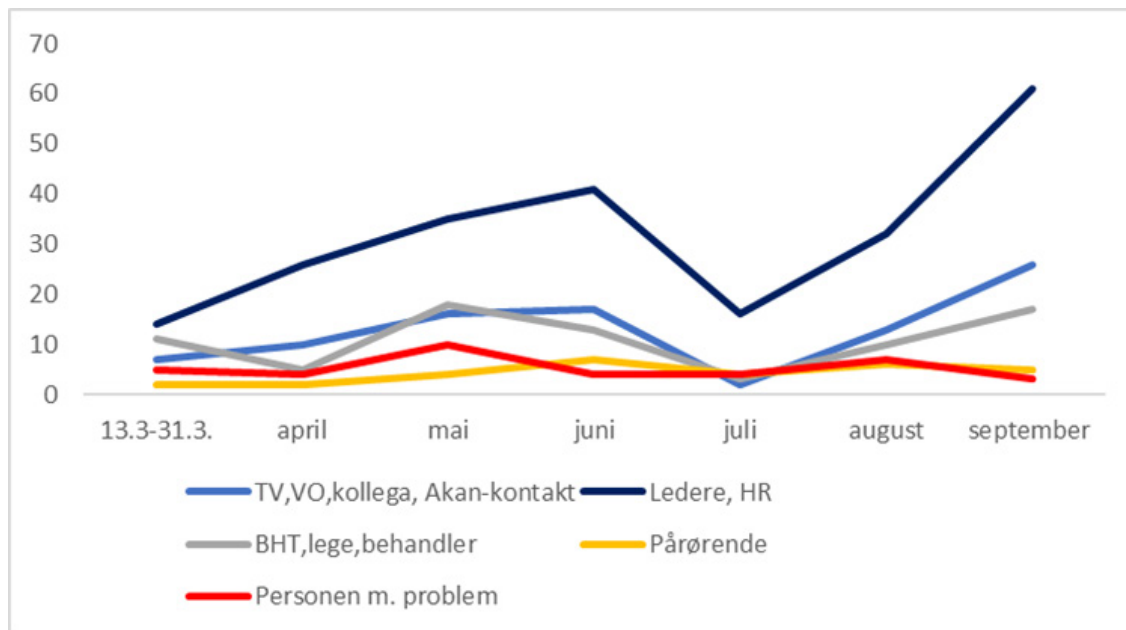
Antall henvendelser 13.-31. mars var lik i fjor og i år. I april og juli var antallet henvendelser lavere i år enn i fjor. Øvrige måneder har antallet vært høyere i år enn i fjor, i juni og september meget sterk økning.

Sum henvendelser 13.3.-30.09. - månedlig utvikling



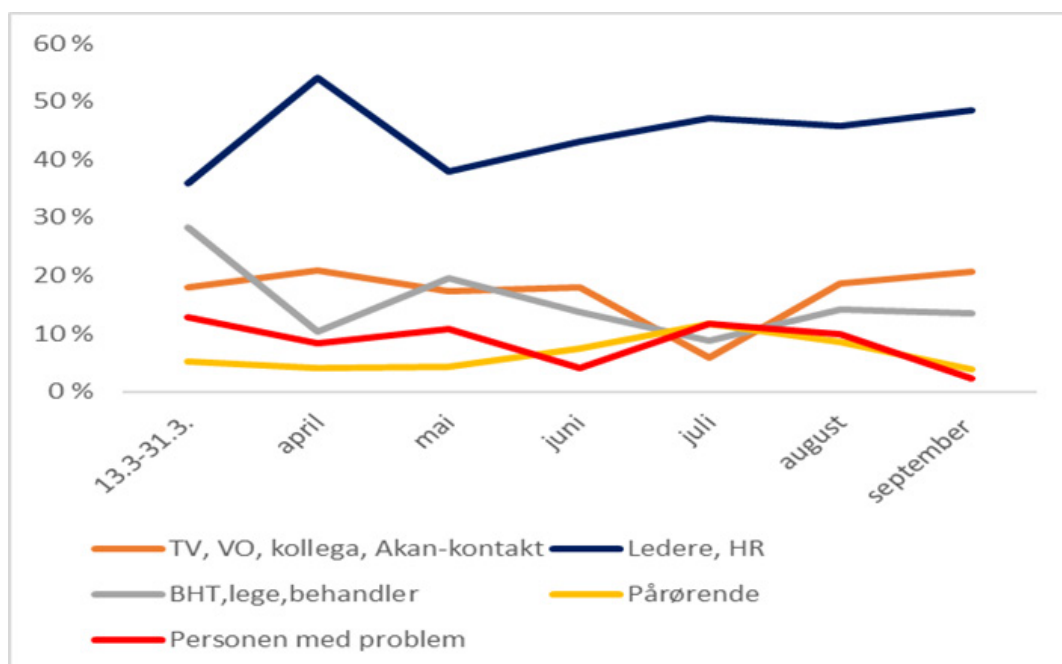
Antall henvendelser fra ledere og HR totalt ligger høyest hele perioden, variasjon for øvrige roller

Antall henvendelser fra ledere og HR ligger høyest samtlige måneder med en topp i september på henholdsvis 26 henvendelser fra ledere og 35 fra HR. Bedriftshelsetjenester (BHT), lege, behandler ligger nest høyest i mars og mai, tredje høyst i september. Det er henvendelser fra BHT som står for de fleste, høyst med 15 henvendelser i april og september. Tillitsvalgte (TV), verneombud (VO), kolleger og Akan-kontakt (AK) ligger nest høyest i april, juni, august og september. Det er henvendelser fra AK som utgjør flest i denne gruppen, med 11 i juni og 14 i september. Vi mottok flest henvendelser fra personer som selv har problemer i mai med ti henvendelser, og august med syv. Flest henvendelser fra pårørende i juni med syv samtaler.



Andel henvendelser fra ledere og HR ligger høyest hele perioden, variasjon for øvrige roller

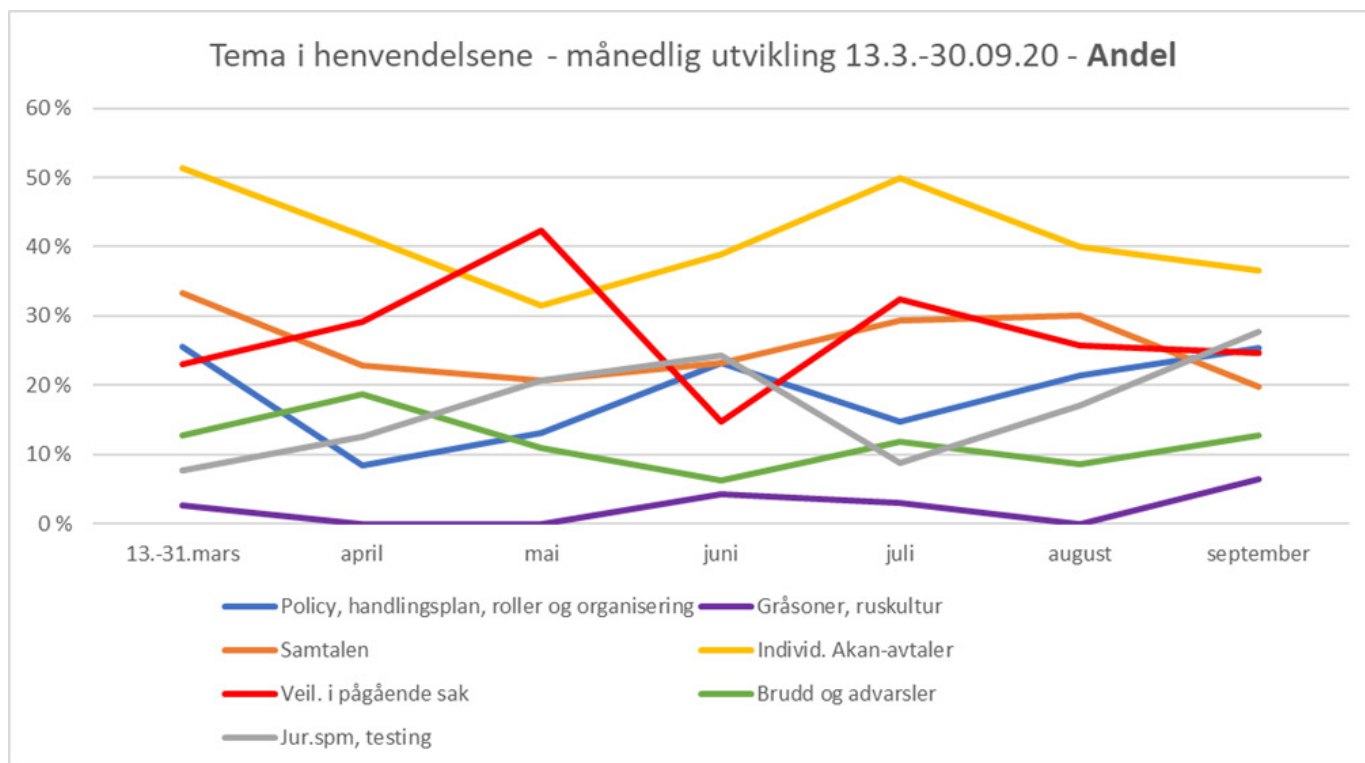
Med unntak av mars og mai, hvor andelen henvendelser fra ledere og HR lå på henholdsvis 36 % og 38 %, har nærmere én av to samtaler kommet fra denne gruppen. I mars var over én av fire samtaler fra bedriftshelsetjenester (BHT), leger eller behandler, i mai var én av fem henvendelser fra denne gruppen. Øvrige måneder har henvendelsene ligget lavere, med lavest i juli og april hvor ca én av ti samtaler kom fra den gruppen. Med unntak av juli, har rundt én av fem henvendelser kommet fra Akan-kontakter (AK), tillitsvalgte (TV), verneombud (VO) eller kolleger. Høyest andel henvendelser fra personer med problem mottok vi i mars. Med unntak av juni og september hvor andelen var svært lav, har rundt én av ti samtaler kommet fra denne gruppen. I juli var noe over én av ti (12 %) henvendelser fra pårørende, i august nesten én av ti (9 %). I juli var antall samtaler relativt få sammenlignet med øvrige måneder den aktuelle perioden.



Høyest andel henvendelser om individuelle Akan-avtaler i alle måneder unntatt mai, hvor andelen veiledning i pågående saker var høyest

Én henvendelse kan inneholde flere tema.

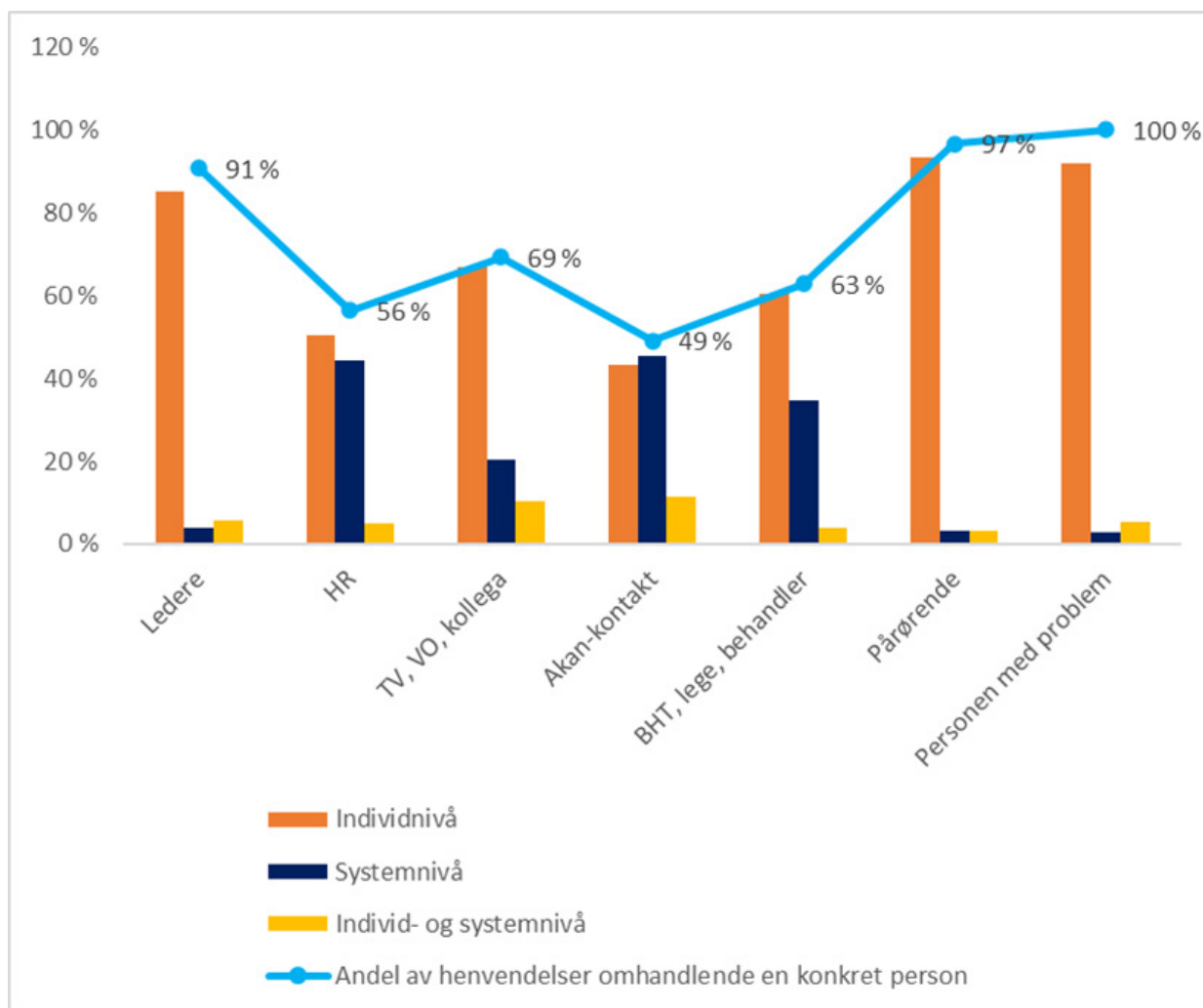
Høyest andel henvendelser om 'individuelle Akan-avtaler' i samtlige måneder unntatt mai, hvor 'veiledning i pågående sak' var høyest. Andel henvendelser om 'den nødvendige samtalen' har vært relativt høy samtlige måneder, nest høyest i mars og august. Juridiske spørsmål og spørsmål om testing utgjorde en relativt høy andel i mai, juni og september. I mars, juni og september økte andelen henvendelser om mer systemiske tema. Andel brudd og advarsler var høyest i april.



5. Dyppdykk i henvendelser fra de ulike rollene i 2020

Fordeling individ, system og henvendelser om konkrete personer – per rolle.

Majoriteten av henvendelsene fra ledere (85 %), pårørende (93 %) og personen selv (92 %) handlet om individnivå. Deres henvendelser handlet også i stor grad om konkrete personer. Ca syv av ti henvendelsene fra arbeidstakerrepresentanter og kolleger dreide seg om individrettede tema, ca én av fem henvendelser handlet om tema på systemnivå. Høyest andel henvendelser om temaer på systemnivå, var fra Akan-kontakter (45 %), HR (44 %) og helsepersonell (35 %). Andelen henvendelser om konkrete personer var også lavere fra disse rollene sammenlignet med ledere, pårørende og personen selv.

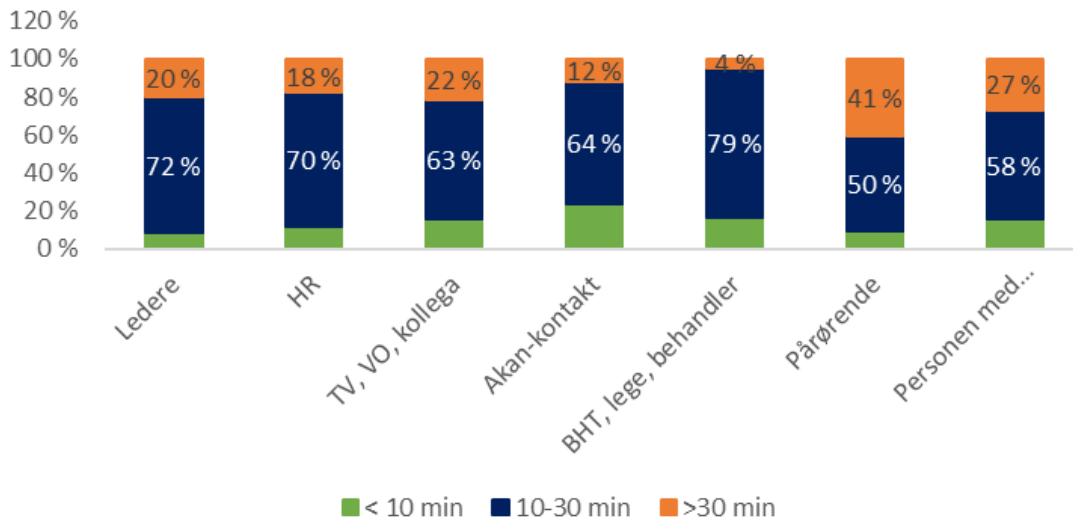


Tidsbruk

Andel lange samtaler er høyest fra pårørende.

To av fem samtaler med pårørende har vart over 30 minutter. Flere enn én av fire henvendelser fra personer som selv har et problem har vart over ½ time. Antallet henvendelser fra disse to gruppene er relativt få. Flere enn én av fem henvendelser fra tillitsvalgte, verneombud og kolleger har vart over ½ time, og én av fem henvendelser fra ledere har vart over ½ time. Totalt har 66 samtaler i perioden 13.3.-30.09. vart over ½ time, hvorav 35 fra ledere og HR og 12 fra Akan-kontakt, tillitsvalgt, verneombud eller kollega.

Tidsbruk på henvendelsene fra ulike roller- andel per rolle der tidsbruk er kjent 13.3.-30.09.20

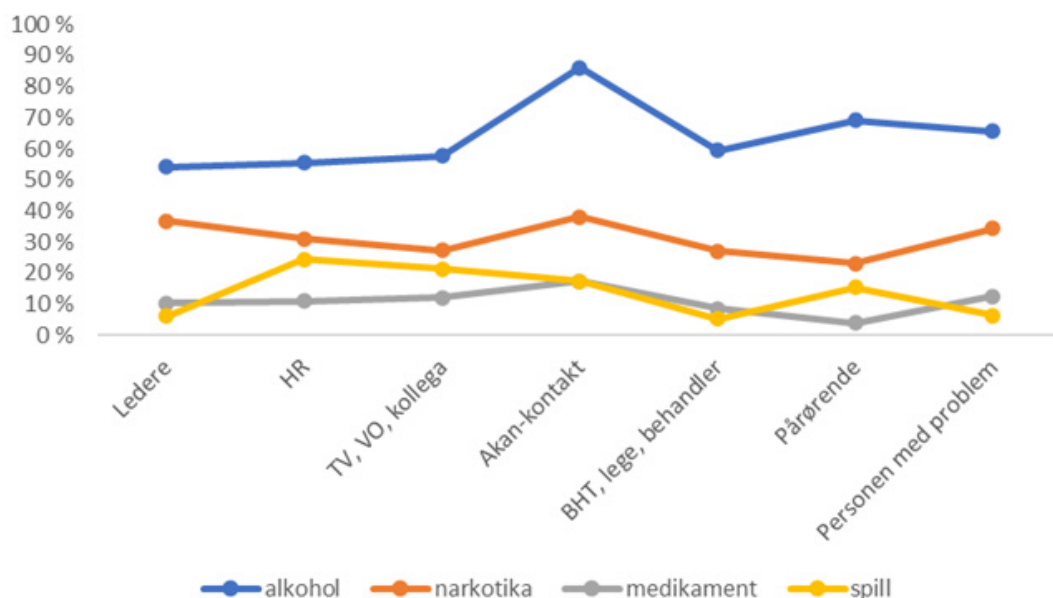


Type 'rusmiddel'

Noe variasjon mellom rollene når det gjelder type 'rusmiddel' henvendelsene omhandlet.

Ser vi på type 'rusmiddel', er det om alkohol samtlige roller henvender seg mest, høyest andel fra Akan-kontakter (86 %) og lavest fra ledere (54 %). Noen færre enn to av fem henvendelser fra Akan-kontakter (38 %) og ledere (37 %) handlet om narkotika, ca én av tre av henvendelsene fra HR og personer som selv har problemer omhandlet slike illegale rusmidler. Nesten én av fire samtaler fra HR handlet om spilleproblematikk, ca én av fem samtaler fra TV/VO/kollega handlet om denne problematikken. Høyest andel henvendelser om medikamenter kom fra Akan-kontaktene med 17 %.

Type 'rusmiddel' den enkelte rolle henvender seg om - andel 13.03.-30.09.20



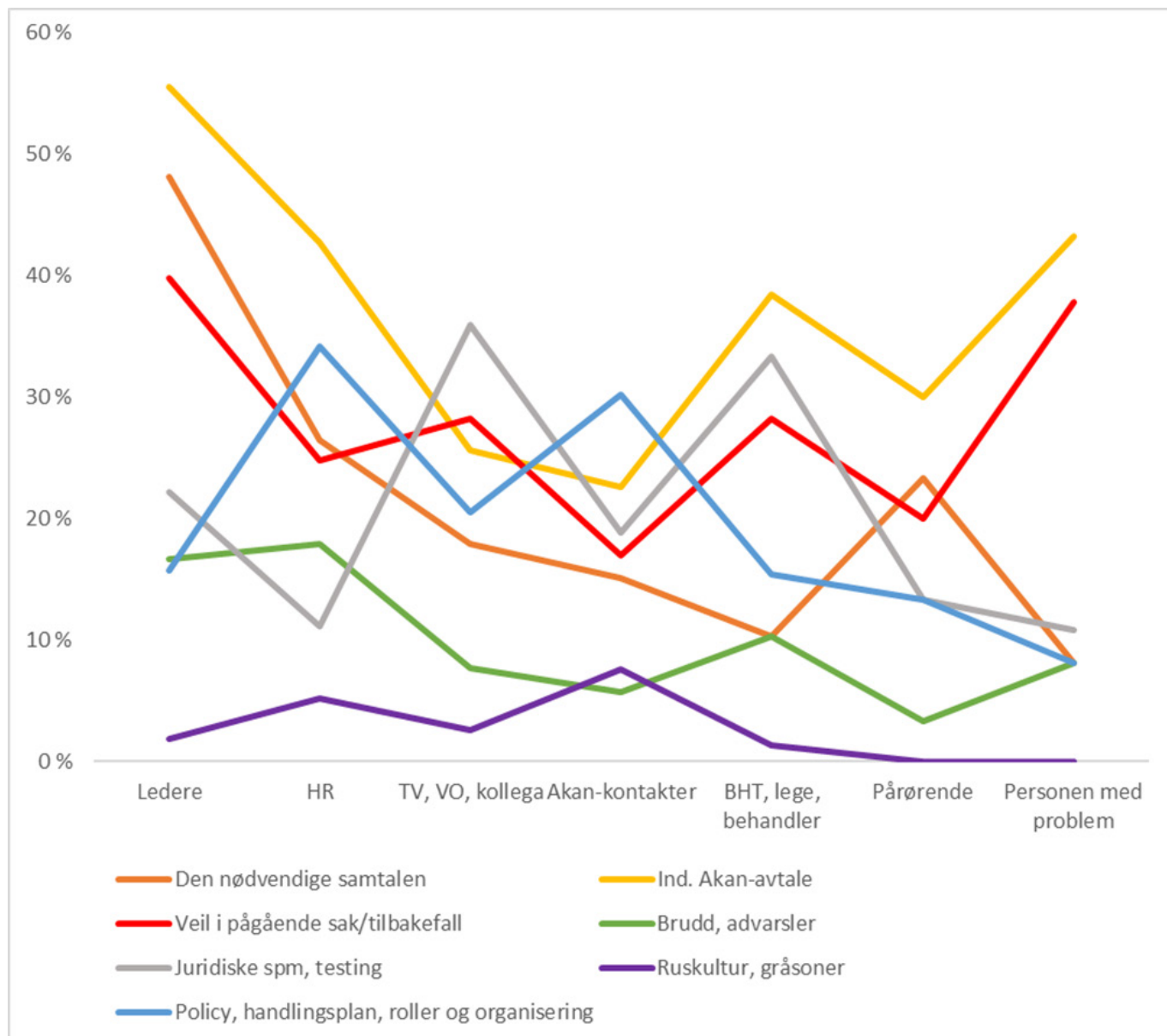
Tema i henvendelsene fra de ulike rollene

Tema varierte mellom de ulike rollene.

Det kan være flere tema i en og samme henvendelse.

Systemiske tema er henvendelser om policy, handlingsplan, roller og organisering av Akan-arbeidet.

- Ledere: Flere enn én av to (56 %) henvendelser handlet om individuelle Akan-avtaler, nesten én av to (48 %) om 'den nødvendige samtalen', og to av fem gjaldt veiledning i håndtering av pågående sak.
- HR: Flere enn to av fem (43 %) henvendelser handlet om individuelle Akan-avtaler, ca én av tre (34 %) om systemiske forhold, og ca én av fire om henholdsvis samtalen og veiledning i pågående sak.
- Tillitsvalgte/verneombud/kollega: Flere enn én av tre (36 %) av henvendelsene handlet om juridiske tema eller testing. Noe over én av fire (28 %) om veiledning i pågående sak og ca én av fire (26 %) om individuelle Akan-avtaler. Én av fem henvendelser handlet om systemiske tema
- Akan-kontakter: Nesten én av tre (30 %) av henvendelsene handlet om systemiske forhold, nesten én av fire (23 %) om individuelle Akan-avtaler og nesten én av fem (19 %) om juridiske spørsmål eller testing.
- Bedriftshelsetjenester/lege/behandler: Nesten to av fem (38 %) henvendelser fra bedriftshelsetjenester/lege/behandler handlet om individuelle Akan-avtaler, én av tre handlet om juridiske spørsmål eller testing, flere enn én av fire (28 %) gjaldt veiledning i pågående sak.
- Pårørende: Nesten én av tre (30 %) av henvendelsene handlet om individuelle Akan-avtaler, nesten én av fire (23 %) om samtalen og én av fem gjaldt veiledning i pågående sak.
- Personen med problem: flere enn to av fem (43 %) henvendelser handlet om individuelle Akan-avtaler, nesten to av fem (38 %) omhandlet veiledning i pågående sak.





Ta kontakt med oss:

Veiledningstelefon: 22 40 28 00

Nettsider: www.akan.no

E-post: akan@akan.no

Du kan også chatte med oss på våre nettsider

Husk å følge oss på:



www.facebook.com/akankompetansesenter



www.linkedin.com/company/akan-kompetansesenter



[@akankompetansesenter](https://www.instagram.com/akankompetansesenter)

akan
KOMPETANSESENTER