

The logo for RUSinfo features the text "RUSinfo" in a bold, black, sans-serif font. The letter "i" is stylized with a blue dot. The text is enclosed within a blue L-shaped frame that starts with a thick line at the top and transitions to a thinner line on the right and bottom. A blue dot is positioned below the bottom line of the frame.

RUSinfo

Årsrapport 2022

Innhold

1. BAKGRUNN.....	4
2. MÅLSETTINGER OG MÅLGRUPPER	4
3. STYRINGSLINJE OG ORGANISASJONSKART	4
4. BEMANNING.....	5
4.1 Åpningstider	5
5. TJENESTETILBUDET	6
5.1 Telefontjenesten	6
5.2 Chatten	6
5.4 Apper	8
5.4.1 Appen HAP.....	8
5.4.2 Appen Drikkevett.....	10
5.5 Podkasten RUSpanelet	10
5.6 Ung.no	12
5.7 Utadrettet virksomhet.....	12
6. DOKUMENTASJON OG REGISTRERING	13
7. MARKEDSFØRING	13
7.1 Markedsføringsåret 2022	14
7.1.1 Jubileumskonferansen.....	14
7.1.2 Google Adwords	15
7.1.3 Markedsføring av podkasten RUSpanelet.....	16
7.1.4 Markedsføring av HAP-appen	17
7.1.5 Evaluering av markedsføringsåret 2022	17
7.2 Markedsføring gjennom Internett og sosiale medier	18
8. NORSKE SAMARBEIDSPARTNERE	18
9. EUROPEISK SAMARBEID.....	19
10. RESULTATER OG STATISTIKK.....	19
10.1 Antall henvendelser.....	20
10.2 Hvem kontakter tjenestene?.....	22

10.2.1 Alder	22
10.2.2 Hvilken kategori tilhører de som kontakter tjenestene?	23
10.2.3 Kjønnfordeling	24
10.3 Hva dreier henvendelsene seg om?	25
10.4 Hvilke rusmidler dreier henvendelsene seg om?	26
10.5 Fylkesfordeling	27
10.6 Hjemmesiden	29
10.7 Sosiale medier	30
10.7.1 Facebook	30
10.7.2 Instagram.....	31
11. UTVIKLING AV TJENESTEN OG UTFORDRINGER FRAMOVER.....	32
11.1 Økt fokus på videoproduksjon til sosiale medier og nettsiden.....	33
11.2 Videreutvikling av appen HAP	33
11.3 Nytt forskningsprosjekt: The Norwegian cannabis study (NORcan)	33
11.4 Fokus på å gjøre RUSinfo til en mer likeverdig tjeneste.....	34
11.5 Kompetanse og faglig utvikling	34
11.6 Konklusjon	35

1. BAKGRUNN

RUStelefonen 08588 ble åpnet i desember 2002 av daværende helseminister Ingjerd Schou.

Helseministeren ønsket seg en landsdekkende telefontjeneste som kunne bidra med saklig og korrekt informasjon om rusmidler og virkninger, samt gi informasjon og veiledning knyttet til rusrelaterte problemer. Fokuset skulle rettes mot ungdom som eksperimenterte med illegale rusmidler og deres pårørende, men fagfolk skulle også kunne benytte seg av tjenesten.

De første årene var RUStelefonen en del av Uteseksjonens tjenestetilbud. Behovet for en mer spesialisert innsats førte imidlertid til at RUStelefonen ble etablert som fast tiltak i januar 2007.

RUStelefonen har siden oppstarten i 2002 utviklet seg fra å være en ren telefontjeneste til å i dag kunne tilby publikum kvalifisert og kvalitetssikret informasjon og veiledning om rusmidler, rusproblematikk og hjelpetiltak via flere kanaler. For å tydeliggjøre denne endringen skiftet tjenesten i 2021 navn til RUSinfo, og fikk dessuten en ny hjemmeside.

Tjenesten finansieres av Helsedirektoratet, og driftes av Velferdsetaten i Oslo kommune.

2. MÅLSETTINGER OG MÅLGRUPPER

RUSinfo skal være landsdekkende informasjonstjeneste om rusmidler og rusproblematikk. Det overordnede målet er å sikre digitale informasjons-, veilednings- og støttetilbud til personer i vanskelige livssituasjoner og deres pårørende.

Formålet med tjenesten:

1. RUSinfo gir faktainformasjon om rus og rusmidler.
2. RUSinfo har kunnskap om ulike hjelpetilbud.
3. RUSinfo gir individuell veiledning via telefon og Internett.
4. RUSinfo jobber aktivt for å bidra til å øke publikums kunnskap om rusmidler ved å jobbe med foredrags- og undervisningsoppdrag, og også video/film.

Målgruppene til RUSinfo er:

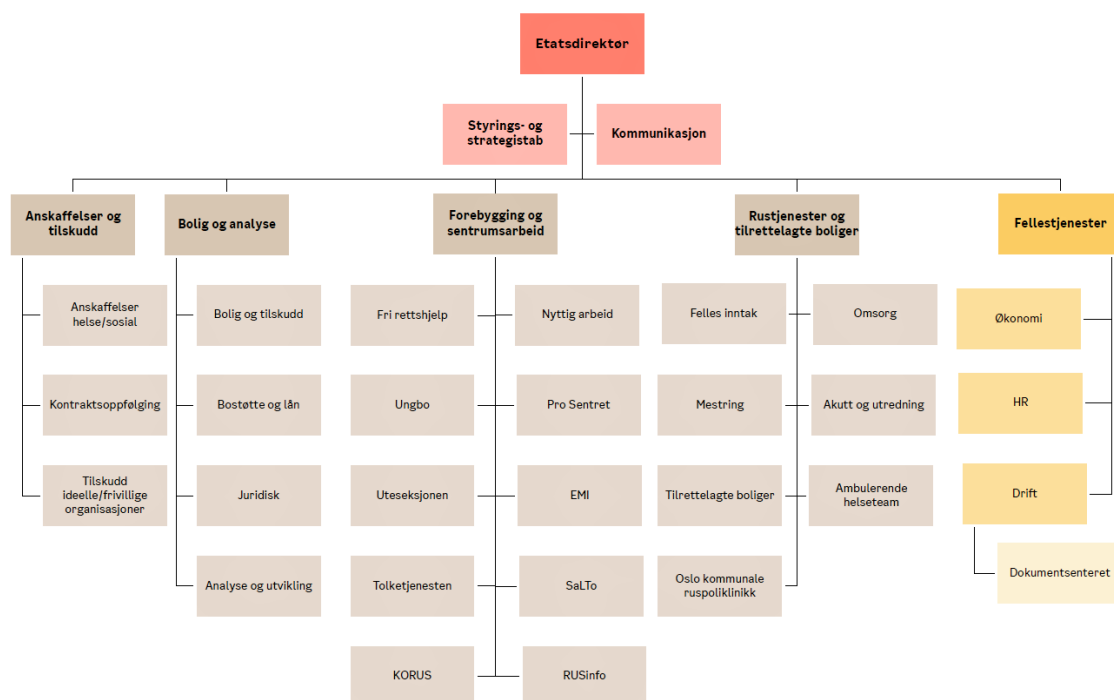
1. Ungdom (som er i en utprøvende fase med tanke på eksperimentering med rusmidler).
2. Pårørende og andre som er bekymret vedrørende rusbruk.
3. Profesjonelle (helsepersonell, politi, lærere, ansatte i rusomsorgen og lignende).

3. STYRINGSLINJE OG ORGANISASJONSKART

RUSinfo ble i 2016 underlagt Avdeling for forebygging og sentrumsarbeid i Velferdsetaten (se organisasjonskartet nedenfor). I den samme avdeling finner man blant annet også Uteseksjonen og Kompetansesenter rus – Oslo (KORUS Oslo).

Den nye organiseringen er i tråd med Velferdsetatens nye strategi, hvor forebygging og det å i større grad rette seg mot unge, er ett av fem satsingsområder. Et annet av disse fem satsingsområdene er kunnskap, som også står i fokus hos RUSinfo. Noe av tanken med den nye organiseringen er dessuten å legge til rette for økt samarbeid mellom de ulike tjenestene.

Organisasjonskart Velferdsetaten



4. BEMANNING

Pr. 31.12.22 består RUSinfo av 6 fast ansatte fagkonsulenter i henholdsvis 56,39 %- (1 person), 60 %- (1 person) og 100 %-stilling (4 personer), samt en seksjonsleder i 100 %-stilling. Alle ansatte har minimum tre år relevant utdanning fra høyskole eller universitet, og har bred erfaring fra ulike deler av rusfeltet og hjelpeapparatet.

Utover den faste bemanningen har RUSinfo en stabil ekstravaktgruppe der alle har relevant, høyere utdanning og arbeidserfaring.

4.1 Åpningstider

Vi har gjennom flere år opplevd en økning i antallet henvendelser. Grunnet økt arbeidsmengde, men ingen økning i mottatte midler, valgte vi i 2018 å innskrenke tjenestens åpningstid med én time per dag, og 2 timer på tirsdager og onsdager. I 2019 ble det også bestemt at tjenesten ikke lengre skal være åpent i helgene. Per i dag er åpningstidene mandag til fredag kl. 11.00-18.00.

Avgjørelsen om å holde stengt i helgene, ble først aktualisert etter at Helsedirektoratet satte fokus på rutiner ved avvergelsesplikten. På grunn av et økende antall krevende henvendelser, for eksempel relatert til selvmordsproblematikk, ble det vurdert som ikke forsvarlig å kun være én på jobb i helgene. En annen viktig begrunnelse for å stenge tjenesten i helgene, var at vi over tid hadde erfart at mange av henvendelsene i helgene ikke var relevante for vår tjeneste – svært mange av henvendelsene dreide seg i hovedsak om ensomhet og selvmordsproblematikk. Mange av de som kontaktet oss i helgene var for øvrig svært beruset og lite hensiktsmessig å snakke med. Siden vi i

tillegg mottok færre henvendelser i helgene enn på hverdagene, var beslutningen også knyttet til fornuftig bruk av ressurser. Det ble derfor ansett som mest hensiktsmessig å flytte ressurser fra helgene til hverdagene, hvor behovet var større.

For å kunne tilby brukerne en mulighet til å kontakte oss i helgene, holdes spørretjenesten på hjemmesiden åpen. Dette medfører en økt arbeidsmengde på mandagene, men av hensyn til brukerne ønsker vi å fortsette med dette så lenge vi har ressurser til det.

5. TJENESTETILBUDET

RUSinfo har siden oppstarten utviklet seg fra å være en ren telefontjeneste til også å gi informasjon og veiledning om rusproblematikk og hjelpetiltak via andre kommunikasjonskanaler.

RUSinfos tilbud består i dag av:

- Telefontjenesten.
- Chat.
- Hjemmeside med anonym spørretjeneste (www.rusinfo.no).
- To apper; Drikkevett og HAP (Hasj Avvennings Programmet).
- Informasjonsarbeid via podkasten [RUSpanelet](#).
- Informasjonsarbeid via sosiale medier, i hovedsak [Facebook](#) og [Instagram](#).

Ekstern virksomhet:

- RUSinfo svarer på rusrelaterte spørsmål fra ungdom hos [Ung.no](#) (driftet av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet).
- RUSinfo driver med en ganske omfattende kurs-, opplærings- og foredragsvirksomhet, hvor vi både får henvendelser direkte til vår tjeneste, og samarbeider med andre tjenester, og da spesielt [de syv regionale kompetansesentrene på rusfeltet](#) (KORUS), men også helsetjenester, etater, bydeler, skoler og andre tjenester.
- I samarbeid med blant annet Næringssetaten er RUSinfo bidragsyter som kursholder i [SALUTT-prosjektet](#), som har som mål å hindre skjenking til mindreårige og overskjenking i Oslo sentrum.
- RUSinfo satt i referansegruppen, og var en viktig bidragsyter, til Helsedirektoratets cannabissatsing [Weedensenteret](#).

5.1 Telefontjenesten

Telefontjenesten var opprinnelig RUSinfos primære tjeneste. De siste årene har arbeidet imidlertid blitt mer jevnt fordelt mellom telefontjenesten og de øvrige kommunikasjonskanalene. Statistikken viser likevel at de webbaserede løsningene ikke gjør telefontjenesten overflødig. I mange av henvendelsene uttrykkes det behov for støtte og veiledning i en vanskelig livssituasjon, noe som fortsatt er lettest å tilby per telefon.

5.2 Chatten

Chatten åpnet i mai 2012. Vi har erfart at chatten når en yngre brukergruppe enn telefontjenesten, noe som også var en del av intensjonen da vi åpnet tjenesten. Vi har imidlertid også erfart at det å chatte er mer tidkrevende enn det å snakke i telefon. Det tar omtrent dobbelt så lang tid å formidle det samme budskapet gjennom en chat, som gjennom en telefonsamtale. Dette medførte at chatten

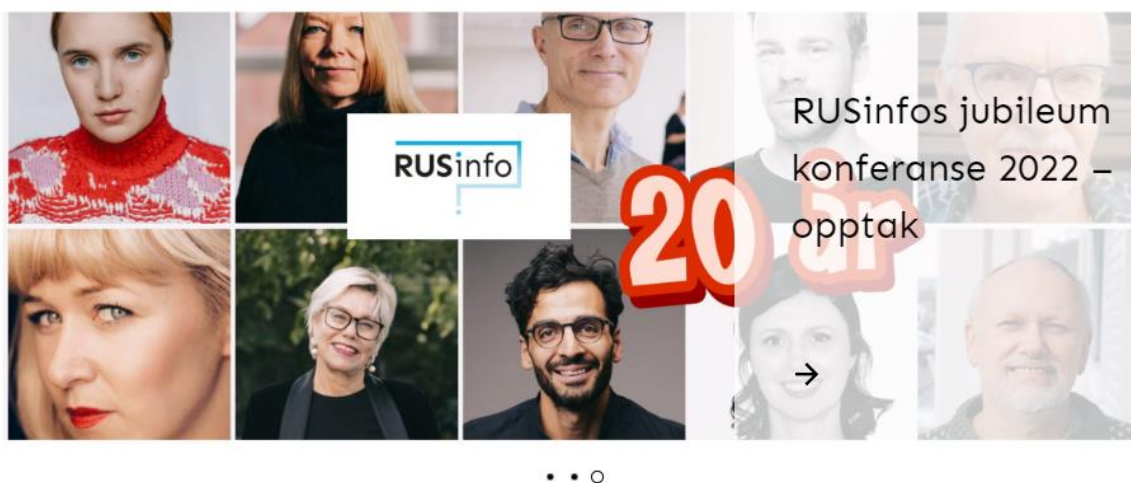
i starten hadde kortere åpningstid. Fra 2015 utvidet vi imidlertid åpningstiden gradvis, og har siden sommeren 2019 hatt samme åpningstid både på chat og telefon.

De utvidede åpningstidene har ført til en betraktelig økning av antallet mottatte chatter (se kapittel 10.1) og en yngre gjennomsnittsalder på våre brukere.

5.3 Hjemmesiden

Nåværende hjemmeside, rusinfo.no, ble lansert i midten av juni 2021.

Øverst på siden finner man en bildekarusell (se eksempelet nedenfor) med tre rullende bilder/lenker, der vi legger ut aktuelle kampanjer eller temaer, for eksempel vår «russeguide» og «festivalguide».



Under bildekarusellen har vi delt siden inn i tre hovedkategorier med hver sin fargede boks. Disse tre kategoriene henspiller på temaer vi mener er fornuftige med tanke på både vårt mandat og på de typer henvendelser vi får fra publikum:

- «Rusmidler A-Å», en alfabetisk oversikt over ulike rusgivende stoffer og medikamenter med tilhørende lenker til faktasider om det enkelte rusmiddel.
- «Bekymret for noen?», med to undersider: «Over 18 år», og «Under 18 år». Her finnes råd og veiledning til alle som er bekymret for rusbruk hos andre. Aldersinndelingen skyldes at vi ikke mener barn og unge bør være alene om å hankses med utfordringer som pårørende, men at det er viktig å støtte seg til ansvarlige voksne, enten i familien eller i hjelpeapparatet.
- «Hjelp til å slutte?», der man kan finne tips og råd for å slutte med bruk av ulike rusmidler.



Etter de tre hovedkategoriene finner man tre felter for aktuelle saker, der vi kan legge inn artikler vi ønsker å synliggjøre på forsiden, og en knapp for «Flere saker». Dette er i hovedsak artikler om temaer som, enten ikke umiddelbart passer inn i en av de tre hovedkategoriene, eller som passer i flere samtidig.

Nederst på siden blir man alltid fulgt av tre ikoner:

- «Spør oss», vår anonyme spørretjeneste, hvor man kan sende inn spørsmål, lete opp svar på spørsmålet sitt og leser tidligere stilte spørsmål.
- «Chat» med åpningstider og mulighet til å starte en chat med oss.
- Et telefonrør med mobilnummeret og åpningstidene våre skrevet nedenfor. Trykker du her blir du spurt om du ønsker å ringe oss, med mulighet for å starte en telefonhenvendelse.



Spør oss



Chat
(kl. 11-18)



915 08 588
(kl. 11-18)

Oppbygningen av siden er lik uavhengig av om man besøker siden fra mobil (som de fleste gjør) eller PC.

Øverst i høyre hjørne har vi hovedmenyen, som i tillegg til de allerede omtalte kategoriene har disse sidene (man finner dessuten en tilsvarende meny i footer):

- «Skole og fagstoff», med artikler og svar på ofte stilte spørsmål fra skoleelever.
- «Appene våre», her presenteres appene Drikkevett og HAP, og man finner lenker til sider der de kan lastes ned.
- «Podcast», presentasjon av vår podkast «RUSpanelet» med mulighet for å høre alle episodene.
- «Om RUSinfo», en presentasjon av tjenesten, hva vi gjør og hva vi kan tilby.
- «Anonymitet og avvergelsesplikt», en grundig forklaring på når vår avvergelsesplikt slår inn som kan medføre at anonymitetsprinsippet blir brutt.

I tillegg har vi en pop-up-løsning (som dukker opp automatisk i det du går inn på siden) for viktige beskjeder, som for eksempel nedetider eller avvikende åpningstider.

5.4 Apper

I 2016 inngikk vi i et samarbeid med to studentgrupper fra Westerdals (tidligere Norges Informasjonsteknologiske Høgskole - NITH) for å utvikle to forskjellige smarttelefonapper. Prosjektet ble gjennomført våren 2016. Appene ble laget som en del av studentenes bachelorprosjekt i app-utvikling, E-design og programmering. Resultatet ble HAP – en app for cannabisavvenning, og Drikkevett – en app for mer kontrollert alkoholbruk. Appene er et viktig ledd i markedsføringen av RUSinfo mot et yngre publikum, men også et utvidet tilbud av vår forebyggingsprofil.

5.4.1 Appen HAP

HAP-appen (Hasj Avvennings Programmet) er ment som et hjelpemiddel for de som ønsker å slutte med, redusere eller ta en pause fra sin bruk av cannabis. Appen har nå også en modul for rekreasjonsbrukere, eller de som er nysgjerrige og bare ønsker mer informasjon. Med utgangspunkt i Hasjavvennings-programmet (HAP) gir appen daglig verdifull kunnskap, påminnelser, oppmuntringer og oversikter som kan bidra til at det blir enklere å slutte med, redusere eller ta en pause fra cannabisbruk. I tillegg har appen en ny modul med informasjon som kan være nyttig for de som kun

bruker cannabis sporadisk; utviklet på bakgrunn av spørsmål om cannabis som RUSinfo mottar fra publikum.

Bakgrunnen for utviklingen av HAP, var at både RUSinfo og Uteseksjonen så et behov for et tilpasset tilbud til mennesker med cannabisutfordringer. Hensikten var å nå målgruppen på et tidligere tidspunkt, og mennesker en ellers ikke når med de tradisjonelle tilbudene, inkludert samtaletilbudet HAP.

I oktober 2021 begynte vi å få meldinger fra brukere om at HAP-appen ikke lenger fungerte på iPhone. I tiden som fulgte hadde vi daglige henvendelser fra brukere som meldte fra om feil og lurte på om når HAP-appen igjen ville bli tilgjengelig. I følge Ways, det firmaet som har jobbet med vedlikehold av appen, skyldtes feilen at programmeringsspråket appen var laget i hadde blitt for gammelt. For å få appen til å fungere igjen krevdes en større oppgradering, noe vi sammen med KORUS Oslo og KORUS Øst fikk midler til fra Helsedirektoratet i 2022. I tillegg til oppgraderingen fikk vi også midler til en videreutvikling av appen med seks nye tilleggsfunksjoner: Dagbok, chat, utvidet programvarighet, fane for redigerbar lenke (hvor vi for eksempel kan legge inn lenke til en spørreundersøkelse), mulighet for bruker å legge til personlige triggere i triggerdagbok og egen seksjon for «ikke problematisk-» eller rekreasjonsbruk.

Løpet av våren ble det gjennomført en anbudskonkurranse for å velge en leverandør som kunne oppgradere og videreutvikle appen HAP. Denne ble vunnet av Appfabrikken. Arbeidsprosessen startet i august 2022 og den nye appen blir tilgjengelig fra nyttår 2023. Ansatte fra KORUS Oslo, Uteseksjonen i Oslo og RUSinfo hadde jevnlig kontakt med Appfabrikken i denne perioden, for å sørge for at innholdet ble i henhold til kravspesifikasjon.

En spesialkonsulent fra Uteseksjonen i Oslo og en fagkonsulent fra RUSinfo utarbeidet innholdet til de nye funksjonene.

Appen HAP inneholder nå:

- Daglige temaer for motivasjon og refleksjon.
- Triggerdagbok – gjør det enklere for deg å kartlegge og forstå hva som trigger lysten til å ruse deg, og hva du bør gjøre for å avstå.
- Abstinensgraf – oversikt over hvor du er i slutfasen og hva du kan forvente av abstinenser og ubehag.
- Prestasjonsfane – milepæler oppnådd ved å slutte.
- Informasjon – generell info om cannabis, informasjon om hva du kan forvente ved å slutte med cannabis, om abstinenser, hvordan hjernen påvirkes, tips og råd, generell veiledning.
- Modul med fakta om cannabis som kan være nyttig om du bare bruker av og til.
- Priskalkulator – oversikt over hvor mye penger du daglig sparer ved å slutte.
- Tidtager – oversikt over hvor lenge du har vært uten cannabis.
- Dagbok – hvor brukeren har mulighet til å gjøre personlige notater og skrive ned refleksjoner knyttet til slutteprosessen.

I tråd med Helsedirektoratets økte fokus på oppdatert kunnskap og kommunikasjon om cannabis, samt stadig sterkere evidens for at app som hjelpemiddel i endringsarbeid fungerer godt, har vi

implementert endringer foreslått av brukere, innført flere funksjoner for å øke kvaliteten og hjelpepotensialet, samt styrket det forebyggende aspektet i appen.

5.4.2 Appen Drikkevett

Drikkevett er en app som har til hensikt å hjelpe folk med å reflektere over sitt alkoholforbruk, og kan være et hjelpemiddel for å redusere høy promille, såkalt «binge drinking» (fyll) og tap av kontroll. Appen er ikke laget for å adressere alkoholavhengighet. Drikkevett er dessuten en viktig del av markedsføringen av tjenesten, spesielt overfor et yngre publikum.

RUSinfo mottar mange henvendelser om alkohol, og en artikkel om utregning av promille var lenge den mest besøkte siden på hjemmesiden. Vi opplever at mange brukere tar kontakt for å få råd om hvordan bedre kontrollere promille og alkoholinntak. Å tilby en app som et hjelpemiddel for å imøtekomme disse utfordringene, er et viktig forebyggende tiltak.

Appen tilbyr blant annet:

- Promillekalkulator, for å få en bedre forståelse av sammenhengen mellom alkoholinntak og promille.
- Planlegg kvelden-funksjon, for å få brukeren til å reflektere over hvor mye han/hun planlegger å drikke ved akkurat denne drikkeepisoden.
- Dagen derpå-funksjon, for å se tilbake på forrige drikkeepisode og om man klarte å overholde målet.
- Historikk, for å ha en oversikt over eget drikkemønster over tid.
- Priskalkulator, som forteller hvor mye hver enkelt drikkeepisode koster brukeren.

Etter lanseringen av appen fikk vi tilbakemeldinger om at enkelte funksjoner ikke fungerte optimalt, særlig på Android. Vi utviklet derfor en versjon 2.0, som ble lansert høsten 2017. Den nye versjonen inneholder i tillegg notifications og push-varsel-funksjoner ved registrert promillestigning.

På grunn av nytt regelverk vedrørende promillekalkulatorer, fjernet Apple appen i 2018. Ved hjelp av Helsedirektoratet og Velferdsetaten klagde vi på vedtaket, og fikk i første omgang medhold i klagen, bare for at Apple knappe to måneder etter gikk tilbake på dette og fjernet appen igjen.

Med bakgrunn i dette, men også med et ønske om å gjøre Drikkevett mer brukervennlig, ble Drikkevett 2 utviklet og lansert i 2019. Drikkevett 2 er en ny og mer brukervennlig app, med lignende funksjoner som dens forgjenger. Det har imidlertid blitt lagt til en del nye funksjoner, som for eksempel muligheten til å registrere i hvilke situasjoner man drikker, og planlegge hvite perioder.

5.5 Podkasten RUSpanelet

Podkasten *RUSpanelet* ble lansert i desember 2021, etter en prosess med råd og veiledning fra kommunikasjonsbyrået Nucleus. I 2022 har vi lansert til sammen 19 episoder. Disse har i hovedsak blitt sluppet annenhver fredag, utenom sommer- og juleferien.

Podkasten ledes av Peder og Martin, som også er ansvarlige for redaksjon og faglig innhold. Vi oppfordrer lyttere til å sende inn spørsmål via hjemmesiden, og en rekke av episodene tar utgangspunkt i spørsmål som er sendt inn. Andre episoder tar utgangspunkt i utvalgte tema vedrørende rusmidler som vi anser som interessante, dagsaktuelle og/eller viktige.

Vi tar sikte på å holde en mest mulig saklig og ikke-moraliserende diskusjon, og forsøker å finne en god balanse mellom å være informativ og å være underholdende. Episodene har typisk en varighet mellom 15-25 minutter.

Vi betrakter podkasten som å være et tiltak som synliggjør tjenesten, kanskje spesielt overfor fagpersoner og andre aktører i rusfeltet (som igjen kan henvise publikum til vår tjeneste), samt at vi også betrakter den som et utadrettet tiltak. En av fordelene med en podkast, sammenlignet med annen markedsføring, er at den i tillegg å synliggjøre tjenesten genererer innhold. Vi har satt opp hjemmesiden slik at vi lett kan lenke til podkastepisoder når vi svarer på spørsmål i den anonyme spørretjenesten, således har de som ønsker det lett tilgjengelig tilleggsinformasjon til våre svar.

Produksjonen gjøres internt – vi benytter et rom i våre lokaler som er spesielt tilpasset lydinnspilling. Martin gjør opptakene med eget utstyr, samt redigerer og laster opp episodene selv. Normalt produserer vi ca. 3 episoder per innspillingsdag.

Episodene distribueres via podkastplattformen Acast, hvorpå episodene blir tilgjengelige i en rekke kanaler – deriblant Spotify, Amazon Music, Apple Podcasts og Google Podcasts.

Lyttertallene stiger gradvis – og per 31. desember 2022 hadde vi nådd 7 122 individuelle avspillinger.

Vår ambisjon for 2023 er å fortsette den positive utviklingen; nå ut til stadig flere lyttere, og stadig øke kvaliteten på podkasten.

Følgende episoder ble lansert i 2022, i kronologisk rekkefølge:

- *Dårlige skoleoppgaver* - tips til oppgaveskriving om rus.
- *Hvem (og hva) er Ruspanelet, egentlig?* - kort presentasjon av oss.
- *Ketamin.*
- *MDMA.*
- *Er det galt å bruke narkotika?*
- *Hvor mye LSD er det på gata?*
- *Hvor vanlig er kokain?*
- *Når er man avhengig?*
- *Hallusinogener gjennom tidene.*
- *Cannabis, kort forklart.*
- *Mikrodosering under mikroskopet.*
- *Hva spør mora di om?*
- *Vi flipper ut!* - om kombinasjonsbruk av hallusinogener.
- *Flein eller fakta?* - om fleinsopp.
- *Simsalabim! Alprazolam!* - om Xanor, Xanax, Ksalol.
- *Paddeslikking og andre myter* - vi diskuterer utvalgte myter om rusmidler.
- *Vodkatampong, pensla hasj og andre myter* - oppfølger til foregående episode.
- *Og nå: Reklame!* - kort promo for Jubileumskonferansen.
- *Har fylla skylda?*

5.6 Ung.no

Ung.no er det offentlige informasjonskanal for ungdom, drevet av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. Målgruppen er unge mellom 13 og 20 år. RUSinfo fungerer her som en ekstern konsulent, og har siden februar 2008 besvart rusrelaterte spørsmål fra ungdom her. Av de ungdommene som har svart på spørsmål om tilfredshet med svarene vi gir, svarer hele 91 % at de er fornøyde (gjennomsnittet for hele Ung.no ligger på 81 %).

5.7 Utadrettet virksomhet

RUSinfo får ofte spørsmål om å holde foredrag i ulike fora. Henvendelsene kommer både direkte til tjenesten, via Velferdsetaten eller via KORUSene. Foredragsvirksomheten dreier seg ofte om rusmidler og nye rustrender, men er også knyttet til hvordan man kan forebygge rusbruk og skader knyttet til bruk av rusmidler både i skolen, blant ungdom og i befolkningen generelt.

«Kjentmann» er en beredskapsordning til bruk i skoleverket. Målet med Kjentmann er å oppdage og identifisere rusbruk hos elevene tidlig, og gi konstruktive handlingsalternativer til elever som ruser seg. Skolene vil bli bedre i stand til å håndtere rusbruk blant elevene gjennom en kompetanseheving hos de som skal fungere som Kjentmenn. I 2022 har RUSinfo bidratt med opplæring om rusmidler og rusmiddelproblemer i Kjentmannopplæringen i samarbeid med både KORUS Oslo, KORUS Stavanger, KORUS Øst og KORUS Nord.

RUSinfo er fast bidragsyter i **SALUTT-prosjektet**, som har som mål å forhindre skjenking til mindreårige og overskjenking i Oslo sentrum. Prosjektet koordineres av Næringsetaten i Oslo. Delvis grunnet pandemien, men også grunnet en mer fornuftig ressursbruk, har man jobbet med å digitalisere kurset både på norsk og engelsk i 2022. RUSinfo bidrar med informasjon om alkoholens virkninger og om illegale rusmidler i utelivet.



NRK-serien «RUS» med Leo Ajkic gjorde inntrykk på mange. Ungdom kjente seg igjen i historiene og personene som ble presentert i serien. De ønsker kunnskap og dialog om rusmidler og rusbruk. Sammen med elever, pårørende, pedagoger og andre fagfolk, har Vestfold og Telemark fylkeskommune, KORUS Sør, KORUS Oslo, NRK Skole, RUSinfo og Rocket Man i 2022 jobbet med å utvikle et

undervisningsopplegg for videregående skoler knyttet til hver av de fem episodene i serien.

I samarbeid med KORUS Sør og Vestfold og Telemark fylkeskommune har RUSinfo også deltatt på flere treff på ulike videregående skoler i Vestfold og Telemark, samt en Ungdomskonferanse om rus, en innspillskonferanse for ungdom og fagnettverket for psykisk helse og rus. RUSinfo har her bidratt med informasjon om rusmidler og mulige skadevirkninger, mens Leo Ajkic har snakket om sine erfaringer under innspillingen av hans serie.

RUSinfo har bistått KORUS Oslo i forbindelse med to switch-webinarer vedrørende henholdsvis tryggere inntaksmåter av sentralstimulerende midler og GHB og cannabis. Vi har dessuten bistått KORUS Oslo med utarbeidelsen av ruskapittelet i **Veileder for rusforebyggende arbeid i Osloskolen** og e-læring om illegale rusmidler for utelivsansatte.

RUSinfo har bistått KORUS Bergen i utarbeidelsen av åtte filmer til bruk i **rusarbeid i skolen**. Og har bistått KORUS Øst i utarbeidelsen av informasjonsfilmer om ulike rusmidler til bruk både overfor utelivet, og ungdom og deres foreldre. Disse skal ferdigstilles i 2023.

RUSinfo har vært bidragsyter på samling om forebygging av overdosedødsfall etter løslatelse fra fengsel ved Kriminalomsorgens Kompetansesenter og fagdag om forebygging av overdosedødsfall ved løslatelse ved Kriminalomsorgen region sør.

RUSinfo har også vært bidragsyter på nettverkstreff om illegale rusmidler i regi av **ALOR** og **AKAN-fagsamling** om samme tema hos Bane NOR.

Vi har dessuten holdt foredrag for **Barnevernvakten**, **SaLTo** og **Samarbeidsforum for fellesskapsbasert rusbehandling** for å nevne noen.

Vi har for øvrig hatt mange oppdrag i ulike medier i 2022, både i radio, på TV og i trykte medier.

6. DOKUMENTASJON OG REGISTRERING

RUSinfo etterstreber å ha gode rutiner for å registrere kommunikasjonen med publikum. Data fra registrering gir oss kunnskap om hvem vi når, hvorvidt vi når hele landet, hvordan vi oppfyller målsettingene våre, hvilke rusmidler det spørres om osv. De dataene vi samler inn er valgt ut med tanke på at innringer skal være anonym, samtidig som at vi kan få de opplysningene vi trenger for å kunne lage relevant statistikk.

I 2010 tok RUSinfo i bruk webapplikasjonen SurveyXact for å registrere data fra telefonsamtaler og spørretjenesten på hjemmesiden. Senere har vi utvidet dette til å også gjelde chatten og den eksterne tjenesten Ung.no.

Høsten 2017 tok RUSinfo i bruk den samme kontaktsenterløsningen som flere andre større tjenester i Oslo kommune (bl.a. kommunens sentralbord og Bymiljøetaten). Dette er en løsning som kombinerer Dolphin for å behandle telefonhenvendelser og eDialog24 for å behandle chatter. Med dette systemet har vi en enda bedre oversikt over antallet mottatte henvendelser og køstatistikk enn tidligere (se også kap. 10.1).

7. MARKEDSFØRING

Markedsføring har blitt en viktig del av de aller fleste tjenester, da synlighet, tilgjengelighet og aktualitet er et stadig voksende krav. Markedsføring er i så henseende sentralt også for RUSinfo - folk må vite om oss, eller ved behov i hvert fall kunne klare å finne tjenesten, for at de skal kunne bruke oss. Som en landsdekkende tjeneste er det følgelig en målsetning at hele Norges befolkning skal være kjent med RUSinfos tilbud.

Med en målgruppe som i dagens digitale mediehverdag blir mer fragmentert i både interesser og kanalvalg er det viktig at RUSinfo til enhver tid arbeider med egen synlighet. Med ulike budskap varierer også valget av kanal og fremgangsmåte. Derfor må RUSinfo som organisasjon ha et variert

markedsføringsløp som involverer både kampanjer, PR og betalt annonsering. En slik bred markedsføring koster imidlertid en del penger, og uten tilstrekkelig tilskuddsmidler går det meste av pengene til ordinær drift, og det blir mindre igjen til dette.

I slutten av 2015 inngikk vi et samarbeid med kommunikasjonsbyrået Nucleus vedrørende markedsføring og PR. Kontrakten med Nucleus har etter nye anbudskonkurranser fortsatt også i 2022.

7.1 Markedsføringsåret 2022

I 2022 skjedde det to store og viktige ting; Vi fikk oppgradert appen HAP og feiret vårt 20-års jubileum med en konferanse.

Vi hadde også fokus på søkeord og Google-annonsering, samt at vi jobbet videre med lanseringen av podkasten RUSpanelet, som ble lansert mot slutten av 2021.

7.1.1 Jubileumskonferansen



Den 6. desember 2022 var det 20 år siden RUSinfo (tidligere RUStelefonen) ble åpnet. Det ble markert med en konferanse på selve jubileumsdatoen med ca. hundre tilstedeværende personer i Samfunnssalen i Oslo. Konferansen ble også fulgt av 240 mennesker på livestream. Det var viktig for oss at feiringen skulle gjenspeile historikken vår og utviklingen tjenesten har vært igjennom, og siden vi stadig er opptatt av å fornye oss i takt med tiden, var det også essensielt å ha et program fylt med dagsaktuelle og relevante temaer. Konferansierer var Cathrine Bjelland (RUSinfo) og Ragnhild Audestad (Velferdsetaten).

Følgende stod på programmet:

- Åpning av konferansen ved Torbjørn Brekke (HOD).
- 20 år med utvikling av tjenesten. Seksjonsleder Sturla K. Naas Johansen gikk gjennom utvikling av RUSinfo som tjeneste.
- Jasmina B. Andreas (FHI): Unge og cannabis – resultater fra undersøkelsen Cann-21. Cannabis er det mest brukte illegale rusmiddelet i Norge. Jasmina B. Andreas delte fra sin forskning på unges holdninger til cannabis og bakgrunnsvariabler.
- John-Kåre Vederhus (Universitetet i Agder) – Bekymret for noen? Det er mange pårørende som tar kontakt med oss, John-Kåre Vederhus snakket om rollen som pårørende.

- Fanny Duckert og Fanny Bratland Andersen om Alkohol. Alkohol er det mest brukte rusmiddelet, og det vi mottar flest henvendelser om. Vi arrangerte en sofasamtale med Fanny Duckert og Fanny Bratland Andersen som begge er aktuelle med sine bøker om teamet. Anna Sabina Soggiu var ordstyrer.
- Stian Biong (Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester): Rusreformen og de rådgivende enhetene i Oslo. Stian Biong fortalte om intensjonene til de rådgivende enhetene i bydelene i Oslo, hvordan etableringen av disse har gått til og erfaringen de så langt har gjort seg i forbindelse med Rusreformen.
- Kaveh Rashidi: Fastlegens rolle. Kaveh Rashidi snakket om fastlegens rolle i vurdering av helsekrav for førerkort knyttet til alkohol- og medisinbruk.
- Kan du høre meg? Et skuespill av: Maria Nilsen (RUSinfo). Regi: Marie Blokhus. Med: Marie Blokhus og Sigurd Myhre. Musikk: Trond Nedberg. Stykket presenterte de mange problemstillingene RUSinfo til daglig står overfor med både humor, varme og sårhet.
- Peder Solvang (RUSinfo) og Yvonne Larsen (KORUS Oslo): Skole og forebygging. Peder Solvang (RUSinfo) og Yvonne Larsen (KoRus Oslo) snakket om «Kjentmann», en beredskapsordning til bruk i skoleverket som har som mål å gi en oversikt over konstruktive handlingsalternativer når det gjelder elever som ruser seg.
- Ivar Skeie (overlege i tverrfaglig spesialisert rusbehandling ved DPS Gjøvik): Nye retningslinjer for LAR, hvilke endringer vil det innebære? Ivar Skeie redegjorde for ny LAR-retningslinjer med ønskede og forventede implikasjoner.

Jubileumskonferansen er tilgjengelig i opptak på vår [hjemmeside](#) ut 2023.

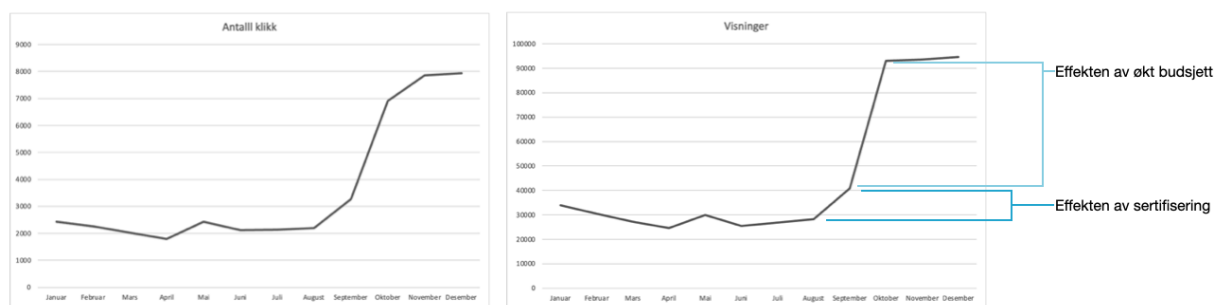
7.1.2 Google Adwords

Kjøp av søkeord og synlighet på Google har vært særlig viktig det siste året, da vi i 2021 skiftet navn og domene, og derfor hatt behov å forbedre trafikken til nettsiden og øke kjennskapen til RUSinfo, særlig hos unge.

I 2022 hadde Google Adwords-annonsene 548 579 visninger og medførte 43 406 klikk inn til hjemmesiden.

Generelt har vi over flere år hatt utfordringer med kjøp av søkeord og annonsering på Google og sosiale medier knyttet til at det handler om rusmidler. Også i 2022 hadde vi utfordringer med søkeord som ble kansellert av Google siden legemidler, avhengighet og rusmidler er noe Google avslår fortløpende, da dette kan misbrukes i annonsering.

Vi søkte derfor om en spesiell sertifisering for å kunne annonsere med disse søkeordene, samt endret ordlyden i annonsene noe. Denne sertifisering fikk vi i august/september 2022. Dette gav oss bedre muligheter til å benytte de søkeordene vi ønsket, og ga oss også grunnlag for å øke annonsebudsjettene noe. Vi kan se at i september, før vi økte budsjettene, økte antall visninger med 69 % og antall klikk 67 %. Dette, og økt budsjett ga oss veldig gode resultater i siste kvartal av 2022 (se figurene nedenfor).



Dersom vi ikke hadde hatt sertifiseringen ville effekten av økt budsjett vært betraktelig lavere.

Nedenfor vises en liste med søkeordene vi betalte for som var mest søkt på.

Søkeord	Visninger	Klikk	Gjennomsnittelig kostnad per klikk
Sobril	111089	9555	kr 0,56
Alkohol	9874	414	kr 5,09
Valium	9189	802	kr 0,70
Amfetamin	8975	1108	kr 0,62
Mdma	7763	1006	kr 0,55
GHB	7411	836	kr 1,62
Vival	4482	245	kr 1,22
Xanor	4325	223	kr 1,13
Heroin	3195	176	kr 1,22
Metamfetamin	2666	185	kr 1,40

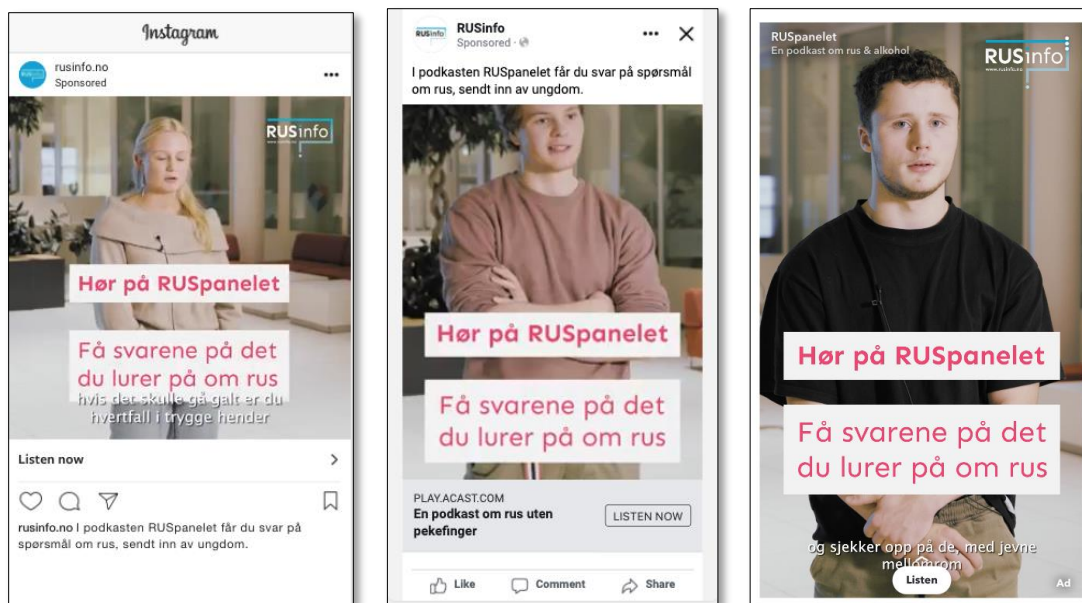
7.1.3 Markedsføring av podkasten RUSpanelet

I desember 2021 lanserte RUSinfo sin egen podkast; RUSpanelet. I perioden januar-mars 2022 benyttet vi sosiale medier til å markedsføre podkasten.

Den yngste målgruppen 16-25 år som er podkastens hovedmålgruppen bruker stort sett sosiale medier hvor film eller foto er hovedformatet slik som Snapchat og Instagram. Også på Facebook virker film best.

For å lansere podcasten produserte vi høsten 2021 filmer hvor vi intervjuet videregående skoleelever om de samme temaene vi tar opp i podkasten. Disse ble klippet til små snutter og med en oppfordring om å lytte på podkasten for å lære mer.

I perioden 25.01. til 31.03. 2022 annonserte vi på Facebook, Instagram og Snapchat for flere episoder av podkasten, blant annet om MDMA. Annonnene er vist i underkant av 1 million ganger og 3 678 klikket seg videre til podcastenes landingsside på RUSinfo. Instagram ga flest visninger, men Snapchat gav flest klikk.



7.1.4 Markedsføring av HAP-appen

På slutten av 2022 ble HAP-appen ferdig, men da den ikke ble tilgjengelig i App Store før i januar 2023, valgte vi å kjøre en romjulskampanje, en «teaser» om at den snart var klar. Dette fordi den gamle versjonen ikke virket lenger, og mange etterspurte en ny versjon.

Det ble utarbeidet en enkel animasjonsfilm til selve lanseringen. Vi brukte stillbilder fra denne for å forhåndsannonserer denne på Instagram, fordi vi på Instagram treffer målgruppen 15-23 år godt.

Annonsene hadde totalt 150 000 visninger og en rekkevidde på 71 153 mennesker.



7.1.5 Evaluering av markedsføringsåret 2022

Markedsføringsaktivitetene i 2022 har bidratt til å bygge kjennskap til det nye navnet og de nye nettsidene samt bygge kjennskap til podkasten RUSpanelet og HAP-appen.

Vi ser også at Facebook ikke treffer de unge målgruppene så godt ved annonsering lenger. De treffes mye bedre på Instagram og Snapchat, og vi bør prioritere disse kanalene fremfor Facebook fremover. Google-annonsering fungerer også godt.

7.2 Markedsføring gjennom Internett og sosiale medier

RUSinfo har blitt bedt om å ha spesielt fokus på ungdom, og vi forsøker derfor å nå ungdommene på de plattformene hvor de tilbringer mest tid. I den forbindelse har vi sett at det er svært viktig å være på sosiale medier, som en del av vår kunnskapsformidling og vårt forebyggingsarbeid. Det er også viktig for synligheten til tjenesten og for å markedsføre prosjektene våre.

Tendensen på sosiale medier er at ungdom i økende grad bruker Instagram i stedet for Facebook. På bakgrunn av dette valgte vi å fokusere mer på Instagram enn Facebook også i 2022.

I tillegg har vi i enda større grad enn før tilpasset innholdet til de målgruppene vi ønsker å nå i de ulike kanalene. Dette har vi gjort ved å publisere mer voksent innhold på Facebook og mer ungdomsvennlig innhold på Instagram.

TikTok er det det hurtigst voksende mediet for ungdom. Etter anbefaling fra Nucleus ønsker vi å sette opp en kanal her i 2023. TikTok er på grunn av sine kinesiske eiere imidlertid et vanskelig farvann å navigere, så vi er avhengige av draghjelp fra noen med mer erfaring med dette mediet enn oss for å klare å komme i gang med dette.

8. NORSKE SAMARBEIDSPARTNERE

RUSinfo tok i januar 2013 initiativ til å etablere et nettverk for hjelpetelefoner i Norge. Bakgrunnen var et ønske om å få på plass en organisasjon som kunne tilrettelegge for utveksling av kunnskap og erfaringer, samt bistå med metodeutvikling for norske hjelpetelefoner. 25 tjenester og organisasjoner er nå representert i nettverket. Nettverket har tidligere gjennomført en rekke samlinger og tilrettelagt for hospitering mellom tjenester. RUSinfo opplever at nettverket har ført til en mer åpen dialog mellom tjenestene hvor kompetanseutveksling har stått i fokus.

I 2018 ble deler av dette nettverket videreført som Digi-ung-nettverket etter initiativ fra Helsedirektoratet. Siden ikke alle de 25 opprinnelige tjenestene deltar i Digi-ung, består imidlertid det gamle nettverket fremdeles, og kontakten vedlikeholdes gjennom en lukket gruppe på Facebook.

RUSinfo er den del av Rusfaglig samarbeidsforum, hvor ulike tjenester på rusfeltet møtes og diskuterer aktuelle problemstillinger. Deltagerne i dette samarbeidsforumet er Kripos, Etterrettingsdivisjonen i Tolletaten, Tollaboratoriet, Avdeling for klinisk farmakologi ved St. Olavs hospital, Avdeling for rettsmedisinske fag ved Oslo universitetssykehus - Ullevål, Giftinformasjonen, Avdeling for rusmidler og tobakk ved Folkehelseinstituttet og Statens legemiddelverk.

RUSinfo er en del av EMCDDA EU Early Warning System-nettverket i Norge, hvor varsler om nye stoffer deles og informasjon utveksles på tvers av tjenestene.

I tillegg samarbeider RUSinfo med en rekke andre tjenester og organisasjoner, som Uteseksjonen i Oslo, Nasjonal digital læringsarena, Pårørendesenteret i Oslo og Arbeidslivets kompetansesenter for rus og avhengighet (AKAN), for å nevne noen.

Det vi savner er et samarbeid med en tjeneste eller organisasjon med juridisk kompetanse, som kunne hjulpet oss å kvalitetssikre informasjon knyttet til for eksempel helsekrav til førerkort, tvang og kontrolltiltak samt pasientrettigheter.

9. EUROPEISK SAMARBEID

RUSinfo har siden høsten 2005 vært medlem av FESAT. Organisasjonen består av «drug helplines» i Europa, og er et nettverk som samler nærmere 50 tjenester.

Gjennom FESAT har RUSinfo deltatt i en rekke EU-prosjekter. Også det siste europeiske prosjektet vi deltar i, SCANNER, ble vi invitert til å delta i via FESAT-nettverket (selv om prosjektet ikke direkte er koblet til FESAT). *SCANNER – «Understanding the dynamics and consequences of new psychoactive substances use in a rapidly changing (online) drug market»* ble offisielt startet opp i oktober 2020 og løp ut november 2022. Nye Psykoaktive Stoffer (NPS) er en betegnelse som i hovedsak omfatter nydesignede rusgivende stoffer, og utgjør en økende trussel i det europeiske narkotikamarkedet. SCANNER undersøker veldig mange ulike aspekter av NPS-fenomenet i Europa, men den delen av prosjektet RUSinfo er involvert i, dreier seg om hvordan hjelpelinjer, og andre tjenester som jobber mer direkte med brukerne, kan involveres i arbeidet med å samle inn data om NPS-bruk. Dette for å standardisere måter å overvåke NPS-bruk på, og sikre pålitelig datainnsamling over hele Europa. Prosjektet skal også se på hvordan disse tjenestene på best mulig måte kan imøtekomme de utfordringene NPS-fenomenet innebærer i sitt arbeide. Denne delen av prosjektet samler 25 tjenester fra 20 forskjellige land i Europa og tre ulike nettverk (FESAT, YODA og NEWNET). RUSinfo er den eneste deltageren fra Norge. Prosjektet ble offisielt avsluttet med et oppsummerende møte under konferansen Lisbon Addictions i slutten av november 2022. Deltagerne ble imidlertid enige om å fortsette samarbeidet og innsamlingen av data om NPSer.

Våren 2008 ble RUSinfo medlem av Prevnet, som er et europeisk nettverk med mer enn 40 ulike tjenester og organisasjoner innen rusfeltet. Prevnet jobber for å implementere IKT og bruk av interaktive medier i arbeidet med forebygging av rusmisbruk.

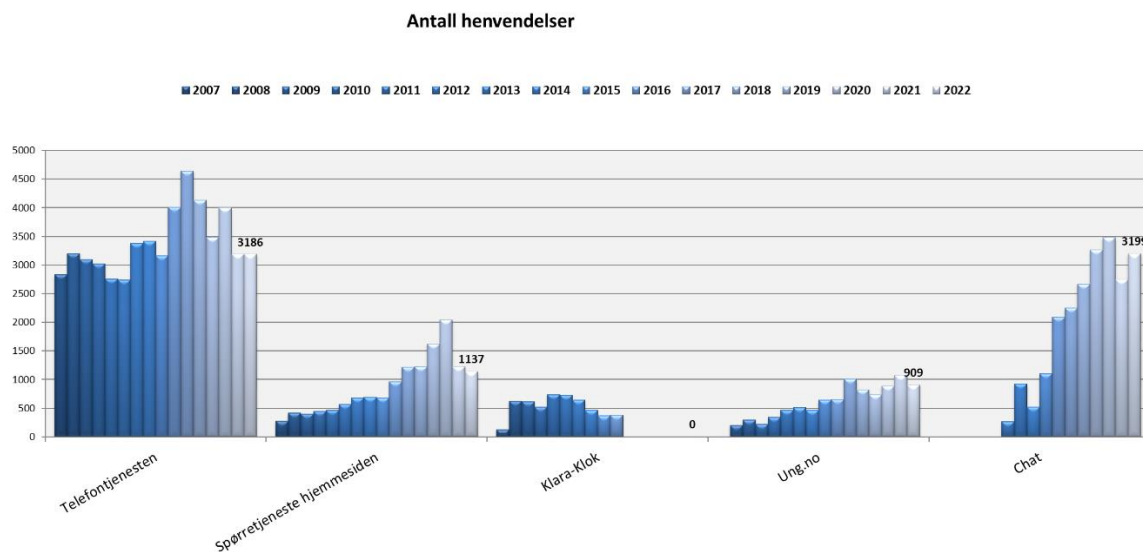
Gjennom prosjektene RUSinfo deltar i tilegner vi oss stadig ny kunnskap om hvordan tilsvarende tjenester drives i utlandet. Vi har gjennom samarbeidet erfart at vi har mye til felles både faglig og praktisk, men også at økonomi, samfunnsstruktur og kultur skaper forskjeller mellom landene.

10. RESULTATER OG STATISTIKK

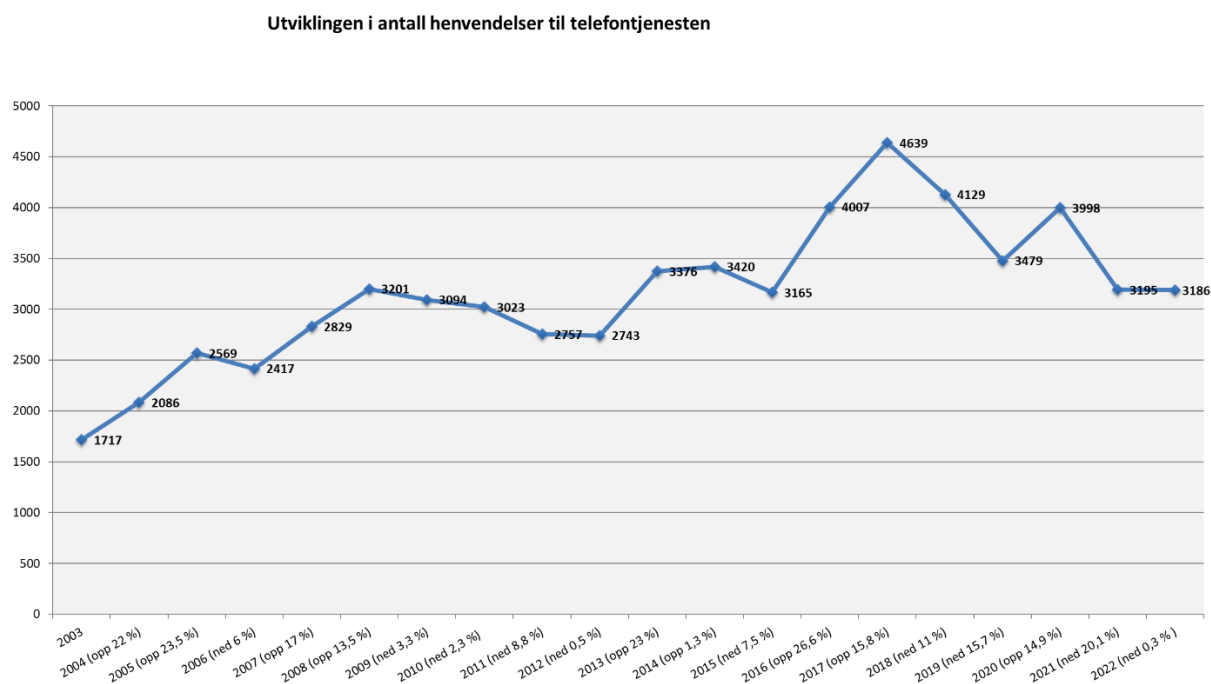
Tallene som fremkommer gjenspeiler utviklingen av tjenesten for alle våre kommunikasjonskanaler i 2022. Statistikken benyttes som et internt styringsverktøy, men også for å dokumentere driften. I tillegg etterspørres vår statistikk tidvis fra Føre-Var-prosjektene, fagfeltet og media.

For noen henvendelser får veilederen dessverre ikke alle de nødvendige opplysningene for å fylle ut statistikkskjemaet tilfredsstillende. Dette fører til at posten «ukjent» i en noen av figurene er høyere enn hva vi skulle ønske.

10.1 Antall henvendelser



Det totale antallet henvendelser for 2022 var på nesten 8 500 (8 431). Dette er en liten økning (2,2 %) sammenlignet med 2021 (8 247). Økningen skyldes en økning i antallet besvarte chatter (16,5 %). Antallet telefonhenvendelser var tilnærmet uendret (-0,3 %), mens det har vært en nedgang i antallet spørsmål mottatt via den anonyme spørretjenesten på hjemmesiden (- 7,3 %) og den eksterne spørretjenesten Ung.no (- 15,7 %).



Fra 2020 til 2021 var det en nedgang i antallet henvendelser totalt på over 20 prosent. Nedgangen skyldes trolig at tjenesten byttet navn til RUSinfo og samtidig fikk ny hjemmeside rundt midten av 2021. Til tross for at den gamle hjemmesiden pekte til den nye hjemmesiden, og det samme stort sett også gjaldt søk, hadde vi ikke hatt tilstrekkelig med markedsføringsmidler for en så stor snuoperasjon. Vi søkte om ekstra midler fra Helsedirektoratet til både navneendring og ny hjemmeside, samt markedsføring av dette, men fikk dessverre avslag.

Bortsett fra en økning på rundt 15 % fra 2019 til 2020 har det de siste årene vært en nedgang i antallet telefonhenvendelser. Denne nedgangen må sees i sammenheng med en vekst i antallet henvendelser til chatten. Nedgangen i telefonhenvendelsene kan også forklares med en innskrenkning i åpningstiden for denne tjenesten. Nedgangen fra 2018 til 2019 kan forklares med at vi fra sommeren 2019 stengte telefontjenesten i helgene for å styrke bemanningen på hverdager. I helgene hadde kun telefontjenesten vært åpen, og dette utgjorde en innskrenkning av åpningstiden for telefontjenesten på totalt 15 timer i uken. Nedgangen i antallet telefonhenvendelser fra 2017 til 2018 kan forklares med at vi fra sommeren 2018 kortet ned åpningstiden på kvelden med én time (fra kl. 19 til 18), i tillegg til at vi også kortet ned åpningstiden på morgenene tirsdager og onsdager med én time (fra kl. 10 til 11), noe som utgjorde en innskrenkning av åpningstiden for telefontjenesten på totalt ni timer i uken.

RUSinfo har tidligere besvart spørsmål om rus i to eksterne spørretjenester for ungdom: Ung.no og Klara-Klok. Fra 1. januar 2017 ble imidlertid Klara Klok nedlagt. De to foregående årene har det vært en ganske stor økning (20,1 % fra 2019 til 2020 og 21,3 % fra 2020 til 2021) i antallet russpørsmål besvart av RUSinfo hos Ung.no. Fra 2021 til 2022 var det imidlertid en nedgang på 15,7 prosent. Dette til tross for at både det totale antallet spørsmål hos Ung.no, og andelen russpørsmål, har økt (fra total 104 541 til 109 044 spørsmål, og andelen russpørsmål fra 2,4 til 3 % fra 2021 til 2022). Andelen russpørsmål besvart av RUSinfo hos Ung.no har i samme periode sunket fra 42,5 til 28,3 prosent. Dette kan forklares med at vi, grunnet knappe ressurser, har måttet sette et tak på antallet spørsmål vi kan motta fra Ung.no på ti stk. pr. dag. Vi har de senere årene søkt om øremerkede midler til å kunne øke kapasiteten til å besvare spørsmål for Ung.no, uten å ha fått dette.

Det skal dessuten bemerkes at oversikten over kun gjelder henvendelser registrert i vårt statistikkprogram. Ubesvarte henvendelser (forsøk på å nå tjenesten utenfor åpningstiden, eller det at folk legger på igjen hvis de må stå i kø) finnes ikke i den oversikten, slik at det reelle antallet henvendelser er enda høyere. Totalt mottok tjenesten 4 359 telefoner og 3 690 chatter i 2022. Av disse ble 3 389 telefoner og 3 223 chatter besvart, og henholdsvis 64 prosent av telefonhenvendelsene og 66 prosent av chattene ble besvart alt innen 20 sekunder. Gjennomsnittlig ventetid for besvarte telefonhenvendelser var for øvrig på 1 min og 25 sek, mens den gjennomsnittlige ventetiden for besvarte chatter var på 1 min og 39 sek, noe som er en økning på henholdsvis 5,3 og 34,9 prosent (5 og 22 sekunder) sammenlignet med 2021. Dette betyr imidlertid også at 22,3 % av telefonhenvendelsene og 12,7 prosent av chattene ikke blir besvart. Statistikken over inneholder ikke henvendelser til tjenestene utenfor åpningstiden, da vi ikke enkelt har tilgang til disse tallene. Både antallet ubesvarte henvendelser og ventetiden for de som blir besvart kunne vært redusert ved å styrke bemanningen av tjenesten.

10.2 Hvem kontakter tjenestene?

10.2.1 Alder

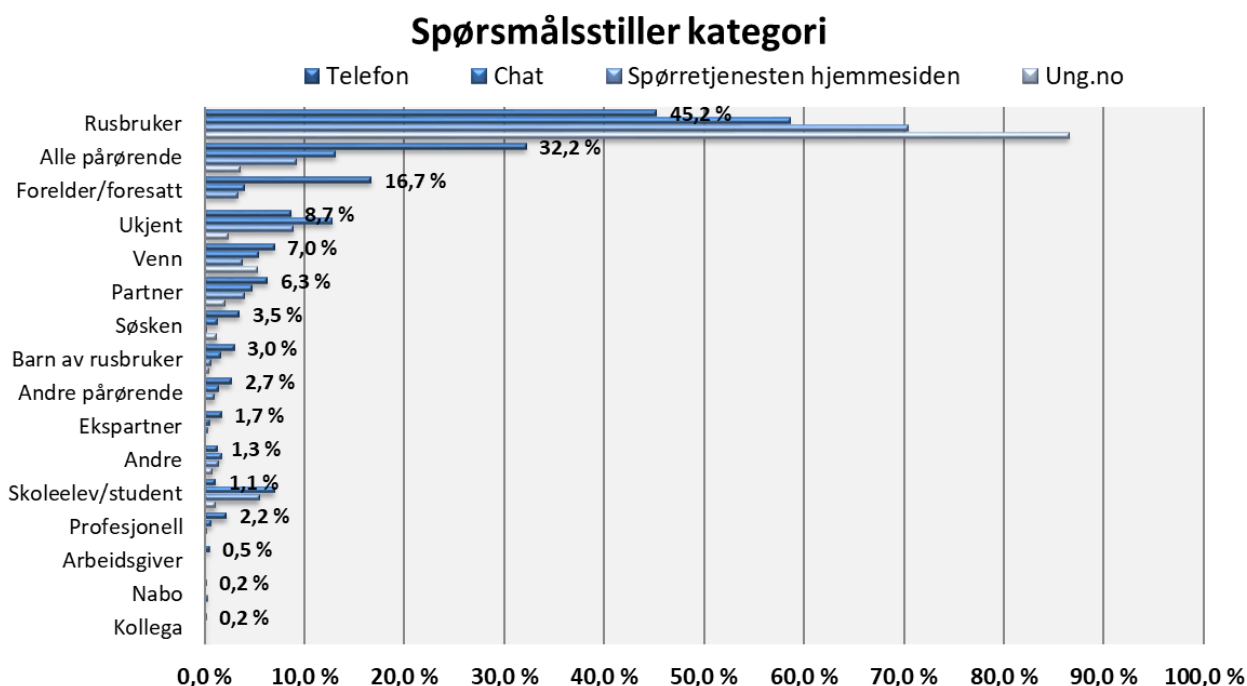
Alder for de som henvender seg via ulike kanaler

	Gjennomsnitt	Median	Typetall
Telefontjenesten	39,8	38	30
Spørsmål hjemmesiden	33,6	29	15
Chatten	28	23	18
Ung.no	16,2	16	16

Som man ser av tabellen er det helt klart preferanser for ulike kommunikasjonskanaler knyttet til ulike aldersgrupper. De eldste foretrekker telefontjenesten, mens den anonyme spørretjenesten på hjemmesiden foretrekkes av en noe yngre brukergruppe. Denne tjenesten blir nok også benyttet av en del skoleungdom (jamfør typetallet: 15 år). Brukerne av chatten er noe yngre enn brukerne av spørretjenesten på hjemmesiden. At vi treffer de yngste brukerne gjennom den eksterne spørretjenesten Ung.no er ingen overraskelse, da dette er en rendyrket tjeneste for ungdom (målgruppe: 13-20 år).

Det har kun vært små endringer fra år til år, så også fra 2021 til 2022. Gjennomsnittsalderen for telefontjenesten har gått ned med ett halvt år, mens chatten har gått opp med 0,8 år. Gjennomsnittsalderen har vært nærmest uforandret for spørre-tjenesten på hjemmesiden og Ung.no.

10.2.2 Hvilken kategori tilhører de som kontakter tjenestene?



Man kan se av figuren at alle kanaler domineres av henvendelser fra rusbrukere, og dette gjelder spesielt Ung.no. En rusbruker er i denne sammenhengen en person som bruker, eller vurderer å bruke, et rusmiddel, og som kontakter tjenesten på bakgrunn av dette. En rusbruker trenger altså ikke nødvendigvis å ha et rusproblem. Flest pårørende tar kontakt via telefontjenesten. «Alle pårørende» er en samlekategori som inkluderer partnere og alle med en familiær relasjon til rusbrukeren, og er tatt med for å underlette en sammenligning av antallet pårørende med antallet rusbrukere. Profesjonelle er i denne sammenhengen alle som kontakter tjenesten på bakgrunn av sin profesjon. Dette dreier seg blant annet om helsepersonell, lærere, miljøterapeuter og barnevernspedagoger. Tallene for telefontjenesten står oppgitt, da dette tradisjonelt er den tjenesten med flest henvendelser.

Som man kan se er altså telefontjenesten den foretrukne kanalen for pårørende, og da spesielt foreldre og foresatte. Dette gjenspeiles også i en vesentlig høyere gjennomsnittsalder for denne tjenesten. Foreldre og foresatte er en viktig målgruppe for å indirekte nå de ungdommene som har rusproblemer, men som ikke innser dette selv, eller ikke ønsker å gjøre noe med problemene. De som kontakter telefontjenesten opplever nok også i større grad en livskrise, og har mer krevende behov, enn de som kan klare seg med de andre tjenestene.

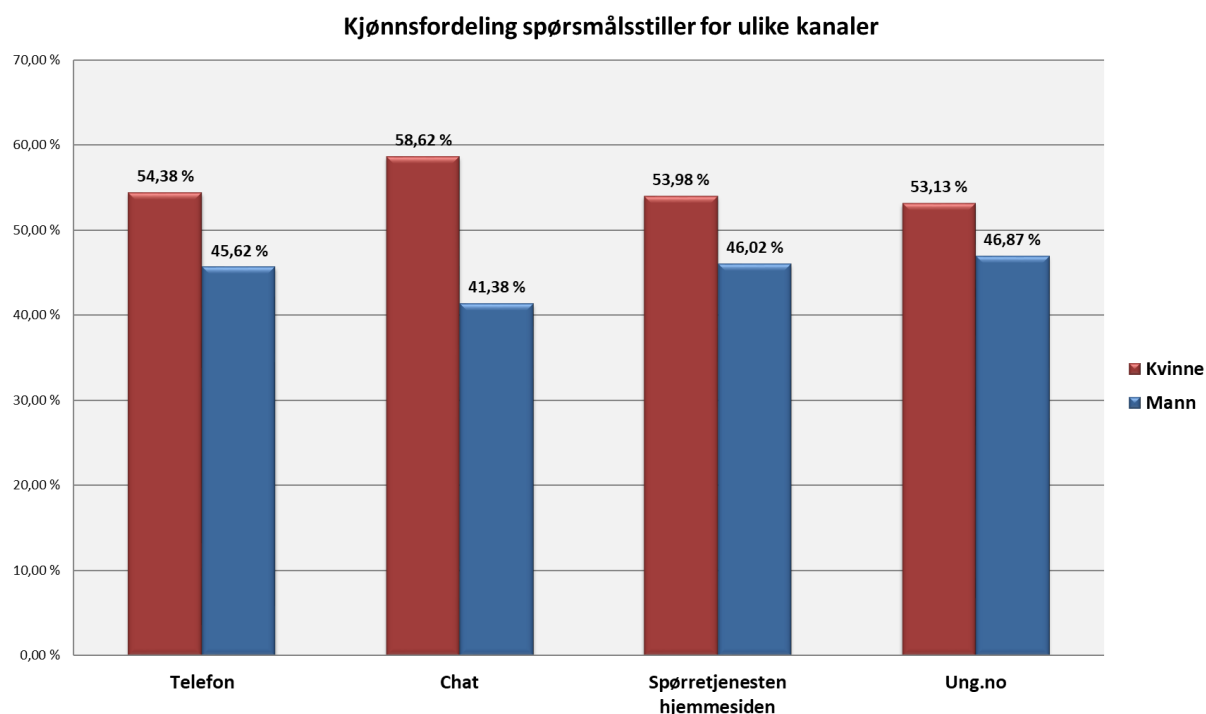
Hvis vi sammenligner tallene for telefontjenesten fra 2021 og 2022, så ser vi at det har vært markant økning i andelen henvendelser fra pårørende (alle pårørende 9,3 %), spesielt når det gjelder foreldre/foresatte (6,1 %). Det har også vært en liten økning i andelen rusbrukere (2,9 %). Disse økningene kan ha en sammenheng med at andelen ukjente for denne tjenesten har gått litt ned (-2,5 %). For øvrig har det vært en tilbakegang i andelen henvendelser fra ekspartnere (-5,3 %), og en liten tilbakegang for kolleger (-2,1 %).

Når det gjelder chatten så har det vært en liten økning i andelen henvendelser fra rusbrukere (3,7 %). Det har for øvrig vært en nedgang i andelen arbeidsgivere (-5,8 %), og også her har det vært en liten tilbakegang for kolleger (-2 %)

Den anonyme spørretjenesten på hjemmesiden er den eneste tjenesten hvor det har vært en nedgang i andelen henvendelser fra rusbrukere (-3 %). Også her har det vært en økning i andelen henvendelser fra pårørende (alle pårørende 2,4 %), og spesielt når det gjelder foreldre/foresatte (2,2 %) og partnere (2,2 %), men økningen er mye mindre enn for telefontjenesten. Her har det også vært en nedgang i andelen henvendelser fra arbeidsgivere (-5,1 %).

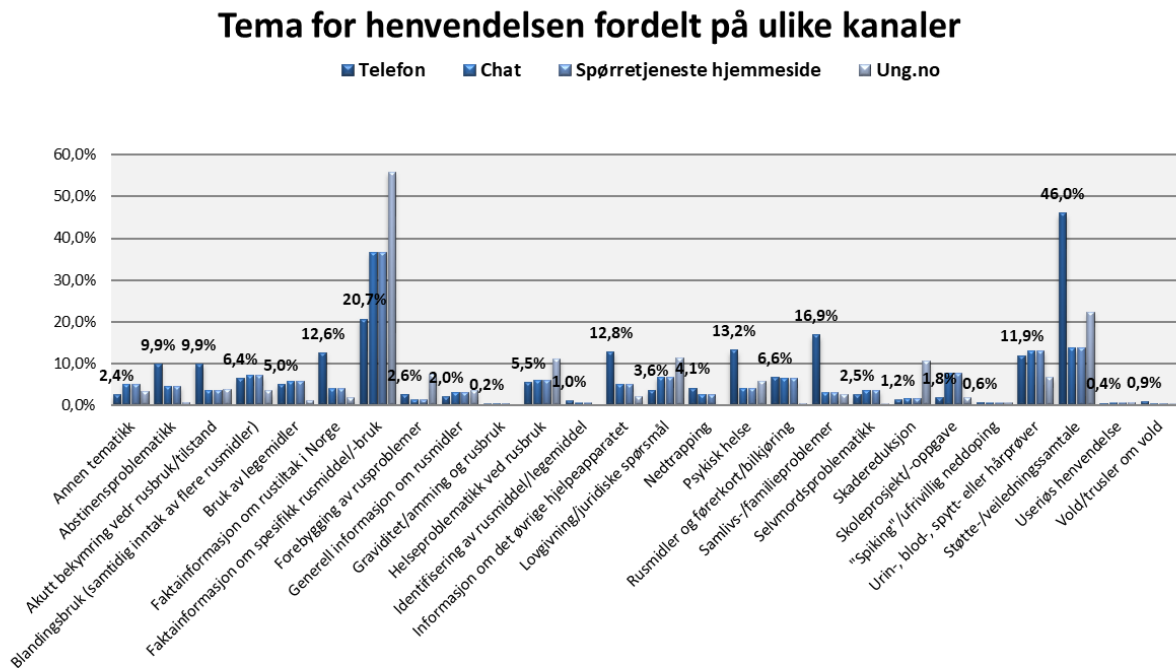
Ung.no er den tjenesten med minst forskjeller mellom de to årene, men også ha har det vært en liten nedgang i andelen henvendelser fra arbeidsgivere (-1,8 %), samt en økning i antallet henvendelser fra rusbrukere (+1,8 %).

10.2.3 Kjønnsfordeling



Det er gjennomgående flere kvinner enn menn som kontakter RUSinfos egne tjenester. Dette til tross for at flere menn enn kvinner har rusproblemer (noe som også gjenspeiles i statistikken for rusbrukernes kjønn: 53,3 % menn og 46,7 % kvinner). Dette kan trolig forklares med at kvinner generelt har en lavere terskel for å søke hjelp enn menn. Ung.no og spørretjenesten på hjemmesiden er de tjenestene hvor fordelingen mellom kjønnene er mest lik, men også her er det en overvekt kvinner (til sammenligning er kjønnsfordelingen for hele Ung.no 69 % jenter, 28 % gutter). Dette kan trolig forklares med at dette er de tjenestene med flest henvendelser fra rusbrukere (hele 86,5 % på Ung.no og 70,4 % på spørretjenesten på hjemmesiden).

10.3 Hva dreier henvendelsene seg om?



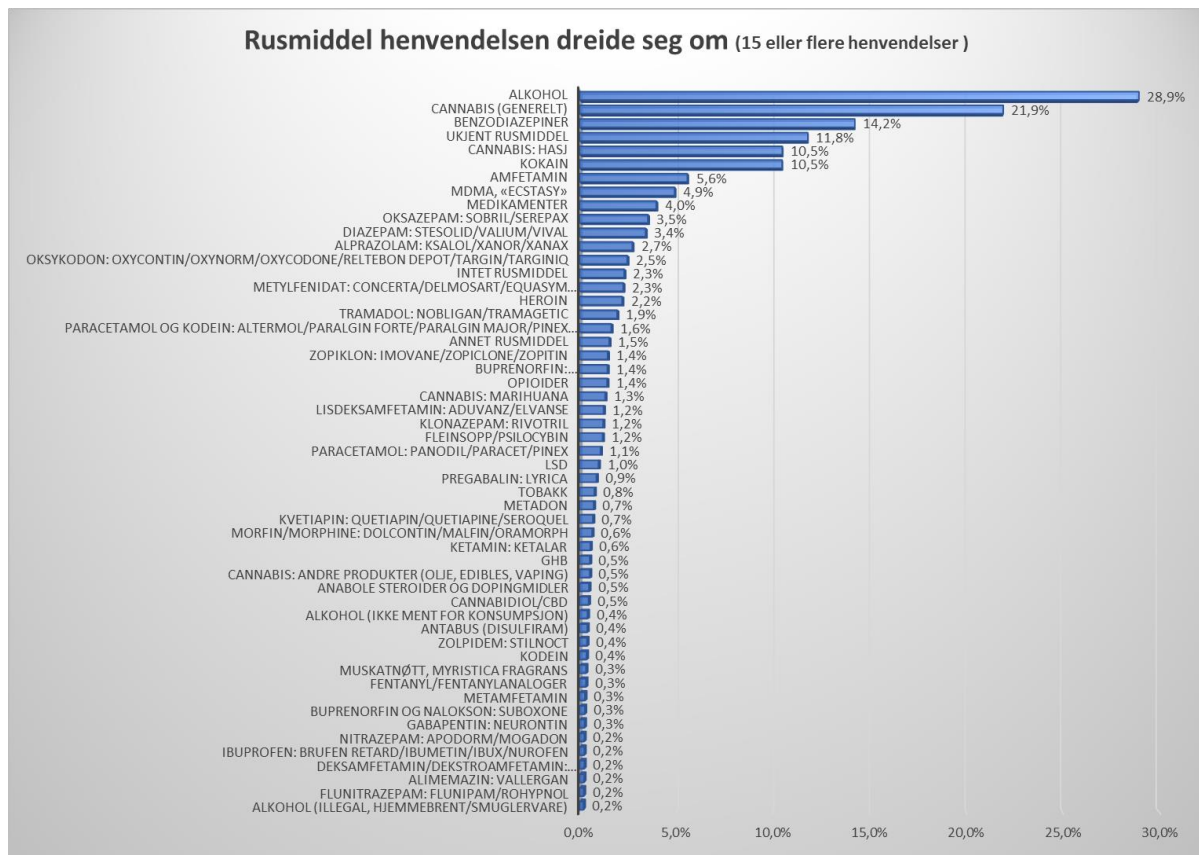
Det er viktig å poengtere at en henvendelse ofte dreier seg om flere tema, statistikken er derfor presentert som prosent av henvendelsene («percent of cases»). Tallene for telefontjenesten står oppgitt, da dette fremdeles er den tjenesten med tradisjonelt flest henvendelser.

Ut i fra figuren kan man se at tema for henvendelsene til en viss grad er styrt av hvem som henvender seg til de ulike tjenestene. For eksempel har rusbrukere ofte spørsmål knyttet til selve rusmidlene, mens pårørende i større grad har behov for støtte og veiledning, de presenterer oftere problemer knyttet til samliv og familie, og de ønsker oftere informasjon om behandlings- og hjelpeapparatet. Siden andelen rusbrukere er størst hos Ung.no, mens langt flere pårørende kontakter telefontjenesten sammenlignet med de andre tjenestene, er det derfor naturlig at dette også reflekteres i statistikken. Det skal også understrekes at visse typer henvendelser egner seg best i visse kommunikasjons-kanaler. For eksempel er telefontjenesten bedre egnet til å gi støtte og veiledning sammenlignet med de andre tjenestene, og egner seg trolig også bedre når det gjelder henvendelser om akutte bekymringer.

Henvendelser knyttet til selvmordsproblematikk og psykisk helse fortsetter å være en utfordring for RUSinfo. Andelen henvendelser om dette har imidlertid gått litt ned i alle kanaler. Selv om henvendelser om selvmordsproblematikk kun utgjør en liten andel av det totale antallet henvendelser, er disse allikevel en belastning for våre veiledere. For å styrke RUSinfos kompetanse på dette området, men også for å bedre ivareta våre ansatte, har alle veilederne gjennomgått et todagerskurs i førstehjelp ved selvmordsfare i regi av VIVAT. Vi har dessuten tilbud om oppfølging hos psykolog via bedriftshelsetjenesten innen 24 timer, om nødvendig.

10.4 Hvilke rusmidler dreier henvendelsene seg om?

Det er viktig å poengtere at en henvendelse ofte dreier seg om flere rusmidler, statistikken er derfor presentert som prosent av henvendelsene («percent of cases»).



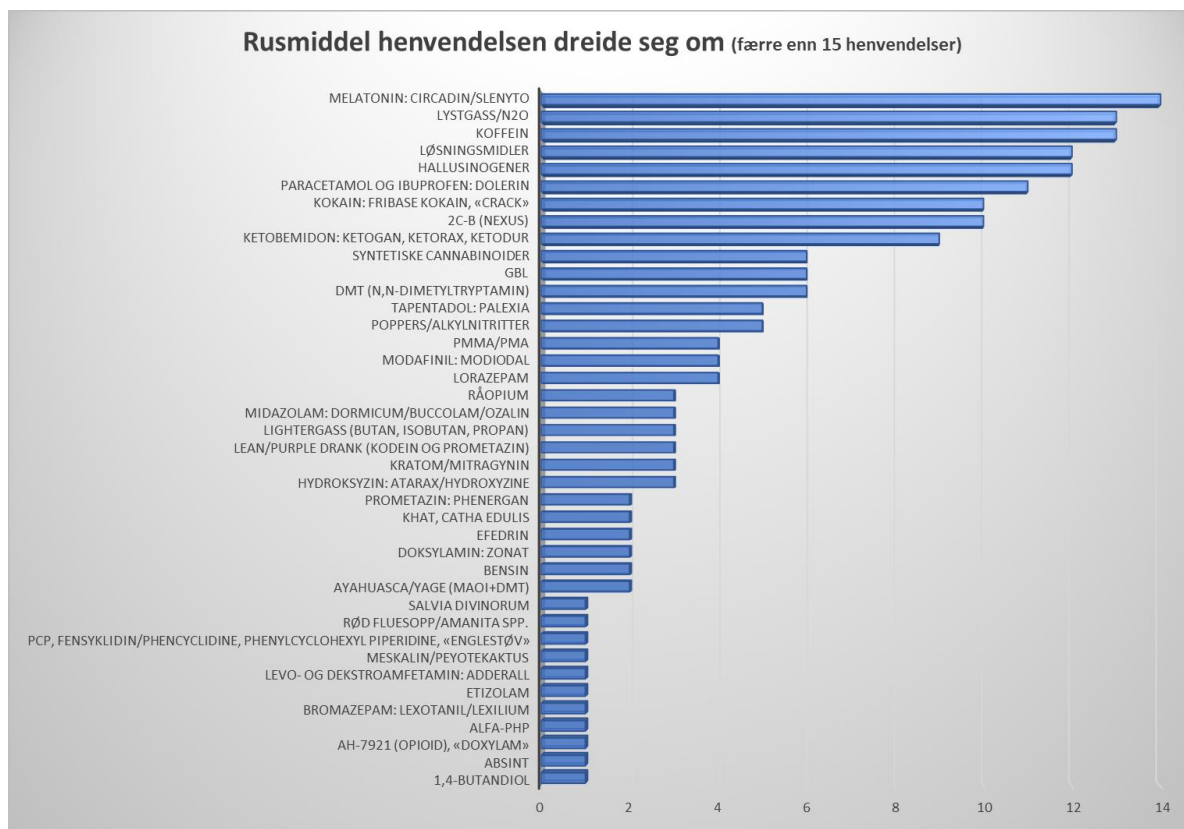
Ut i fra figuren over kan man se at RUSinfo helt klart mottar flest henvendelser om alkohol, etterfulgt av cannabis og benzodiazepiner. Generelt kan man si at antallet henvendelser stort sett gjenspeiler hvor utbredt bruken av et rusmiddel er.

Kategorien «cannabis (generelt)» er en samlekategori hvor vi har samlet alle henvendelser om ulike varianter av cannabis. Det samme gjelder kategorien «benzodiazepiner». I tillegg inneholder disse kategoriene henvendelser hvor det ikke kom frem hva slags benzodiazepin eller cannabisprodukt det gjaldt.

Det har ikke vært de store endringene fra 2021 til 2022, men det er verdt å merke seg en økning i antallet henvendelser om kokain (+3,9 %) og cannabis (+2,4 %).

Når det gjelder benzodiazepiner, så har nedgangen i andelen henvendelser om klonazepam fortsatt i 2022 (Rivotril: -0,12 %), mens det har vært en liten økning i antallet henvendelser om alprazolam (Xanor og Ksalol: +0,5 %) og diazepam (Valium, Vival og Stesolid: +0,4 %), og en mindre økning for oksazepam (Sobril: +0,2 %).

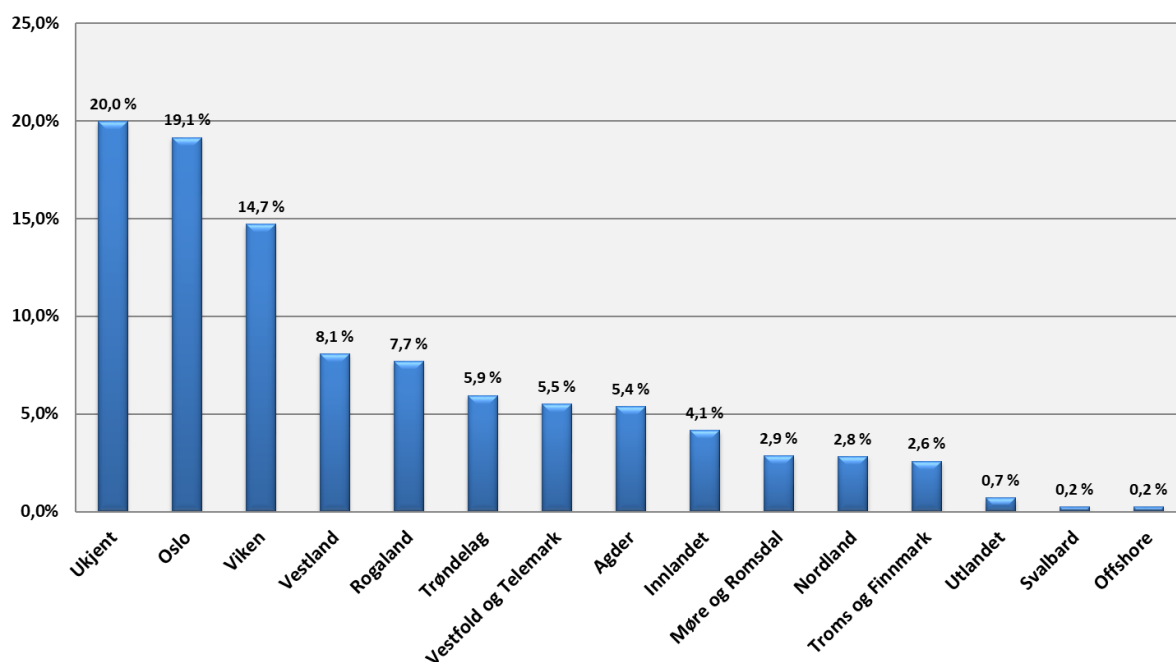
Figuren nedenfor er tatt med for å illustrere bredden av rusmidler RUSinfo får spørsmål om (vær oppmerksom på at det i denne figuren oppgis antall henvendelser og ikke percent of cases). Alle disse rusmidlene utgjør imidlertid til sammen kun 2,4 prosent av henvendelsene.



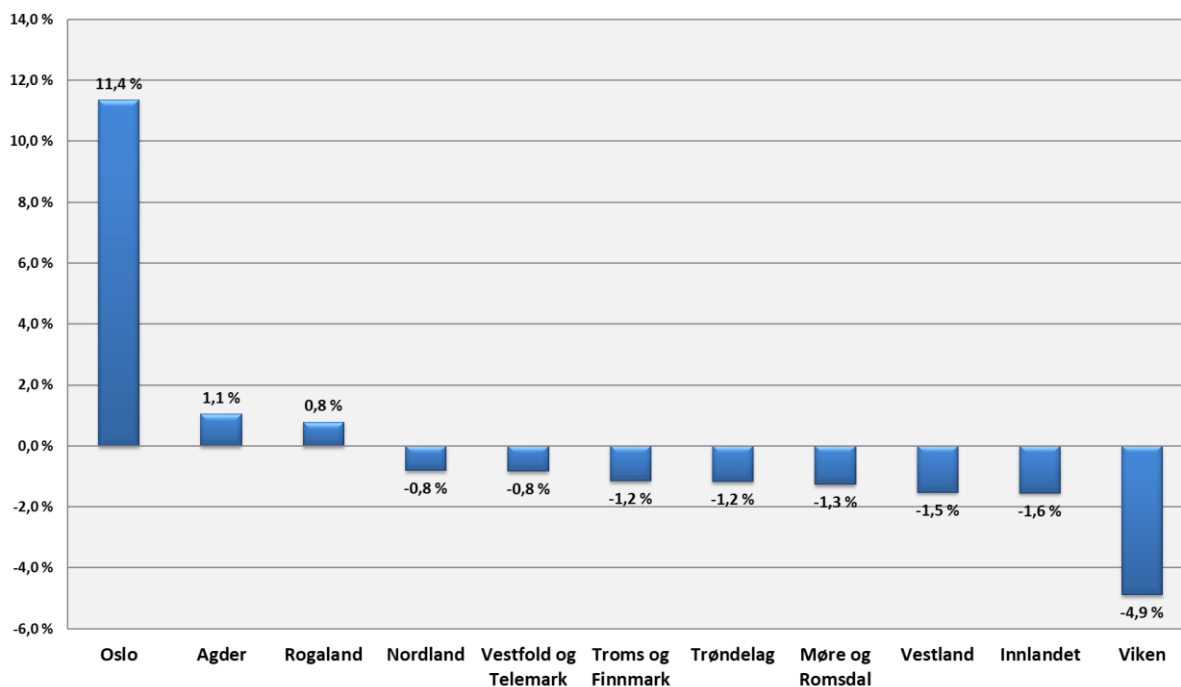
10.5 Fylkesfordeling

Kun telefonhenvendelser, chat og den anonyme spørretjenesten på hjemmesiden er inkludert i fylkesoversikten, da vi mangler komplette data for fylkesfordeling for Ung.no. I den nederste figuren har vi regnet ut differansen mellom den faktiske fordelingen av innbyggere i de ulike fylkene, og hvordan de som kontakter RUSinfo fordeler seg på de ulike fylkene. Desto nærmere resultatet er null, desto bedre gjenspeiler innringertallene den faktiske fordelingen av innbyggere i fylket. En positiv verdi vil si at fylket er overrepresentert i vår statistikk, mens en negativ verdi tyder på det motsatte. Andelen ukjente er dessverre ganske høy, men det er ingen grunn til å tro at det er et systematisk frafall, slik at oversikten allikevel burde gjenspeile den faktiske geografiske spredningen til de som kontakter oss.

Fylkesfordeling



Differanse mellom fordeling henvendelser og fordeling innbyggertall

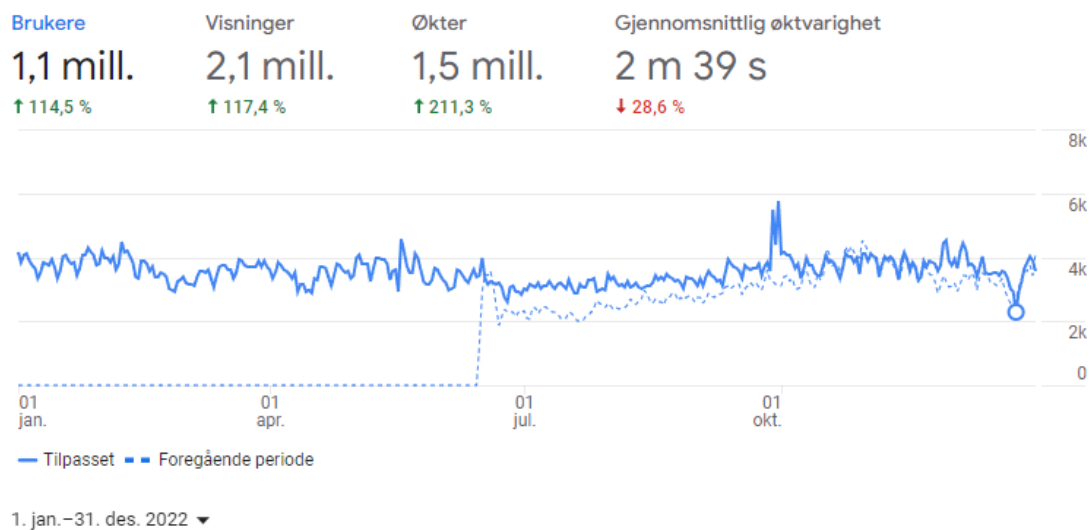


Som man ser av figurene reflekterer den prosentvise fordelingen av antallet henvendelser stort sett antall innbyggere i fylkene. Det store unntaket er Oslo, som er sterkt overrepresentert, noe som har vært tilfellet i alle år. Man kan spekulere i om dette skyldes at Oslo har større rusproblemer enn landet for øvrig, eller om det har sammenheng med at RUSinfos kontorer ligger i Oslo, og at hjelpeapparatet her er bedre kjent med tjenesten og oftere henviser publikum til den (eventuelt en kombinasjon av de to). For øvrig kan man se at også Agder er litt overrepresentert, mens Vestland,

Innlandet og spesielt Viken er noe underrepresentert. Her har det kun vært små endringer fra 2021 til 2022.

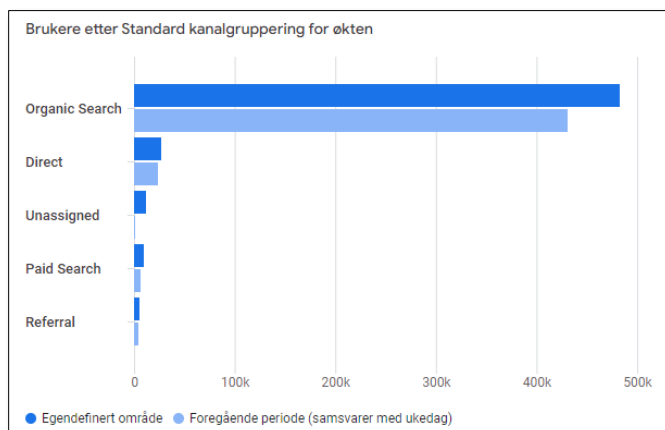
10.6 Hjemmesiden

I løpet av 2022 hadde RUSinfo 1,1 millioner brukere av hjemmesiden, noe som betyr at dette er den desidert viktigste kommunikasjonskanalen til tjenesten. Disse brukerne gjennomførte 1,5 millioner økter (eller besøk om du vil), og så på 2,1 millioner sider (visninger). Hver økt/besøk varte gjennomsnittlig i 2 minutter og 39 sekunder.



1,1 millioner brukere er en økning på 3,2 prosent sammenlignet med 2021. Det var imidlertid litt utfordrende å analysere trafikkdataene fra hjemmesiden for 2021, da vi byttet hjemmeside i midten av juni det året (som man også kan se ut i fra den stiplede linjen i figuren over).

Vi opplevde et markant fall i antallet besøkende på hjemmesiden da nedstengningen av samfunnet i forbindelse med koronaepidemien ble igangsatt i 2020, og antallet fortsatte å ligge på et lavere nivå etter dette. Denne nedgangen sammen med nedgangen i forbindelse med bytte av navn og hjemmeside i 2021, har medført at antallet besøkende på hjemmesiden har ligget på et lavere nivå enn før epidemien, som også har medført i et lavere antall henvendelser.



Ut i fra tallene fra 2022 ser vi at vi sakte, men sikkert, er på vei oppover igjen.

Dette kan man også se ut i fra data for såkalt trafikkanskaffelse i figuren til venstre. Her blir de siste seks siste månedene i 2022 sammenlignet med de seks første. Som vi ser av figuren er gratis-oppføringer i ulike søkemotorer (såkalte organiske søk) det som medfører at flest brukere finner hjemmesiden vår. Fra januar-juni til juli-

desember 2022 var det en økning i denne trafikken på 12 prosent. Så trafikken er i ferd med å ta seg opp igjen, men det går saktere enn vi skulle ønske. Vi ønsket i utgangspunktet å sette i gang tiltak for å i størst mulig grad forhindre en nedgang i trafikken i forbindelse med omleggingen fra en hjemmeside til en annen, og dette var hovedgrunnen til at vi søkte om ekstra midler fra Helsedirektoratet i forbindelse med omleggingen. Det fikk vi dessverre ikke, og det er åpenbart at vi må jobbe iherdig med søkemotoroptimalisering (SEO) for å komme opp på det nivået vi lå på før omleggingen. For øvrig kan man se at direkte trafikk til siden (det at noen benytter selve adressen, eller et bokmerke, for å besøke siden) er det som genererer nest mest trafikk til siden, etterfulgt av at betalte søkeannonser (hovedsakelig hos Google, såkalte AdWords-annonser). Her har det vært en økning på henholdsvis 17 og 56 prosent fra januar-juni til juli-desember, men trafikken fra disse kildene utgjør allikevel bare i underkant av 7prosent av den totale trafikken.

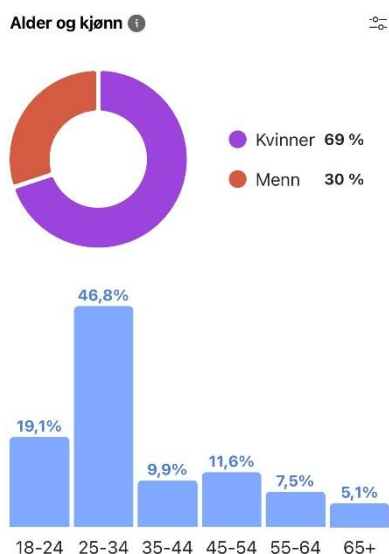
10.7 Sosiale medier

RUSinfo har blitt bedt om å ha spesielt fokus på ungdom, og vi forsøker derfor å nå ungdommene på de plattformene hvor de tilbringer mest tid. I den forbindelse har vi sett at det er svært viktig å være på sosiale medier, som en del av vår kunnskapsformidling og vårt forebyggingsarbeid. Det er også viktig for synligheten til tjenesten.

10.7.1 Facebook

RUSinfo har en side på Facebook med i underkant av 10 000 følgere. Denne siden benyttes i hovedsak som en markedsføringskanal for tjenesten. Innleggene består fortrinnsvis av egne artikler og markedsføring av RUSinfos andre prosjekter. I 2022 har vi brukt Facebook-siden til å promotere vår egen podkast RUSpanelet, jubileumskonferansen vår i desember, et samarbeid med [Lykkepromille.no](#) om «Drikkevettregler» og relansering av HAP-appen.

Grunnen til at det ikke blir lagt opp til mer interaktivitet på siden, er at folk vanligvis er på Facebook med fullt navn og bilde. Det blir derfor umulig å ivareta de besøkendes anonymitet. Det hender at det stilles spørsmål til RUSinfo via Messenger-funksjonen på Facebook. De som henvender seg på denne måten blir anbefalt å heller benytte seg av den anonyme spørretjenesten på hjemmesiden.



Som man kan se av figurene til venstre er de fleste følgerne våre kvinner (nesten 70 %), og de fleste er mellom 25 og 34 år. Litt over 17 prosent av følgerne er fra Oslo.

Facebook har i større grad blitt en betalingstjeneste, særlig for tjenester og bedrifter. Det å legge ut noe på Facebook uten for eksempel å målrette innlegget, gir svært begrenset rekkevidde. Vi har ikke betalt for promotering i året som har gått, men kommer potensielt til å promotere eget materiale i større grad fremover. Dette fordi vårt mandat har endret seg og at vi i 2023 har hele befolkningen som målgruppe. Dermed blir det viktig å målrette innleggene mot en eldre gruppe en tidligere, og Facebook blir igjen mer relevant for vår tjeneste. Som tidligere år vil vi også kjøre kampanjer i russetiden, i festivalsesongen,

ved studiestart osv. Det vil da være særlig aktuelt å kjøre målgruppeannonsering rettet mot den aktuelle målgruppen.

10.7.2 Instagram

Rusinfo er også til stede på Instagram. Profilen brukes hovedsakelig til kunnskapsformidling, samt markedsføring av våre egne tjenester.

Målet med profilen er å drive forebyggingsarbeid, gjennom å formidle kunnskap om rusmidler og skadevirkninger på en lettfattelig måte.

Vi ser også at andre ungdomstilbud som blant annet utekontakt, helsesykepleier og helsestasjon for ungdom benytter seg av det materialet som legges ut på profilen vår, noe vi anser som svært positivt.

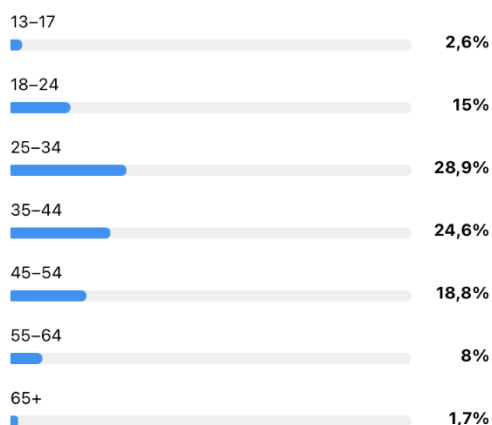
Innleggene på profilen fungerer til sammen som en «informasjonsbank», med korte fakta under hvert bilde. Profilen oppdateres ofte, og i tillegg til innlegg legges det ut flere «stories» i uka. Instagram er stadig i utvikling, og pr. i dag er det tydelig at «stories» (bilder og video som er synlig i 24 timer for de følger profilen) og «reels» (en egen publiseringsform som kun viser videoer) er det som når ut til flest. Vi har derfor prioritert å jobbe med dette.

I løpet av året som har gått har vi hatt forskjellige temauker, kampanjer og tipset om gode lokale og nasjonale tilbud. Vi har hatt spesielt fokus på å markedsføre relanseringen av HAP-appen, promotering av Jubileumskonferansen og av podcasten vår «RUSpanelet». Vi har i tillegg samarbeidet med blant annet prosjektet Lykkepromille, Ung.no og Weedensenteret.

Profilen har steget jevnt i følgertall gjennom hele året. Dette er organisk vekst da vi i svært liten grad har brukt penger på markedsføring av profilen. Som vist i figuren under har vi flest følgere i aldersgruppen 25-34 år (28,9 %), tett fulgt av aldersgruppen 35-44 år (24,6 %). Ser vi derimot på statistikken for hvem vi når ut til er hele 44,9 % i aldersgruppen 13-17 år og 33 % i aldersgruppen 18-24 år. Vi når altså ut til et betydelig yngre publikum enn de som faktisk følger profilen.

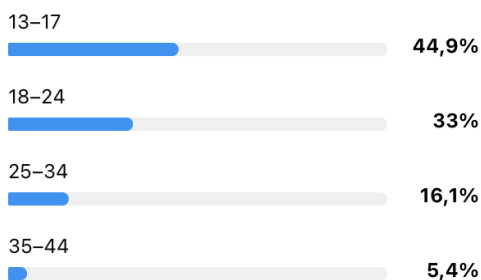
Aldersgruppe for følgerne dine

Alle Menn Kvinner



Nådd publikum ⓘ

Vanligste aldersgrupper



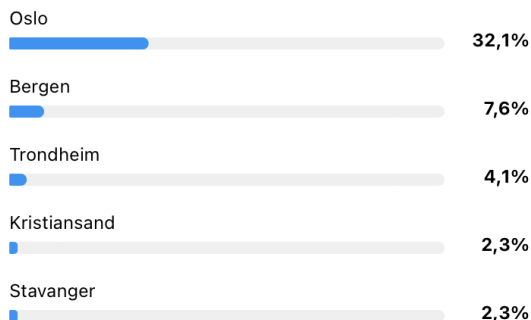
I likhet med Facebookprofilen, har også Instagramprofilen klart flest følgere fra Oslo (32,1 %), men også en del fra de andre store byene.

Stedene på topp

for følgerne dine

Byer

Land



Kjønnsfordelingen er fremdeles skjev, med en stor overvekt av kvinner. Vi ser derimot at vi når ut til en overvekt av menn med innholdet til tross for at de ikke følger kontoen vår.

Nådd publikum ⓘ

Kjønn

for følgerne dine



Kjønn



11. UTVIKLING AV TJENESTEN OG UTFORDRINGER FRAMOVER

RUSinfo bestreber seg på å holde takt med utviklingen, både faglig og teknologisk. Faglig oppdatering for ansatte og kontinuerlig oppdateringer og produksjon av innhold på nettsiden er viktige tiltak for å fortsette å være et aktuelt tilbud.

I 2021 hadde vi fokus på å revitalisere tjenesten med lansering av nytt navn, ny logo, en ny og moderne hjemmeside, samt oppstarten av en egen podkast. I tillegg så vi på mulighetene for økt grad av videoproduksjon både på hjemmesiden og i sosiale medier.

11.1 Økt fokus på videoproduksjon til sosiale medier og nettsiden

Vi ser at det blir stadig vanskeligere å vekke ungdoms interesse for viktige temaer med tekst og bilder alene. Ungdommenes hverdag og mediebruk domineres stadig mer av sosiale medier hvor videoer har en sentral rolle. Ideelt sett burde RUSinfo vært til stede på både Snapchat og TikTok, men enn så lenge har vi kun brukt disse kanalene til markedsføring eller vi har hatt «gjesteopptredener» hos andre tjenester som alt er etablert i disse kanalene, og som ønsker et samarbeid rundt rus. Vi har imidlertid ambisjoner om å gjøre et forsøk på å starte en egen TikTok-kanal i 2023.

Vi bør dessuten ha en gjennomgang av hjemmesiden med tanke på å lage videoer som supplement til mye besøkte artikler. Noen av disse vil vi trolig ha mulighet til å produsere med enkle midler selv, men det vil trolig være enda mer effektivt å samarbeide med et profesjonelt firma om produksjon av noen animasjonsfilmer eller infographics.

Vi ønsker å fortsette å være aktive på Instagram, både ved å poste stories og reels, samt gjennom interaktiv kommunikasjon, som quizer, avstemninger osv.

11.2 Videreutvikling av appen HAP

I 2020 ble artikkelen *Can a Smartphone App for Cannabis Cessation Gain a Broader User Group than Traditional Treatment Services?* publisert i fagtidsskriftet *Substance Abuse: Research and treatment* ([lenke til artikkelen](#)). Artikkelen er et resultat av et forskningssamarbeid mellom Sørlandet sykehus, RUSinfo og Uteseksjonen i Oslo, hvor vi ønsket å finne ut hvem som brukte appen og hvordan de skilte seg ut fra brukere av samtaletilbudet HAP (Hasjavvenningsprogrammet).

Resultatet fra studien viser at det er en signifikant større andel kvinner som benytter appen enn som oppsøker hjelp i offentlig regi. Videre viser det seg at brukere av appen på generelt grunnlag skårer dårligere på psykisk helse. Resultatene ga flere indikasjoner på hvordan appen kunne utbedres. I tillegg til dette samlet vi inn over 100 tilbakemeldinger fra brukere, som dannet et godt grunnlag for å gjøre appen mer tilpasset brukergruppen. Dette har ført til tidligere nevnte videreutvikling med implementering av nye funksjoner. Den eneste funksjonen som ikke blir tilgjengelig når appen blir relansert 01.01. 2023 er chatten. Den er teknisk sett klar for å tas i bruk, enn så lenge er det kapasitet som begrenser dette. Årsaken til at vi implementerte denne funksjonen er at vi ønsker å tilby tilstedeværelse gjennom appen siden brukere av appen generelt skåret lavere på opplevd psykisk helse enn de som benyttet seg av hasjavvenningsprogrammet med samtaleterapi.

11.3 Nytt forskningsprosjekt: The Norwegian cannabis study (NORcan)

RUSinfo deltok i 2021 som samarbeidspartner i en søknad om et nytt forskningsprosjekt: The Norwegian cannabis study - use, risks, and treatment (NORcan). De andre partene i prosjektet er RUSforsk, FHI og Uteseksjonen. Det ble i 2022 dessverre ikke bevilget midler til dette prosjektet, men RUSforsk (ved Eline Rognli) har søkt om midler via DAM til et nytt prosjekt om cannabis og psykose, og RUSinfo har på nytt takket ja til å bistå i prosjektet ved å formidle informasjon og rekruttere via hjemmesiden vår. Det er antatt å få svar på denne søknaden i løpet av våren/sommeren 2023.

11.4 Fokus på å gjøre RUSinfo til en mer likeverdig tjeneste

At korrekt og relevant kunnskap om skader av rusmidler og aktuelle hjelpetilbud er tilgjengelig for alle, anser vi som svært viktig i et forebyggende perspektiv. Offentlige tjenester har plikt til å tilby likeverdig tilgang. Dette er et viktig arbeid både på kommunalt og statlig plan. For at en tjeneste skal være likeverdig, må det man formidler være tilgjengelig for alle i en tiltenkt målgruppe. Her kan mennesker med begrensede norskkunnskaper oppleve mange hindre. Et minoritetsperspektiv i arbeidet med likeverdige tjenester er derfor særlig viktig for å unngå å utestenge deler av befolkningen til et tiltenkt tilbud.

Per i dag imøtekommer ikke RUSinfo dette. Vi har ikke informasjon, eller andre tilbud på vår hjemmeside, tilgjengelig på et annet språk enn norsk (bokmål), med unntak av en kort informasjonstekst om tjenesten på engelsk. Vi har et ønske om å bedre kunne dekke behovene til ulike minoritetsgrupper, da vår erfaring er at få med minoritetsbakgrunn tar kontakt med oss.

Vi har søkt om øremerkede midler fra Helsedirektoratet i 2020, 2021 og 2022 for å kartlegge og gjennomføre tiltak som vil sørge for at RUSinfo blir en mer inkluderende og likeverdig tjeneste. Dessverre har ingen av søknadene blitt innvilget.

RUSinfo inngikk allikevel et samarbeid med Enhet for mangfold og integrering i Oslo kommune. Høsten 2021 gjennomførte vi det første møtet med ulike minoritetsorganisasjoner. 12 personer fra seks ulike organisasjoner deltok på dialogmøtet, og det ble etablert kontakt med flere viktige organisasjoner, og RUSinfo fikk mange verdifulle tips og innspill til det videre arbeidet. Det er imidlertid utfordrende å komme videre med dette arbeidet uten øremerkede midler, da det er ganske ressurskrevende.

11.5 Kompetanse og faglig utvikling

RUSinfo er opptatt av å være i faglig utvikling og oppdatert på det som skjer i de fagfeltene vi jobber innenfor. Vi deltar på konferanser, har jevnlig fagmøter med eksterne foredragsholdere, og har fokus på å dele kunnskap med hverandre.

Rekruttering gjøres i henhold til Oslo kommunes regelverk og vi har etablert gode rutiner for opplæring, i tillegg til intern opplæring må alle nyansatte gjennomføre MI-kurs og VIVAT kurset «Førstehjelp ved selvmordsfare».

Vi har i de siste årene opplevd at tiden ikke alltid strekker til for å oppdatere seg på faglig kunnskap i arbeidstiden, noe som har resultert i at den ansatte har fått avsatt en tilmålt tid i måneden til dette. De ansatte rapporterer til ledelsen hva de bruker tiden på, og resultatet har vært en oppblomstring i faglig nysgjerrighet og kunnskap. Resultatene fra 10-faktorundersøkelsen viser klare indikasjoner på at en slik ordning har stor nytte og vi har derfor valgt å videreføre dette tiltaket.

I 2022 har vi deltatt på seminarer, nettverkssamlinger webinarer og konferanser. Et utvalg:

Hjernehelsetkonferanse om avhengighet

Lisbon addiction

Nettverksmøte for hjelpelinjer

Actis konferansen – Hva med guttene?

Rusreform – hva skjedde/hva skjer?

11.6 Konklusjon

Alle RUSinfos egne tjenester har hatt en formidabel vekst de siste årene. I 2021 så vi imidlertid en nedgang i antallet henvendelser til alle våre egne kanaler, noe som trolig skyldtes overgangen til ny hjemmeside, samt bytte av navn på tjenesten. Trafikken har tatt seg noe opp i 2022, men det blir allikevel viktig å jobbe mer målrettet med søkemotoroptimalisering (SEO) for å øke trafikken på hjemmesiden.

I 2023 ønsker vi å fortsatt ha fokus på større grad av videoproduksjon, både på hjemmesiden og i sosiale medier. Vi har dessuten ambisjoner om å starte en egen TikTok-kanal, samt å sette i gang med å samle inn tilbakemelding fra brukerne på både chat, hjemmesiden og telefontjenesten.