

## Tjejjzonens effektrapport för år 2017

**Tjejjzonen har 90-konto och är medlem i insamlingsorganisationernas branschförening FRIL. Alla organisationer som samlar in pengar från allmänheten och andra givare ska öppet redovisa vad pengarna används till. Varje år gör Tjejjzonen därför en effektrapport som visar vilken nytta Tjejjzonen gör. Det här är Tjejjzonens effektrapport för 2017.**

Tjejjzonen som arbetar för att förebygga psykisk ohälsa är oroad över att den psykiska ohälsan hos barn i åldern 10–17 år har ökat med över 100 procent på tio år. För unga vuxna, 18–24 år, är ökningen närmare 70 procent. Totalt handlar det om närmare 190 000 barn och unga vuxna i Sverige som lider av någon form av psykisk ohälsa. Den enskilt största gruppen, drygt 63 000 personer, är unga kvinnor i åldern 18-24 år (källa Socialstyrelsen). Andra rapporter lyfter även upp att många unga upplever att de saknar en vuxen som lyssnar. (Mentor Sveriges rapport Unga röster 2017). De som har en vuxen som lyssnar, upplever större hopp inför framtiden. På Tjejjzonen tror vi på kraften i lyssnandet. Vår vetenskapligt utvärderade metod, som har lyssnandet i centrum, visar att de som får stöd hos oss upplever bättre självkänsla, blir nöjdare med livet och få mer motivation och kraft att hantera olika utmaningar. På så sätt kan vi långsiktigt stärka målgruppen och deras psykiska hälsa och sänka risken för långvarigt lidande, utanförskap och suicid.

### Vad vill er organisation uppnå?

Tjejjzonens vision är ett samhälle där den mänskliga rättigheten att bli lyssnad till respekteras.

Vi har en orubblig tro på tjejers styrka och förmåga att hjälpa sig själva. Vi vet hur viktigt det är för den psykiska hälsan att känna sig sedd och bekräftad som människa. Vi vet också att den som har blivit bemött med respekt och blivit lyssnad till i sin tur ger lyssnandets gåva vidare.

Tjejjzonens verksamhetsidé är att genom preventivt arbete, med lyssnandet som metod, minska den psykiska ohälsan bland alla som definierar sig som tjejer mellan 10 och 25 år. Dels genom att erbjuda medmänskliga möten på tjejernas villkor genom en Storasyster som lyssnar och dels genom att dela med sig av sin kunskap om stödjande arbete till andra som kommer i kontakt med målgruppen.

Tjejjzonen är målgruppens röstbärare genom att arbeta med opinionsbildning och kunskapsspridande gentemot andra som kommer i kontakt med målgruppen. Detta innebär att även transsexuella tjejer vänder sig till och är välkomna hos oss. På Tjejjzonen kallas tjejerna för Lillasystrar. Volontärerna kallas för Storasyster.

Tjejjzonens målsättningar den senaste strategiska perioden är:

- Ökad och mer diversifiering till Tjejjzonens aktiviteter
- Vara en organisation i framkant

- Fördjupa och förbättra kvaliteten i vårt påverkansarbete och vår kunskapsspridning
- Genomföra en stödverksamhet i framkant

Genom att uppfylla de övergripande målen kommer Tjejjonen att bidra till att minska den psykiska ohälsan i vår målgrupp.

Tjejjonens vision lyder: Ett samhälle där den mänskliga rättigheten att bli lyssnad till respekteras. Vi har en orubblig tro på tjejers styrka och förmåga att hjälpa sig själva. Genom forskning och beprövad erfarenhet vet vi hur viktigt det är för den psykiska hälsan att känna sig sedd och bekräftad och bli lyssnad på som människa. Vi vet också att den som har blivit bemött med respekt och blivit lyssnad till i sin tur ger lyssnandets gåva vidare.

## **I vilket organisatoriskt sammanhang verkar er organisation?**

Tjejjonen är en partipolitiskt och religiöst obunden ideell förening med en styrelse och årsmöte som högsta beslutande organ.

Tjejjonen samverkar med många aktörer i samhället som direkt eller indirekt arbetar mot samma mål. Tjejjonen utgör ett komplement till offentlig vård som erbjuds av till exempel Elevhälsa och Barn- och Ungdomspsykiatri, vuxenpsykiatri och andra som möter tjejerna i sina verksamheter.

Tjejjonen deltar också i en rad olika professionala nätverk för att lyfta tjejernas röst, göra erfarenhetsutbyten och nå synlighet kring frågor som till exempel barnperspektivet, våld, drogmissbruk, ätstörningsproblematik, suicid och självskadebeteende. Tjejjonen är medlem och spjutspetsjour i Unizon, som verkar för ett samhälle fritt från våld samt i KSAN, Kvinnoorganisationernas Samarbetsråd i Alkohol- och Narkotikafrågor. Tjejjonen finns representerad i brukarråd på KÄTS, Kunskapscentrum för ätstörningar, BUP, Stockholms läns landsting samt referensgrupp på SKL med regionala suicidpreventionssamordnare.

## **Vilka strategier har ni för att uppnå era mål?**

Strategier för att uppnå våra mål till 2018 är;

1. Finansiering - vi genererar våra egna intäkter. Tjejjonen säkrar sin överlevnad och självständighet genom att generera egna intäkter;
2. Samarbeten - vi skapar allianser Tjejjonen samarbetar med och påverkar makthavare, näringslivet, givare och civilsamhället. Vi är en självklar partner till professionell hjälp. Vi lyfter tjejernas röst.

3. Positionering - vi är en erkänd aktör inom civilsamhället. Tjejjonen är en professionell organisation som visar på nyttan av vårt arbete via mål-och resultatstyrning samt effektmätning.

En avgörande framgångsfaktor för att Storasystererna, som är ideellt engagerade, ska kunna bemöta tjejerna på bästa sätt, är att de får stöd av organisationen. Därför är alla Tjejjonens samordnare anställda och erbjuder stöd till volontärerna genom utbildning och obligatorisk, kontinuerlig handledning, vidareutbildning och feedback i deras uppdrag. Rekryteringsprocessen (av volontärerna) är noggrann, på så sätt uppstår en effektiv självselektering.

En av Tjejjonens viktigaste metoder är att ha låga trösklar och tillgänglighet. Oavsett livssituation, tankar eller mående så är alla tjejer välkomna att vända sig till Tjejjonen. Låga trösklar för samtal skapas genom jämlika möten med en medmänniska och möjlighet att vara anonym. Genom att arbeta digitalt med chatt och online, använda ny teknik och arbeta med klarspråk och normkritiska perspektiv, strävar Tjejjonen efter att få så hög tillgänglighet som möjligt.

### *Beskrivning av stödverksamheten*

Tjejjonens stödverksamhet når ut via Tjejjonens jourverksamhet som består av:

- Den allmänna chatt där Lillasystererna får prata om precis det de vill.
- Ätstörningschatten och Ätstörningsmejlerna som erbjuder också stöd till tjejer vill ha stöd och hjälp med sin ätstörningsproblematik och närliggande frågor.
- Fråga juristen. Mejlstöd i juridiska frågor kring våldsutsatthet med mera.

Tjejjonens stödverksamhet erbjuder också relationellt stöd via:

- Storasyster Online där Lillasystererna erbjuds psykosocialt stöd av en 10 år äldre Storasyster där de chattar eller ses med hjälp av webbkamera en gång i veckan i upp till ett år.
- Storasyster Live som erbjuder Lillasystererna psykosocialt stödjande relation med en Storasyster. Paret träffas för samtal, fika eller annan aktivitet varannan vecka i upp till ett år.
- Stödgrupper online via chatt. Stöd i grupp till våldsutsatta tjejer en kväll i veckan, modererat av Storasystererna.

Tjejjonen utvecklar hela tiden stödverksamheten i form av utvecklingsprojekt. Under 2017 har vi utvecklat:

- Mentorstödd praktik. Lillasyster 18-27 år som lider av psykisk ohälsa i någon form och som är i behov av arbetslivserfarenhet för möjlighet att praktisera i butik eller på kontor, med stöd av en mentor, utbildad av Tjejjonen.
- Storasyster till nyanlända tjejer i Stockholmsregionen, vilket är Storasyster live anpassat till målgruppen nyanlända tjejer.
- Nationellt projekt. Vi har under året satsat på att anpassa verksamheten nationellt för att kunna erbjuda samma, kvalitativa stöd och volontäruppdrag över hela Sverige. Genom att utnyttja tekniska lösningar på nätet och stöd på plats, utvecklar vi innovativa lösningar för volontärsamordning och stöd till målgruppen lokalt.

Yoga med Ätstörningszonen och dans är metoder som provats för att kunna erbjuda tjejer en fristad för att utforska sig själv och sin kropp i ett stärkande, salutogent syfte.

## **Vilken kapacitet och vilket kunnande har ni för att uppnå ert mål?**

### *Volontärer*

En av Tjejjonens allra viktigaste resurser utgörs av volontärerna, deras engagemang, tid och kompetens. Under 2017 hade Tjejjonen totalt 352 aktiva volontärer som mötte tjejerna genom sina olika uppdrag som Storasyster. Arbete med volontärer är en kostnadseffektiv metod där vi i dagsläget kan ha drygt nästan 10 000 kontakter med tjejer per år. En professionell och välbeprövad metod och arbete med volontärerna gör det möjligt att skala upp verksamheten.

### *Personal*

Genom 19 års erfarenhet har Tjejjonen utvecklat en gedigen metod i stödverksamheten och kompetens att driva ideell verksamhet. Anställda med rätt kompetens, engagemang och erfarenhet borgar för en kreativ, nyskapande och lyhörd verksamhet utifrån tjejernas behov. Tjejjonen har mellan 10–14 anställda beroende på antal pågående projekt. Kunskap bibehålls och utvecklas tack vare att personal stannar kvar länge i verksamheten samtidigt som nya personer bidrar med andra erfarenheter. I personalstyrkan finns en stor bredd av utbildningsbakgrunder exempelvis: vård- och omsorg, terapeut, handledare, socionom, coach, beteendevetare, statsvetare, journalist och ekonom, vilket ger en bredd olika perspektiv. Samverkan med forskning och andra verksamheter ger kontinuerliga injektioner av ny kunskap. Tjejjonen arbetar systematiskt med lärande och kompetensutveckling.

## Metoder

Tjejjzonens Storasystemmetod är utvärderad i flerårig forskning\* och har sin grund i de erfarenheter och den kompetens som Tjejjzonen utvecklat i verksamheten sedan 1998. Metoden innehåller:

- Värdegrund. Etiska frågor och människosyn på Tjejjzonen som grundar sig i mänskliga rättigheter och barnkonventionen.
- Förhållningssätt. Systerskapets roll och hur vi förhåller oss till målgruppen utifrån ett normkritiskt perspektiv.
- Organisationsmodell. Sättet vi organiserar och strukturerar verksamheten genom ständig dialog och transparens gentemot målgrupp, volontärer och externa aktörer.
- Metodik. Sättet vi bemöter och samtalar med målgruppen utifrån lyssnandet (Löfberg och Aspán "Intonande genuina dialoger" kap.8 i *Digitala erbjudanden*).

Tjejjzonen ligger i framkant vad gäller att använda digitala verktyg i stödverksamhet på nätet och har utvecklat egna verktyg och metoder för chatt och stödgrupper på nätet.

## Professionalisering

Tjejjzonen arbetar ständigt med att vidareutveckla våra interna arbetssätt och rutiner för att kvalitetssäkra och effektivisera verksamheten. Rutiner och flöden ses över skapats och dokumenterats för hanteringen av stödsökande, volontärer och personal. Styrdokument för övergripande strategier och mål utformas regelbundet i samverkan med styrelse och personal. Effektmätning görs kontinuerligt i form av anonyma enkäter och analyser av chattsamtal och samtalsrapporter. Effektmätningen är utformad, med stöd av rådgivningsföretaget Social Initiative, enligt metoden Theory of Change, som vilar på förändringsteoretisk grund.

---

\*Larsson, M. m.fl. (2011-2015) *Systerskap för att främja tjejers hälsa*, Folkhälsovetenskap, Örebro universitet. Longitudinell forskningstudie som utvärderat Tjejjzonens relationella stöd on- och offline. Studien visar att Tjejjzonens Storasystemmetod ger bättre självkänsla, tjejerna blir mer motiverade och nöjdare med livet. Storasystemmetoden är ett framgångsrikt koncept för prevention, väl anpassat till målgruppen.

Löfberg, C, och Aspán, M. (2009-2012) *Att uttrycka det svåra online*, Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet. Forskningsstudie som forskat på Tjejjzonens nätbaserade jourstöd. Studien visar att stödet som ges kan benämnas som intonande, genuin dialog och det ger stöd till ökad självreglering.

## *Finansiering*

Tjejjonen har väl utarbetade kanaler med offentliga myndigheter såsom Socialstyrelsen där vi söker våra anslag. Den totala omsättningen för 2017 är 6,5 miljoner, varav över 93 procent har gått till ändamålet enligt FRlls riktlinjer. Andra sätt att finansiera verksamheten är via donationer och gåvor och strategiska företagssamarbeten. En satsning för att säkerställa den långsiktiga finansieringen har påbörjats under året med målet att starta ett insamlingsarbete med fokus på individuellt givande.

Efterfrågan på att få prata med en Storasyster är långt större än verksamhetens nuvarande förmåga att tillgodose behoven. Som exempel var det under 2017 totalt 62 Storasysterpar online och vid årskiftet 2017/2018 stod 140 Lillasyster i kö för att få en egen Storasyster. Tjejjonen strävar ständigt efter att möta målgruppens behov och arbetar för att få en effektiv och kvalitetssäkrad verksamhet med större ekonomiska resurser.

## *Allianser*

Tjejjonen har många externa relationer och verkar i professionala nätverk såsom Unizon, KSAN, Kvinnoorganisationernas Samarbetsråd i Alkohol- och Narkotikafrågor, KÄTS, Kunskapscentrum för ätstörningar, BUP, Stockholms läns landsting samt referensgrupp på SKL med regionala suicidpreventionssamordnare

## **Hur vet ni om er organisation gör framsteg?**

Den starkaste återkopplingen på att Tjejjonens verksamhet gör skillnad får vi genom det tjejjerna själva säger och berättar för oss.

Sedan 2015 har ett arbete pågått för att systematiskt mäta resultat och effekterna i verksamheten utifrån såväl kvantitativa som kvalitativa mått. Baserat på forskning och Tjejjonens egen erfarenhet av målgruppen har ett antal indikatorer tagits fram för att mäta och förstå hur den psykiska hälsan hos de stödsökande tjejjerna utvecklas i kontakt med Tjejjonen. Metoden som används är Theory of Change, en förändringsteoretisk metod för att mäta förändring hos målgruppen.

Vi använder oss av nyckeltal som bland annat mäter räckvidd och antal samtal. Ett viktigt nyckeltal mäter användarnöjdhet genom enkät på jourchatterna, enkäter till Storasyster, enkäter till Lillasyster.

Resultatet av effektmätningarna för den relationella verksamheten visar att:

- 98 procent av Storasystererna känner sig nöjda eller mer än nöjda med uppdraget. Vårt mål är att 90 procent av Storasystererna ska vara nöjda, vilket vi uppnått. (Antal svar 46)
- 23 procent av Lillasystererna har upplevt att relationen har varit livsavgörande och 50 procent mycket viktig. Ingen upplevde relationen som negativ. (Antal svar 40)

- 98 procent av Lillasystrarna känner sig lyssnade på av sin Storasyster. (Antal svar 40)
- 96 procent av Lillasystrarna känner sig trygga i kontakten med Tjejjonen. (Antal svar 40)
- 68 procent, varav 20 procent redan hade vård, av Lillasystrarna har agerat för att förändra sin situation under tiden de haft en Storasyster. 32 procent agerade inte. Av dem hade 24 procent redan vård och stöd när de fick en Storasyster. Av de som agerade sökte majoriteten stöd inom psykiatrin. (Antal svar 74)

Vårt mål är att vi ska uppnå en positiv effekt för minst två tredjedelar av Lillasystrarna, vilket vi har gjort under 2017.

I våra jourverksamheter – Chatten och Ätstörningschatten – består effektmätningen av:

- De uppgifter som framgår i chatsamtalen efter samordnarens analys.
- Statistik- och utvärderingsformulären som Storasystrarna fyller i efter varje samtal.
- Anonym enkät som Lillasystrarna erbjuds att fylla i i samband med avslutat chatsamtal.

Totalt svarade 21% av Lillasystrarna på enkäten i Chatten (kategorierna "Inget innehåll", "Test" och "Tekniskt fel" räknas bort). Enkäterna i Ätstörningschatten är ej sammanställda på grund av fortsatt utveckling och anpassning av vårt nya chattverktyg till Ätstörningschattens målgrupp.

Fyra frågor ställs i enkäten, samt frisvar:

- Trygg under samtalet - 89 procent. Inte trygg - 4 procent.
- Storasyster lyssnade på dig - 77 procent. Lyssnande inte - 23 procent.
- Hjälpte att prata med oss - 79 procent. Hjälpte inte - 23 procent.
- Chatta hos oss igen - 89 procent. Inte chatta - 4 procent.

Det framgår av siffrorna att det var fler av de som svarade på enkäten som ville chatta igen med Tjejjonen (89%) än som upplevde att det hjälpte att prata med Tjejjonen (79%). Vilket kan antyda att de är nöjda med bemötandet men att det inte alltid hjälper eller räcker att chatta med Tjejjonen.

I frisvaren skriver Lillasystrarna övervägande positiva kommentarer i stil med:

- *Jag älskar att ni finns här och jag kommer alltid hit för att prata med er om något tynger mig, tack tack tack alla ni som jobbar här på Tjejjonen, ni ska veta att er jobb är mer än nödvändigt ♥.*

De negativa kommentarer och kritik som förekommer handlar mest om resursbrist så som:

- *Tycker verkligen om detta ställe men det är svårt att komma fram till chatten*
- *Lång svarstid och kötid*

Vårt mål är att 2/3 (67%) av de som svarar på enkäten ska vara nöjda med samtalen, vilket mätningen lever upp till gott och väl.

## **Vad har ni åstadkommit så här långt?**

Att många tjejer återkommer till Tjejzonen ser vi som ett bevis för att de får det stöd de efterfrågar. Vi har dessutom sett flera glädjande exempel på tjejer som efter att ha fått stöd återvänt för att själva engagera sig som Storasyster.

Utfall nyckeltal 2017:

- 9 668 kontakter med målgruppen (chatt, samtal, mejl, möten)
- 352 aktiva volontärer totalt under året
- 230–240 volontärer i snitt är aktiva samtidigt
- 117 nyrekryterade volontärer (115 avslutade)
- Volontärer på nio orter i landet