

Forslag til Inatsisartutbeslutning om, at Naalakkersuisut pålægges fra 2018 at etablere en 2-årig forsøgsordning med et aftenåbent (klokken 16-24) nationalt call-center under Center for National Vejledning (NTI). Call-centret skal yde hurtig og anonym støtte og rådgivning til studerende med uddannelsesmæssige, økonomiske eller sociale udfordringer. Callcentret skal endvidere tilbyde de samme ydelser til pårørende til studerende.

(Medlem af Inatsisartut Nivi Olsen, Demokraterne)

Svarnotat

(Naalakkersuisoq for Uddannelse, Kultur, Forskning og Kirke)

1. behandling

Naalakkersuisut takker for forslaget om, at der i 2018 etableres en 2-årig forsøgsordning med et aftenåbent call-center under Center for National Vejledning (NTI), der skal yde hurtig og anonym støtte og rådgivning til studerende med uddannelsesmæssige, økonomiske eller sociale udfordringer samt deres pårørende. Forslagsstilleren fremhæver særligt tre pointer:

1. Den traditionelle arbejdsform begrænser muligheden for at rådgive dem, der har behov for det.
2. Der er en efterspørgsel på bedre tilbud om anonym rådgivning.
3. Et tilbud om anonym rådgivning via et call-center vil formentlig mindske frafaldet.

Naalakkersuisut er enige i, at NTI spiller en vigtig rolle i målsætningen om at nedbringe frafald på uddannelserne. Der eksisterer dog allerede tilbud om anonym rådgivning på blandt andet mail og telefon gennem Studenterrådgivningen, hvor man også er i færd med at udvikle mulighederne for webbaseret rådgivning via Skype. Studenterrådgivningen kan på nuværende tidspunkt tilbyde samtaler i tidsrummet 7-17. Rådgivningens erfaringer viser desværre, at de studerende ikke magter at få behandling efter en lang undervisningsdag.

Der har længe været lange ventelister i Studenterrådgivningen, særligt i Nuuk, hvor den næsten konstant er på ca. 30 personer. I februar lykkedes det imidlertid, at ansætte det antal personer, som Studenterrådgivningen er normeret til, og derfor fokuseres der nu på at tilbyde samtaler med psykologer udenfor Nuuk samt via onlinerådgivning, så ventelisterne kan nedbringes. Der sættes desuden ind i forhold til at udvikle nye web-baserede tilbud, og der er også igangsat tiltag med gruppebehandling og hjælp til selvhjælp.

Idet Studenterrådgivningen er en offentlig institution, skal det bemærkes, at man er underlagt sagsbehandlerloven, hvori omfanget af anonyme samtaler er fastsat til max. 2. Derefter skal sagen oprettes og registreres. Endvidere er det væsentligt at påpege, at der ikke er tale om et døgntilbud. Man kan derfor ikke hjælpe i akutte situationer, der opstår udenfor rådgivningens åbningstider. NTI har udtrykt bekymring for, at når det kan tage næsten 3 år at opnå fuld

personalenormering indenfor normal arbejdstid, vil det være endnu sværere at rekruttere til et call-center, der opererer på mere skæve tidspunkter af døgnet. Der er dog andre organisationer, der også yder anonym rådgivning via call-center, herunder den anonyme familierådgivning.

På baggrund af ovenstående kan Naalakkersuisut ikke tilslutte sig forslaget, hvorfor det indstilles til forkastelse.