

Ringsted Kommunes åbne og anonyme rådgivningstelefon

Baggrund: SSP Ringsted har fået til opgave at beskrive et nyt tilbud, hvor børn, unge og familier kan henvende sig telefonisk til SSP konsulenterne for rådgivning og vejledning.

Formål: Formålet med rådgivningstelefon er, at børn, unge og forældre kan få rådgivning i forhold til konkrete situationer vedrørende mistrivsel i familien, skolen eller i fritiden. Telefonrådgivningen kan endvidere benyttes som trivselsforebyggende arbejde, hvor rådgivningen skal ses som et supplement til andre indsatser i kommunen.

Målsætning: Den primære målsætning for den telefoniske rådgivning er, *'at rådgive og vejlede børn, unge og forældre i forhold til mistrivsel, således at det ikke udvikler sig til et sådan omfang, at det kræver en mere omfattende indsats'*.

Fordele og opmærksomhedspunkter: I 2005 udarbejdede Sundhedsstyrelsen en rapport¹, hvor de sammenfattede den aktuelle viden om effekten af telefonrådgivning indenfor forebyggelse og sundhedsfremme. Rapporten konkluderer blandt andet følgende fordele ved en telefonrådgivning:

- *'At et vellykket rådgivningsforløb for den enkelte bruger kan bane vejen for, at vedkommende får mod på at kontakte andre steder'.*
- *'Telefonrådgivningen kan vise sig som en sluse eller indgangsport, som skal til for, at nogle mennesker får hjælp til relevante hjælpeforanstaltninger'.*
- *'Telefonrådgivningen er en let tilgængelig mulighed, som sandsynligvis kan få borgere, som ellers ikke ville søge hjælp, til at søge denne over telefonen. På den måde kommer telefonrådgivningen som et tillæg eller supplement til andet hjælpearbejde'.*
- *'Telefonrådgivning kan føre til en nødvendig opmærksomhed og debat af problemer i samfundet'².*

Rapporten forholder sig blandt andet også til følgende opmærksomhedspunkter:

- *'At problemer kan afhjælpes over telefonen, kan medvirke til, at de brugere der i forvejen lever diskret og isoleret, kan forstærkes i denne livsform'.*
- *'Telefonrådgivning kan optræde som politisk legitimering for, at de, der har hjælpebehov, blot henvises hertil'.*
- *'Både anonymiteten og det manglende overblik over antallet af og problemernes størrelse grundet manglende registrering og opfølgning kan føre til, at man ikke samfundsmæssigt har samme muligheder for at se borgernes problemer'.*

¹ [Rapport fra Sundhedsstyrelsen](#)

² Her kan samfundet ses som Ringsted Kommune

Målgruppe: Rådgivningstelefonen er for unge fra i skolealderen til og med 17 år, hvor de har mulighed for at tale om udfordringer i familie, skole eller i fritiden. Den åbne rådgivning er også et tilbud til forældre, som har børn inden for målgruppen, hvor de kan få råd og vejledning om generelle børne- og ungeproblematikker.

Indhold af rådgivningstelefonen: På rådgivningstelefonen er der mulighed for at få rådgivning omkring sager, der bredt set drejer sig om børn og unges trivsel. Rådgivningstelefonen er til brug for unge og deres forældre i sager, hvor der kan være brug for et godt råd eller vejledning til at håndtere en aktuel situation, der ikke kræver akut³ handling.

Det er kommunens SSP-konsulenter, der varetager rådgivningstelefonen. Der trækkes således på SSP-konsulenternes bredde viden og erfaring indenfor rådgivning og vejledning af unge og familier, og de vil her således kunne give familien og den unge relevant og faglig støtte og hjælp. Endvidere er SSP en 'neutral instans' i forhold til børn, unge og familier, samt de har et bredt kendskab til kommunen, således at de kan henvise til andre relevante professionelle samarbejdspartnere, hvis det vurderes, at der er behov for dette.

I sager hvor det vurderes relevant og nødvendigt, i forhold til den skærpede underretningspligt, vil den pågældende SSP-konsulent være forpligtet til at underrette til kommunen om forhold i hjemmet eller hos den unge, hvor der er mistanke om vold og overgreb eller generel mistroivsel for den unge.

Anonymitet: Rådgivningen er baseret på, at der kan ydes råd og vejledning telefonisk, og henvendelsen som udgangspunkt er anonym. Der er mulighed for at lave aftale om opfølgende samtaler med en SSP-konsulent. I de tilfælde hvor der aftales opfølgning, vil det ikke længere være anonymt. Ved de opfølgende samtaler vil der være fokus på den unges skole, familie og netværk, og hvordan det kan bidrage til positive forandringer for den unge.

Åbningstid: Telefonen er åben på hverdage i tidsrummet mellem kl. 17 og 22.

Økonomi: Rådgivningstelefonen skal varetages af fire SSP-konsulenter. SSP-konsulenterne får pt. et årligt ulempetillæg/unddragelse af kontrol på kr. 15.400,- (i 00 kr.) Det anbefales, at dette tillæg ændres til kr. 26.000 (i 00 kr.) årligt. Det vil betyde en samlet årlig udgift for rådgivningstelefonen på ca. kr. 60.000 i nutidskroner.

Evaluerings af rådgivningstelefonen: Rådgivningstelefonens implementering og drift evalueres et år efter opstart.

³ 'Pludseligt opstået og med behov for hurtige og effektive modforholdsregler' – definition Den Danske Ordbog