



## AKUTTELEFONEN - STATUS 2020

---

### Baggrund

Pr. 1. april 2020 er Dragør Kommune igen tiltrådt samarbejdet om Akuttelefonen. Genindtrædelsen skete i forbindelse med, at Akuttelefonen begyndte at varetage funktionen som indgang for Region Hovedstaden i forbindelse med udskrivelse af socialt udsatte borgere med Covid-19.

### Antal opkald

I 2020 har Akuttelefonen modtaget 188 opkald, hvilket i gennemsnit svarer til 15–16 opkald pr. måned. Dette er en stigning i antal opkald i forhold til 2019, hvor der var 7-8 opkald pr. måned (92 opkald i alt i 2019). Det skal hertil nævnes, at stigningen i antallet af opkald ikke hænger sammen med ovennævnte funktion som indgang til kommunerne, idet Akuttelefonen endnu ikke har modtaget opkald fra regionen.

Den procentvise fordeling på de deltagende kommuner i 2020 er således:

Albertslund: 5 %

Brøndby: 1 %

Dragør: 0 %

Glostrup: 0,5 %

Hvidovre: 3 %

Ishøj: 5 %

Rødovre: 22 %

Tårnby: 45 %

Vallensbæk: 12 %

Øvrige kommuner: 2 %

Ikke oplyst: 4,5 %

Rødovre og Tårnby Kommuner høje andele af opkald kan forklares ved antallet af unikke borgere. Således har nogle få borgere ringet adskillige gange i løbet af året, og har dermed bidraget til, at disse kommuner står for hhv. 22 % og 45 % af opkaldene.

Kun 2 % af opkaldene er fra borgere, der er bosiddende i kommuner, som ikke er en del af samarbejdet omkring Akuttelefonen. Der er således sket et markant fald i andelen af opkald fra borgere fra ikke-deltagende kommuner fra 2019, hvor det var på 17 %.

### Kønsfordeling

Ved 18 % af opkaldene er det mænd som ringer til Akuttelefonen, mens det ved 82 % af opkaldende er kvinder. Denne fordeling er stort set uændret siden 2019, hvor det også hovedsageligt var kvinder, der benyttede tilbuddet (73 % kvinder i 2019).



### **Borgernes problemstillinger**

De borgere, som ringer til Akuttefonen, angiver typisk flere forskellige problematikker som årsag til deres henvendelse. Fælles for borgerne er, at de oplever behov for et lyttende øre og en omsorgssamtale. De hyppigst forekommende problematikker drejer sig om følgende:

- I 76 % af opkaldene har borgerne tankemylder/bekymringer, og ofte et stort behov for at ventilere.
- I 59 % af opkaldene oplyser borgerne, at de føler sig ensomme.
- I 21 % af opkaldene vurderes det, at borgerne fremstår psykotiske, maniske etc.
- I 13 % af opkaldene har borgerne angstproblematikker.

### **Cpr-nr.**

Ved 90 % af opkaldene giver borgerne deres samtykke til, at information om opkaldet til Akuttefonen kan videreformidles til deres hjemkommune. Ligeledes opgiver borgerne ved 92 % af opkaldene deres cpr. nr.

Det er primært borgere fra kommuner, der ikke er en del af samarbejdet omkring Akuttefonen, der ikke har opgivet deres cpr-numre. Dette skyldes i nogle tilfælde, at borgerne ønsker at være anonyme.

Ved nogle få opkald har borgere ikke opgivet cpr. nr., fordi de ikke ønskede information om opkaldet videregivet til hjemkommunen. Enkelte opkald er blevet afsluttet så pludseligt, at medarbejderen ikke har haft mulighed for at spørge.

### **Borgernes tilfredshed med tilbuddet**

90 % af de borgere, der ringer til Akuttefonen, oplyser, at de har haft god gavn af samtalen og ville bruge tilbuddet igen i en lignende situation. 9 % har ikke svaret på, om de ønsker at benytte tilbuddet igen. Dette skyldes i nogle tilfælde, at opkaldet er blevet afsluttet pludseligt, og medarbejderen dermed ikke havde mulighed for at stille spørgsmålet. Kun en enkelt borger svarer nej til, at vedkommende ville benytte sig af tilbuddet igen. Begrundelsen herfor er, at tilbuddet ikke er anonymt. Det skal hertil bemærkes, at den pågældende borger ikke kommer fra en af de deltagende kommuner.

### **Alternativ handling**

Ved 63 % af opkaldene tilkendegiver borgerne, at de ikke ville have søgt hjælp andre steder, hvis Akuttefonen ikke havde eksisteret, hvilket potentielt ville kunne betyde en forværring af deres tilstand. Dette skyldes i nogle tilfælde, at det er midt om natten, og at de ikke ønsker at lægge de pårørende til last. Andre har ikke et netværk, de kan trække på.

Hertil kommer, at 13 % enten ikke ved, hvem de ellers ville kontakte, eller ikke har svaret på spørgsmålet. Samlet set ville 76 % af borgerne således ikke umiddelbart opsøge hjælp andre steder, såfremt Akuttefonen ikke var en mulighed. Ved de resterende opkald (24 %) oplyser borgerne, at de i stedet ville have kontaktet:

Familie eller venner: 9 %

Psykiatrien: 7 %

1813/112: 4 %

Anden hjælpetjeneste: 2 %

Andre (kommune, egen læge etc.): 2 %



## Vurdering af effekt

Medarbejderne på Akuttelefonen foretager en vurdering af borgernes aktuelle tilstand ved opkaldenes start og når samtalerne afsluttes. Borgerne vurderes ud fra, hvor akut deres tilstand vurderes at være, herunder risikoen for at borgeren begår selvskade eller udviser aggressiv adfærd. Denne vurdering foretages for at evaluere, hvorvidt opkaldet til Akuttelefonen har en gavnlig effekt på borgernes tilstand. Borgerne risikovurderes ud fra følgende skala:

1 = lav risiko (søvnløshed, ensomhed, kedsomhed)

2 = middel risiko (angst, tanker om selvskadende adfærd, tankemylder)

3 = høj risiko (planlægning og udførelse af selvskadende adfærd, psykotisk adfærd, trusler om udadreagerende adfærd)

4 = akut risiko (selvskadende adfærd, udadreagerende adfærd, planlagt selvmord eller planlagt mord)

Akuttelefonens medarbejdere vurderede i 2020, at der ved 22 % af opkaldene var en forbedring i borgernes tilstand i løbet af samtalen. Ved 77 % af opkaldene vurderes tilstanden som uændret. Borgerne risikovurderes i gennemsnit til 1,4 ved samtalen start og 1,1 når samtalen afsluttes. Dette vidner om, at de borgere som henvender sig til Akuttelefonen typisk befinder sig i lav eller middel risiko når de ringer, og at de som oftest vurderes at befinde sig i lav risiko, når opkaldet afsluttes.

Akuttelefonen er et tilbud, der giver borgerne mulighed for at få en snak om deres tanker og eventuelle frustrationer, og derigennem få hjælp til at finde ro til at klare sig igennem de lange nattetimer. 63 % af borgerne ville ikke søge hjælp andre steder, samtidig med at hele 90 % tilkendegiver, at de har haft god gavn af samtalen. Dette peger på, at Akuttelefonen afhjælper et behov hos borgere, som de ikke oplever at kunne få hjælp til andre steder om natten.

## Akuttelefonen som indgang for region Hovedstaden i forbindelse med Covid-19

Da Covid-19 ramte Danmark i foråret 2020 blev det af direktørkredsen besluttet, at Akuttelefonen midlertidigt skal anvendes som Region Hovedstadens indgang til kommunerne, i forbindelse med at socialt udsatte borgere med Covid-19 udskrives fra hospitalerne uden for almindelig åbningstid. Denne funktion trådte således i kraft den 1. april 2020.

Akuttelefonen er således åben for henvendelser fra sygeplejersker og udskrivningskoordinatorer mandag til fredag kl. 16.00 - 08.00 samt døgnet rundt i weekender og på helligdage. Det er i hele tidsrummet Kløverengens personale, der varetager Akuttelefonen. Hvis der ringes til Akuttelefonen vedr. udskrivelse af borgere, tages der imod information, som efterfølgende videreformidles til de respektive kommuner – så der hurtigst muligt kan blive taget hånd om borgerne på bedst mulig vis.

Funktionen som indgang til kommunerne er endnu ikke blevet benyttet af regionen, og Akuttelefonen har således ikke modtaget opkald i denne forbindelse.

Behovet for varetagelse af funktionen som regionens indgang til kommunerne vil løbende blive vurderet i takt med udviklingen af situationen med Covid-19 i Danmark.



### Økonomi for drift af Akuttelefonen

I 2020 var den samlede omkostning for Akuttelefonen på 187.795,78 kr. kr. (fakturaperiode 1. okt. 2019 – 30. september 2020). Den nøjagtige pris, som den enkelte kommune betaler for tilbuddet, udregnes på baggrund af kommunens indbyggertal, og afhænger desuden af antallet af deltagende kommuner. Da Dragør først indtrådte i samarbejdet med Akuttelefonen pr. 1. april 2020, er der opkrævet for 6 måneder. Fordelingen på de enkelte kommuner i 2020 var således:

Albertslund Kommune	19.213,00 kr. (10,23 %)
Brøndby Kommune	24.311,56 kr. (12,95 %)
Dragør Kommune	5.761,11 kr. (3,07 %).
Hvidovre Kommune	37.085,36 kr. (19,75 %)
Glostrup Kommune	16.023,88 kr. (8,53 %)
Ishøj Kommune	15.927,57 kr. (8,48 %)
Tårnby Kommune	29.784,27 kr. (15,9 %)
Vallensbæk Kommune	11.523,92 kr. (6,14 %)
Rødovre Kommune	28.165,11 kr. (15 %)
I alt	<u>187.795,78 kr. (100 %)</u>

Ydelsen dækker, udover den telefoniske betjening af borgerne, udgifter til tilpasning, tryk og distribuering af informationsmaterialer centralt til de deltagende kommuner (visitkort, postkort og plakater). Herudover dækker ydelsen videreformidling af opkald til hjemkommuner og udarbejdelse af en årlig statusbeskrivelse til de deltagende kommuner.

Amalie Sidse Rasmussen

Udviklingskonsulent, februar 2021

