

## AKUTTELEFONEN - STATUS 2022

### Baggrund

Kommunerne Albertslund, Brøndby, Dragør, Tårnby, Hvidovre, Glostrup, Vallensbæk og Ishøj har i 2016 sammen oprettet en akuttefon til voksne i akut psykisk krise. I 2019 tiltrådte Rødovre Kommune samarbejdet omkring Akuttelefonen.

Formålet med Akuttelefonen er at afhjælpe en akut psykisk krise i de sene aften- og nattetimer, så borgeren ikke får brug for mere indgribende tilbud. Akuttelefonen skal styrke den social-psykiatriske indsats og bidrage til at forebygge ny- og genindlæggelser. Akuttelefonen skal bidrage ved at give borgerne mulighed for at have en at tale med, når de oplever psykisk lidelse i det tidsrum, hvor andre tilbud har lukket.

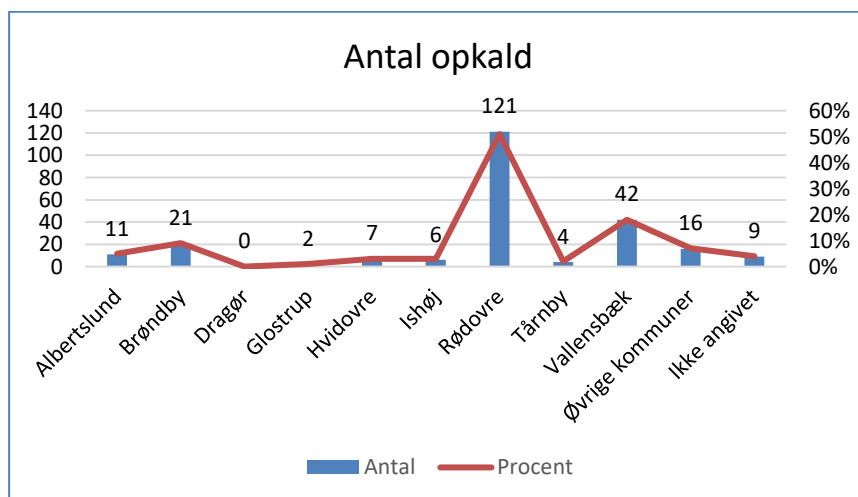
Akuttelefonen betjenes mellem 23.30 – 07.00 og er forankret på botilbuddet Kløverengen under Vallensbæk Kommune.

Den 1. januar 2022 ophørte det forpligtende samarbejde mellem Ishøj og Vallensbæk Kommune og Kløverengen er i den forbindelse overgået fra Ishøj Kommune til Vallensbæk Kommune. Dette har ingen indflydelse på driften af Akuttelefonen, der er fortsat som hidtil.

### Antal opkald

I 2022 har Akuttelefonen modtaget 239 opkald, hvilket i gennemsnit svarer til cirka 20 opkald pr. måned. 2022 har dermed været det år, hvor der har været flest opkald til Akuttelefonen. I 2021 var der 59 opkald til Akuttelefonen. I 2020 modtog Akuttelefonen 188 opkald, mens der i 2019 var 92, som kontaktede Akuttelefonen.

Fordelingen på de deltagende kommuner i 2022 er således:

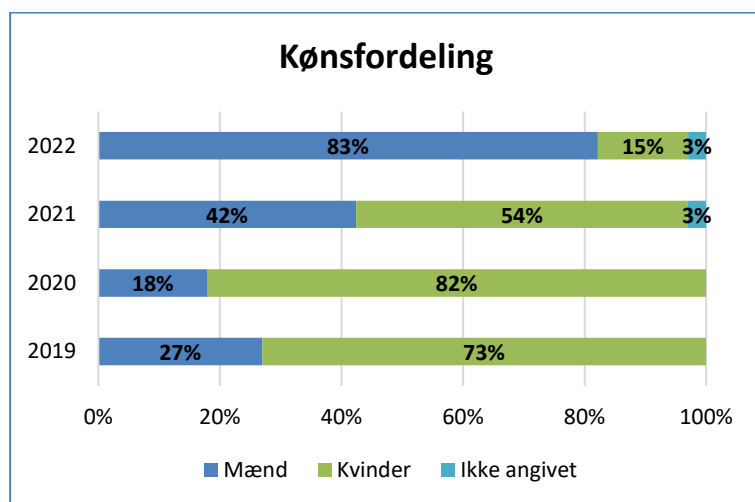




Den store andel opkald i nogle kommuner skyldes bl.a. at nogle borgere har anvendt Akuttelefonen mange gange i løbet af året.

### Kønsfordeling

Ved 83 % af opkaldene er det en mand, som har ringet til Akuttelefonen, mens det ved 15 % af opkaldene er en kvinde, der har ringet. Ved 3 % er kønnet ikke angivet. Se fordelingen i diagrammet nedenfor, for sammenligning med de seneste år.



### Borgernes problemstillinger

De borgere, som ringer til Akuttelefonen, har typisk flere forskellige problematikker, som er årsag til deres henvendelse. Fælles for de fleste borgere er, at de oplever behov for et lyttende øre og en omsorgssamtale. Herudover drejer de hyppigst forekommende problematikker sig om angst, herunder tankemylder/bekymringer. Nogle oplever somatiske eller medicinske problemstillinger. Andre oplever ensomhed eller problemer med afhængighed. Der er også opkald, hvor borgerne ringer, fordi de hører stemmer, eller oplever andre hallucinationer. I få tilfælde ringer borgerne med tanker om selvskade, mens nogle, dog stadig et fåtal, ringer med overvejelser om selvmord eller indlæggelse.

### CPR-nummer

Ved 91 % af henvendelserne giver borgerne deres samtykke til, at information om opkaldet til Akuttelefonen kan videreformidles til deres hjemkommune. Ved 91% af opkaldene oplyses der om CPR-nummer. I de tilfælde hvor der ikke er opgivet CPR-nummer, er størstedelen opkald fra borgere fra andre kommuner, og borgere, der ikke har angivet kommune. Alle borgere oplyses om, at Akuttelefonen ikke er et anonymt tilbud. Årsager til ikke at oplyse CPR-nummer kan fx være, når

borgere har haft et ønske om anonymitet, eller når opkaldet fx er afsluttet hurtigt, og medarbejderen derfor ikke har haft mulighed for at spørge ind til det.

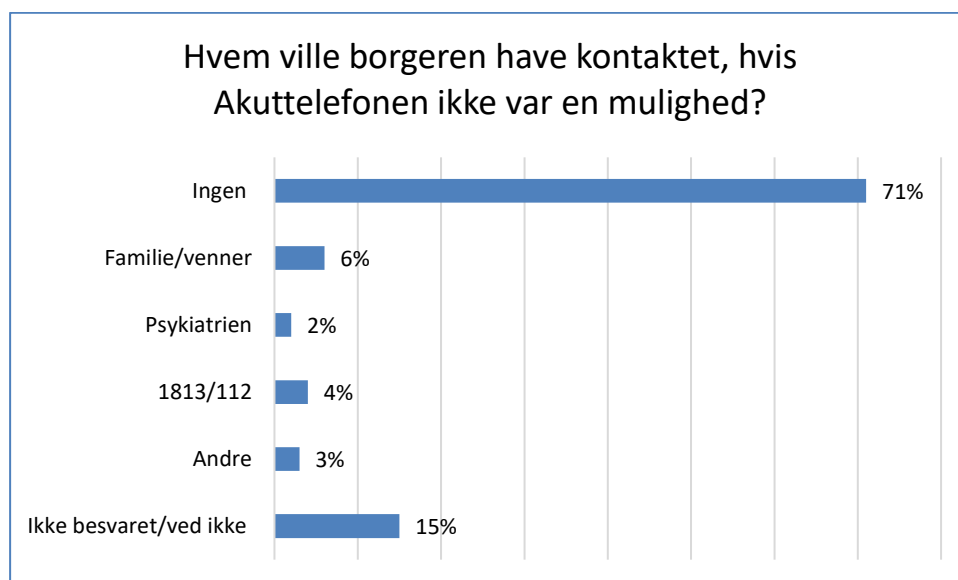
Ved henvendelser fra borgere, som insisterer på anonymitet, hjælper Akuttefonens medarbejdere dem, så vidt muligt videre, fx ved at henvise til andre relevante tilbud. I disse situationer sendes borgerens oplysninger ikke videre til hjemkommunen.

### Borgernes tilfredshed med tilbuddet

90 % af borgerne, der ringer til Akuttefonen, oplyser, at de ville bruge tilbuddet igen i en lignende situation, hvilket tyder på, at de har haft god gavn af samtalen. Ved 10 % er der ikke svaret på, eller der er svaret nej til, spørgsmålet om, hvorvidt borgerne ville benytte tilbuddet igen i en lignende situation. Det kan fx skyldes, opkald fra borgere fra andre kommuner, borgere med ønske om et anonymt tilbud eller opkald, der er afsluttet hurtigt, så medarbejderen ikke fik mulighed for at spørge ind til det.

### Alternativ handling

Ved 71 % af opkaldene tilkendegiver borgerne, at de ikke ville have kontaktet andre, hvis Akuttefonen ikke havde været en mulighed. Af årsager, til hvorfor de ikke havde kontaktet andre, nævner borgerne, at de ikke kan eller vil kontakte andre på dette tidspunkt, eller at de ikke har andre, de kan tale med. I 30 % af opkaldene oplyser borgerne, hvem de ville have kontaktet, hvis ikke Akuttefonen var der. Ved 15 % af opkaldene er spørgsmålet ikke besvaret. Se fordelingen i diagrammet nedenfor.



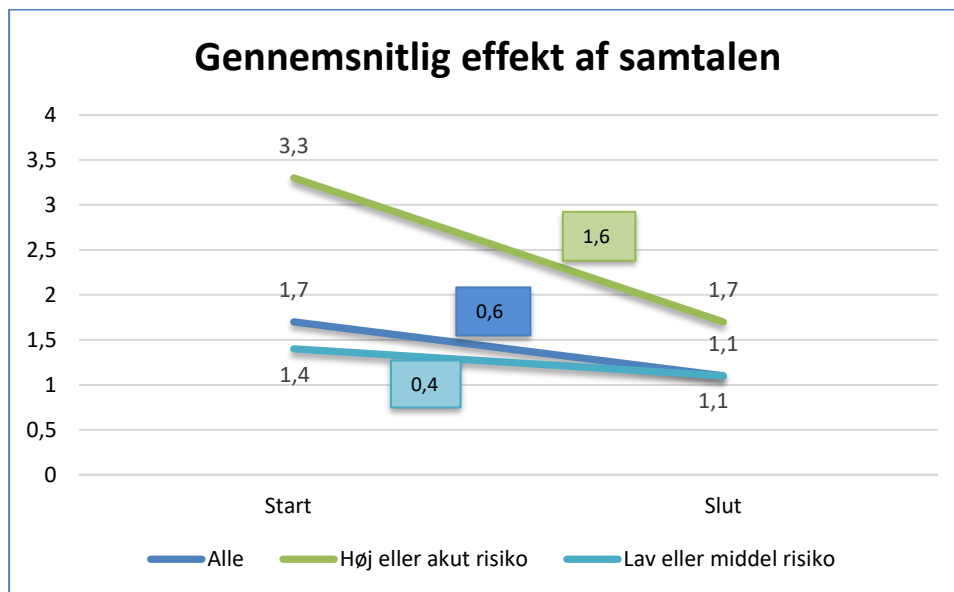
### Vurdering af effekt

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 ansues at være, herunder risikoen for at de 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)

Af de 230 vurderede opkald befinder borgerne sig, i henhold til medarbejdernes vurderinger, oftest i lav eller middel risiko, når de ringer. Af de vurderede opkald angives 84 % at være i lav eller middel risiko ved opkaldets start, mens 16 % angives som værende i høj eller akut risiko. Kigger man på ændringen af borgerens tilstand fra start til slut, er der i 44 %, af de vurderede opkald, angivet en forbedring i borgernes tilstand, mens tilstanden i 56 % anses som uændret. Den meget høje andel uændrede kan forklares med, at 47 % er angivet som værende i lav risiko både ved opkaldets start og slut, hvorfor en ændret tilstand ikke er mulig.

Borgerne risikovurderes i gennemsnit til 1,7 ved samtals start og 1,1 når samtalen afsluttes. Den gennemsnitlige effekt er således 0,6. For de borgere, der vurderes til at være i høj eller akut risiko ved samtals start, er den gennemsnitlige effekt 1,6. Omvendt er den lavere; 0,4, når man kun kigger på opkald, hvor borgerne angives at være i lav eller middel risiko ved samtals start. Se fordelingen i diagrammet nedenfor.



#### Opsamling og vurdering

I 2022 har 239 personer henvendt sig til Akuttelefonen. Langt de fleste opkald er fra borgere fra kommuner, som er en del af samarbejdet omkring Akuttelefonen, og flere af disse borgere henvender sig adskillige gange. Der er en overvægt af mænd, som henvender sig. Borgernes problemstillinger rangerer fra et behov for en omsorgssamtale til mere alvorlige psykiske problematikker. Borgerne giver oftest samtykke til, at informationer om opkaldet må deles med hjemkommunen, og de fleste opgiver deres CPR-nummer. De fleste Borgere tilkendegiver, at de vil benytte Akuttelefonen igen i en lignende situation, og det kan herudfra konstateres, at der er tilfredshed med tilbuddet. Mange af borgerne oplyser, at de ikke ville have kontakten andre, hvis Akuttelefonen ikke havde været der.

Medarbejderne vurderer ofte borgerens tilstand ved starten og slutningen af opkaldet til at være i lav eller middel risiko. Ved disse opkald er den gennemsnitlige effekt lav. Ved de opkald hvor borgerne vurderes at være i høj eller akut risiko, når de kontakter Akuttelefonen, ses i gennemsnit en betydelig bedring i løbet af samtalen.

Ud fra ovenstående status kan det konstateres, at Akuttelefonen fortsat bidrager til at styrke den social-psykiatriske indsats og til at forebygge ny- og genindlæggelser ved at give borgerne mulighed for at tale med, når de oplever psykisk lidelse i det tidsrum, hvor andre tilbud har lukket. Dette understreges i særlig grad af, at Akuttelefonen har haft mange opkald i 2022, at borgerne oftest ikke har andre at kontakte om natten, og at de har god gavn af samtalen. Det understreges endvidere af, at samtalerne vurderes at have en betydelig effekt, især for den andel, som ringer med mere alvorlige problematikker.



### Økonomi for drift af Akuttelefonen

I 2022 var den samlede omkostning for Akuttelefonen på 195.230,40 kr. (fakturaperiode 1. okt. 2021 – 30. september 2022). Den nøjagtige pris, som den enkelte kommune betaler for tilbuddet, udregnes på baggrund af kommunens indbyggertal, og afhænger desuden af antallet af deltagende kommuner.

Fordelingen på de enkelte kommuner i 2022 var således:

Albertslund Kommune	19.257,95 kr. (9,86 %)
Brøndby Kommune	24.793,40 kr. (12,70 %)
Dragør Kommune	10.252,47 kr. (5,25 %).
Hvidovre Kommune	37.614,44 kr. (19,27%)
Glostrup Kommune	16.452,93 kr. (8,43 %)
Ishøj Kommune	16.277,70 kr. (8,34 %)
Tårnby Kommune	30.027,65 kr. (15,38 %)
Vallensbæk Kommune	11.621,90 kr. (5,95 %)
Rødovre Kommune	28.931,96 kr. (14,82 %)
I alt	<u>195.230,40 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.

Ida Kathrine Dahl

Udviklingskonsulent

Kløveren, marts 2023