AKUTTELEFONEN - STATUS 2023

Baggrund

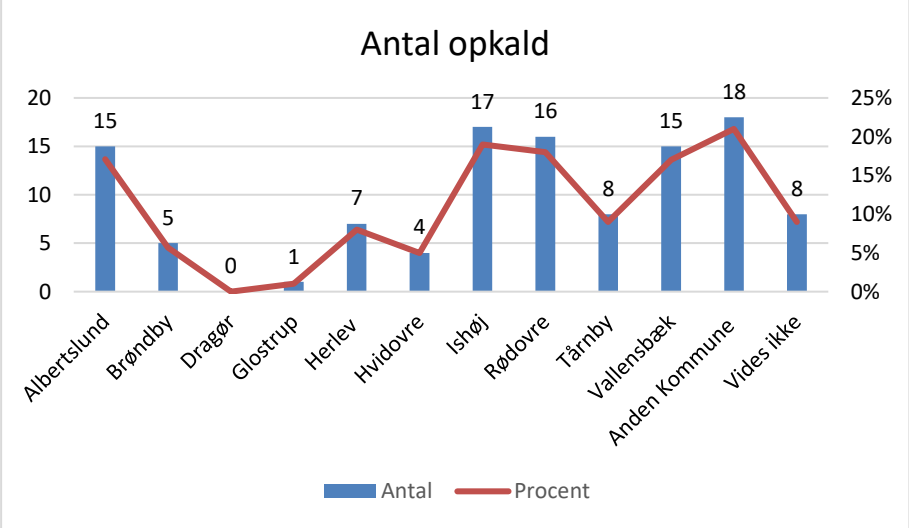
Kommunerne Albertslund, Brøndby, Dragør, Tårnby, Hvidovre, Glostrup, Vallensbæk og Ishøj har i 2016 sammen oprettet en akuttelefon til voksne i akut psykisk krise. I 2019 tiltrådte Rødovre Kommune samarbejdet omkring Akuttelefonen og i 2023 tiltrådte Herlev Kommune samarbejdet. Formålet med Akuttelefonen 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.

Antal opkald

I 2023 har Akuttelefonen modtaget 114 opkald, hvilket i gennemsnit svarer til 9,5 opkald pr. måned. 2022 kontaktede 239 Akuttelefonen. I 2021 var der 59 opkald. I 2020 modtog Akuttelefonen 188 opkald, mens der i 2019 var 92, som kontaktede Akuttelefonen.

Fordelingen på de deltagende kommuner i 2023 er således:

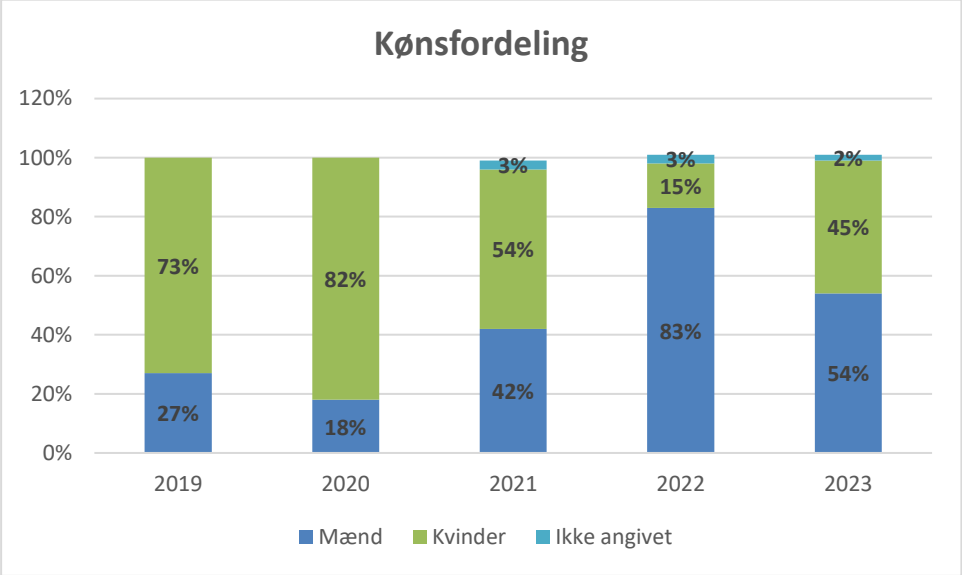


Kløverengen
Gymnasievej 15-35
2625 Vallensbæk
Tlf. 4797 4660

kloeverengen@vallensbaek.dk
www.kloeverengen.dk

Kønsfordeling

Ved 54 % af opkaldene er det en mand, som har ringet til Akuttelefonen, mens det ved 45 % af opkaldene er en kvinde, der har ringet. Ved 2 % 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. Mange borgere har behov for at tale med én, der lytter. De hyppigst forekommende problematikker drejer 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. Andre årsager til at kontakte Akuttelefonen er sorg, oplevelse af vold i nære relationer, pårørende som er bekymret for en nærtstående, oplevelse af ikke at blive hjulpet fx af kommunen.

CPR-nummer

Ved 72 % af henvendelserne giver borgerne deres samtykke til, at information om opkaldet til Akuttelefonen kan videreformidles til deres hjemkommune. Ved 81% af opkaldene oplyses der om CPR-nummer. 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.

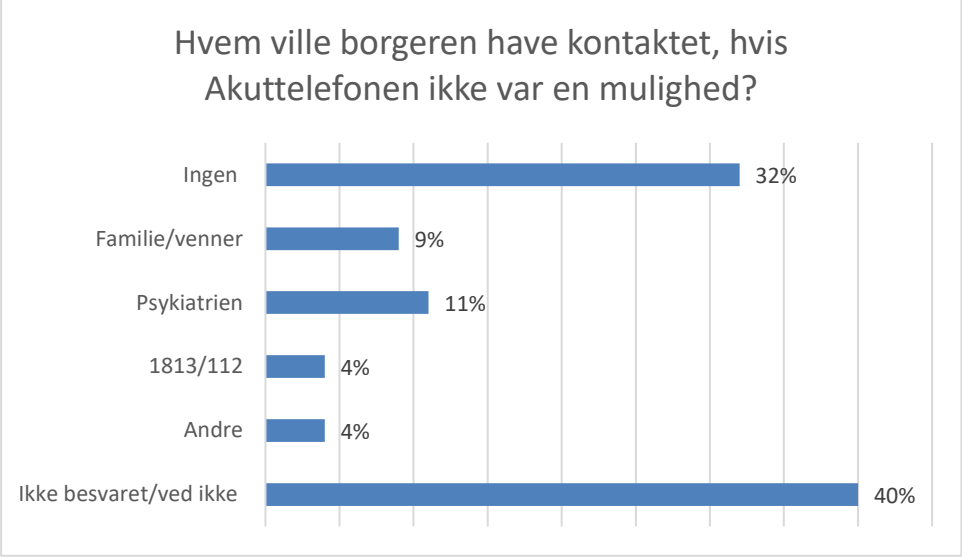
Ved henvendelser fra borgere, som insisterer på anonymitet, hjælper Akuttelefonens medarbejdere dem, så vidt muligt videre, fx ved at henvise til andre relevante tilbud. I disse situationer sendes borgerens oplysninger ikke videre til hjemkommunen.

Borgernes tilfredshed med tilbuddet

71 % af borgerne, der ringer til Akuttelefonen, svarer ja til spørgsmålet om, hvorvidt oplevede at have god effekt af samtalen. Ved 27 % er der ikke svaret på spørgsmålet, mens en borger, altså under 1 %, har svaret nej. Når der ikke er svaret på spørgsmålet, kan det 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 32 % af opkaldene tilkendegiver borgerne, at de ikke ville have kontaktet andre, hvis Akuttelefonen ikke havde været en mulighed. I 28 % af opkaldene oplyser borgerne, hvem de ville have kontaktet, hvis ikke Akuttelefonen var der. Ved 40 % af opkaldene er spørgsmålet ikke besvaret. Se fordelingen i diagrammet nedenfor. Når der ikke er svaret på spørgsmålet, kan det 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.

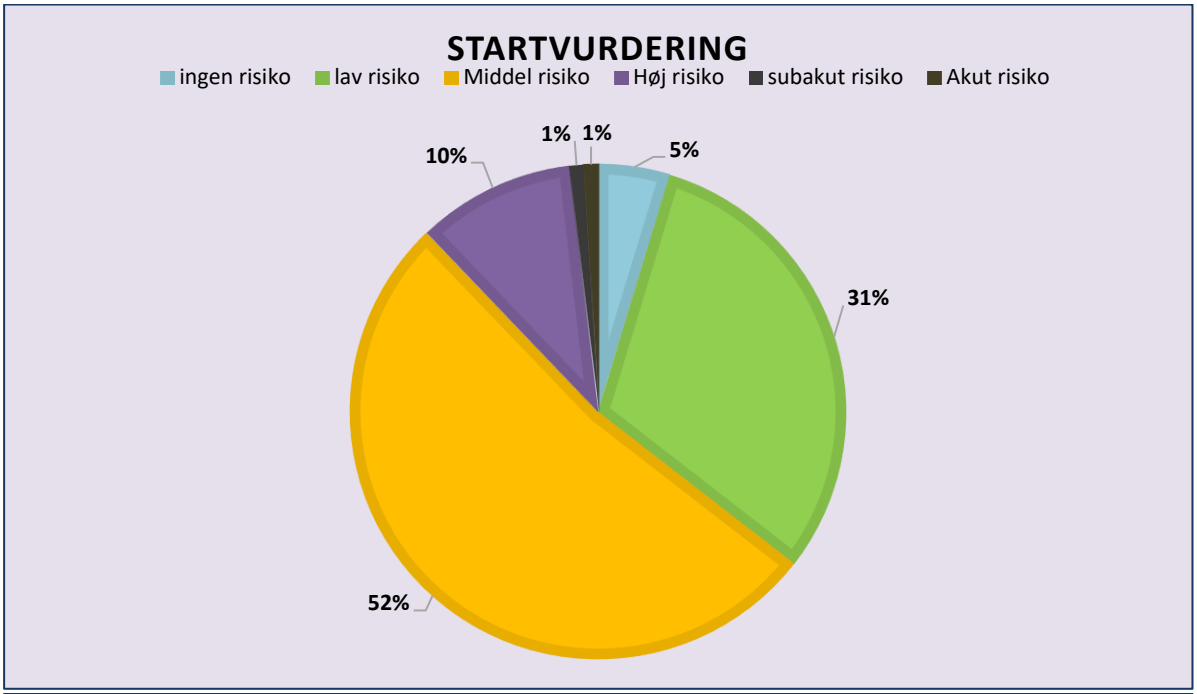


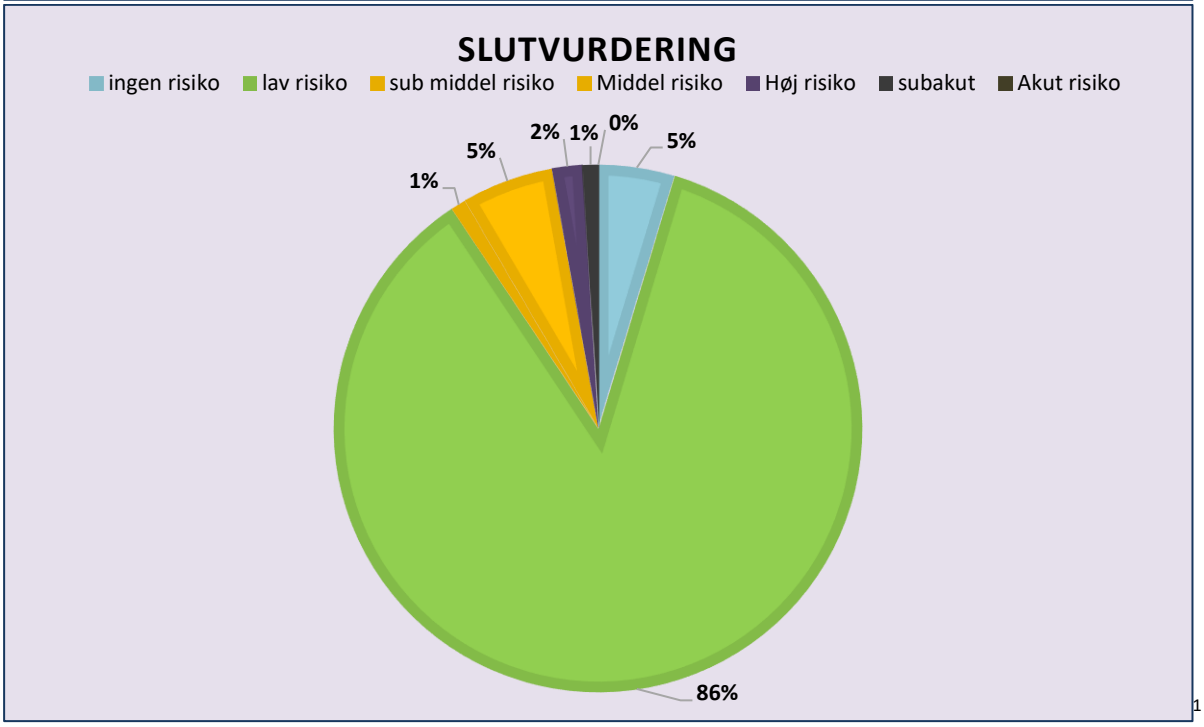
Vurdering af effekt

Medarbejderne på Akuttelefonen vurderer borgernes aktuelle tilstand ved opkaldenes start, og når samtalerne afsluttes. Borgerne vurderes ud fra, hvor akut deres tilstand anskues 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 107 vurderede opkald befinder borgerne sig, i henhold til medarbejdernes vurderinger, oftest i lav eller middel risiko, når de ringer. Af de vurderede opkald angives 88 % at være i lav eller middel risiko ved opkaldets start, mens 12 % angives som værende i høj eller akut risiko. Kigger man på ændringen af borgerens tilstand fra start til slut, er der i 60 %, af de vurderede opkald, angivet en forbedring i borgernes tilstand, mens tilstanden i 40 % anses som uændret. På næste side ses fordelingen af risikovurderingerne i detaljer ved starten og i slutningen af opkaldet.

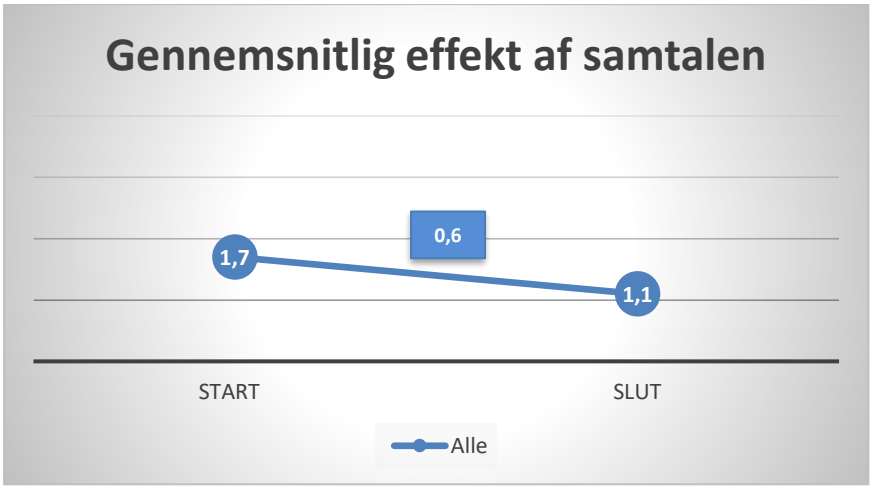




[1]

[1] I få tilfælde har medarbejderne anvendt kategorier uden for skalaen. Ingen risiko er derfor lig med 0, mens sub henviser til, at vurderingen ligger før, fx er 3,5 kategoriseret som subakut.

Borgerne risikovurderes i gennemsnit til 1,7 ved samtalens start og 1,1 når samtalen afsluttes. Den gennemsnitlige effekt er således 0,6. Se fordelingen i diagrammet nedenfor.



Opsamling og vurdering

I 2023 har 114 personer henvendt sig til Akuttelefonen. Langt de fleste opkald er fra borgere fra kommuner, som er en del af samarbejdet omkring Akuttelefonen. Der er en ligelig fordeling af kvinder og mænd, som henvender sig. Borgernes problemstillinger rangerer fra et behov for en omsorgssamtale med en, der lytter, 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. Mange borgere har udtrykt, at de oplevede en god effekt af samtalen. Cirka en tredjedel oplyser, at de ikke ville have kontaktet andre, hvis Akuttelefonen ikke havde været der.
Af medarbejdernes vurdering af borgerens tilstand fremgår det, at der ved 60 % anskues at være sket en bedring i løbet af samtalen, samt at mange vurderes i den lave ende af skalaen, altså lav eller middel risiko, i starten af opkaldet.

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 have en at tale med, når de oplever psykisk lidelse i det tidsrum, hvor andre tilbud har lukket. Dette understreges i særlig grad af, at borgerne vurderer at samtalen har haft god effekt, at der ofte ikke er andre at kontakte om natten, og at det ofte vurderes at være en bedring i den psykiske tilstand efter en samtale.

Økonomi for drift af Akuttelefonen

I 2023 var den samlede omkostning for Akuttelefonen på 200.208,78 kr. (fakturaperiode 1. okt. 2022 – 30. september 2023). 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 2023 var således:

Albertslund Kommune	18.555,20 kr. (9,27 %)
Brøndby Kommune	25.024,24 kr. (12,50 %)
Dragør Kommune	9.846,45 kr. (4,92 %).
Herlev Kommune	9.845,78 kr. (4,92 %).[2]
Hvidovre Kommune	36.020,54 kr. (17,99 %)
Glostrup Kommune	15.929,97 kr. (7,96 %)
Ishøj Kommune	15.810,00 kr. (7,90 %)
Tårnby Kommune	29.010,28 kr. (14,49 %)
Vallensbæk Kommune	11.478,88 kr. (5,73 %)
Rødovre Kommune	28.687,43 kr. (14,33 %)
I alt	200.208,78 kr. (100 %)

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

Kløverengen, maj 2024

[2] Da Herlev Kommune tilgik samarbejdet i april, er de faktureret for 6 måneder.