

## AKUTTELEFONEN - STATUS 2025

### Baggrund

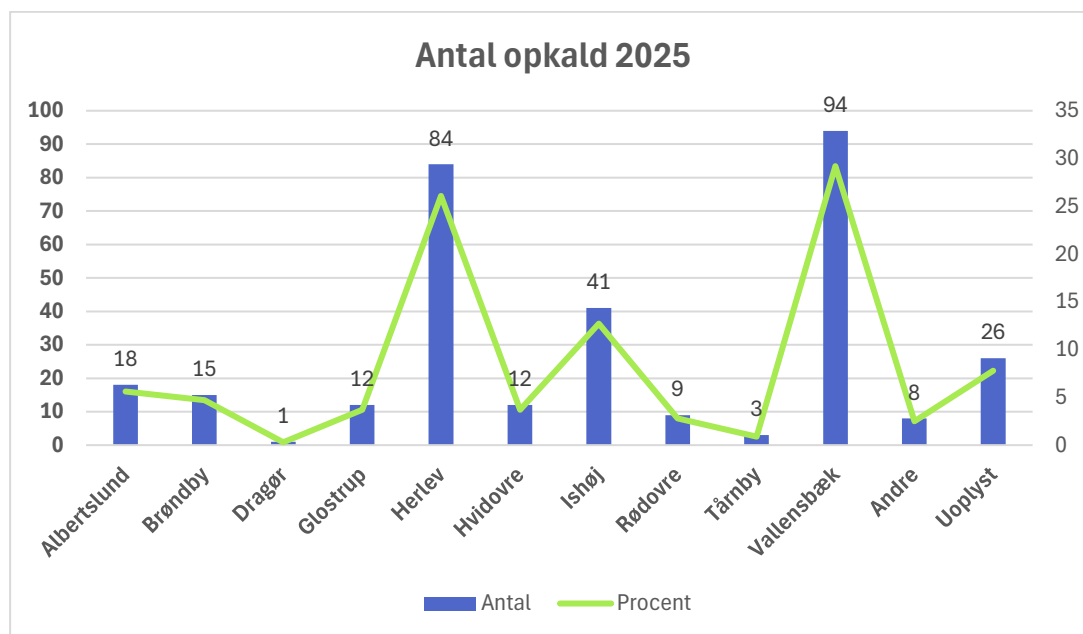
Kommunerne Albertslund, Brøndby, Dragør, Tårnby, Hvidovre, Glostrup, Vallensbæk og Ishøj har i 2016 sammen oprettet en akuttelefon til voksne i akut psykisk krise. I 2019 tiltrådte Rødovre Kommune samarbejdet omkring Akuttelefonen og i 2023 tiltrådte Herlev Kommune samarbejdet. Formålet med Akuttelefonen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

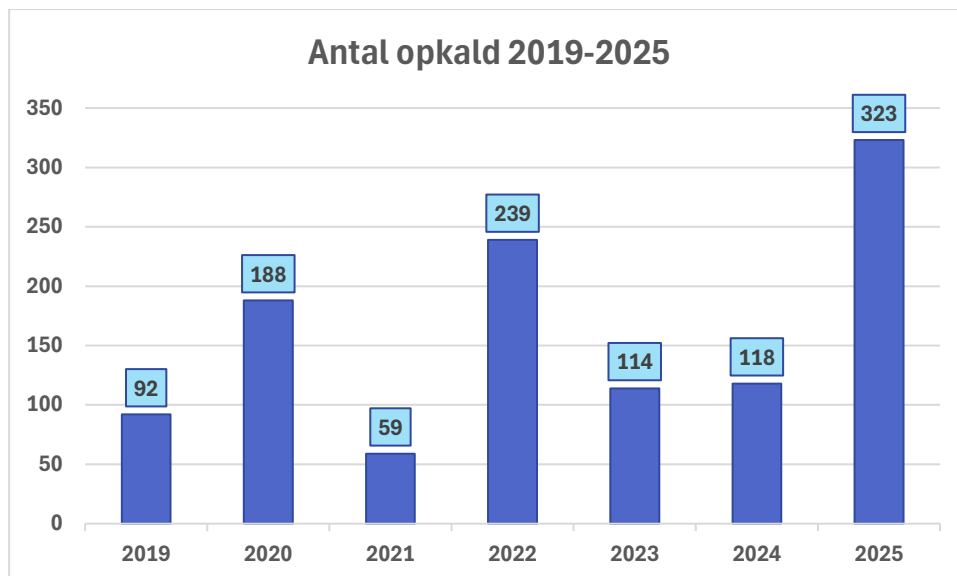
I 2025 har Akuttelefonen modtaget 323 opkald, hvilket i gennemsnit svarer til ca. 27 opkald pr. måned.

Fordelingen på de deltagende kommuner i 2025 er således:



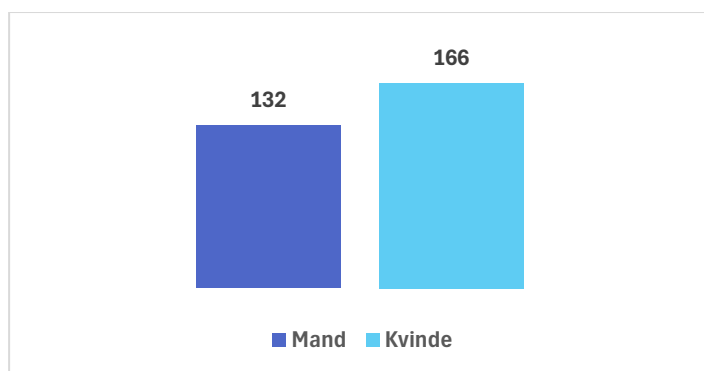


Historisk har antallet af opkald til Akuttelefonen et spænd fra et minimum på 59 i 2021 til et maksimum på 323 i 2025. Fordelingen i antallet af opkald gennem årene ser således ud:



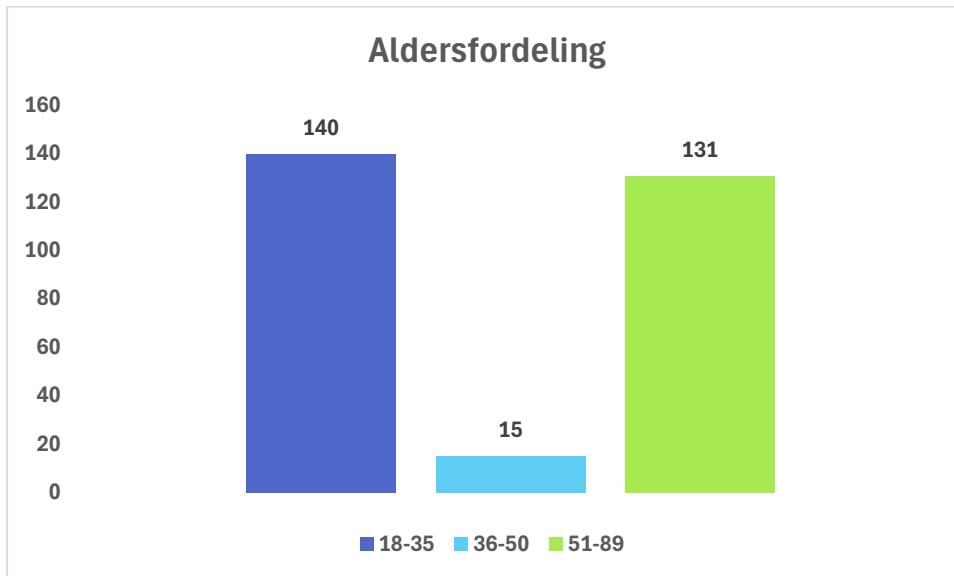
### Kønsfordeling

Ved 44 % af opkaldene er det en mand, som har ringet til Akuttelefonen, mens det ved 56 % af opkaldene er en kvinde, der har ringet. Se fordelingen i diagrammet nedenfor.



### Aldersfordeling

Af de 286 opkald, hvor vi kender personens alder, er personen ved 49 % af opkaldene mellem 18 og 35 år, ved 5 % af opkaldene er personen fra 36 til 50 år, mens det ved 46 % af opkaldene er en person over 51, der har ringet. Se fordelingen i diagrammet nedenfor.



### 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, tankemylder, søvnbesvær, bekymringer og ensomhed. Dertil oplever nogle også somatiske problematikker. Der er også opkald, hvor borgerne ringer, fordi de hører stemmer, har tanker om selvskaade, eller overvejelser om selvmord.

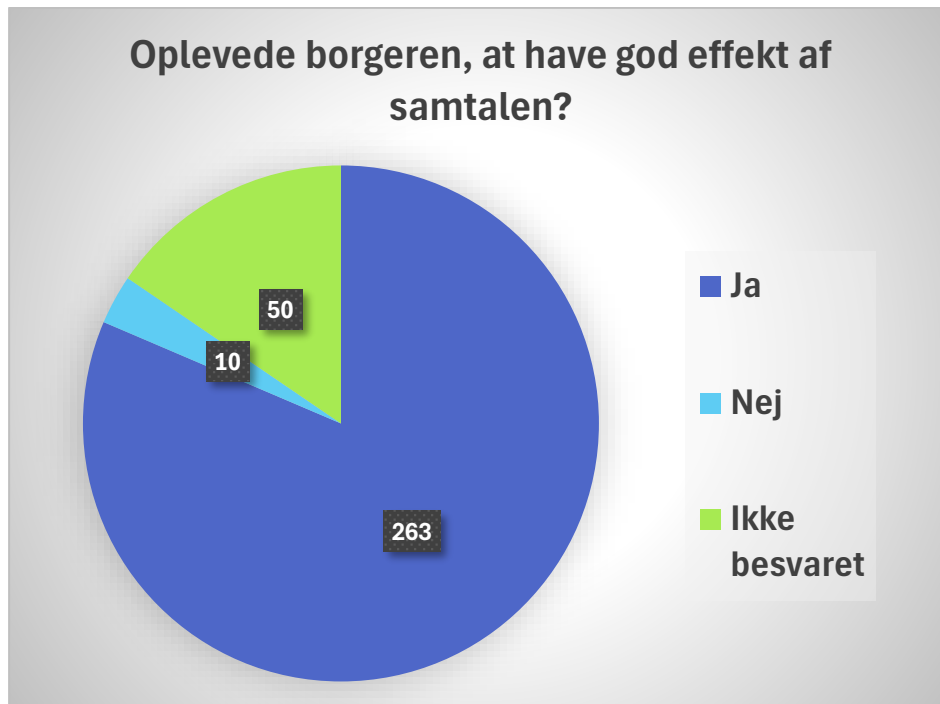
### CPR-nummer

Ved 55 % af henvendelserne giver borgerne samtykke til, at information om opkaldet til Akuttelefonen kan videreformidles til deres hjemkommune. Ved 84 % 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 eller give samtykke kan fx være, når borgere alligevel 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.

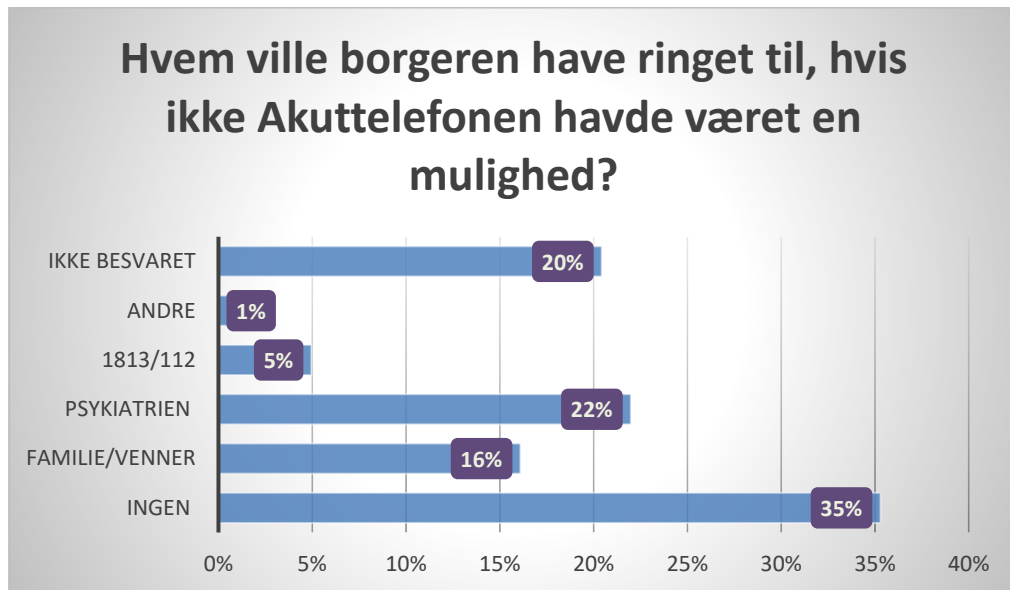
### Borgernes tilfredshed med tilbuddet

71 % af borgerne, der ringer til Akuttelefonen, svarer ja til spørgsmålet om, hvorvidt de oplevede at have god effekt af samtalen. Ved 25 % er der ikke svaret på spørgsmålet, mens 3 %, 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 35 % af opkaldene tilkendegiver borgerne, at de ikke ville have kontaktet andre, hvis Akuttelefonen ikke havde været en mulighed. I 16 % af tilfældene ville de have kontaktet familie eller venner, mens borgerne i 27 % af tilfældene ville have kontaktet psykiatrien eller 1813/112. Ved 20 % 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 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:

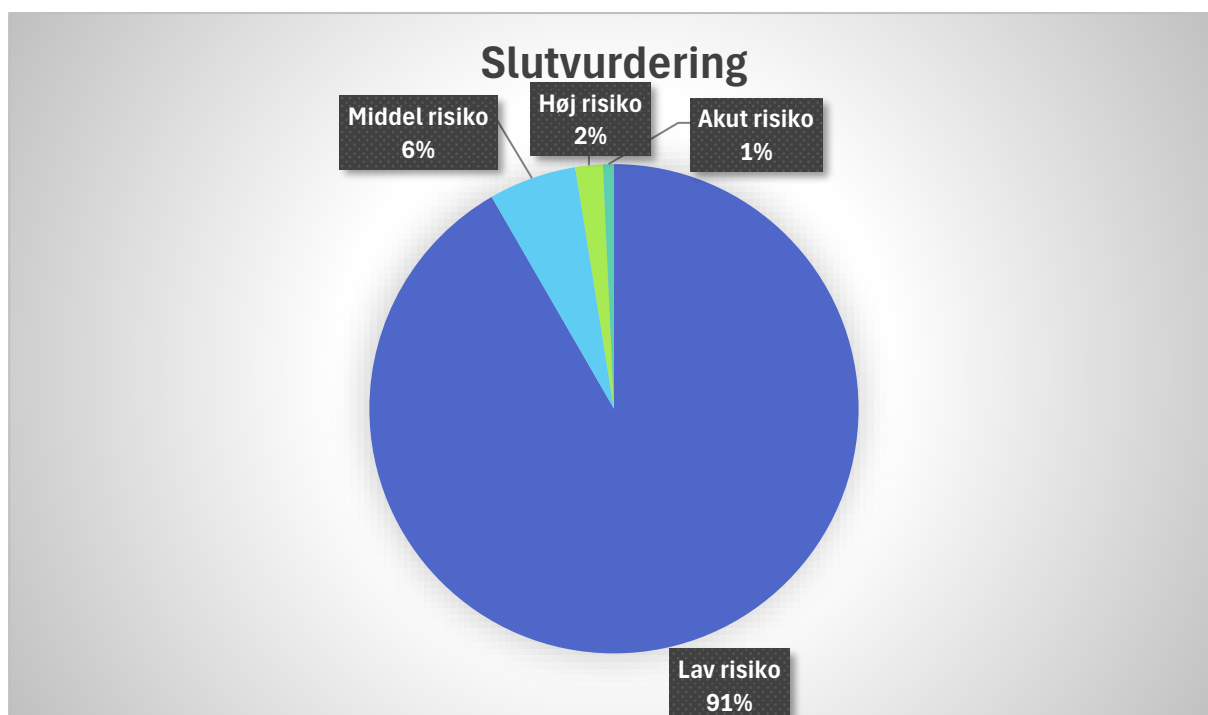
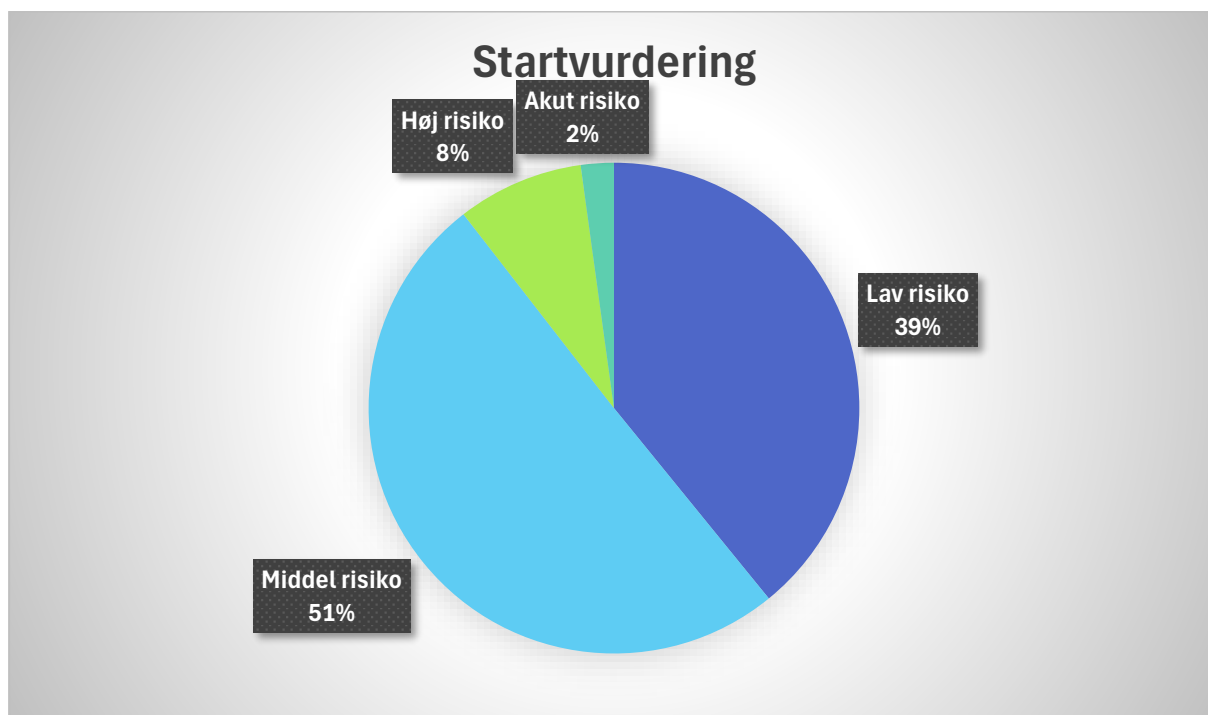
1 = lav risiko (fx borgeren ringer uden årsag/bekymring)

2 = middel risiko (fx angst, tankemylder, stemmer eller tanker om selvskade)

3 = høj risiko (fx mere alvorlige angstsymptomer, psykose og/eller planlægning/udførelse af selvskade, eller planer om at skade andre)

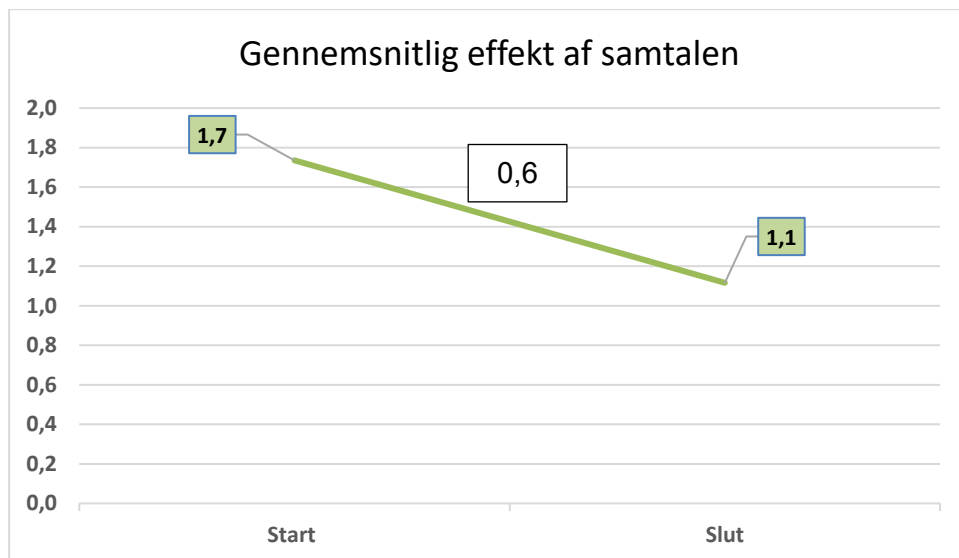
4 = akut risiko (fx mere alvorlig selvskade, selvmordsforsøg, eller ufravigelige tanker om at gøre skade på andre)

Af de 276 vurderede opkald blev 10 % angivet som værende i høj eller akut risiko ved opkaldets start, 51 % blev angivet at være i middel risiko, mens 39 % blev vurderet at være i lav risiko. Kigger man på ændringen af borgerens tilstand fra start til slut, er der i 57 %, af de vurderede opkald, angivet en forbedring i borgernes tilstand, mens tilstanden i 43 % anses som uændret. Nedenfor ses fordelingen af risikovurderingerne i detaljer ved starten og i slutningen af opkaldet.





Borgerne risikovurderes i gennemsnit til 1,7 ved samtals start og 1,1 når samtalen afsluttes. Den gennemsnitlige effekt er således 0,6 som vist nedenfor.



### Økonomi for drift af Akuttelefonen

I 2025 var den samlede omkostning for Akuttelefonen på 219.836,66 kr. Den nøjagtige pris, som den enkelte kommune betaler for tilbuddet, udregnes på baggrund af kommunens indbyggertal pr. 1. januar 2025, og afhænger desuden af antallet af deltagende kommuner.

Fordelingen på de enkelte kommuner i 2025 var således:

Albertslund Kommune	19.087,28 kr.	(8,68 %)
Brøndby Kommune	27.426,29 kr.	(12,48 %)
Dragør Kommune	9.809,41 kr.	(4,46 %)
Glostrup Kommune	16.882,37 kr.	(7,68 %)
Herlev Kommune	20.897,77 kr.	(9,51 %)
Hvidovre Kommune	36.495,07 kr.	(16,60 %)
Ishøj Kommune	16.540,22 kr.	(7,52 %)
Rødovre Kommune	30.367,76 kr.	(13,81 %)
Tårnby Kommune	29.892,56 kr.	(13,60 %)
Vallensbæk Kommune	12.437,92 kr.	(5,66 %)
I alt	219.836,66 kr.	(100,00 %)

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, april 2026