



Notat om etablering af socialpsykiatrisk akuttelefon på Kløverengen Januar 2016

Sammenfatning:

Psykiske kriser kan opstå hele døgnet. Derfor er 8 vestegnskommuner¹ gået sammen om at oprette en akuttelefon til voksne i akut psykisk krise. Akuttelefonen oprettes ved Ishøj kommune, i regi af Kløverengen, botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108, beliggende i Vallensbæk Kommune.

Akuttelefonen er et tilbud, hvor voksne kan få psykisk førstehjælp i de sene aften- og nattetimer. Borgerne kan ringe til akuttelefonen, hvis de ikke kan håndtere den akutte psykiske krise, de står i. Pårørende, eller andre, der har en tæt relation til en borger i akut psykisk krise, kan også ringe til akuttelefonen. Man kan henvende sig anonymt og uden aftale på forhånd.

Akuttelefonen er tilgængelig uden for de traditionelle åbningstider, og det er forventningen, at akuttelefonen kan være med til at afhjælpe, at en akut psykisk krise forværres, og at borgerne dermed får behov for mere indgribende tilbud, herunder både hjemmevejledning, indlæggelse og botilbud.

Det er dermed forhåbningen, at en akuttelefon kan bidrage til, at den socialpsykiatriske indsats over for kommunernes borgere styrkes, da telefonen tilbyder professionel hjælp og støtte i krisesituationer.

Akuttelefonen etableres foreløbig for en etårig prøveperiode, med evaluering efter 9 måneder, hvorefter der skal tages stilling til, om akuttelefonen skal forankres som et blivende tilbud.

Formål:

Formålet med en akuttelefon er:

- At borgere med akutte psykiske kriser får hjælp og støtte til at håndtere krisen, og derved i mindre grad har behov for mere indgribende tilbud, som fx indlæggelse eller botilbud.
- At forebygge og nedbringe genindlæggelser, omsorgsindlæggelser og uhensigtsmæssige indlæggelser.
- At lukke det hul, der er for psykiatrisk hjælp og støtte i aften- og nattetimerne.
- At borgere med akut opstået psykisk krise kan fastholdes i job eller uddannelse, da den psykiske krise håndteres frem for at forværres.
- At borgerne i de deltagende kommuner oplever akuttelefonen som tryghedsskabende og dermed i mindre grad har brug for visiteret hjælp og støtte.
- At understøtte eksisterende tilbud i social- og behandlingspsykiatrien.

Målgruppe:

Den primære målgruppe er borgere over 18 år med sindslidelser² fra de 8 vestegnskommuner, som bor i eget hjem og som har et akut behov for telefonisk hjælp og støtte. Målgruppen vil overvejende være at finde blandt borgere, der i forvejen er i kontakt med psykiatrien.

Derudover er også pårørende eller andre, der har en tæt relation til en borger i akut psykisk krise, i målgruppen.

¹ Ishøj, Vallensbæk, Albertslund, Brøndby, Hvidovre, Glostrup, Tårnby og Dragør kommuner

² Borgere med sindslidelser dækker over borgere som kan have diagnoser i form af skizofreni, bipolar personlighedsforstyrrelse, svær angst og depression m.fl. Det afgørende er ikke diagnosen, men om borgeren har behov for hjælp og støtte. Det er dog vigtigt, at borgerens problemstillinger har rod i en sindslidelse og ikke i, at man fx har været uvenner med kæresten, savner en afdød ægtefælle m.m.



Forankring på Kløverengen:

Akuttelefonen etableres på Kløverengen, botilbud efter SEL §§ 107 og 108, beliggende i Vallensbæk Kommune, men administrativt henhørende under Ishøj Kommune. Ved at samtænke akuttelefonen med et eksisterende tilbud, kan der drages nytte af stordriftsfordele og den viden, der er på botilbuddene om borgere med akut psykisk krise. Akuttelefonen vil indgå som en del af opgaveporteføljen på Kløverengen, dog svarende til en opnormering inden for den lønsumspulje på kr. 500.000, som indgår i abonnementsordningen – se beregning nedenfor.

Åbningstider:

Akuttelefonen vil have åbent kl. 23.30-07.30 alle ugens 7 dage. I de sene eftermiddagstimer og aften timerne er der andre tilbud, som borgeren kan henvende sig til, herunder fx psykiatrifondens telefonlinje, livslinjen, angstforeningen m.fl. Det vurderes derfor, at det er i nattetimerne, at borgerne vil have det største behov for en at tale med.

Opgaver for akuttelefonen:

Akuttelefonen skal tilbyde hjælp og støtte til borgere, der har en akut opstået psykisk krise og derfor har brug for hjælp og støtte til at håndtere denne krise. Borgernes problemstillinger kan omhandle alt fra angst til tankemylder. Akuttelefonen yder kun telefonisk rådgivning. Såfremt borgeren har behov for mere indgribende hjælp og støtte, opfordres borgeren til at tage kontakt til psykiatrisk skadestue.

Det anslås, at der vil være mellem 1-10 opkald pr. dag. Et opkald kan vare alt fra ca. 5-30 minutter³. Efter hvert telefonopkald skal medarbejderne udfylde et registreringsskema, hvoraf det fremgår, hvem der har ringet, årsagen til opkaldet samt hvorfra borgeren kommer. Registreringerne skal bruges til at føre statistik på brugen af akuttelefonen samt give indsigt i, hvilke problemstillinger borgerne ringer med. Registreringen er naturligvis betinget af, at borgeren indvilger i at komme med personlige oplysninger. Som minimum skal borgeren dog opgive bopælskommune.

Bemanding og metode:

Akuttelefonen bemandes af et fast team af nattevagtspersonale på Kløverengen, således at der sikres kompetenceudvikling og kontinuitet. Nattevagterne er social- og sundhedsfaglige medarbejdere, som har solid erfaring i at håndtere mennesker i akut psykisk krise.

Der anvendes en kognitiv tilgang til borgerne, hvor fokus er på at ændre borgerens uhensigtsmæssige tankemønstre. Det betyder, at medarbejderne har erfaring med at tale om og håndtere angst og tankemylder, således at angsten og tankemylderet ikke eskaleres og kommer ud af kontrol. Derudover så kender medarbejderne til en bred vifte af psykiatriske tilbud og kan dermed henvise borgerne til rette instans, herunder tilbud i social- og behandlingspsykiatrien.

Hvad sker der, hvis telefonen ikke bliver taget eller er optaget?

Akuttelefonen kan være optaget såfremt en medarbejder og borger er i en samtale. Ved optaget eller manglende svar vil det være muligt for borgeren at lægge en besked på akuttelefonen. Medarbejderne vil efterfølgende ringe tilbage til borgeren hurtigst muligt. Det tilstræbes naturligvis, at der altid er en medarbejder til rådighed i akuttelefonens åbningstider.

Prioritering af opgaver på henh. Kløverengen og akuttelefonen:

³ Estimatet baseres på ”Evaluering af forsøg med akuttilbud til mennesker med sindslidelser”.



Kløverengens primære opgave er at tage hånd om beboerne på Kløverengen. De fleste beboere på Kløverengen er ofte gået til ro inden akuttelefonen ”åbner”. Men fra tid til anden vil der være beboere, der enten har lidt søvnbesvær, har haft et mareridt, eller som skal have en lettere form for assistance gennem natten. Dette tager nattevagterne hånd om en-til-en. Såfremt en borger skulle have behov for at blive liftet eller andet, der kræver to medarbejdere, er der to nattevagter om opgaven. Dog er det sjældent at disse situationer opstår. Ringer en borger til akuttelefon mens begge nattevagter er sammen omkring løsning af en opgave, vil der være mulighed for at lægge en besked på akuttelefonen, og Kløverengens medarbejdere vil ringe tilbage på det opgivne nummer, så hurtigt det overhovedet kan lade sig gøre.

Abonnementsordning:

Det anbefales, at der benyttes en objektiv finansiering i form af en abonnementsordning baseret på kommunernes indbyggerantal. Kløverengen tildeles en lønsumspulje på kr. 500.000 på årsbasis. Det første år er der imidlertid sat kr. 50.000 af til etablering og kompetenceudvikling.

Beregning af objektiv finansiering til akuttelefon:

Dragør	Tårnby	Albertslund	Brøndby	Glostrup	Ishøj	Vallensbæk	Hvidovre
14028	42573	27806	35050	22357	22025	15204	52380
33.339	101.179	66.084	83.300	53.134	52.345	36.134	124.486

Beregningen bygger på følgende:

- Lønudgift på kr. 500.000 pr. år
- At botilbuddene selv dækker ind ved ferier, sygdom, kurser m.m.
- At der afsættes kr. 50.000 til kompetenceudvikling, markedsføring og diverse etableringsudgifter

Lønudgiften på kr. 500.000 kr. dækker ikke, at der er en medarbejder til rådighed til udelukkende at tage akuttelefonen i hele åbningstiden fra kl. 23.30-06.00 alle ugens dage. Fuld bemanning vil kræve en opnormering på minimum 3 medarbejdere, hvilket vil betyde, at udgifterne pr. kommune tredobles.

Vigtige fokuspunkter:

- **Understøttelse af akuttelefonen:**
De deltagende kommuner skal understøtte akuttelefonen ved at levere en oversigt over egne socialpsykiatriske tilbud samt udarbejde en telefonliste med kontaktpersoner inden for psykiatriområdet.
- **Kommunikation:**
Kløverengen og Ishøj Kommune skal udarbejde en kommunikationsplan for, hvordan det bliver kommunikeret ud til borgerne, at der er oprettet en akuttelefon. Det skal i den forbindelse også medtænkes, hvordan informationen når ud til de af kommunernes medarbejdere, som er i kontakt med målgruppen.

Succeskriterier:

Akuttelefonen etableres som nævnt i en etårig forsøgsperiode, med evaluering efter 9 måneder. Evalueringen skal danne grundlag for en beslutning om, hvorvidt akuttelefonen skal forankres som et



fast tilbud. I den forbindelse er der fastsat en række succeskriterier, som skal fungere som rettesnor for, hvorvidt akuttelefonen skal gøre permanent:

- 1. Akuttelefonen skal efter 6 måneder modtage minimum 25 opkald om måneden. Efter 9 måneder skal der være minimum 35 opkald pr. måned. efter 12 måneder skal der være 50 opkald om måneden.**
- 2. I slutningen af opkald til akuttelefonen vil borgere blive spurgt om, hvorvidt han/hun vil ringe til telefonen, hvis en lignende situation skulle opstå i fremtiden. Det er et mål, at 75 % af borgerne svarer ”ja” hertil.**
- 3. Der skal afholdes to samarbejds møder med DPC Glostrup samt Amager Hospital, hvor det bl.a. skal evalueres, hvorvidt akuttelefonen vurderes at have en positiv indvirkning på antallet af indlæggelser og genindlæggelser på psykiatriområdet samt henvendelser til psykiatriske skadestuer.**
- 4. Baseret på interview med de medarbejdere, der skal varetage akuttelefonen, evalueres effekt og udbytte af akuttelefonen.**

Implementeringsplan:

D. 8. januar 2016 fremlægges notat om akuttelefon direktørkredsen til drøftelse. Såfremt det besluttes, at der skal oprettes en akuttelefon, vil implementeringsplanen være som beskrevet:

- Primo 2016: Drøftelse af akuttelefon, herunder endelig form og indhold i centerchefgruppen for de deltagende kommuner.
- Marts 2016: Udarbejdelse af kommunikationsplan.
- Medio 2016: Udarbejdelse af indberetningsskemaer til brug for registrering af opkaldene.
- Medio 2016: Etablering af samarbejde med behandlingspsykiatrien.
- Medio 2016: Undervisning i skemaer og opkvalificering af medarbejderne, herunder sikre den faglige viden hos akuttelefonmedarbejderne.
- Ultimo juni 2016: Hver af de 8 kommuner skal have udarbejdet en oversigt over egne socialpsykiatriske tilbud. Derudover skal hver kommune udpege en kontaktperson.
- August 2016: Udbredelse af ”budskabet” om akuttelefonen via en aktiv kommunikationsstrategi
- September 2016: Opstart af akuttelefon
- Maj 2017: Evaluering af mål/succeskriterier. Evalueringen fremlægges for direktørkredsen.
- Ultimo juni 2017: Beslutning om, hvorvidt akuttelefonen skal forankres efter projektperioden

/Anette Rix, forstander Kløverengen, Ishøj Kommune, Lisbeth Halvorsen, udviklingskonsulent, Ishøj Kommune og Thomas Paulsen, Økonomikonsulent, Ishøj Kommune