

Status på akuttelefonen november 2016

Denne status beskriver de foreløbige erfaringer med den tværkommunale rådgivningstelefon, Akuttelefonen, 6 uger efter telefonens lancering den 1. oktober.

Opkaldene

Antal opkald

Der har i perioden 1. oktober – 11. november været i alt 16 opkald til akuttelefonen, svarende til 11 opkald pr. måned. Niveauet er dermed et godt stykke under de 25 opkald pr. måned, der er opsat som mål efter et halvt år. Dog er det forventeligt, at antallet af opkald er lavere i starten af projektperioden, idet det tager tid at få budskabet om tilbuddet kommunikeret ud til målgruppen.

Tidspunkter for opkald

Opkaldene i de første 6 uger er kommet på alle ugedage, jævnt fordelt over perioden.

Opkaldene ligger desuden spredt i hele telefonens åbningstid med undtagelse af den sidste time fra kl. 6-7, hvor der endnu ikke har været opkald.

Varighed for opkald

Et opkald varer i gennemsnit ca. 30 min.

Målgruppen

Ca. 3/4 af de borgere, der har benyttet telefonen, er kvinder, og ca. 1/4 er mænd. Aldersmæssigt spænder de fra 32 år til 80 år, og der har indtil videre været borgere fra Ishøj, Vallensbæk, Hvidovre, Brøndby og Tårnby Kommuner.

De problematikker, borgerne har, omhandler angst, sorg, depressive tanker og stemmer. De er typisk urolige, kan ikke sove og oplever, at det er svært at komme igennem natten uden hjælp. Borgerne falder hermed indenfor den målgruppe, som akuttelefonen er tiltænkt.

Problematikkerne er alle inden for områder, som natmedarbejderne på Kløverengen har stort kendskab til, og erfaring med at rådgive om.

Der har endnu ikke været pårørende, der har benyttet akuttelefonen.

Registrering af CPR-nr.

Kløverengens natmedarbejdere efterspørger altid borgerens CPR-nr i starten af samtalen. Hvis borgeren ikke umiddelbart har lyst til at opgive det, forsøger natmedarbejderen i løbet af samtalen at motivere borgeren til alligevel at opgive cpr-nr. med henvisning til, at vi på den måde kan yde den bedste hjælp.

Der har foreløbigt kun været én borger, der ikke har indvilliget i at give sit CPR-nr.

Alle borgere har oplyst deres bopælskommune, hvilket er formuleret som et minimumskrav i notatet om etablering af akuttelefonen.

Borgernes oplevelse af tilbuddet



Samtlige de borgere, der har benyttet akuttelefonen, udtrykker, at de har haft gavn af akuttelefonen, og at de ville ringe igen, hvis de står i en lignende situation. Et par borgere har ringet to gange, og har udtrykt stor tilfredshed med, at der eksisterer et sådant tilbud i deres kommune.

Forankring på Kløverengen

Den foreløbige erfaring er, at forankringen på Kløverengen fungerer godt, og fint kan indpasses i natmedarbejdernes øvrige arbejde. Indtil videre har der ikke været situationer, hvor en natmedarbejder har været nødt til at afbryde eller ikke besvare et opkald pga. at der har været behov for vedkommendes assistance med beboerne på Kløverengen.

Natmedarbejderne oplever, at de er godt klædt på til at varetage opgaven – dels pga. deres solide erfaring med at håndtere mennesker i psykisk krise, og dels pga. den opkvalificering, de har modtaget gennem Livslinjen i forbindelse med etableringen af akuttelefonen.

Brug af tilbudsviften

I de fleste af opkaldene finder natmedarbejderne det relevant at henvise borgeren til et eller flere af de tilbud, der fremgår af akuttelefonens tilbudsvifte (en oversigt over relevante tilbud til målgruppen i de otte kommuner). Det drejer sig både om kommunale tilbud og andre rådgivnings- og samværstilbud.

Medarbejderinddragelse i processen

Det er Kløverengens vurdering, at succesen med at implementere akuttelefonen som en del af natmedarbejdernes arbejde i høj grad skyldes, at natmedarbejderne er blevet inddraget i processen, og selv har bidraget til at tilrettelægge opgavevaretagelsen. Inddragelsen af natmedarbejderne fra starten af processen bevirkede, at en umiddelbar skepsis omkring den nye opgave hurtigt blev vendt til medejerskab og glæde ved opgaven.

Tilbage meldinger fra kommunerne

De otte kommuner modtager løbende indberetningsskemaer, når Kløverengen har modtaget et opkald fra en borger i den pågældende kommune. Én gang om måneden melder de otte kommuner tilbage til Kløverengen, om hvorvidt der er iværksat opfølgning i forhold til den enkelte borger, og i så fald hvilken opfølgning.

De første erfaringer viser, at kommunerne har fulgt op telefonisk til de borgere, der har benyttet akuttelefonen, og at kommunerne enten har videreformidlet kontakten til borgeren til en koordinatorer i kommunen, eller har vurderet, at der ikke har været behov for yderligere tiltag.

Kommunikationsindsatsen

Budskabet om akuttelefonens eksistens er spredt gennem medieomtale og informationsmateriale, som er distribueret til relevante modtagere i de otte kommune, herunder de fagprofessionelle i kommunen, organisationer, praktiserende læger, jobcentre, biblioteker mv.

Kendskab til akuttelefonen

De borgere, der har benyttet akuttelefonen, har fået kendskab til tilbuddet gennem medieomtale, gennem fagprofessionelle i kommunerne eller gennem aktivitetscentre i boligselskaber.

Medieomtale

Nedenstående oversigt viser den medieomtale, der har været i forbindelse med åbningen af Akuttelefonen:

Trykte medier

Dato	Medie	Oplag
27.09.16	Albertslund Posten	16.000
28.09.16	Folkebladet for Glostrup, Brøndby og Vallensbæk, trykt	34.000
28.09.16	Sydkysten	56.141
04.10.16	Hvidovre Avis	28.700
04.10.16	Dragør Nyt	7.500

TV

Dato	Medie	seertal
17.10.16	TV Ishøj	22.500 potentielle seere

Online medier

Dato	Medie
26.09.16	www.hvidovre.dk
28.09.16	www.taarnby.dk
28.09.16	www.folkebladet.dk
28.09.16	www.vallensbaek.dk
30.09.16	www.brondby.dk
30.09.16	www.sn.dk
30.09.16	www.ishoj.dk
01.10.16	www.kloeverengen.dk
04.10.16	Hvidovre.lokalavisen.dk
01.11.16	Hvidovre.lokalavisen.dk

Fremtidig proces

- 21. november: Kløverengen afholder statusmøde for tovholderne i de deltagende kommuner. Her vil Kløverengen give tovholderne en status på, hvordan det går med driften af akuttelefonen, og hvilke første erfaringer vi har gjort os med telefonen. Vi vil desuden benytte lejligheden til at drøfte eventuelle udfordringer og justeringer af tiltag og procedurer i projektet.
- Maj 2017: Evaluering af mål/succeskriterier. Evalueringen fremlægges for direktørkredsen.
- Ultimo juni 2017: Beslutning om, hvorvidt akuttelefonen skal forankres efter projektperioden.