

NOTAT

Til: Regionsrådet

Journal-nr.: 22011074
Ref.: cabuhe

Dato: 17-08-2022

Administrative bemærkninger til medlemsforslag fra SF om døgn- åben akut psykiatrisk telefonrådgiv- ning

Alle Region Hovedstadens Psykiatri 5 akutmodtagelser tilbyder i dag såvel fysisk som telefonisk kontaktmulighed hele døgnet. Kontakt kræver ingen forudgående visitation/godkendelse.

Der er omkring 75-80.000 årlige telefonopkald til akutmodtagelserne. Hvis man ser bort fra den ca. tredjedel af henvendelserne, der kommer fra politi og interne og eksterne samarbejdspartnere, så fordeler henvendelserne sig således:

- 50% fra patienter i igangværende ambulant psykiatrisk behandling
- 25% fra personer, der ikke er i aktuel psykiatrisk behandling, og
- 25% fra pårørende

Region Hovedstadens Psykiatri er i gang med at etablere en fælles telefon for de psykiatriske akutmodtagelser, således at alle opkald kanaliseres til samme "central". Formålet er at sikre en mere professionel håndtering af de mange telefoniske henvendelser, så de pågældende får bedre rådgivning og visitation.

Projektet mht. den fælles telefon er beskrevet i mødesag om den psykiatriske akutbetjening, der blev drøftet i social- og psykiatriudvalget den 27. april 2022. Nedenfor fremgår en beskrivelse af projektet:

Afprøvning af en fælles telefon for besvarelse af opkald til psykiatriske akutmodtagelser

Sundhedsministeriet har bevillet 5 mio. kr. årligt fra juli 2022 og frem til juli 2025 til et projekt i Region Hovedstadens Psykiatri om afprøvning af en fælles telefon for de psykiatriske akutmodtagelser. Midlerne skal anvendes til at etablere og drive en fælles telefon, der kan modtage akutte opkald fra borgere og patienter, som oplever et akut behov for psykiatrisk hjælp. Det gælder såvel patienter, som er i igangværende ambulante forløb, som borgere der ikke har kontakt til psykiatrisk behandling i hospitalsregi. Formålet er at forebygge indlæggelser og genindlæggelser og at kunne tage sygdomsforværring i opløbet hvilket vil sikre mere tid til de mest syge patienter, som henvender sig i akutmodtagelserne. Telefonen er ligeledes et tilbud til pårørende, som ønsker rådgivning om, hvad de skal gøre i en given situation. Det er tanken, at alle opkald, der i dag går til en af regionens fem psykiatriske akutmodtagelser viderestilles til en fælles telefon, der kan besvare opkald hele døgnet, alle årets dage. Tiltaget bygger på den erfaring, der er indhentet med den telefoniske støtte og visitation i regi af de nuværende Akut Psykiatrisk Hjælp på Psykiatrisk Center København og Psykiatrisk Center Amager.

Konkret vil den fælles telefon blive etableret som en udvidelse af den eksisterende telefoniske støtte og visitation på Psykiatrisk Center København, så den fremover kommer til at dække opkald til alle fem psykiatriske akutmodtagelser i regionen. Det betyder, at når en borger ringer til en psykiatrisk akutmodtagelse, vil opkaldet fremover blive omdirigeret til den fælles telefon på Psykiatrisk Center København, som besvarer opkaldet. Der oprettes således ikke ét nyt telefonnummer, som borgere kan ringe til, ligesom det heller ikke er tanken, at den fælles telefon på Psykiatrisk Center København skal overtage opkald fra borgere, som i dag går til Akuttelefonen 1813 eller 112. Med hensyn til den borgerrettede kommunikation, vil der på hjemmesider, mv. fortsat fremgå telefonnumre til de fem psykiatriske akutmodtagelser. Patienter og pårørende vil således ikke opleve nogen praktisk ændring ved tiltaget, idet de fortsat vejledes til at ringe til den nærmeste psykiatriske akutmodtagelse ved behov for akut psykiatrisk hjælp, ligesom de gør i dag. Det er således ikke planen, at den fælles telefon lanceres eller omtales som en særlig enhed med ét telefonnummer på linje med fx Akuttelefonen 1813 eller 112.

Den fælles telefon vil være bemandet af sundhedspersonale med psykiatrisk erfaring i forhold til at kunne vurdere henvendelsens alvorlighed, tilbyde rådgivning og vejledning, henvise til en psykiatrisk akutmodtagelse, akutteam eller andre psykiatriske ambulatorier, samt via 112 rekvirere den psykiatriske udrykningstjeneste eller politi ved behov. Der vil være mulighed for at konferere med en læge. Foruden den telefoniske støtte og visitation, vil der på sigt blive etableret mulighed for adgang til videoopkald mellem borgere/patienter og personalet ved den fælles telefon via Min Sundhedsplatform. Det forventes, at afprøvningen af den fælles telefon vil bidrage til, at alle borgere fremover vil opleve samme høje kvalitet af den telefoniske betjening i regi af de psykiatriske akutmodtagelser. I dag er tilbuddet meget uensartet. Nogle psykiatriske akutmodtagelser har ikke ressourcer til at have længere støttende og visiterende samtaler med patienter og har heller ikke mulighed for at vejlede pårørende i særlig stort omfang. Ved at samle og øge ressourcerne i en fælles telefon til besvarelse af opkald fra patienter og pårørende med et akut behov for hjælp, støtte eller vejledning vil alle få det tilbud, der i dag er på de psykiatriske centre på

Amager og i København. Der vil samtidig ske en professionalisering af den telefoniske rådgivning, da man med en samling af ressourcerne får en mere rutineret stab af medarbejdere, ligesom der vil være flere kræfter til at udarbejde samtaleunderstøttende materiale. Den nye model forventes at blive udrullet gradvist på de fem centre hen over efteråret 2022. Omdirigeringen af opkald til den fælles telefon på Psykiatrisk Center København bliver udrullet gradvist på de fire øvrige centre hen over resten af 2022 og starten af 2023. Projektet forventes at løbe i perioden juli 2022 til juli 2025.

Det bemærkes, at Region Hovedstadens nye tiltag er i tråd med anbefalingerne i "Sundhedsstyrelsens Faglige oplæg til en 10-årsplan" for psykiatrien fra januar 2022, ligesom tiltaget overordnet set hænger sammen med Sundhedsstyrelsens anbefalinger for organisering af den akutte sundhedsindsats fra oktober 2020. Opmærksomheden henledes på, at der kun er afsat midler til projektet indtil 2025, hvorefter der, såfremt man ønsker at permanentgøre projektet, skal findes varige midler.

Som nævnt i ovenstående sagsfremstilling er det i udgangspunktet ikke meningen, at den fælles døgnåbne telefon skal lanceres som ét fælles akut-telefonnummer i stil med 1813 eller 112, men at alle opkald, der i dag går til en af regionens fem psykiatriske akutmodtagelser viderestilles til en fælles telefon, der kan besvare opkald hele døgnet, alle årets dage.

Administrative bemærkninger

Administrationen tolker SFs forslag som et ønske om ét fælles alment kendt telefonnummer til akut psykiatrisk hjælp, således at det i forhold til det nuværende tilbud gøres tydeligere, hvor man skal rette henvendelse, hvis man har behov for akut psykiatrisk hjælp. Administrationen anser derfor, at SFs forslag primært adskiller sig fra det nuværende projekt ved ønsket om et fælles nummer og et ønske om at inddrage private telefontjenester.

Administrationen vurderer, at ovenstående igangsatte projekt om en fælles telefon er et godt udgangspunkt for at arbejde videre med SFs forslag om at forberede en eller flere modeller for let tilgængelig akut psykiatrisk rådgivning via en døgnbemandet telefon, herunder etablering af en fælles indgang i form af et alment kendt telefonnummer. I et sådant arbejde forslår administrationen, at der er fokus på den kommunikative indsats i form af at udbrede kendskabet til et potentielt kommende akutnummer, samt fokus på at sikre tilstrækkelig kapacitet ved bemanningen af telefonen.

Administrationen foreslår ligeledes, at der i forhold til et kommende arbejde med mulige modeller undersøges, hvordan samarbejdet mellem de private organisationers telefontjenester og Region Hovedstaden kan styrkes.