

Aftale vedr. samarbejdet om sårbare borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger

Indledning

Der er et mindre antal sårbare borgere i regionen, som ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger. De har derfor grundlæggende ikke gavn af den sundhedsfaglige hjælp, som Præhospitalet, Region Midtjylland kan tilbyde. I stedet har de behov for en socialfaglig indsats, ofte i kommunalt eller evt. frivilligt regi. Erfaringsmæssigt er der tale om knap 200 borgere om året i hele regionen.

Aftalen om sårbare borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger, har til formål at sikre, at en sårbar gruppe borgere hjælpes videre til rette hjælp i kommunalt eller evt. frivilligt regi.

Aftalen træder i kraft den 1. april 2020.

Baggrund

I 2018 igangsatte Region Midtjylland det toårige projekt "Akut hjælp til sårbare borgere". Projektet blev igangsat, da Præhospitalet i Region Midtjylland oplever, at der er borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger. Disse borgere har sjældent brug for den sundhedsfaglige hjælp, som Præhospitalet kan tilbyde, men alligevel er det ofte endt med, at der bliver sendt en ambulance til borgeren, og borgeren bliver kørt på hospitalet. Indlæggelse er dog ikke en langsigtet løsning for borgeren. Det betyder ofte, at den samme borger igen ringer 1-1-2 med en social problemstilling. Projekt "Akut hjælp til sårbare borgere" blev igangsat med henblik på at hjælpe disse borgere videre til rette hjælp i enten kommunalt, regionalt eller frivilligt regi.

Projektet har dog ikke virket efter hensigten, hvorfor projektet ikke videreføres, når projektperioden udløber den 31. december 2019.

På baggrund af Region Midtjyllands beslutning om at stoppe projekt "Akut hjælp til sårbare borgere" ved udgangen af 2019, er der behov for, at det aftales, hvordan problemstillingen med socialt udsatte borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger, fremadrettet skal håndteres i et ligeværdigt samarbejde mellem Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen.

Derfor er nærværende aftale mellem Region Midtjylland og kommunerne i regionen udarbejdet. Erfaringerne fra projekt "Akut hjælp til sårbare borgere" har indgået i udarbejdelsen af aftalen.

Målgruppe

Målgruppen for denne aftale er sårbare borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger. Målgruppens problemstillinger er meget forskellige. Det kan eksempelvis være sociale, psykiske problemer og/eller misbrug. Borgerne har ikke behov for en hospitalsindlæggelse, men typisk brug for tilbud i kommunalt regi.

Målgruppens fællestræk er, at de fremstår med komplekse problemstillinger, som har medført iværksættelse af mange forskellige indsatser i bl.a. psykiatrien, kommunen og ved egen læge, uden at borgeren er blevet i stand til at håndtere sit eget liv. Borgerne i målgruppen har ofte brug for afrusning. Det er typisk voksne, ofte alene i eget hjem og ensomme. De ringer 1-1-2, da de søger omsorg.

Det er estimeret, at 90 % af borgerne i målgruppen allerede er kendt i kommunalt regi og/eller hos andre myndigheder.

Eksempler på målgruppen er for eksempel:

- En ældre mand, der ringer 1-1-2 en eftermiddag og fortæller, at han har det skidt. Han lyder påvirket, men i stand til at føre en samtale. Han græder og fortæller, at han har været udsat for vold. Han sidder alene på gaden og har ikke noget sted at gå hen. Han vil ikke i første omgang oplyse CPR, pga. mistro. Han ønsker ikke en ambulance, da han skal se sine pårørende senere, men fortæller at han har svært ved at overskue livet.
- En kvinde i 50'erne, der ofte ringer 1-1-2; op til 10 gange i døgnet. Hun græder, er ulykkelig og er meget beruset. Hun fortæller gentagende gange om adskillige traumer i hendes liv og kan ikke guides til at søge hjælp andre steder.
- En mand i 50'erne ringer ofte flere gange dagligt til 1-1-2. Han er derfor velkendt af Politiet, Præhospitalet og kommunen. Manden er tidligere voldsdømt med truende adfærd og påvirket af stoffer eller alkohol. Han vil gerne indlægges og klager over bryst smerter, som udløser en ambulance. Han bliver indlagt, men udskrives hurtigt igen, da der ikke er grundlag for fortsat indlæggelse

Samarbejdet om sårbare borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger

Region Midtjylland og kommunerne er enige om, at når en sårbar borger ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger, skal borgeren hjælpes videre til rette hjælp i kommunalt eller evt. frivilligt regi.

Når en (sårbar) borger ringer 1-1-2 med akutte somatiske problemstillinger eller øget selvmordsrisiko¹, håndteres dette af Præhospitalet, som sender en ambulance.

Kommunen har myndigheden til at træffe beslutning om, hvilke løsninger der kan være relevante for borgeren. Det er derfor mest hensigtsmæssigt, at det er kommunen, der tager kontakt til borgeren med henblik på at finde en løsning for borgeren. Det aftales derfor, at:

- Præhospitalet skal videregive oplysninger til borgerens bopælskommune, når en sårbar borger ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger, eller ambulancepersonalet efter ankomst konstaterer, at der er tale om en socialfaglig problemstilling. Det forudsætter et konkret samtykke fra borgeren, dvs. borgeren må ikke være i tvivl om, hvad der samtykkes til. Samtykket og den information, der er givet, journaliseres af Præhospitalet.
- Der skal være en enkel indgang til kommunerne, så der er én enhed i hver kommune, som Præhospitalet skal videregive oplysninger til. Enheden kan have forskellige betegnelser, men den skal have et ensartet setup i alle kommuner. Enheden skal have kompetencen til at tage imod bekymringshenvendelsen og sende henvendelsen videre til relevante afdeling i kommunen.
- Kommunen vurderer i hver enkelt situation, om det er en akut situation, som kræver hurtig kontakt. Dette skal helst ske inden for 5 hverdage.
- Kommunen klarlægger sammen med borgeren, hvilke(t) tilbud der vil kunne hjælpe borgeren. Det er en af erfaringerne fra projekt "Akut hjælp til sårbare borgere", at borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger, i mange tilfælde har behov for individuelle og skræddersyede tilbud. Det kan også være relevant, at kommunen inddrager borgerens egen læge. Forinden skal indhentes samtykke fra borgerne.

¹ Øget selvmordsrisiko indebærer, at borgeren har selvmordstanker og ikke kan tage afstand fra disse.

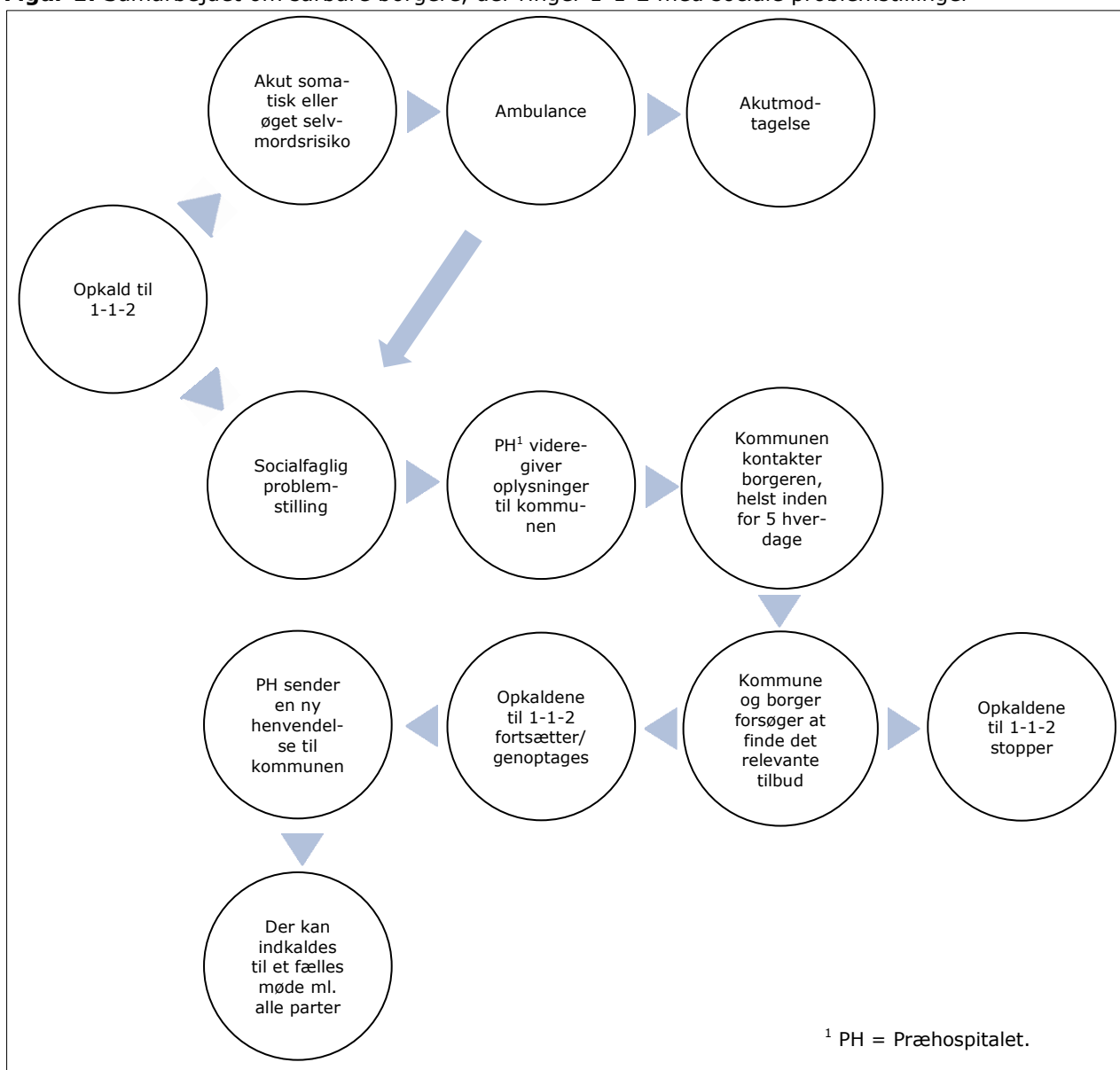
- Præhospitalet skal gensende en henvendelse i tilfælde af, at der er tegn på, at de tilbud, kommunen har iværksat, ikke virker eller ikke virker længere. Her skal der igen indhentes samtykke fra borgeren.

Det vil sige, at hvis borgeren efter den første henvendelse fortsat ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger, kan det være en indikation på, at indsatsen i forhold til borgeren ikke virker. Hvis borgeren er stoppet med at ringe 1-1-2 med sociale problemstillinger, men begynder igen, kan det indikere, at tilbuddene ikke længere er de rigtige for borgeren. Dette kan også være værdifuld information for kommunen i forsøget på at hjælpe borgeren bedst muligt.

- Hvis det ikke lykkedes at hjælpe borgeren, kan Kommunen, Præhospitalet eller andre gensidigt indkalde hinanden til et fælles møde med henblik på, at der findes en løsning, der kan hjælpe borgeren. Forinden skal indhentes samtykke fra borgeren.

Samarbejdet om og med borgeren er skitseret i nedenstående figur 1.

Figur 1: Samarbejdet om sårbare borgere, der ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger



Forudsætninger

Det er en afgørende forudsætning for, at samarbejdet kan fungere som beskrevet, at borgeren giver samtykke til, at Præhospitalet må videregive oplysninger til kommunen om, at borgeren ringer 1-1-2 med sociale problemstillinger.

I samtalen med borgeren beder Præhospitalet derfor om samtykke til, at sociale eller sundhedsfaglige medarbejdere i kommunen må kontaktes.

Kommunen skal ligeledes indhente samtykke inden kontakt med borgerens egen læge eller inden indkaldelse til fælles møde med relevante parter.