

**Svar på Interpellation 2011:30 av Håkan Jörnehed (V) om tilltron till SOS Alarm**

Håkan Jörnehed (V) har ställt följande frågor till mig om tilltron till SOS Alarm:

- Vilka rutiner finns när en drabbad person med kommunikationssvårigheter ringer till SOS Alarm?
- Vilka åtgärder tänker du vidta för att garantera att de personer som ringer till SOS alarm och är i behov av ambulans också får det?
- Vilka initiativ tänker du ta för att kommunicera till Stockholmarna att de kan lita på larmtjänsten och att de får ambulans när de är i behov av det?

Som svar vill jag anföra följande:

SOS Alarm ansvarar för det nationella larmnumret 112 och besvarar alla inkommande nödsamtal. Utöver det ansvaret har Stockholms läns landsting och SOS Alarm ett avtal om de så kallade prioriterings- och dirigerings-tjänsterna för ambulanssjukvården. Det innebär att SOS Alarm genom anställda sjuksköterskor svarar för att göra bedömningar och att prioritera ambulanssjukvårdens resurser till patienten.

Bedömningen av en persons tillstånd över telefon är svårare än vid ett fysiskt möte mellan vårdpersonal och patienten. Därför finns ett systematiskt arbete för att kunna göra snabba och korrekta bedömningar över telefon. Man följer ett så kallat index som är utarbetat för att rätt frågor ska ställas i rätt ordning. Även om dessa index ska följas måste även personalen göra enskilda bedömningar eftersom alla situationer inte går att förutse. I enkelhet måste operatören på SOS Alarm kunna få klarhet i position, var ambulansen ska åka, och händelse, vad som inträffat och vilken resurs som ska skickas ut.

Det är många som kontaktar SOS Alarm som har olika former av kommunikationssvårigheter. Vid många medicinska tillstånd påverkas kommunikationsmöjligheterna. Ett moment i träningen är att kunna förstå ”sludrande tal” och andra språkliga brister till följd av medicinska tillstånd.

Vid språkliga brister finns också stödtjänster som används för att positionera samtalet. Fasta telefoner kan spåras till en adress och även vid mobiltelefonsamtal kan SOS Alarm positionera samtalen genom så kallad triangulering. Därför kan operatören skicka ut en resurs även om det i samtalet inte går att få fram en plats.

För personer med funktionsnedsättningar som påverkar kommunikationsmöjligheterna finns tjänster för att kunna kontakta SOS Alarm genom SMS, texttelefon och ett nytt

program som kallas REACH där men med hjälp av en videokonferens kopplar in en teckenspråkstolk.

Ett annat problem som kan uppstå är att personen som ringer inte talar svenska. Varje operatör på SOS Alarm kan tala bra engelska. Men om en person ringer in på ett främmande språk finns ett antal tolkar knutna till SOS Alarm som kan kopplas in. Utmaningen ligger i att snabbt kunna ta reda på rätt språk för att sedan kunna genomföra intervjun.

Sammantaget är kommunikationssvårigheterna ett brett område som måste hanteras SOS Alarm och det finns såväl utbildning som rutiner för att hantera de olika svårigheterna.

Jag har personligen besökt och fört samtal med SOS Alarm och fått en redogörelse för deras rutiner och patientsäkerhetsarbete. SOS Alarm har startat en ny organisation för att förbättra patientsäkerheten. Fyra enheter kallade Medicinskt Specialist Center, varav ett i Stockholm, ska stödja larmcentralerna i kvalitetsutveckling. Utöver dessa center har även en patientsäkerhetsenhet inrättats inom SOS Alarm.

Stockholms läns landsting kommer genomföra en ny upphandling av prioriterings- och dirigerings tjänsterna under 2012.

*Sammanfattningsvis måste tilltron till SOS Alarm bygga på en fungerande rutiner, ett ständigt kvalitetsarbete och en hög patientsäkerhet.*

Stockholm den 8 november 2011

Lars Joakim Lundquist