

Beskrivning av larmprocessen

SOS Alarm har ett nationellt uppdrag att ta emot alla 112-samtal, oavsett var i landet man ringer ifrån. När ett samtal kommer in svarar en operatör på någon av deras larmcentraler (de är 15 geografiskt spridda men fungerar som ett sammanhängande system).

Operatören gör först en snabb behovsbedömning:

- Gäller det vård (ambulans)
- Polisärende
- Räddningstjänst (t.ex. brand)

Därefter ser flödet lite olika ut beroende på region:

1. Regioner med fullt avtal med SOS Alarm

I dessa regioner hanterar SOS hela vårdalarmeringen. Operatören:

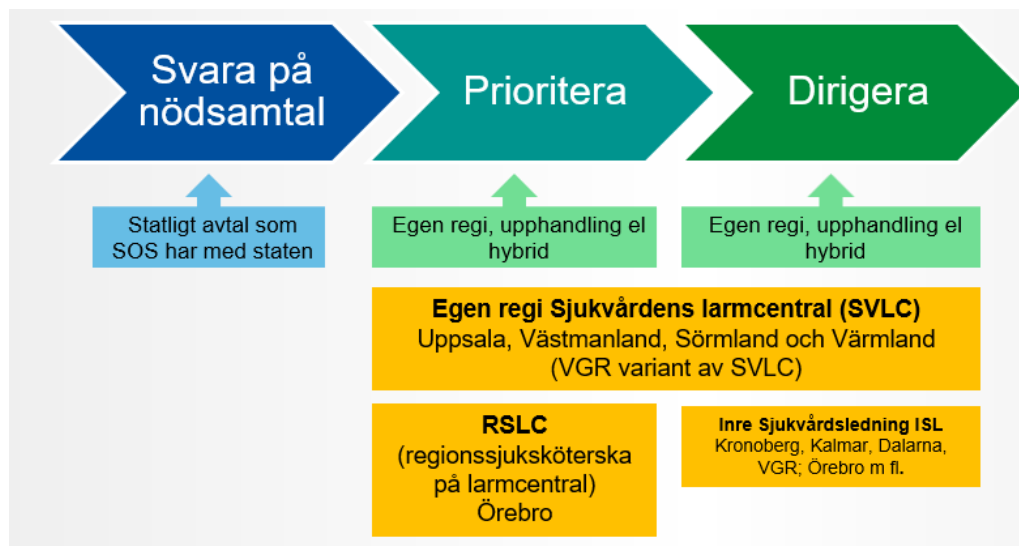
- fortsätter intervjun
- prioriterar ärendet medicinskt
- skickar över ärendet till en dirigent som larmar ut lämplig ambulans.

2. Regioner med egen larmcentral

I vissa regioner har man en egen larmcentral (t.ex. sjukvårdens larmcentral). Då:

- gör SOS en första bedömning
- samtalet kopplas vidare till regionens egen larmcentral för fortsatt medicinsk bedömning och dirigering

Beskrivning larmkedjan:



Nationell larmkedja och regional hantering av ambulansärenden

Samtliga 112-samtal i Sverige besvaras nationellt av SOS Alarm. Operatören genomför en strukturerad intervju med stöd av beslutsstödssystem (för icke sjukvårdskunniga) för att identifiera vårdbehov samt fastställa patientens prioriteringsgrad.

Vid misstanke om livshotande tillstånd initieras en så kallad medlyssning, där en lokalt placerad dirigent parallellt tar del av samtalet. Dirigenten kan då, redan under pågående intervju, larma ut tillgänglig ambulans.

Om ärendet bedöms ha lägre prioritet placeras det i ett virtuellt väntrum. Där övertas det av en lokal dirigent som:

- gör en resursbedömning
- avgör vilken ambulans eller annan resurs som ska tilldelas
- ansvarar för utlarmning

För att arbeta som operatör eller dirigent kräver SOS Alarm ingen medicinsk utbildning utan man utbildar internt när man väl är anställd. Utbildningen innefattar teknik, samtalsmetodik samt 2 veckors sjukvårdsutbildning. Inga journaler skrivs och ingen historik finns då personnummer ej är kopplade till ärendena utan endast telefonnumret.

Regionala organisationsmodeller

Det finns olika modeller för hur vårdalarmering och ambulansdirigering organiseras regionalt:

SVLC (Sjukvårdens larmcentral)

SVLC är i fulldrift i Uppsala, Södermanland, Västmanland och Värmland. Modellen innebär att regionerna själva driver hela larmcentralen i egen regi. Deras prioriteringar utförs alltid av sjuksköterskor. De bedriver forskning samt har journal baserat på patientens personnummer. De kan också läsa regionens journaler samt gör individuella vårdplaner ex för att snabbt identifiera en patient som tidigare varit hotfull eller någon som kräver ett visst bemötande eller vård för att få optimal vård utifrån dennes behov.

- Verksamheten kan inte upphandlas utan byggs upp och förvaltas av regionerna
- Styr gemensamt i en nämnd av politiska representanter från respektive region med en verksamhetsutvecklare som fungerar som länk mellan politik och operativ verksamhet

Hybridmodell – Västra Götalandsregionen (VGR)

I Västra Götalandsregionen tillämpas en hybridlösning där:

- SOS Alarm gör initial bedömning
- Regionens egen personal övertar och omprövar bedömningen
- Regionen ansvarar för dirigering och utlarmning
- Inre sjukvårdsledning (ISL) finns.
- Egen journal likt SVLC
- Eget beslutsstöd från SVLC

Hybridmodell – Region Örebro län

I Region Örebro län används en hybridmodell där:

- SOS Alarm ansvarar för initial prioritering samt dirigering.
- Regionens sjuksköterskor (RSLC) hanterar ärenden i väntrum och ansvarar för ambulansbeställningen. De har tillgång till regionens journaler och har god kännedom om vårdens alla nycklar. RSLC bemannar larmcentralen måndag till torsdag 07:30-23:00, fredag 07:30-21:00 samt lördag och söndag 07:30-16:00.
- Ambulanssjukvården har ett projekt med inre sjukvårdsledning (ISL), för att stötta dirigenten samt samverka i samverkansarenan. ISL sitter nära dirigenten med mandat att frångå operativa riktlinjer eller SOS alarms egna styrdokument i syfte att förbättra vården och ge hälso och sjukvården en tydlig och stark röst i samverkansarenan. ISL kan läsa regionens journaler och har lokalkännedom om patienter, vilket hjälper till att identifiera ex hotfulla patienter.
- RSLC har mandat att omprioritera samt hänvisa patienten till annan vårdnivå eller transportsätt.

Exempel på vårdnivåer:

- Vårdcentral

- Egenvård
- Akutmottagning (utan behov av vård under transport)
- Mobila team

Exempel på transportsätt:

- Egen transport
- Sjukresa
- Lättvårdsambulans
- Akutambulans (vid vårdbehov)

Bild larmkedjan som grundkoncept:

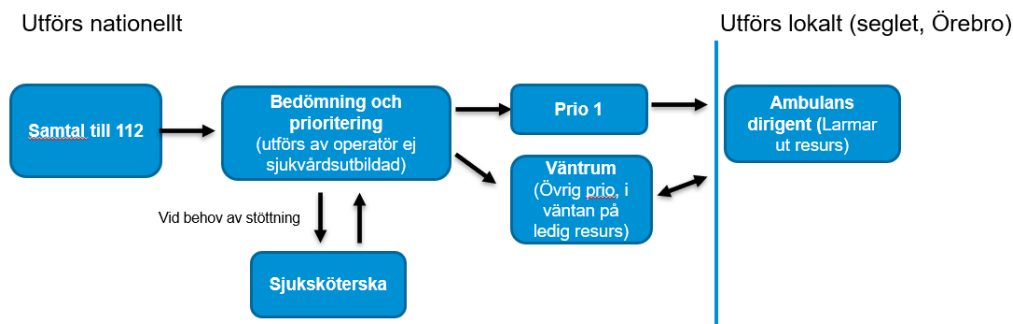
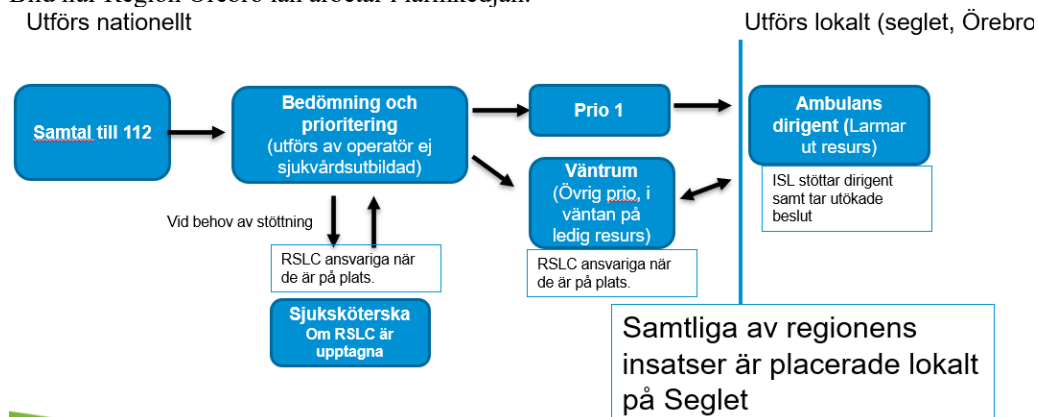


Bild hur Region Örebro län arbetar i larmkedjan:



Beskrivning roller SOS alarm, RSLC, ISL samt Seglet:

Operatör: SOS anställd personal som har olika funktioner på SOS alarm. Inom vård besvara de samtal, gör bedömning om sjukvårdsbehov och prioritet. De arbetar i beslutsstöd STEP som stöd i sina bedömningar om vårdbehov. De har inte kunskap om region Örebroläns specifika vårdnycklar eller system. Har inte lokal förankring i regionen. De kan heller inte läsa regionens journaler eller för inga journaler. De antecknar i STEP och historiken sparas på telefonnumret som inringaren använt.

Dirigent: SOS anställd med påbyggnadsutbildning i SOS system Cordcom. Är lokalt placerad i Örebro och är påläst på de operativa rutiner som ambulanssjukvården delgivit SOS alarm. Har bla. för uppgift att larma lämpligast resurs (ambulans eller lättvårdsambulans), har kontakt med utlarmad ambulans. Sitter i samverkansarena på SEGLET.

RSLC (Region sjuksköterska på larmcentral) Ambulanssjuksköterska eller sjuksköterska med erfarenhet från akutsjukvård. Finns på plats måndag till torsdag 07:30-23:00 fredan 07:30-21:00 samt lördag och söndag 07:30-16:00.

De har primärt ansvar för det virtuella väntrummet. De ringer upp patienten och gör nya bedömningar av vårdbehov samt transportsätt till vård. De stöttar operatörerna nationellt vid behov samt ansvarar och tar emot de som ringer på ambulansbeställningen. De har god lokal kännedom om region Örebro läns alla vårdnycklar samt en del mångsökare. Hur geografin ser ut i länet samt ambulanserfarenhet. De har tillgång till journaler. Arbetar i bedömnings samt prioritering fasen. Svarar i dagsläget inte på fara för liv. Ansvara för att prioriteten ska vara mer rätt anpassad för patienten. Under 2025 hänvisar RSLC 7000 av de totalt 39000 uppdrag som SOS alarm bedömt är behov av ambulans. Vilket gör att patienten i större utsträckning kommer rätt från början. Detta motsvarar i dagsläget ca 26 h ambulanstid per dygn och resulterar även i att utökning av antalet ambulanser inte har samma behov som utan RSLC.

ISL (inre sjukvårdsledning) Är ett projekt som drivs av ambulanssjukvården där en ISL sitter i samverkansarenan och stöttar dirigenten. Har sjukvårdsmandat i samverkansarenan och bevakar även arbetsmiljö för ambulanssjukvården så som hot och våld. Har tillgång till journaler. Finns på plats måndag till fredag 08-16. Nationellt arbetar regioner med ISL där ambulanssjukvården ser att de behöver ta mer ansvar i larmkedjan och för dirigering. I större händelser utgör ISL en viktig roll med en unik överblick i samverkan med andra aktörer, skadeplats samt hälso och sjukvården. Projektet slutar i september 2026.

Närvaro av RSLC och ISL har även visat sig ha stor betydelse för att uppmärksamma hotfulla patienter då SOS inte har förmågan om patienten inte är hotfull i samtalet. RSLC och ISL har genom sin lokala kännedom kunskap om flera patienter och deras behov samt fångar med sin sjukvårdskunskap och erfarenhet mer subtila signaler på vad som kan tänkas bli en hotfull situation för ambulanspersonalen. De har också visat sig vara mer framgångsrika i att få med polis när det är hotfullt på plats.

SEGLET Byggnaden i Örebro där SOS alarm samt RLC (polisens larmcentral) befinner sig. Räddningstjänst har aktörer och arbetar även aktivt i samverkansarenan.

Samverkansarenan är det rum där polis, räddningstjänst, SOS (dirigent) samt regionen (ISL) samverkar. Har daglig drift men arbetar nära varandra vid ett samverkansuppdrag. Exempelvis trafikolycka, skjutning, Pågående dödligt våld, hot om suicid etc.