

Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning

ANMÄLAN
2009-02-09

HSN 0902-0159

Handläggare:
Eshat Aydin

Uppföljning av prioritering av ambulansuppdrag samt svarstider för inkommande larm- och sjukvårdssamtal hos SOS Alarm AB

Ärendet

HSN begärde i samband med budget 2008 en översyn av prioriteringen för ambulansuppdrag utifrån målet att alla ska erbjudas en likvärdig vård oavsett vistelseort samt en översyn av ökad tillgänglighet i fråga om svarstider för inkommande larm och sjukvårdssamtal.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att lägga anmälan till handlingarna.

Förvaltningens synpunkter

I Stockholms län omfattar ambulanssjukvården följande enheter;

- **akutambulans**, 45 st bemannade med en specialistutbildad sjuksköterska och en ambulanssjukvårdare
- **transportambulans**, 10 st bemannade med två ambulanssjukvårdare
- **akutbil**, 2 st bemannade med en anestesijuksköterska och en ambulanssjukvårdare
- **akutläkarbil**, 1 st bemannad med en anesthesi-/akutläkare och en ambulanssjukvårdare
- **ambulanshelikopter**, 1 st, sommartid 2 st, bemannad med en anestesijuksköterska och en ambulanssjukvårdare, samt vid behov akutläkare.

Utöver detta finns även, enligt samverkansavtal tillgång till ambulanshelikopter från Uppsala. Samverkan sker även med polis, räddningstjänst, Sjöfartsverket, Sjöräddningssällskapet, taxibåtar mm.

Detta innebär att sjuka eller skadade personer på öar även kan transporteras med båt i samband med ambulanssjukvårdande insatser.

Den prehospitala vården utgör en vårdkedja där två viktiga delar är prioritering utifrån medicinsk bedömning samt att vid akuta situationer minimera tiden från den första kontakten med prioriterings- och dirigerings-tjänsten (SOS Alarm) till omhändertagande på rätt vårdnivå.

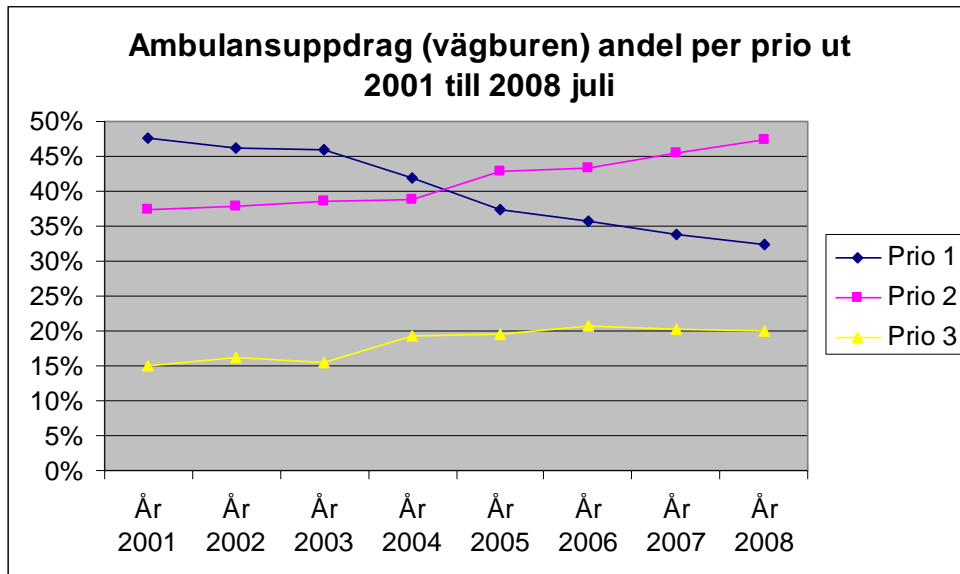
Medicinska prioriteringar

Alla inkommande samtal till SOS Alarm som rör olyckor och sjukdomsfall tas emot av SOS-sjuksköterska. För att snabbt kunna bilda sig en uppfattning om patientens medicinska tillstånd och göra en medicinsk prioritering intervjuar sjuksköterskan inringaren.

Socialstyrelsen har beslutat om följande prioritetsnivåer inom ambulanssjukvården:

- Prioritet 1** när det gäller ett **misstänkt livshotande** tillstånd. Den eller de enheter som är lämpligast för uppdraget och kan ta sig till platsen snabbast larmas omgående ut.
- Prioritet 2** när tillståndet är **akut men inte livshotande**.
- Prioritet 3** när det **inte är ett akut** tillstånd, men ändå behov av ambulans och där väntetiden inte påverkar patientens medicinska tillstånd.

Digrammet nedan visar fördelning per prioritet av ambulansuppdrag genomförda under perioden år 2001 till och med juli månad 2008. Som framgår av tabellen har uppdrag med prioritet 1 minskat och uppdrag med prioritet 2 ökat. Sannolikt beror omfördelningen på det ökade kompetenskravet som innebär att det alltid ska vara lägst en sjuksköterska som utför intervjun med inringaren. Uppdrag med prioritet 3 har inte förändrats under perioden.



Det är alltid det bedömda medicinska tillståndet som avgör prioriteringen av hur snabbt den sjuke eller skadade bör komma under vård, och därmed dirigering av vilken eller vilka enheter som ska utlarmas. Detta görs utifrån samma kriterier oavsett var patienten befinner sig geografiskt. För personer som befinner sig på plats utan landförbindelse innebär detta att antingen utlarmas ambulanshelikopter eller insats via båt. I våra uppföljningar har inget framkommit som tyder på att personer i olika delar av länet inte skulle erbjudas en likvärdig vård.

Svarstider

Då ett inkommande samtal till SOS Alarm identifieras som ett sjukvårdssamtal kopplas det vidare till en SOS-sjuksköterska, som bedömer patientens medicinska tillstånd.

I avtalet med SOS Alarm finns en målsättning gällande svarstider för inkommande sjukvårdssamtal, fördelat på *hög-* respektive *normalprioriterade* samtal.

Högprioriterade samtal ska normalt (i 90 procent av fallen) ha en svarstid på högst 8 sekunder från påringning. För resterande samtal ska svarstiden inte överstiga 15 sekunder. Automatiskt talbesked ska ges om samtalet inte kan besvaras efter 3 ringsignaler.

Normalprioriterade samtal ska normalt (i 90 procent av fallen) ha en svarstid på högst 30 sekunder från påringning. Automatiskt talbesked om köplats och uppskattad väntetid ska ges om samtalet inte kan besvaras inom 3 ringsignaler. För resterande samtal ska svarstiden inte överstiga 120 sekunder.

Målet avseende svarstider för högprioriterade samtal nås i dagsläget inte enligt den statistik som SOS Alarm levererar. Förvaltningen har vid upprepade tillfällen uppmanat SOS Alarm att kvalitetssäkra dessa uppgifter. Dock har det ej inkommit säkra data kring svarstiderna.

Åtgärder till följd av brister hos SOS Alarm

Vid avtalsuppföljning har det förutom för långa svarstider framkommit ytterligare två områden där bedömningen är att SOS Alarm inte uppfyller samtliga villkor i avtalet. Dessa områden är brister i leverans av statistik, samt att krav på läkarbemannning ej uppfyllts till fullo. Vid ett flertal tillfällen har förvaltningen påpekat bristerna.

Vid senaste mötet har förvaltningen meddelat att inför avtalsår två kommer prisjustering att utebli samt prisavdrag för ej uppfyllda krav i avtalet. Om inte bristerna avseende svarstider åtgärdas kommer vite att utgå.

Förvaltningen avser att genomföra en revision för att följa upp den avtalade tjänsten med SOS Alarm.

Catarina Andersson Forsman

Kitty Kook Wennberg