

A woman with long brown hair is wearing a black headset with a microphone. She is looking slightly to her left with a neutral expression. The background is blurred, showing blue light from computer monitors in a call center setting. A white grid pattern is overlaid on the right side of the image.

Mångringare SOS Alarm

SKR seminarium 230509

Vecka 9 – metodexempel

Hash-ID	Anrop V.9	Samtalstid V.9	Vård- ärende	Räddnings- ärende	Polis- ärende	Resurs (F)	Resurs (L)
4008112169259947729	370	0:10:42	0	0	0	0	0
1159712264745355508	193	1:07:24	0	0	0	0	0
22822080980444458109	189	7:43:29	21	0	3	7	0
6261854867931661210	174	10:07:57	32	2	1	6	2
5575370002432179253	139	0:40:35	0	0	2	0	0
703625750362470412	136	0:35:08	0	0	0	0	0
606462022113672956	114	0:34:12	0	0	0	0	0
3663333423144726321	84	0:20:12	0	0	0	0	0
2629603893082415698	77	0:08:11	0	0	0	0	0
6997876511037061144	67	4:31:54	10	4	3	0	0
9021345715099645632	66	2:23:43	5	2	10	2	0
8701514519429737752	66	2:00:12	7	1	10	8	6
2450084817345729507	60	6:30:11	30	0	0	6	0
2618810456143226075	60	1:15:12	0	0	2	0	0
1618866159422265071	58	2:18:00	4	1	4	1	0
1491783175240917059	58	1:02:25	3	0	0	1	0
401411668584321303	57	0:13:57	0	0	0	0	0
3952927584644515802	77	1:19:22	0	0	14	0	0
7495105462449806322	66	0:11:43	0	0	0	0	0
3382696593744704513	51	0:17:06	0	0	0	0	0

Inklusionskriterier:
<50 samtal per
vecka. Ett axplock av
total volym

Exempel vid journalgranskning

Patient	Anrop
Patient 1 – psykotisk, befinner sig på boende	67 anrop, varav 49 förkastade i 112 ärendet, 16 stycken vårdärenden på 6 dygn
Patient 2 – psykisk ohälsa	57 anrop, 50 förkastade i 112 ärendet, vårdärenden 3 stycken
Patient 3 – oklara behov	56 ärenden, förkastat i 112 ärendet 48 stycken 5 vårdärenden, Ingen ambulans
Patient 4 - psykisk ohälsa/psykotisk	83 samtal under en och samma natt. Vid något tillfälle fått ambulans. Genererar oftast tysta anrop

Hantering av mångsökare i Larmhantering

› NULÄGE

- Inte bara en vårdfråga för SOS Alarm (nödnumret)
- Svårt få patientens medgivande
- Stor volym samtal
- Långa samtalstider
- Primärvård/slutenvården nås inte av information
- Över- resp. undertriagering
- Lokala rutiner skapas utan spårbarhet
- Utmaningar att verka i vårdplan
- Belastning på larmcentral konstant oavsett ev. vårdplaner

› ÖNSKELÄGE

- Samverkan med regioner
- Tydligt gränssnitt
- Vårdplaner i systemet
- Korrekt styrningar->god vård
- Minskad patientrisk
- Styrts utanför i samverkan
- Minskad belastning på larmcentral – patienter/personer får andra etablerade kontaktvägar