

Socialdepartementet

SOS Alarm fyller en unik samhällsfunktion sedan mer än 45 år och larmar dygnet runt ut hjälpresurser vid olyckor och samhällskriser. SOS Alarm ägs till hälften av svenska staten och till hälften av Sveriges kommuner och regioner, SKR. På uppdrag av svenska staten ansvarar SOS Alarm för nödnumret 112 och informationsnumret 113 13 och har även en central roll i samhällets krisberedskap. SOS Alarm har också via avtal med kommuner och regioner ansvar för att prioritera, larma och dirigera kommunal räddningstjänst och ambulans. När det gäller krisberedskapsuppdragen så har SOS Alarm och länsstyrelserna och övriga statliga TiB-myndigheter en omfattande samverkan som även den regleras via avtal.

SOS Alarm har en viktig roll för att hålla ihop helheten för samhällets alarmeringstjänst. Genom nödnumret 112 kan den enskilde som behöver akut hjälp via ett samtal nå samhällets samlade hjälpresurser. Detta är en viktig och grundläggande princip som regering och riksdag vill slå vakt om.

SOS Alarms remissvar angående SOU 2021:59 Vägen till tillgänglighet – långsiktig, strategisk och i samverkan

Vad gäller avsnittet om Nationellt samordnad hälso-och sjukvårdsrådgivning på sidan 27 noterar SOS Alarm följande.

Det är inte enbart utmaningar att samordna och samverka mellan regionernas olika 1177. Det finns även utmaningar för en aktör som SOS Alarm (112) att samverka i ett nationellt perspektiv. Att hitta fördjupade samverkanslösningar i ett nationellt perspektiv, såsom t.ex. att kunna hitta likartade kontaktvägar mellan aktörerna (som ser lika ut för alla patienter i landet) i syfte att flytta patienter mer sömlöst mellan våra olika uppdrag/verksamheter är svårt. Det är upp till den enskilda regionen om man vill vara med i samverkan, detta till trots att det i princip i varje avtal med regionerna finns krav på SOS Alarm att samverka med 1177 men inget motsvarande krav på 117 vilket är nödvändigt då båda parter medverkan behövs för en effektiv samverkan. 1177 har inte samma nationella styrning som SOS Alarm vilket gör det mer svårnavigerat. 1177 har en väg in till SOS Alarm men det finns ingen motsvarande väg till 1177.

I vissa regioner kan det finns någon kontaktväg men långt ifrån alla. Den regionala splittringen motverkar således förutsättningar för en bra hantering av patientens väg i vården och den skapar inte bra förutsättningar för samverkan på nationell nivå. Detta omfattar även tekniken som inte är kompatibel.

Således är det önskvärt att SOS Alarms roll gentemot 1177, samt vice versa, förtydligas i denna samverkan.

I kapitel 8.8.3 nämns hur möjligheten att separera individualiserade råd, som tas omhand av hälso-och sjukvårdsrådgivningen, och mer allmän information som kan tas omhand på annat sätt.

Under pandemin skapades ett talsvar på 1177 som via knapptryckning vidarekopplade den som önskade mer allmän information om covid-19 till 113 13. På detta sätt kunde 113 13 avlasta hälso- och sjukvårdsrådgivningen med som mest flera tusen samtal per dygn.

Det nationella informationsnumret 113 13 implementerades år 2013 och har en viktig uppgift i att avlasta 112 från samtal som är av mer informationskaraktär än om akut nödläge. Bakgrunden till inrättandet av numret är bland annat den särskilda hantering som SOS Alarm fick i uppdrag av staten vid både fågel- och svininfluensan och som då hanterades genom tillfälligt upprättade telefonnummer. Pandemin visade att 113 13 även kan ha en stor betydelse för att avlasta 1177.

Dessutom kan 113 13, liksom 1177, fånga upp trender, som t ex vilka nya frågor som kommer från allmänheten, och föra detta vidare till ansvariga myndigheter så att dessa kan ta fram svar. 113 13 har även visat sig ha en förmåga att identifiera när information på myndigheters eller 1177:s webbsidor inte är samstämmig, eller har andra brister i information. 113 13 har sedan fört detta vidare endera i direktkontakt med berörd aktör, eller vid de veckoliga avstämningar som MSB hållit ihop under pandemin med 1177, Folkhälsomyndigheten, Socialstyrelsen och en rad andra aktörer.

Utmärkande för hantering av pandemin är att den inneburit en hög, stundtals extremt hög, samtalsnivå till 113 13 och detta under en lång tid. Vanligen är annars hanteringen av händelser under en kortare tidsrymd.

113 13 finansieras i det löpande via Alarmeringsavtalet mellan staten och SOS Alarm. Vid volymökningar utöver den samtalsvolym som regleras i det löpande, är det viktigt att det finns möjligheter till förstärkning av medel via regeringens ändringsbudgetar eller på annat relevant sätt, exempelvis via tillfälliga förstärkningar från de myndigheter och aktörer som anses ha stor nytta av ett väl fungerande 113 13.

SOS Alarm ser utifrån erfarenheterna av pandemin att ett brett perspektiv på kommunikationsfrågor bör anläggas för att kunna hantera liknande händelser i framtiden. Förutom epidemi/pandemi-situationer kan dessutom andra situationer uppstå där 113 13 kan stödja och avlasta hälso- och sjukvårdsrådgivningen. Exempel kan vara terrorangrepp med kemiska eller biologiska stridsmedel, kärnkraftshändelse, eller t o m händelser utomlands som tsunamin i Thailand 2014.

SOS Alarm ser positivt på utredningens bedömning att hälso-och sjukvårdsrådgivningen bör ingå i relevanta samverkansforum vid kris (kapitel 8.11.7). Erfarenheter från pandemin visar att detta är värdefullt och har inneburit goda förutsättningar för samordning mellan 113 13 och 1177. Att det i lagstiftning redan finns angivet att regionerna ska samverka med samhällsorgan, organisationer och vårdgivare är bra. Strukturer för sådana fora är önskvärt att förbereda och upprätta i förhand för att snabbt kunna aktiveras vid behov. En förutsättning kan vara att de används med viss regelbundenhet i vardagen för att sedan kunna fungera tillfredsställande vid kris.

SOS Alarm är positivt till utredningens mening att det finns anledning att utvärdera och diskutera samverkan mellan centrala aktörer och informationen till invånarna (sid 293) för att se vad som kan göras bättre till nästa kris. Det är oklart hur detaljerat Coronakommissionen kommer att undersöka detta och därför kan ett särskilt arbete behöva göras runt detta.

I övrigt kan nämnas att SOS Alarm under pandemin gjort dagliga utskick till bl a länsstyrelserna och MSB, innehållande statistik för gårdagsdygnet. Dessa har bidragit till den samlande lägesbilden, med siffror och trender vad gäller antalet sjukvårdsärenden och ambulanstransporter som misstänks vara corona-relaterade, antal anrop till 113 13 med mera för de 18 regioner där SOS Alarm hanterar bedömning och/eller ambulansdirigering.

I övrigt har SOS Alarm inga synpunkter.

Med vänlig hälsning

SOS Alarm Sverige AB

Rickard Gustafson
Chefsjurist