

# SVARAR®

Metodstöd för kommunikation inom  
alarmeringssjukvård

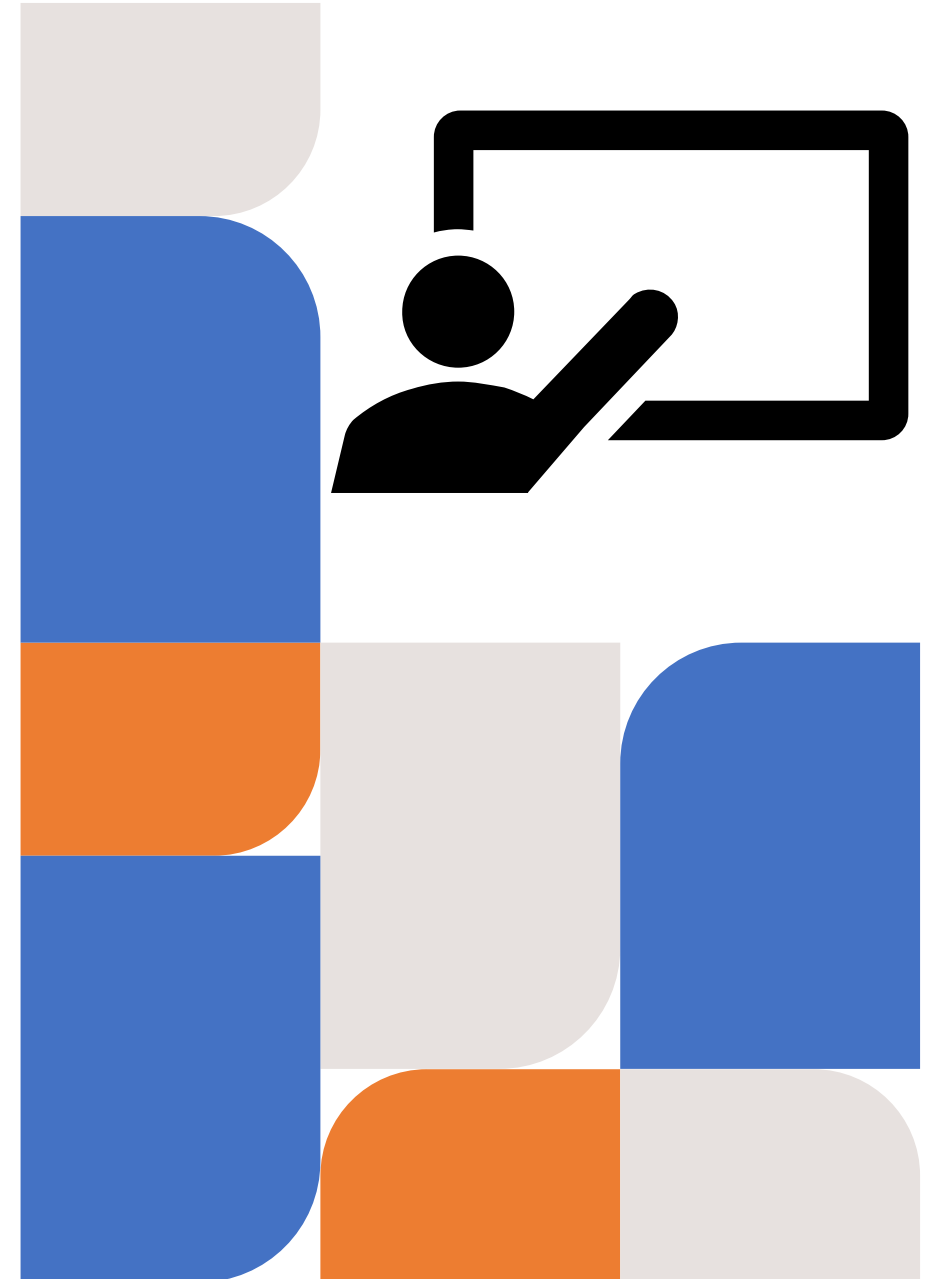


Sjukvårdens Larmcentral (SvLc) VGR

# Syfte

Det övergripande syftet med att genomgående använda metodstödet SVARAR är att patienter blir rättvist triagerade och får hjälp till lämplig vårdnivå, om behov föreligger. Därtill är övriga syften;

- **Trygghet, professionalitet och Stöd**
- **Enhetlig metodik för jämlik vård**
- **Triagering, Väntrum, LST, Ambulansbeställning**
- **Synka med beslutsstöden, AID och MBS**
- **Feedback Uppföljning**
- **Evidensbaserat, utgå från forskning**



## Misstanke om LIVSHOT

### Summering

Kort intro för att visa att du är insatt i ärendet. Skapar trygghet.

### Vakenhet & Andning

Vid konstaterad avsaknad av- eller om det föreligger osäkerhet kring bedömning av vakenhet och andning—skall THLR initieras enligt principen NO-NO-GO!

### Allians

En god och trygg kontakt är avgörande för lyckade instruktioner och/eller informationsinhämtning. *”Tillsammans hjälps vi åt tills ambulansen kommer fram”* och *”jag ska hjälpa dig”* är viktiga fraser.

### Rätt position & Sökorsak

Tillräckligt för att kunna skicka ut en ambulans: I större städer stadsdel—i glesbygd; närmsta ort och ev vädersträck om denna. Om det är svårpositionerat—ta med ambulanskoordinator samt ev OL eller HEMS för hjälp. Sökorsak – för att senare under samtalet skicka påfylld information genom ärendeuppdatering. Är en position satt i ärendet kontrolleras denna när åtgärder påbörjats och är välfungerande.

### Aktuell medicinsk information

Inhämtning av medicinsk bakgrundsinformation får inte ta tid och energi från livräddande råd och åtgärder. Tillsammans med patientens personnummer kan informationen hjälpa ambulanssjukvården att förbereda sig på uppdraget, men är inte avgörande för att larma resurser

### Resumé, Reflektion, Ring åter

Är min bedömning rimlig? Säkerställ positionen om den är satt i ärendet. Att ringa åter är viktigt vid förändring även om ambulans är på väg – svårare sjukdomstillstånd kan vara underlag för ytterligare resurser till patienten.

## Övriga samtal

### Summering

Kort intro för att visa att du är insatt i ärendet. Skapar trygghet.

### Vakenhet & Andning

Använd omskrivningar för att ta reda på om andningen är opåverkad *”andas hen som du och jag”* exempelvis. Gå inte vidare med nästa fråga förrän du har tillräckligt säker information.

### Allians

En god och trygg kontakt är avgörande för lyckade instruktioner och/eller informationsinhämtning. *”Tillsammans hjälps vi åt tills ambulansen kommer fram”* eller *”jag ska hjälpa dig”* är viktiga fraser. Nyckelord är *”vi”* samt att förklara det som ofta är självklart för dig men inte alltid för inringaren

### Rätt position

Be inringaren berätta istället för att läsa innantill. Personnummer kan vara en hjälp men är ibland också en fälla – om patienten inte befinner sig på sin mantalsskrivna adress. Telefonnummer till person på plats säkerställs. Inhämtas telefonnummer till en organisation (hemsjukvård, VC exempelvis) säkerställ att det är en person som kommer att svara och inte växel, telefonsvarare etc. Säkerställ ALLTID en position med ett kännetecken i kartan.

### Aktuell medicinsk information

Följ AID och MBS. Vid lägre rekommenderad prioritet eller hänvisning finns här frågor om de risker som kan komplicera sjukdomstillstånd. Rätt ifyllt utgör beslutsstöd underlag för vidare utveckling.

### Resumé, Reflektion, Ring åter

För att säkerställa min bedömning - gör en resumé *”har jag förstått dig rätt...?”* Det ger inringaren en chans att addera information. Är min bedömning rimlig? För att inringaren skall ha vetskap om vad som händer här näst – berätta *”drar det ut på tiden så tar vi kontakt med er”* i stället för att utlova en tid. Be alltid inringaren ringa åter till 112 vid förändring.

S

V

A

R

A

R

## Användbara fraser

### ***Jag ska hjälpa dig***

Skapar direkt förtroende i samtalet – men utlovar inget

### ***Ursäkta jag avbryter dig där, du ska alldeles strax få berätta mer – det är några frågor jag behöver få hjälp med först.***

Det inringaren berättar de första 30 sekunderna är viktigt att lyssna in, ibland tyder dock informationen på något allvarligare och vi behöver bryta in för att få fram tillräckligt med information för att kunna larma ut ambulans.

### ***Använd gärna inringarens namn i samtalet***

Skapar förtroende och trygghet

### ***Jag förstår att du är orolig***

För att validera inringare, skapa tillit

### ***Det var bra att du ringde till oss***

För att validera inringare, skapa tillit

### ***Vilken jobbig situation! Det här får vi försöka bena ut...***

För att validera inringare, skapa tillit

### ***Mina frågor fördröjer inget, de är till för att vi ska kunna hjälpa x (medans vi väntar på ambulans/kunna hjälpa x på bästa sätt)***

Behöver förklaras då det ofta uppstår frustration över våra frågor

### ***Om informationen är motsägelsefull: Har jag förstått dig rätt...***

Patientsäkert och trygghetsskapande

### ***Vi verkar inte komma vidare här, kan jag hjälpa dig till att tala med en kollega till mig?***

Låser sig samtalet helt så kan det ibland hjälpa att en annan person "tar över"

### ***Det kommer en ambulans till er – om det drar ut på tiden tar vi kontakt med er igen***

Inringaren vet vad som väntar

### ***Jag hör att du inte är nöjd, har jag missat något?***

Används då inringare blir arg/orolig/missnöjd över resultatet av din bedömning

### ***Vid hänvisning: På det du berättar för mig, tillsammans med de medicinska stöd vi har blir jag inte orolig.***

2024-06-27

Skapar trygghet

## Fraser att undvika

### ***Negativt laddade ord fungerar ibland som en triggers för inringare; Jag kommer INTE skicka en ambulans till dig, NEJ, du får ingen ambulans, VARFÖR ringer du 112?***

Att nå samförstånd grundar sig i förståelse. Skuldbeläggande har inte sin plats i 112-samtalet

### ***Det kommer en ambulans så fort det finns en ledig***

Inringaren förstår sällan koordinering/triageringsregler och tolkningen kan bli att det inte finns ambulanser att tillgå

### ***Skuldbeläggande fraser, exempelvis "ambulansen är till för dem som har livshotande tillstånd"***

Skapar endast frustration vilket leder mer utmanande inhämtning av information

### ***Medicinsk terminologi***

Är inte alltid självklar ens för medicinsk personal, får du rapporterat så våga ställa en motfråga: *Vad innebär det för patienten?*

### ***Medicinska slangord som exempelvis talbar, medvetandesänkt, buken***

Ord som används dagligen inom vården, dock är innebörden av dessa inte självklar för inringare, särskilt inte vid språksvårigheter. Använd istället *pratar hen som vanligt?, är hen vaken och pigg som hen brukar eller förändrad på något sätt? Magen...!*

### ***Jag kan inte använda sista ambulansen...***

Skuldbeläggande har inte sin plats i 112-samtalet

### ***Jag kan inte skicka ambulans om du inte svarar på mina frågor..***

Hjälper sällan till, utan förklara istället varför det är viktigt att du får svar, exempelvis *för att vi ska kunna hjälpa din kompis så bra som möjligt/under tiden vi väntar på ambulansen...*