



Bilder: Petter Trens och Polisen

– Men ambulansen, kommer den eller inte, vad händer?
– Nej, inte om hon mår bra, då kan ni åka in till en jourcentral, svarar sköterskan.
Grannen undrar om hon väntar på att någon ska dö för att de ska skicka ambulans.
Då lägger sjuksköterskan på luren.

Sylvia ringer 112 igen och en halvtimme senare kommer polisen. Polisen säger först till larmoperatören att det inte verkar så akut, men att det är bra att ambulansen kommer. Därpå börjar Edith kräkas blod, enligt Sylvia, men ambulansen kommer inte.
När polisen en och en halv timme efter händelsen ringer får de höra att ambulansen inte har lämnat stationen, enligt polisens händelse-rapport.
Till slut tar polisen saken i egna händer och kör flickan till sjukhus. Hon kommer senare att behöva opereras. På vägen tappar Edith medvetandet.
– Jag trodde att jag skulle dö för alltid, säger nu femåriga Edith.

**GP granskar:
Larmet från 112**

När livet står på spel och du ringer 112 tar Sjukvårdens larmcentral hand om ditt samtal. Men det finns allvarliga problem i verksamheten, enligt uppgifter till Göteborgs-Posten. I flera delar granskar GP vad som hänt människor i nöd, ekonomiska haverier, konflikter och löften som svikits.

Vet du mer?

Kontakta GP:s granskande reporter **Tobias Andersson Åkerblom**
tobias.andersson.akerblom@gp.se
031-62 42 76



**GP.se: Lyssna
på samtalet till 112**

Hör Ediths mamma ringa 112 efter attacken på dottern.

När hennes mamma Sylvia berättar om händelsen får hon tårar i ögonen. Även hon trodde att dottern skulle dö.
– Jag såg att hon inte andades och bara skakade. Jag bar upp henne och hon reagerade inte, säger Sylvia.
Hon kommer inte att lita på 112 framöver, säger hon.
– Jag har fem barn. Jag kämpar för mina barns liv, jag jobbar och betalar skatt. Och när ett av mina barn skadar sig så kommer de inte.
Sylvia ringer tre samtal till 112. Det är SOS Alarm som tar emot alla samtal initialt. Det första samtalet lämnas sedan över till en sjuksköterska på Sjukvårdens larmcentral. När fler samtal kommer in försöker SOS Alarm att få kontakt med den regionala larmcentralen. Man lyckas inte.
– Hon ska skicka hjälp, men det gjorde hon inte. Hon bara lade på. Vi ringde flera gånger och de kom inte. Jag fattar inte varför de inte ville komma, säger Sylvia Quarcoo. Mannen som kastade blomkrukan på barnet döms till slut en rättspsy-

kiatrisk vård för bland annat grov misshandel.
– Att han skulle ha kastat den här krukkan på flickan nere på gården, det menade han att det hade han inte gjort, i vart fall inte med någon tanke att skada henne, säger hans advokat Svend B. Christiansen.
I samband med att målet tas upp i tingsrätten skickar åklagaren en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. ”Undertecknad vill med denna handling göra en anmälan då en sjuksköterskas agerande vid ett larmsamtal varit under all kritik” skriver kammaråklagare Madeleine Berndt Stragnér till Inspektionen för vård och omsorg.
Sköterskan har enligt åklagaren ingen förståelse för att mamman är i chock. Hon visar inte medmänsklighet och blir arg i stället för att försöka förstå, menar hon.
– Jag skulle säga att mamman pratar så gott hon kan och är lugn och försöker. Det är ju framför allt att hon slänger på luren också och låter det vara, när det är ett barn som är i stor fara. Därför kände jag

att jag måste agera.
Är det vanligt att göra sådana anmälningar, brukar du göra det?
– Nej, jag har aldrig gjort det, säger Madeleine Berndt Stragnér.
– Det var inte bara jag som reagerade, utan vi är ju flera här som har lyssnat på det och de som lyssnade på det i rätten. Det var starka reaktioner från andra håll, det var inte bara från mig. Då kände jag att då gör jag en anmälan i samråd med min chef.
Ärendet är nu ett tillsynsärende hos Inspektionen för vård och omsorg.
– Analysen är inte färdig. Vi har börjat skriva rapporten, men den är inte färdig och innan dess vill jag inte berätta något om det, säger Per Örninge, medicinskt ledningsansvarig överläkare på Sjukvårdens larmcentral.
De ska alltså göra den medicinska bedömningen efter att SOS Alarm svarat. Men efter det första samtalet i Ediths fall gick de inte att nå.
Det låter som att det kan leda till vissa samordningsproblem om er sjuksköterska har hanterat det initialt och sen får inte SOS Alarm tag på er?
– Vi skulle naturligtvis önska och det är vår ambition att vi ska kunna ta samtal omedelbart för en sjuksköterskebedömning, det är det som vi jobbar mot, säger Per Örninge.
– Men visst kan det låta krångligt och ingen önskar mer än jag att vi hade den här svarskapaciteten för att kunna ta samtal direkt, det skulle förstås förenkla arbetet.

Sjuksköterskan som tog samtalet säger att hon inte har betett sig på ett bra sätt i samtalet med Sylvia. Hon står dock fast vid sin medicinska bedömning, då det var svårt att få fram information om hur Edith egentligen mådde i den kaotiska situation som rådde.
– Det är heller ingen ursäkt på något sätt. Jag är definitivt inte stolt över det samtalet.
Är det inte vanligt att det är kaotiskt när folk ringer in till 112?
– Ja, kaotiskt kan det vara, men det här kaotiska har jag inte upplevt varken innan eller efteråt. Just det här att de pratar ju inte med mig, de pratar i bakgrunden med varandra. Vi måste ju veta varför vi ska skicka en ambulans, säger sjuksköterskan till GP.
Hon minns inte själv att det var hon som lade på luren, men om hon gjorde så var det fel, menar hon.
– Det var väldigt stökigt och gapigt och stressigt. Vi var väldigt få den här dagen och det var ett stressat samtal. När det är barn involverat så blir det ju alltid en extra taggning på något sätt.

När SOS Alarms operatör först pratar med Sylvia får hon tydligare svar, men i samband med överlämningen till sjuksköterskan blir situationen förvirrad.
GP kommer att undersöka arbets-situationen och samarbetet mellan Sjukvårdens larmcentral och SOS Alarm närmare under vår granskning.
Kan det finnas ett problem i just den här överlämningen?
– Absolut, och det gör det väldigt ofta. Sen blir det kanske inte så ödesdigert som det blev här, säger sjuksköterskan.

Tobias Andersson Åkerblom
tobias.andersson.akerblom@gp.se

Nästa uppslag: Stroke-drabbade Verner fick vänta i timmar på ambulans. ►►►