

# Myndigheder: Alle borgere kan være trygge ved at ringe 112

**Rigspolitiet, Københavns Brandvæsen, Region Hovedstadens Akutberedskab og Vestegnens Politi har fokus på at sikre, at alle borgere har lige adgang til akuthjælp. Det gælder også hjemløse og andre udsatte borgere.**

Hjemløse kan som alle andre borgere føle sig trygge ved at ringe 112. Det blev i dag gjort klart, da Rigspolitiet, Københavns Brandvæsen, Region Hovedstadens Akutberedskab og Vestegnens Politi mødtes med repræsentanter for de hjemløses organisationer og væresteder.

De tre instanser, som alle modtager og behandler opkald på Alarm 112, havde taget initiativ til mødet på baggrund af, at der den seneste tid er sået tvivl om, hvorvidt hjemløse behandles på lige fod med alle andre borgere i alarm- og akutberedskabet.

”Hjemløse er en samfundsgruppe, som kræver særlig opmærksomhed. Når en hjemløs f.eks. har brug for en ambulance er det ofte meget alvorligt. Vi er derfor rigtig glade for, at vi nu indleder et tæt samarbejde med de ansvarlige myndigheder”, siger Ole Skou fra SAND, de hjemløses landsorganisation.

Myndighederne vil blandt andet ud og besøge væresteder og herberger, og omvendt vil de hjemløses organisationer blive inviteret med til uddannelsesdage for alarm- og vagtpersonalet.

”Vi er glade for at mødet kom i stand og er fortrøstningsfulde ved, at opmærksomheden omkring hjemløse nu skærpes”, siger Michael Espensen, daglig leder på værestedet GivDinHånd.

## **Fokus på kontakten til udsatte og svage borgere**

I alarm- og akutberedskabet er kontakten til udsatte og svage borgere, herunder hjemløse, en væsentlig del af arbejdet. Det har myndighederne allerede fokus på. Men Københavns Brandvæsen, som betjener alarmcentralen i hovedstadsregionen, går nu et skridt videre og vil indhente erfaringer fra de hjemløses organisationer, der kan bruges i videreuddannelsen af alarmoperatører.

”Vores alarmoperatører har stor erfaring i at betjene alarmopkald og er også vant til at tale med udsatte borgere. Men det er klart, at vi løbende har fokus på, om der er noget vi kan gøre bedre. Sammen med de hjemløses organisationer vil vi derfor se på, om der er noget, vi skal være endnu mere opmærksomme på i forhold til alarmopkald, der involverer hjemløse”, siger Peter Westh, operationschef i Københavns Brandvæsen.

Der er nu indledt en god dialog med de hjemløses organisationer, da det for myndighederne handler om, at alle borgere skal have tillid til alarm- og akutberedskabet.

”Når regionens ambulancer sendes til borgere med sygdom sker det alene ud fra en sundhedsfaglig vurdering af det akutte behov. Vi sætter også fokus på socialt udsatte og har allerede iværksat et forskningsprojekt alene med det formål at undersøge social ulighed i adgang til akuthjælp”, siger Freddy Lippert, Direktør i Akutberedskabet.

På mødet i dag blev alle mødedeltagerne enige om at mødes igen om et halvt år for at evaluere på, om de hjemløses oplevelse af ligebehandling ved 112-opkald er blevet bedre.

## FAKTA

### Det sker når du spørger efter en ambulance på Alarm 1-1-2 i hovedstadsregionen:

#### 1) En borger ringer 112

#### 2) Alarmcentralen tager telefonen

I Danmark er der tre alarmcentraler: 112-opkald fra hovedstadsregionen besvares af alarmcentralen i København, som bemandes af Københavns Brandvæsen. Landets to øvrige alarmcentraler, som bemandes af politiet, ligger i henholdsvis Aarhus og Slagelse. Alarmcentralerne i Aarhus og Slagelse besvarer kald fra resten af landet, samt overløb fra alarmcentralen i København.

Alarmcentralen i København modtog i 2013 ca. 455.000 alarmopkald.

#### 3) Alarmcentralen vurderer opkaldet

Det er alarmcentralens opgave at stedfæste adressen for alle opkald og vurdere, om det vedrører politi, brand eller sygdom eller tilskadekomst. Hvis det sidstnævnte er tilfældet, sender Alarmcentralen opkaldet videre til det sundhedsfaglige personale i Region Hovedstadens akutberedskab.

#### 4) Borgeren får beskeden: Jeg stiller dig videre til en sundhedsfaglig person og politiets alarmcentraler indkobler en sundhedsperson i samtalen

I Region Hovedstadens akutberedskab kommer borgeren til at tale med sundhedsfagligt personale. Her vil man via spørgsmål fra en spørgemanual afklare, hvilken assistance der er behov for og hvor meget det haster.

#### 5) Region Hovedstadens Akutberedskab anviser et tilbud

Akutberedskabet i Region Hovedstaden sender ambulancer eller lægebiler af sted, hvis det sundhedsfaglige personale vurderer, at der er behov for akut hjælp. Alternativt vil personalet alt efter situationens alvor henvise borgeren til én af regionens akutmodtagelser- eller akutklinikker, til hjemmebesøg ved læge, henvise til egen læge eller de kan rådgive borgeren om hjælp til selvhjælp.

I forhold til akut ambulanceassistance skelner akutberedskabet i Region Hovedstaden mellem ambulancer med udrykning (kørsel A), som sendes til livs- eller førlighedstruende patienter, og ambulancer uden udrykning (kørsel B), som sendes til akutte opgaver, hvor der dog ikke umiddelbart er risiko for liv eller førlighed.

Region Hovedstadens Akutberedskab sender årligt ca. 120.000 ambulancer ud på akutte ture.

### Kontaktoplysninger:

Region Hovedstadens Akutberedskab

- Forskningsprojekt: Thea Palsgaard Møller Tlf. 51903247
- Sundhedsfaglige spørgsmål: Sille Arildsen Tlf. 24235979

Københavns Brandvæsen: Vagthavende operationschef, tlf. 24 29 75 03