

Trafikförvaltningen

Färdtjänst

Handläggare  
Hamid Raoufi  
08-686 32 76  
hamid.raoufi@sll.seUTREDNING  
2021-02-23Färdtjänstnämnden  
2021-03-10, punkt 9Ärende/Dok. id.  
FTN2021-0014Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## Utredning gällande om den nya strategin för suicidprevention (RS 2020-0454) kan tillämpas inom färdtjänstnämnden

### Inledning

Denna utredning avser att se över förutsättningarna om den nya strategin för suicidprevention kan tillämpas inom Färdtjänstnämnden. Nämnden bedömer själv behovet samt om aktiviteter och insatser utifrån strategin kan planeras inom ramen för ordinarie verksamhetsplanering.

### Bakgrund

En nollvision för suicid är beslutad av Stockholms läns landsting 2006 (SLL, 2006) och av Sveriges riksdag 2008 (Socialdepartementet, 2008). Nollvisionen syftar till att samla olika krafter i samhället åt ett gemensamt håll. Syftet med visionen är därmed inte att lägga det hela ansvaret på någon av länkarna i kedjan, som hälso- och sjukvården, socialtjänsten, skolan eller familjen. Nollvisionen kräver insatser från flera aktörer i samhället. Region Stockholm arbetar mot nollvisionen, men behöver ha målsättningar på vägen som sätts i paritet med vad som är rimligt att påverka genom implementering av kunskapsbaserade insatser inom regionens ansvarsområden. Därutöver behöver verksamheter inom Region Stockholm stödja och samverka med lokala, regionala och nationella aktörer som utgör andra länkar i den kedja som utgör riskfaktorer och skyddande faktorer för suicidhandlingar.

Suicid är ett folkhälsoproblem som förutom förlust av människoliv innebär ett omfattande lidande för den som tar sitt liv liksom för anhöriga och andra berörda.

**Region Stockholm**  
Trafikförvaltningen  
105 73 StockholmLeveransadress:  
Lindhagensgatan 100  
Godsmottagningen  
112 51 StockholmTelefon: 08-686 16 00  
Fax: 08-686 16 06  
E-post: [registrator.tf@sll.se](mailto:registrator.tf@sll.se)Säte: Stockholm  
Org.nr: 232100-0016  
[www.sll.se](http://www.sll.se)

Trafikförvaltningen

PM  
2021-02-23  
VersionÄrende/Dok. id.  
FTN2021-0014

Färdtjänst

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Suicid är vanligast bland äldre och i synnerhet bland män och i åldersgruppen 65 år och äldre. Inom färdtjänsten har vi cirka 65 000 resenärer med tillstånd för färdtjänst och medianåldern för dessa är idag 80–84 år.

### **Utredningen**

Utredningens syfte är att utreda övergripande förutsättningar för Färdtjänstnämnden att inventera och utforma eventuella aktiviteter och insatser utifrån Strategin för suicidprevention.

Beställningsmottagare, kundservicepersonal, berörda medarbetare på sektion Färdtjänst och förare ingår i kategorin personer som kommer i kontakt med personer i riskzonen och som eventuellt skulle kunna uppfatta signaler på att något inte står rätt till.

Beskrivning: Gatekeeperutbildningar fokuserar på att öka kunskaper om suicidprevention samt bemötande och identifiering av riskindivider hos de som har en stor sannolikhet att komma i kontakt med suicidala personer.

Utbildningsinsatserna kan behandla områden såsom varningstecken eller riskfaktorer för suicidhandlingar, hur man kan identifiera suicidnära eller deprimerade individer, och hur man kan hjälpa en sådan individ eller hänvisa denne till annan adekvat hjälpinsats.

### **Callcenter**

Leverantören för beställningscentralen har uppdrag via texttelefoni som förmedlar tredjepartssamtal när delar av samtalet behöver förmedlas i text.

Tjänsten gör det möjligt för personer med hörselnedsättning, dövhet, dövblindhet eller talsvårigheter att kommunicera via text, att ringa eller ta emot samtal. Under dessa samtal kan det förekomma så kallade ”svåra samtal” som även innefattar samtal med användare som uttrycker en vilja att begå självmord. Leverantören har idag tagit fram rutiner för personalen som arbetar i de uppdrag där detta kan vara aktuellt. Dessa uppdrag skiljer sig dock från callcentertjänster där samtalen är korta och av en annan karaktär.

Färdtjänstverksamheten ser det som ytterst osannolikt att callcentertjänster i ramen för uppdraget kommer att hamna i liknande situation då samtalen är korta och av en annan karaktär (beställning av resa).

Callcenter mottar drygt 2 miljoner samtal per år, och det har inte förekommit att någon uttryckt en vilja att begå självmord under ett samtal.

Trafikförvaltningen

PM  
2021-02-23  
VersionÄrende/Dok. id.  
FTN2021-0014

Färdtjänst

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)**Kundservice**

Leverantören för kundservice för färdtjänst och sjukresor har ett kundserviceuppdrag åt SL och i det uppdraget finns en väl dokumenterad rutin för "svåra samtal", beträffande resenärer i den allmänna kollektivtrafiken som i kontakt med SL-kundservice uttrycker en vilja att begå självmord kopplad till den allmänna kollektivtrafiken. Rutinen innefattar bland annat hur man bemöter en person som uttrycker en vilja att begå självmord, kontaktvägar till SLs Trygghetscentral och 112.

Inom SL-uppdraget har det förekommit att resenärer uttryckt en vilja att begå självmord, men det är ytterst sällsynt.

Färdtjänstverksamheten ser det dock som osannolikt att kundservice för färdtjänst och sjukresor inom ramen för uppdraget kommer att hamna i en liknande situation som för resenärer inom den allmänna kollektivtrafiken då samtalen, och miljön som resenärerna vistas i är av en annan karaktär.

Kundservice för färdtjänst och sjukresor mottar cirka 250 000 samtal per år, och det har inte förekommit att någon uttryckt en vilja att begå självmord under ett samtal.

**Taxi och Rullstolstaxi**

Inom uppdraget för Färdtjänsttaxi, Rullstolstaxi samt inom övrig taxiverksamhet saknar samtliga leverantörer särskild rutin för "svåra samtal" beträffande resenärer i fordon under en transport som uttrycker en vilja att begå självmord. Enligt leverantörerna inom färdtjänstuppdraget har det inte förekommit att en resenär uttryckt en vilja att begå självmord under en transport.

Färdtjänstverksamheten ser det inte som sannolikt att en förare inom ramen för uppdraget skulle kunna uppfatta signaler från resenären på att något inte står rätt till och därefter agera då transporterna är oftast av kortare karaktär. Föraren skulle kunna agera endast i det fall resenären direkt uttrycker en vilja att begå självmord.

Under 2019 genomförde färdtjänstresenärer 3,9 miljoner färdtjänst- och sjukresor och det har inte kommit till vår eller leverantörens kännedom att en resenär uttryckt en vilja att begå självmord under en transport.

Trafikförvaltningen

Färdtjänst

PM  
2021-02-23  
VersionÄrende/Dok. id.  
FTN2021-0014Infosäk. klass  
K1 (Öppen)**Medarbetare på sektion Färdtjänst**

Det kommer frekvent in samtal till olika delar av sektionen, det kan vara samtal från resenärer, anhöriga, förare eller personer som ansökt om färdtjänst.

Karaktären på dessa samtal är olika men ibland kan det förekomma att utifrån vår myndighetsutövning eller uppföljning att den inringande upplever att våra beslut påverkar dem i så stor utsträckning att samtalet i sig kan bli svårt beroende på personens psykiska tillstånd.

**Slutsats**

Färdtjänstnämnden ser initialt inget behov att utbilda så kallade "Gatekeepers".

Det är synnerligen svårt för beställningsmottagare, kundservicepersonal, berörda medarbetare på sektion Färdtjänst och förare som har direktkontakt med resenärer att uppfatta om någonting inte står rätt till under mestadels korta samtal per telefon och korta taxitransporter om inte resenären direkt uttrycker en vilja att begå självmord. Endast i dessa unika fall, där resenären skulle uttrycka en vilja att begå självmord kan dessa grupper av människor eventuellt agera och exempelvis referera denne till annan adekvat hjälpinsats.

Samtliga leverantörer har visat en vilja att ta fram en relevant rutin eller modifiera befintlig rutin från andra uppdrag och implementera den inom ramen av färdtjänstuppdraget.

Färdtjänstnämnden föreslår nedan åtgärd.

Samtliga inom färdtjänstuppdraget utökar kompetensen och medvetenheten om psykisk ohälsa och suicidprevention med syfte att på bästa sätt kunna hantera så kallade "svåra samtal" som även innefattar samtal med användare som uttrycker en vilja att begå självmord. Detta innebär följande aktiviteter och åtaganden:

1. Samtliga leverantörer inom färdtjänstuppdraget implementerar en rutin för uppdraget avseende hantering av "svåra samtal".