



112 i Sverige

Sammanfattning av verksamhetsrapport för 2010

SOS Alarms åtagande

Gemensamt nödnummer

SOS Alarms 112-avtal med staten, det s k alarmeringsavtalet, ger alla medborgare möjlighet att i en nödsituation omedelbart nå samhällets hjälpresurser genom nödnumret 112.

Enligt alarmeringsavtalet erhåller SOS Alarm under 2009 – 11 174 milj kr i grundersättning för att driva SOS-centraler runt om i landet dit allmänheten dygnet runt kan ringa nödnumret 112. Vidare får SOS Alarm 10 milj kr som extra ersättning för att under en övergångsperiod på tre år driva dubbla radiosystem. Alarmeringsavtalet inrymmer tre kvalitetsmått som reglerar svarstiden på 112.

Samverkan

Avtalet med staten bygger på en uttalad idé om att i samverkan och med teknikens hjälp ge snabb och effektiv hjälp i nödsituationer och kriser. Snabb mottagning och korrekt utalarmering sparar liv och egendom.

Obruten larmkedja

Avtalet med staten innebär ett nationellt ansvar för att ta emot nödsamtal och fastställa hjälpbehov. Samtidigt ålägger avtalet SOS Alarm att erbjuda sjukvårdshuvudmännens ambulanssjukvård, kommunernas räddningstjänst m fl att teckna kompletterande avtal om fullständig larmhantering i syfte att få en obruten larmkedja. Härigenom kan hjälp förmedlas snabbt och utan att den hjälpsökande, som ofta befinner sig i chock, mer än en gång behöver lämna uppgifter om vad som hänt. Detta har inneburit att Sverige i internationell jämförelse har en unik sammanhängande larmkedja och ett nationellt system som fungerar enhetligt och är lätt att överblicka.

Larmhantering

En förutsättning för effektiva räddningsinsatser är att SOS Alarm snabbt kan vidarebefordra 112-larm till rätt räddningsorganisationer. Det innebär att SOS Alarm tar emot 112-samtal och därefter intervjuar och larmar ut enligt överenskomna planer. Vid sammansatta händelser där flera hjälpresurser behövs, t ex ambulans, räddningstjänst och polis, har SOS Alarm en viktig samordnade roll som accentueras utifrån händelsens utbredning och omfattning.

Alarmeringsavtalet

Varje år tar SOS Alarm emot ca 3,5 milj 112-anrop. Enligt alarmeringsavtalet ska SOS Alarm svara för en effektiv 112-tjänst. Det innebär i huvudsak att SOS Alarm ska



- ta emot och behandla eller när fullständig larmbehandling inte sker vidarekoppla nödsamtal från allmänheten
- i takt med att Rakel byggs ut ersätta det analoga systemet med landstäckande radiokommunikation i Rakel samt medverka till en effektiv kommunikations-samordning
- driva SOS-centraler som upprätthåller och säkerställer en effektiv 112-tjänst i hela landet samt erbjuda samtliga kommuner, landsting och statliga räddningsorgan att ansluta sig till denna tjänst
- Där så är möjligt positionera fasta och mobila 112-samtal för att effektivisera larmhanteringen
- certifiera verksamheten enligt gällande ISO-normer eller motsvarande samt i övrigt vidta åtgärder för att upprätthålla och utveckla nödnumrets kvalitet
- ansvara för samhällsinformation om 112-numrets användning
- följa och på lämpligt sätt delta i den internationella utvecklingen på området
- i samarbete med berörda organisationer medverka till att erfarenheter från olyckor och kriser tillvaratas så att samhällets möjligheter att förebygga och möta sådana hela tiden förbättras
- ses som en viktig aktör i krisberedskapen och bedriva utvecklingsarbete inom kriskommunikation
- på uppdrag av behöriga myndigheter samt på eget initiativ vidareförmedla information till TiB- och ledningsfunktioner inom centrala statliga myndigheter, Regeringskansliet och av regeringen särskilt utpekade myndigheter som innehavare av TiB- eller ledningsfunktion.
- tillse att alla SOS-operatörer har en generell SOS-kompetens som garanterar att de kan hantera alla slags 112-samtal på ett tillfredsställande sätt samt varje år genom certifiering kontrollera att denna kompetens upprätthålls

- utse, sammankalla och ansvara för 112-rådet.

Om SOS Alarm

SOS Alarm - ett företag för samverkan

SOS Alarm har 18 SOS-centraler från Luleå i norr till Malmö i söder. Samtliga SOS-centraler har minst dubbel bemanning dygnet runt, tredubbla alternativsystem och alternativa larmvägar. De är alla klassade som högsäkerhetscentraler och är bl a utrustade med reservkraftverk, överfalls-larm och skottsäkra fönster.

SOS Alarms teknikplattform Zenit integrerar olika typer av larm och gör det möjligt att i händelse av stora olyckor eller kriser samverka och flytta anrop mellan de 18 SOS-centralerna. Zenit ger också SOS Alarm möjligheter att kraftsamla vid massanrop, att utnyttja företagets samlade kompetens och att arbeta gränslöst.

Under 2010 inledde SOS Alarm ett fem-årigt strategiarbete med 2015 som slutmål. En viktig del i detta arbete är att i samverkan med partners och kunder fördjupa kompetensen inom de olika tjänsteområdena. Ett enhetligt arbetssätt över landet och ökad samverkan mellan enheterna ger ökad redundans och uthållighet.

Kvalitetscertifiering

SOS Alarm uppfyller kraven i kvalitetsstandard ISO 9001. Företaget följer den internationella kvalitetsstandard ISO 9001:2000 samt försäkringsbranschens regelverk RUS 136 för larmcentraler. Kvalitetssystemet följs upp kvartalsvis och utvärderas årligen. Särskilt fokus ligger på kvalitetsmål och förbättringsrutiner. Under 2010 fick SOS Alarm även godkänd miljöcertifiering.

112-tjänsten

Fördelningen av 112-anrop

Under 2010 har SOS Alarm tagit emot 3,5 milj 112-anrop. Av dessa har ca 1,5 milj anrop föranlett hjälpinsatser. Det handlar om akut sjukdom, olyckor, sjönöd, bränder, överfall, inbrott, förgiftningar etc.

Samtal till 112

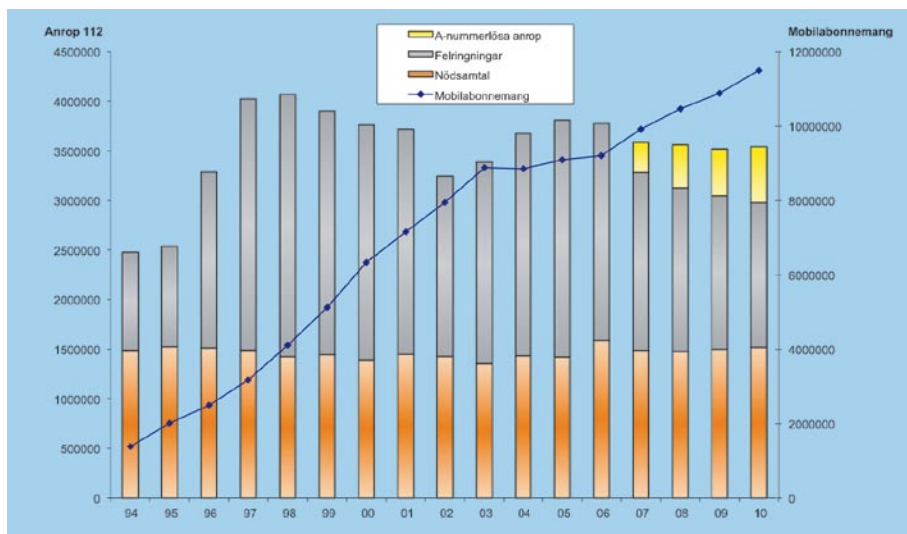
Under de senaste åren har fördelningen av 112-anrop mellan olika samtalskategorier förändrats något även om den totala volymen nödsamtal i stort är den samma år efter år.

Flertalet nödsamtal gäller behov av vård i samband med akuta sjukdomstillstånd och olyckor (654 000) eller polis i samband med pågående brott m m (616 000). Behovet av insatser från kommunal räddningstjänst gäller ofta stora händelser, men antalet samtal är inte lika stort (93 000). Andra stora grupper av samtal gäller Jourhavande präst (88 000) och giftinformation (14 000). Behov av hjälp från statlig räddningstjänst som Sjöräddning, Flygräddning, Fjällräddning, Kustbevakningen etc utgör en mindre del.

Under de senaste 15 åren har antalet verkliga nödsamtal legat varaktigt kring ca 1,5 miljoner per år och 2010 var inget undantag. Till dessa kommer ett stort antal



DIAGRAMMET VISAR ANTAL 112-ANROP UNDER 1994-2010.



Diagrammet visar antal 112-anrop under 1994-2010. Staplarnas nedre delar anger verkliga 112-anrop och de övre delarna felringningar (skalan t v). De gula staplarna för 2007 till 2010 är A-nummerlösa anrop som hanteras separat. Kurvan anger hur antalet mobilabonnemang har utvecklats under samma period (skalan t h).

felaktiga anrop som har samband med det växande antalet mobiltelefoner.

Funktionella krav

Alarmeringsavtalet med staten inrymmer funktionella krav på reglerna och på skyddet kring SOS-centralerna samt på tidsmätt för larmhantering och på certifiering av SOS-operatörerna.

Regler för SOS-centraler

En SOS-central uppfyller regler för larmcentraler, SSF 136, och Regler för mekaniska inbrottskydd, SSF 200. Säkerheten i verksamheten följer föreskrifterna i säkerhetsskyddslagen (1996:627).

Medelsvarstid 112

Den genomsnittliga svarstiden för 112 ska enligt alarmeringsavtalet vara högst 8 sekunder.

Besvarat inom 15-30 sekunder

Ett nytt delmål som tagits fram av 112-rådet är att 92 procent av 112-anropen ska vara besvarade inom 15 sekunder. Ett annat delmål är att ingen som ringer 112 normalt ska behöva vänta längre än 30 sekunder på svar.

SOS Alarm ska vidare löpande kunna registrera och mäta antalet samtal mellan 0 och 15 sek, mellan 15 och 30 sekunder samt eventuella samtal som överskrider 30 sekunder. Analys av dessa mätvärden ska årligen återkopplas till Regeringskansliet.

Certifierad SOS-operatör

Varje SOS-operatör genomgår årligen certifiering där den generella kompetensen kontrolleras. Denna garanterar att SOS-operatören på ett tillfredsställande sätt kan hantera alla slags 112-samtal. Godkänd certifiering är en förutsättning för att få arbeta som SOS-operatör.

112-verksamheten under 2010

112-rådet

SOS Alarm ska enligt avtalet med staten utse, sammankalla och ansvara för det s k 112-rådet som är ett gemensamt forum för alla 112-organisationer. Rådet är en mötesplats för strategisk samverkan utöver den dagliga operativa driften. Det är rådgivande men ska också följa hur avtalet tillämpas och vid behov föreslå ändringar i avtalet. 112-rådet har vidare bl a till uppgift att följa upp SOS-tjänstens långsiktiga utveckling.

Sekretess och anonymitet i samband med 112-samtal

Frågan om sekretess och anonymitet har under 2010 aktualiserats på ett nytt sätt. Generellt gäller strikt sekretess vid nödsamtal men den kan brytas genom att åklagare och förundersökningsledare begär ut ljudfiler från larmsamtal i samband med utredning av grövre brott. Tidigare har enskilda kunnat lämna tips och uppgifter anonymt genom att inte uppge namn eller

LEDAMÖTER I 112-RÅDET

Jenny Selrot, MSB, **Lennart Engblom**, Socialstyrelsen, **Peter Wallström**, Post- och telestyrelsen, **Barbro Naroskyin**, Sveriges kommuner och landsting, **Marcus Cato**, Sveriges kommuner och landsting, **Stig Ekberg**, Länsstyrelserna, **Monica Eckerdal-Kjellström**, Svenska kyrkan, **Gunilla Sjöberg**, Giftinformationscentralen, **Leif Zetterberg**, MSB, **Göran Krook**, RPS, **Ola Häggström**, Kustbevakningen, **Annika Wallengren**, Transportstyrelsen, **Christer Waldegren**, Sjöfartsverket, **Sixten Pekkari**, Tullverket, **Ulrika Odén**, Försvarsdepartementet, **Johan Hedensjö**, SOS Alarm, **Gunnar Bergström**, SOS Alarm, **Bertil Albertson**, SOS Alarm, **Björn Skoglund**, SOS Alarm.



telefonnummer. Det nya är att även telefonnummer som har lagrats i SOS Alarms teknik begärs ut.

Här handlar det om en avvägning mellan individens intresse av att vara anonym och samhällets intresse av att lösa brott. Eftersom osäkerhet på området kan påverka förtroendet för 112 anser SOS Alarms styrelse att det är angeläget att få ökad klarheten i frågan.

SOS Alarm har i samråd med RPS tillämnat ett straffvärde på minst två års fängelse som gräns, men för vårdfall är den nu fastlagd till ett år så att även grov miss-handel inkluderas. SOS Alarm kan aldrig generellt lova anonymitet.

Domstolsutslag visar också att teledata som sparas med ny teknik i SOS Alarms databaser kan bli tillgängliga i sådana fall. Eftersom det här finns ett tydligt samband med tidigare regler för lagring av ljudfiler

kan det behövas förtydliganden också ifråga om detta i de regler som finns för lagring av ljudfiler. Vidare finns här en kollision mellan Patientdatalagen och regeringens beslut om hur länge SOS Alarm får lagra ljudfiler – tio år resp 3 månader – vilket har påtalats i ett brev till regeringen.

112-information

Barn, ungdomar, äldre och invandrare är prioriterade grupper för SOS Alarms 112-information.

SOS Alarms 112-information syftar främst till att öka kunskapen kring

- när man ska ringa nödnumret
- vilka organisationer man når
- vilken hjälp man kan få

Allt informationsmateriel finns tillgängligt för fri kopiering och nedladdning på www.112.se.

Viktiga aktiviteter under 2010

...*allmänheten*

- Den 11 februari deltog SOS Alarm för första gången i den europeiska 112-dagen
- I en bilaga till Dagens Samhälle har SOS Alarm informerat om bl a nödnumret 112

...*barn*

- Affischtävling riktad till alla elever i klass 0-6.

...*invandrare*

- Ett utvecklat samarbete har inletts med anordnare av svenskundervisning (sfi)

...*äldre*

- Med stöd av MSB har SOS Alarm tillsammans med främst PRO tagit fram ett avsnitt kring nödnumret 112 att användas i studiecirkeln "Bättre tänka efter före".

Införande av nytt 112-index

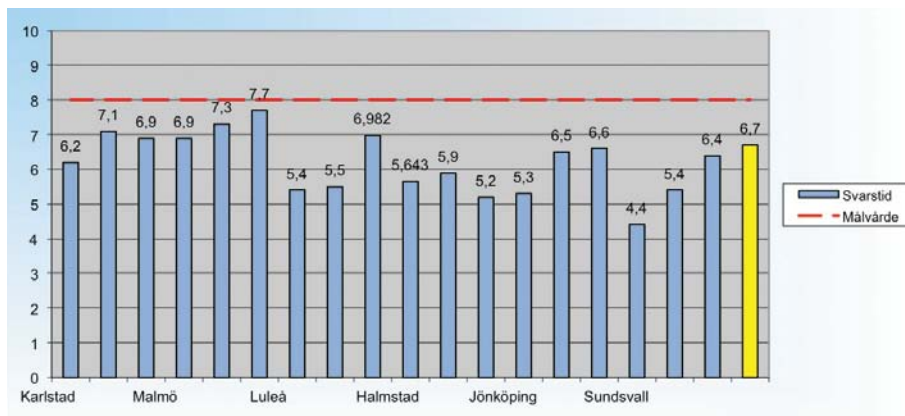
Under våren 2010 infördes ett förändrat 112-ärendestöd, ett s k 112-index. Det ger SOS-operatören ett bättre stöd i den första delen av 112-intervjun, bl a genom en bättre dokumentation som gör det lättare att följa upp och utvärdera 112-ärenden.

Internationellt samarbete

Genom samverkan mellan de europeiska länderna kan teknikutvecklingen mötas på likartat sätt. En konkret möjlighet som lyfts fram är funktionshinderades tillgång till 112-tjänsten.

SOS Alarm deltar i EU:s expertgrupp EGEA med företrädare för larmcentraler, för 112 och tillsynsmyndigheter.

2010 fortsatte EU:s projekt Masscriscom som syftar till att samla erfarenheter

MEDELSVARSTID PÅ 112 PER SOS-CENTRAL 2010

Visar respektive SOS-centrals ackumulerad medelsvarstid för 2010 (blå staplar) och den ackumulerade medelsvarstiden för samtliga SOS-centraler (gul stapel).



och utveckla former för kommunikation mellan samhällets krisorganisationer och allmänheten vid större händelser och kriser.

Samhällets krisberedskap

I enlighet med alarmeringsavtalet med staten utvecklar SOS Alarm nya funktioner för att stärka samhällets krisberedskap. För att få en enhetlig och kvalitetssäker alarmeringsrutin för den centrala myndighetsnivån har en ny funktion byggts upp för snabb alertering och tidig information till de s k TiB-myndigheterna (TiB, Tjänsteman i Beredskap) samt till bl a departementen.

TiB-larmcentral

Genom att inrätta en "larmcentral" för behöriga TiB-myndigheter får dessa en gemensam supportorganisation som förstärker beredskapen och den operativa förmågan att upptäcka, verifiera, larma och informera samt underlätta för andra aktörer att få kontakt med TiB.

Navet i denna TiB-larmcentral utgörs av en krisberedskapsfunktion (KBX)¹ som utifrån det operativa inflödet från SOS Alarms 18 centraler i realtid följer och analyserar vad som pågår i Sverige.

I egenskap av TiB-växel förmedlar KBX kontakter och samtal mellan olika TiB.

På uppdrag av respektive myndighet eller på eget initiativ kan KBX förmedla relevant information om händelser till och från krisberedskapssystemets aktörer.

Inkallnings- och informationstjänsten ger krisberedskapssystemet möjlighet att snabbt och effektivt samtidigt kalla in eller ge information till en mängd nyckelpersoner eller grupper. För att säkerställa effektiv kommunikationssamordning finns även möjligheter att dygnet runt starta kriskonferenser.

Samlad lägesinformation

I SOS Alarms Samverkanswebb har användarna tillgång till realtidsinformation som presenteras i karta och text. Idag medver-

kar bl a räddningstjänster, polismyndigheter, Vägverket, SMHI, länsstyrelser, lands ting och kommuner i Samverkanswebben.

Varning och krisinformation

Varje myndighet bör ta fram larmplaner som fastställer former och rutiner för samordning och informationsspridning, t ex beträffande förvarning och varning vid kärnkraftsolycka. Dessa bör integreras med varningssystemet samt med myndighetsgemensamma informationsinsatser omfattande nationell portal och nationellt informationsnummer. Under hela pandemitiden med den s k nya influensan tillhandahöll t ex SOS Alarm på uppdrag av MSB ett särskilt myndighetsgemensamt informationsnummer.

Uppföljning av större händelser och störningar

För att förbättra larmprocessen utreder SOS Alarm idag tillsammans med samverkande organisationer händelser kring larmprocessen som avviker från normaldrift.

Gemensam lägesuppfattning

Det projekt som syftar till att etablera ett gemensamt lägesuppfattningssystem (GLU) och som bedrivs i samverkan med PTS, Teleoperatörerna och SOS Alarm, har som huvudmål att få till stånd en snabbare förmedling av information om telestörningar som underlag till ansvariga aktörer för vidare beslut om åtgärder.

Mobilpositionering, 2010			
	Begärda	Mottagna	Träff
Eskilstuna	25 894	24389	94%
Falun	23 734	22253	94%
Gävle	20 988	17158	82%
Göteborg	152 283	137458	90%
Halmstad	19 432	17515	90%
Jönköping	19 263	17692	92%
Karlstad	19 140	17296	90%
Luleå	21 500	15647	73%
Malmö	106 926	97979	92%
Norrköping	25 191	23643	94%
Skellefteå	17 225	12432	72%
Stockholm	199 998	187406	94%
Sundsvall	23 172	16896	73%
Uppsala	21 536	19995	93%
Västerås	23 211	21921	94%
Växjö	38 275	35726	93%
Örebro	19 988	18872	94%
Östersund	11 183	8118	73%
Totalt	788 939	712 396	90%

Antal begärda och mottagna positioneringar av mobiltelefonanrop på 112 år 2010.

¹ KBX är en dygnet om bemannad funktion vid SOS-centralen i Stockholm



För att stärka samverkansförmågan ytterligare utvecklar SOS Alarm i samverkan med MSB en gemensam nationell plattform för effektiv kommunikations-samordning.

Förbättring av 112-tjänsten

För att leva upp till allmänhetens förväntningar på 112-tjänsten måste SOS Alarm ligga i frontlinjen när det gäller att ur ett 112-perspektiv bedöma nya teknologier. Den mobila tekniken antas genom sina egenskaper rätt använd kunna styra samhällsutvecklingen mot en säkrare, effektivare och snabbare nödkommunikation.

Samtidigt återfinns fortfarande nödkommunikationens kärna i det språkbundna mötet mellan den inringande medborgaren och SOS-operatören.

SOS Alarm kommer under de närmaste åren arbeta med att utveckla 112-tjänsten genom att nyttja den teknik- och tjänsteutveckling som sker inom kommunikationsområdet samt anpassa de egna systemen till denna utveckling. Vidare kommer SOS Alarm att genom forskning och utbildning genomföra kompetenshöjande åtgärder för att utveckla och effektivisera mötet mellan den hjälpsökande och SOS-operatören.

Nästa generation 112

Förväntningarna på nödnumret 112 ställer stora krav på framtida kommunikationsteknologi för nöd- och larmsituationer. Utvecklingen kommer att tvinga fram ytterligare nya kommunikationsmönster oavsett tidigare vana och användning av teknik. Idag utvecklas allt mer avancerade system för risk-, kris- och larmkommunikation, för myndigheter och enskilda medborgare.

För att möta denna utveckling har SOS Alarm sedan millennieskiftet arbetat med att förnya sin IT-struktur och sina IT-system.

Ett arbete med en testplattform för att ta emot IP-baserade nödsamtal har inletts och fram till 2013 utökas kapaciteten i SOS Alarms infrastruktur för att kunna hantera multimediatjänster från hjälpsökande.

HJÄLPINSTANSER SOM NÅS VIA NÖDNUMRET 112

- 1 Ambulans
- 2 Flygambulans
- 3 Jourhavande läkare
- 4 Kommunal räddningstjänst
- 5 Polis
- 6 Fjällräddningstjänst (Polis)
- 7 Flygräddningstjänst (Sjöfartsverket)
- 8 Sjöräddningstjänst (Sjöfartsverket)
- 9 Miljöräddning till sjöss (Kustbevakningen)
- 10 Räddningstjänst vid radioaktiva utsläpp (Länsstyrelsen)
- 11 Socialjour
- 12 Tullverket (narkotikatips)
- 13 Giftinformation
- 14 Jourhavande präst
- 15 Jourhavande tandläkare

SOS ALARMS MISSION är att arbeta för ett tryggare samhälle. Affärsidén, som omfattar företagets samtliga verksamhetsgrenar, är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster som leder till ett tryggare samhälle.

FÖRETAGETS VISION är att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle. Ambitionen är inte att vara störst, men att ligga i fronten när det gäller teknik, kompetens och metoder.

SOS ALARMS TRE KÄRNVÄRDEN – medarbetarnas inlevelseförmåga, unika SOS-kompetens och förmåga att fokusera – ska genomsyra verksamheten.

 **SOS Alarm**®
För ett tryggare samhälle

www.sosalarm.se

www.112.se