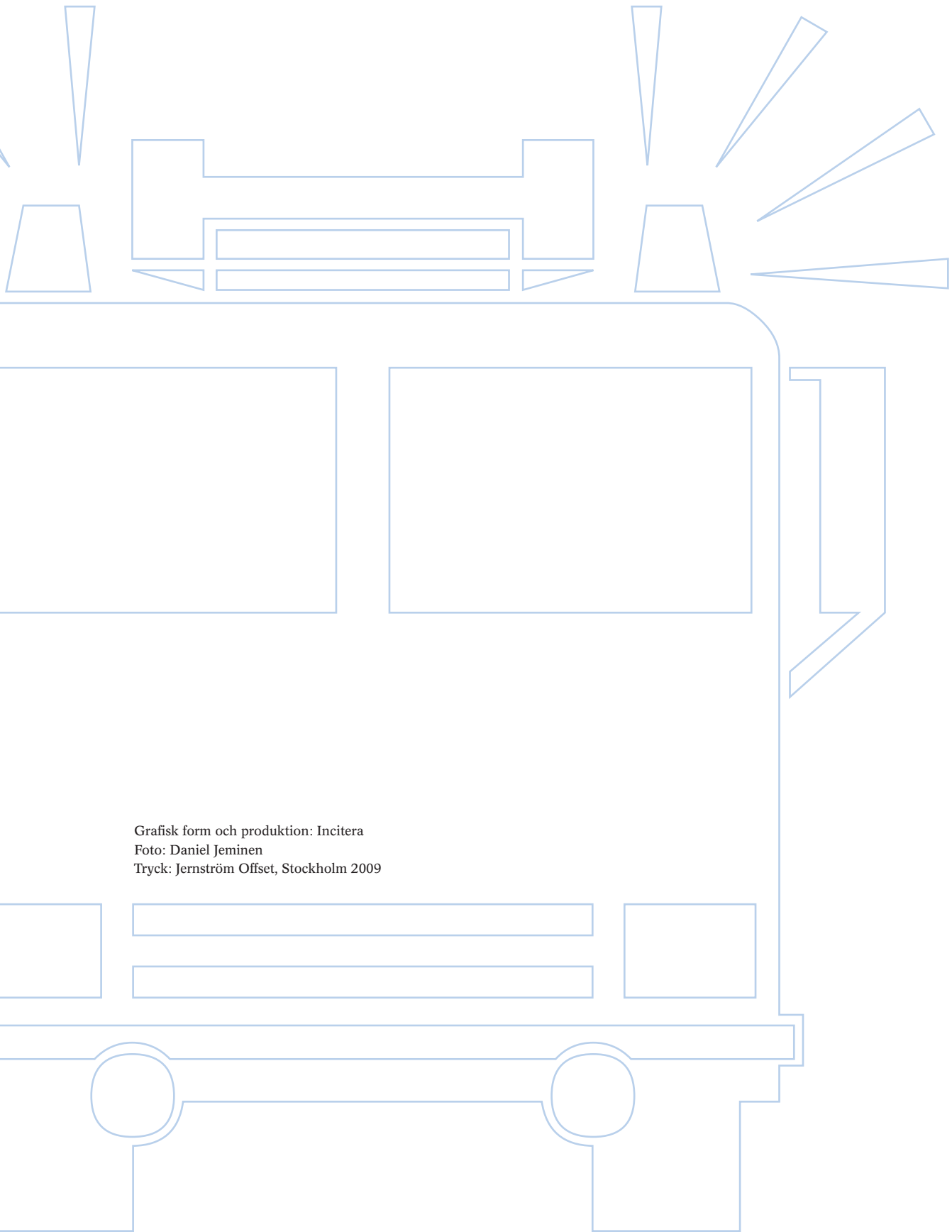




Kvalitetsutvecklingsprogram för
SOS Alarm och räddningstjänsten

2009-2011



Grafisk form och produktion: Incitera
Foto: Daniel Jeminen
Tryck: Jernström Offset, Stockholm 2009

Förord

Räddningstjänsten och SOS Alarm har ett gemensamt intresse av att utveckla larmprocessen i ett långsiktigt partnerskap. De nya förutsättningarna med ny teknik och nya samarbetsmönster som gäller för räddningstjänsten och SOS Alarm understryker detta.

UNDER 2006 GENOMFÖRDE räddningstjänsten och SOS Alarm en bred dialog som resulterade i en treårig handlingsplan. Det lokala utvecklingsarbete som genomförts har varit framgångsrikt. Drygt 140 personer har medverkat i lokala kvalitetsgrupper runt om i landet. Detta breda engagemang har också resulterat i en ökad förståelse för båda parter förutsättningar i larm- och ledningsprocessen, för komplexiteten i denna process samt för det ansvar som respektive part måste ta för att utveckla den.

I EN SAMMANSTÄLLNING av de lokala kvalitetsgruppernas arbete understryker samtliga grupper vikten av att detta framgångsrika arbete fortsätter. Under arbetets gång har grupperna utvecklats till viktiga mötesplatser både för olika räddningstjänster samt för räddningstjänsten och SOS Alarm.

Gruppernas arbete har resulterat i att handläggningstiderna, från besvarat 112-anrop till första larm ut, mer än halverats. Tack vare Räddningsindex, som nu införts över hela landet, kan SOS-operatörerna ge stöd och råd till hjälpsökande på ett likvärdigt sätt, vilket har betydelse för alla aktörer i en räddnings-

insats. Därutöver har gemensam kompetensutveckling, medlyssning av uttryckande brandbefäl, harmoniserade larmplaner och förenklade släckområden bidragit till att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i larmprocessen.

RESULTATET AV DETTA ARBETE har diskuterats vid en rad seminarier under våren 2009, som samlade närmare 200 deltagare.

I räddningstjänstens framtida organisation ingår mer av rörliga enheter med fokus på förstahandsinsatsen där samhällets samlade resurser disponeras vilket ställer krav på effektiva resurshanteringssystem. Det gäller att snabbt lokalisera rätt resurser utifrån händelsens karaktär och kravställd styrka.

Resultatet av vinterns dialog är att ett nytt kvalitetsutvecklingsprogram har fastställts för perioden 2009-2011. Programmet har behandlats i SKL:s sakkunniggrupp och SOS Alarms råd för räddningstjänst. Därefter har programmet fastställts av SOS Alarms styrelse.

Det gemensamma kvalitetsarbete, som nu fortsätter på bred front, kommer att skapa en solid grund inför framtiden.

Stockholm den 5 maj 2009



Sven-Runo Bergqvist
VD SOS Alarm AB

Handlingsplan 2009 - 2011

Tyngdpunkten i det fortsatta arbetet ska ligga lokalt och utgå från de av SOS-centralerna och räddningstjänsten etablerade gemensamma kvalitets- och utvecklingsgrupperna.

FÖR ATT LYCKAS MED EN HANDLINGSPLAN behövs tillförlitliga sätt att mäta framstegen. Korrekta nyckeltal behövs för jämförelser mellan olika enheter samt för att övervaka, utvärdera och följa upp åtgärder i larmprocessen. Vidare är det nödvändigt att kunna mäta och utvärdera olika händelsetyper eftersom förutsättningarna vid larmtillfället kan variera kraftigt.

Det är också viktigt att arbeta med hela larmprocessen för att på så sätt få möjlighet till en effektiv utvärdering och kunskapsåterföring. Exempelvis gäller detta Räddningsindex, hur råden mottagits av hjälp-sökande och dess effekt på skadeplatsen.

Eftersom en allt kortare handläggningstid förr eller senare kommer att påverka kvaliteten måste ett sätt att mäta kvaliteten vid larm utformas. Vidare måste termer och begrepp inom respektive larmområde koordineras. En gemensam nomenklatur

underlättar såväl samverkan på skadeplatsen som statistikinhämtning och redovisning.

Gemensam statistik bör tas fram tillsammans med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som idag har ansvar för statistiksammanställning av räddningstjänstens insatsrapporter.

Varje lokal kvalitetsgrupp bör upprätta en kommunikationsplan för vad man ska informera om, vilken målgrupp man ska rikta informationen till och hur man ska informera. En kommunikationsplan bör även omfatta informationsbehovet före, under och efter en räddningsinsats.

1. Gemensam kvalitetsutveckling

Ett kontinuerligt förbättringsarbete är nyckeln till en effektiv utveckling av larmkedjan. För detta krävs tydligt fastställda kvalitetsmål som är realistiska och som vilar på den stora samlade erfarenhet som finns. Den behöver kompletteras och förädlas också på vetenskaplig grund. En framträdande fråga är avvägningen mellan handläggningstid och kvalitet i underlaget för räddningsinsatsen.



Det fortsatta gemensamma kvalitetsutvecklingsarbetet kring larmprocessens olika steg syftar till att fastställa kvalitetsindikatorer och nyckeltal. Fokus ska ligga på

- balansen mellan handläggningstider och kvalitet
- en gemensam modell för att säkerställa mätning av tid och status
- uppföljning och utveckling av Räddningsindex
- officiell statistik för larmprocessen i samverkan med MSB
- tillskapande av uppföljnings- och statistikmodeller för riskhantering och annat förebyggande arbete.

2. Teknikutveckling - Zenit

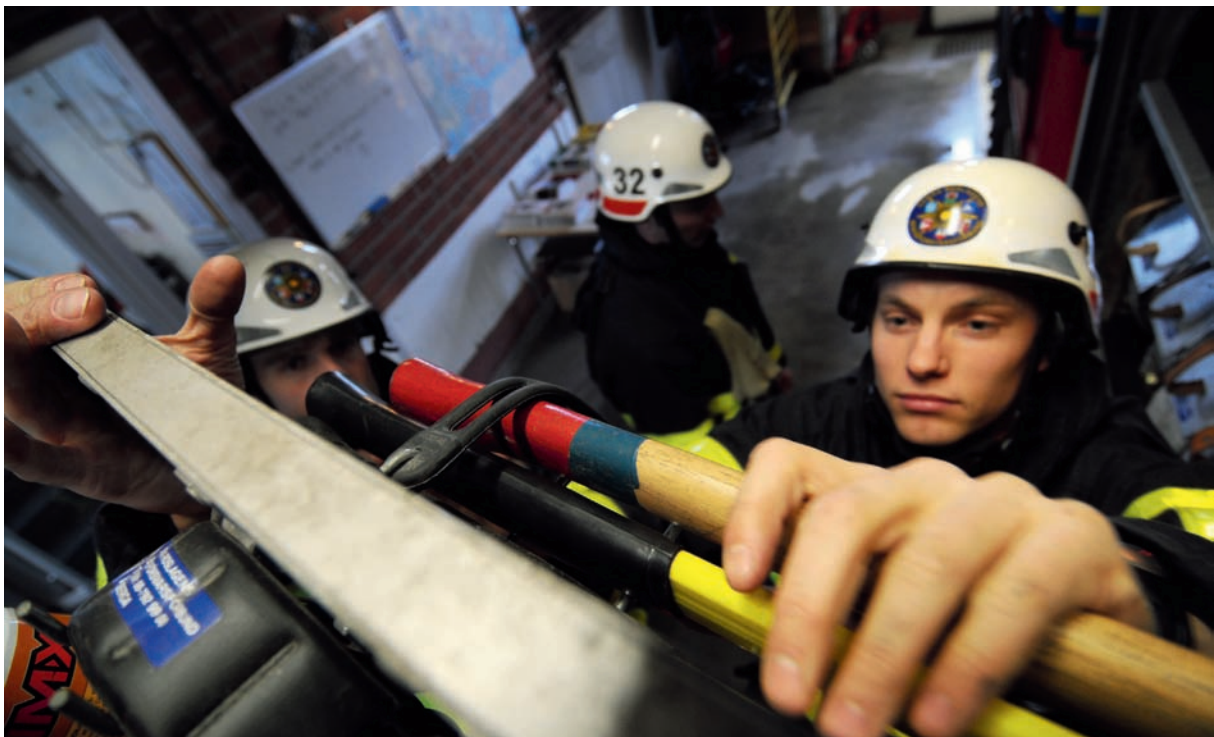
SOS Alarms teknikplattform Zenit kommer att utgöra grunden för att snabbt kunna identifiera, prioritera, aktivera, dirigera och samordna hjälpinsatser. Den gör en gemensam effektivisering och utveckling av gamla och nya tjänster möjlig. För räddningstjänsten innebär det också en möjlighet till ökad teknisk flexibilitet och kostnadseffektiva lösningar.

Eftersom SOS Alarm vill stödja räddningstjänstens pågående arbete i riktning mot ökad samverkan och mer gränsöverskridande resurshandling kommer det fortsatta gemensamma kvalitetsutvecklingsarbetet vad gäller teknikutveckling att inriktas på

- mottagning av larm via nya vägar, t ex via sms och mms
- positionssättning av mobiltelefon med GPS
- ”två och en halv part” extern medlyssning
- förbättrad dirigering av räddningsresurser genom att närmaste enhet kan larmas direkt från kartan
- integrering av SOS Alarms nya teknikplattform Zenit med räddningstjänstens teknik.

3. Utalarmeringsteknik

För att klara en snabb och effektiv utalarmering krävs en säker och stabil teknik vilket förutsätter en övergång från analog till digital teknik. Gamla tjänster i telenätet byts ut mot nya digitala. Rakel tillkommer som ett alternativ vilket kräver teknikutveckling av stations- och mottagningsutrustning.



Mot bakgrund av räddningstjänstens intresse för att utveckla formerna och tekniken för utalarmering samt för att SOS Alarm ska kunna ta ett helhetsansvar för tekniken i larmkedjan kommer arbetet rörande utalarmeringsteknik att ha fokus på

- en kostnadseffektiv och säker helhetslösning för sådan teknik samt för bärare av information
- utveckling av enhetsutalarmering i ERM (Enhanced Resource Management)
- kraven på utalarmeringsteknik för att skapa en nationell standard som underlättar för tillverkare att förenkla tekniken.

4. Operativa rutiner

Möjligheten att öka effektiviteten i larmprocessen bygger på att såväl SOS Alarm som räddningstjänsten snabbt kan bedöma vilka resurser som behövs, att dessa kan nås utan fördröjning och att larmplanerna är utformade så att de minimerar risken för missförstånd. För att minska kostnaderna och effektivisera utalarmeringen bör därför kontakterna och samarbetsrutinerna mellan parterna utvecklas ytterligare. Utvecklingsarbetet kring operativa rutiner gäller främst

- harmonisering av benämningar och nomenklatur
- att räddningstjänsten själv ska kunna ändra i larmplanerna
- gemensam lägesuppfattning vid kriser
- regelbunden återföring av erfarenheter från utlarmningen genom gemensam uppföljning av alla större händelser samt varje år ett urval av rutinärenden.

5. Operativt informationsutbyte

Väl fungerande informationsflöden effektiviserar det operativa arbetet, erfarenhetsuppbyggnaden samt det förebyggande arbetet mot risker och effekter av olyckor. Det fortsatta gemensamma utvecklingsarbetet avseende operativt informationsutbyte ska gälla

- en gemensam plattform för informationsutbyte
- säkerställande av möjligheter till informationsutbyte mellan SOS Alarm och samhällets övriga larmcentraler

- förbättrad avvikelshantering
- utveckling av adressregister och karta i samarbete med blåljusorganisationerna
- information under och efter räddningsinsatser
- utveckla informationssystem byggda på multimediateknik.

6. Kommunikation

För att såväl dagliga som långsiktiga förbättringsbehov ska kunna identifieras, åtgärdas och följas upp inom SOS Alarm och räddningstjänsten krävs bra, dubbelriktad och kontinuerligt återkommande kommunikation. För att öka kunskapen och förståelsen för SOS Alarms verksamhet samt för dess komplexitet måste kommunikationen till beslutsfattaren inom kommunernas politiska nämnder till räddningstjänstens enskilda medarbetare stärkas.

Det personliga mötet har stor betydelse för informationsutbytet – även mellan kommunerna och SOS Alarm i vid mening. I det långsiktiga arbetet för att öka tryggheten i samhället finns även angelägna samarbetsuppgifter gentemot skolor, ideella organisationer, invandrargrupper och äldre. Den fortsatta gemensamma kommunikationen ska därför omfatta

- framtagande av en gemensam kommunikationsplan där målgrupper och typ av information anges
- utveckling av SOS Alarms hemsida och Räddningswebb för fortlöpande dialog kring aktuella frågor
- möjlighet att tillgodose massmedias behov av händelseinformation i takt med att Rakel driftsätts.

7. Rakel

I det nya digitala kommunikationssystemet Rakel förväntas SOS Alarm ta ett övergripande ansvar som en effektiv bas för räddningstjänstens kommunikation samt som en länk med landstingen och övriga samarbetsparter. I samband med räddningsuppdrag är SOS Alarm för många en naturlig operativ administratör av Rakel. Det fortsatta kvalitetsutvecklingsarbetet ska vad gäller Rakel omfatta

- operativ samverkan i Rakel t ex mellan ”blåljus-organisationer”.
- möjligheterna att stimulera till en utökad användarkrets inom respektive organisation
- SOS Alarms roll som samhällets kommunikationscentral för hantering av bl a statiska och dynamiska talgrupper
- samarbete för utbildning och användning av Rakel
- bedömning av centrala och lokala behov av resurser inom SOS Alarm och räddningstjänsten för en säker och effektiv övergång till Rakel
- gemensamt arbete för en smidig övergång till Rakel
- erfarenhetsutbyte kring de möjligheter som Rakel innebär för räddningstjänsten.

8. Larm och ledning

Vid större samhällsstörningar fungerar SOS-centralen ofta som ett informationsnav och naturlig samverkanspunkt för olika samhällsresurser, främst genom tillgången till nödnumret 112 och närheten till räddningstjänsten. Det fortsatta gemensamma kvalitetsutvecklingsarbetet ska handla om

- möjligheten till utflyttade Zenit-steg
- nya tekniska stödsystem för effektivisering av ledningsprocessen, t ex för resurshantering, beredskapsläge, positionering, digital karta och beslutsstöd
- kostnadseffektivitet i larm- och ledningsfunktionen
- tillgång till befäl i trafikrummet, SOL-funktion m m.

9. Gränslös samverkan

SOS Alarms teknikplattform Zenit knyter samman SOS-centralerna i ett nationellt nätverk varigenom företagets samlade resurser och kompetens kan sättas in där de bäst behövs. Samtidigt kan operativa gränser suddas ut och en gränslös räddningstjänst och samverkan underlättas. Samtidigt måste det operativa arbetssättet anpassas till dessa nya förutsättningar. Det fortsatta utvecklingsarbetet vad gäller gränslös samverkan avser därför

- hur SOS Alarm kan hantera samhällets samlade räddningsresurser
- hur gränslös samverkan kan underlättas och utvecklas inom räddningstjänsten
- hur samverkan mellan SOS-centraler vid större händelser och störningar kan ökas
- hur utvecklingen i kommuner och landsting samt inom polisen och övriga samverkande organisationer förändras.

10. Gemensam kompetensutveckling

Samverkan mellan myndigheter och organisationer ställer ökade krav på SOS-operatörernas kunskaper inom krishantering. Samtidigt ökar Rakel behovet av kunskap om räddningstjänsten och samverkande organisationer för att systemet ska kunna utnyttjas för effektiv ledning.

Framtida behov av att kunna larma på enhetsnivå ställer också ökade krav på kunskaper i strategiskt tänkande.

Det fortsatta gemensamma kvalitetsutvecklingsarbetet vad gäller kompetensutveckling ska därför fokusera på

- SOS-operatörernas framtida kompetensprofil vad gäller räddningstjänst
- gemensam utbildning för att stärka kompetensen hos räddningstjänstens medarbetare vad gäller nya tjänster, teknikförutsättningar m m
- kunskap om infrastruktur och kontaktvägar vid större händelser.

11. Krishantering

Allt större vikt läggs vid samhällets krisberedskap vid t ex naturrelaterade händelser eller infrastrukturella störningar på el- och teleområdet. Vid sådana händelser är räddningstjänsten som regel den viktigaste resursen medan SOS Alarm har en central roll för tidig varning, samordning och lägesinformation. Det fortsatta gemensamma kvalitetsutvecklingsarbetet vad gäller krishantering ska avse

- förutsättningar för att få tillgång till nödvändig information vid infrastrukturella störningar så att en enhetlig lägesbild kan skapas



- ökad samverkan vid större händelser för att hantera infrastrukturella störningar
- verktyg och system för varning, inkallning, resurs-hantering m m
- system för informationsinsamling och lägesanalys
- kriskommunikation

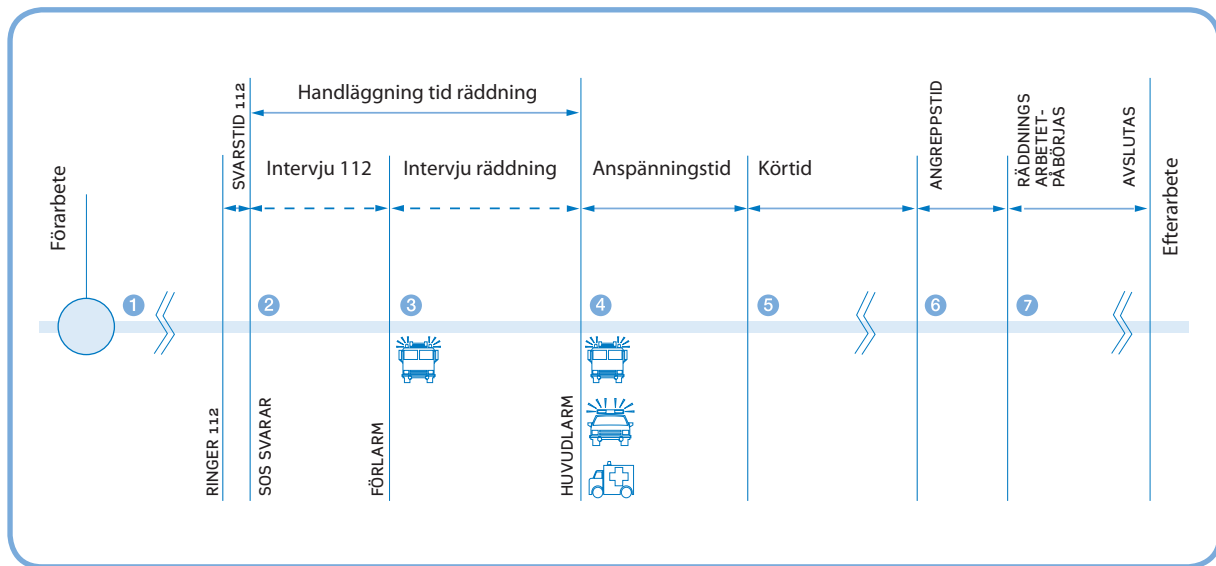
12. Forskning

Räddningstjänsten och SOS Alarm kan konstatera att kunskapsutvecklingen kring larmprocessen behöver stöd i forskning. Det är angeläget att ett nytt forskningsområde etableras med utgångspunkt i larmprocessen. Via 112 är SOS Alarm den hjälpsökandes första kontakt. Vilka är den hjälpsökandes förväntningar och hur kan SOS-operatören snabbt ta reda på vad som har hänt, var händelsen har ägt rum samt annan nödvändig information för att räddningstjänsten ska kunna disponera sina resurser rätt?

Det kan vara svårt att i larmprocessen särskilja effekterna av vissa åtgärder från andra om flera åtgärder genomförs samtidigt. Hur kan förhållandet mellan kvalitets- och tidsaspekten vid larm beskrivas?

Hur står sig dagens arbetssätt i framtiden? Arbets-sätt och modell, analyser av larmbehandlingstider, integrerad larmhantering respektive sektorindeldad larmcentral etc kan behöva utvärderas. Gemensamt forskningsarbete kommer därför att handla om

- att fastställa och ta fram nyckeltal som beskriver larmprocessen och som kan användas enskilt eller tillsammans med andra datakällor
- vad den som är först på plats gör innan de offentliga räddningsorganisationerna hunnit anlända och hur de skapar förståelse för olyckshändelsen
- utvärdering av effekterna av rådgivning med utgångspunkt i Räddningsindex
- hur förhållandet mellan kvalitets- och tids-aspekten vid larm kan beskrivas och mätas samt hur brytpunkten mellan snabbhet och kvalitet kan anges
- utveckling av intervju- och samtalsmetodik.



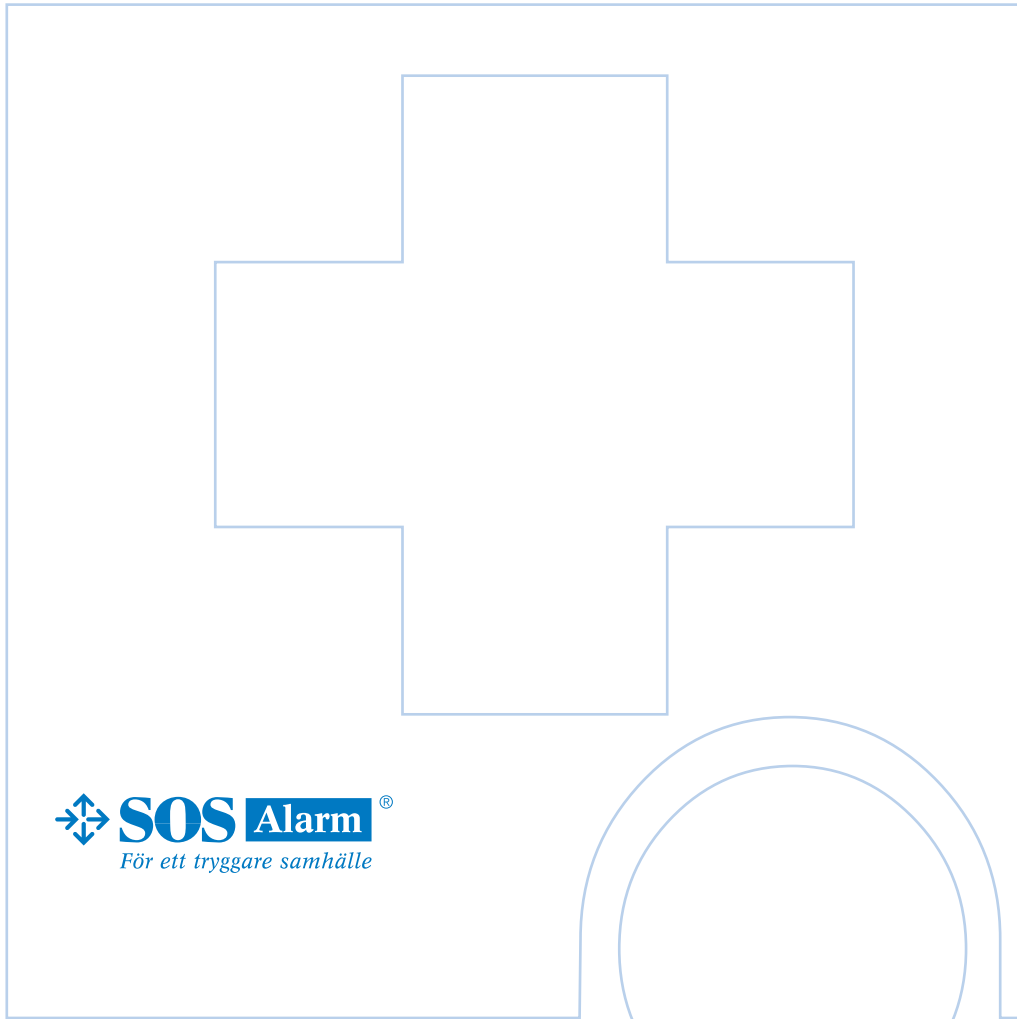
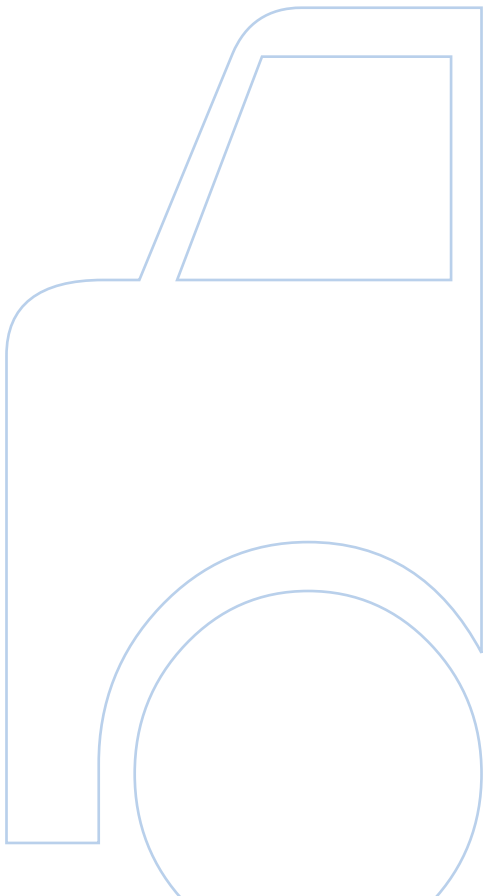
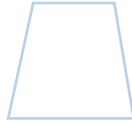
Larmprocessens olika steg

SOS Alarms råd för räddningstjänst

För att kunna skapa en larmprocess som säkerställer kvaliteten i hela larmkedjan – från inkommande larm till genomförd insats har SOS Alarm inrättat ett särskilt råd för räddningstjänst. Rådet har bl a till uppgift att skapa en gemensam bild av vad svensk räddningstjänst långsiktigt utvecklas mot samt att ange hur SOS Alarm och räddningstjänsten tillsammans kan underlätta denna utveckling. Rådet ska särskilt beakta områden som gränslös räddningstjänst, effektiv samverkan, stab och ledning, snabb insats samt utvärdering och kunskapsåterföring. I rådet ingår

<i>Stf Räddningschef</i>	Göran Melin Jönköpings Räddningstjänst
<i>Analyschef</i>	Anders Edstam Södertörns Brandförsvarsförbund
<i>Enhetschef</i>	Per Jarring Räddningstjänsten Stor Göteborg
<i>Räddningschef</i>	Klaus Heinsvig Räddningstjänsten Falkenberg

<i>Räddningschef</i>	Patrik Bylund Luleå Räddningstjänst
<i>Brandinspektör</i>	Mats Svensson, Sydöstra Skånes Räddningstjänstförbund
<i>Avdelningschef</i>	Thomas Fransson, Västra Mälardalens kommunalförbund
<i>Räddningschef</i>	Ingemar Samuelsson Vilhelmina Räddningstjänst
<i>Brandingenjör</i>	Marcus Cato, SKL
<i>Affärsområdeschef</i>	Nils-Erik Norin, SOS Alarm
<i>Brandingenjör</i>	Göran Bertilsson, SOS Alarm
<i>Brandmästare/ projektledare</i>	Magnus Raask, SOS Alarm



 **SOS Alarm**[®]
För ett tryggare samhälle

RÄDDNINGSTJÄNSTEN OCH SOS ALARM samverkar dygnet runt i tusentals ärenden som gäller liv och egendom. Därför är en löpande återföring av erfarenheter nödvändig för hela larmprocessen, från 112-samtalet till avslutad insats. Erfarenheterna från senare år visar att det utvecklas bäst i ett lokalt samarbete mellan räddningstjänsten och SOS Alarm.

Gemensamma kvalitets- och utvecklingsgrupper knutna till SOS-centralerna har nått viktiga resultat. Samtidigt pekar de på att utvecklingen inom teknik och samhällsorganisation skapar nya möjligheter och behov.

Denna handlingsplan för samarbetet mellan räddningstjänsten och SOS Alarm under åren 2009-11 pekar ut prioriterade utvecklingsområden, t ex nyckeltal för att mäta tid och kvalitet, system för att hantera resurser, generell kompetensutveckling och tillgång till specialkompetens samt utveckling av den digitala kartan och andra tekniska hjälpmedel.