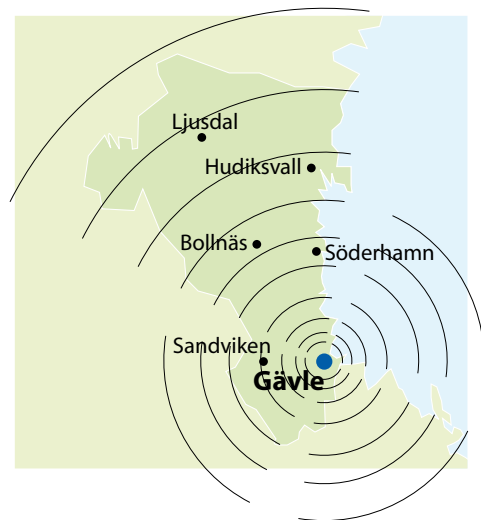


SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112, dvs samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis mm. Var man än befinner sig i Sverige kan man dygnet runt nå samhällets alla räddningsresurser. SOS Alarm har 18 SOS-centraler runt om i landet.

SOS Alarm tar varje år emot cirka 3,5 miljoner samtal på 112 och hanterar ungefär 900 000 ambulansärenden per år.



SOS Alarm i

GÄVLE

Samtliga tio kommuner i Gävleborgs län inklusive Älvkarleby kommun anlitar SOS Alarm och dess SOS-central i Gävle för alarmering av räddningstjänst och flertalet för kommunal felanmälan. I länet bor ca 290 000 invånare.

Under 2009 hade centralen ca 86 000 samtal till nödnumret 112. En normal dag får SOS-centralen ungefär 250 112-samtal men vid enskilda händelser och vid stora helger kan nödsamtalen öka till det dubbla.

Totalt 29 anställda, varav 24 SOS-operatörer, arbetar på centralen som är lokaliserad till Teknikparken. Kraven på medarbetarnas kompetens är höga. Den interna grundutbildningen byggs ständigt på, bl a i interaktiv form. För att få arbeta i SOS-central krävs godkända tester och årlig certifiering.

I det ständiga mötet med människor och händelser utvecklas en unik SOS-kompetens. Detta är tillsammans med inlevelseförmåga och fokusering på uppgiften egenskaper som karaktäriserar en SOS-operatör.

SOS-centralen i Gävle, som ingår i SOS Alarms affärsområde Fyrklövern, tillsammans med Uppsala, Västerås och Falun, har dubbel bemanning nattetid, tredubbla reservsystem och alternativa larmvägar. Centralen är klassad som högsäkerhetscentral. En högsäkerhetscentral är bl a utrustad med reservkraftverk, överfallsalarm och skottsäkra fönster.

ETT ENDA SAMTAL FÖR ATT FÅ HJÄLP

SOS-centralen i Gävle ska i likhet med övriga centraler i landet samordna och tillgodose behovet av alarmering av statlig och kommunal räddningstjänst. En nödställd ska bara behöva ringa ett enda samtal – till 112 – för att få hjälp i en akut situation.

SOS Alarms teknikplattform Zenit lägger grunden för SOS-centralens larmmottagning och utalarmering. Vid en tillfällig anhopning av nödsamtal till SOS-centralen kan andra SOS-centraler hjälpa till vid t ex en svår storm eller en stor olyckshändelse. SOS-operatörerna får automatiskt tillgång till samma information som ärendets ”hemmacentral”.

Genom att landets SOS-centraler knyts samman i ett rikstäckande nätverk med den nya tekniken utgör de även en viktig resurs dygnet runt för

landets samlade krisberedskap. Med hjälp av Zenit samverkar centralen med räddningstjänst, polis, ambulans m fl med hög kvalitet.

Ett omfattande arbete pågår även med att integrera Rakel, det nya digitala radiosystemet för de sk blåljusmyndigheterna med Zenit.

FÖR ETT TRYGGARE SAMHÄLLE

112

Samtal till nödnumret 112 ska besvaras inom 8 sekunder enligt avtal med staten. SOS-tjänsten ska också utvecklas i enlighet med teknikens möjligheter och samhällets behov. Ny teknik har t ex ökat möjligheterna till samverkan mellan SOS-centralerna och därmed att hantera större händelser. Behoven ändras också i samhället t ex genom att den dominerande delen av nödsamtalen numera kommer in via mobilsamtal. Det ökar behovet av att positionera hjälpsökande som inte kan ange var de befinner sig.

Ett nytt beslutsstöd för SOS-operatörerna (112-index) ska säkra att alla uppgifter om hjälpbehovet tas in i den första delen av 112-intervjun.

Räddningstjänst

SOS Alarm är en långsiktig partner till räddningstjänsten. Möjligheten att bistå SOS-operatören med ledningsstöd i trafikrummet är i drift på centralen. Räddningstjänstens inre befäls funktion finns i SOS-centralens lokaler dygnet runt och utvecklingen av funktionen sker i samarbete med Gästrikre räddningstjänst. Räddningstjänsten och SOS Alarms gemensamma kvalitetsgrupp i länet arbetar framåtriktat med den framtagna handlingsplanen för länets räddningstjänst.

Under 2009 driftsattes SOS Alarms Räddningsindex på SOS-centralen. Räddningsindex är ett nytt verktyg för SOS-operatörerna vid intervjun i räddningstjänstären. Med hjälp av index kan operatören ge råd till hjälpsökande och ge kompletterande information till de hjälpstyrkor som är på väg ut.

Strategisk samverkan med vården

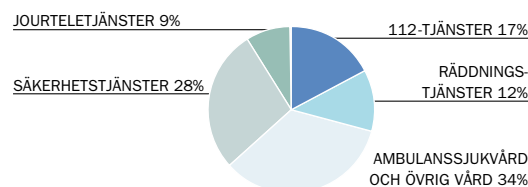
Utlarmning, prioritering med tillgång till högre medicinsk kompetens då det behövs, rådgivning i väntan på ambulans och ständig överblick över var ambulanserna befinner sig är viktiga delar i SOS Alarms ambulansuppdrag. SOS Alarm kan som strategisk partner åt landstingen bidra till att säkerställa att man som patient får rätt insats i akuta situationer.

Under 2010 förväntas länets räddningstjänst och ambulanssjukvård i ett gemensamt införandeprojekt med SOS Alarm ansluta sig till RAKEL.

Övriga tjänster

SOS-centralen erbjuder också en rad andra typer av kundanpassade larm- och servicetjänster, som t ex brandlarm, inbrottslarm, driftlarm, trygghetslarm, person- och transportlarm, jourteletjänster samt krisjour för företag och myndigheter.

Tjänsteomsättning



Samtalsstatistik för SOS-centralen

ANTAL 112-SAMTAL 85 953 Av 112-samtalen utgjorde t ex 21 836 vårdhändelser (ambulans), 2 611 räddningshändelser och 18 372 polisärenden.

Ambulansuppdrag

PRIOR 1	13 177	<i>I tabellen ingår även ambulansuppdrag som inte är relaterade till samtal till nödnumret 112, som t ex planerade ambulansbeställningar, liggande sjuktransporter m m.</i>
PRIOR 2	14 093	
PRIOR 3	7 520	
PRIOR 4	9 018	
TOTALT ANTAL	43 808	



Platschef: Michael Westh
tel 026-16 18 01

SOS Alarm Sverige AB

Nobelvägen 2
Box 975
801 33 GÄVLE
Tel: 026-16 18 00 Fax: 026-16 18 09
Kundservice: tel 026-16 18 10
E-post: kundservice.gavle@sosalarm.se

SOS-centralens lokala styrelse har till uppgift att vara kontaktlänk mellan SOS Alarm och dess samarbetspartners och kunder i regionen. Styrelsen är rådgivande till den lokala platsledningen.

Ordförande: Inger Källgren-Sawela, oppositionsråd, Gävle kommun.

Ledamöter: Sven Björlingsson, Swedbank, Stockholm, Torbjörn Rönnkvist, kommunal- och landstingspolitiker i Sandviken och i landstinget Gävleborg samt Helene Åkerlind, regionchef, Ung företagssamhet.

SOS Alarm ägs av staten, landstingen och kommunerna tillsammans.

Vill du veta mer?

Gå till www.sosalarm.se