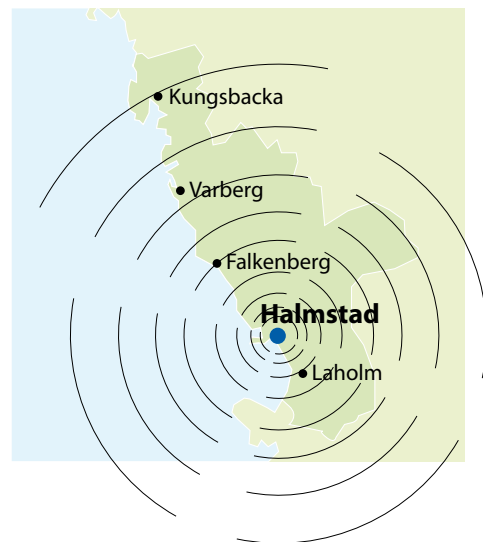


SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112, dvs samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis m.m. Var man än befinner sig i Sverige kan man dygnet runt nå samhällets alla räddningsresurser. SOS Alarm har 18 SOS-centraler runt om i landet.

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



SOS Alarm i

# HALMSTAD

SOS Alarm med sin SOS-central i Halmstad har 25 anställda, varav ett tiotal har sjukvårdsbakgrund. Centralen betjänar huvudsakligen Hallands 292 000 invånare. SOS-centralen samarbetar med 20 räddningstjänster och sju ambulansstationer i länet med 19 ambulanser.

Under 2009 hade centralen närmare 80 000 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 400 per dygn.

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 Halmstad har fyrbemanning dagtid, tvåbemanning nattetid, tredubbla reservsystem och alternativa larmvägar. Centralen är klassad som högsäkerhetscentral. En högsäkerhetscentral är bl a utrustad med reservkraftverk, överfallslarm och skottsäkra fönster.

## ETT ENDA SAMTAL FÖR ATT FÅ HJÄLP

SOS-centralen i Halmstad 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 mobiltelefon. 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 hjälpbehov tas in i den första delen av 112-intervjun.

I samverkan med samhällets räddningsorganisationer och ideella organisationer arbetar SOS Alarm med information om 112. Viktiga målgrupper är skolor, invandrare och äldre.

### Räddningstjänst

SOS Alarm är en långsiktig partner till räddningstjänsten. SOS-centralen har flyttat till den nya byggnaden Räddnings BAS Halmstad. Här finns nu SOS Alarm, Räddningstjänsten och Ambulans samlad. I trafikrummet finns dygnet runt SOS-operatörer samt ledningsbefäl från räddningstjänsten som ansluter vid alla larm. Från och med maj 2010 arbetar räddningstjänsten i samma teknik (Zenit) som SOS-operatörerna på centralen.

Under 2009 drifstattes 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 samla information till de hjälpstyrkor som är på väg ut.

Två närliggande visioner för SOS-centralen är att utveckla samverkan med räddningstjänstens ledningsbefäl i SOS Alarms trafikrum för att stödja SOS-operatörerna, allmänheten som ringer 112 och räddningsledaren på fältet samt att utveckla samverkan med SOS-centralerna i Växjö, Jönköping, Malmö och Göteborg för att kunna stödja varandra vid hög trafikbelastning.

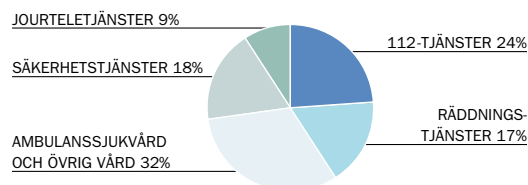
### Strategisk samverkan med vården

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.

### 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 77 258  
Av 112-samtalen utgjorde t ex 17 264 vårdhändelser (ambulans), 2 585 räddningshändelser och 17 857 polisärenden.

### Ambulansuppdrag

PRIORITET 1	9 256	I tabellen ingår även ambulansuppdrag som inte är relaterade till samtal till nödnumret 112, som t ex planerade ambulansbeställningar, liggande sjuktransporter m m.
PRIORITET 2	16 097	
PRIORITET 3	6 039	
PRIORITET 4	1 883	
TOTALT ANTAL	33 275	



Platschef: Göran Hult  
tel 035-266 70 01

### SOS Alarm Sverige AB

Kristinehedsvägen 2  
302 44 HALMSTAD  
Tel: 035-266 70 00 Fax: 035-266 70 09  
Kundservice: tel 035-266 70 10  
E-post: kundservice.halmstad@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:** Tore Fritzon, egen företagare, Falkenberg.

**Ledamöter:** Anders Carell, konsult, Halmstad, Maud Lamne, landstingspolitiker, Ulf Jallander, fd försvarsdirektör i Halland, Lena Kierkegaard, hälso- och sjukvårdsdirektör, landstinget Halland, Gunnel Bengtsson, kommunråd, Halmstad samt Conny Sevehem, ordförande i miljö- och räddningsnämnden, Varberg.

SOS Alarm ägs av staten, landstingen och kommunerna tillsammans.

Vill du veta mer?

Gå till [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)