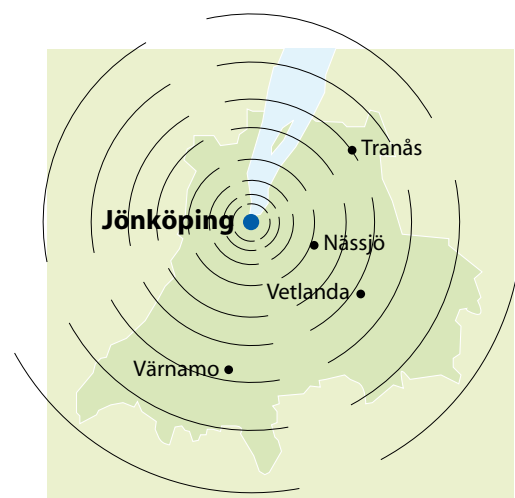


SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112, dvs samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis m.m. Var man än befinner sig i Sverige kan man dygnet runt nå samhällets alla räddningsresurser. SOS Alarm har 18 SOS-centraler runt om i landet.

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



SOS Alarm i

# JÖNKÖPING

SOS-centralen i Jönköping med totalt 32 anställda svarar för SOS Alarms verksamhet i Jönköpings län och Ydre kommun i Östergötlands län. Området har en sammanlagd befolkning på drygt 342 000 invånare. Det finns allt som allt 22 ambulanser i regionen. SOS-centralen i Jönköping var först i landet med tjänsten "ambulansdirigering med digitalt kartstöd". Tjänsten används idag i hela landet. Kartsystemet är nu vidareutvecklat med applikationer för såväl räddningstjänst som för åkerinäringen (transportlarm) och ensamarbetare (bärbara personlarm).

Under 2009 hade centralen närmare 100 000 samtal till nödnumret 112. Ett normalt dygn får SOS-centralen ungefär 300 112-samtal men vid enskilda händelser och vid stora helger kan nödsamtalen tillfälligt öka med det dubbla.

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 Jönköping har mellan två-sex operatörer i tjänst dygnet runt, dubblade reservsystem och alternativa larmvägar. Centralen är klassad som högsäkerhetscentral. En högsäkerhetscentral är också utrustad med reservkraftverk, överfallsalarm och skottsäkra fönster.

## ETT ENDA SAMTAL FÖR ATT FÅ HJÄLP

SOS-centralen i Jönköping 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. Verksamheten med att utveckla nya tjänster för kommunal räddningstjänst har fortsatt. Förlarm utnyttjas nu av majoriteten av länets räddningstjänster. Nivåalarm, där SOS-operatören skraddarsyr utryckningsstyrka, har införts i samtliga kommuner. Den strategiska ledningsfunktion, JILL (Jönköpings läns Integrerade Larm och Ledning), som funnits ett antal år på SOS-centralen för länets räddningstjänster och andra samverkande organisationer/myndigheter har ytterligare förfinats och tillämpats under stormar, översvämningar m m.

Räddningstjänsten och SOS-centralens gemensamma kvalitetsgrupp i länet arbetar framåtriktat med den framtagna handlingsplanen för länets räddningstjänst.

Under 2009 driftsattes SOS Alarms Räddningsindex på SOS-centralen. Indexet är ett verktyg för SOS-operatören vid intervjun i räddningstjänstären.

### 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. Detta utgör samtidigt första länken i vårdkedjan, en länk som har stor betydelse för den hjälpsökande men också för vårdens planering och beslut. SOS Alarm kan som strategisk partner åt ambulanssjukvården bidra till att säkerställa att man som patient får rätt insats i akuta situationer.

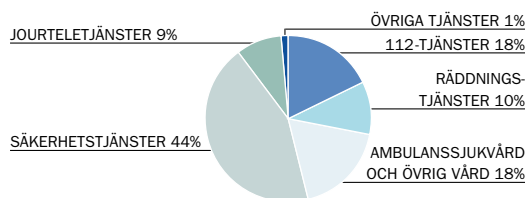
SOS Alarm har även tagit initiativ till dialog om hur rollen som strategisk partner till landsting och regioner ytterligare kan utvecklas.

### 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.

Centralen är marknadsledande i Sverige för person- och transportlarm som nu har fått sitt definitiva genombrott. Tillströmningen av övriga säkerhetstjänster är god.

### Tjänsteomsättning



### Samtalsstatistik för SOS-centralen

ANTAL 112-SAMTAL 93 878 Av 112-samtalen utgjorde t ex 19 172 vårdhändelser (ambulans), 3 061 räddningshändelser och 16 767 polisärenden.

### Ambulansuppdrag

PRIO 1	8 446	<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>
PRIO 2	13 461	
PRIO 3	7 126	
PRIO 4	134	
TOTALT ANTAL	29 167	



Platschef: Matz Laurentz  
tel 036-36 50 01

### SOS Alarm Sverige AB

Glansgatan 7  
554 54 JÖNKÖPING  
Tel: 036-36 50 00 Fax: 036-36 50 09  
Kundservice: tel 036-36 50 10  
E-post: kundservice.jonkoping@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:** Hans Toll, ledamot, Jönköpings läns landsting

**Ledamöter:** Stefan Schoultz, ekonomidirektör, Jönköpings läns landsting, Kjell-Åke Trygg, ombudsman Svenska Byggnadsarbetareförbundet, Jönköping, Bo Rybrand, fd marknadsdirektör, TeliaSonera Sverige AB, Karin Gustafsson, kommundirektör, Gislaveds kommun och Acko Ankarberg-Johansson, kommunstyrelsens ordförande i Jönköpings kommun.

SOS Alarm ägs av staten, landstingen och kommunerna tillsammans.

Vill du veta mer?

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