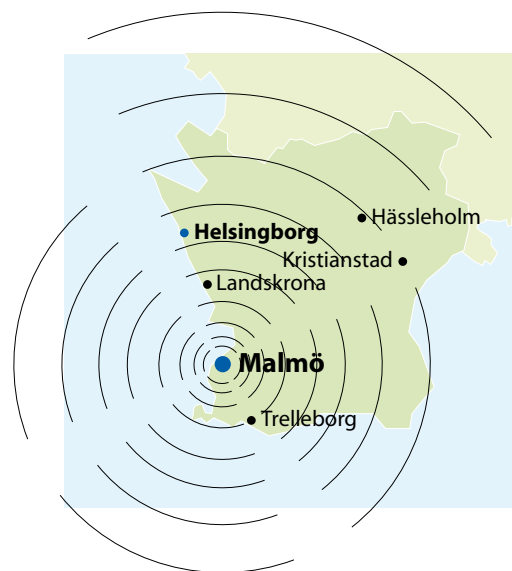


SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112, dvs samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis m.m. Var man än befinner sig i Sverige kan man dygnet runt nå samhällets alla räddningsresurser. SOS Alarm har 18 SOS-centraler runt om i landet.

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



SOS Alarm i

MALMÖ

SOS-centralen i Malmö har 90 anställda och ansvarar för Skåne län. Inom länet driver SOS-centralen även en larmcentral i Helsingborg. Centralen samarbetar med 30 räddningskårer, dirigerar 86 ambulanser och tar emot nödsamtal från 1,2 miljoner invånare.

Centralen verkar i högsta grad i ett mångkulturellt samhälle som i sin tur ställer särskilda krav på språkförståelse.

Under 2009 hade centralen 400 000 samtal till nödnumret 112. Ett normalt dygn får SOS-centralen ungefär 1 100 112-samtal men vid särskilda händelser och vid stora helger kan nödsamtalen tillfälligt öka markant.

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 Malmö har optimal bemanning dygnet runt, 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 Malmö 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.

Räddningstjänst

SOS Alarm är en långsiktig partner till räddningstjänsten. Sedan hösten 2008 driver SOS Alarm även en larmcentral i Helsingborg. Denna central betjänar Helsingborgs stad vad avser räddningstjänstutalarming, mottagande av automatiska larm samt besvarande av ett flertal jourtelefoner kopplade till stadens verksamhet.

SOS-centralen i Malmö bedriver tillsammans med räddningstjänsterna i Skåne ett intensivt utvecklings- och kvalitetsarbete inom räddningstjänstprocessen. Resultatet av detta arbete är bl a förkortade svars- och handläggningstider.

Under 2010 driftsätts SOS Alarms Räddningsindex i Skåne. 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.

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.

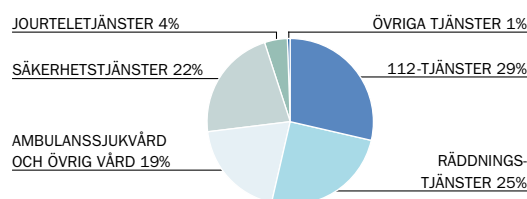
Under 2008 tecknades ett 6-årigt avtal i vilket Region Skåne genom sin organisation RSPC (Region Skånes Prehospitala Centrum) ger SOS Alarm fortsatt förtroende att svara för prioritering av sjukvårdsärenden och dirigering av ambulanserna i regionen.

SOS-centralen i Malmö har etablerat en strategisk utvecklingsgrupp tillsammans med ambulanssjukvården i länet i syfte att ytterligare utveckla det långsiktiga samarbetet.

Övriga tjänster

SOS-centralen erbjuder också en rad andra typer av kundpassade 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 399 771

Av 112-samtalen utgjorde t ex 90 006 vårdhändelser (ambulans), 13 072 räddningshändelser och 88 955 polisärenden.

Ambulansuppdrag

PRIO 1	42 005
PRIO 2	46 836
PRIO 3	11 657
PRIO 4	12 266
TOTALT ANTAL	112 764

I tabellen ingår även ambulansuppdrag som inte är relaterade till samtal till nödnumret 112, som t ex planerade ambulansbeställningar, liggande sjuktransporter m m.



Platschef: Johan Ekermann
tel 040-676 98 01

SOS Alarm Sverige AB

Annetorpsvägen 4
Box 60068
216 10 LIMHAMN
Tel: 040-676 98 00 Fax: 040-676 98 09
Kundservice: tel 040-676 98 10
E-post: kundservice.malmo@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: Kay-Wilhelm Winqvist, f d Landstingsråd, Regionfullmäktige i Skåne.

Ledamöter: Bertil Ljungh, forskare, Forskningspolitiska institutet Lund, Sven-Erik Johansson, VD, Geodatacenter Skåne AB, Digby Andersson, konsult, Bengt Andersson, fd kommunalråd, Hässleholm, Christer Dahlsjö, f d räddningsschef, Trelleborg, Gunilla Wiklander Andersson, enhetschef, länsstyrelsen i Skåne och Christer Akej, ordförande, kommunstyrelsen Simrishamn.

SOS Alarm ägs av staten, landstingen och kommunerna tillsammans.

Vill du veta mer?

Gå till www.sosalarm.se