

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

VÄSTERÅS

SOS-centralen i Västerås, som ingår i SOS Alarms affärsområde Fyrklövern, var landets första SOS-central. Den har 28 anställda och betjänar Västmanlands län med ca 250 000 invånare. Närmare hälften av personalen har sjukvårdsbakgrund. SOS-centralen är samlokaliserad med räddningstjänsten. Landstinget och samtliga kommuner är anslutna. På dagtid opererar 14 ambulanser och nattetid 11.

Under 2009 hade centralen närmare 93 000 samtal till nödnumret 112. En normal dag får SOS-centralen drygt 250 112-samtal men vid enskilda händelser och vid stora helger kan nödsamtalen öka till närmare 400.

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 Västerås har dubbel 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 Västerås 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 och räddningstjänsten

SOS-centralen samverkar med länsstyrelsen, landstinget, kommunerna, militären, polisen och räddningstjänsten i U-SAM, vid kriser i länet.

SOS-centralen bedriver även ett intensivt samarbete med räddningstjänsten i den gemensamma utvecklings- och kvalitetsgruppen som varit i gång i ett par år.

Under 2010 införde SOS-centralen det nya verktyget 112-index (beslutsstöd) som ytterligare ska säkra kvaliteten i den allra första delen av intervjun, dvs under de första 15-45 sekunderna av 112-samtalet.

SOS-centralen har även driftsatt SOS Alarms nya räddningsindex, som är ett stöd för bedömningen av händelser som hanteras av kommunal räddningstjänst. Härigenom kan räddningstjänsten alarmeras utifrån händelsetyp och omfattning.

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 landstingen bidra till att säkerställa att man som patient får rätt insats i akuta situationer.

Krisberedskap

SOS Alarm har i sitt 112-avtal med staten fått en tydligare roll inom samhällets krisberedskap i hela landet. Uppgiften är bl a att larma tjänstemän i beredskap, TIB – både lokalt, regionalt och centralt – för de statliga myndigheterna och ge dem initiala lägesbilder.

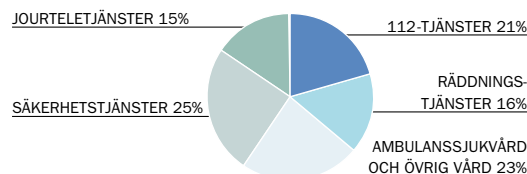
Övriga tjänster

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.

SOS Alarms tjänst krisjour- och personlarm väntas få fortsatt efterfrågan. Länets olika kommuner förväntas bli stora kunder i framtiden.

En viktig del av SOS-centralens verksamhet är de många jourtelekunder och automatlarmkunder som är anslutna. ABB, Coor Management, Axfood, Hemköp och Swesafe är några exempel.

Tjänsteomsättning



Samtalsstatistik för SOS-centralen

ANTAL 112-SAMTAL 92 562
Av 112-samtalen utgjorde t ex 18 727 vårdhändelser (ambulans), 1 996 räddningshändelser och 20 232 polisärenden.

Ambulansuppdrag

PRIORITET 1	9 303
PRIORITET 2	12 306
PRIORITET 3	3 514
PRIORITET 4	54
TOTALT ANTAL	25 177

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



Platschef: Karin Thunberg
tel 021-16 38 01

SOS Alarm Sverige AB

Box 101
Vallbyleden 9
721 05 VÄSTERÅS
Tel: 021-16 38 00 Fax: 021-16 38 09
Kundservice: tel 021-16 38 10
E-post: kundservice.vasteras@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: Jan Strandbacke, supportchef Mälarenenergi AB.

Ledamöter: Åke Jansson, Västmanlands kommuner och landsting, Agneta Wallin-Gareke, leg. psykolog, Monika Eriksson-Bertilsson, dir för Västmanlands kommuner och landsting och Kent Lindeback, polismyndigheten, Västmanland.

SOS Alarm ägs av staten, landstingen och kommunerna tillsammans.

Vill du veta mer?

Gå till www.sosalarm.se