

GEMENSAMT FOKUS I KVALITETSARBETET

Hur hjälpa "Greta" bäst?



Arbetet mot gemensamma mål för både SOS Alarm och räddningstjänsten stärker relationerna och ökar förståelsen för varandras olika ansvarsområden. Med gemensamt fokus ökar effektiviteten och kvaliteten på arbetet. Den senaste avstämningen av kvalitetsgruppernas arbete kring räddningstjänstären visar överlag en positiv bild.

- **Kvalitetsarbetet har** ökat förståelsen på båda sidor. Räddningstjänsten förstår SOS-operatörernas situation och vice versa. Arbetet har också ökat kunskapen hos SOS Alarms personal om räddningstjänstens behov. I förlängningen får vi en förbättrad kvalitet av verksamheten, säger Göran Bertilsson, brandingenjör vid SOS Alarm.

Det är platscheferna eller driftcheferna vid SOS-centralerna i Sverige som har summerat erfarenheterna hittills av det kvalitetsarbete som startade år 2006 för att förbättra kvaliteten i hanteringen av räddningstjänstens ärenden. I dessa grupper är både räddningstjänsten och SOS Alarm företrädde. Alla SOS-centraler har startat kvalitetsgrupper utom SOS-centralen i Göteborg som börjar sitt kvalitetsarbete hösten 2008.

Bland de viktigaste frågorna i kvalitetsgrupperna anges uppföljning av kvalitetsmålen, svarstider på nödnumret 112, handläggningstider i stort, utalarmering och utveckling av gemensamma rutiner och nomenklatur.

I bland annat Halmstad upplevs det positiva med kvalitetsarbetet att alla har samma fokus: Hur kan vi hjälpa "Greta" – allmänheten – på bästa sätt?

I Stockholm-Uppsala upplevs det mest positivt att båda parter får en länsövergripande syn på räddningstjänstverksamheten, personliga relationer och gemensamt utvecklingsintresse.

I Jönköping upplever SOS Alarm att det positiva är att räddningstjänsten vill vara med och utveckla verksamheten, att det finns en total prestigelöshet – ge och ta-mentalitet.

Gemensamma mål i tre sydliga län

I Kalmar, Kronoberg och Blekinge län har räddningstjänsterna tagit fram ett gemensamt avtal med SOS Alarm. En särskild kvalitetsgrupp med företrädare för de tre länens räddningstjänster och SOS Alarm har satt upp ett antal kvalitetsmål. Bland annat ska summan av medelsvarstid och genomsnittlig handläggningstid understiga 60 sekunder för förlarm och bör understiga 120 sekunder för huvudlarm. Statistisk redovisas per månad. Ett annat mål är att personalen vid SOS-centralen ska ha god kännedom om beställarens ansvar, organisation, geografiska område, särskilda objekt samt utlarmningsrutiner.

- Kvalitetsarbetet leder till gemensamma rutiner och att vi talar samma språk. Målet är att allt ska bli bättre för den hjälpsökande, säger Roger Petersson, funktionschef för 112-frågor vid SOS-centralen i Växjö och delaktig i styrgruppen för kvalitetsfrågor i de tre länen.

Ett konkret exempel är att SOS-operatören inte längre ska fråga den som ringer 112 vid en trafikolycka om någon är fastklämd. Det kan tolkas på flera sätt. Istället får den som ringer frågan: Är någon kvar i fordonet?

- Vi försöker gemensamt lära oss av fel som görs istället för att bli irriterade på varandra. Vi har kommit långt men det finns mer att göra för att nå målen, säger Roger Petersson.

BRAND 2008

Ökad rörlighet på fältet kan minska dödsbränder

FOTO MONICA STRANDELL



Det förebyggande arbetet i bostadsområden som räddningstjänsten i Liverpool i England bedriver imponerade stort under Brand 2008 i slutet av maj. Antalets döda i bränder har minskat från 20-25 till cirka tio per år under de nio år som brandmännen har arbetat uppsökande i hem och skolor. Dessutom har problemen med stenkastande ungdomar också minskat.

Svenska Brandskyddsföreningens och Svenska Brandbefälens Riksförbunds gemensamma årliga konferens Brand hölls i år i Karlstad 20-22 maj. Brandbefälen firade samtidigt yrkesföreningens 50-årsjubileum och Peter Löthman valdes till ordförande.

– Brandmännen i Liverpool snackar inte så mycket – de gör, säger Peter Löthman som gärna ser räddningstjänstens arbete i Liverpool som en god förebild för Sverige.

I Liverpool pratade brandmännen, när de backade in i garaget efter en släckning, om att "någon" borde göra något för att minska bränderna i hemmen där de flesta dödsfallen inträffar. Snart insåg de att de själva var bäst lämpade att prata om brandskydd och hjälpa till att bland annat sätta upp brandvarnare hemma hos folk.

Brandmännen ger sig också som "embedded firefighters" ut i skolorna i Liverpool för att lära känna ungdomarna och minska antalet anlagda skolbränder.

– De skapar en relation till både ungdomar och vuxna vilket ökar tryggheten och säkerheten och i förlängningen också livskvaliteten. Brandmännen har samtidigt stärkt sin förmåga att göra räddningsinsatser. Jag blev väldigt nyfiken på och inspirerad av deras sätt att arbeta i Liverpool, säger Peter Löthman.

Hans ordinarie arbete är som chef för Räddningstjänsten Sundsvall Timrå. Både där och inom brandbefälsförbundet ser han utvecklingsmöjligheter.

– Min utgångspunkt är att vi kan kopiera allt som går av det som sker i andra länder och på andra orter. Även om förhållandena är annorlunda i England än i Sverige så handlar det ytterst om vårt förhållningssätt till andra människor. Räddningstjänsten finns ju till för att stödja människor.

Peter Löthman ser stenkastning och trakasserier, som en del ungdomar utsätter brandmän för i socialt problembelastade bostadsområden, som tecken på djupare problem.

– Hur mår egentligen de ungdomar som bråkar med brandmän som är ute för att hjälpa? De måste vara mycket trängda innan de går så långt.

I sin roll som ordförande för Svenska Brandbefälens Riksförbund har han en vision om ett nytt arbetssätt för räddningstjänsten där brandmännen och brandbefälen är mera rörliga på fältet än i dag.

– Larm och ledning blir allt viktigare. Vi måste blixtsnabbt kunna ställa om från en uppgift, där vi befinner oss för tillfället, till utryckning. Det krävs också kvalificerade larm- och ledningsoperatörer. SOS Alarm behöver utveckla sin räddningstjänstkompetens. Olika organisationer kommer att behöva arbeta mera tillsammans. Precis som tjänsten i väntan på ambulans (IVPA), kan jag tänka mig "I väntan på räddningstjänst" och "I väntan på polis". Det krävs bättre teknisktöd och att räddningstjänsten utvecklas snabbt. Det är bråttom eftersom de offentliga medlen kommer att i ännu högre grad vara en bristvara om fem år.

Jag tror på en samlad larmkompetens och den måste vara duglig och effektiv, säger Peter Löthman.



– Brandmännen i Liverpool snackar inte så mycket – de gör! säger Peter Löthman.

Blåljushuset Certus snart i mål

Planerna på ett gemensamt hus för de så kallade blåljusmyndigheterna – Certus – i Östersund är nu nära att bli verklighet. Polisen är helt klar med hyresavtal och kommer att flytta in i de nya lokalerna i mars 2009. Landstinget är också klara med förhandlingarna och har skrivit på avtal för ambulans, sjukvårdsrådgivningen, hälso-central och folktandvården.

– Norra Jämtlands Räddningstjänstförbund har kommit överens med vår hyresvärd Vasallen om hyresofferten. Nu ska "bara" de tre ägarkommunerna Strömsund, Krokomb och Östersunds kommunstyrelser säga ja. Detta ska ske vid midsommar, säger Gunilla Ågren, platschef vid SOS Alarm i Östersund.

Ättagarkammaren är inte riktigt klar med inflyttning ännu men väntas bli det snart. Tullen är också aktuell igen då den myndigheten kommer att vara kvar i Östersund.

SOS Alarm avvaktar de fyra nordligaste landstingens beslut om vem som ska sköta deras ambulansdirigering. Besked väntas i mitten av juni.

Pris till Strömstad

"Strömstads kommun har genom ett ständigt pågående arbete skapat en väl fungerande organisation för krishantering. I dialog med andra samhällsaktörer har kommunen utvecklat och anpassat beredskapen efter samhällets behov. Kommunens goda och långvariga samarbete med de frivilliga resurserna bidrar starkt till invånarnas trygghet och säkerhet."

Så lyder motiveringen till utmärkelsen "Årets krisberedskapskommun" som delas ut av Civilförsvärsförbundet varje år.

Kriterier för pris är bl a att kommunen ska ha en aktuell risk- och sårbarhetsanalys och minst en person som arbetar med beredskaps- och säkerhetsfrågor.

Praktiska råd vid översvämning



Mycket talar för att översvämningar blir ett allt vanligare scenario både i Sverige och utomlands. Civilförsvarsförbundet har därför lagt ut praktiska råd på sin hemsida, www.civil.se: Klara en översvämning - gör så här.

Bor du i en riskzon för översvämningar?

Ring din kommun för besked, uppmanar Civilförsvarsförbundet som har gjort checklistor på vad enskilda kan göra före, när översvämningen är nära, unders själva förloppet och efteråt.

Erfarenheter från översvämningar visar att enskilda personers förberedelser och egna åtgärder har fått stor betydelse för krisförloppet. Den som är mentalt och även praktiskt förberedd på en översvämning drabbas lindrigare än de som blir helt överraskade. Endast den som befinner sig i en farlig nödsituation ska ringa 112.

Efter en översvämning gäller det att kontakta försäkringsbolaget så fort som möjligt, fotografera eller filma skadorna och om vattnet trängt in, kontakta en elektriker innan strömmen sätts på. Om så behövs, kontakta räddningstjänsten eller ett företag för att få hjälp att pumpa ur vattnet ur källare och andra lågt liggande utrymmen. Det kan begränsa skadorna. Detta kan du göra utan försäkringsbolagets tillstånd, men spara kvittona, råder Civilförsvarsförbundet som också uppmanar drabbade att bland annat inte dricka kranvattnet utan att först rena det.

Nytt EU-forum för frivilliga inom samhällets krisberedskap

Under år 2007 drabbades 142 miljoner människor av naturkatastrofer. Antalet naturkatastrofer har ökat med 60 procent den senaste tioårsperioden.

Samverkan och samsyn över gränserna var utgångspunkten när Civilförsvarsförbundet, danska Beredskapsförbundet och estniska Befolkningsskyddssällskapet den 13-15 juni för första gången genomförde samverkansmötet VAPCE i Roskilde för andra liknande frivilligorganisationer i Europa.

Fokus för mötet var naturkatastrofer och hur frivilligorganisationer kan bidra för att sådana, eller andra allvarliga händelser i

samhället, ska kunna hanteras så att liv, hälsa, egendom och miljö skyddas på bästa sätt.

– Samtliga medlemsländer och EU som helhet har en viktig resurs i frivilligrörelserna att ta vara på och bättre samarbeta med i vardagen, så att våra samhällen fungerar bättre också i krissituationer, säger Civilförsvarsförbundets förste vice ordförande Leni Björklund, som också deltog i mötet.

På mötet var 14 länder representerade, däribland Frankrike, Grekland, Polen, Portugal, Rumänien, Spanien och Österrike.

VAPCE, som står för Voluntary Activities towards Improved Civil Preparedness in Europe, möjliggjordes genom finansiellt stöd av EU-kommissionen.

Bilder via e-post sänker kostnader

Bildverifiering är en ny tilläggfunktion som SOS Alarm erbjuder tillsammans med personlarm eller inbrottslarm. En av fördelarna är att onödiga kostnader för uttryckning minskar. I stort sett alla IP-baserade kamerasytem stödjer SOS Alarms funktion.

Bildverifiering är ett kompletterande system till det ordinarie larmet. Detta skapar trygghet eftersom SOS-operatören alltid vidtar åtgärd även om bildmaterialet av någon anledning inte kommer fram till SOS-centralen. Funktionen är helt oberoende av leverantörer, det enda som krävs är att kameran kan skicka bilder via e-post i samband med larm.

Omkring 98 procent av alla larm är inte relaterade till en verklig skadeincident. Många av dessa onödiga larm beror istället på felaktig hantering, tekniska problem eller besvärliga miljöer.

Mobil larmvakt – ny tjänst

SOS Alarm lanserar nu en ny tilläggstjänst för personlarm från en vanlig mobiltelefon – Mobil larmvakt. Denna lösning ger dessutom möjlighet till både övervakning och positionering inomhus genom så kallad förutbestämd position. Mobil larmvakt kan även användas som ett komplement till en GPS-terminal.

Mobila personlarm hanteras traditionellt med speciella larmterminaler med inbyggd satellitnavigering, GPS, för positionering. GPS fungerar utmärkt utomhus men kräver inköp av speciella larmterminaler. Inomhus fungerar GPS dåligt och måste kompletteras med detaljerad positionsinformation, till exempel lägenhet i hyreshus. Mobil larmvakt löser dessa problem.

SOS Alarms roll i samhällets krishantering



Den 1 januari 2009 startar Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) sin verksamhet. Förberedelserna pågår för fullt och en verksamhetsplan för nästa år kommer att vara klar i början av augusti. Bildandet av myndigheten förväntas bland annat leda till synergieffekter och rationaliseringsvinster.

Myndighetens blivande generaldirektör

Helena Lindberg har betonat att det rör sig om en ny myndighet som har till uppgift att före, under och efter en kris samordna krishanteringerna lokalt, regionalt och nationellt.

I januari 2008 blev Jan Pie ansvarig för samhällets krisberedskap på SOS Alarm. I början av april bjöd SOS-centralen i Stockholm in den blivande krismyndighetens organisationskommitté. Syftet var att presentera SOS Alarms verksamhet och att erbjuda tjänster som myndigheten torde behöva för sin omvärlds- och händelsebevakning.

– Vårt ansvar för 112-tjänsten gör att vi har kontakt med alla aktörer som är inblandade vid större händelser – polis, räddningstjänst och ambulans, men även t ex Giftinformationscentralen, Statens haverikommission och Statens strålskyddsinstitut.

Den 4 augusti levererar organisationskommittén en verksamhetsplan för 2009 samt en preliminär budget för 2009-11.

– SOS Alarm vill vara en aktiv medspelare i samhällets krishantering. Den nya myndigheten behöver aktuella lägesbilder för att snabbt kunna fatta relevanta beslut samt hantera masskommunikation. Båda dessa uppgifter kan SOS Alarm hjälpa till med, säger Jan Pie.

En knäckfråga är hur aktuell information kring extraordinära händelser ska samlas in. SOS Alarm har använt informationsnummer för att kunna hantera massanrop i samband med fågelinfluensan och den erfarenheten omnämns i regeringens proposition om den nya krismyndigheten.

– Genom Zenit har SOS-operatörerna bra koll på samtliga ambulanshändelser och stora delar av räddningstjänst- och polisärendena. Nödvändiga resurser som måste larmas ut kan kompletteras med andra civila och militära resurser samt resurser inom näringslivet.

Den nya krismyndigheten har bland annat till uppgift att definiera vilka hot som samhället står inför.

– Klimatförändringar måste vi ta på största allvar. Vi har redan märkt av följder som stormar och översvämningar. Sabotage, terroråd eller andra händelser som slår ut el, tele och IT utgör andra reella hot. Organiserad brottslighet är ett stort problem i flera europeiska länder där maffia eller andra grupper kan exempelvis hota med att stänga av elströmmen för en hel stad om de inte får igenom sina krav. Frågan är inte om utan när dessa hot även når Sverige.

– SOS Alarm vill vara en aktiv medspelare i samhällets krishantering, säger Jan Pie.



EU-projekt om masskommunikation

SOS Alarm, Räddningsverket och länsstyrelsen i Uppsala län samt myndigheter i Finland och Estland har nyligen lämnat in en projektansökan till EU om att söka former för hantering av massanrop och masskommunikation. Estland har redan infört informationsnummer och i Finland och Sverige pågår diskussioner om en motsvarande åtgärd.

– Vi vill bland annat ta reda på hur vi kan skapa en tvåvägskommunikation där vi vid en större händelse både samlar in information från allmänheten och informerar berörda och allmänheten, förklarar Jan Pie, ansvarig för samhällets krisberedskap på SOS Alarm. Vilka kanaler ska vi använda? Hur kan vi t ex nå 50 000 personer i ett visst område och på vilka språk?

Om projektansökan godkänns kan projektet börja i december 2008.

Nya funktioner vid kriser planeras

SOS Alarm planerar att inrätta en lägesbildsfunktion vid SOS-centralen i Stockholm som kan leverera aktuella lägesbilder till den nya Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Men frågan om hur denna lägesbildsfunktion ska finansieras måste lösas.

Det finns också planer på ett nationellt callcenter som kan hantera massanrop och masskommunikation i händelse av stormar, översvämningar, pandemier, terroråd eller andra extraordinära händelser.