

Krishantering nytt affärsområde



Försvarsberedningens omvärldsanalys visar att vi måste vara beredda inför kriser på grund av klimatförändringar. Vi kommer att få uppleva flera översvämningar och stormar, även tekniska problem i el-, data- och telenäten. Globala pandemier och organiserad brottslighet och terrorism känner inga geografiska gränser. Därför blir krishantering ett nytt affärsområde inom SOS Alarm.

- **Det moderna samhället** är mycket sårbart och det är något som påverkar SOS Alarm i alla högsta grad. Det handlar om att förstärka det vi redan gör och även att utveckla nya tjänster, säger SOS Alarms vd Sven-Runo Bergqvist.

SOS Alarm kommer att fokusera på att ge stöd till myndigheter och organisationer som har geografiskt eller funktionellt ansvar med koppling till samhällets krisberedskap. Motsvarande erbjudande ska ges till företag, såväl samhällsägda som privata.

- Det innebär bland annat att larma in krisledningsgrupper, kalla in resurser, ge lägesbilder, delta i stabsarbetet, hjälpa till med kommunikationen. Vi kommer att satsa både lokalt och på riksnivå, säger Sven-Runo Bergqvist.

SOS-centralen i Stockholm ska vara ett särskilt kompetenscentrum för samhällets krishantering samt för riksövergripande samordning. Stockholmscentralen ska också vara SOS Alarms kontakt i förhållande till EU och andra internationella organ på uppdrag av centrala myndigheter.

Den nya teknikplattformen Zenit skapar nya förutsättningar genom att knyta samman alla landets 18 SOS-centraler i ett nationellt nätverk och utnyttja den samlade kapaciteten inom SOS Alarm och dess samarbetspartner.

SOS Alarm har redan i dag blivit ett nav vid större händelser. Längst har man kommit i Uppsala län där både statliga och kommunala organ valt att nyttja SOS-centralen fullt ut för sin krisorganisation Cesam.

SOS Alarm har tecknat avtal med centrala myndigheter som exempelvis Socialstyrelsen och Krisberedskapsmyndigheten, vilket stärker företagets generella roll i samhällets krishantering. Dessutom har SOS Alarms roll i förhållande till länsstyrelserna, landstingen och kommunerna förstärkts avsevärt på senare år. Nya tjänster har utvecklats för att underlätta geografisk och sektorövergripande samverkan mellan nationella och lokala myndigheter.

På central nivå prioriteras frågan om SOS Alarms roll i förhållande till regeringskansliets nya krisenhet samt den nya myndigheten för krisberedskap. Strävandena att göra SOS-centraler till länsövergripande räddningscentraler, som redan har skett i Halmstad och Jönköping, fortsätter. Arbetet med att teckna avtal med kommuner intensifieras. Fler tjänster inom samhällets förmåga att hantera kriser kommer att utvecklas, till exempel vad gäller gemensam lägesbild och inkallningssystem.

Robusthetsarbetet prioriteras

Robusthetsarbetet har hög prioritet för att hitta svaga punkter i tele- och datatrafiken. Robusthetsarbetet är ett samarbete mellan SOS Alarm och Telia som levererar datatjänster till SOS Alarm. I början av 2008 har flera åtgärder införts, bland annat automatisk omkoppling vid kabelbrott, dubbla framkopplingsvägar och dubblning av kritiska komponenter. Därmed har en avsevärt mer robust infrastruktur skapats för SOS Alarm och arbetet med detta fortsätter.

Internetforum om krishantering

Civilförsvarförbundet har skapat ett diskussionsforum för alla som arbetar med eller är intresserade av frivilligt arbete kring samhällets säkerhet och krishantering. Syftet med www.frivilligforum.se är att bygga upp en erfarenhetsbank och en plats där berörda kan diskutera och ventilera gemensamma frågor.

För att använda detta forum på nätet måste man inte tillhöra någon organisation. Tanken är att erfarenheter och frågor om frivilligarbetet inom krishantering ska spridas gränsöverskridande. Civilförsvarförbundet hoppas att forumet kan bli en tillgång för frivilliga som är engagerade i samhällets krisberedskap, inte minst på lokal nivå.

Viktigt med samma terminologi



Arbetet i Zenit ger stora fördelar, bland annat att flera SOS-centraler kan samverka och stötta varandra vid överbelastning och större olyckor. Det kräver att terminologin såväl inom SOS Alarm som inom polis, räddningstjänst och ambulanssjukvård harmoniseras, det vill säga att alla inblandade använder samma term för samma sak.

- Harmonisering är ju ett vitt begrepp.

På SOS Alarm handlar delar av harmoniseringen om inmatningen i Zenit, där vi eftersträvar en gemensam modell och ett likartat utseende oavsett vilken del i landet det handlar om, säger Per Eriksson, chef för produktionsstöd inom Operativt ledningsstöd.

Per Eriksson ansvarar bland annat för de delar som handlar om harmoniserad inmatning på SOS Alarm.

- Vi har kommit olika långt med harmoniseringen av våra tjänster. Det är lättare att åstadkomma harmonisering för våra säkerhetstjänster, trygghetsjour och automatlarm och där har vi kommit långt. Dessa tjänster är fullt möjliga att producera på vilken SOS-central som helst. All nyförsäljning måste göras inom ramen för våra koncept med gemensam terminologi inom SOS Alarm. Men utmaningarna för att nå harmonisering finns inom våra grundtjänster. Där finns olika terminologi och nomenklatur samt olika önskemål av lokal karaktär från olika inblandade parter.

Per Eriksson anser att arbetet har kommit en bra bit på väg när det gäller SOS Alarms jour- och säkerhetstjänster.

-Men när vi pratar om tjänster med räddningstjänsten och ambulanssjukvården är det så många andra faktorer som kommer in. Inom de organisationerna, finns det många olika namn på samma sak. De har dessutom olika sätt att organisera sig i olika delar av Sverige. Detta sätter också spår i en varierad terminologi inom räddningstjänsten.

Det är stor variation i benämningen på utalarmering i olika delar av landet. Per Eriksson nämner ett konkret exempel: Vissa använder "Stort larm" eller "Litet larm" när det gäller trafikolycka eller brand. Andra anger olika nivåer för ett larm, t ex nivå 1 eller nivå 5.

- SOS-operatörerna möter dessa olika termer i trafikrummen till vardags. Även om de är vana vid lokala uttryck stämmer de inte överens med de termer som används på andra SOS-centraler i landet. Om vi ska kunna använda Zenits möjligheter fullt ut för till exempel

samverkan över länsgränser, vid vakanser, överbelastning eller större händelser så måste vi jobba med att harmonisera detta.

Hur löses dessa problem inom SOS Alarm?

- Det är en jättelång process. SOS Alarm måste också avgöra hur långt vi ska bestämma för att uppnå en harmonisering, säger Per Eriksson.

Det egentliga harmoniseringsarbetet

inom SOS Alarm började våren 2005 och har skett i takt med att SOS-centralerna har kommit in i arbetet med Zenit.

- Vid stormen Per hade vi stor nytta av den harmonisering som vi hade skapat i ett delprojekt i Nova Tekniks genomförandeprojekt, som kom till när det var beslutat att vi skulle byta teknik till Zenit. Inmatningen av uppgifter har förbättrats hela tiden sedan dess.

Per Eriksson menar att harmoniseringsarbetet måste löpa som en röd tråd genom hela företaget.

- Vare sig vi arbetar med försäljning, personalfrågor, kundservice eller som SOS-operatör är vi beroende av harmonisering. Delar av vårt arbete med harmonisering sker därför varje dag. Under 2008 ska vi försöka komma vidare genom att identifiera vilken nivå som är rimlig för harmoniseringen inom våra olika tjänster.

Per Eriksson och kollegerna på Operativt ledningsstöd ska samarbeta kring harmonisering i SOS Alarms operativa system med processägarna för företagets huvudprocesser.

- **Rent konkret gäller det** att hitta en förbättrad modell av upplägget för våra räddningsplaner. De måste kunna fungera i alla delar av landet. Vi ska förtydliga anvisningarna om hur detta ska se ut. Utalarmering ska fungera och beskrivas på ett likartat vis över hela landet för att vi ska kunna arbeta geografiskt oberoende. Harmonisering är ett sätt att vara och tänka i ett företag. Harmonisering kommer därför in överallt i SOS Alarm, säger Per Eriksson.

SOS Råd för räddningstjänst infört

SOS Alarms nya teknikplattform Zenit har genom sin nationella nätverkslösning skapat förutsättningar för en gränslös räddningstjänst i vardagen och vid svårare påfrestringar på samhället. I samråd med kommuner och landsting har SOS Alarm därför beslutat att etablera ett SOS Råd för räddningstjänst.

Zenit kommer under 2008 att vara installerad på samtliga SOS-centraler i Sverige. Det innebär att SOS Alarm får en modern plattform för att kunna följa sina samarbetspartner i deras utveckling. För att underlätta den nationella lösning som Zenit innebär finns det behov av inriktningsbeslut och harmonisering, bland annat gemensamma namn och begrepp över hela landet. Sådana frågor kan diskuteras inom SOS Råd för räddningstjänst.

Arbetsområden som kan vara intressanta för SOS Råd för räddningstjänst kan vara:

Stab och ledning, Rakel, utalarmering, forsknings- och utvecklingsprojekt, informationsöverföring, utbildning, revidering av räddningsindex och harmonisering.

Rådet kommer att träffas två, tre gånger per år och däremellan vara anträffbart för att kunna ge råd och synpunkter på aktuella frågor. Första mötet sker 11-12 februari i Knivsta i norra delen av Stockholms län.

Deltagarna i rådet kommer från räddningstjänsten i Falkenberg, Haninge, Vilhelmina, Jönköping, Köping, Sundsvall och Ystad.

Rapport om regnovädret i Skåne

En slutsats av regnovädret i Skåne i somras är att det behövs ett informationsnummer dit allmänheten kan ringa i samband med större händelser som översvämning eller storm. Den kommunala VA-organisationen och räddningstjänsten borde i högre utsträckning än vad som var fallet ha varit mottagare av samtal som istället blockerade ännu mera akuta samtal till 112. Även andra åtgärder behöver snarast vidtagas för att höja SOS Alarms beredskap inför framtida massanrop, slår SOS Alarm fast i en färsk rapport.

Många problem som uppstod i samband med regnovädret i Skåne i somras kommer att vara undanröjda när utbyggnaden av SOS Alarms teknik Zenit är helt genomförd och de 18 SOS-centralernas arbets sätt har harmoniserats. Fram till dess är de viktigaste förbättringarna att internt kunna fördela belastning i landet inklusive handläggning av ambulansärenden, få bättre möjligheter att vidarekoppla eller hänvisa till journummer hos räddningstjänster, länsstyrelser och andra.

Bättre information bör ges till allmänheten om hur man ska agera i en krissituation när samhällets hjälpresurser inte räcker till. Även försäkringsbolag och kommunala förvaltningar behöver informeras om att inte hänvisa till 112 när man anser att det egna ansvaret är begränsat, enligt rapporten.

Det var den 5 juli 2007 som regnovädret på kort tid tog en annan vändning än vad SMHI



hade förutspått. En mängd hus fick sina källare vattenfyllda, i många fall av avloppsvatten. Många fastighetsägare ringde 112 för att i första hand larma räddningstjänsten. Under en timme tog SOS-centralen i Malmö emot cirka 1400 samtal till 112 mot normalt 50.

Tack vare SOS Alarms nya tekniska system Zenit kunde många inkommande samtal hanteras på andra centraler än i Malmö – tio SOS-centraler i övriga Sverige deltog i besvandet av 112-samtalen från Skåne. Däremot saknades det i nästa steg beredskap i de berörda kommunerna att bistå de drabbade.

Ett annat problem var att när 112-samtal skulle kopplas tillbaka för handläggning av SOS-centralen i Malmö var linjerna blockerade av den rådande massanropssituationen.

Säkrare hjärtan på 100 platser



Ett hundra hjärtstartare – defibrillatorer – har nu beställts i Civilförsvarsförbundets riksomfattande kampanj "Hjärta att hjälpa". Med aktiviteten "Hjärta att hjälpa" satsar

Civilförsvarsförbundet på att sprida hjärtstartare runt om i landet. Målet är att det ska finnas minst en apparat i varje kommun och att antalet personer som överlever ett plötsligt hjärtstopp ska öka till 30 procent inom fem år.

Det är Vallentuna civilförsvarsförbund som tillsammans med Vallentuna kommun har sett till att hjärtstartare nu finns på 100 platser genom att köpa tre hjärtstartare.

För den som drabbas av plötsligt hjärtstopp ökar möjligheten att överleva med upp till 70 procent om en hjärtstartare används snabbt. Varje år drabbas 10 000 personer av hjärtstopp utanför sjukhus – en i timmen. Hela 95 procent avlider om inte hjärtat kommer igång inom tio minuter. Chansen att överleva minskar med cirka 10 procent för varje minut. Ofta tar det längre tid än tio minuter för en ambulans att nå fram.

Ju större tillgång till hjärtstartare, desto större sannolikhet är det att en person som befinner sig inom ett hyggligt avstånd från en sådan apparat kan räddas.

Vallentuna kommun ser i projektet en bra möjlighet att måna om kommunens invånare.

- Snabba åtgärder är ju ofta livsavgörande vid plötsligt hjärtstopp. När det nu finns moderna hjälpmedel som nästan vem som helst kan använda utan risk för negativa konsekvenser, ser vi det som självklart att kunna erbjuda kommunens invånare den tryggheten. Dessutom till en relativt blygsam kostnad, säger Örjan Lid, kommunstyrelsens ordförande i Vallentuna.

– Rapporter som vi har fått visar att hjärtstartare som placerats ut redan har gjort nytta. Det känns förstas väldigt bra. Men ingen skaffar en hjärtstartare med förhoppningen att den ska komma till användning. Det gör inte heller den som köper plåster eller en brandsläckare, säger Civilförsvarsförbundets generalsekreterare Anders M Johansson.

Giftinformationscentralen utredd

Den statliga Apoteksmarknadsutredningen föreslår att Giftinformationscentralen blir ett dotterföretag till SOS Alarm Sverige. Det framgår av huvudbetänkandet "Omreglering av apoteksmarknaden" som nyligen lämnades till socialminister Göran Hägglund.

Utredaren Lars Reje föreslår att Giftinformationscentralen ska fortsätta sin verksamhet och omfattning som hittills – att lämna information till allmänheten och sjukvårdspersonal i händelse av förgiftning. Men utredaren påpekar att Giftinformationscentralen inte ska drivas i en miljö som är utsatt för konkurrens. SOS Alarm har rätt ägarbild – staten och landets kommuner – för att driva Giftinformationscentralen. Redan idag slussas många larmsamtal om misstänkt förgiftning till Giftinformationscentralen via SOS Alarm. På så sätt samlas larmfunktionerna under samma paraply.

Den statliga finansiering som Apoteket nu får för denna verksamhet föreslås istället gå till det nya dotterföretaget inom SOS Alarm. Genom att Giftinformationscentralen föreslås bli ett dotterföretag till SOS Alarm blir verksamhetens ekonomi tydlig och andra verksamheter inom SOS Alarm riskerar inte att behöva subventionera Giftinformationscentralen.

Ett annat argument är att det går att sluta avtal med SOS Alarm via direktupphandling utan konkurrens.

Giftinformationscentralen har enligt utredaren ändamålsenliga lokaler i Karolinska institutet i Solna.

De lagändringar som krävs för att förslagen om omreglering av apoteksmarknaden ska kunna genomföras föreslås träda i kraft den 1 januari 2009.

Informationsnummer blir allt mer aktuellt



Den senaste tidens stormar och regnväder har på nytt aktualiserat frågan om ett särskilt informationsnummer för allmänheten vid sidan av nödnumret 112. Upp till 90 procent av samtalen till 112 i samband med ovädren gällde icke akuta frågor. Frågan om informationsnummer är också starkt kopplad till de ökade ambitionerna inom samhällets krisberedskap. Det finns även internationella erfarenheter av informationsnummer som kan utnyttjas för Sveriges del.

Erfarenheter från de senaste stora händelserna kopplade till vädret eller då eldistributionen inte fungerar visar att bristerna i samhällets informationsberedskap är påtagliga, särskilt i de inledande skedena. Samtidigt har allmänhetens krav och anspråk på snabbhet och beredskap i samhället att ta sig an risker ökat genom den mediala utvecklingen av internet och telekommunikation.

Räddningsverket har undersökt funktionen Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) och bland annat föreslagit att SOS Alarm ska ha en utvidgad roll. Även mer riktade former som sms, meddelande per mobiltelefon, för varning och information till allmänheten har utretts av Räddningsverket.

Syftet med ett informationsnummer är att vid större händelser och kriser få en omedelbar avlastning och komplettering av 112 genom hänvisning till ett nummer som snabbt kan bemannas. Det gäller att fort kunna tillgodose behovet av att ge samlad information om vad som har hänt. Dessutom ska de som ringer få råd om vad hon eller han ska göra för egen del, få råd som anhöriga till sjuka, få veta om man kan ta sig till arbetet etc.

Kriterier som i andra sammanhang används av räddningstjänsten kan också övervägas när det gäller informationsnummer: Behovet av ett snabbt ingripande, det hotade intressets vikt, kostnaderna för insatsen och övriga omständigheter.

Via ett informationsnummer kan det bli möjligt att anmäla sig eller ställa sig i kö får åtgärder, som exempelvis i Malmö i somras då tusentals källare

blev översvämmade eller vid omfattande el- och teleavbrott som har förekommit på senare år.

Informationsnumret ska också vara en möjlighet att lämna relevant information, till exempel vilka vägar som är farbara. Telefonsvarare, som blir alltmer intelligenta, kan vara en möjlighet för att klara de första två, tre timmarna vid en större händelse.

I ett första steg kan SOS-centralernas kapacitet användas, men mycket talar för särskild personal och en basfinansiering. I nästa steg kan andra lösningar behövas, till exempel en virtuell organisation som nätverk av callcenterlösningar, bland annat för att knyta samman dem som arbetar med funktionen Jourhavande präst i ett nätverk. På samma sätt skulle 50 sjuksköterskor snabbt kunna finnas beredda att ge information.

Internet har skapat en informations-sökarkultur som innebär nya möjligheter att ge och få information vid större händelser. Den typ av CRM-lösningar som har byggts upp inom SOS Alarms dotterbolag You Call innebär att man snabbt kan arbeta fram svar på vanliga frågor som sedan läggs ut som Frequently Asked Questions (FAQ, Vanliga frågor) på en eller flera myndigheters hemsidor.

Ny teknik, så kallad "Reverse 112", är en kombination mellan telekom och informationsteknik som kan gå ut till allmänheten med information med text- och ljudmeddelanden till datorer, mobiltelefoner och fasta telefoner. Denna teknik innebär att informationen kan

riktas till vissa grupper. För särskilda grupper av funktionshindrade, bland annat döva och synskadade, har SOS Alarm redan en sms-tjänst som kan användas i samband med särskilda händelser.

En fråga som är intressant för SOS Alarm är att undersöka erfarenheter i Europa om möjligheterna att avlasta nödnumret 112. Dessutom bör man ta reda på om det är möjligt att knyta ett informationsnummer till EU:s nummer-serier. Även erfarenheter från USA kan vara av intresse för svensk del.

Motsvarigheten till SOS Alarm i Estland har sedan drygt sex år informationsnumret 1345.

Larmcentralen tar för Tallins kommuns räkning emot omkring 5 000 samtal per dag. Karaktären på 1345 är allmänt informationsnummer, men det kan också användas i samband med särskilda händelser.

Även Österrike har ett informationsnummer som infördes nyligen. Det kan aktiveras nationellt, regionalt och lokalt.

I USA finns två olika informationsnummer. I New York har informationsnumret 311 en stark prägel av kundservice och som motsvarar kommunal felanmälan i Sverige. Det är inte i första hand inrättat för att avlasta vid större händelser men ska även användas när så sker. Totalt 52 amerikanska kommuner har inrättat denna typ av informationsnummer.

Dessutom finns "Reverse 911" – information till allmänheten samt till nyckelpersoner genom sms, röst- och visuella hjälpmedel. Det innebär att snabb information eller varning kan ges till en stadsdel eller ett geografiskt område.

I USA finns också krisledningscentraler som planerar för olika scenarier som renhållningsstrejker, trafikproblem och orkanvarningar. Dessa centraler har möjlighet att snabbt öka bemanningen.

Brandövning i Sundsvall utan avbrott i driften

FOTO: LARS JENSEN



Vad händer när det börjar brinna på SOS-centralen? I Sundsvall behöver SOS-operatörerna inte gissa längre. En brandövning strax före jul gav kvitto på att teletrafiken till 112 fungerade utan avbrott medan personalen hjälptes ned på brandstegar av räddningstjänsten vägg i vägg. Detta tack vare den nya tekniken Zenit som slussade samtalen till SOS-centralen i Östersund och tack vare en vaken räddningstjänst som granne.

Under onsdagen den 12 december upptäckte SOS-operatörerna i trafikrummet på SOS-centralen i Sundsvall en kraftig rök som vällde ut från rökrummet. Personalen larmade räddningstjänsten som bor vägg i vägg. Hur gör man nu? Vem kommer att svara på våra samtal? Vem styr om trafiken? Det var frågor som dök upp hos operatörerna som plötsligt fann sig i en oväntad situation.

Röken började bli så kraftig att det inte fanns en chans att sitta kvar i trafikrummet. Operatörerna måste helt enkelt börja tänka på att rädda sitt eget skinn. De började ta sig ut via slussen mot räddningstjänsten, men plötsligt gick inte dörren att få upp. Vad gör vi nu? undrade de.

Fönstren! Det måste ju finnas ett öppningsbart fönster, men var? Det är svårt att se,

röken sticker i ögonen och alla måste börja krypa efter golvet. Till sist hittade de ett fönster, men var är handtaget? Okrossbara fönster och inget handtag. Vad göra nu? Någon kommer på att det ligger ett handtag i en låda under faxen. Till sist hittas handtaget och det gick att öppna fönstret.

Räddningstjänsten är på plats och hämtar ner alla med stegen.

Äntligen ute i det fria, men var är alla? Finns det någon återsamlingsplats?

På borte parkeringen samlas alla och fryser, det är 12 minusgrader ute, det är kanske där den förutbestämda samlingsplatsen är?

Personalen anser att det blev en mycket bra övning med total utrymning. Det gällde deras egen säkerhet och inte minst samhällets säkerhet att fortfarande få svar när man ringer 112.

Nytt personallås sparar tid för räddningstjänsten

Telia personallås är en välkommen nyhet för bland annat personal i hemtjänsten. Det är en teknisk lösning som innebär att hemtjänsten slipper bekymmer med nyckelhantering. Även för räddningstjänsten skulle arbetet förenklas.

Tjänster som ökar tryggheten för såväl ensamarbetare som äldre och funktionshindrade och samtidigt sparar tid och resurser väckte stort intresse på Kvalitetsmässan i Göteborg före jul. Telia och SOS Alarm presenterade samhällstjänster, personlarm och trygghetsjour i Telias monter inriktad på bland annat vård och omsorg.

Hemtjänstpersonal kan använda sin mobiltelefon som nyckel genom att endast knacka på dörren hos den boende. En bluetooth-enhet som sitter på låset på insidan av dörren söker efter giltiga "nycklar" och låser upp dörren. Vilka som har rätt att låsa upp en dörr administreras centralt. Alla besök som hemtjänstpersonalen gör loggas vilket gör det möjligt att få veta när och hur länge någon personal har varit på besök.

Detta innebär också att det är tekniskt möjligt även för räddningstjänsten att ha en applikation för Telia personallås och skaffa en engångsnyckel i samband med ett larm. Därmed skulle räddningstjänsten mycket enklare och snabbare kunna ta sig in och hjälpa den nödställda. Ännu har dock ingen räddningstjänst anslutit sig till tjänsten.