

För ett tryggare samhälle



# SOS Alarm 2008

ETT SAMMANDRAG AV ÅRSREDOVISNINGEN

## VD HAR ORDET

SOS Alarms styrelse har fastställt årsredovisningen för 2008. Året har varit framgångsrikt och inneburit en stark utveckling av både tjänsterna och teknikstödet. Samtidigt ser vi stora möjligheter att gå vidare i att utveckla tjänster för ett tryggare samhälle tillsammans med våra kunder. Det är kunder som till den övervägande delen återfinns inom stat, landsting och kommuner.

SOS Alarms grunduppdrag är att svara för mottagningen av nödsamtal över 112. Det regleras i ett nytt avtal med staten som gäller fr o m 2009. I förhållande till det tidigare avtalet innebär det en ökad roll för SOS Alarm inom samhällets krisberedskap. Det är naturligt eftersom vi dygnet runt finns i ett flöde av tusentals små och stora händelser.

Under året har vi befunnit oss i avslutningen av ett omfattande utvecklingsarbete tillsammans med räddningstjänsten. Runt varje SOS-central har kvalitets- och utvecklingsgrupper arbetat. Deltagarna har tillsammans genomlyst larmprocessen. Det har skett genom ny statistik, systematiska utvärderingar av händelser och analyser av hur ny teknik kan bidra till en effektivare larmprocess. Styrelsen har beslutat att SOS Alarm under 2009 ska genomföra dialogkonferenser tillsammans med räddningstjänsten i hela landet och att mot den bakgrunden utforma ett nytt treårigt handlingsprogram.

SOS Alarm har under året tecknat nya avtal med stora landsting och regioner kring ambulansdirigering. Det gäller Västra Götaland, Skåne, Norrlandslandstingen m fl. Det är avtal som visar på en tydlig utveckling mot att SOS Alarm blir en strategisk partner till vården. Landstingen har begärt mer kvalificerade tjänster men också önskat en aktiv medverkan i tekniklösningar och utvecklingsarbete.

Under 2008 har SOS Alarm slutfört införandet av Zenit som är namnet på SOS Alarms nya teknikstöd. Det finns nu en gemensam plattform för hela landet. Det ger möjlighet för samverkan mellan SOS-centralerna vid större händelser och kriser. Detta ger också i den dagliga verksamheten ett enhetligt underlag för beslut hos kunderna men också för forskning och utveckling inom räddningstjänst och ambulanssjukvård.

Införandet av det nya radiosystemet Rakel är den stora utmaningen under 2009. SOS Alarm har ett åtagande att så snart landsting och kommuner är färdiga att ta Rakel i anspråk gå över i det nya systemet och att successivt avveckla det nuvarande analoga radiosystemet. Under 2009 väntas en intensiv aktivitet i samverkan med kommuner, landsting och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Områdena säkerhetstjänster och jourtele svarar för en väsentlig del av SOS Alarms verksamhet. Dessa tjänster, som till stor del vänder sig till landsting och kommuner, har utvecklats positivt under året.



A handwritten signature in blue ink that reads "Sven-Runo Bergqvist". The signature is stylized and includes a small triangle at the end.

Sven-Runo Bergqvist  
VD SOS Alarm



## VERKSAMHET

SOS Alarm har samhällets uppdrag att se till att människor i olika nödsituationer nås av snabba och adekvata hjälpinsatser. Dygnet runt tar SOS Alarm emot över 10 000 anrop till nödnumret 112 från hela landet.

Genom 112 når medborgaren samtliga samhällets hjälpresurser med ett enda samtal. Det är samtal som kan handla om t ex akuta sjukdomstillstånd, trafikolyckor, eldsvådor, överfall, rån eller inbrott.

Företagets SOS-centraler sköter larmmottagning och åtgärdsstyrning för nödnumret 112, i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, jourhavande läkare, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl.

Landsting och kommuner tecknar därutöver särskilda avtal som gäller utlarmning av hjälpresurser. SOS Alarm ansvarar därigenom för prioritering, samordning och dirigerering av ambulanser. På samma sätt tecknar kommunerna avtal kring utlarmningen av räddningstjänstens resurser. Kommuner och landsting undviker därigenom de stora kostnader som är förenade med att driva egna larmcentraler och egen teknikutveckling. Det möjliggör snabb samordning vid komplexa händelser och en kostnadseffektiv resurshantering.

**”Tjänsteområdena 112, Räddning och Vård, där största delen av samhällsuppdragen finns, är kärnan i SOS Alarms verksamhet”**

För medborgaren innebär den obrutna larmkedjan att ett enda samtal räcker för att nå samhällets alla räddningsresurser vid en nödsituation.

SOS Alarm bedriver sin verksamhet genom 18 SOS-centraler belägna från Luleå i norr till Malmö i söder. SOS Alarm har ca 880 anställda varav de flesta, ungefär 600, är SOS-operatörer.

SOS Alarm bedriver även verksamhet genom två dotterbolag. Det är YouCall Sverige AB (delägt), som arbetar med kvalificerade kundanpassade telefonitjänster och Rescue Electronic AB som främst tillhandahåller teknik för utlarmning och kommunikation i ambulanser och räddningsfordon.

**SOS ALARMS UPPDRAG** SOS Alarm ägs av Staten (50%) och SKL Företag AB (50 %), som ägs av förbundet Sveriges Kommuner och Landsting.

Staten och SOS Alarm har tecknat ett nytt treårigt avtal för 2009-2011. Avtalet inrymmer främst tre nyheter, där SOS Alarm får en förstärkt roll inom samhällets krisberedskap, en samordnande roll i Rakel samt uppdraget att tillsammans med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB utveckla ett nationellt informationsnummer, dit allmänheten kan vända sig med frågor vid större olyckor och händelser.

Att fortsätta bygga partnerskap med de viktigaste kundgrupperna, inom framförallt ambulanssjukvården och räddningstjänsten är centralt i den fortsatta verksamheten.

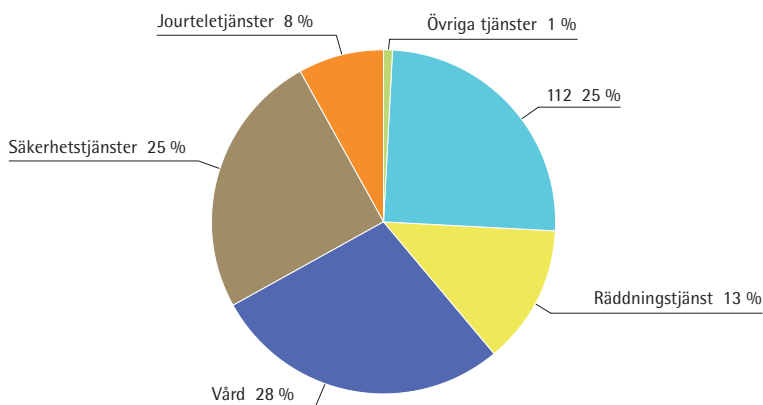
För ambulanssjukvården kommer sjukvårdskompetensen inom SOS Alarm att fortsätta stå i fokus. För SOS Alarm gäller det att ytterligare stärka rollen som partner och första länken i vårdkedjan. Här vill företaget utveckla nya styrformer som underlättar för landstingsvärdens beslutsfattare att använda SOS Alarm som en långsiktig strategisk resurs.

För räddningstjänsten inrymmer den fortsatta dialogen mellan SOS Alarm och räddningstjänsten stora möjligheter att utveckla larmprocessen. Det gäller såväl ifråga om tider och exakthet i utlarmningen, kommunikation under uttryckning som insatstider.

**NAVET I EN DIGITAL VÄRLD** Den stora förändringen inom SOS Alarm på tekniksidan de senaste åren och som har kommit att genomsyra hela verksamheten är införandet av teknikplattformen Zenit. Teknikskiftet, som har genomförts successivt, har slutförts under 2008.

Zenit, som är en helt digitaliserad teknikplattform, utgör idag grunden för SOS Alarms system för larmmottagning och utalarmering m m.

En stor fördel med tekniksystemet för SOS Alarms kunder är statistiken som mer heltäckande än tidigare produceras av Zenit. Det ger ett viktigt underlag för planering och beslut.



SOS Alarms intäkter i procent fördelade på företagets tjänsteområden – 112, Räddning, Vård, Säkerhet och Jourtele.



Det gäller t ex alla delmoment i räddningsprocessen där detaljerad statistik över bl a handläggningstider och ärendetyper, som kan ge en avsevärt bättre bild av hela larmprocessen.

Även vårdsektorn har behov av mer sofistikerade och ibland även skraddarsydda rapporter över verksamheten som Zenit kan ta fram, som t ex antal ambulansärenden, geografisk ärendefrekvens, utnyttjandegraden per ambulans, utryckningstider och väntetider.

SOS Alarms kunder inom kommunen kan även få kundanpassad statistik avseende hemtjänst och kommunala trygghetslarm.

**RADIOSYSTEMET RAKEL** SOS Alarm deltar intensivt i arbetet med införandet av Rakel, som är det nya nationella digitala radiosystemet. Rakel färdigställs etappvis och beräknas vara helt utbyggt i landet till 2010. Enligt det nya 112-avtalet ska SOS Alarm tillhandahålla landstäckande radiokommunikation i Rakel i takt med att systemet byggs ut och medverka till en effektiv kommunikationssamordning.

Tillsammans med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) stöder och hjälper SOS Alarm kunder och samarbetspartners med de förberedelser som behövs för att gå in i Rakel. I det ingår att tillsammans med ansvariga centrala statliga myndigheter utveckla en gemensam kommunikationsmodell.



## TJÄNSTEOMRÅDEN

SOS Alarms verksamhet är indelad i tjänsteområdena 112, Räddning, Vård, Säkerhet, Jourtele samt Krisberedskap, som utgör ett nytt tjänsteområde från 2008. Tjänsteområdena 112, Räddning och Vård, där största delen av samhällsuppdragen finns, är kärnan i SOS Alarms verksamhet. Idag utgör dessa tjänster 2/3 av verksamheten.

Tjänsteområdena Säkerhet och Jourtele omfattar olika säkerhets- och larmförmedlingstjänster, som t ex automatlarm, personlarm, krisjour och jourtelefonförmedling. Dessa tjänster är idag en växande andel av SOS Alarms verksamhet.

### 112 - LIVLINA MED NYA FÖRUTSÄTTNINGAR

SOS Alarm samordnar och förmedlar larmen från allmänheten på 112 till räddningstjänsten, polisen, ambulanssjukvården, fjäll- och sjöräddningen m fl. Nödnumret 112 är en samhällstjänst som har stor betydelse för den vardagliga tryggheten för alla medborgare.

När ett nödsamtal når SOS Alarm och 112 är varje sekund dyrbar. Snabb mottagning och en snabb utalarmering av räddningstjänst och ambulanssjukvård beräknas spara liv samt egendom för hundratals miljoner kronor varje år.

SOS Alarms ständigt pågående kvalitetsarbete syftar till att medborgarna, inom ramen för den snabba tekniska utvecklingen, ska kunna larma 112 med bibehållen kvalitet. I fokus för detta arbete står för närvarande den snabba förändringen inom mobil- och IP-telefoni.

Tiden för att slå larm minskar genom mobilsamtalen. Å andra sidan ökar svårigheterna att lokalisera händelser, t ex trafikolyckor, eftersom den inringande ofta inte kan ange var han eller hon befinner sig. Positionering av GSM-telefoner vid nödsituationer har blivit ett viktigt hjälpmedel för att fastställa var en händelse har inträffat men med en ökande andel IP-telefoni följer samtidigt nya utmaningar i att koppla samman den nödställda med rätt lokala resurser.



SOS-centralernas lokalisering i Sverige.



**ETT SÄRSKILT INFORMATIONSNUMMER** De senaste årens stormar och regnoväder har aktualiserat frågan om ett särskilt informationsnummer för allmänheten vid sidan av nödnumret 112.

Upp till 90 procent av samtalen till 112 i samband med oväder gäller icke-akuta frågor. Syftet med ett särskilt informationsnummer är att vid större händelser och kriser få omedelbar avlastning och komplettering av 112 genom hänvisning till ett nummer som snabbt kan bemannas.

**INFORMATION OM 112** SOS Alarm har sedan tidigare ett utökat ansvar för informationen till allmänheten om 112. Prioriterade målgrupper är skolungdomar, invandrare och de äldsta åldersgrupperna. Informationsmaterial för skolor, organisationer m fl finns på SOS Alarms hemsida [www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se).

**LÅNGSIKTIG PARTNER** SOS Alarms samarbete med räddningstjänsten bygger på en effektiv utalarmering av samhällets hjälpresurser men också på ett aktivt stöd till räddningsledaren.

SOS Alarm tar emot nödsamtal, intervjuar och identifierar händelsen och utgör sedan en samordnande länk så att rätt hjälpstyrka snabbt kan dirigeras till olycksplatsen.

Idag larmar SOS Alarm ut räddningstjänst till ca 98 procent av Sveriges befolkning. De flesta SOS-centraler är numera samlokaliserade med räddningstjänsten.

En ständig utvärdering av larmprocessen leder successivt till framtagandet av nya metoder och ny teknik för att förkorta larm- och uttryckningstider. De senaste åren har samarbetet mellan SOS Alarm och Räddningstjänsten resulterat i en rad nya rutiner som tekniskt stöd, den digitala kartan, förlarm och räddningsindex.

SOS Alarms samarbete med räddningstjänsten har under 2008 bedrivits, i princip, länsvis inom ramen för gemensamma utvecklings- och kvalitetsgrupper. I detta arbete ligger fokus på bl a larm och ledning, kvalitetsutveckling, kompetensutveckling, informationsutbyte och användning av Rakel.

SOS Alarms teknikplattform Zenit har genom sin nationella nätverkslösning skapat förutsättningar för en gränslös räddningstjänst i vardagen och vid svårare påfrestningar på samhället.

**AMBULANSSJUKVÅRD** SOS Alarm larmar ut och dirigerar landets ambulanser och utgör allt mer en integrerad del med landstingens ambulanssjukvård. Dessutom ska SOS Alarm genom prioritering och samordning medverka till att ambulanserna blir effektivt utnyttjade.

Utvecklingen har gått mot en mer avancerad ambulanssjukvård. Fokus förflyttas successivt från transport till sjukvård i hemmet, på olycksplatsen eller under transport.

**FÖRSTA LÄNKEN I VÅRDKEDJAN** SOS Alarm har de senaste åren arbetat intensivt med att utveckla rollen som vårdföretag. Ambulanssjukvårdens allmänt ökade betydelse inom vården ställer allt större krav inom alla led i vårdkedjan.

Uppdraget för landstingen är mycket omfattande. Idag svarar företaget för ca 900 000 ambulansärenden per år. SOS Alarm ansvarar även för sk utomläns samordning så att ambulanstransporter över längre sträckor om möjligt samordnas.

### **TRYGGHET FÖR ÄLDRE OCH FUNKTIONSHINDRADE**

Med SOS Alarms Trygghetsjour kan den anslutne när som helst på dygnet nå hjälp genom att sända ett larm till SOS Alarm. Tjänsten hjälper många gamla och sjuka att bo kvar i sin egen hemmiljö.

SOS Alarm är, förutom kommunerna själva, en av de större enskilda leverantörerna av trygghetslarm i landet. Antalet trygghetslarm anslutna till SOS-centralerna är ca 28 000.

**BÄTTRE SJUKVÅRDSKOMPETENS** SOS Alarms roll i den prehospitla vården utvecklas inom företaget genom att verksamheten utifrån vårdgivarens krav och önskemål kopplas till övriga led i vårdkedjan, t ex genom styrning av patientströmmar till olika sjukhus och vårdinrättningar. Samtidigt ska sjukvårdskompetensen hos SOS-operatörerna höjas. Det blir vanligare att landstingen önskar att operatörerna som prioriterar vård/ambulansärenden ska vara sjuksköterskor.

Denna inriktning är tydlig i de stora och långsiktiga uppdrag som SOS Alarm tecknade under 2008 med norrlandslandstingen, dvs Norrbottens, Västerbottens, Jämtlands och Väster-norrlands län, Region Skåne och region Västra Götaland.

Det finns också önskemål från landstingen vid upphandlingarna att SOS Alarm ska ta ansvar för fordonens kommunikationsteknik.

**SAMHÄLLETS KRISBEREDSKAP** SOS Alarm har under 2008 inrättat ett helt nytt tjänsteområde – Krisberedskap.

SOS Alarm har en väl utvecklad nätverksbaserad organisation över Sverige i nära samarbete med polis, räddningstjänst, ambulansväsende m fl. Verksamhet dygnet runt och bred räddningskompetens hos medarbetarna ger förutsättningar för en ökad framtida roll inom samhällets krisberedskap.

SOS Alarm har en roll att hjälpa kommuner, landsting och länsstyrelser med larm, inkallning av personal, information och beslutsunderlag så att de i olika krislägen på effektivare sätt kan disponera samhällets hjälpresurser.

I det nya 112-avtalet har SOS Alarm fått en tydligare roll inom samhällets krisberedskap genom uppgiften att larma tjänstemän i beredskap, TIB, för statliga myndigheter och ge dem initiala lägesbilder.

**SÄKERHETSTJÄNSTER** SOS Alarms säkerhetstjänster delas in i egendomsalarm och personalarm.

Efterfrågan på nya tjänster är stor. Ny teknik i kombination med avancerade datasystem ger fler kvalificerade larmtjänster, som även sänker kundens driftkostnader.

Behovet av avancerade säkerhetssystem kommer att öka, som t ex mobila larm och trådlösa larm. Behovet av egendoms- och personalarmtjänster är fortsatt stort. Automatlarmen beräknas också öka.

Konkurrensen ökar hela tiden, främst inom den offentliga sektorn där SOS Alarm idag har en stark ställning. Marknaden växer dock. Många medborgare är benägna att satsa på trygghet i form av larm i vad de upplever som ett allt hårdare samhällsklimat.

**KVALIFICERADE JOURTELETJÄNSTER** Inom SOS Alarms tjänsteområde Jourtele finner man krisjour samt fastighetsjour, eljour, entreprenörsjour, försäkringsjour och samhällsjour.

SOS Alarm har stor erfarenhet av att dygnet runt hantera kvalificerade jourtjänster för bl a kommuner, bostadsbolag och företag med inriktning på infrastruktur. Det är tjänster som präglas av höga krav på leveranssäkerhet och kvalitet.

**HÄNDELSEINFORMATION - EN NY TJÄNST** Händelseinformation – bygger på ärenden via 112. Olika samhällsaktörer kan via denna information omedelbart få reda på vad som händer i deras omvärld och som tangerar deras verksamhetsområden. Tjänsten, som i första hand riktar sig till kommuner, myndigheter och samhällsanknutna organisationer, innebär en möjlighet att abonnera på kortfattad information om inträffade händelser, tidpunkten och platsen för dessa.



## SOS-CENTRALER I SVERIGE

SOS Alarm  
Skomakargatan 35  
972 41 LULEÅ  
Tel: 0920-25 27 00  
Fax: 0920-25 27 09

SOS Alarm  
Solbacken  
931 76 SKELLEFTEÅ  
Tel: 0910-593 00  
Fax: 0910-593 09

SOS Alarm  
Björneborgsgatan 40  
854 60 SUNDSVALL  
Tel: 060-55 33 00  
Fax: 060-55 33 09

SOS Alarm  
Regementsgatan 23  
831 41 ÖSTERSUND  
Tel: 063-75 08 00  
Fax: 063-75 08 09

SOS Alarm  
Lugnetleden 3  
791 38 FALUN  
Tel: 023-76 28 00  
Fax: 023-76 28 09

SOS Alarm  
Nobelvägen 2  
Box 975  
801 33 GÄVLE  
Tel: 026-16 18 00  
Fax: 026-16 18 09

SOS Alarm  
Kursgården Viktoria  
Box 387  
751 06 UPPSALA  
Tel: 018-66 04 00  
Fax: 018-66 04 09

SOS Alarm  
Vallbyleden 9  
Box 101  
721 05 VÄSTERÅS  
Tel: 021-16 38 00  
Fax: 021-16 38 09

SOS Alarm  
Sundbyvägen 2  
631 86 ESKILSTUNA  
Tel: 016-34 17 00  
Fax: 016-34 17 09

SOS Alarm  
Infanterigatan 20  
653 40 KARLSTAD  
Tel: 054-55 63 00  
Fax: 054-55 63 09

SOS Alarm  
Albrektsvägen 148  
602 39 NORRKÖPING  
Tel: 011-15 80 00  
Fax: 011-15 80 09

SOS Alarm  
Malmskillnadsgatan 64  
Box 1309  
111 83 STOCKHOLM  
Tel: 08-454 37 00  
Fax: 08-454 37 09

SOS Alarm  
Nastagatan 10  
Box 33620  
701 35 ÖREBRO  
Tel: 019-45 73 00  
Fax: 019-45 73 09

SOS Alarm  
Åvägen 2  
Box 5424  
402 29 GÖTEBORG  
Tel: 031-703 10 00  
Fax: 031-703 10 09

SOS Alarm  
Kristinehedsvägen 2  
302 44 HALMSTAD  
Tel: 035-266 70 00  
Fax: 035-266 70 09

SOS Alarm  
Glansgatan 7  
554 54 JÖNKÖPING  
Tel: 036-36 50 00  
Fax: 036-36 50 09

SOS Alarm  
Annetorpsvägen 4  
216 23 MALMÖ  
Tel: 040-676 98 00  
Fax: 040-676 98 09

SOS Alarm  
Fagrabäcksvägen 7  
Box 243  
351 05 VÄXJÖ  
Tel: 0470-76 60 00  
Fax: 0470-76 60 09



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