



## Minskade tider med samlad kraft



**Handläggningstiderna för räddningsärenden har minskat med 26 procent i genomsnitt för hela landet från oktober 2008 till samma månad i år. Det innebär i praktiken att när någon ringer 112 går varje räddningsärende en halv minut snabbare.**

- Vi har under det gångna året fokuserat på handläggningstiderna och SOS-operatörerna har gjort ett fantastiskt arbete för att minska dem. Detta tillsammans med utbildning och ett gott samarbete med räddningstjänsten har lett till att tiden från första samtalet till 112 till förstalarm har minskat från 125 sekunder till 93 sekunder i genomsnitt för hela landet, säger Magnus Raask, kvalitetsutvecklare för räddningsfrågor vid SOS Alarm.

Han vill lyfta fram den kraftansträngning som SOS-operatörerna har gjort i samarbete med räddningstjänsten efter den turbulenta hösten 2008, särskilt i Västra Götalandsregionen.

- Jag vill ge en eloge till våra SOS-operatörer som är intresserade av sitt jobb och står på tårna för att göra sitt bästa. I Västra Götaland har handläggningstiderna minskat från 149 till 100 sekunder sedan oktober förra året. SOS-centralen i Västerås har minskat handläggningstiderna med 40 procent.

*Hur har detta gått till?*

- Vi har medvetet satsat på utbildning i räddningsärenden och studerat metodik i handläggningen. Räddningstjänsten satsar alltmer på digital utlarmning och detta är en bidragande orsak till de goda resultaten, säger Magnus Raask.

Sandra Hjerling, funktionschef för räddning på SOS-centralen i Göteborg, bekräftar att det har gjorts en massiv kraftansamling för att vända den negativa trenden.

- Vi startade projektet Fokus Räddning i september förra året och involverade alla medarbetare.

Vi gick igenom våra avtal, vad som är viktigt för kunden, våra handläggningstider, hur en handläggningstid är uppbyggd, det aktuella läget och så vidare. Vi tydliggjorde också våra operativa rutiner och varje operatörs betydelse under hela handläggningsskedjan, säger Sandra Hjerling.

Efter detta reste Sandra Hjerling runt tillsammans med driftchefen Ronald Krantz och en SOS-operatör till samtliga räddningstjänster i de 48 kommuner i Västra Götaland som har avtal med SOS Alarm i Göteborg.

- Vi lyckades vända deras skepsis till en positiv anda. Tack vare att vi kom till dem, lyssnade och tog fasta på deras behov förstod de att en förbättring är på gång. Nu kan räddningstjänsterna även granska sin egen organisation och se vad som kan ändras där för vårt gemensamma bästa, säger Sandra Hjerling.

**SOS Alarm ser mycket positivt** på att digitaliseringen fortsätter hos räddningstjänsterna runt om i landet.

- Digital utlarmning är en förutsättning för att SOS-operatörerna ska få ett effektivare arbetssätt med förlarm och huvudlarm. Med samma teknik kan vi få ett enhetligt arbetssätt i hela landet och därmed snabbare utlarmning, säger Magnus Raask.

### Tack för gott samarbete!

Vi kan se tillbaka på ett händelserikt år som har präglats av det goda samarbetet mellan räddningstjänsten och SOS Alarm när det gäller kvalitetsarbetet. Vi har nått ett fantastiskt resultat tillsammans och min förhoppning är att alla fortsätter att jobba vidare i samma goda anda. Färska siffror från en Synovate-undersökning av nöjdheten med SOS Alarm inom räddningstjänsten pekar markant uppåt. De önskemål som finns om att öka kompetensen hos SOS-operatörerna när det gäller räddningsärenden kommer vi att satsa på under 2010.

Under året har SOS Alarms nya teknikplattform Zenit kommit i drift i hela landet. Det leder till kortare handläggningstider och en effektivare hantering av nödsituationer.

Mycket kraft läggs nu på att bygga in Rakel i SOS Alarms teknikplattform Zenit och att utveckla ZeraCom som är det reservsystem vi behöver för att trygga kommunikationen. ZeraCom är också det tekniska system som vi nu genomför ett antal pilotdrifter med. Rakel är ett komplicerat system och de inblandade ställs ständigt inför tekniskt krävande uppgifter att lösa. Under 2010 räknar vi med att det kommer att bli ett rejält språng framåt för Rakel då vi kan prova systemet operativt på allt fler platser.

Vi ser fram emot fortsatt gott samarbete och ett framgångsrikt 2010!

Nils-Erik Norin  
Ansvarig för 112 -  
räddningstjänst  
SOS Alarm



# Räddningsindex på plats i hela landet

Räddningsindex infördes på SOS-centralen i Jönköping under november, i Stockholm och Eskilstuna i januari. Därmed har samtliga SOS-centraler fått Räddningsindex utom Malmö som får detta beslutsstöd under våren. Räddningsindex består av nära 150 olyckstyper, varje olyckstyp har ett anpassat intervjustöd. Indexet förbättras och utvecklas fortlöpande efter behov och önskemål från räddningstjänster. Intervjustödet som innehåller frågor och råd är framtaget i samverkan med många räddningstjänster, här pågår en ständig förbättring utefter vunen erfarenhet.

– Just nu håller vi på att se över olyckstyperna, säger Magnus Raask, räddningstjänstutvecklare på SOS Alarm. Vi har kompletterat med nya olyckstyper efter räddningstjänsternas önskemål.

Utvecklingen av Räddningsindex har pågått i drygt sex år, mycket möda har lagts på att ta fram intervjustödet. Den senaste tiden har mycket arbetstid lagts på att lägga in larmplaner i SOS Alarms teknik. SOS-centralen i Västerås var först med att testa Räddningsindex år 2008 och därefter har övriga SOS-centraler driftsatt Räddningsindex. Kvar är Malmö som beräknas anslutas under våren 2010.

*Räddningsindex fungerar i princip så här:*

När ett 112-samtal konstaterats gälla räddningstjänst tar operatören hjälp av Räddningsindex. Skickar medlysning till en annan operatör som stödjer intervjun och larmar ut räddningstjänst. Är det ett ärende där även ambulans ska larmas skickas medlysning så att även en operatör som larmar ut ambulans kopplas in i intervjun. Att arbeta parallellt i både räddnings- och vårdärenden är en stor tidsvinst.

**Nu fortsätter vi att utveckla** indexet. Vi har formulerat om en del frågor, t ex ersatt den fackmannamässiga frågan ”Finns spridningsrisk till annan lägenhet” med ”Slår lågor ut genom något fönster?” som lättare kan besvaras av den hjälpsökande, säger Magnus Raask.

Själva intervjun har fått en tydligare struktur med olika kategorier av frågor. Räddningsintervjun startar med frågor som leder fram till rätt olyckstyp. Under rubriken ”Brand i byggnad” frågar SOS-operatören t ex vilken typ av byggnad,

**Mottagarvy med intervjustöd**

*Räddningsindex är ett stöd för SOS-operatören att ställa rätt frågor så enkelt som möjligt.*

vidare om det gäller lägenhet eller källare. Nästa rubrik gäller brandens omfattning, incident till hög omfattning med risk för spridning, fara för liv eller explosionsrisk. Efter detta kommer kompletterande frågor såsom vilken våning etc. Den sista fasen i intervjun är råd till den hjälpsökande hur denna själv kan minska konsekvenserna av olyckan eller varna andra som finns i närheten.

**Fördelen är att den som** ringer ska kunna svara på enkla frågor och att SOS-operatören enklare och snabbare ska kunna göra rätt bedömning.

– För att ytterligare utveckla intervjustödet gör vi en studie för att jämföra läget före och efter intervjustödet. Vi undersöker vilka frågor som är bäst att ställa, om vi ska ha fler ja- och nej frågor etc. Vi anpassar även Räddningsindex efter önskemål från räddningstjänsten, säger Magnus Raask.

Det kommer hela tiden förslag på nya olyckstyper från räddningstjänster. Dessa förslag prövas i en förvaltningsgrupp där räddningstjänstrepresentanter ingår. Exempelvis har den tidigare kategorin ”brand i terräng” delats upp i gräsbrand respektive skogsbrand, ”fartygsolycka” har delats upp i ”fritidsbåt” respektive ”fartyg”.

– Vi har i Jönköping under en tid tillämpat en ny olyckstyp, ”Hot om suicid/hoppning”, som möjliggör samverkanslarm. Omkring tre gånger fler människor dör av självmord än i trafikolyckor. Detta har inneburit att räddningstjänsten i Jönköping larmas oftare på denna typ av ärenden.

Magnus Raask understryker att det är viktigt att all personal får utbildning i bemötande av en person som vill avsluta sitt liv, hur man skapar förtroende och lär sig hantera dialogen med en människa som är i sådan akut kris.

Magnus Raask



# Hot och våld ska bekämpas

**Kommunal har under hösten** dragit igång projektet "Trygga brandmän – säkrare samhälle" för att bekämpa inslagen av hot och våld som räddningstjänsten har mött vid utryckning i vissa områden.

Vid upptaktsmötet deltog företrädare för räddningstjänsten i StorStockholm, StorGöteborg, Räddningstjänsten Syd, Södertörns Brandförsvärsförbund, Uppsala samt Norra Älvsborgs räddningstjänstförbund förutom Kommunals arbetslivsutvecklingsenhet och SOS Alarm.

– Det är helt suveränt att SOS Alarm deltar i projektet eftersom det är en förutsättning för att vi ska lyckas. SOS-operatörerna sitter först i händelsekedjan och kan lämna värdefull information till räddningstjänsten om riskområden och förvarna när de känner att det finns hot med i bilden, säger Owe Halvors, projektledare för "Trygga brandmän – säkrare samhälle" vid Kommunal.

Upptaktsträffen har föregåtts av träffar

med Kommunals företrädare och räddningschefer i de tre storstadsregionerna samt Uppsala. Målet är att

Kommunal på kort och på lång sikt ska få en uppfattning om vilka åtgärder som krävs för att bekämpa inslagen av hot och våld. Syftet är att personal inom räddningstjänsten såväl som andra yrkesgrupper inom Kommunal ska få en trygg och säker arbetsmiljö.

Bernt Eriksson är utvecklingsansvarig för räddningsfrågor vid SOS Alarm i Göteborg och kommer noga att följa projektet.

– Den utlösande faktorn till projektet var en tung sten som krossade rutan på en brandbil i Göteborg för en tid sedan. Vi ser det som mycket angeläget att bidra med vår kunskap och erfarenhet för att komma till rätta med våldet på skadestats, säger Bernt Eriksson.

På det första mötet enades arbetsgruppen om att försöka hitta goda exempel där man på ett framgångsrikt sätt har arbetat med hot och våld inom räddningstjänsten, både i Sverige och utomlands. Det innebär studier och eventuella studiebesök i Malmö och stadsdelen Rosengård samt andra orter som haft inslag av hot och våld i Sverige. Utomlands

kan gruppen studera England och Nordirland, Frankrike och USA.

En enkät har också i dagarna skickats ut till räddningstjänsten för att projektet ska få en uppfattning om hur stort mörkertalet är av problemet. Den riktar sig till 2/3 till Storstadsregionerna och 1/3 till andra orter i Sverige. Enkäten sammanställs i början av 2010.

## Dialog kan hindra stenkastning

Varför uppstår konflikter mellan ungdomar och räddningstjänst eller polis i områden som Rosengård i Malmö? Den frågan söker svar i forskningsprojektet "Förebyggande säkerhetsarbete – metoder för möten och dialoger" som finansieras av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och pågår fram till 2011.

En forskargrupp från Malmö högskola identifierade under hösten 2008 och våren 2009 två grupper som kastar sten mot räddningspersonal och polis – de direkt aktiva och andra närvarande. De aktiva är ett hundratals personer, främst tonårspojkar från högstadiet samt yngre män från 20 år och äldre. Ytterligare grupper som forskarna har identifierat är pojkar upp till 13 år, vuxna som understödjare och en mindre grupp som har kommit utifrån, till exempel AFA-Antifascistisk aktion.

Forskargruppen kallar stenkastarna komplexa eftersom det inte är lätt att direkt säga vilka stenkastarna är och vad som är karaktäristiskt för dem. De flesta är dock inte vuxna, de är födda i Sverige, men har ett "vi och dom"-perspektiv gentemot myndigheter. De känner sig orättvist behandlade, de har stor förmåga att ta initiativ och att organisera sig samt har hög mediemedvetenhet.

På frågan varför de kastar sten svarar ungdomarna att de hatar polisen, att de inte har något att göra och att det är spännande och roligt. Forskargruppen beskriver en konfliktspiral: någon har blivit gripen och vill hämnas genom att anlägga en brand. När polis och räddningstjänst kommer till platsen kastar ungdomarna sten.

Andra viktiga faktorer som har betydelse är mediernas rapportering om händelsen och fastighetsskötarnas roll.

Forskningsprojektet ska resultera i en metod som kan användas av räddningstjänst, polis och andra myndigheter för att skapa nya former av dialog med olika befolkningsgrupper.

Källa: MSB

# Perfekt larm via Rakel

**Kommunikationssystemet Rakel** har satts i drift på SOS-centralerna i Göteborg, Jönköping, Halmstad, Eskilstuna, Växjö och Malmö. Där provas Rakel med SOS Alarms första generation av Rakel-teknik.

– Nu kan vi, SOS Alarm och räddningstjänsten gemensamt, testa och utbilda i Rakel, säger Göran Bertilsson, ansvarig för Rakel inom SOS Alarm Syd. Inom kort kommer vi att presentera en tidplan över när Rakel kommer igång på allvar.

Västra Götalandsregionen (VGR) har lagt in fyra ambulanser och en sjuktransport i skarp pilotdrift av Rakel. Det första skarpa larmet gick ut via Rakel från SOS-centralen i Göteborg den 8 december kl 13.38. Utlarmningen skedde helt oproblematiskt och med perfekt ärendeutskick och tal.

SOS-centralerna i Uppsala, Västerås och Gävle startar pilotstudier i mindre skala under våren 2010.

