

112 i Sverige



112 i Sverige

Verksamhetsrapport för 2016

112 - nödnumret i Sverige och övriga Europa

© SOS Alarm Sverige AB

www.sosalarm.se

Innehåll

20 år med nödnumret 112 - en sammanfattning av året	4
Ökad kvalitet med ny larmhanteringsprocess	6
Att vara ett nav ställer höga krav på kvalitet	10
112-ersättningen måste öka i takt med samhällsförändringar	11
Tolkbehovet fortsätter att öka	12
Nya verktyg ska ge bättre positionering	13
Tillsammans skapar vi bättre förutsättningar	14
Samverkan med kund ger starka avtal	15
Ny tjänst ger landstinget snabbare krisinformation	16
Övning visade förmåga att hantera samhällskris	18
Dialog skapar samverkan - 112-dagen 2016	19
Positiva satsningar på SOS Alarms medarbetare	20
Samhällskontakter tydliggör SOS Alarms uppdrag	21
Öppenhet stärker förtroendet för SOS Alarm	22
Utredda händelser	23
Statistik 112-stjänsten 2016	25
Begreppsförklaring	35

20 år med nödnumret 112 - en sammanfattning av året

Den 1 juli 1996 byttes nödnumret 90 000 till det EU-gemensamma numret 112. Under 2016 uppmärksammades 20-årsjubileet med en rad aktiviteter för att ytterligare belysa Sveriges viktigaste nummer.

2016 var första året som SOS Alarm införde Dialogforum 112-dagen. Den 11 februari (11/2) samlades ett hundratal personer från olika organisationer inom "blåljusfamiljen" för att tillsammans under en hel dag samtala om framtidens alarmeringstjänst. Dagen bjöd på flera relevanta talare och paneldeltagare inom krisberedskap, prehospital vård och alarmering. Bland talarna fanns bland andra inrikesminister Anders Ygeman, som framhöll vikten av en samordnad alarmeringstjänst där ansvarsfrågan har hög prioritet i den pågående 112-utredningen. Under dagen delades även det nyinstittade 112-priset ut, en utmärkelse som ska uppmärksamma aktörer inom alarmeringstjänsten och synliggöra specifika händelser där samverkan varit avgörande för insatsens utfall. Priset gick 2016 till polis-kommenderingen i Trollhättan som arbetade vid Kronans skola vid händelsen där en ung man attackerade personal elever med vapen.

Ända sedan 1956 har SOS Alarm samordnat alarmeringstjänsten i Sverige med grundtanken att man via ett telefonsamtal kan nå samhällets alla hjälpresurser. Då var nödnumret 90 000 men byttes sedan 1996 till det nuvarande gemensamma europeiska nödnumret 112. Det var därför extra lyckosamt att vi på 112:s 20 årsjubileum kunde införa det dialogforum som vi hoppas bli en återkommande aktivitet kommande år.

SVERIGE HAR HÖG KÄNNEDOM OM NÖD-NUMRET

I Sverige är kännedomen om nödnumret mycket hög, hela 97 procent vet vart man ringer i en nödsituation. Även förtroendet för nödnumret är mycket högt, ett förtroende som vi är både stolta

över och måna om att bibehålla. Kunskapen om att 112 fungerar i övriga Europa är däremot sämre, endast 57 procent av svenskarna vet om detta. Vi har därför under 2016 genomfört en rad olika informationskampanjer om nödnumret och hur det fungerar i övriga världen.

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt, inte minst med intresseorganisationen European Emergency Number Association, EENA. Där deltar vi aktivt i arbetsgrupper, i kommittéer och vid seminarier, inte minst vid den årliga EENA kongressen som 2016 genomfördes i Prag. SOS Alarm har också varit representerat i konferenser kring eCall och positioneringsfrågor där både EU-kommissionen och EENA stått som värdar. Tillsammans med Post och Telestyrelsen, PTS tar vi också fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten. SOS Alarm har under 2016 följt och deltagit aktivt bland annat en workshop i EU-projektet NEXES (NEXt generation Emergency Services), som medlem i NEXES End-Users Advisory Board.

Det internationella intresset för SOS Alarm är fortsatt stort och det märks inte minst på den stora mängden internationella studiebesök som vi tar emot. SOS Alarms medarbetare gör även de studiebesök i andra länders 112-verksamheter för att lära och utveckla vår egna verksamhet.

INNOVATION OCH TEKNISK UTVECKLING

Samhällets tekniska utveckling sker snabbt och SOS Alarm behöver anpassa sina system utifrån våra hjälpsökandes behov. Därför har vi under året arbetat aktivt med undersöka möjligheter att utvecklas inom det digitala området. Idag kom-

mer ca 75 procent av nödsamtalen in via mobiltelefon. Därför har vi som fokus att utveckla vår positioneringstjänst för att snabbare kunna positionera den hjälpsökande. Idag kan vi inte få exakt position på den som ringer via mobiltelefon, men med systemet AML (Advanced Mobile Location) kan den hjälpsökande få en webblänk till sin smartphone och sedan skickas tillbaka till SOS-operatören för en exakt GPS-position. Detta är något som vi har som målsättning att implementera under 2017.

I alarmeringsavtalet för 2016 formaliserades ett nytt uppdrag till SOS Alarm, att påbörja inrättandet av system och organisation för att kunna ta emot eCall från fordon senast 1 oktober 2017. Under 2016 har SOS Alarm kartlagt tekniska system och genomfört tester med positivt resultat och under 2017 kommer fokus ligga på produktionsmodell, utbildning och inte minst, dialogen med blåljusaktörer och andra relevanta aktörer

FORTSATT VIKTIG DEL AV SVERIGES KRISBEREDSKAPSSYSTEM

SOS Alarms krisberedskapsfunktion fortsätter att utvecklas. Dagligen sker informationsutbyte med MSB och regeringens kriskansli. En tjänst som vi förvaltar åt myndigheter, landsting och kommuner är möjligheten att larma och informera tjänsteman i beredskap. Det är en mycket uppskattad tjänst som vi hoppas på att utveckla vidare med fler aktörer under 2017. Till våra krisberedskapstjänster hör även SOS Alarms uppdrag att samordna informationsnumret 113 13 samt utgöra en samordningsfunktion för viktigt meddelande till allmänheten (VMA). Under 2017 förväntas även möjligheten att skicka ut sms vid ett VMA till alla i det berörda området, blir verklighet, något som vi har väntat på sedan 2013.

Informationsnumret 113 13 besvaras i ett normalläge på SOS-centralerna i Luleå, Karlstad och Jönköping. Vid större belastningar som kan vara både förväntade och planerade eller plötsligt uppkomna, aktiveras SOS Alarms callcenter YouCall. Samtal på 113 13 styrs då över till YouCall som också tillsammans med berörda aktörer bygger upp en FAQ-bank för den aktuella händelsen. Under 2016 har Coordcom installerats på YouCall så nu har SOS-centralerna och YouCall samma tekniska plattform att samverka i vilket är till stor fördel.

Att ha en förmåga att upprätthålla verksamheten vid olika typer av påfrestningar är en viktig del i SOS Alarms verksamhet. Som ett led i detta genomfördes i november 2016 en stor intern övning av SOS Alarms krishanteringsorganisation under två dagar. Övningen föregicks också av olika utbildningsinsatser av krishanteringsorganisationen.

ÖKAT TRYCK PÅ 112 KRÄVER UTVECKLAD SAMFÖRSTÅELSE

När 112 infördes 1996 var ungefär hälften av samtalen utan hjälpbehov. Idag har nästan tre fjärdedelar av alla som ringer 112 ett akut behov av hjälp. Detta innebär en längre hanteringstid för våra SOS-operatörer och i förlängningen ett ökat tryck på verksamheten.

Under året har vi arbetat intensivt med att öka kunskapen och förstå komplexiteten för vår verksamhet bland våra ägare. Grundersättningen för det statliga avtalet har varit densamma sedan 2006, trots att många samhällsförändringar skett under de senaste tio åren. Bland annat har befolkningen ökat med en miljon, allt fler lever längre, lönerna har ökat avtalsmässigt, och många fler med utländsk nationalitet kräver tolkstöd. Att vi under lång tid har varit kraftigt underfinansierade har lett till att kvaliteten i vår verksamhet har förändrats. Denna problematik är något som vi måste få bukt med och som vi har stora förhoppningar om att nå en överenskommelse om med våra uppdragsgivare.

FÖRSÄMRAD SVARSTID

Medelsvarstiden på nödnumret 112 blev 14,7 sekunder. Det är en försämring jämfört med föregående år då medelsvarstiden stannade vid 13,3 sekunder. Trots en målmedveten satsning på att stabilisera och kvalitetssäkra produktionen når vi inte våra svarstidsmål eller servicenivåer gällande nödnumret. Den tidiga positiva effekten vid införandet av nationell gemensam mottagning på 112 har stannat av. Vi genomför nu en uppföljning om effekterna av nationell gemensam mottagning. Det som vi heller inte är nöjda med och som är en stor bidragande orsak till för höga svarstider är att vi fortfarande har en för stor personalomsättning bland våra SOS-operatörer, vilket gör att vi inte ligger på den bemanningsnivå vi har som mål. Skälet till den höga personalomsättningen kan kopplas direkt till vårt

underfinansierade statliga avtal, då det höga trycket gör att arbetsmiljön blir både stressig och påfrestande. Att nå upp till rätt bemanningsnivå kommer fortsatt vara ett starkt fokus för verksamheten.

ANDELEN SAMTAL MED HJÄLPBEHOV FORTSÄTTER ATT ÖKA

Antalet nödsamtal som besvaras på SOS-centralerna ligger fortsatt kring ca 3 miljoner. I nästan tre av fyra samtal till 112 föreligger ett hjälpbehov vilket betyder att andelen riktiga nödsamtal i förhållande till felaktiga fortsätter att öka. Effekten av detta är bl.a. en högre belastning på SOS-centralerna då riktiga nödsamtal tar längre tid att hantera.

Antalet vårdärenden ökar något men en intressant iakttagelse att inom gruppen vårdärenden så fortsätter andelen ärenden som patientstyrs att öka, mellan 2015-2016 med 20,6 procent. Det kan exempelvis vara hänvisning till 1177, hänvisning att besöka vårdcentral etc. Antalet vidarekopplingar till polisen ökade med 9,9 procent medan antalet ärenden till kommunal räddningstjänst ökade med 12,5 procent. Antalet vidarekopplingar till jourhavande präst minskade däremot med 4,3 procent.

FLYKTINGSITUATIONEN PÅVERKAR VERKSAMHETEN

Trenden från föregående år om en månadsökning på tolkade samtal höll i sig under hela 2016 och snittet per månad har varit ungefär 500 tolkade samtal. Detta har återigen inneburit att det totala antalet tolkade samtal nästan fördubblats jämfört med föregående år, från 3353 st. 2015 till 5 812 st. 2016. Samtalen har fördelats på 67 språk och de vanligaste tolkade språken var arabiska (2876), somaliska (610), tigrinja (463) och persiska (320). Den ökande volymen tolkade samtal innebär också ökade kostnader för SOS Alarm i ett redan underfinansierat uppdrag. Regeringen har dock aviserat en viss ökning av anslagen till SOS Alarm för 2017 och att en del i den ökningen är ersättning för tolktjänsten. Detta ser vi som mycket positivt men det återstår en hel del arbete för att totalt sett nå en hållbar 112-ersättning. Andra åtgärder som SOS Alarm fortsatt jobbat med utifrån flyktingsituationen är kartläggning av flyktingboenden för snabbare utalarmering, anordnande av samverkanskon-

ferenser i frågan samt informationsinsatser med invandrare som målgrupp.

FORTSATT 112-UTREDNING

Utvecklingen av samhällets alarmeringstjänst sker, och har skett, i nära samverkan mellan SOS Alarm och övriga aktörer i larkedjan. Detta är en absolut nödvändighet för att nå en samlad effekt för den hjälpsökandes bästa. Det kontinuerligt ökande trycket på nödnumret och aktörernas krav på specialiserade lösningar förutsätter en ständig dialog. Det finns idag inga nationella riktlinjer att luta sig mot och det är en utmaning för alla inblandade att få till stånd hållbara lösningar och se till helheten. Dagens modell med en, för aktörerna, frivillig anslutning till SOS Alarm när det gäller prioriterings-, utalarmerings- och dirigeringsstjänster har de senare åren utmanats och den svenska modellen har sett en begynnande fragmentisering. Regeringen har med viss oro sett denna utveckling och tillsatte redan i december 2011 en utredning för att göra en översyn av samhällets alarmeringstjänst. Efter att den första utredningen inte ledde till beslut från regering och riksdag har nu en ny utredning med samma ändamål startat upp, 112-utredningen.

Regeringens målbild för utredaren är att med utgångspunkt från den hjälpsökandes behov säkerställa en enhetlig och sammanhållen larmkedja med ett tydligt mandat till en sammanhållande aktör. Nu behövs återigen en kreativ dialog mellan staten, kommunerna och landstingen så att en hållbar och långsiktig lösning för samhällets alarmeringstjänst.

SOS Alarm har en bra dialog med utredaren och kommer att stödja utredningen på bästa sätt så att de slutsatser och förslag som utredaren kommer att lägga fram i slutet av 2017 vilar på saklig grund för den hjälpsökandes bästa. Det kommer dock att ta tid innan utredningen kommer att få effekt. En reformerad alarmeringstjänst kommer troligtvis inte vara på plats förrän 2020/2021, så att vara samverkande och ansvarstagande kommer även fortsättningsvis vara viktiga ledord för SOS Alarm och de aktörer vi samarbetar med. Tillsammans kan vi skapa en alarmeringstjänst som håller långt in i framtiden.

SAMVERKAN ÄR NYCKELN TILL FRAMGÅNG

Ett tryggare Sverige för alla bygger vi i samverkan med andra. Därför är det väsentligt att odla lokala, regionala och nationella samverkansinitiativ. Det pågår en rad aktiviteter som vi vill lyfta fram är;

- Samverkansklustret i Stockholm, en samverkansaktivitet mellan en rad aktörer som bygger på vardagssamverkan och som ger en förstärkt förmåga att hantera större händelser. Detta samverkanskluster är lokaliserat till SOS-centralen i Stockholm.
- I Örebro pågår fortsatt ett genomförande-projekt kring en nybyggnation av en samhällsgemensam larm- och ledningscentral, där SOS Alarm, polisen, räddningstjänsten, länsstyrelsen m.fl. ingår i planeringen. Målsättningen är även här, med den hjälpsökande i centrum, att bygga upp en förstärkt förmåga att hantera både vardagshändelser och större händelser där den samhällsgemensamma larm- och ledningscentralen utgör en gemensam bas i den regionala krishanteringen.
- Samarbetet med polisen har varit särskilt intensiv under 2016 då polisens övergång från 19 länskommunikationscentraler till sju regionala ledningscentraler ställer nya krav på samverkan. Parallellt med det arbetet så har ett nytt vidarekopplingsindex för polisärenden och möjlighet för polisen att vara med på medlysning i vissa ärenden har utvecklats.
- I utvecklingen av kommunikationssystemet Rakel har SOS Alarm deltagit i arbetet med hopkopplingen av Rakel- med norska Nödnnett i det s.k. ISI-projektet. SOS Alarm har också genom deltagandet i rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster varit med och tagit fram kriterier för tjänster och infrastruktur för framtidens samhällssäkra kommunikationslösningar.
- Ett arbete att strukturera upp hanteringen av socialjour via 112 har inletts, i samverkan med SKL och polisen. Förväntas vara klart under 2017.
- SOS Alarm har inlett en dialog med Post och Telestyrelsen, PTS och Bildtelefoni.net om möjligheter till att utveckla utsikterna för döva att kommunicera direkt i bildtelefoni med 112 via teckentolk. Dialogen fortsätter under 2017.

- Kontinuerligt deltar dessutom SOS Alarm i samverkan och forum med många aktörer på lokal, regional och central nivå. Länsstyrelsernas krishanteringsråd, rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster, centralt räddningstjänstforum, centralt sjö- och flygräddningsråd är några exempel på viktiga forum. Kommuner, landsting, länsstyrelser, MSB, Polismyndigheten, PTS, Sjöfartsverket och Trafikverket är några av de viktigaste samverkansparterna. Dessutom så driver SOS Alarm egna råd där samverkansaktörerna deltar, 112-rådet, vådrådet, räddningsrådet och krisberedskapsrådet.

112-RÅDET OCH VIKTIGA INFORMATIONSSATSER

Många frågor har behandlats av 112-rådet under året, där företrädare för SOS Alarms ägare och viktigaste samarbetsorganisationer är representerade. Frågor som kontinuerligt belysts är svarstider på nödnumret 112, 112-utredningen, polisens nya organisation, informationsnumret 113 13, VMA-frågor, 116 000 (journalnummer för försvunna barn) och eCall.

Att ständigt informera den breda allmänheten, från förskolebarnen till nyanlända flyktingar, om vad nödnumret 112 står för och hur det ska användas är en stor och mycket viktig uppgift. Att fortfarande drygt 28 procent av alla samtal som kommer in på 112 handlar om annat än akuta nödsituationer är ett problem då det stjälar tid från de riktiga nödsamtalen. Vi har under 2016 lyft fram denna problematik bland annat inför helger då vi vet att belastningen på 112 historiskt sett är hög, till exempel påsk, valborg, midsommar jul och nyår i sociala medier och traditionell media. Responsen har varit stor och positiv men den faktiska effekten av informationsinsatserna är svåra att mäta. Samtidigt som informationsinsatser har gjorts kring nödnumret 112, har vi även lyft fram andra viktiga samhällsnummer, sjukvårdsrådgivningens 1177, polisens nummer för icke akuta situationer 114 14 och informationsnumret 113 13.

Året som gått

Ökad kvalitet med ny larmhanteringsprocess

När SOS Alarm gick över till nationell gemensam 112-mottagning blev behovet av ett gemensamt arbetssätt påtagligt. Arbetet med att se över och komplettera befintliga processer startade redan 2014, färdigställdes året därefter och har presenterats och implementerats på SOS-centralerna runt om i landet under 2016.

Nationell gemensam 112-mottagning innebär att inkommande 112-anrop i första hand fördelas till den SOS-central som finns närmast den hjälpsökande. Om samtliga SOS-operatörer är upptagna i samtal går det över i nationell kö så att det kan besvaras i hela landet.

– Larmhanteringsprocessen beskriver det viktiga arbete som sker i våra SOS-centraler varje dag. Eftersom SOS Alarms kärnverksamhet är operativ är det en styrka att det praktiska arbetet finns beskrivet på ett teoretiskt sätt, säger Anna-Karin Lindberg, chef verksamhetsutveckling alarmering och beredskap på SOS Alarm.

MÄTBARA NYCKELTAL

Framtagandet av larmhanteringsprocessen gjordes inom ramen för ett internt kvalitetsprojekt. Det resulterade sedan i processkartor och tillhörande aktivitetsbeskrivningar. Kopplat till larmhanteringsprocessens delprocesser finns ett antal nyckeltal. Inledningsvis har fokus främst varit på tre nyckeltal:

1. Tid till index (då SOS-operatören identifierat att det är fråga om ett nödsamtal).
2. Tid till medlyssning (då SOS-operatören aktiverat medlyssning för kollegor och samverkansaktörer).
3. Tid till första positionering (då SOS-operatören identifierat samt dokumenterat var hjälpbehövande befinner sig).

GRUNDLIGT FÖRARBETE

Larmhanteringsprocessen och dess nyckeltal syftar till att stärka det operativa arbetet och öka kvaliteten samt bidra till ett strukturerat utvecklingsarbete. Processerna färdigställdes inte i en handvändning – det tog över ett år att ta fram.

– Ett gediget arbete gjordes av projektgruppen. Därefter har alla SOS-centralers lokala ledning tillsammans med representanter från projektgruppen gått igenom delprocesserna för att hitta skillnader. På så vis fick vi värdefull återkoppling som vi har använt i det fortsatta utvecklingsarbetet, säger Anna-Karin Lindberg.

Resultatet överträffade förväntningarna. Implementeringen av larmhanteringsprocessen hos SOS-centralerna har gjorts i två steg.

– Den första genomgången var ganska översiktlig för att alla skulle få chansen att bekanta sig med processkartorna. Steg två har varit mer praktiskt inriktat med övningar och moment. Vi har brutit ned det teoretiska och på så vis tydligare påvisat hur det är relaterat till praktiska arbetsuppgifter.

Sedan lanseringen i maj 2016 har nyckeltalen följts med spänning.

– Redan strax efter implementeringen i maj såg vi en förbättring, främst gällande tid till indexering samt tid till medlyssning som förbättrats avsevärt. Denna positiva trend har fortsatt vilket är mycket roligt att se, avslutar Anna-Karin Lindberg.

Att vara ett nav ställer höga krav på kvalitet

Omvärlden ställer höga krav på säker leverans och hög kvalitet i allt SOS Alarm gör. Att samla ihop data från flera olika leverantörer och kunna analysera denna är a och o i kvalitetsarbetet, menar Mattias Hindfelt, IT-chef på SOS Alarm.

Kvalitet är och ska fortsatt vara en självklarhet för SOS Alarm. Begreppet omfattar hela företaget och är inte enbart en leveransfråga. Idag är SOS Alarm ett företag med starkt förtroende hos myndigheter och allmänhet, men för att leva upp till det förtroendet krävs nytänkande. En viktig del i kvalitetsarbetet är därför att utveckla nya digitala tjänster, som att exempelvis samla ihop och analysera data från olika leverantörer, enligt Mattias Hindfelt.

- Det handlar om att ha förmågan att analysera förutsägbara parametrar som leder till händelser och dela denna information. Kan vi ge våra kunder data som hjälper dem att fatta välgrundade beslut baserade på aktuella lägesbilder så vinner hela samhället på det.

Ett av tre verksamhetsmål är att ha en proaktiv utveckling av tjänsteerbjudanden och teknologi. Ett exempel är att kunna förmedla bilder från en polisdrönare till en ambulans eller dirigera trafiken vid en skogsbrand.

- Vi kan vara den gränsöverskridande datahållaren som har den totala bilden över ett skede. Genom att samla ihop data för flera olika aktörer ger vi dem inte bara ökad kunskap och möjligheten att fokusera på sin kärnverksamhet, vi ger dem också möjlighet till samverkan.

BALANS MELLAN TILLGÄNGLIGHET OCH SÄKERHET

Mattias Hindfelt betonar att SOS Alarm är en viktig samhällsfunktion, men för att upprätthålla kvalitet behöver företaget hitta en balans mellan tillgänglighet och säkerhet.

- Vi måste på ett genomtänkt sätt definiera vad som är information värd att skydda och inte bara skydda allt för sakens skull. Det är avgörande för att kunna fatta medvetna beslut i en allt osäkrare omvärld.

SJU PRINCIPER FÖR KVALITETSLEDNING

SOS Alarm har under 2016 utvecklat sju principer för kvalitetsledning inom ramen för företagets ledningssystem: kundfokus, ledarskap, processinriktning, medarbetarengagemang, faktabaserade beslut, relationshantering samt ständiga förbättringar.

- Principerna fungerar som kvalitetssäkring av verksamheten genom att vägleda oss i vårt arbete med att uppfylla kundkrav, sträva efter kundnytta och överträffa kundens förväntningar, säger Christine Bejrums, chef kvalitet, processutveckling och miljö på SOS Alarm.

112-ersättningen måste öka i takt med samhällsförändringar

SOS Alarm strävar efter en långsiktig hållbar verksamhet som ska bidra till ett tryggare Sverige för alla. Men för att kunna skapa stabilitet i verksamheten behövs en stabil ersättning för det statliga avtalet kring nödnumret 112 – något som saknas idag menar Eva-Karin Lilja, hållbarhetschef på SOS Alarm.

Grundersättningen för det statliga avtalet har varit densamma sedan 2006, trots att många samhällsförändringar skett under de senaste tio åren. Bland annat har befolkningen ökat med en miljon, allt fler lever längre, lönerna har ökat avtalsmässigt, och många fler med utländsk nationalitet kräver tolkstöd.

– Detta i kombination med, vad vi uppfattar som, alltmer krävande inringare som inte drar sig för att ringa 112 när det inte rör sig om direkta nödsamtal, har skapat ett ökat tryck på SOS-centralerna, säger Eva Karin Lilja.

EFFEKTIVISERINGAR RÄCKER INTE LÄNGRE

Att inte få tillräcklig ersättning resulterar i en leverans med låg kvalitet. Det kan få allvarliga konsekvenser. Utan rätt och tillräcklig bemanning finns det risk för att nödställda inte får hjälp i tid. SOS-operatörerna pressas hårt i en stressig arbetsmiljö, vilket leder till att de slutar och väljer andra yrkesbanor. Eva-Karin Lilja nämner även att det står i det statliga avtalet att SOS Alarm ska utveckla sin teknik i takt med teknikens utveckling och samhällets förändringar.

– Visst har vi löst mycket med effektiviseringar av vår verksamhet, om vi inte hade gjort det skulle det se värre ut än det gör idag. Men faktum är att vi inte har haft tillräckliga resurser för att hänga med fullt ut i teknikutvecklingen och har därmed nu ett stort behov av att investera i verksamheten

SOS Alarm arbetar ständigt med att förbättra intervjuteknik och arbetsprocesser. Men det räcker inte - effektiviseringarna behöver kompletteras

med mer resurser, menar Eva-Karin Lilja.

– I det stora hela är det så lite som behöver skjutas till för att skapa ett mycket bättre trygghetssystem för Sverige som helhet.

SOS Alarm visar dock ett bra resultat för 2016. Hur kommer det sig?

– Det bra resultatet är både bra och dåligt. Vi har en stor personalomsättning, vilket ger ett bra resultat trots att det är dåligt för oss. SOS Alarm har också sparat genom att sänka de externa kostnaderna för att kunna satsa på den teknikutveckling vi behöver för att komma ifatt.

TRYCKET PÅ 112 ÖKAR

112-samtal kommer att minska framöver, snarare kommer trycket att bli större, inte minst mot bakgrund av en åldrande och ökande befolkning. SOS Alarm har därför under 2016 bedrivit ett stort arbete för att påvisa för våra ägare, konsekvenserna av en fortsatt oförändrad långsiktig ersättning för 112-avtalet. En av aktiviteterna för att skapa förståelse för vår viktiga verksamhet var att bjuda in representanter från finans-, näring- och justitiedepartementet till SOS-centralen i Stockholm.

– Det tar en stund för intrycken att sjunka in, men man kan inte annat än bli stolt och imponerad av det arbete som utförs, säger Keijo Ekelund, justitiedepartementet. Vilken bred flora av händelser och vilket hantverk det krävs för att kunna bemöta alla de som kallar på hjälp. Verkligen ett spännande arbete mitt i verkligheten.

Tolkbehovet fortsätter att öka

Flyktingströmmen till Sverige har fortsatt in i 2016 och blir märkbar inte minst på nödnumret 112. Trots det ökade tolkbehovet har dock inget extra finansiellt stöd tilldelats öronmärkt för tolkstödet, något som SOS Alarm för en dialog med ägarna om.

För ett år sedan förutspådde Gunnar Bergström, tjänsteägare 112 på SOS Alarm, att antalet tolksamtal skulle fortsätta öka under 2016. Han hade rätt. Under 2016 nära fördubblades antalet samtal, från drygt 3 000 till knappt 6 000.

– Flyktingsituationen står naturligtvis för en stor del av denna ökning. Men en annan förklaring kan vara att tolktjänsten helt enkelt har blivit mer tillgänglig för våra SOS-operatörer, säger Gunnar Bergström.

FINANSIELLT STÖD NÖDVÄNDIGT

För att kunna hantera mängden samtal, införde SOS Alarm på eget initiativ en tolktjänst 2011 som köps in från företaget Transvoice. Det har inneburit goda möjligheter att redan initialt i nödsamtalet koppla in en språktolk och på så vis underlätta för den hjälpsökande. Men det är inte gratis. Tolk-tjänsten kostar 2,5-3 miljoner per år. Regeringen har dock aviserat att 112-tjänsten ska få ökat anslag, men inget öronmärkt stöd för tolkstödet.

– SOS Alarm har kontinuerligt fört en dialog med staten om att vi behöver ett finansierat uppdrag kring tolkstödet. 112-tjänsten inklusive tolkstödet är redan idag kraftigt underfinansierat. Vi behöver en hållbar 112-ersättning för att erbjuda en långsiktig kvalitet i vår leverans och kunna behålla och rekrytera kompetenta medarbetare.

KRÄVS ÖVERGRIPANDE LÖSNING

Finansiering för uppdraget är viktigt, menar Gunnar Bergström, men trycker framför allt på en övergripande lösning för tolktjänsten.

– Jag hoppas att tolkfrågan får en kontinuerlig lösning i samband med 112-utredningen. Frågor som bör tas upp är hur många språk som tolktjänsten ska erbjuda samt hur tillgängligheten ska se ut.

Gunnar Bergström förklarar att SOS Alarm fram till nu har haft tolkning på 66 språk, varav somaliska, arabiska och tigrinja är de vanligaste. Enligt den förra 112-utredningen ska SOS Alarm dock erbjuda översättning på de vanligaste språken. Samtidigt finns det en stor brist på tolkar i Sverige idag.

– Vi måste anpassa tjänsten efter behovet. Bristen på tolkar har eskalerat i samband med flyktingkrisen och just nu ser vi inte att behovet kommer att minska. Alla dessa frågor måste få en lösning.

ETT TRYGGARE SVERIGE FÖR ALLA

SOS Alarm har gjort en intern uppföljning hos SOS-operatörer som visar att de är övervägande positiva till tolktjänsten men att den bör vara mer tillgänglig även efter kontorstid. Företagets vision om ett tryggare Sverige för alla rimmar väl med tillgången till tolkstöd.

– Det handlar både om ett tryggare Sverige för de som bor här tillfälligt och de som finns här över längre tid, säger Gunnar Bergström.

Nya verktyg ska ge bättre positionering

SOS Alarm har under 2016 tittat på olika verktyg för att förbättra positioneringen så att nödställda ska få snabbare hjälp. Under våren 2017 börjar SOS Alarm bland annat positionera via GPS med hjälp av AML (Advanced Mobile Location) som ger en träffsäkerhet på 5-15 meter, jämfört med nuvarande mobilpositionering som kan ge en träffbild på flera kilometer.

Förutsättningen för att kunna positionera via AML är att den hjälpsökande ringer från en smartphone. Telefonen känner då av samtalet till nödnumret 112, slår på platstjänsten (om den inte redan är på) och skickar sedan ett sms till 112 med positionen. Det hela sker automatiskt utan att den hjälpsökande märker något. – AML har funkat jättebra i Storbritannien där detta utvecklades och i många andra länder har anammat systemet med goda resultat. Vi räknar med att kunna positionera runt 40 procent av de nödställda med hjälp av AML, säger Björn Skoglund, tjänsteutvecklare 112 på SOS Alarm.

Det finns dock begränsningar då det är telefonen som positionerar och inte mobiloperatören. Vissa telefontillverkare tillhandahåller inte någon positioneringstjänst i nuläget. Förhoppningen är dock att mobiloperatörerna i framtiden ska lämna en GPS-position vid samtliga 112-anrop från mobiltelefon. Enligt Post- och Telestyrelsens föreskrifter ska nämligen mobiloperatörerna leverera en mobilpositionering som är så korrekt och tillförlitlig som kan anses rimligt.

– I dessa dagar när vem som helst kan se sin exakta position på sin egen mobil så borde ju även 112 kunna göra det. Jag hoppas därför att mobiloperatörerna själva ska börja leverera detta. Om inte så sker hoppas jag på ett kraftfullt EU-direktiv som innebär att operatörerna är skyldiga att leverera GPS-position för alla 112-samtal oavsett hur och varifrån man ringer.

WEBBLÄNK KOMPLETTERAR BRA

SOS Alarm har även testat webblänk med godkännande av positionering. En länk skickas då via ett sms till den hjälpsökande som ringer via smartphone. Om den hjälpsökande godkänner utskicket av länken genom att klicka på den, får 112 en GPS-position rakt in i kartsystemet. Liksom AML kommer webblänk även under våren börja användas vid positionering av larmsamtal.

FRAMTIDENS POSITIONERING

Förutom AML och webblänk, kommer SOS Alarm att kunna använda sig av det europeiska initiativet eCall, ett system där bilen automatiskt ringer upp 112 vid krock. Enligt ett EU-direktiv ska nödcentralerna inom EU vara redo att ta emot eCall från och med den 1 oktober 2017. – eCall innebär en omedelbar alarmering då bilen larmar själv, vilket minskar larmtiden. EU räknar med att mer än 2 500 människor per år kommer att räddas genom att vi får positionen automatiskt och kan minska tiden tills räddningsenheter kommer på plats.

Tillsammans skapar vi bättre förutsättningar

– I vårt arbete räknas varje sekund, och jag är jätteglad att SOS Alarm gör det här arbetet för vi ser redan goda resultat.

Anders Edstam, vice brandchef Södertörns brandförsvarsförbund, är nöjd med samverkansprojektet Rätt i Räddning.

Forskning visar entydigt att när det gäller att rädda liv och egendom vid bränder och andra olyckor, då räknas varje sekund. Därför är den så kallade larmhanteringstiden, tiden från att operatören på SOS Alarm svarar på ett inkommande samtal tills denne har skickat det vidare till Räddningstjänsten, oerhört viktig.

– 2010 låg vi på bra siffror när det gällde larmhanteringstid, men sedan dess har vi sett en kraftig försämring, säger Anders Edstam.

VIKTIGT ATT ARBETA TILLSAMMANS

För att åtgärda det här startade SOS Alarm under våren 2016 projektet Rätt i Räddning och Anders Edstam är en av dem som har medverkat i projektets referensgrupp.

– Vårt uppdrag är att åtgärda olyckor och om vi får för sena larm från SOS Alarm försämrar vår leverans vilket leder till ökade skador och kostnader för samhället. Kan vi då jobba ihop i sådana här projekt kan vi alla bidra med vår kunskap och på så vis båda göra ett bättre jobb. Själv anser han att arbetet har funkat bra, både när det gäller information och möjlighet att påverka genom att föra fram tankar och idéer.

– Jag tycker att man i projektet har gjort en bra analys av var problematiken ligger och dessutom gjort adekvata åtgärder för att få till en förändring.

UPPMÄRKSAMMA BRISTER

Och från Anders Edstams synvinkel är sådana här samverkansprojekt viktiga för att båda organisationerna ska kunna nå sina mål.

– Vi är inte rädda för att lyfta frågan när vi ser brister i vårt gemensamma system. Det handlar om att vända sig om, titta ut genom fönstret och fundera på vilka vi finns till för. Om vi ska kunna finnas där för människor med ett hjälpbehov måste vi ha deras bästa för ögonen och våga ta upp brister som finns för att kunna göra något åt dem.

Samverkan med kund ger starka avtal

SOS Alarm har tecknat och förlängt flera avtal inom vårdtjänster under 2016. Ett exempel är ett fyraårigt avtal med Stockholms läns landsting (SLL) som började gälla den 1 november 2016. Då vården står inför stora utmaningar är det viktigt med ett långsiktigt synsätt som möjliggör utvecklingen av SOS Alarms vårdtjänster.

En större andel människor i Sverige som söker vård och en stor konkurrens om vårdkompetensen, gör att resurserna måste användas på bästa sätt för att säkra hög kvalitet i vården. Det förutsätter långsiktighet och tät samverkan mellan SOS Alarm och landstingen. Genom stabila avtal bygger vi tillsammans en kvalitativ verksamhet. 2016 blev slutet på flera års utvecklingsarbete mellan Stockholms läns landsting och SOS Alarm. Det blev också början på ett nytt avtal med nya krav och specifikationer.

– Det nya avtalet lägger grunden för att SOS Alarm ska fortsätta utveckla rollen som vårdgivare, något som prioriteras högt av Stockholms läns landsting, säger Ann Eva Askersten, chef för avdelningen för särskilda vårdfrågor.

KOORDINERAD TRANSPORT- OCH PATIENT-STYRNING

Avtalet med SLL innebär att SOS Alarm åter har fått förtroende att hantera hela SLL:s tjänst kring prioritering och ambulansdirigering. Avtalet med SLL kan förlängas två gånger med två år i taget, maximalt till den 1 november 2024. Avtalet innehåller bland annat incitament för högre involvering av sjuksköterskor i vårdärenden och fler alternativ i form av jourläkarbilar och liggande patienttransport.

SLL står inför stora utmaningar med specialisering inom akutsjukvården där det ställs höga krav på hur man styr patientflöden. Det har inneburit att SLL efterfrågat nya strategiska ko-

ordineringstjänster av SOS Alarm. En ny tjänst har därför inrättats, koordineringstjänsten, som innebär att SOS Alarm och SLL koordinerar transporter och patientstyrning tillsammans. – Eftersom det nya avtalet beslutades efter en bred politisk överenskommelse ser jag goda förutsättningar för ett långvarigt samarbete vilket jag tror gynnar både oss och SOS Alarm, säger Ann Eva Askersten.

KVALITET BANADE VÄG FÖR STÖRRE LEVERANS

SOS Alarm tecknade även under 2016 ett treårigt avtal med Region Skåne med möjlighet till förlängning på fyra år. Region Skåne har valt en samverkanslösning som innebär att de själva tar ansvar för den medicinska kompetensen, men att SOS Alarm sköter ambulansdirigeringen och tillhandahåller den tekniska plattformen. Att landsting och regioner fortsätter att välja SOS Alarm som leverantör av vårdtjänster har till viss del sin grund i det kvalitetsramverk som vi etablerade under 2015 för att kunna leva upp till rollen som god vårdgivare. Mycket tid och omsorg lades på hur vi effektivt kan hantera landstingets resurser genom tillgänglighet och handläggningstider. Det har uppskattats av många kunder.



PROAKTIV KUNDDIALOG

SOS Alarm har under året arbetat med att gå från en reaktiv närvaro till att bli mer proaktiv i dialogen med kunderna. Här har kunddialogen delats upp i tre nivåer:

1. En operativ nivå; operativa rutiner, hur avtalet och verksamheten fungerar i vardagen.
2. En taktisk nivå; möten med avtalspartner där vi tillsammans följer upp avtal, tittar på kvalitetsindikatorer och lyfter utvecklingsområden
3. En strategisk nivå; möten med beslutsfattare i olika frågor då vi talar om strategiska frågor som har bäring på SOS Alarms verksamhet

Ett exempel på kunddialog på en strategisk nivå är det nationella vårdråd som etablerades under 2016. Dit bjuder SOS Alarm in politiska beslutsfattare i landsting och kommuner för att diskutera aktuella frågor och framtidsfrågor som berör den prehospitla vården. På så sätt får kunden en större delaktighet i gemensamma frågor och utvecklingsmöjligheter. Ett utmärkt forum för att skapa dialog och tillsammans skapa en hållbar samverkan i vårdkedjan.

Ny tjänst ger landstinget snabbare krisinformation

De regionala SOS-centralerna avlastas samtidigt som landstingens tjänsteman i beredskap får snabbare information om allvarliga händelser och kriser. För landstingen i Blekinge, Kalmar och Kronoberg har SOS Alarms krisberedskapstjänst inneburit många fördelar. Under 2016 arbetades en förlängning av avtalet fram med start 2017.

– Vi arbetar ständigt med att säkerställa att vi har hög förmåga och en bra krisberedskapsfunktion inom landstinget. Därför är det glädjande att se hur väl den här tjänsten, som vi är först ut bland Sveriges landsting att använda, har slagit ut, säger Stefan Österström, säkerhetschef, landstinget Blekinge.

KRÄVER ETT SNABBARE INFORMATIONS-FLÖDE

Precis som statliga myndigheter och länsstyrelser behöver snabb information om pågående kriser och allvarliga händelser i landet, behöver även landstingen det. Skillnaden är att landstingen är

minutoperativa i sitt agerande, vilket ibland kan kräva ett ännu snabbare informationsflöde.

– Tidigare blev vår tjänsteman i beredskap (TIB) på landstinget larmad av vår regionala SOS-central i Växjö. Men eftersom de även larmar ambulans och brandkår, vilket förstås måste prioriteras vid större olyckor, kunde det hända att vi fick informationen senare. Med den nya tjänsten, där informationen går direkt till oss från SOS Alarms krisberedskapsfunktion, får vi besked parallellt vilket snabbar på våra insatser, säger Stefan Österström.

"VI ÄR VÄLDIGT NÖJDA MED TJÄNSTEN"

Landstingen i Blekinge, Kalmar och Kronoberg (GHK) har tillsammans med SOS Alarm renodlat en beredskapslista med de kriterier som ska ligga till grund för larm till landstingens TIB.

Det kan handla om allt från större trafikolyckor eller bränder till omfattande elavbrott, väderstörningar eller larm om smittsamma sjukdomar.

– SOS Alarms krisberedskapssamordnare larmar vår TIB via kommunikationssystemet Rakel så fort de får in ett larm som matchar kriterierna. Men de är även proaktiva och larmar när de an-

ser att de fått in ett larm om något som berör oss, även om det inte står på vår beredskapslista, säger Stefan Österström och tillägger:

– Vi är väldigt nöjda med den här tjänsten. Den ger oss ett helhetsperspektiv utifrån våra behov och fungerar mycket bra.

LÅNG ERFARENHET AV OMVÄRLDSBEVAKNING

Fredrik Sjöberg är krisberedskapssamordnare på SOS Alarm. Han ser stor potential för tjänsten även i andra landsting.

– Det är viktigt för landstingen att snabbt få den här typen av information för att kunna förbereda sina insatser när det sker något allvarligt. Vi har lång erfarenhet av omvärldsbevakning och samverkan med myndigheter och andra centrala samhällsaktörer. Vårt samarbete med GHK-landstingen visar att krisberedskapstjänsten även fungerar utmärkt för landstingens behov, avslutar Fredrik Sjöberg.

Inkommande krisberedskapsärenden under 2016

Ärendetyp	Antal ärenden
Landsting	2 796
Sökning Tjänsteman i Beredskap (TiB)	889
Statligt	714
Länsstyrelse	420
Telestörning	153
Viktigt Meddelande till Allmänheten (VMA)	73
SOS Alarm internt	50
Kommunalt	42
Lokala resurser	17
Övrigt	1 139
Totalt	6 293

Övning visade förmåga att hantera samhällskris

SOS Alarm är väl rustade för att hantera samhällskriser. Det framgår av krisövningen MÅRTEN som genomfördes förra året. Syftet var att utveckla SOS Alarms förmåga inom ledning, samverkan och kommunikation.

Höga flöden i Västra Götaland och Värmland leder till att vägnätet stängs, järnvägarna blir hårt ansatta och flygen ställs in. Det var scenariot för krisövningen MÅRTEN som SOS Alarm genomförde i november 2016. Hela krisberedskapsorganisationen, runt 70 personer, deltog i den två dagar långa övningen som planerades med stöd av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Försvarsmakten.

– Medarbetare på SOS Alarm är proffs, för dem är kris en vardagshändelse, något som de hanterar varenda sekund. Det mesta under övningen gjordes väldigt bra, framför allt deltagarnas vilja och engagemang att lösa de problem som uppstod, säger Anders Thour, verksamhetsledare inom Försvarsmakten, som deltog i planerings-, genomförande- och uppföljningsarbetet.

ATT ÖVA ÄR LIVSVIKTIGT

Övningen, som bestod av både föreläsningar och simulering, gick ut på att planera inför en kommande storm i Västra Götaland och Värmland. I rollspelet utsågs krisledare och representanter från omvärlden. Förutsättningarna ändrades ständigt, i form av exempelvis vädervarningar från SMHI, som berörde andra delar av landet, och plötslig personalbrist.

Att genomföra övningar som simulerar krissituationer är, enligt Anders Thour, livsviktigt.

– Det är väsentlig för nationens beredskap och också för SOS Alarm internt. Det är viktigt att vara uppdaterad och öva på att kommunicera blixtnabbt mellan enheterna.

SOS Alarm har nu en långsiktig övningsplanering fram till 2020, då en totalförsvarsövning ska genomföras. Regeringen har beslutat att då ska hela samhällets förmåga att fungera under störda förhållanden ha utvecklats för att ytterst möta ett väpnat angrepp mot Sverige.

– Övningen som genomfördes i november var startskottet för totalförsvarsövningen som då kommer att testa hur väl SOS Alarm, i samverkan med andra myndigheter, hanterar en större kris, säger Anders Thour.

Dialog skapar samverkan – 112-dagen 2016

På 112-dagen, den 11 februari 2016, arrangerade SOS Alarm för första gången ett dialogforum i syfte att diskutera framtidens alarmeringstjänst. Flera aktörer inom den så kallade "blåljusfamiljen" samlades i Stockholm för att diskutera hur alarmeringstjänst och krisberedskap bör se ut. På agendan fanns ett flertal talare, däribland inrikesminister Anders Ygeman.

Att samverka är ständigt högt på agendan för SOS Alarm. Tillsammans med andra aktörer skapas ett tryggt och säkert samhälle. Därför blev det en intressant och givande dag då många samverkansaktörer hade valt att samlas på dialogforum 112-dagen.

– Jag tycker att det är bra att få träffas vid ett sådant här tillfälle, menade Janne Kautto, Riksföreningen för ambulanssjuksköterskor. Att byta erfarenheter och diskutera är jätteviktigt. Här har vi möjlighet att lära känna varandra och bli bättre på att samverka bättre både i vardagen och i de stora händelserna.

– Sådana här sammanhang är viktiga att delta i, tyckte Patrik Åhnberg, chef för avdelningen samhällsbyggnad vid länsstyrelsen i Stockholm. Dels för att se framåt och vad vi ska möta för utmaningar men också ett forum att träffas, alla aktörerna, med larmmottagandet i centrum.

NÖDNUMMER FÖR HELA EU

112-dagen uppmärksammas årligen den 11 februari (11/2). Syftet är att öka kunskapen om nödnumret 112 och att informera om att numret fungerar i alla EU-länder. Dagen är ett Europagemensamt arrangemang där EENA (European Emergency Number Association) står bakom att EU-länderna gör gemensam sak kring 112-frågorna.

POLISEN FICK PRIS

En annan nyhet på 2016 års 112-dag var det nyinstittade 112-priset. Syftet med utmärkelsen är att uppmärksamma aktörer inom alarmeringstjänsten och att synliggöra specifika händelser/insatser där samverkan inom alarmeringstjänsten har varit avgörande för insatsens utfall. Priset tilldelades poliskommenderingen vid Kronans skola i Trollhättan med motiveringen:

"Vi vill tilldela Polismyndigheten 112-priset 2016 för god samverkan i händelsen vid Kronans skola den 22 oktober. Hela larmkedjan fungerade väl och insatserna var snabba. Många aktörer var involverade och Polismyndigheten ledde arbetet förtjänstfullt så att alla kunde bidra med omhändertagande och information till de som drabbats och andra som efterfrågade den."

Positiva satsningar på SOS Alarms medarbetare

För en hållbar verksamhet krävs en stabil bemanning och en långsiktig plan för att behålla, utveckla och attrahera medarbetare – något som SOS Alarm har tagit fasta på. Ett exempel är rekryteringskampanjen under hösten 2016 som resulterade i så många som 1 600 sökanden i hela landet.

SOS Alarms personalomsättning är 16 procent. En relativt hög siffra enligt företagets HR-chef Amina Berg Wadsten – men det finns förklaringar: – SOS Alarm har en personalintensiv dygnet-runt verksamhet med högt tryck. Men med det engagemang och den vilja som finns hos både styrelse, ledning och medarbetare, är jag övertygad om att vi kommer att lyckas minska personalomsättningen genom att bl.a. satsa på ett proaktivt arbetsmiljöarbete, synliggöra karriärsvägarna inom företaget samt satsa på att utveckla och behålla vår kärnkompetens.

FRÅN VÄRDERINGSARBETE TILL REKRYTERINGSKAMPANJ

Amina Berg Wadsten poängterar att SOS Alarm under året genomfört en rad framgångsrika insatser för att behålla, utveckla och attrahera medarbetare. Förutom att synliggöra karriärvägen som är högsta prioritet, nämner hon:

- Översyn av schema- och bemanningsprocessen
- Ett aktivt värdegrundsarbete
- En omfattande satsning på ledarskapsutveckling inom bolagets Kultur- och värdegrundsprogram
- Påbörjat tydliggörandet av chefsrollen (fokus på ledarskapet snarare än sidouppgifter)
- Coachning av SOS-operatörer och satsning på dessa i årets lönerevision
- Förkortad rekryteringsprocess och fokus på chefers delaktighet i denna
- Förkortad och förbättrad grundutbildning
- Uppföljning i form av avgångsenkäter men också enkäter efter 1-2 månaders arbete

Och sist men inte minst, den lyckade rekryteringskampanjen under hösten som resulterade i ett 100-tal nya medarbetare.

UTFALLET ÖVER FÖRVÄNTAN

Rekryteringskampanjen, som genomfördes under ett par veckor i september/oktober, fokuserade på två rekryteringsfilmer och artiklar och intervjuer med medarbetare från SOS Alarm. Syftet var att potentiella medarbetare skulle förstå vad det innebär att jobba på SOS Alarm och få upp ögonen för fördelarna. Filmerna och artiklarna spreds på Facebook, LinkedIn och Twitter och annonserades i tidningen Metros digitala kanaler och på den egna webbplatsen. Cirka 1 600 ansökningar kom in från potentiella SOS-operatörer, ambulansbeställare, ambulansdirigenter och räddningsåtgörare.

– Utfallet blev över förväntan och kampanjen ledde till att många nya kollegor i hela landet får chansen att göra skillnad i en meningsfull och fantastisk verksamhet som SOS Alarm, avslutar Amina Berg Wadsten.

Samhällskontakter tydliggör SOS Alarms uppdrag

Under 2016 har intresset för SOS Alarm varit fortsatt stort. Många har besökt oss, däribland rikspolischefen, civilministern, och ett flertal utländska organisationer. SOS Alarm har även haft ett kontinuerligt samarbete med NGO:er* bland andra med Försvarsutbildarna som vid flera tillfällen under året har samverkat med SOS Alarm.

– Försvarsutbildarna har haft god samverkan med SOS Alarm under året, bland annat har vi använt de kort som har tagits fram för att informera om de fyra telefonnumren. Vi har varit flitiga med att dela ut korten på våra kurser och på våra event och de har varit mycket uppskattade. Det passar bra ihop med att vi nu breddat oss från att vara en militär utbildningsorganisation till att verka för att stärka samhällets säkerhet, berättar Anna Torndahl, samordnare krisberedskap på Försvarsutbildarna.

Att visa upp SOS Alarms verksamhet för politiker är också viktigt, då kunskap om företagets uppdrag ger ett mer heltäckande underlag när beslut ska tas. 2016 hade SOS Alarm en monter på fyra partiers partistämmor; Socialdemokraterna, Liberalerna, Nya Moderaterna och Miljöpartiet. Relationsbyggande är a och o för SOS Alarm som i samverkan med olika aktörer ska skapa trygghet och säkerhet för alla i Sverige.

NÖDNUMRET INTRESSERAR ALLA

Under 2016 har SOS Alarm utökat kontakterna med icke-statliga intresseorganisationer. Bland några kan nämnas Försvarsutbildarna, Frivilliga försvarsorganisationernas samarbetskommitté, pensionärsorganisationer, Riksförbundet Hjärt-Lung, och Civilförsvarsförbundet.

– Vi var väldigt glada över att ha möjlighet att komma och besöka SOS-centralen i Stockholm med vårt kommunikationsnätverk Criscom. Det var ett mycket intressant tillfälle där vi såg

många möjligheter till ytterligare samverkan, säger Anna Torndahl.

SAMVERKAN SKAPAR DIALOG

Ett annat besök värt att lyfta fram var av Människan bakom uniformen - en verksamhet där ungdomar i utsatta områden får möjlighet att lära känna personer som arbetar inom exempelvis polis, räddningstjänst och vaktbolag. Ett 30-tal ungdomar besökte SOS-centralen i Stockholm i november. Kvällen innehöll både utbildning i hjärt-lungräddning, ambulansbesök och lyssna på avidentifierade 112-samtal. Med på plats fanns även representanter från ambulansen, räddningstjänsten och polisen. En givande och rolig kväll för alla inblandade där samverkan skapar dialog.

– Jag vill själv bli polis, att jobba som SOS-operatör lät intressant också. Jag har alltid velat ha förändringar i samhället, säger Bafrin Ahmed om besöket hos SOS Alarm.

Öppenhet stärker förtroendet för SOS Alarm

SOS Alarm har ett högt förtroende hos allmänheten som det gäller att förvalta. Det gör vi genom att vara öppna och transparenta med vår verksamhet. Genom att förklara hur verksamheten fungerar vinner vi respekt hos både allmänhet, media och beslutsfattare, menar Helena Söderblom, presschef på SOS Alarm.

– Eftersom vi bedriver en högkvalitativ verksamhet, tål SOS Alarm granskning och öppenhet. Vi ska alltid ha den hjälpsökandes bästa för ögonen och vara beredda att ompröva arbetsmetoder om det är vad som krävs för att förbättra oss, säger hon.

Samtidigt kan inte SOS Alarm vara hur transparent som helst, menar Helena Söderblom. Det finns utmaningar i att förmedla komplexiteten i verksamheten och begränsningar i vad man får säga i form av sekretess.

– Det kan självklart vara frustrerande när SOS Alarms agerande ifrågasätts, och då blir det än viktigare med att bibehålla ett högt förtroende. Den som har förtroende för SOS Alarm litar på att vi gör ett bra jobb även när man inte känner till alla detaljer i ärendet.

Utöver de juridiska aspekterna med sekretess måste SOS Alarm även värna den enskildas integritet.

– Alla ska känna sig trygga med att ringa 112 i en nödsituation. Det gäller både en trygghet i att man får hjälp och att innehållet i nödsamtalet inte blir allmänt känt.

FÖRTROENDE GENOM EGEN ERFARENHET

Nödnumret 112 tar varje år emot tre miljoner samtal. Många svenskar har egen erfarenhet av att kontakta nödnumret och få rätt stöd i en ofta svår situation, eller har hört berättelser genom bekanta eller via media. I kombination med en generellt hög tilltro till samhället och offentlig service, skapar det ett starkt förtroende för SOS Alarm enligt Helena Söderblom.

– Ett högt förtroende bygger respekt för vårt uppdrag, vilket också kan vara en bidragande

faktor till att andelen som ringer i icke-akuta ärenden minskar. Förtroendet är också oerhört viktigt i relation till våra samverkanspartners, exempelvis polisen, ambulanssjukvården och räddningstjänsten. Tilliten till att SOS Alarm sköter sitt uppdrag är en förutsättning för att hela alarmeringskedjan ska fokusera på den hjälpsökandes bästa.

NÅR UT I BRUSET

Även om det finns begränsningar i vad SOS Alarm kan säga med hänsyn till sekretess så måste informationen ändå vara så klar och tydlig att den inte går att missförstå. Och inte minst i kontakt med media. Det gäller att vara kreativ och både se möjligheter som dyker upp i nyhetsflödet och att skapa eget material.

– SOS Alarm har en stor fördel av att vi först av alla har en lägesbild när något dramatiskt inträffar. Vi har även otroligt starka berättelser där våra medarbetare samarbetar för att rädda livet på personer som skulle kunna vara din familjemedlem, granne eller kollega. Det är en verksamhet som berör många människor på djupet. Att arbeta proaktivt för att nå ut med SOS Alarms budskap är oerhört viktigt för att fortsätta att bygga förtroende och respekt för SOS Alarms uppdrag, anser Helena Söderblom.

– Vi har stora utmaningar i att utbilda allmänheten i hur det fungerar när man ringer nödnumret 112 och vilket nummer som är rätt i olika situationer. Trenden går åt rätt håll, men det är fortfarande många som ringer 112 vid icke-akuta ärenden, vilket innebär att värdefull tid kan tas från hjälpsökande som verkligen är i behov av vård eller annan hjälp.

Utredda händelser 2016

Under 2016 har endast två incidenter krävt en utredning:

4 MAJ

Den 4 maj genomfördes förberedelser inför den planerade uppgraderingen (9-10 maj) av CoordCom G5 version 6.1. Förberedelserna innebar bland annat att göra en backup på historikdatabasen. Vid återläsningen av informationen till databasen uppstod en tröghet i CoordCom samt påverkan på telematikprocessen, dvs förmågan att ta emot och koppla samtal vidare. Problemet varade mellan kl 12:51 och fram till dess att 112-samtalen kopplades om till reservtelefonsystemet kl 13:13. Det kan dock mellan 12:51 och 13:13 ha tappats samtal efter att de nått CoordCom, antingen genom att de har "fastnat" eller genom att det inte hördes något när SOS-operatör besvarade samtalen. Bakgrunden till denna åtgärd var att man ville ha en återställd backup av historikdatabasen för att undersöka databasläckage. Den aktuella historikdatabasen var mer än 300 procent större än i maj 2015.

8 NOVEMBER

Under eftermiddagen den 8 november upptäcks att en uppdatering i Windows orsakar ofrivilliga omstarter på SOS-operatörernas klienter i samtliga regioner. Detta startade i Stockholm men spreds sig sedan över hela landet. Problemet bestod av en uppdatering som pushats ut av SOS Alarms IT-avdelning. Detta fastän IT inte hade valt det som process.

Uppdateringen orsakade att samtalen/ärendena i ett fåtal fall bröts. Enligt arbetsrutin säkerställdes att kontakten med den hjälpsökande kunde återställas i händelse av att ärendet bröts.

Statistik 112-tjänsten 2016

Antal inkommande samtal till 112 under 2016

Län	Totalt antal anrop 112	Ej till anropskö	Pålagt innan svar	Besvarade
Blekinge	51 842	4 979	4 832	42 031
Dalarna	105 775	11 284	10 537	83 954
Gotlands län	19 792	1 753	2 491	15 548
Gävleborg	107 377	12 402	10 969	84 006
Halland	96 775	8 372	8 694	79 709
Jämtland	44 970	4 610	4 139	36 221
Jönköping	116 717	11 615	11 480	93 622
Kalmar	88 341	8 459	8 377	71 505
Kronoberg	66 604	6 612	7 244	52 748
Norrbottn	91 841	8 679	8 039	75 123
Skåne	495 174	52 930	61 610	380 634
Stockholm	896 683	100 031	98 622	698 030
Södermanland	134 955	13 138	14 142	107 675
Uppsala	103 989	11 056	10 842	82 091
Värmland	98 234	10 410	7 804	80 020
Västerbotten	85 806	8 374	7 370	70 062
Västernorrland	98 459	13 061	9 084	76 314
Västmanland	103 077	10 832	11 185	81 060
Västra Götaland	630 390	62 363	63 187	504 840
Örebro	114 403	13 674	13 354	87 375
Östergötland	168 158	18 667	17 746	131 745
Övrigt A-nummerlöst	272 023	252 239	2 749	17 035
Övrigt Ej Län	60 052	5 881	5 690	48 481
Totalt	4 051 436	651 421	400 187	2 999 829

Antal besvarade 112-samtal 2014-2016

Län	2014	2015	2016
Blekinge	41 201	40 734	42 031
Dalarna	82 927	82 215	83 954
Gotlands län	14 086	16 431	15 548
Gävleborg	83 760	85 073	84 006
Halland	77 401	77 057	79 709
Jämtland	34 202	37 027	36 221
Jönköping	95 488	94 454	93 622
Kalmar	67 975	70 090	71 505
Kronoberg	48 874	51 192	52 748
Norrbottn	75 692	75 635	75 123
Skåne	375 052	383 932	380 634
Stockholm	698 779	690 769	698 030
Södermanland	84 735	100 163	107 675
Uppsala	79 934	83 448	82 091
Värmland	77 211	82 066	80 020
Västerbotten	67 818	71 525	70 062
Västernorrland	79 988	80 970	76 314
Västmanland	89 186	85 545	81 060
Västra Götaland	486 410	499 772	504 840
Örebro	83 722	84 896	87 375
Östergötland	125 757	126 530	131 745
Övrigt A-Nummerlöst	24 827	18 437	17 035
Övrigt - Ej Län	50 118	36 439	48 481
Totalt	2 945 143	2 974 400	2 999 829

Antal inkommande samtal med hjälpbehov under 2016

Län	Vård	Varav samtal styrda till annan vårdinstans	Räddning	Samverkan Vård och Räddning	Samverkan Vård och Polis	Samtal pågående händelse	Vidare-kopplade ärenden	Övriga	Totalt
Blekinge	16 080	2 073	599	1 090	368	1 918	11 065	162	31 282
Dalarna	26 644	6 282	1 129	3 578	685	5 166	24 137	304	61 643
Gotlands län	5 083	738	302	536	122	932	4 082	58	11 115
Gävleborg	27 643	4 258	430	3 321	828	3 764	24 514	307	60 807
Halland	27 083	3 908	1 264	2 310	804	4 524	24 172	283	60 440
Jämtland	11 948	2 017	486	1 648	439	1 603	8 745	168	25 037
Jönköping	29 663	5 284	1 441	3 291	829	4 320	28 936	344	68 824
Kalmar	27 104	3 763	1 237	2 019	512	2 830	19 216	258	53 176
Kronoberg	16 615	2 342	800	1 457	382	2 047	16 192	176	37 669
Norrbottnen	23 639	3 385	879	1 570	744	4 104	19 950	273	51 159
Skåne	122 909	19 739	5 591	11 758	3 455	20 580	113 614	1 396	279 303
Stockholm	189 220	38 572	10 445	14 380	6 024	48 483	215 284	2 684	486 520
Södermanland	26 915	4 328	1 469	2 545	656	5 261	27 478	330	64 654
Uppsala	328	94	3 240	58	28	2 017	54 883	290	60 844
Värmland	26 517	4 043	1 035	3 209	744	3 580	22 198	418	57 701
Västerbotten	23 883	3 978	968	1 470	659	2 833	20 020	282	50 115
Västernorrland	25 657	3 683	1 037	2 368	623	3 253	22 052	276	55 266
Västmanland	1 022	203	2 816	160	24	1 492	54 295	268	60 077
Västra Göta-land	165 724	27 885	7 110	11 888	5 670	29 722	154 258	1 910	376 282
Örebro	25 724	4 307	1 222	1 804	863	4 093	25 432	335	59 473
Östergötland	42 016	7 320	2 177	3 924	1 017	8 334	36 724	430	94 622
Övrigt A-num-merlöst	1 131	456	75	118	110	299	3 195	123	5 051
Övrigt Ej Län	15 122	2 373	876	1 423	459	2 124	16 295	339	36 638
Totalt	877 670	151 031	46 628	75 925	26 045	163 279	946 737	11 414	2147 698

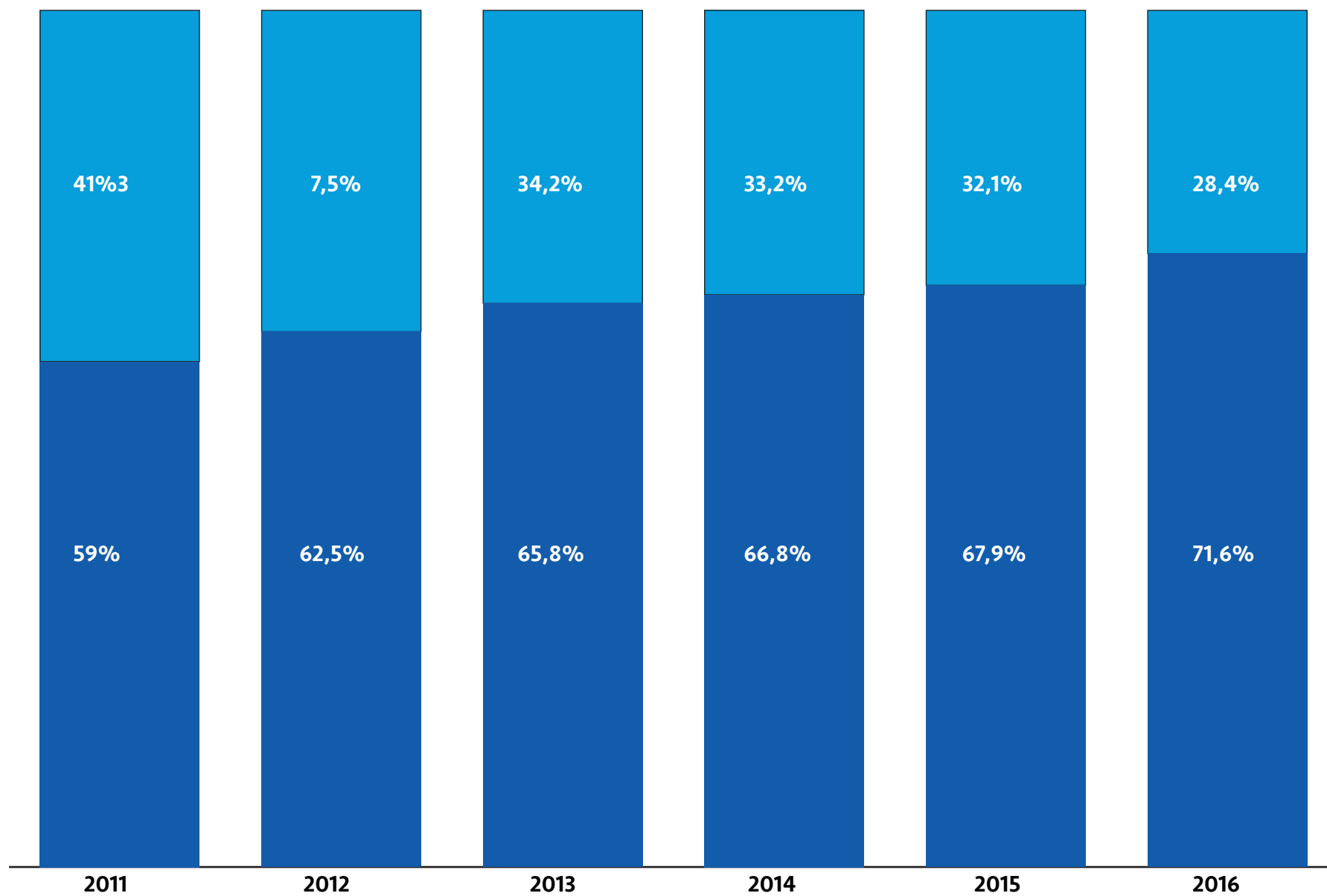
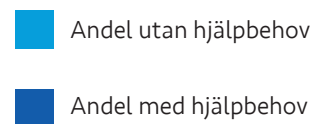
Vidarekopplingar från 112 under 2016

Län	Flygräddning	Miljöräddning till sjöss	Polis	Jourhavande präst	Socialjour	Jourhavande tandläkare	Tips om smuggling	Utländsk larmcentral	Sjöräddning	Vård/ Ambulans	Övrigt	Totalt
Blekinge	3	1	9 678	979	373	12	2	2		15	-	
Dalarna	-	-	20 508	1 633	1 804	3	2	9		177	1	
Gotlands län	1	-	3 718	148	203	1	4	1		6	-	
Gävleborg	1	1	20 700	3 306	388	3	4	6		105	-	
Halland	2	3	21 063	1 212	1 833	5	4	21		26	3	
Jämtland	1	-	7 975	372	343	1	2	15		35	1	
Jönköping	-	-	22 371	3 345	3 145	5	3	10		53	4	
Kalmar	1	4	14 936	2 565	421	1 243	3	9		32	2	
Kronoberg	2	-	12 781	2 834	533	3	-	8		29	2	
Norrbottnen	2	1	16 475	3 104	250	11	5	72		29	1	
Skåne	4	11	100 918	10 502	1 570	6	36	137		386	44	
Stockholm	18	15	189 008	23 082	2 255	172	41	138		542	13	
Södermanland	1	2	24 078	941	2 291	5	2	14		138	6	
Uppsala	1	3	22 718	4 356	1 143	6	7	10		26 637	2	
Värmland	-	1	18 900	2 602	591	4	5	30		64	1	
Västerbotten	1	-	13 986	3 610	1 566	793	4	21		38	1	
Västernorrland	-	4	18 834	2 933	234	3	6	7		30	1	
Västmanland	1	-	22 534	2 582	493	33	1	8		28 643	-	
Västra Götaland	15	21	126 456	23 429	3 912	67	24	119		207	8	
Örebro	1	-	21 597	3 376	347	7	2	17		84	1	
Östergötland	-	2	29 884	6 015	727	10	6	11		69	-	
Övrigt A-nummerlöst	-	-	2 216	590	255	3	1	3		127	-	
Övrigt- Ej Län	4	1	13 602	1 269	336	18	1	21		1 039	4	
Totalt	59	70	754 936	104 785	25 013	2 414	165	689	3 587	58 511	95	946 737

112-samtal utan hjälpbehov under 2016

Län	Ej hjälpbehov	Hänvisat annan hjälp	Okynnessamtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej att de ringt	Övning/ Test	Övrigt	Totalt
Blekinge	619	987	612	1 263	5 858	1 066	126	218	
Dalarna	1 528	2 331	1 636	2 582	11 310	2 222	96	606	
Gotlands län	246	444	696	369	2 178	370	22	108	
Gävleborg	1 567	2 306	2 471	2 694	11 409	2 093	61	598	
Halland	1 188	1 962	1 534	2 207	9 910	1 775	69	624	
Jämtland	927	1 230	866	1 246	5 253	1 202	167	293	
Jönköping	1 740	2 707	1 561	3 075	12 417	2 564	113	621	
Kalmar	1 116	2 202	1 191	1 971	9 534	1 767	87	461	
Kronoberg	785	1 299	1 007	1 885	8 130	1 573	53	347	
Norrbottnen	1 426	3 048	2 043	2 587	11 951	2 207	230	472	
Skåne	5 646	8 812	7 248	14 820	52 493	9 251	303	2 758	
Stockholm	11 721	18 825	42 934	29 599	88 903	13 429	898	5 201	
Södermanland	1 465	2 916	17 740	3 159	15 078	1 958	59	646	
Uppsala	1 148	1 302	1 945	2 740	11 286	2 188	108	530	
Värmland	1 968	2 329	1 635	2 362	11 377	1 966	119	563	
Västerbotten	1 637	2 188	1 368	2 276	9 920	1 790	198	570	
Västernorrland	1 628	2 233	1 966	2 624	10 035	1 879	141	542	
Västmanland	1 078	1 536	1 393	2 909	11 068	2 484	60	455	
Västra Götaland	8 369	13 543	10 751	18 260	63 166	10 325	469	3 675	
Örebro	1 291	2 130	4 232	3 132	14 092	2 396	75	554	
Östergötland	2 294	3 722	3 934	4 172	17 367	4 673	100	861	
Övrigt A-nummerlöst	589	611	3 746	391	5 874	579	21	173	
Övrigt- Ej Län	769	1 029	965	1 037	5 774	1 517	356	396	
Totalt	50 745	79 692	113 474	107 360	404 383	71 274	3 931	21 272	852 131

Andel anrop med och utan hjälpbehov



Antal ärenden på informationsnumret 113 13 under 2016

Ärendetyp	Antal ärenden
Naturhändelser	15
Saknas indexering	312
Hänvisning	175
Kommunikationsstörning	23
Infrastruktur	60
Brand	69
Dricksvatten	30
Utsläpp	8
Okänd orsak	1
Utlöst VMA	6
Utlandshändelse	7
Smittsamma sjukdomar	1
Utlöst Faran över	18
Övrigt	26

SAMMANSTÄLLNING 113 13

Antal anrop	5 928
Besvarade anrop	5 272
Antal ärenden	751
Medelsvarstid	22,7 sek

Antal ärenden 116 000, numret för försvunna barn under 2016

Ärendetyp	Antal ärenden
Anmälan	130
Saknas	99
112-ärende	16
Förfrågan	9
Upplysning	17

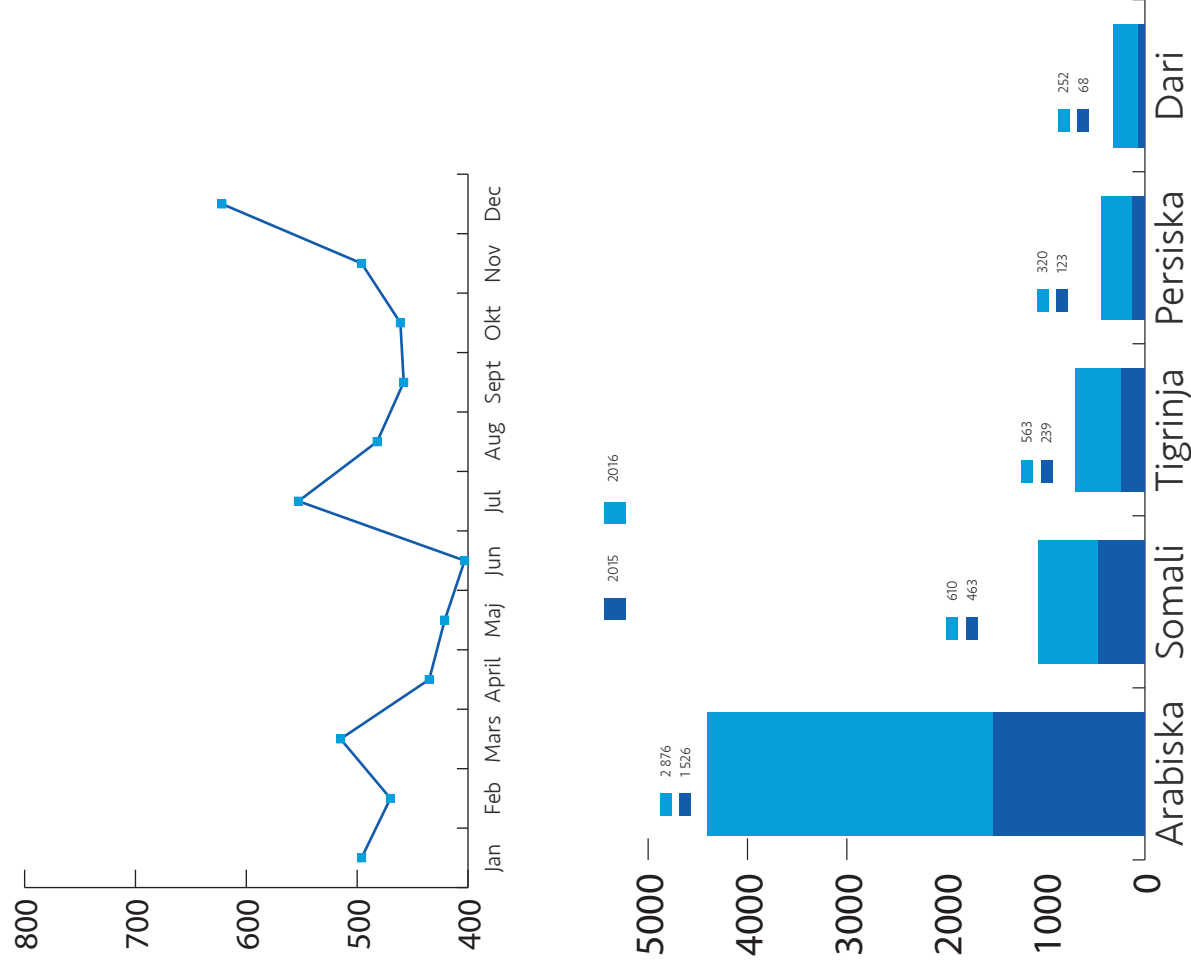
SAMMANSTÄLLNING 116 000

Antal anrop	940
Besvarade anrop	675
Antal ärenden	271
Medelsvarstid	20,2 sek

Topp 10 flest antal besvarade samtal per timme under 2016

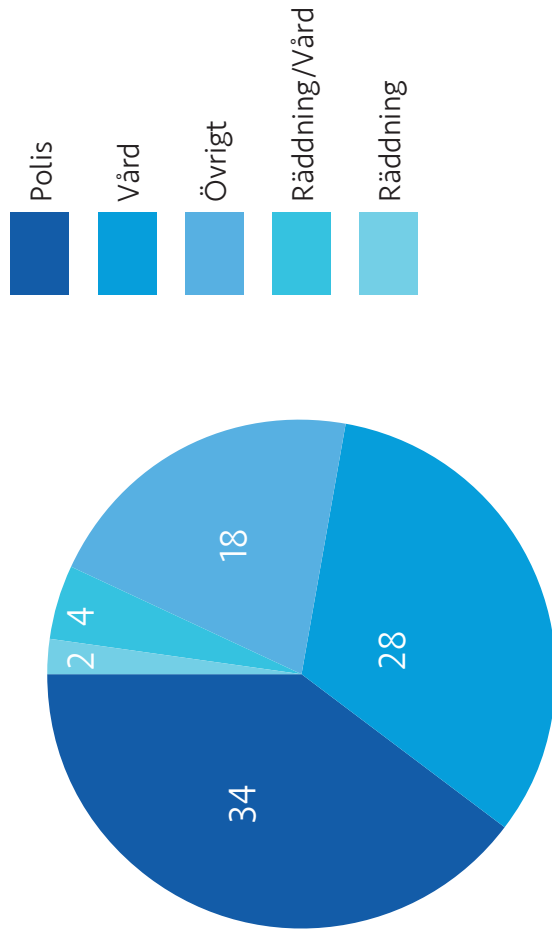
Topp 10	Dag	Förklaring	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	1 jan.	Nyårsnatten	00	1 995	515,4 %
2	1 jan.	Nyårsnatten	01	1 598	412,8 %
3	1 jan.	Nyårsnatten	02	1 473	380,5 %
4	1 jan.	Nyårsnatten	03	986	254,7 %
5	30 okt.	Övergång till vintertid	02	938	242,3 %
6	24 jun.	Midsommarnatten	23	901	232,7 %
7	25 jun.	Midsommarnatten	00	862	222,7 %
8	25 jun.	Midsommarnatten	01	851	219,8 %
9	31 dec.	Nyårsnatten	23	843	217,8 %
10	15 jun.	Översvämningar i södra Sverige	17	814	210,3 %

Ökning av antalet tolkningsuppdrag under 2016



Antal inkommande ärenden till SMS 112 under 2015

Totalt antal anrop: 683
Antal ärenden: 86



Begreppsförklaring

Begrepp	Förklaring
Ej till anropskö	Pålagt innan inringaren har kommit till anropskön
Pålagt innan svar	Där inringaren har kommit till anropskön men gjort ett aktivt val att lägga på
Besvarade samtal	Antalet besvarade samtal även om alla ej har hjälpbehov
Samtal pågående händelse	Fler samtal om redan upprättat ärende
Vidarekopplade ärenden	Vidarekopplingar till övriga samhällsaktörer såsom jourhavande präst, flygräddning, socialjour m.fl.
Vård/ Ambulans	Vidarekopplingar av samtal till andra sjukvårdsinstanser som ej kräver akut hjälp. För Västmanland och Uppsala gäller siffrorna vidarekopplingar till landstinget i egen larmcentral, Sjukvårdens Larmcentral
Hänvisat till annan hjälp	När eventuell hjälpresurs inte finns som namnupprop under 112
Okynnessamtal	När den som ringer medvetet har som ärende att störa eller sabotera 112-tjänsten
Visste ej att de ringt 112	När den som ringer inte själv känner till varför de ringt 112
Tyst 112	När inget samtal kan upprättas
Övning/ Test	Testärenden och övningsärenden
Övrigt	Ärenden som ej kan placeras inom befintliga kategorier

