

VERKSAMHETSRAPPORT 2015

112 i Sverige

112 i Sverige

Verksamhetsrapport för 2015

112 - nödnumret i Sverige och övriga Europa

© SOS Alarm Sverige AB

www.sosalarm.se

Innehåll

112-tjänsten då, nu och framöver	4
Sammanfattning av 112-tjänsten 2015	6
Nationell mottagning ger samma kvalitet	10
Ny grundutbildning ger bättre förutsättningar	12
Savmerkanscentral för den hjälpsökandes bästa	13
Nytt forum för nödsamtal	14
Träffsäker positionering i sikte	15
Ansvarstagande vinner i längden	16
Ny rekryteringsprocess ger bemanning i balans	18
Europeiskt samarbete förbättrar för hjälpsökande	19
112-samtalen speglar samhället	20
Nödnumret 112 är till för alla	22
Forskning och utveckling för ett tryggare samhälle	23
SOS Alarm - Navet i svensk krisberedskap	25
Utredda händelser	27
Statistik 112-stjänsten 2015	28
Begreppsförklaring	38

112-tjänsten då, nu och framöver

I år är det 60 år sedan Sverige fick ett enda nödnummer då 90 000 introducerades. Redan vid starten 1956 lades grunden till en enhetlig och effektiv alarmeringstjänst.

På den tiden var det Televerkets 90 000-operatörer som besvarade nödsamtalen för att sedan koppla vidare samtalet till någon av de hundratal, de flesta väldigt små och enbemannade, larmcentraler som fanns. Det fanns en enhetlighet gentemot den hjälpsökande, men bakom kulisserna såg det väldigt olika ut. I början av 1970-talet påbörjades en dialog mellan staten, kommunerna och landstingen för att se om man tillsammans kunde effektivisera larmhanteringen av nödsamtalen. En tanke om en enhetlig aktör för den hjälpsökandes och hjälporganens bästa började växa fram. Efter en relativ snabb process bildades 1972 SOS Alarm, genom ett handslag mellan staten, kommunerna och landstingen. Detta handslag är i många stycken fortfarande världsunikt när det gäller att samordna en nationell alarmeringstjänst och något att vara stolt över. Den svaga länken i detta handslag var dock att överenskommelsen om hur larmprocessen skulle se ut byggde på frivillig anslutning av aktörerna, tillvägagångssättet reglerades inte genom lag och förordning.

Successivt påbörjades uppbyggnaden av principen en samordnade alarmeringscentral per län. Uppgiften för operatörerna var att ta emot nödsamtalet och att larma ut hjälporganen. Detta fungerade bra för kommunal räddningstjänst och ambulanssjukvården, men de statliga hjälporganen larmade ut sina egna resurser efter en vidarekoppling av nödsamtalet.

Ovanstående ordning har gällt ända fram till våra dagar utan några större förändringar och i allt väsentligt har det fungerat väl. Antalet SOS-centraler har förändrats över tid, tekniken och effektiviteten i larmkedjan har blivit väsentligt bättre, en utveckling som vi genomfört i sam-

verkan med aktörerna. 1996 introducerades det gemensamma nödnumret 112 som är gemensamt för Europa. Genom att ringa 112 når medborgaren samtliga av samhällets hjälpresurser. Varje dag tar SOS Alarm emot 9 000 samtal som kan handla om allt från akuta sjukdomstillstånd och trafikolyckor, till bränder, rån eller inbrott. Den grundläggande idén med SOS-tjänsten när den startade 1956 har varit att alla medborgare ska kunna nå samhällets räddningsresurser via ett enda nödnummer finns kvar än idag.

Samhället fortsätter att förändras och SOS Alarm utvecklas och förändras ständigt i takt med nya behov. Kraven från omvärlden på alarmeringstjänsten har successivt ökat. Vi tittar redan på många av de kommande förändringarna och hur vi på SOS Alarm kan möta dessa på ett effektivt sätt.

Det som också har blivit mer tydligt på senare år är aktörernas behov av att få sin del av larmprocessen mer specialiserad. Detta har i sin tur inneburit att några aktörer gått ifrån den obrutna larmkedjan och startat egna larmcentraler och än fler aktörer har sett över samma möjlighet. Denna begynnande fragmentisering av en sammanhållen larmkedja har medfört att regeringen i november 2015 beslutade om direktiv för en alarmeringstjänstutredning. 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 en kreativ dialog mellan stat, kommun och landsting för att få en hållbar och långsiktig lösning för samhällets alarmeringstjänst. Även om alarmeringstjänsten kommer att regleras genom lag och förordning så är det bra att starta med ett handslag.

VI BLICKAR FRAMÅT

SOS Alarm skapar förutsättningar för andra aktörer att samarbeta bättre. Vi har tillgång till unik information som vi kan paketera och presentera på ett smidigt och effektivt sätt och därigenom underlätta analys och beslut för andra aktörer.

112-verksamheten, Säkerhet och Jourtjänster och vår krisberedskapsfunktion, KBX, ger oss en unik helhetsbild med oändliga möjligheter. Vi har helhetsbilden och effektiviteten men utan att tappa regionala och lokala olikheter. Alla i Sverige får samma möjlighet till hjälp, snabbt och med kvalitet trots dessa olikheter. Vi utgör navet i ett såväl nationellt som regionalt som lokalt perspektiv. SOS Alarm är väl lämpade och står rustade att vara navet för trygghet och säkerhet.

SOS Alarm välkomnar regeringens beslut att utreda förutsättningarna för en hållbar och långsiktig lösning för samhällets alarmeringstjänst och vi vill särskilt lyfta fram följande;

- Att det fortsatt är en sammanhållen larmkedja med ett tydligt regelverk
- Att det tas fram utvecklade riktlinjer och kvalitetskrav
- Att det ges goda förutsättningar för en enhetlig nationell teknisk plattform
- Att det ska ges möjlighet till lokala samverkansmodeller med lokala avtal

Det är vår övertygelse att vi i samverkan med andra nu har en möjlighet att bygga en ännu starkare och en ännu bättre alarmeringstjänst för framtiden, för den hjälpsökandes bästa. Svensk alarmeringstjänst har varit världsledande i 60 år. Nu tar vi sikte på framtiden.

Sammanfattning av 112-tjänsten 2015

FÖRBÄTTRADE SVARSTIDER PÅ 112

Medelsvarstiden för nödnumret 112 blev 13,3 sekunder. Det är en klar förbättring från föregående år då medelsvarstiden var 15,3 sekunder. En målmedveten satsning på att stabilisera och kvalitetssäkra produktionen ligger bakom förbättringen. Fortfarande har vi en för stor personalomsättning på operatörssidan vilket gör att vi inte ligger på den bemanningsnivå vi har som mål. Det påverkar våra svarstider. Ett starkt fokus för 2016 är komma upp i rätt bemanningsnivå och att minska personalomsättningen.

Ett avgörande steg mot ytterligare förbättrade svarstider för nödnumret 112 tog vi när vi den 21 december gick över till nationell mottagning 112. Ett 112-anrop som inte hinner besvaras på närmaste SOS-central besvaras nu av någon annan av de övriga SOS-centraler som hanterar nödnumret. Att sänka tiden ytterligare mot statens krav på 8 sekunders medelsvarstid är i sig viktigt, men den viktigaste effekten av nationell mottagning får vi genom att kraftigt minska antalet nödsamtal som har en svarstid överstigande 30 sekunder. Resultatet efter den 21 december blev omedelbart och positivt, vilket borgar för en förbättrad service för den hjälpsökande framöver.

Antalet nödsamtal som besvaras på SOS-centralerna ligger fortsatt kring cirka 3 miljoner. Fördelningen mellan verkliga nödsamtal och felaktiga samtal av olika slag är ungefär 70/30 vilket säger att andelen verkliga nödsamtal i förhållande till felaktiga fortsätter att öka. Siffran i sig är positiv men effekten av detta är bland annat en högre belastning på SOS-centralerna, då riktiga nödsamtal tar längre tid att hantera.

För första gången på länge så minskar antalet vårdärenden. Minskningen under 2015 var drygt 1 procent. Även antalet vidarekopplingar till jourhavande präst minskade, med 2 procent. Däremot fortsätter ökningen av antalet vidarekopplingar till polisen med knappt 3 procent medan antalet ärenden till kommunal räddningstjänst ökade med ca 2,5 procent.

I maj kom Riksrevisionens rapport ”Regeringens styrning av SOS Alarm – viktigt för människors trygghet”. Riksrevisionen drar i rapporten flera slutsatser och lyfter fram flera rekommendationer till regeringen. Bland slutsatserna kan nämnas att det finns brister i förutsättningarna för samhällets alarmeringstjänst, att en del landsting inte har varit nöjda med dialogen med SOS Alarm, att det krävs långsiktiga och stabila förutsättningar för nödnumret 112, regeringens styrning av SOS Alarm kan utvecklas och att regeringens rapportering till riksdagen kan bli bättre.

Under 2015 slutfördes det tvååriga, delvis EU-finansierade, projektet rörande journumret 116 000 för försvunna barn. 116 000 ingår nu mer som ett ordinarie uppdrag för SOS Alarm inom ramen för Alarmeringsavtalet.

TOLKFRÅGAN OCH FLYKTINGSITUATIONEN

Nuvarande flyktingsituation i Europa har påverkat SOS Alarm i flera avseenden. Under hösten 2015 har vi märkt av en ökad mängd 112-anrop från flyktingboenden. Volymökningen är inte omfattande i relation till den totala mängden nödsamtal som SOS Alarm tar emot. Dock har samtal som hanterats med hjälp av tolkstöd ökat väsentligt.

Under 2015 mer än fördubblades antalet tolkade samtal jämfört med 2014. En hel del av denna ökning kan relateras till rådande flyktingsituation. Det totala antalet tolkade samtal uppgick 2015 till 3 353 st fördelat på 49 olika språk. De vanligaste tolkade språken var arabiska (1 526), somaliska (463), tigrinja (239) och ryska (222). Vi kan återigen se att detta är en tjänst som behövs och behöver utvecklas, och vi anser att tolktjänsten bör regleras genom Alarmeringsavtalet.

Det vi också har märkt av är att antalet faktiska händelser vid flyktinganläggningar som kräver hjälpresurser har ökat och detta i takt med att antalet anläggningar blir fler. Detta har resulterat i flera fall där det tagit lång tid att både säkerställa vad som har hänt och var det har inträffat.

En annan effekt är att det har genomförts en rad myndighetsgemensamma samverkanskonferenser över telefon såväl nationellt som regionalt. Detta har tidvis inneburit att SOS Alarms krisberedskapsfunktion haft en hög arbetsbelastning.

För att underlätta för såväl den hjälpsökande, SOS-operatören och hjälporganen och för att snabba på handläggningstiden, har ett omfattande samordningsarbete startat upp med målsättning att upprätthålla ett internt register över flyktingboendens position. Information om boenden har tagits emot från Migrationsverket och kommunerna. De har adressregistrerats och lagts ut på ett särskilt kartskikt i SOS-kartan. Detta material uppdateras kontinuerligt. I arbetet ingår även att skapa kontaktvägar med Migrationsverket, kommuner m.fl. så att SOS Alarm både kan ta emot och dela information med berörda. Utbildningsunderlag och utbildning för att använda informationen i SOS-kartan har också genomförts.

Utöver personella resurser för att lösa ovanstående har teknik införskaffats och tekniska anpassningar i systemen genomförts.

En annan åtgärd som vidtagits är att ta fram informationsmaterial om nödnumret 112 och andra viktiga telefonnummer på flera språk för distribution till flyktingboenden. Ambitionen är att inledningsvis ta fram underlag på de tre till fem vanligast förekommande flyktingspråken för att sedan utökas med information på fler språk.

UTVECKLAD POSITIONERINGSTJÄNST

Ett stort fokusområde under 2015 har varit att utveckla möjligheterna att positionera nödsamtal. Ett flertal aktiviteter har pågått där vi lyfter fram följande;

- Regelbundna strategimöten mellan SOS Alarm och Post och Telestyrelsen, PTS, där utvecklad positioneringstjänst är i fokus
- Nödsamtalsforum, där första mötet genomfördes i december på initiativ av PTS i dialog med SOS Alarm och mycket uppskattat av såväl myndigheter som övriga aktörer med intresse i bl.a. utveckling av positioneringstjänsten
- Möjlighet att positionera SIM-kortlösa och internationella abonnemang. Telia var först ut under hösten och sedan rullar övriga operatörer ut sina lösningar successivt
- Påbörjad studie kring AML (Advanced Mobile Location), en positioneringstjänst som

utvecklats i Storbritannien med stor framgång, där positionering erhålls direkt mot mobiltelefonen

- Projekt Säker positionering – internt projekt vid SOS Alarm med syfte att öka kvaliteten på positionering av nödsamtal och därmed minska antalet felaktiga positioneringar

Under 2016 kommer det att vara fortsatt fokus på att förbättra positioneringen av nödsamtal.

FÖRDJUPAD SAMVERKAN FÖR DEN HJÄLPSÖKANDES BÄSTA

För att förstärka och fördjupa samverkan mellan aktörer, för den hjälpsökandes bästa, pågår bland annat några projekt kring samlokalisering. I Stockholm planeras för ett samverkanskluster mellan en rad aktörer där både vardagssamverkan och förstärkt förmåga att hantera större händelser byggs upp. Detta samverkanskluster är lokaliserat till SOS-centralen i Stockholm.

I Örebro pågår ett genomförandeprojekt 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 krishantering.

Andra områden där fördjupad samverkan pågår på olika sätt är bland annat:

- Samverkan kring gemensam teknik för informationsdelning med Sjöfartsverket kring deras nya CoordComsystem NILS
- Framtagande av nytt polisindex i samverkan med polisen
- Utveckling av rutinen för Fjällräddning tillsammans med polisen
- Fortsatt arbete med att implementera enhetlig rutin för hantering av larm från flygplatser
- Utveckling av Rakel tillsammans med MSB och andra aktörer

Kontinuerligt deltar dessutom SOS Alarm i samverkan med många aktörer på lokal, regional och central nivå. Detta för att ge den hjälpsökande de bästa förutsättningarna för snabb och effektiv hjälp. Kommuner, landsting, länsstyrelser, polis, Sjöfartsverket och Trafikverket är några av de viktigaste samverkansparterna.

VIKTIGA FRÅGOR I 112-RÅDET

Många frågor har behandlats av 112-rådet under året, där företrädare för SOS Alarms ägare och viktigaste samverkansorganisationer är representerade. Frågor som kontinuerligt belysts är svarstider för nödnumret 112, Alarmeringstjänstutredningen, polisens nya organisation, informationsnumret 113 13, det nya VMA-systemet, journalnummer för försvunna barn 116 000 och EU-projektet eCall. I Riksrevisionens granskning av "Regeringens styrning av SOS Alarm" framkom en del synpunkter på 112-rådets arbetssätt som rådet i år har diskuterat. Utifrån den dialogen kommer 112-rådets framtida arbetssätt utvecklas ytterligare.

INTERNATIONELL PRISTAGARE - IGEN

I april var det så dags för European Emergency Number Association:s, EENA:s, årliga kongress. Återigen blev SOS Alarm prisat, vi fick denna gång ta emot priset för "Outstanding Rescue Award". Priset var motiverat för SOS Alarms samlade insatser vid den stora skogsbranden i Västmanland 2014 där vår SOS-operatör Lise-Lotte Bäckström utförde en särskilt uppmärksam insats för en hjälpsökande som var omringad av branden och kämpade för sitt liv.

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt inte minst med intresseorganisationen EENA. Där deltar vi i arbetsgrupper, kommittéer och vid seminarier, inte minst vid den årliga EENA-kongressen. Vi deltog också i ett större

event i Bryssel anordnat av EENA, där en av programpunkterna var att möta EU-parlamentariker på plats i Europaparlamentet. Tillsammans med PTS tar vi också fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten. Tillsammans med MSB har vi under året även deltagit i ett erfarenhetsutbyte med Department of Homeland Security på plats i Washington, USA.

Det internationella intresset för SOS Alarm är fortsatt stort och det märks inte minst på den stora mängden internationella studiebesök som vi tar emot.

FOKUSFRÅGOR 2016

Ett fokusområde som vi kommer att jobba med under 2016 är att få en minskad personalomsättning och därmed uppnå en stabilare grundplanering för produktionen. Att mäta och följa upp effekterna av nationell mottagning 112 är ett annat viktigt arbete. Att följa och stödja arbetet med Alarmeringstjänstutredningen är ett annat självklart fokusområde. Nämnas kan också fortsatt utveckling och kvalitetssäkring av positioneringstjänsten, införande av eCall, möjligheten att skicka VMA till en mobiltelefon i ett område där man befinner sig samt stärka informationsinsatserna kring 112 och 113 13 tillsammans med sjukvårdsrådgivningens 1177 och polisens 114 14.

Året som gått

Nationell mottagning ger hjälpsökande samma kvalitet

Den 21 december 2015 sjösatte SOS Alarm gemensam nationell mottagning för 112-anrop. Syftet är att minska medelsvarstider för hjälpsökande och att minska antalet samtal som får vänta länge på svar.

– Vi noterade omedelbara positiva effekter från det klockslag vi införde nationell mottagning med kortare svarstider över hela landet, säger Claes Eliasson, verksamhetschef Alarmering och Beredskap.

Nationell mottagning innebär att det inkommande samtalsflödet mellan SOS-centralerna jämnas ut. Samtalen kommer in nationellt och fördelas så att den SOS-central som ligger närmast den hjälpsökande kan svara. Om ingen SOS-operatör är ledig vid den SOS-centralen, går samtalet vidare så att alla SOS-operatörer i hela landet kan besvara samtalet.

– Vi tar emot 112-samtalet nationellt. Det spelar alltså ingen roll varifrån det rings. Däremot hanteras utalarmering och dirigering fortfarande lokalt, då räddningsåtgörare och ambulansdirigenter är placerade lokalt på respektive central.

Men samtal har inte bara besvarats lokalt tidigare. Regional mottagning har funnits en tid och SOS-operatörer från norr har exempelvis sedan länge ofta loggat in på inkommande 112-samtal från Stockholmsområdet för att avlasta stundtals högt tryck på Stockholmscentralen. Men denna form av styrning av inkommande samtal gav både ojämna och långa svarstider

– Vi frågade oss om inte alla samtal måste besvaras med samma kvalitet oavsett vem som ringer och varifrån och kom fram till att svaret är ja, förklarar Claes Eliasson.

ETT STEG NÄRMARE "ETT SVERIGE"

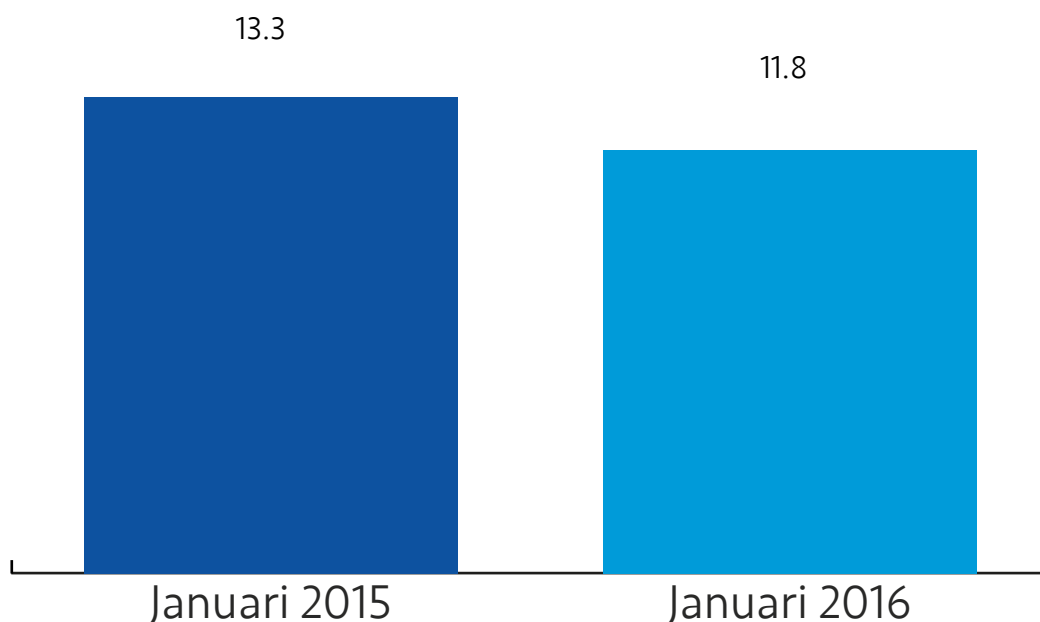
Resan mot nationell mottagning har tagit några år. Tidigare besvarade och hanterade varje SOS-central nödanropen i sin geografi. Det byggde på fast telefoni, det vill säga att den hjälpsökande ringde från en fast punkt i Sverige. Idag reser folk på ett helt annat sätt, och har

framför allt mobiltelefoner som gör att de kan ringa någon helt annanstans ifrån än där de bor. Samtidigt har trycket på nödnumret 112 ökat, utan att varken det statliga anslaget eller de personella resurserna har ökat i samma takt. Mot bakgrund av dessa förändringar i omvärlden gick SOS Alarm igenom olika sätt för att effektivisera produktionen. Följande strategier identifierades:

1. Minska antalet inkommande anrop. Detta är dock mycket svårt att påverka, bland annat eftersom befolkningen hela tiden ökar.
2. Öka bemanningen. SOS Alarm har under flera år varit underbemannade och har därför rekryterat många, men det räcker inte för att lösa produktionsförmågan.
3. Öka produktiviteten. Det handlar om att varje samtal tar kortare tid. Utvecklingen går dock delvis åt andra hållet. Antalet vårdärenden ökar snabbare än andra ärenden och de är ofta komplicerade. Vårdärenden kräver dessutom mer dokumentation och är därmed mer tidskrävande. Samtidigt blir det svårare med positionering när allt fler ringer från mobiltelefoner och inte alltid vet varifrån de ringer.
4. Att en större mängd samtal delas mellan flera SOS-operatörer.

Den största positiva och omedelbara effekten erhålls genom den fjärde strategin vilken genomfördes den 21 december 2015.

Medelsvarstid i nationell gemensam mottagning vs regional mottagning



Sedan några år tillbaka har ett antal SOS-centraller i södra och i norra Sverige haft regional mottagning av 112-samtalen. Som en del i förflyttningen mot nationell mottagning, fick även fyra SOS-centraller i region Mitt genomföra regional mottagning under året.

– Regional mottagning Mitt sjuösettes i april 2015 och bidrog till att sänka svarstiderna i hela landet, inte minst då Stockholm, som får många samtal, hör till den regionen.

BARA FÖRDELAR

Nationell mottagning innebär inte bara kortade svarstider, utan att alla får svar i rimlig tid, vilket har definierats som 30 sekunder.

– Vi anser att statens mål att alla ska få svar inom 30 sekunder är det mest relevanta målet ur medborgarens perspektiv. Det gäller framför allt att förbättra svarstiderna så att ingen ska behöva vänta minuter på att komma fram. Med nationell mottagning kommer vi ett jättekiv närmare denna måluppfyllelse, som också finns angivet i vårt avtal med staten.

Nationell mottagning förbättrar också arbetsmiljön för de anställda. Det handlar inte bara om jämnare arbetsbelastning. SOS Alarm har även infört ett pausfönster på tio minuter per timme då SOS-operatörerna kan logga ut för en paus. Det går helt i linje med SOS Alarms övergripande strategiska mål om att ha motiverade medarbetare.

Assistansmottagarfunktionen har dessutom förbättrats, vilket innebär att SOS-operatörerna kan trycka på en assistansknapp om de exempelvis är osäkra på en dialekt.

– Nationell mottagning har många och tydliga fördelar. Men det gäller att vi fortsätter utvecklas genom en starkare dialog med medarbetare och kunder om hur vi tillsammans kan bli ännu bättre. På så sätt skapar vi en hållbar verksamhet som har den hjälpsökande i fokus, avslutar Claes Eliasson.

Ny grundutbildning ger bättre förutsättningar

Under året har ett projekt pågått för att höja kvaliteten i SOS Alarms grundutbildning. Resultatet, som sjösattes i januari 2016, innebär att utbildningen har nivåanpassats och byggts på med ytterligare vårdkunskap. Dessutom kan handledarna fokusera helhjärtat på att vara ett stöd för de blivande SOS-operatörerna.

– Den största förbättringen är den nya handledarrollen och de förbättrade förutsättningar som rollen nu har. Eftersom handledarna inte behöver arbeta operativt samtidigt, kan de nu lägga mer tid på eleverna. De kommer även att ha ett närmare samarbete med SOS-skolan och ha ett större ansvar för innehållet de veckor som eleverna är vid sin hemcentral, säger Peter Theorell, tf. Chef för SOS Alarms utbildningsverksamhet.

MER TRYGGHET I VÅRDSAMTALEN

Den nya utbildningen är nivåbaserad, vilket innebär att eleven först lär sig grunderna i ett 112-samtal för att därefter bygga på med mer utmanande samtal.

– På så vis får eleven en förståelse för helheten utifrån en grundläggande nivå, och lär sig stegvis att hantera olika typer av utmaningar.

Grundutbildningen har även förstärkts med ytterligare en vecka vårdkunskap. Det ska ge mer trygghet i vårdsamtalen.

– Vi vet att vårdsamtalen kan vara komplicerade. Kunskap bidrar till trygghet och säkerhet både för SOS-operatören och den hjälpsökande.

UTBILDNINGSUPPLÄGG

Den nya utbildningen är cirka 20 veckor lång och börjar med 3-5 dagars introduktion till SOS Alarm. Därefter ges en veckas grundläggande vårdkunskap, följt av en handledarperiod hemma som varvas med fortsatt utbildning på SOS-skolan i Uppsala.

– När eleverna är hemma förbereder handledaren dem på vad som väntar i skolan och vad de ska hinna med till dess.

Det första utbildningstillfället med det nya uppbygget ägde rum den 23 januari 2016.

– Redan första skolveckan noterade vi en högre och jämnare kunskapsnivå bland eleverna jämfört med tidigare.

Samverkanscentral för den hjälpsökandes bästa

Polisregion Bergslagen (Dalarnas, Värmlands och Örebro län) ska tillsammans med SOS Alarm och andra samhällsaktörer i regionen, bygga upp en samhällsgemensam larm- och ledningscentral med placering i Örebro. En starkare samverkan innebär nya arbetssätt som effektiviserar blåljusmyndigheternas arbete – både i vardagen men även vid större händelser.

– Den nya samverkanscentralen ger oss goda förutsättningar för bättre samverkan med den hjälpsökande i fokus. Vi kommer att snabba upp hanteringen kring vardagshändelser och bli starkare vid större påfrestningar. Skogsbranden i Västmanland visar inte minst att denna typ av samverkan är oerhört viktig, säger Gunnar Bergström, tjänsteägare 112.

BYGGER VIDARE PÅ TRYGGHETENS HUS

Polisen har genomfört en omorganisation och kommer att gå från 19 länskommunikationscentraler till sju regionala ledningscentraler. I den omställningen behöver man bygga helt nya lösningar, där samverkanscentralen i Örebro är en av dessa. Förhoppningen är att samlokaliseringen av regionala ledningscentralen för polisregion Bergslagen, SOS-centralen i Örebro, inre befäl för Nerikes brandkår och ledningsutrymmen för länsstyrelsen i Örebro län, Örebro kommun och Region Örebro län (landstinget), ska bidra till nya arbetssätt för att så snabbt och effektivt som möjligt skicka ut hjälp till den som behöver.

– Det handlar även om att uppnå ett mer samlat och effektivt arbetssätt vid stora olyckor och kriser.

Samverkanscentralen i Örebro har inspirerats av Trygghetens hus i Östersund. Här är SOS Alarm, räddningstjänst, landsting, Polismyndigheten, Tullverket, Åklagarmyndigheten, Kriminalvården och Svenska Kyrkan samlokaliserade. En mer effektiv larmhantering, en samlad lägesbild

och gemensamma informationsrutiner är några av de positiva effekterna.

– Örebro är snarlikt Trygghetens hus, men här bygger vi ännu mer från grunden med de lärdomar vi har. Man kan säga att Trygghetens hus har varit en mall för framtidens larmcentral, avslutar Gunnar Bergström.

Under våren 2018 planeras den samhällsgemensamma ledningscentralen i Örebro att vara inflyttningsklar.

Nytt forum för nödsamtal

Under 2015 har ett nytt nödsamtalsforum startats för att diskutera nödsamtalsfrågor. Initiativtagare är SOS Alarm och Post och Telestyrelsen, PTS. Övriga deltagare är mobiloperatörer och andra berörda aktörer inom telekomsektorn. Syftet är att gå igenom tekniska utmaningar och diskutera lösningar på teleområdet när det gäller nödnumret 112.

– Vi såg vid våra strategiska möten som startade 2014 att det fanns många frågor runt nödnumret 112 där vi behöver ha en dialog med telekombranschen, till exempel kring utmaningar och möjligheter som den snabba teknikutvecklingen inom området innebär, säger Björn Skoglund, tjänsteutvecklare 112 vid SOS Alarm.

POSITIONERING STÖRSTA UTMANINGEN

Områden som gruppen behöver diskutera och finna lösningar kring är framför allt hur man på bästa sätt ska kunna positionera en hjälpsökande. En av huvudfrågorna är hur man på ett bättre sätt kan säkerställa kommun-id. När ett 112-anrop inkommer ser SOS-operatören om det kommit via fast, mobil eller IP-telefoni och från vilken kommun samtalet kommer ifrån - ett så kallat kommun-id uppges av teleoperatörerna. Om det står fel kommun-id ger det fel kommun-tillhörighet redan i början av ärendet. Därför måste SOS-operatören alltid säkerställa vilken kommun nödroppet kommer ifrån. Storgatan finns exempelvis i de flesta kommuner i Sverige.

– Om ett säkerställande inte görs av SOS-operatören larmas i värsta fall räddningstjänst ut till fel kommun, vilket kan innebära livsfara. SOS-operatörerna har felanmält över 100 felaktiga kommun-id sedan april 2015 och det finns sannolikt ett stort mörkertal.

Vad beror det på?

– Ett företag kan exempelvis ha sin växel på en plats i Sverige och samtidigt ha kontor ute i landet. Om inte växeln är rätt inställd ser det ut som om samtalet kommer från platsen där växeln finns, trots att samtalet kommer från ett kontor på en helt annan plats, förklarar Björn Skoglund.

Ytterligare en fråga som bland annat diskuterades på uppstartsmötet var EU-projektet eCall, bilar som larmar själva vid krock. Funktionen ska fungera på nya personbilsmodeller och fordonet ska inte kunna spåras förrän det händer något. SOS Alarm förväntas under 2016 få uppdraget av regeringen att vara redo att ta emot sådana larm från den 1 oktober 2017. Under året diskuterade forumet ansvarsområden och status i mobilnäten inför införandet av eCall i Sverige.

Träffsäker positionering i sikte

Under 2014 började SOS Alarm att jobba med projektet Säker positionering. Under 2015 gick projektet in i nästa fas, som innebär att SOS Alarm fortsätter att titta på metodik och tänkbara tekniska lösningar. Och blickarna riktas mot det brittiska projektet Advanced Mobile Location.

– Vi förbättrar ständigt vår metodik och teknik när det gäller positionering. En viktig förutsättning för att rädda liv är att så snabbt och effektivt som möjligt få fram rätt position till platsen där en nödställd befinner sig, säger Björn Skoglund, tjänsteutvecklare 112 vid SOS Alarm.

FRÅN FLERA KILOMETER TILL 25 METERS PRECISION

Björn Skoglund berättar att SOS Alarm nu tittar på Advanced Mobile Location (AML) – ett projekt i Storbritannien som bygger på en programvara i mobiltelefonen som gör att man kan få en bättre position än tidigare.

– 112 kan idag få en positionering av en yta på flera kilometer i radie, jämfört med AML som ger 10-30 meter i position.

Förutsättningen är att man ringer från en smartphone. Då känner telefonen 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 bygger på ett samarbete mellan SOS Alarm, mobiloperatörerna och mobiltillverkarna. Förhoppningen är att funktionen ska köras igång under hösten 2016.

– I likhet med många andra europeiska länder ser vi AML som en attraktiv och inte så kostsam lösning med många positiva effekter.

ÖVRIGA FÖRBÄTTRINGAR

Under 2016 kommer det även att vara möjligt att positionera simkortslösa och internationella abonnemang var de än befinner sig. Det kommer att underlätta för SOS-operatören, speciellt under sommarmånaderna då många turister befinner sig i Sverige. Något som också är nytt för 2016 är att SOS Alarm ska kunna skicka en länk till hjälpsökande som ringer via smartphone. Om den hjälpsökande godkänner utskicket av länken och därefter klickar på den, får 112 en GPS-position rakt in i kartsystemet.

”Ansvarstagande vinner i längden”

Under året har SOS Alarm tecknat och förlängt ett flertal landstingsavtal. Och diskussioner och upphandlingar pågår just nu med ytterligare landsting. Framgången består framförallt i en förändrad attityd som innebär att SOS Alarm tar en tydlig position som samhällets alarmeringstjänst.

– Vi har nu en inställning där vi på ett tydligare sätt tar ansvar för samhällets alarmeringstjänst. Med ansvar menar jag att vi tar en aktiv del i utredningar och bidrar med vår kunskap om vår modell för samhällets bästa. Det ska genomsyra allt vi gör, säger Åke Kjellin, Affärsområdeschef Vård SOS Alarm.

MÅNGA LANDSTINGSAVTAL I HAMN

Under 2015 har SOS Alarm tecknat landstingsavtal med Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland, Jämtland, Gävleborg, och Södermanland, samt förlängt avtalen med Dalarna, Stockholm, Gotland, Örebro, Värmland, Kronoberg, Blekinge och Kalmar.

SOS Alarm har även pågående förhandlingar med bland andra Västra Götaland, Skåne, Kronoberg, Blekinge, Kalmar och Stockholm.

– Ett flertal regioner och landsting vill göra direktupphandling och längre avtal med oss. Det är ett mycket gott betyg som bottenar i starkare relationer med kunder främst tack vare våra engagerade och kunniga medarbetare, säger Åke Kjellin.

Dessutom finns fortfarande ett avtal som reglerar SOS Alarms samverkan med Västmanland och Uppsala, två landsting som startat ambulansprioritering och dirigering i egen regi.

– Vi har även haft en dialog med Västmanland och Uppsala om våra krisberedskapstjänster, så även

FRÅN FÖRBÄTTRINGSPROGRAM TILL ENGAGERADE MEDARBETARE

Hur kommer det sig då att SOS Alarm har varit så framgångsrika, förutom det faktum att vi tar ett större ansvar i rollen som samhällets alarmeringstjänst?

Åke Kjellin lyfter fram fem framgångsfaktorer:

En gedigen förstudie. Under 2014 fick SOS Alarm i uppdrag av styrelsen att titta på vilka utmaningar företaget står inför de närmsta åren. Målbild, strategier för att nå målbilden, affärsmodellen, leveransen och tjänsteportföljen sågs över. Förstudien utmynnade i ett förslag till ett förbättringsprogram som ska tydliggöra vår roll som vårdgivare och leverantör av vårdtjänster inom SOS Alarm.

Framtidsanalys, målbild och strategi. Under 2015 arbetade SOS Alarm aktivt med framtidsanalys där vi involverade ägare, kunder och samverkansaktörer med målsättningen att ta fram en tydlig målbild, leveransmodeller och strategier.

Kvalitetsramverk. Ett kvalitetsramverk med utgångspunkt från Socialstyrelsens kvalitetsområden för ”God vård” togs fram i syfte att på ett tydligare sätt kunna följa upp och mäta kvalitet av verksamheten. Arbetet genomfördes i nära samarbete med SOS Alarms kunder.

Tjänsteutvecklingsstrategi. En långsiktig och strukturerad tjänsteutvecklingsplan har arbetats fram i syfte att möta kunders behov av utveckling från forskning till nya tjänster i samverkan med våra kunder.

En satsning på samhällskontakter. Under 2015 har SOS Alarm ägnat tid åt att förstå den politiska arenan och vad som driver besluten.

– För att nå beslutsfattare måste vi hitta nya sätt att kommunicera, identifiera var besluten fattas och påverka olika forum långsiktigt genom att beskriva SOS Alarms verksamhet och roll som samhällets alarmeringstjänst. Det har i hög grad bidragit till framgången i dialogen med våra kunder, säger Åke Kjellin.

En tydlig kundstrategi. Under 2015 har SOS Alarm jobbat med sin kundstrategi, som nu har blivit tydligare med hur SOS Alarm ska hålla ihop den strategiska, taktiska och operativa kunddialogen.

Kompetenta medarbetare med känsla för kunden. Framgången i dialogen med landstingen har varit positivt bland medarbetarna, som gör att de kan argumentera för vår roll och vårt erbjudande på ett tydligare sätt, menar Åke Kjellin.

– Det handlar inte bara om att vi har kompetenta och empatiska medarbetare som brinner för vårdfrågor, de har också förmåga att skapa det bästa teamet i varje enskilt kundmöte.



Ny rekryteringsprocess ger bemanning i balans

För SOS Alarm är rätt rekrytering viktig för att komma närmare visionen om ett tryggare Sverige för alla. Med en kortare, mer effektiv och kvalitativ rekryteringsprocess som fokuserar på personligheten hos SOS-operatörerna, ska rekryteringsbehoven säkras.

– Under hösten klarade vi av att rekrytera hela vårt mål om 50 SOS-operatörer och tio SOS-sjuksköterskor, säger Stina Lakatos, Chef för rekrytering och utbildning, SOS Alarm.

PERSONLIGHETEN VIKTIGAST

Tidigare var processen lång och kostsam och antalet slutkandidater som kom till slutbedömning var inte tillräckligt till antalet utifrån det rekryteringsbehov som fanns. Provanställningar fick avslutas och kandidater hoppade av för att processen drog ut på tiden.

År 2014 gjorde SOS Alarm en utvärdering som kom fram till att personligheten är viktigast hos SOS-operatörerna. För att säkerställa att inte lägga tid på fel kandidater infördes urvalstester tidigt i rekryteringsprocessen. Kandidaterna får nu gå igenom tester på webben som bland annat bedömer personlighet, simultankapacitet, verbal förmåga och problemlösningsförmåga.

MER EFFEKTIV REKRYTERING

SOS Alarm tittar därefter på hur väl kandidaten uppfyller den samlade kravprofilen och går igenom inskickade cv:n tillsammans med utfall från testerna. I nästa steg görs ett urval då de mest lämpade kandidaterna bjuds in till en rekryteringsträff. Under träffen ges information om tjänsten och vilka förväntningar som finns.

– Vi spelar även upp och resonerar kring fiktiva case, så att kandidaterna får en känsla av vilka situationer de kan ställas inför. Det är lika viktigt att kandidaten väljer oss som att vi väljer dem, säger Sara Eriksson, rekryteringsspecialist, SOS Alarm.

Var och en av kandidaterna intervjuas sedan av en gruppchef och en rekryteringsspecialist från SOS Alarm. Slutligen görs referenstagning, hälsoundersökning och en säkerhetslagning. Först därefter kan kandidaten påbörja sin utbildning till SOS-operatör.

– Hela rekryteringsprocessen tar nu 10 veckor, vilket är minst en månad snabbare än tidigare, säger Stina Lakatos.

ADRENALINKICKEN LOCKAR

Sedan den nya rekryteringsprocessen infördes har det blivit lättare för SOS Alarm att hitta nya medarbetare. Flera kandidater står till och med på ”kö” sedan den förra rekryteringsprocessen, berättar Sara Eriksson.

Så varför vill man börja jobba på SOS Alarm?

– Först och främst har vi ett starkt arbetsgivar-
märke som vi har fördel av i vår rekrytering. Vårt kultur- och värderingsarbete har bland annat bidragit till att allt fler uppfattar att SOS Alarm står för trygghet och säkerhet för alla. Men jag tror att det framför allt handlar om göra något viktigt och meningsfullt. Och adrenalin-
kicken förstås – det är spännande att vara där det händer och göra skillnad varje dag, avslutar Sara Eriksson.

Europeiskt samarbete förbättrar för hjälpsökande

Under 2015 fler internationella samarbeten inletts än tidigare. Till exempel har behovet av att kunna koppla samtal till andra europeiska länders nödnummer ökat i samband med flyktingkrisen och i början av året tilldelades SOS Alarm har också Outstanding Rescue Award av EENA (European Emergency Number Association) för sina insatser i samband med skogsbranden i Västmanland sommaren 2014.

Björn Skoglund, tjänsteutvecklare på 112, är även vice ordförande i EENAs Operations Committee. Gruppen har en avstämning varannan månad för att diskutera gemensamma utmaningar för 112-verksamheten i de europeiska medlemsländerna. Varje år arrangerar EENA, som är en europeisk intresseorganisation för 112-organisationer, även en internationell konferens. Vid konferensen i april 2015 var det dags för SOS Alarm att ta emot pris för sina insatser vid skogsbranden i Västmanland 2014.

– Det var ett viktigt erkännande av våra insatser. Vår roll var omfattande både vad gäller 112-mottagandet men även i krisberedskapsarbetet där vi bland annat deltog med både personal och utrustning på plats, säger Björn Skoglund.

VIKTIGT ATT NÅ ANDRA LÄNDERS NÖDNUMMER

EENA tog för tre år sedan initiativ till Transnational Emergency Calls Database, som går ut på att kunna koppla 112-anrop till andra europeiska länders nödorganisationer.

– Det händer ganska ofta att det kommer samtal till svenska nödnumret 112 från personer som befinner sig i Sverige, men som ringer för släktingar som befinner sig utomlands. Ett exempel är flyktingar i sjönöd på Medelhavet som hör av sig till släktingar i Sverige och vill ha hjälp. Då har det hänt att de släktingar som befinner sig i Sverige ringer oss och ber om hjälp.

Idag är det alltså möjligt att koppla till andra länders nödnummer, men problemet enligt Björn Skoglund är att en sådan databas är frivillig. Bara ett femtontal länder har valt att dela med sig av

särskilda nummer som andra länders 112-organisationer kan koppla över samtal till. Grekland, Turkiet och Italien är exempel på länder som inte har delat med sig.

– Det var en brist när flyktingar i Medelhavet ringde, men nu kan vi i alla fall koppla till sjöräddningen i dessa länder. Vi fick tillgång till telefonnummer av Sjö- och Flygräddningscentralen den 9 oktober och sedan dess har vi kopplat 25 ärenden till sjöräddningen i Grekland.

I och med flyktingkrisen har behovet av att kunna koppla till andra europeiska länders nödnummer blivit allt större och EENA har under 2015 arbetat aktivt för att få upp frågan på EUs dagordning. Under 2015 vidarekopplade SOS Alarm så många som 582 samtal av denna karaktär.

112-samtalen speglar samhället

Europas flyktingkatastrof påverkar SOS Alarm i egenskap av central samhällsaktör. Tusentals nya flyktinganläggningar och en ökad efterfrågan på tolksamtal är några konsekvenser med direkt bäring på SOS Alarms verksamhet.

Tusentals nya flyktinganläggningar har uppförts runt om i Sverige under 2015 och tusentals kommer att uppföras under 2016. Migrationsverket och kommunerna är ansvariga för att de flyktingar som kommer till Sverige ska ha tak över huvudet. Ofta är anläggningarna belägna där det inte finns bra adressunderlag och detta i kombination med språkförbistringar gör att det är svårt att positionera den hjälpsökande vid en nödsituation.

KARTOR ÖVER FLYKTINGANLÄGGNINGAR

Under 2015 tog SOS Alarm därför på eget initiativ fram en karta över flyktinganläggningar i landet för att snabbare kunna larma ut rätt resurs till rätt plats. Det har resulterat i att Migrationsverket nu löpande förser SOS Alarm med information om anläggningar, som registreras och läggs ut i ett särskilt kartsikt i SOS-kartan. – Om SOS-operatören med stöd av kartan kan få en vink om var den hjälpsökande befinner sig underlättar det vår positionering enormt. Det kan vara svårt för en nyanländ i Sverige att exempelvis uttala vissa gatunamn, säger Magnus Bergdahl, SOS-operatör, som manuellt för in flyktinganläggningarnas position på kartan.

Under 2015 har SOS Alarm även tagit fram informationsmaterial om nödnumret 112 på olika språk och distribuerat till flyktinganläggningar. Ambitionen är att inledningsvis ta fram underlag på de tre till fem vanligast förekommande flyktingsspråken för att sedan utökas med information på fler språk.

– I informationsmaterialet framgår när man ska ringa nödnumret 112 och vilka övriga samhälls-

nummer som bör användas vid andra händelser, säger Gunnar Bergström, tjänsteägare 112, SOS Alarm.

FÖRDUBBLING AV ANTALET TOLKSAMTAL

Nuvarande flyktingsituation har påvisat behovet av att snabbt få in en tolk i nödsamtalet. Idag finns en god möjlighet att redan initialt i nödsamtalet koppla in en språktolk och på så vis underlätta för den hjälpsökande.

I Alarmeringsavtalet med staten finns idag inget krav på språktolkning. SOS Alarm införde dock på eget initiativ en språktolktjänst i samarbete med en extern leverantör 2011, där det idag går att få tillgång till en tolk på uppemot 200 olika språk eller språkgrupper.

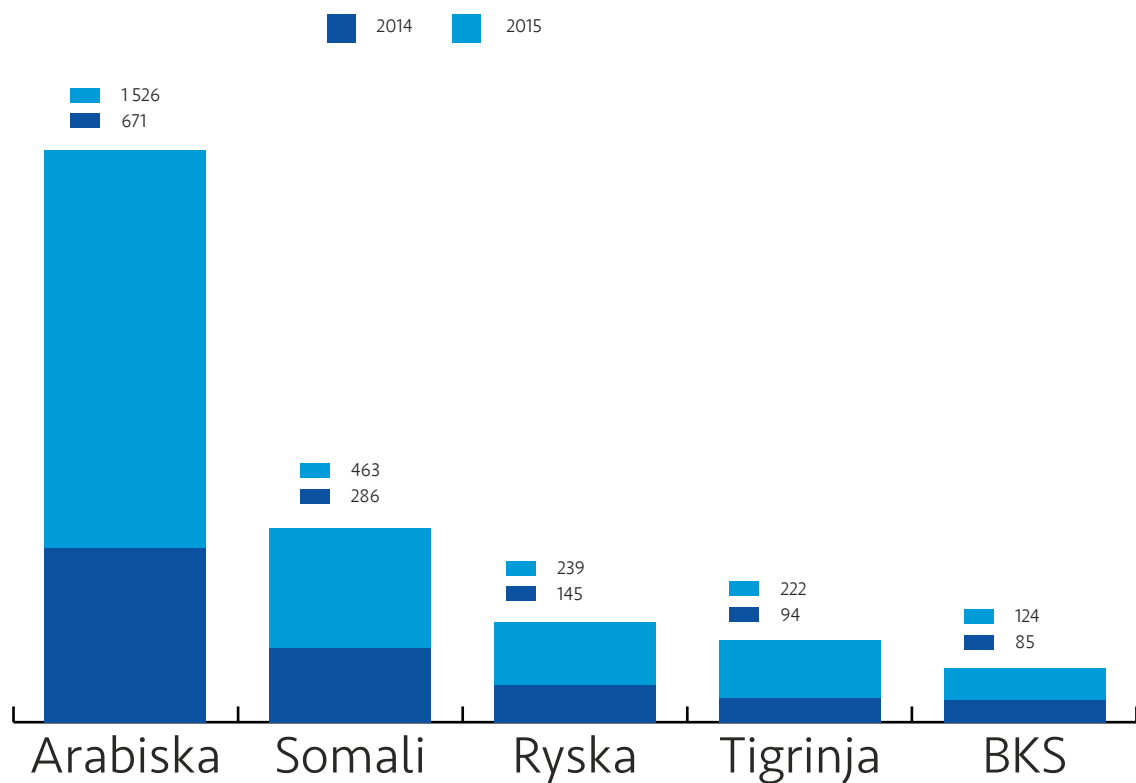
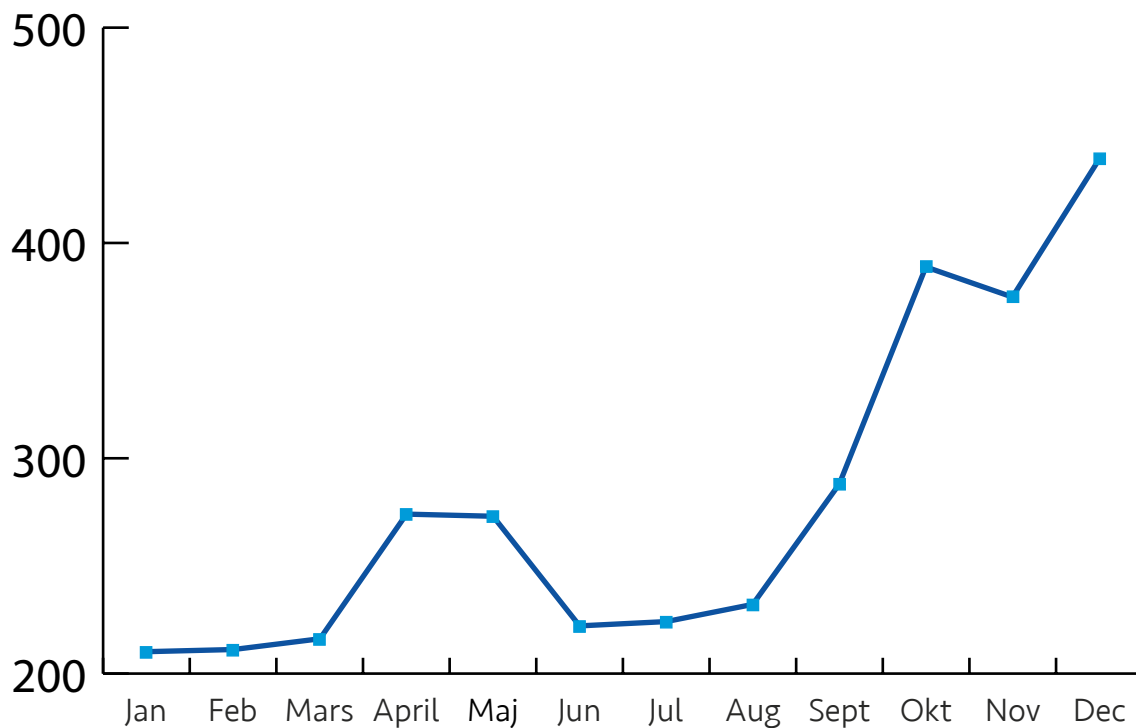
Begäran om språktolk ökade från 241 samtal 2013 till 1 595 samtal 2014. Under 2015 nästan fördubblades antalet tolkade samtal jämfört med året innan.

– Den rådande flyktingsituationen står för en stor del av denna ökning. Men en annan förklaring kan vara att tolktjänsten har blivit lättare att hitta för våra SOS-operatörer. Det har helt enkelt blivit en del av deras dagliga arbete, säger Gunnar Bergström.

Enligt Gunnar Bergström kommer antalet tolksamtal att fortsätta att öka under 2016. Bara under januari månad 2016 tolkades 500 samtal. Detta motsvarar mer än en fördubbling jämfört med augusti 2015.

– Vi kommer tillsammans med vår leverantör att jobba på lösningar för att snabbt säkerställa en tolk i samtalet, avslutar Gunnar Bergström.

Ökning av antalet tolkningsuppdrag under 2015



Nödnumret 112 är till för alla

SOS Alarm arbetar ständigt för att förbättra för funktionshindrade att nå nödnumret. Under 2015 uppgick antalet registrerade användare av SMS112 till 3 140 personer, en ökning med nära 250 personer från året innan.

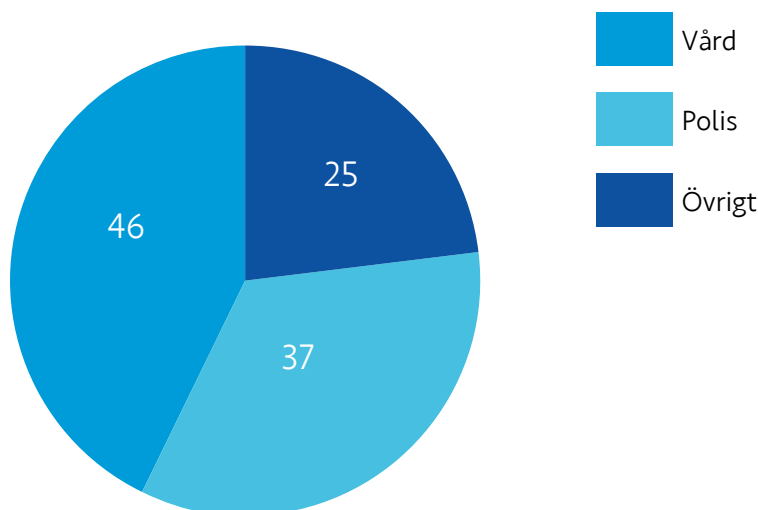
I maj 2014 byttes det tidigare systemet för SMS112 ut till ett modernare system som har lett till ett antal förbättringar. Då tog SOS Alarm över tjänsten i egen regi, vilket innebär att SMS 112-anrop kommer direkt till 112 utan omvägar. Tidigare skötte en annan leverantör registrering och distribution av SMS:en via ytterligare en underleverantör vilket gjorde att vi inte hade full kontroll. Det nya systemet är också integrerat i SOS Alarms operativa system och kan därmed handläggas enklare och effektivare av SOS-operatören. Erfarenheterna under 2015 har varit mycket goda i de 108 ärenden som hanterats via SMS112-tjänsten.

Förutom SMS112 för döva, hörselskadade och talskadade, kan funktionshindrade nå nödnumret 112 direkt via texttelefon, bildtelefonsamtal via en förmedlingsservice, och genom att använda andra förmedlingstjänster. SOS Alarm tittar nu på nya tekniska lösningar.

– Under 2016 kommer vi bland annat börja titta på hur man kan använda sig av chattar i realtid, säger Björn Skoglund, tjänsteutvecklare 112.

Antal inkommande ärenden till SMS 112 under 2015

Totalt antal anrop 753
Antal ärenden 108



Forskning och utveckling för ett tryggare samhälle

Många av SOS Alarms verksamhetsområden uppmärksammas i samhället och i forskarvärlden, inte minst förebyggande insatser inom räddningstjänst, säkerhet och krisberedskap. Under året har SOS Alarm bland annat arbetat med ett nytt projekt för att larma frivilliga i Medelpad tillsammans med Linköpings universitet.

– Rätt åtgärder i tidiga skeden kan rädda liv, säger Anna-Karin Lindberg, chef Verksamhetsutveckling Alarmering och Beredskap, SOS Alarm.

SOS Alarm har tillsammans med ”Centrum för forskning inom respons- och räddningssystem (CARER) vid Linköpings universitet sökt och beviljats forskningsmedel av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, till frivilligprojektet. Syftet är att undersöka hur metoder för Dynamisk resurshantering, DRH (en mer dynamisk hantering av resurs/resurser till rätt plats i en nödsituation) kan utvecklas och även inkludera frivilliga aktörer samt hur dessa kan positioneras, larmas ut och bidra till människors trygghet vid räddningsinsatser.

SIMULERAD ÖVNING I GLESBYGD

Forskningsprojektet tog sitt avstamp i insamling av information. Därefter gjordes ett experiment i form av en kontrollerad övning tillsammans med Räddningstjänsten i Medelpad som redan arbetar med grupper av frivilliga som kan larmas vid olyckor. En vanlig dag simulerades där ett anrop inkom till 112 om en trafikolycka. Hälften av de deltagande frivilliga utrustades med kommunikationsverktyget Rakel som går att positionera. Användningen av Rakel medförde även möjlighet till kvittens från mottagarna tillbaka till SOS Alarm. Målet är att endast frivilliga som befinner sig i närheten av olycksplatsen kallas in och inte de som exempelvis är bortresta. Den andra hälften av de frivilliga larmades via SMS, vilket är ett gängse sätt att larma ut frivilliggruppen i Medelpad idag. Tillvägagångssättet möjliggjorde jämförelser mellan de båda teknikerna.

Än så länge har upplägget med frivilliga privatpersoner som kan rycka ut i närområdet kopplat till DRH endast provats i Medelpad. Att larma frivilliga är intressant att vidareutveckla och troligtvis något som kommer att sprida sig, tror Anna Karin Lindberg. Men det finns också svårigheter.

– Vi är inte helt nöjda med testet av DRH i Medelpad, det finns vissa behov av vidareutveckling av exempelvis teknik. Idag används flera system för utlarmning av frivilliga men nyligen har ett arbete startas upp vars syfte är att utvärdera befintliga system och därefter ta fram ett gemensamt. Även ansvarsfrågan behöver utredas en gång för alla.

Projektets resultat kommer att redovisas både i vetenskapliga publikationer och i en rapport.

STÄRKER VERKSAMHET, KOMPETENS OCH KUNDRELATIONER

SOS Alarm ska vara navet som skapar trygghet och skerhet. För att vara det måste företaget ha en väl utvecklad bevakning av omvärlden och marknaden, och tjänsterna måste ständigt förbättras och förnyas i förhållande till kundernas och medborgarnas behov. En viktig del av detta är forskning och utveckling (FoU).

– Genom vårt arbete inom FoU kan vi bearbeta och förädla den kunskap som finns inom våra verksamhetsområden. Det ger oss inte bara stöd i vår tjänsteutveckling, utan stärker vår kompetensutveckling och våra kundrelationer. SOS Alarms arbete med FoU ska ha en tydlig koppling till nytta för samhället och våra kunder, avslutar Anna-Karin Lindberg.



5 frågor & svar till Katarina Bohm, docent i akutsjukvård vid KI SÖS, om forskningsprojektet ÅSA

Vad står ÅSA för?

ÅSA betyder Återkoppling SOS Alarm – Ambulans.

Vad går forskningsprojektet ut på?

Projektet går ut på att utvärdera SOS Alarms bedömning av prioritet och symtom i ambulansutalarmering. Det handlar också om att utvärdera tekniken; Överförs informationen på rätt sätt? Kan man använda olika system för överföring?

Hur kan man utvärdera ambulansutalarmeringen?

SOS Alarm genomför utalarmering av ambulans enligt gängse rutin. Ambulanspersonal gör en triagering (bedömning) så snart som möjligt när de har undersökt patienten och innan påbörjad behandling. Därefter skickas en uppdragskod och en bedömningskod tillbaka till SOS Alarm. På så sätt kan man jämföra SOS Alarms och ambulansens bedömningar.

Hur länge har forskningsprojektet pågått?

Ett första doktorandprojekt genomfördes i Stockholm 2009, varpå SOS Alarm och Karolinska institutet återupptog projektet som genomfördes i Västra Götaland 2011, följt av Skåne, Värmland, Halland och Örebro län 2014 och 2015.

Hur ska resultatet användas?

Förhoppningen är att metoden ska implementeras så att man löpande kan utvärdera SOS Alarms ambulansutalarmering och kontinuerligt arbeta med förbättringsåtgärder. Exempelvis har ett första projekt utvärderat den grupp som hade allvarligast undertriagering, nämligen patienter med påverkad andning. Resultatet testas nu i ytterligare projekt.

SOS Alarm – navet i svensk krisberedskap

Under året har omvärlden skakats av en flyktingkatastrof och terrorhändelser runt om i världen. SOS Alarms krisberedskapsfunktion är ständigt förberedd på att hantera kriser som påverkar tryggheten och säkerheten i Sverige.

Krisberedskapsfunktionen är en central del i det svenska krishanteringssystemet. Uppgiften är att upptäcka, analysera och informera om allvarliga händelser som kan påverka SOS Alarm, samhället i stort och svenska intressen utomlands, så som terrorhot.

– När vi ser en sådan potentiell händelse tar vi kontakt med berörda myndigheter och aktörer och lämnar en första lägesbild så att de kan komma igång med sitt arbete. Vid kriser eller allvarliga händelser kan vi upprätta nationella lägesbilder och förmedla dessa kontinuerligt, säger Ulf Andersson, chef för produktionsstyrning, SOS Alarm.

NÖDNUMRET 112 – DEN PRIMÄRA INFORMATIONSKÄLLAN

SOS Alarm vidareförmedlar händelseinformation till regeringskansliet, tjänsteman i beredskap (TiB) och ledningsfunktionerna hos statliga myndigheter med särskilt ansvar för krisberedskap, samt till andra statliga myndigheter med TiB-funktion.

Krisberedskapsfunktionen omvärldsbevakar också dygnet runt, nationellt och internationellt och använder sig av både öppna och stängda källor. Den främsta informationskällan, som är unik för SOS Alarms krisberedskapsfunktion, är ärendelistan med alla räddningstjänstären i Sverige som inkommer genom samtal till 112.

– På så sätt kan vi tidigt upptäcka händelser som avviker från det normala. Då tar vi kontakt med berörda myndigheter och aktörer och lämnar en första lägesbild, förklarar Ulf Andersson.

Vid händelser som har en påverkan eller förväntas få en påverkan på SOS Alarm kan krisberedskapsorganisationen aktiveras. I denna ingår även företagskommunikatör i beredskap, TiB och nationell produktionsledare. Genom SOS Alarms inkallningssystem kan företaget vid händelser snabbt skicka ut information till berörda, bjuda in och starta telefonkonferenser samt kalla in personal.

TERRORHÄNDELSENA I PARIS

Den 13 november 2015 påbörjades en terrorattack på en fotbollsarena i Paris, som följdes av ytterligare attacker i staden. Strax därefter kom internationella medier igång med sin rapportering. Då hade en sammanställning av informationen redan påbörjats av krisberedskapsfunktionen. De första kontakterna med MSB (Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap) och regeringskansliet inleddes för att informera och diskutera eventuell svensk påverkan. I samråd med polisen skapades ett ärende hos 113 13 - det nationella informationsnumret dit allmänheten kan ringa vid stora olyckor eller kriser. Under kvällen beslöt också polisen i Stockholm att det skulle hållas en samverkanskonferens, som SOS Alarm bjöd in till.

När det framkom att en av de omkomna var svensk medborgare tog SOS Alarm kontakt med kommunens TiB så att hen i sin tur kunde förbereda på eventuell aktivering av POSOM-grupp. POSOM står för ”psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer”, och ska verka som stöd för individer i den egna kommunen.



FÖRHÖJD HOTBILD

Den 18 november beslutade Säkerhetspolisen att höja terrorhotnivån i Sverige. Från att tidigare ha legat på nivå förhöjt (3) ändrade man till högt (4). När SOS Alarm fick kännedom om den höjda hotnivån skickade företaget ut ett talmeddelande och ett sms till alla Sveriges länsstyrelser och myndigheter som har ett ansvar enligt krisberedskapsförordningen. SOS Alarm hade också nära kontakt med NOA (Nationella Operativa Avdelningen, polisen). Höjningen av hotnivån ledde till ett flertal regionala och nationella samverkanskonferenser.

– Vi hade även kontakt med ansvariga för våra SOS-centraler ute i landet för att skapa en uppfattning om ett eventuellt ökat antal samtal om oro för terrorattentat i Sverige, berättar Ulf Andersson.

Därutöver genomförde SOS Alarm en intern riskanalys om påverkan på SOS Alarms produktion och på samhällsviktig verksamhet, samt målade upp olika utvecklingsscenarier.

UTÖKADE TJÄNSTER I SAMBAND MED VMA-FUNKTIONEN

Med staten som uppdragsgivare hanterar även SOS Alarm samordningen av ett VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) vid allvarliga händelser eller störningar i viktiga samhällsfunktioner. Meddelandet, som kan begäras av bland annat räddningsledare och polis, utgörs av information i radio och TV. Men under året har även ett nytt kompletterande tekniska system sjuatts. – Under 2015 har vi tack vare ny teknik också börjat skicka sms till personer vars telefoner är registrerade inom specifika områden. Det gör att fler kan nås och har varit väldigt uppskattat av medborgarna.

Inkommande krisberedskapsärenden under 2015

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

Utredda händelser 2015

Under 2015 har endast tre incidenter krävt en utredning:

27 MARS

Cirka 22:00 drabbades SOS Alarm av en nätverksstörning i förbindelsen mellan SOS-centralen i Malmö och telefonoperatören. Störningen innebar att SOS-centralen i Malmö inte kunde ta emot några samtal. Störningen medförde ingen påverkan för hjälpsökande eller SOS Alarms förmåga att leverera tjänster till landsting eller räddningstjänster då SOS Alarms produktionsledning styrde om trafiken till andra SOS-centraler i Region Syd.

29 MARS

Kl 13:40 2015 drabbades SOS Alarm av en störning i systemet CoordCom, som är en del av det operativa driftsystemet/teknikplattformen Zenit. Störningen innebar att samtalen som kom in i systemet var tysta och detta löstes genom att motringa hjälpsökande via alternativ telefoni. Samtidigt fanns problem med talfunktionen i Rakel. Utalarmering, positionering och statusrapportering fungerade dock. Talkontakt med räddningstjänst och ambulans skedde via alternativa kontaktvägar.

Nödnumret 112 var dock aldrig helt ur funktion. Kl 14:20 var 112-trafiken i normal drift och kl 14:40 fungerade även talfunktionen i Rakel.

9-10 APRIL

Kl 19.46 den 9 april 2015 drabbades SOS Alarm av en störning i systemet CoordCom. Problemen var diffusa och eskalerade vid 20.35. Kl 22.15 övergick produktionen i alternativ drift. Störningen innebar problem med samtalshantering vilket gav långa kötider och vissa samtal förblev obesvarade. Vid överkoppling till alternativ drift uppstod problem med utalarmering av räddningstjänst och ambulans via Rakel.

Nödnumret 112 var dock aldrig helt ur funktion. Oavsett detta anser vi att det oacceptabelt att samtal både till 112 och övriga tjänster påverkades.

Statistik 112-tjänsten 2015

Antal inkommande samtal till 112 under 2015

Län	Totalt antal anrop 112	Ej till anropskö	Pålagt innan svar	Besvarade
Blekinge	49 937	4 878	4 325	40 734
Dalarna	97 012	8 092	6 705	82 215
Gotlands län	20 236	1 592	2 216	16 431
Gävleborg	101 749	8 823	7 853	85 073
Halland	92 179	7 750	7 372	77 057
Jämtland	44 122	3 822	3 273	37 027
Jönköping	115 446	11 477	9 515	94 454
Kalmar	83 477	6 908	6 479	70 090
Kronoberg	62 959	6 344	5 423	51 192
Norrbottn	8 8492	6 715	6 142	75 635
Skåne	481 400	51 704	45 764	383 932
Stockholm	878 139	85 658	101 712	690 769
Södermanland	122 069	10 572	11 334	100 163
Uppsala	102 052	9 839	8 765	83 448
Värmland	99 188	9 694	7 428	82 066
Västerbotten	83 851	6 397	5 929	71 525
Västernorrland	97 161	9 331	6 860	80 970
Västmanland	104 529	9 396	9 588	85 545
Västra Götaland	611 056	58 091	53 193	499 772
Örebro	106 005	10 320	10 789	84 896
Östergötland	156 511	14 365	15 616	126 530
Övrigt A-nummerlöst	312 961	292 979	1 545	18 437
Övrigt Ej Län	42 850	3 062	3 349	36 436
Totalt	3 953 384	637 809	341 175	2 974 400

Antal besvarade 112-samtal 2013-2015

Län	2013	2014	2015
Blekinge	39 466	41 201	40 734
Dalarna	80 241	82 927	82 215
Gotlands län	12 930	14 086	16 431
Gävleborg	78 069	83 760	85 073
Halland	73 848	77 401	77 057
Jämtland	33 346	34 202	37 027
Jönköping	91 177	95 488	94 454
Kalmar	66 153	67 975	70 090
Kronoberg	47 898	48 874	51 192
Norrbottnen	76 021	75 692	75 635
Skåne	367 445	375 052	383 932
Stockholm	724 211	698 779	690 769
Södermanland	80 267	84 735	100 163
Uppsala	76 758	79 934	83 448
Värmland	70 752	77 211	82 066
Västerbotten	71 426	67 818	71 525
Västernorrland	75 709	79 988	80 970
Västmanland	85 711	89 186	85 545
Västra Götaland	483 713	486 410	499 772
Örebro	81 551	83 722	84 896
Östergötland	118 561	125 757	126 530
Övrigt A-Nummerlöst	22 263	24 827	18 437
Övrigt - Ej Län	27 001	50 118	36 439
Totalt	2 884 517	2 945 143	2 974 400

Antal inkommande samtal med hjälpbehov under 2015

Län	Vård	Varav samtal styrda till annan vårdinstans	Räddning	Samverkan Vård och Räddning	Samverkan Vård och Polis	Samtal pågående händelse	Vidarekopplade ärenden	Övriga
Blekinge	14 725	1 622	450	1 151	316	1 661	9 576	191
Dalarna	26 814	6 052	577	3 678	601	4 611	20 258	412
Gotlands län	4 954	590	254	670	102	1 242	3 598	83
Gävleborg	26 936	3 336	281	2 634	717	3 702	23 235	442
Halland	26 479	3 047	1 208	2 151	692	4 091	20 418	349
Jämtland	11 804	1 572	376	1 331	387	1 593	8 693	191
Jönköping	28 604	4 154	1 296	3 163	696	4 928	25 723	444
Kalmar	26 146	3 059	893	1 856	473	2 617	16 932	356
Kronoberg	15 777	1 906	595	1 473	312	1 747	14 207	254
Norrbottnen	22 492	2 598	687	1 343	734	3 566	18 799	443
Skåne	118 804	16 554	4 932	10 786	3 293	19 966	107 923	1 611
Stockholm	180 692	30 049	8 475	12 369	4 234	47 737	199 586	3 651
Södermanland	25 468	3 466	1 179	2 195	595	5 450	25 806	476
Uppsala	9 662	1 517	2 092	886	280	2 458	42 243	347
Värmland	26 098	3 419	882	3 234	658	3 817	20 513	584
Västerbotten	22 755	2 936	745	1 282	603	3 018	18 849	346
Västernorrland	25 334	3 165	815	2 122	528	3 603	21 072	401
Västmanland	11 036	1 855	1 640	791	311	2 367	42 979	402
Västra Götaland	158 917	22 717	6 767	12 524	4 865	29 532	141 370	2 305
Örebro	25 667	3 998	991	1 449	798	3 841	23 389	455
Östergötland	39 988	5 414	7 507	3 458	918	6 473	32 838	554
Övrigt A-nummerlöst	1 556	481	91	128	132	404	3 666	136
Övrigt Ej Län	10 547	1 764	544	947	280	1 813	10 768	749
Totalt	861 255	125 271	37 277	71 621	22 525	160 237	852 441	15 182

Vidarekopplingar från 112 under 2015

Län	Flygräddning	Miljöräddning till sjöss	Polis	Jourhavande präst	Socialjour	Jourhavande tandläkare	Tips om smuggling	Utländsk larmcentral	Sjöräddning	Vård/ Ambulans	Övrigt
Blekinge	3	3	8 723	644	178	11	1	6		5	2
Dalarna	1	-	17 160	1 402	1 573	18	7	6		90	1
Gotlands län	1	3	3 116	256	194	3	1	16		8	-
Gävleborg	1	2	19 276	3 156	700	5	2	15		77	1
Halland	4	2	17 650	1 174	1 547	2	6	14		19	-
Jämtland	1	1	7 309	1 145	198	4	2	15		18	-
Jönköping	1	1	18 740	4 424	2 503	5	9	6		31	3
Kalmar	3	8	12 381	2 881	347	1 272	3	11		24	2
Kronoberg	-	1	10 823	2 806	551	3	3	6		10	4
Norrbottnen	3	2	14 856	3 574	229	23	4	86		19	3
Skåne	6	6	93 783	12 369	1 341	9	63	122		166	58
Stockholm	22	18	171 220	24 426	3 097	157	61	150		430	5
Södermanland	-	1	21 745	1 473	2 479	6	5	11		84	2
Uppsala	2	-	20 673	5 040	806	5	9	11		15 695	2
Värmland	1	2	17 598	2 167	664	3	9	19		50	-
Västerbotten	3	-	12 669	3 472	1 281	1 389	3	13		17	2
Västernorrland	2	2	17 021	3 743	246	18	4	11		31	3
Västmanland	3	1	22 300	3 543	498	84	5	7		16 533	5
Västra Götaland	21	18	113 991	22 821	4 112	83	56	123		130	15
Örebro	1	-	20 592	2 223	507	2	5	4		55	-
Östergötland	1	2	26 531	5 620	608	13	12	11		38	2
Övrigt A-nummer-löst	-	-	2 859	551	119	6	5	1		124	1
Övrigt- Ej Län	-	2	9 261	567	200	34	2	22		678	2
Totalt	80	75	680 277	109 468	23 978	3 155	277	686	3 381	34 332	113

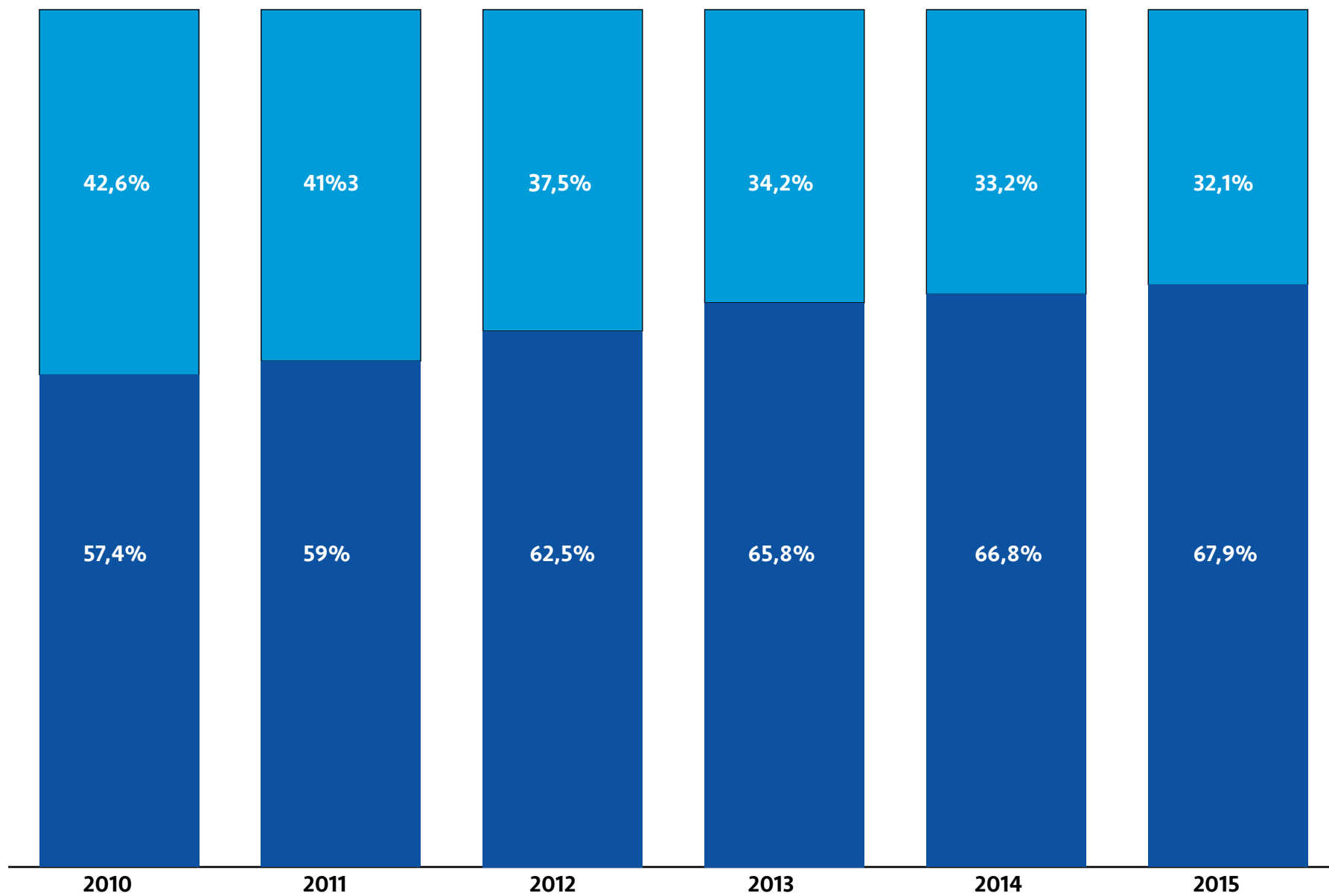
112-samtal utan hjälpbehov under 2015

Län	Ej till 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnessamtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej att de ringt	Övning/ Test	Övrigt
Blekinge	606	1 174	974	1 571	6 420	1 551	109	259
Dalarna	1 579	2 640	1 885	3 329	12 409	2 596	208	618
Gotlands län	233	572	1 542	419	2 256	360	58	88
Gävleborg	1 878	2 949	2 835	3 830	12 309	2 512	260	553
Halland	1 217	2 280	1 292	2 762	10 816	2 665	98	539
Jämtland	927	1 508	1 121	1 645	5 610	1 329	231	281
Jönköping	1 667	3 660	2 107	3 622	14 167	3 544	179	654
Kalmar	1 320	2 605	1 348	2 255	10 014	2 551	164	560
Kronoberg	854	1 625	1 142	2 151	8 581	2 039	80	355
Norrbottnen	1 941	3 402	2 796	3 595	12 136	2 569	575	557
Skåne	5 397	10 826	8 299	18 255	57 351	13 128	418	2 943
Stockholm	11 626	21 749	45 288	36 868	98 686	14 378	890	4 540
Södermanland	1 681	3 227	12 631	3 835	14 547	2 258	116	699
Uppsala	1 366	2 075	2 250	3 725	12 426	2 839	204	595
Värmland	2 121	2 848	3 343	2 822	12 280	2 102	216	548
Västerbotten	1 742	3 020	1 799	2 962	11 249	2 209	368	578
Västernorrland	2 279	3 105	3 181	3 504	11 748	2 430	252	596
Västmanland	1 388	2 407	2 250	3 932	12 646	2 689	161	546
Västra Götaland	7 894	15 994	9 618	21 317	68 500	15 839	741	3 589
Örebro	1 484	2 672	2 864	3 952	13 956	2 548	214	616
Östergötland	2 559	3 953	3 620	4 803	19 496	5 354	149	860
Övrigt A-nummerlöst	778	937	4 009	772	5 055	603	46	124
Övrigt- Ej Län	636	1 204	1 952	925	4 022	1 139	626	287
Totalt	53 173	96 432	118 146	132 851	436 680	89 232	6 363	20 985

Andel anrop med och utan hjälpbehov

■ Andel utan hjälpbehov

■ Andel med hjälpbehov



Antal ärenden på informationsnumret 113 13 under 2015

Ärendetyp	Antal ärenden
Naturhändelser	169
Saknas indexering	153
Hänvisning	123
Kommunikationsstörning	109
Infrastruktur	10
Vidarekoppling	61
Brand	34
Dricksvatten	16
Utsläpp	15
Brand/ röklukt ute	10
Misstanke om sjukvårdsbehov	10
Internt informationsärende	9
Brand/ röklukt byggnad	8
Räddning - övrigt	8
Okänd orsak	8
Lösa föremål/ hinder på väg	4
Utlöst VMA	4
Olycka - trafik	4
Olycka - trauma	2
Person - svår benägenhet	1
Djurräddning	1
Interna brandlarm	1
VM - Viktigt meddelande	1
Utländskt hav- flyktingsituation	1
Statlig sjöräddning mindre brådskande	1
Suicidmisstanke - psykiatri	1
Socialjour	1
Övrigt	37

SAMMANSTÄLLNING 113 13

Antal anrop	6 012
Besvarade anrop	5 430
Antal ärenden	873
Medelsvarstid	20,21 sek

Antal ärenden 116 000, numret för försvunna barn

Ärendetyp	Antal ärenden
Anmälan	106
Saknas	51
Vidarekoppling till polis	22
112-ärende	20
Förfrågan	5
Upplysning	3
Vidarekoppling utländsk larmcentral	1

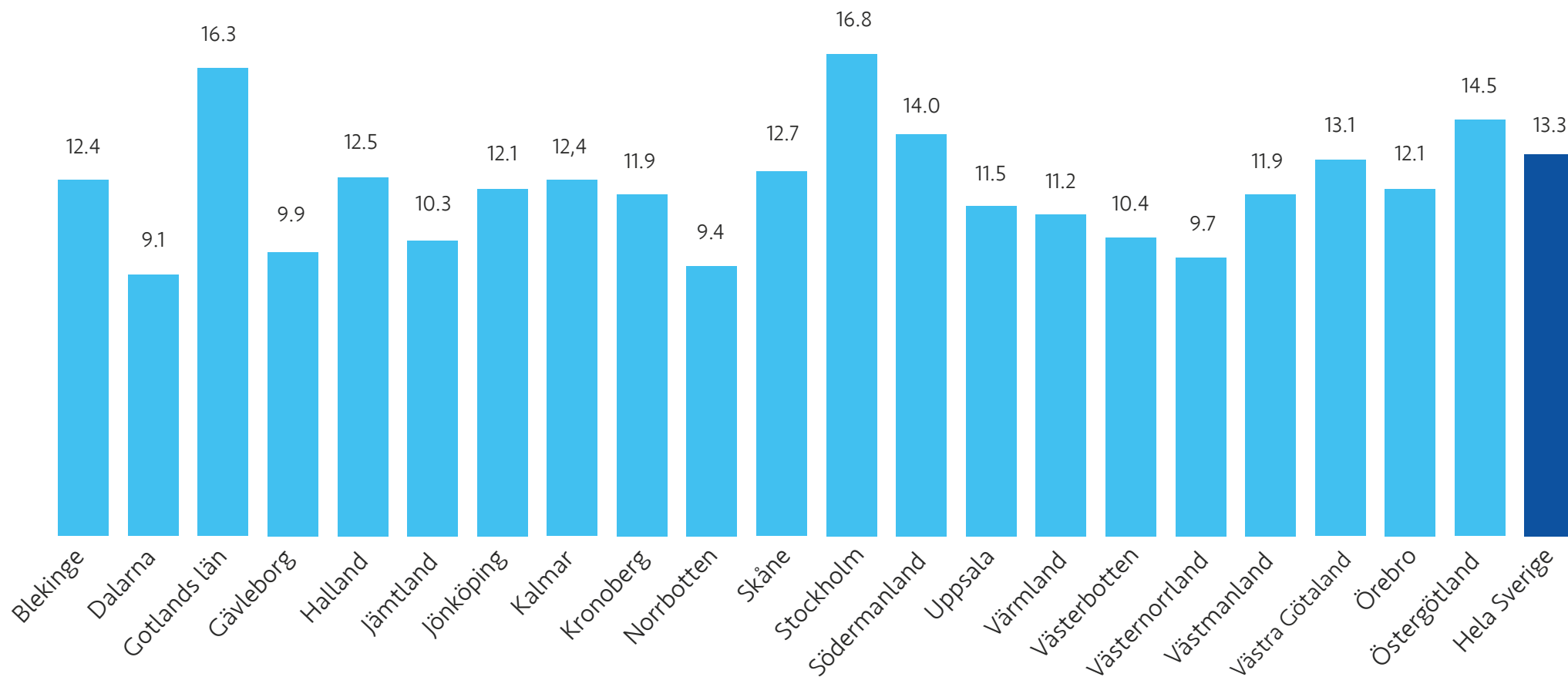
SAMMANSTÄLLNING 116 000

Antal anrop	917
Besvarade anrop	581
Antal ärenden	208
Medelsvarstid	25,34 sek

Topp 20 flest antal besvarade samtal per timme under 2015

Topp 20	Dag	Förklaring	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	1 jan.	Nyårsnatten	00	1 717	453,6 %
2	1 jan.	Nyårsnatten	01	1 438	479,9 %
3	1 jan.	Nyårsnatten	02	1 235	326,3 %
4	1 jan.	Nyårsnatten	03	1 028	271,6 %
5	12 jun.	Storbrand byggnad i centrala Göteborg	22	881	232,8 %
6	12 okt.	Stökig natt i Stockholm, misshandel mm.	02	873	230,7 %
7	20 jun.	Midsommarnatten	00	820	216,7 %
8	29 nov.	Stormen Gorm	22	811	214,3 %
9	19 jun.	Midsommarnatten	23	806	213 %
10	31 dec.	Nyårsnatten	23	798	210,8 %
11	20 jun.	Midsommarnatten	01	797	210,6 %
12	4 dec.	Stormen Helga	15	790	208,7 %
13	4 dec.	Stormen Helga	16	790	208,7 %
14	3 jul.	Varm fredagskväll med tropisk värme	23	748	197,6 %
15	31 dec.	Nyårsnatten	22	746	197,1 %
16	7 aug.	Varm fredagskväll, slutet på semestrarna	22	736	194,5 %
17	10 jan.	Stormen Egon	21	729	192,6 %
18	30 apr.	Valborgsmässoafton	22	723	191 %
19	19 jun.	Midsommarnatten	22	716	189,2 %
20	1 aug.	Lördagskväll	22	715	188,9 %

Akkumulerad svarstid på 112 per län 2015



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