

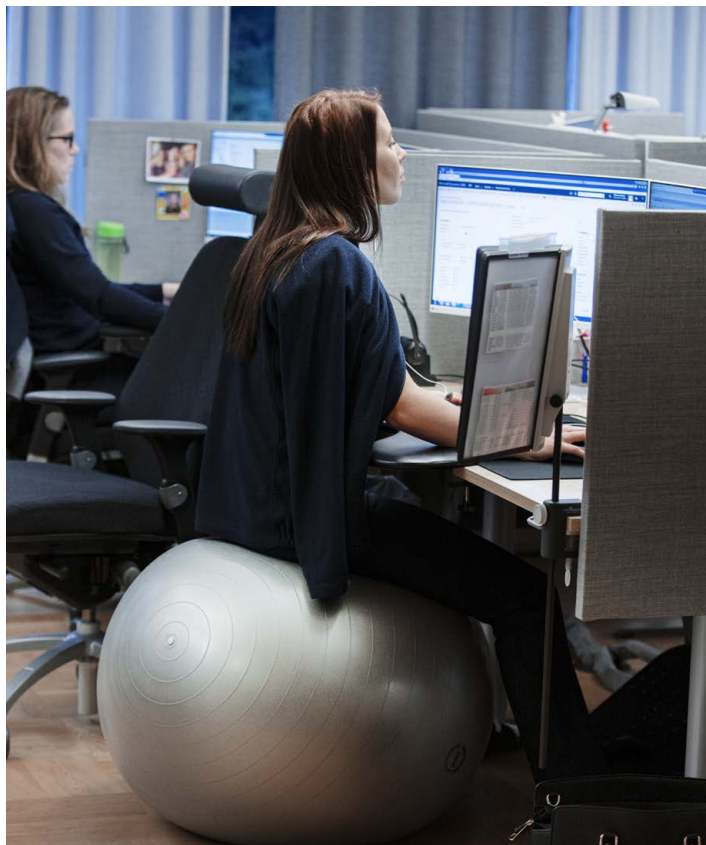


VERKSAMHETSRAPPORT 2022

# 112 i Sverige

## VERKSAMHETSRAPPORT 2022

# 112 i Sverige



## Innehåll

<b>112-året i sammanfattning</b>	<b>3</b>
<b>Året som gått</b>	<b>7</b>
Fortsatt högt samtalstryck	8
Jobbet som operatör kräver snabba beslut	10
SOS Alarms krisberedskapsavdelning	12
SOS Alarm växlar upp för stärkt civilt försvar	14
Allt fler tolksamtal på ukrainska och ryska	16
Samordnade insatser krävs för att minska icke-akuta vårdsamtal till 112	17
Regionala skillnader på 112	19
Att ringa rätt – fokus för SOS Alarms kommunikation	23
<b>Statistik 112-tjänsten 2022</b>	<b>24</b>
<b>Begreppsförklaring</b>	<b>33</b>

## Om SOS Alarm

Genom att tillhandahålla och hantera tjänster för nödsituationer dygnet runt, årets alla dagar, bidrar SOS Alarm till ett tryggt och säkert samhälle för alla som bor och vistas i Sverige. Genom nödnumret 112 når allmänheten samtliga hjälpresurser i samhället med ett enda samtal. Vi ser till att du får rätt hjälp när du behöver den – vem du än är och var i Sverige du än befinner dig.

SOS Alarm ansvarar för det nationella informationsnumret 113 13 som används för att samla in och delge information vid större olyckor och samhällskriser. Vi är också en viktig länk i samhällets krisberedskap vid nödsituationer. Utöver larmmottagning och åtgärdsstyrning i samverkan med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera, erbjuder SOS Alarms larmcentraler

även säkerhets- jour- och kristjänster. Exempel på dessa är mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och trygghetslarm. Utöver det har vi en central roll i samhällets krisberedskap.

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Vi har 15 SOS-centraler över hela landet, från Luleå i norr till Malmö i söder. Huvudkontoret ligger i Stockholm. Vi bedriver även verksamhet genom dotterbolaget YouCall Sverige AB, ett ledande kontaktcenterföretag inom telefonitjänster med kunder över hela Sverige. YouCall har en viktig roll i att komplettera SOS Alarms samhällsuppdrag, inte minst avseende informationsnumret 113 13.





# 112-året i sammanfattning

**Året som gått har varit intensivt och över fyra miljoner samtal ringdes till Sveriges nödnummer 112, vilket är det högsta antal samtal som inkommit på ett år. Vi finns tillgängliga dygnet runt, årets alla dagar – det gör att vi har en unik inblick i hur Sverige mår, i realtid.**

**Vi har ett nytt normalläge på Sveriges nödnummer. Summerat har vi fått fler inkommande samtal som rör vårdärenden. Under året har omvärldsläget präglats av krig i vårt närområde, något som också påverkat oss. Utvecklingen av SOS Alarms förmåga vid höjd beredskap pågår – ytterst handlar det om att kunna tillse prioriterade leveranser i hela hotskalan. 112 ska alltid fungera – oavsett fredstid, höjd beredskap eller vid krig.**

***Madeleine Raukas, vd SOS Alarm***

## **BUDGETPROPOSITION 2023**

I regeringens budgetproposition 2023 kan man läsa följande: ”Regeringen ser allvarligt på situationen med de ökade medelsvarstiderna på 112-samtal och följer utvecklingen noga. SOS Alarm har under budgetåret 2022 tillförts medel för att bolaget ska kunna upprätthålla sin verksamhet och förmåga” Vidare sägs i budgetpropositionen: ”Det är viktigt att SOS Alarm klarar av att hantera det ökande antalet inkommande samtal och nå upp till kravet på svarstider för 112-samtal, samt säkerställa hög kvalitet i verksamheten. Regeringen föreslår därför att SOS Alarm tillförs medel i syfte att upprätthålla sin verksamhet och förmåga.”

SOS Alarm har fullt fokus på att komma till rätta med svarstiderna, ett långsiktigt och

omfattande arbete. En viss pandemieffekt finns fortsatt kvar vilket drivit en hög personalomsättning och ett besvärligt bemanningsläge och jämte detta så är det fortsatt ett högt tryck på nödnumret 112 vilket har lett till höga svarstider. Det finns dock en tydlig strategi för hur vägen tillbaka till åtta sekunders medelsvarstid ska se ut och under senare delen av året kunde vi skönja en minskad personalomsättning.

## **SVARSTIDER 112**

När vi summerar 2022 har vi en medelsvarstid över året på 25,6 sekunder, en kraftig försämring jämfört med 2021 då motsvarande siffra var 15,4 sekunder.

Antalet samtal som nått anropskän var återigen rekordhög, nästan 4,1 miljoner, medan an-





Antalet samtal som nått anropsskön är fortsatt rekordhögt. cirka fyra miljoner samtal

talet besvarade samtal sjönk från 2021 års nivå till 3,3 miljoner. Inkommande samtal har sedan 2015 ökat med drygt 23 procent. Även volymerna för enskilda dygn fortsätter att vara höga där sommarmånaden juli sticker ut veckovis av höga samtalsvolymerna på mellan 12 000 – 16 000 anrop. Även under övriga delar av året har vi kunnat se att volymerna har legat på en relativt hög nivå jämfört tidigare år.

#### Antalet vårdrelaterade ärenden uppgår till cirka en miljon samtal.

Sett till hela året har dock volymen samtal in på 112 enbart ökat med knappt två procent. Den genomsnittliga samtalsvolym in på 112 per dygn ligger fortsatt över 11 000 samtal, 11 205 samtal för att vara exakt.

Det som i slutändan avgör vilka svarstider det blir på 112 är till stor del ett förhållande mellan samtalsvolym och tillgänglig resurs. Som nämnts ovan är det nu ett starkt fokus på att återigen komma ner till rätt svarstidsnivåer och för detta pågår en rad aktiviteter. Däribland den mest omfattande rekryteringsinsatsen av SOS-operatörer någonsin, ledarskapsutveckling, utbildningar, hållbara scheman, investeringar i arbetsmiljön och ny teknik för ökad användarvänlighet. Med dessa insatser bedömer vi att personalomsättningen minskar till rimlig nivå och att vi på sikt blir fler SOS-operatörer, två viktiga förutsättningar för att nå rätt nivå på svarstider.

#### NÖDSAMTALENS FÖRDELNING

Totalt besvarades cirka 3,3 miljoner samtal på 112, varav 2,3 miljoner samtal med ett hjälpbehov, vilket är i paritet med 2021. Det innebär att i nästan sju av tio samtal till 112 föreligger ett hjälpbehov, men fortfarande är det alltså tre av tio samtal som inte borde ha ringts till nödnumret 112.

Noterbart är att vidarekopplingar till Polismyndigheten fortsätter att minska något, från cirka 640 000 till cirka 626 000 samtal. Vidarekopplingar till Jourhavande präst minskade med 25 procent från cirka 151 000 till cirka 114 000 samtal. Förklaringen ligger i att Svenska kyrkan haft utökade öppettider under 2021 och under 2022 var man tillbaka på de normala öppettiderna 21.00 – 06.00.

Antalet vårdrelaterade ärenden uppgår till cirka en miljon samtal vilket är en fortsatt ökning, allt fler vänder sig till 112 när man är behov av vård. Antalet räddningsärenden uppgår till cirka 133 000 samtal. En annan stor kategori är samtal i redan pågående ärende vilket var cirka 183 000 samtal under 2022.

#### TOLKNING

Det totala antalet tolkade samtal minskade något under 2022 och uppgick till 12 951, vilket kan jämföras med 14 734 samtal 2021, en minskning med tolv procent. De tolkade samtalen är relativt jämnt fördelade över året och i medel så tolkades 1 079 samtal per månad. Samtalen har fördelats på 78 olika språk, vilket är nytt rekord. De mest tolkade språken var arabiska (4 438), ryska (1 356), polska (990), somaliska (705) och persiska (675).

Tolkning är också ett bra mått på läget i vår omvärld – 2021 tolkades det 26 samtal på ukrainska men under 2022 hade vi 466. Läger vi dessutom ihop ryska och ukrainska tolkningar så har de tillsammans gått förbi somaliska plus tigrinja som sett till språkgrupper legat stadig tvåa i många år efter de arabiska språken som fortsatt är överlägset störst till antalet tolkningar.

För inringaren är det en stor fördel att kunna förmedla sitt hjälpbehov på sitt modersmål, samtidigt som tillgången till tolk ger SOS-operatören en trygghet i att göra rätt bedömningar. Språktolkning erbjuds även till inringande på informationsnumret 113 13, även om det skedde i relativt liten skala under året.



## KRISBEREDSKAP, CIVILT FÖRSVAR OCH SÄKERHETSSKYDD

En utveckling vi har sett över tid är att en obruten larmkedja är en viktig förutsättning för att de krisberedskapsuppdrag som SOS Alarm utför ska kunna startas upp så effektivt som möjligt. Krisberedskapsförmågan har utvecklats och sedan 2009 har SOS Alarm haft en samordningsfunktion för krisberedskap, Krisberedskavsavdelningen, KBA, som effektivt kan larma och informera tjänsteman i beredskap (TiB) hos myndigheter och organisationer.

Till den mer löpande verksamheten sker ett dagligt informationsutbyte med MSB och regeringens kriskansli. Lägg därtill SOS Alarms uppdrag att samordna informationsnumret 113 13 och att KBA utgör en samordningsfunktion för Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, så utgör SOS Alarm en effektiv informationskedja med uppgiften att omvärldsbevaka, analysera, larma, informera och varna.

Även krisberedskapsuppdragen har påverkats av coronapandemin såväl i det interna som externa perspektivet. KBA hade många TiB-sökningar kopplat till pandemin och har anordnat och deltagit löpande vid samverkanskonferenser på regional och nationell nivå.

När det gäller utvecklingen av SOS Alarms förmåga vid höjd beredskap pågår planeringsarbetet på olika nivåer och inom flera områden. Ytterst handlar det om att kunna tillse prioriterade leveranser i hela hotskalan. Vi har fortsatt haft en bra dialog med utredningen om civilt försvar och i utredningens förslag, vilket vi lämnat synpunkter på, där vi kan se att en del av våra synpunkter hörtsammats.

Den nya strukturen inom civilt försvar börjar ta form och SOS Alarm har under året varit adjungerade i arbetet inom beredskapssektorn Räddningstjänst och skydd av civilbefolkningen. Vi har uttryckt önskemål om att bli ordinarie medlem i den sektorn givet det statliga uppdrag SOS Alarm besitter. SOS Alarm ser också ett behov av delta i flera beredskapssektors arbete, däribland Hälsa, vård och omsorg och Ordning och säkerhet. SOS Alarms roll inom arbetet med civilt försvar bör också förtydligas och formaliseras och här pågår en dialog med staten.

Vi har också kopplat till detta haft fördjupningsdialog med Justitiedepartementet.

Utifrån rådande omvärldsläge anpassas också säkerhetsskyddet i verksamheten på olika sätt. Dels så sker en fysisk uppgradering kring skydd och bevakning av våra lokaler och dels så måste våra system anpassas efter en högre krav på ut hållighet och resiliens. Detta arbete är löpande och vår samlade bedömning är att detta område fortsatt måste utvecklas kommande 10–20 år framöver.

SOS Alarms Krisberedskapsråd har träffats digitalt vid två tillfällen under året och tyngdpunkten på dessa möten har varit utvecklingsfrågor och vilka förväntningar aktörerna har gällande SOS Alarms krisberedskapsuppdrag. Kvalitetsgruppen som är kopplat till Samverkansavtalet med företrädare från TiB-myndigheter, har fortsatt sitt arbete under året.

## SAMVERKAN

En mycket viktig del av SOS Alarms verksamhet är samverkan med andra. Alarmeringsavtalet tar särskilt upp detta och pekar på samverkan med hjälporganen och andra relevanta aktörer. Därtill ska ett särskilt 112-råd finnas som SOS Alarm ska ansvara för.

Därför är det väsentligt att initiera lokala, regionala och nationella samverkansinitiativ. Samverkan med MSB, Polismyndigheten, Sjöfartsverket, Trafikverket och andra nationella aktörer samt regionala och lokala aktörer i olika projekt pågår kontinuerligt.

Kontinuerligt deltar dessutom SOS Alarm i samverkan och forum med många aktörer på lokal, regional och central nivå. Länsstyrelsernas totalförsvarsråd, Rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster, Centralt räddningstjänstforum, Centralt sjö- och flygräddningsråd är några exempel på viktiga forum. Kommuner, regioner, länsstyrelser, MSB, Polismyndigheten, PTS, Sjöfartsverket och Trafikverket är några av de viktigaste samverkansparterna. SOS Alarm deltar också i arbetet inom ramen för beredskapssektorena, i nuläget i Räddningstjänst och skydd av civilbefolkningen. Dessutom driver SOS Alarm egna råd där samverkansaktörerna deltar, och utöver 112-rådet finns forum för vårddialog, Räddningsrådet och Krisberedskapsrådet.

## 112-rådet

I 112-rådet ingår SKR, länsstyrelserna, MSB, Polismyndigheten, Socialstyrelsen, Sjöfartsverket, Kustbevakningen, Tullverket, Trafikverket, Transportstyrelsen, Statens Haverikommission, Svenska kyrkan, Giftinformationscentralen, PTS samt Sjukvårdens larmcentral. Under 112-rådets fyra möten 2022 har många frågor belyst och behandlat:

- Svarstider på nödnumret 112
- Information från SOS Alarms produktion
- Informationsnumret 113 13
- Coronapandemin
- Produktion – operativa arbetet med 112
- Sambands- och ledningsfrågor
- Rakel
- Internationell utblick
- Verksamhetsplan 112-rådet
- Budgetäskanden, BP-arbetet
- Kommande EU-lagstiftning



**SOS Alarm har en viktig roll i Sveriges krisberedskap och civila försvar.**







- VMA-utredningen och VMA-frågor
- Sjöfartsverkets verksamhet
- Gemensamma utmaningar under sommaren
- Ledningskluster inom kommunal räddningstjänst
- Egen regi-lösningar gällande larm och ledning
- Satellitdetektering av bränder
- SVLC verksamhetspresentation
- Sensorstyrda larm till 112
- PTS nödkommunikationsföreskrifter
- Samverkan SOS Alarm – Polismyndigheten, Sjöfartsverket Trafikverket, m.fl.
- Projekt informationsdelning Polisen – SOS Alarm
- Positionering av nödsamtal med tyngdpunkt på AML
- Tolkning av nödsamtal
- eCall
- MSB:s tillsyn av alarmeringsavtalet
- Haverikommissionens arbete och inträffade händelser
- Totalförsvarsplanering

### *Internationellt*

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt, inte minst i intresseorganisationen European Emergency Number Association (EENA). Där medverkar vi i arbetsgrupper, kommittéer och vid seminarier. SOS Alarm deltar också i den 112-klubb som EENA startat upp. I år genomfördes den årliga EENA-kongressen i Marseille med fortsatt stark pandemianpassning.

EU-kommissionens Expert Group on Emergency Communications, som SOS Alarm medverkar i har fortsatt sin verksamhet under året. Expertgruppen ska ha inriktning på delen som omfattar nödkommunikation i den nya lagstiftningen EECC (European Electronic Communications Code). Gruppen har haft tre möten under året.

Att driva 112-frågor i ett internationellt perspektiv är väldigt värdefullt och exempel på frågor som drivs i dessa forum är hur positionering

av nödsamtal (AML) och hur funktionshinderades möjligheter att använda 112-tjänsten kan förbättras. Tillsammans med PTS tar SOS Alarm fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten.

### **VMA**

Under 2022 begärdes och utfärdades 36 stycken VMA, Viktigt meddelande till allmänheten. Det var en ökning från 2021 (32 stycken) men en minskning från 2020 (42 stycken). Alla utom tre rörde hälsofarlig rök från framför allt industrier och avfallsanläggningar men även från bland annat en småbåtshamn och ett lokstall. I de tre återstående fallen rörde det sig om utsläpp av gas, olja och av kemiskt ämne i dricksvatten. Tyfon användes inte vid något av de utfärdade VMA. Utskick av VMA-meddelande via SMS gjordes i samtliga fall.

### **113 13**

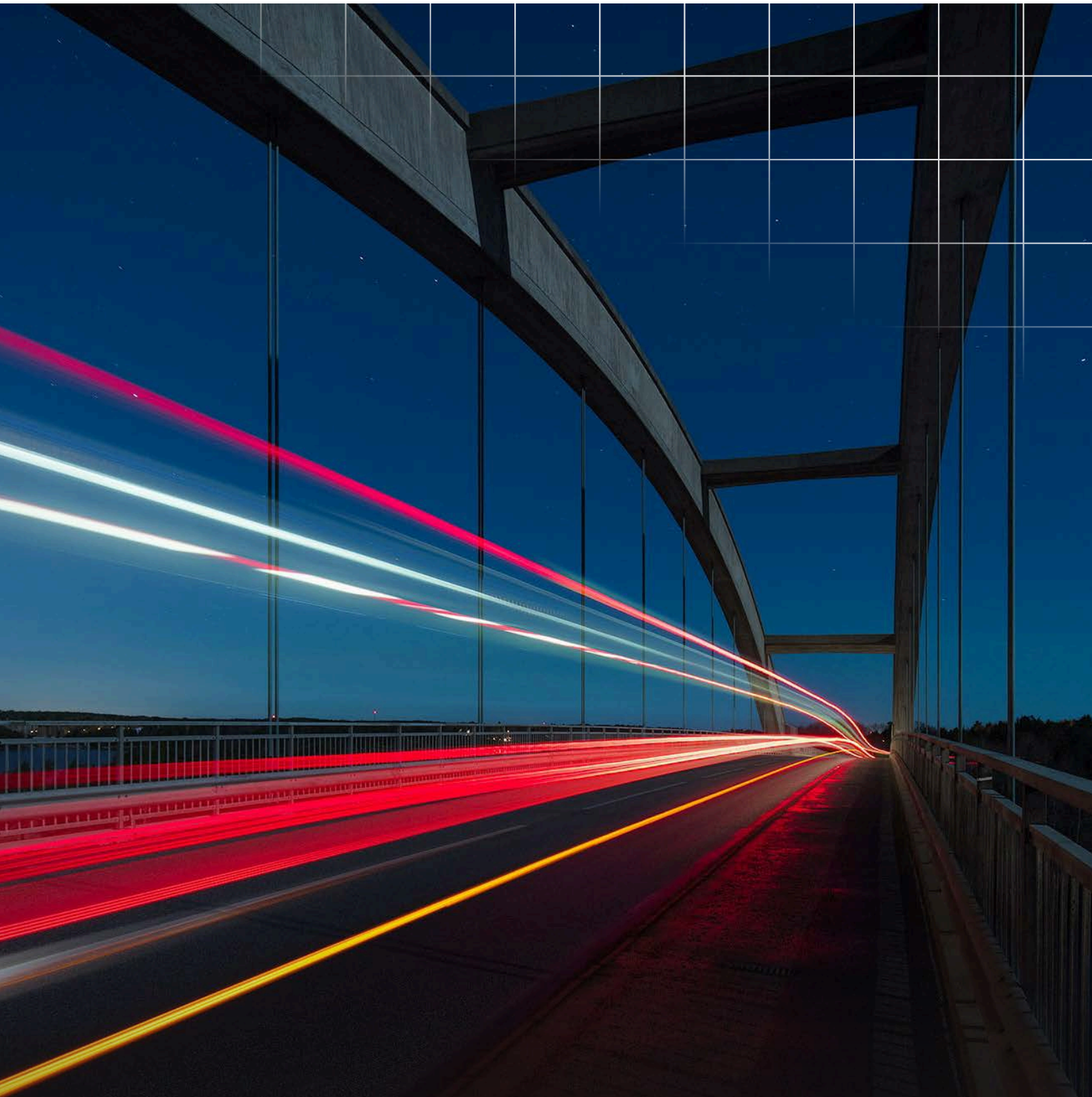
Det nationella informationsnumret vid stora olyckor och kriser, 113 13, hade fortsatt en hög inströmning av samtal under inledningen av 2022, en tydlig koppling till pågående pandemi. 2022 inkom totalt 204 837 samtal till 113 13 jämfört med 545 526 under 2021. En dryg halvering, men under 2021 så hade pandemin helårseffekt med framför allt stor avlastning av sjukvårdsupplysningens 1177. Under våren så gick samtalen ner från flera tusen per dygn i inledningen av året till att successivt stabilisera sig på något hundratal eller färre samtal per dygn resterande del av året.

### **KOMMUNIKATION KRING VIKTIGA NUMMER**

Ett fortsatt viktigt inslag i SOS Alarms kommunikation är att bidra till trygghet och en ökad kunskap om 112. Under året har ett särskilt fokus varit att informera om när man ska ringa 112 och proaktivt arbeta för att minska icke-akuta samtal till Sveriges nödnummer.



**Under 2022 begärdes och utlöstes 36 VMA, Viktigt meddelande till allmänheten.**



# Året som gått



# Fortsatt högt samtalstryck

**Under 2022 kvarstod det högre samtalstrycket på nödnumret 112. Allt fler söker hjälp hos 112 i vårdrelaterade mer komplexa ärenden. Detta innebär ett nytt normalläge för nödnumret 112 med kraftiga säsongsvariationer och extremt många inkommande samtal.**

Mellan 2016 till 2022 ökade antalet inkomna samtal med 20,3 procent. Landets befolkning har under samma tid ökat med sex procent. Den höga samtalsnivån har negativt påverkat svarstiderna. Under 2022 inkom över fyra miljoner samtal av SOS Alarm via 112. Totalt besvarades cirka 3,3 miljoner samtal på 112, varav 2,3 miljoner samtal med ett hjälpbehov, vilket är i paritet med 2021.

Under 2022 var den genomsnittliga svarstiden sett över helåret 25,6 sekunder – högt över alarmeringsavtalets krav på åtta sekunder och 10,2 sekunder högre än den genomsnittliga svarstiden 2021 på 15,4 sekunder.

## VÅRDSAMTALEN DOMINERAR

Under året hanterades över en miljon vårdärenden, vilket innebär en fortsatt ökning. Vårdsamtalen är det som driver den ökade samtalsvolymen på 112. Detta för att skyndsamt identifiera de mest akuta ärendena. I andra fall, när samtalen inte är lika akuta krävs ibland en längre intervju. De sistnämnda samtalen kan ta

längre tid vilket påverkar samtalstiden negativt. Samtidigt har vidarekopplingar till polisen fortsatt att minska något, från cirka 640 000 till cirka 626 000 samtal. Antalet räddningsärenden uppgår till cirka 133 000 samtal. En annan stor andel är samtal i redan pågående ärende som var cirka 183 000 under 2022.

År	Polis
2022	626 209
2021	640 700
2020	725 759
2019	737 603
2018	744 848
2017	755 433
2016	754 837





Vidarekopplingar till Jourhavande präst minskade med 25 procent från cirka 151 000 till cirka 114 000 samtal. Förklaringen ligger i att Svenska kyrkan haft utökade öppettider under 2021 och under 2022 var man tillbaka till de normala öppettiderna klockan 21.00–06.00.

– Minskningen vad gäller vidarekoppling till Jourhavande präst kan bero på att de hade förlängda öppettider under pandemin. Det är däremot inte så lätt att tolka varför vidarekopplingarna till polis har minskat så mycket. Vi vet i detta läge inte vad det beror på, säger Björn Skoglund, verksamhetsspecialist på SOS Alarm.

Vid sju av tio samtal till 112 finns ett hjälpbehov, men fortfarande borde tre av tio samtal inte ha ringts till nödnumret 112. Störst andel inom denna kategori står tysta samtal för. Antalet tysta samtal har dock minskat med cirka 13 procent under 2022 jämfört med 2021.

**Från sista kvartalet 2023 bedömer SOS Alarm att verksamheten långsiktigt kommer att vara i nivå med uppdraget för svarstiden**

I ett europeiskt perspektiv ligger genomsnittet för ”felringningar” på samma nivå, alltså omkring en tredjedel.

En trend på senare tid är även säsongsvariationen med kraftigt ökade svarstider under sommaren. Detta tolkades inledningsvis som en konsekvens av pandemin när fler bosatta i

Sverige semestrade inom landet. Detta har dock kvarstått under 2022. Medan antalet samtal veckovis under 2022 genomsnittligt var 76 700 noterades 92 615 inkommande samtal i månads-skiftet juni–juli. Endast 18 procent av samtalen besvarades inom åtta sekunder den aktuella veckan och 69 procent inom en minut. Under juli månad 2022 översteg den genomsnittliga svarstiden 37,7 sekunder.

SOS Alarm är normalt rustat för en anstormning under somrarna, särskilt vid vackert väder och i synnerhet under lönehelger, även med hänsyn tagen till medarbetarnas möjligheter till sommaresemestrar. Belastningen på operatörerna i tjänst blev dock långt högre än acceptabelt med tanke på de svåra samtal som måste hanteras.

Detta aktualiserar behovet av en hållbar bemanning för att över tid på ett tillfredsställande och tryggt sätt hantera den förändrade verkligheten. Fokus under 2023 är att komma upp i rätt nivåer för bemanning, personalomsättning och sjukfrånvaro för att upprätthålla en långsiktigt hållbar verksamhet. Från sista kvartalet 2023 bedömer SOS Alarm att verksamheten långsiktigt kommer att vara i nivå med uppdraget för svarstiden.

Samtidigt åtnjuter SOS Alarm ett fortsatt högt förtroende för nödnumret 112 bland allmänheten. 2022 landade förtroendet på helåret på 85,6, enligt de mätningar som genomförs. Det är viktigt att slå vakt om detta förtroende för att inte skapa otrygghet och inte äventyra människors liv och hälsa.



**Tysta samtal står för störst andel av samtal utan hjälpbehov**

# Jobbet som SOS-operatör kräver snabba beslut

**Efter nio år som SOS-operatör på SOS-centralen i Sundsvall, varav de senaste 1,5 åren som produktionssamordnare på halvtid, trivs Angelica Dahlström med jobbet och har aldrig tvivlat på anställningen. Men det krävande jobbet som SOS-operatör är inte för alla, konstaterar hon.**

– Det är svårt att vara SOS-operatör. Samtidigt som det krävs stor empati får detta inte övergå i sympati. Vi måste fatta snabba beslut – och besluten ska vara rätt. Om man inte har denna förmåga är det varken rätt gentemot oss eller mot medarbetaren själv.

I arbetet som produktionssamordnare ingår att hjälpa utsedda handledare för nya operatörer under utbildningstiden.

– Man kan ofta inte riktigt föreställa sig vad det innebär att vara SOS-operatör. Vi ger dem möjlighet under utbildningstiden att lyssna på samtal och känna efter. Men det blir inte på riktigt förrän de kommit in i jobbet och själva förstår innebörden av vad som krävs.

## KRÄVER VISST KÄNSLOREGISTER

Under den första tiden märks ofta om de som rekryterats är lämpliga för rollen. Det krävs en viss typ av person med ett visst känsloregister, menar Angelica Dahlström. Åldern är inte alltid avgörande men man bör ha varit med om några händelser i livet.

– Det kan vara svårt om man aldrig själv har upplevt motgångar, förlust eller sorg. Att bemöta trauma kan vara tungt om man inte är rustad för vad det kan väcka inom sig själv. Man behöver en viss erfarenhet eftersom det väcker känslor att jobba här.

Angelica berättar att hon genom åren har lärt sig mycket om sig själv och hur hon fungerar. Det är en insikt som gjort att hon kan jobba bättre, effektivare och träffsäkrare och vara tryggare i sin egen roll.

– Nya SOS-operatörer upplever ofta belastningen som stressande. Men det gäller att vara lugn och strukturerad för att göra rätt. Att skala bort stressen. När jag hör något sorgligt funderar man på om det var något som jag hade kunnat göra annorlunda. Lita alltid på att du har gjort ditt bästa är mitt råd.

## BRISTANDE RESPEKT FÖR 112

Angelica Dahlström upplever det frustrerande med folk som ringer fel till nödnumret, samtalen som inleds med ”Detta är absolut inte akut...”.





– De respekterar inte nödnumret 112 och de respekterar inte sina medmänniskor. Tänk om du jobbar på ICA och dag efter dag beställer bananer men det ständigt kommer en hel hög äpplen i samma låda. Ring rätt! Det underlättar för oss. Om grannens hus håller på att brinna ner vill jag inte vara upptagen med någon annans nageltrång.

**"Vi har ett bättre upplägg och en mer strukturerad utbildning med bättre förberedda handledare"**

Under sommaren 2022 arbetade Angelica Dahlström till 100 procent som operatör för att täcka upp för samtalsbelastningen. Under 2022 rekryterades 299 nya operatörer och sjuksköterskor i syfte att stärka upp verksamheten ytterligare.

– Vi rekryterar på ett grundligare sätt. Under utbildningen finns större involvering av vårdkvalitet och en ökad satsning på coachning för effektivare samtal. Det känns bra och jag är övertygad om att vi kommer att uppnå en bra kvalitet. Jag tror på riktigt att vi går mot bättre tider. Det finns en ny energi i ledningen som gör att jag tror på en vändning. Vi har ett bättre upplägg och en mer strukturerad utbildning med bättre förberedda handledare.

#### SLÄPPER INTE OPERATÖRSROLLEN

– Som arbetsgivare är SOS Alarm fantastisk. Men alla kan inte jobba med blåljusuppgifter och fatta på-sekunden beslut. Men det finns så många tjänster utöver hanteringen av 112, vi erbjuder ju även säkerhet och jourtjänster där det finns många spännande arbetsuppgifter. Själv kommer jag att ha svårt att släppa operatörsrollen helt.





# SOS Alarms krisberedskapsavdelning bevakar fler ärenden

**SOS Alarms krisberedskapsavdelning arbetar dygnet runt, årets alla dagar, med omvärldsbevakning för att identifiera såväl potentiella som uppkomna kriser och samhällsstörningar. Totalt hanterade krisberedskapsavdelningen totalt 33 108 ärenden under 2022, en ökning på knappt 4 000 ärenden.**

– Vår krisberedskapsavdelning (KBA) agerar på fler händelser, men bevakar också fler för att vara redo att agera om det behövs, säger Björn Skoglund.

De skillnader vi ser från tidigare år och varför är bland annat att:

- antalet krisberedskapsärenden rörande epidemiologi har minskat liksom antalet sökningar av regionernas tjänsteperson i beredskap, beroende på att pandemin är över.
- antalet hanterade vädervarningar har ökat, beroende på SMHI:s nya rutiner för dessa.
- ärenden som klassas som PDV, Pågående dödligt våld, minskar år från år.

– Det beror inte på att antalet skjutningar har minskat, för det har de inte, utan sannolikt på att SOS-operatörerna som svarar på 112 med åren blivit mer träffsäkra i sin kategorisering av pågående dödligt våld, säger Björn Skoglund, verksamhetsspecialist på SOS Alarm.

#### **VANLIGASTE KONTAKTORSÄRENEN TILL KBA**

1. Sökning av Tjänsteman i Beredskap på central myndighet/länsstyrelse.
2. Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas.
3. Fara för/hot om händelse, t ex olycka, bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp.





## ÄRENDEN SOM HANTERATS AV SOS ALARMS KRISBEREDSKAPSAVDELNING 2022

Under 2022 hanterades 18 929 ärenden av SOS Alarms krisberedskapsavdelning. Vi kan se betydligt färre ärenden om brand 2022 jämfört med 2021. Samtidigt ses en ökning av sökningar för epidemiologisk sjukdom, från väldigt låga nivåer (två stycken 2021) till 175 år 2022.

Ärenden som hanterats av SOS Alarms krisberedskapsavdelning	2022	2021	2020
Brand	8 142	6 878	2 270
Olycka	6 717	5 375	1 476
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på central myndighet/ länsstyrelse	6 025	5 992	6 742
Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas	5 907	5 368	3 323
Fara för/Hot om händelse, t ex olycka, bombhot, sabotage/ terror, social oro/upplopp	1 070	1 346	1 635
Utsläpp	1 025	889	259
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på region	965	1 245	1 398
Annat våld <sup>1)</sup>	913	<sup>1)</sup>	<sup>1)</sup>
Vädervarning	660	298	33
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på kommun	369	465	405
Telestörning	321	224	197
Samhällsstörning/infrastrukturstörning	277	297	225
Explosion	231	203	196
Pågående dödligt våld	188	258	329
Internationella händelser	81	120	116
Särskild bevakning	75	43	41
Begäran om VMA - Viktigt meddelande till allmänheten	39	32	42
Ras/skred	27	31	3
Internt SOS Alarm	27	14	11
Rakel	23	31	37
Särskilda anläggningar	13	12	4
Naturkatastrof/naturolycka	11	17	9
Epidemiologisk sjukdom	1	1	175
Epizootisk sjukdom (djur)	1	1	3
<b>Totalt</b>	<b>33 108</b>	<b>29 140</b>	<b>18 929</b>

<sup>1)</sup> Ny händelsekategori 2022

# SOS Alarm växlar upp för stärkt civilt försvar

**Genom att förstå vad kunderna behöver, vad användarna uppskattar och vad samhället efterfrågar, ska SOS Alarm säkerställa att rätt trygghetslösningar utvecklas och att företaget fortsätter att vara nytänkande och innovativt. Det ska ligga som grund för framtidens trygghetslösningar.**

**DEN 1 OKTOBER 2022** trädde en ny organisation för krisberedskap och civilt försvar i kraft. Den innebär bland annat att Sverige får 60 beredskapsmyndigheter, varav tio med sektorsansvar, och att sex civilförsvarsområden bildas på länsstyrelsenivå. Därmed ska roller och mandat bli tydligare och hela samhällets förmåga att tillsammans hantera situationer med höjd beredskap och ytterst krig stärkas. Detta får långtgående konsekvenser för SOS Alarm och dess roll i det civila försvaret.

– Detta är en av de största samhällsreformer i Sverige i modern tid som kommer att ha bäring lång tid framöver, konstaterar säkerhetschef Anders Fredriksson. Vi behöver inordna oss i detta nya system, bland annat genom att strukturera oss i linje med de nya civilförsvarsområdena.

SOS Alarm har genomfört ett fördjupat arbete om var organisationen ska vara 2030. Utifrån målbilden 2030 krävs att SOS Alarm har rätt bemanning och rätt roller för att möta normalläge, krisläge och höjd beredskap. Hur ska SOS Alarm förberedas för att kunna hantera en samhällskris?

Nuläget har undersökts och en gap-analys genomförts. Samtidigt påbörjas planeringen för att stärka olika förmågor som omfattar organisationsberedskap inom bland annat kommunikation, samverkan, försörjningsberedskap, säkerhetsskydd samt stärkt informations- och cyberskydd. Dessa är SOS Alarms fokusområden framöver.

## LÅNGA LEDTIDER

Ledtiderna för såväl planering, genomförande och finansiering är långa och kostsamma. Därför krävs en stabil och långsiktig finansiering. Insatserna gäller exempelvis både dagens SOS-centraller och alternativa ledningsplatser vid fredstida kris eller höjd beredskap.

– För SOS Alarms del måste vi stärka vår verksamhet i takt med samhällets förväntningar och utveckling förklarar beredskapschef Martin Lundblad. Vi behöver bland annat förstärka rådigheten över våra anläggningar, att ha rätt fysiskt skydd. De behöver också vara rätt dimensionerade för totalförsvaret. Vi behöver kunna skydda oss med lång uthållighet för prioriterade leveranser.





## SÄKER KOMMUNIKATION

Inom området säker kommunikation planeras nu för ett nytt tele- och datakommunikations-system med nästa generation Rakel, vars första del införs 2026. Samtidigt anpassar SOS Alarm krypterad kommunikation för SGSI (Swedish Government Secure Intranet). Detta ska öka tillgängligheten, riktigheten och konfidentialiteten.

– Vi behöver skydda vår information och våra system från extern påverkan, förklarar Martin Lundblad. Här behöver vi kunna kommunicera säkert både internt och externt med våra kunder och samverkanspartners. Vi måste också hjälpa medarbetarna att hantera säkerhetsinformation. För att klara detta i enlighet med lagstiftningen krävs utbildningsinsatser.

Av de tio beredskapssektorerna deltar SOS Alarm som adjungerad i sektorn ”Räddningstjänst och skydd av civilbefolkningen” som leds av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.

– Vi ska samordna planeringen för att uppnå sektorns mål och samordningen mellan sektorer, säger Martin Lundblad. Det finns en oerhört stark vilja att åstadkomma förbättringar. Och i det sammanhanget är vi en viktig spelare.

## SAMMA ANSVAR I KRIS

SOS Alarm är en del av Sveriges säkerhet. Riskhantering handlar om ansvar, närhet och likhetsprincipen. Den aktör som har ansvaret i fredstid har det även i kris. Hur ska verksamheten organiseras vid höjd beredskap med inskränkningar i elförsörjning, telekommunikationer och annan infrastruktur? Alla som verkar och bor i Sverige ska känna sig trygga med att allt ska fungera så normalt som möjligt dygnet runt.

SOS Alarm behöver en god robusthet för katastrofer och krig. Det krävs en stark förmåga att identifiera störningar i verksamheten för att snabbt kunna agera efter strukturerade planer med en tydlig kontinuitetsplanering för särskilt svåra förhållanden.

– Det kommer att finnas en koppling till civilt försvar i allt som vi gör, allt som vi andas och lever, sammanfattar Anders Fredriksson. Det civila försvaret måste integreras i allt, IT-system, rekrytering, avtal – ja, allt.



Martin Lundblad  
*Beredskapschef*

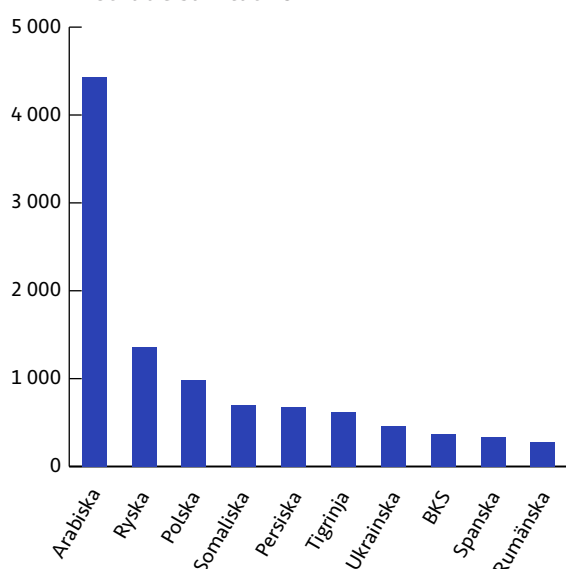


Anders Fredriksson  
*Säkerhetschef*

# Allt fler tolksamtal på ukrainska och ryska

Antalet tolkade samtal minskade något 2022 och uppgick till 12 951. 2021 var motsvarande siffra 14 734 samtal. Samtalen har fördelats på så många som 78 språk, vilket är ett rekordhøgt antal.

Tolkade samtal 2022



Bland de tolkade språken toppar arabiska följt av ryska, polska, somaliska och persiska. Under 2021 tolkades 26 samtal på ukrainska, att jämföra med 2022 då siffran uppgick till hela 466 samtidigt som tolkade samtal från ryska ökade med nästan 500 (från 868 till 1 356).

– 10 000-tals flyktingar från Ukraina anlände till Sverige under 2022. En del har blivit mottagna av vänner eller släktingar medan andra bara gått av båten i Nynäshamn och inte vet vart de ska ta vägen utan ringer 112, säger Björn Skoglund.

## ECALL

Antalet inkomna eCall, det vill säga från bilar som automatiskt larmar själv vid en krock eller manuellt via ett knapptryck, ökar från år till år i och med att fler och fler nya bilar med eCall-utrustning tillkommer.

– Antalet riktiga eCall där hjälp verkligen behövdes är dock fortfarande mycket lågt – i ungefär var fjärde automatiskt utlöst och inte ens ett på hundra manuella eCalls finns ett verkligt hjälpbehov, säger Björn Skoglund.

Pan-Europeiska eCall	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Totalt antal händelser (inkomna eCall-anrop):</b>	<b>9 483</b>	<b>7 110</b>	<b>3 532</b>	<b>1 544</b>	<b>209</b>
Av totalt antal händelser automatiskt utlösta:	1 656	1 676	887	214	74
Varav riktiga händelser <sup>1)</sup>	418	218	205	34	5
Andel riktiga händelser <sup>1)</sup>	25,0%	13,0%	23,1%	15,9%	6,8%
Av totalt antal händelser manuellt utlösta:	7 827	5 434	2 645	1 330	133
Varav riktiga händelser <sup>1)</sup>	48	44	27	87	3
Andel riktiga händelser <sup>1)</sup>	0,6%	0,8%	1,0%	6,5%	2,3%

<sup>1)</sup> Där räddnings- och/eller ambulansresurs rapporterat sig framme vid händelsen



# Samordnade insatser krävs för att minska icke-akuta vårdsamtal till 112

Allt fler slår nödnumret 112 även för icke-akuta vårdärenden. Följden blir att den totala samtalsmängden ökar med förlängda svarstider som konsekvens.

– Det är tydligt att patienter som tillhör primärvården har ökat, alltså de som inte har livshotande vårdbehov, konstaterar Camilla Nylén, verksamhetschef Vård på SOS Alarm.

Samtalen kan uppfattas som en onödig belastning på nödnumret, som felringningar som inte borde göras. Men att skuldbelägga de inringande löser inga problem – frågan är snarare hur hälso- och sjukvården i stort kan organisera sig och samverka för att skapa förutsättningar för att rätt patient ska kunna omhändertas på rätt nivå i ett tidigare skede.

Det kan samtidigt vara lite vanskligt att fastslå trender så nära inpå pandemin. Är dagens volymer det nya normala? Om så är fallet så måste SOS Alarm fortsätta det långsiktiga arbetet med att säkerställa förmågan att hantera volymen både effektivt och kvalitativt.

## ÖKAD SAMVERKAN MED REGIONERNA

– Detta arbete kräver djup, målinriktad och god samverkan med våra huvudmän, regionerna. Sjukvården i stort kommer inte förändras från en dag till en annan. Arbetet kräver tålamod och ödmjukhet. I en sjukvård med utmaningar i flera olika led kan man inte bara peka på en länk och säga att bara den gör ett bättre jobb så löser sig alla andra delar av sig självt. Det vore ett naivt och förenklat sätt att se på en komplex utmaning.

Vad har förändrats? Tveklöst har befolkningen åldrats där patienter ofta lever med flera kroniska sjukdomar. Detta får följder för patienterna själva men ställer även krav på hälso- och sjukvården när det gäller samordning och rätt omhändertagande innan patienten blir så sjuk att ambulans- eller akutsjukvården måste kopplas in. Parallellt med detta är numera självdiagnostisering via nätet bara en sökning bort.

– Medierna, och inte minst sociala medier, rapporterar ständigt om till synes banala åkommor som kan vara livshotande: huvudvärken som ett tecken på stroke, magont som förstadiet till cancer.

Men hur ska SOS-operatören agera när en inringade med 38,5–39 grader i feber är övertygad om att hen drabbats av sepsis, blodförgiftning, men i övrigt fullt frisk.

– Att säga till en patient, som är övertygad om att hen är svårt sjuk, inte är akut sjuk kräver mycket av den som gör bedömningen. Att ibland hellre fria än fälla i det läget är inte helt förvånande.





### ÖKAD TILLGÄNGLIGHET TILL PRIMÄRVÅRDEN

Nyckeln, anser Camilla Nylén, är ökad tillgänglighet till primärvården och en generell ökad samverkan inom vården med patienten i fokus.

– Primärvården behöver öka sin tillgänglighet så att ambulans- och akutsjukvård primärt nyttjas för det som de är avsedda för. Idag ser vi att allt fler ambulansverksamheter sätter in alternativa resurser och kompetenser för att kompensera för en primärvård som inte kan omhänderta sin patient. Insatsen blir, trots goda intentioner, inte helt optimal för den enskilda patienten som hade fått mer korrekt vård och behandling av sin fasta vårdkontakt.

Flera vårdcentraler stänger dessutom mottagningen klockan 17, men patienterna har behov av dem dygnet runt. I många regioner blir därför akutmottagningen det enda alternativet.

– Tillgängligheten måste öka i primärvården och vi behöver alla vara en del av lösningen i tät samverkan och se till regionens samlade resurser nyttjas optimalt.

### GAPET MÅSTE TÄPPAS TILL

Efter 20 år i såväl operativa som ledande befattningar inom SOS Alarm har Camilla Nylén upplevt förändringarna i den prehospitala vården

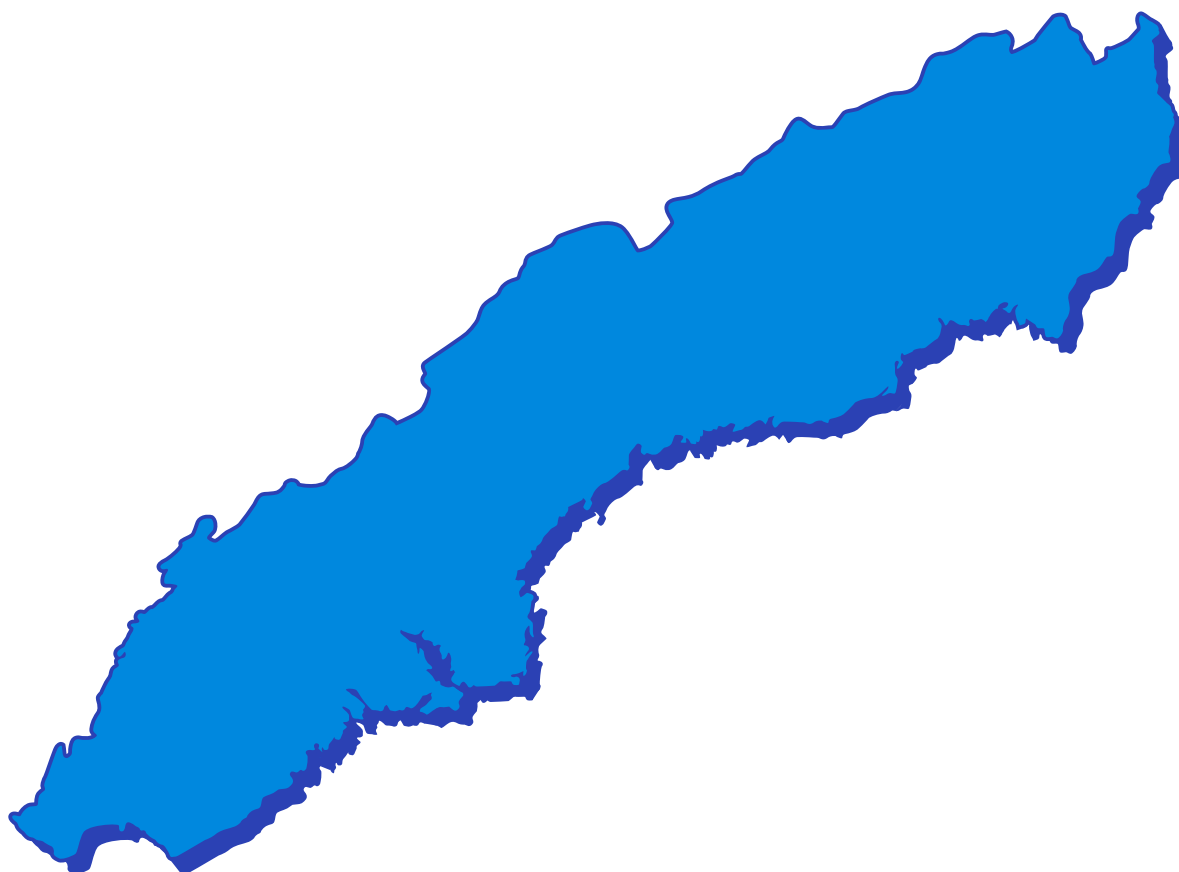
som inte bara ökat belastningen på SOS Alarm utan även på ambulanssjukvården.

– Vi har inte rätt förutsättningar för att kunna sortera patienter med primärvårdsbehov. Vi försöker alla så gott vi kan att kompensera och laga efter läge men vi har ett gap som vi måste hjälpas åt att täppa till. Vi löser inget utan samverkan och primärvården och alla regioner har egna utmaningar vilket också kräver skräddarsydda lösningar. Vi behöver alla ta vårt ansvar och vara en del av lösningen. Med gemensamma krafter och hängivenhet till det som är viktigast, patienten, kan vi komma en bit på väg.



Camilla Nylén  
*verksamhetschef, Vård*





## Regionala skillnader på 112

**Samtalen till 112 har ökat med drygt 20 procent sedan 2016. Nästan 4,1 miljoner samtal nådde anropskön medan antalet besvarade samtal sjönk från 2021 års nivå till 3,3 miljoner. Från Södermanlands län inkom flest hjälpsökande samtal per capita.**

Särskilt under juli månad är det hög belastning på nödnumret, med samtalsvolymen på 12 000–16 000 anrop per dygn – att jämföra med den genomsnittliga samtalsvolymen om drygt 11 000 samtal per dygn.

### **FLEST SAMTAL FRÅN HJÄLPSÖKANDE PER CAPITA I SÖDERMANLAND**

Under de senaste tre åren sticker Skåne län ut med högst antal anrop per 10 000 invånare och dygn. 2022 närmade sig siffran 11, vilket är den högsta någonsin. Även Uppsala sticker ut åt andra hållet, med lägst siffra både 2021 och 2019. Gotland utmärker sig också med lägst siffra 2018 och 2022.

När det gäller hjälpsökande, alltså där det verkligen föreligger ett hjälpbehov, toppar Södermanland med 6,18 samtal per 10 000 invånare och dygn. Generellt sett sker en svag ökning de

senaste fem åren på totalen med ett snitt om 5,53 samtal i hela landet. Uppsala sticker ut genom att ha minst samtal med hjälpbehov alla de senaste fem åren med ett snitt på 4,67.

– Länsvis är det svårt att göra tolkningar. Det kan ju till exempel vara en varm sommar i en del av landet som drar upp antalet anrop där eller översvämningar i delar av Sverige, säger Björn Skoglund, verksamhetsspecialist på SOS Alarm.

Trenden i Sverige är stigande, även om ökningen 2022 hade en lägre takt än de två föregående åren.

– I Skåne län har exempelvis samtal från hjälpsökande utan hjälpbehov minskat från 138 000 till 125 000 från 2021 till 2022. Detta från att ha ökat stadigt per år den senaste fem-årsperioden. I Skåne har också antalet tysta anrop minskat liksom okynnessamtal, säger Björn Skoglund.



**ANTAL HJÄLPSÖKANDE**

I nedan tabell beskrivs utvecklingen de senaste åren kring antal hjälpsökande per 10 000 invånare per dygn.

	2020	2021	2022	2021-2022 (förändring i procent)
Blekinge	5,18	5,53	5,69	3%
Dalarna	5,77	5,93	5,89	-1%
Gotlands län	4,79	4,86	4,94	2%
Gävleborg	6,06	5,96	5,94	0%
Halland	4,78	5,07	4,91	-3%
Jämtland	5,22	5,08	5,07	0%
Jönköping	5,22	5,55	5,41	-2%
Kalmar	5,75	5,68	5,83	3%
Kronoberg	5,16	5,18	5,31	2%
Norrbottnen	6,06	5,85	5,63	-4%
Skåne	5,56	5,58	5,71	2%
Stockholm	5,39	5,35	5,35	0%
Södermanland	6,01	6,16	6,18	0%
Uppsala	4,67	4,72	4,80	2%
Värmland	5,68	5,92	5,94	0%
Västerbotten	4,93	5,74	5,59	-3%
Västernorrland	6,22	6,11	5,99	-2%
Västmanland	5,92	6,00	5,81	-3%
Västra Götaland	5,91	5,98	5,90	-1%
Örebro	5,47	5,55	5,22	-6%
Östergötland	5,89	6,06	6,00	-1%





## ANTAL ANROP PER CAPITA OCH LÄN (PER 10 000 INVÅNARE OCH DYGN).

Län	2020	2021	2022
Blekinge	8,13	9,09	9,68
Dalarna	9,04	9,33	9,71
Gotlands län	7,48	8,28	8,03
Gävleborg	9,18	9,51	9,92
Halland	7,70	8,40	8,21
Jämtland	8,30	8,50	8,85
Jönköping	8,36	8,87	8,86
Kalmar	8,85	8,99	9,29
Kronoberg	9,09	8,74	8,84
Norrbottnen	9,18	9,00	9,40
Skåne	9,77	10,33	10,78
Stockholm	9,46	9,63	9,82
Södermanland	9,58	9,80	9,74
Uppsala	7,57	7,92	8,05
Värmland	8,62	9,04	9,39
Västerbotten	7,47	8,55	8,88
Västernorrland	9,61	9,55	9,72
Västmanland	9,17	9,50	9,64
Västra Götaland	9,38	9,70	9,90
Örebro	8,88	9,34	9,41
Östergötland	9,36	9,74	9,94
Övrigt - A-Nummerlöst	1054,39	977,12	833,50
Övrigt - Ej Län	162,96	162,08	183,15



**VMA - VIKTIGT MEDDELANDE TIL L ALLMÄNHETEN**

Under 2022 utfärdades 36 VMA, något fler än 2021 med 32. Samtidigt betydligt färre än toppåret 2018 då 56 VMA var aktuella, mycket beroende på de många bränderna i skog och mark. Västra Götaland var överrepresenterade 2022 med totalt 9 VMA utfärdade.

**VMA per län**

	2020	2021	2022
Blekinge			1
Dalarna	6	2	1
Gotlands län			
Gävleborg	1	4	1
Halland		1	1
Jämtland	3		
Jönköping			3
Kalmar	1	1	
Kronoberg		1	1
Norrbottnen	1	3	2
Skåne	6	5	6
Stockholm	3	4	1
Södermanland	2	2	1
Uppsala		3	2
Värmland			
Västerbotten	3	1	
Västernorrland	1	2	4
Västmanland	3	1	2
Västra Götaland	8	2	9
Örebro	2		1
Östergötland	2	1	
<b>Totalt berörda län<sup>1)</sup></b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>36</b>

<sup>1)</sup> Det var totalt 32 VMA under 2021, men ett berörde två län; Gävle och Uppsala

# Att ringa rätt – fokus för SOS Alarms kommunikation

**SOS Alarm har ett uppdrag från staten att kommunicera om 112. Fokus under året har varit att informera i syfte att minska felringningarna till 112 – detta är också ett led i att minska trycket på Sveriges nödnummer. Det höga samtalstrycket, det nya normläget på 112, belastar redan ansträngda operatörer.**

Vid alla större helger, liksom inför och under sommaren, har medarbetare från SOS Alarm medverkat i tvätt i syfte att förklara nödnummers funktion och när man ska ringa 112.

Med kampanjen ”Tänk om ” på Facebook och Instagram uppnåddes drygt fyra miljoner exponeringar. Budskapen var Tänk om – du är med om en bilolycka, ditt barn är med om en drunkningsolycka eller du ser en misshandel. Bilolyckan var det budskap som fick flest träffar, vilket kan förklaras med att den hade störst målgrupp och att man tydligt ser ett barn under den första sekunden av annonsen.

Under året har vi i kommunikationen varit transparenta i ljuset av den kritik som riktats mot de längre svarstiderna till 112 och redovisat de åtgärder som vidtas för att minska tiderna.

Samtidigt har vi fortsatt att påminna om samhällets andra viktiga nummer 113 13, 114 14 och 1177. En växande tendens att med de allt längre svarstiderna till 1177 – under 2022 låg de genomsnittligt för de flesta över 30 minuter – är att patienter i stället slår 112 trots att en medicinsk akutsituation inte föreligger.

I anslutning till 112-dagen utvecklade SOS Alarm i en debattartikel i Dagens Nyheter de tendenser i samhället som driver det ökade antalet samtal till nödnumret. Det handlar om en ökande otrygghet och extremväder men även djupgående attitydförändringar kring vad medborgarna förväntar sig av samhället. Kraven på tillgänglighet och snabb service har ökat, även när det gäller blåljusverksamhet.

## DELTAGARREKORD PÅ 112-DAGEN

På 112-dagen den 11 februari arrangerade vi för sjunde året i rad en konferens för representanter inom larm- och vårdkedjan, kommuner, regioner, organisationer och myndigheter. Liksom 2021 sändes evenemanget digitalt. Temat var ”Hur skapar vi trygghet tillsammans i en turbulent tid?” där den röda tråden bestod av inblickar bakom kulisserna hos flera olika aktörer som jobbar för ett tryggare Sverige.

Hela 670 personer hade anmält sig, vilket var rekord, och som mest tittade 420 personer samtidigt. Bland talarna var dåvarande justitie- och inrikesminister Morgan Johansson och rikspolischef Anders Thornberg. Deltagarna fick ta del av goda exempel på vad som görs för att skapa ökad trygghet – även i våra europeiska grannländer.

Under evenemanget delades 2022-års 112-pris ut till Polismyndigheten, Malmö stad och Kriminalvården för initiativet Sluta skjut i Malmö, som bidragit till att skjutningarna i staden minskat med 70 procent. Initiativet Sluta skjut syftar till att stävja det grova våldet inom kriminella grupperingar. Arbetsmetoderna bygger på den amerikanska strategin Group Violence Intervention som går ut på att göra det svårare att vara delaktig i skjutningar och underlätta för dem som vill bryta sin våldsamma och kriminella bana.



**Årets 112-pris  
tilldelades  
initiativet  
Sluta Skjut.**



# Statistik 112-tjänsten 2022

## 12 951

tolkade samtal på 78  
olika språk

## 3 292 012

besvarade 112-samtal

## 25,6

sekunder i medelsvarstid

## 33 108

krisberedskapsärenden

## 626 209

vidarekopplingar till  
Polisen

## 2 287 906

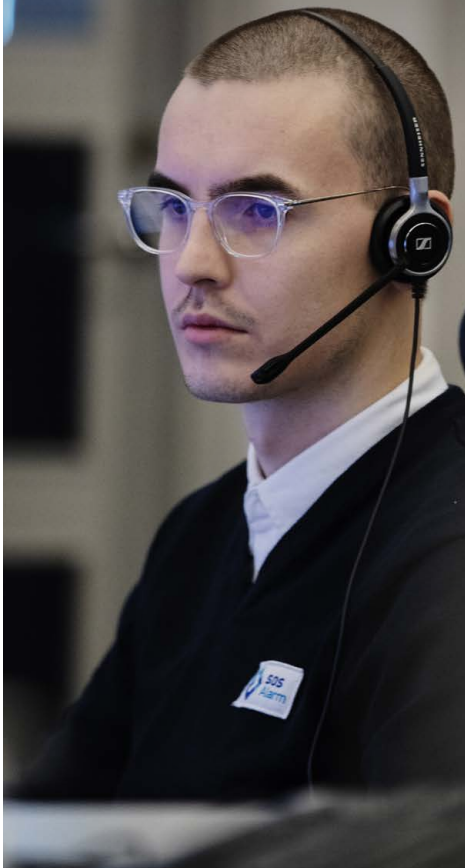
samtal med hjälpbehov

## 204 837

anrop till 113 13

## 113 900

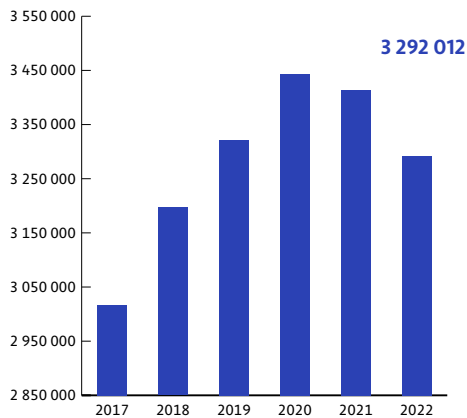
samtal till  
jourhavande präst



## Besvarade 112-samtal

Totalt antal besvarade 112-samtal

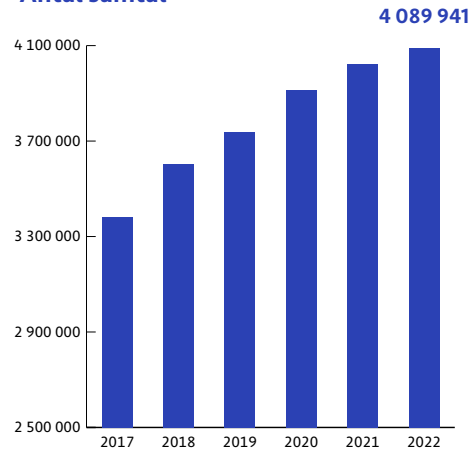
### Antal samtal



## Inkommande 112-samtal

Anrop till 112

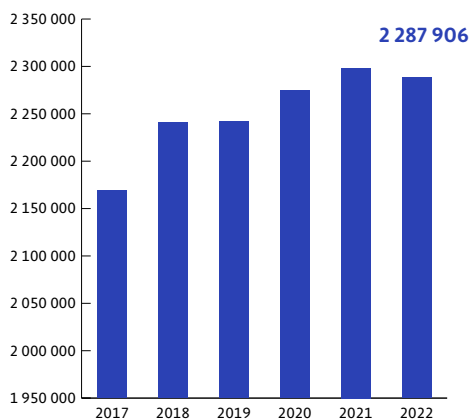
### Antal samtal



## Hjälpbehov

Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov

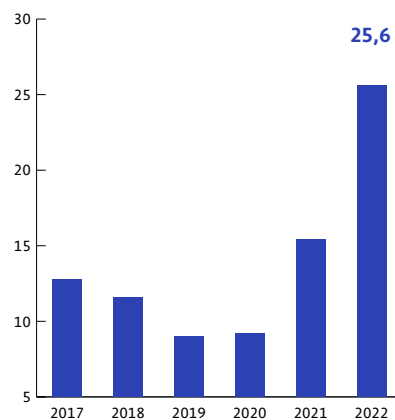
### Antal samtal



## Svarstider

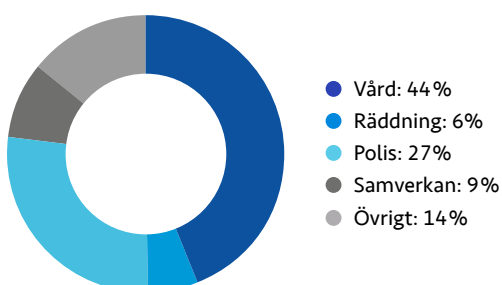
Tid till svar på 112

### Sekunder



## Fördelning

Fördelning av 112-samtal baserat på typ av ärende



## ANTAL INKOMMANDE 112-ANROP UNDER 2022

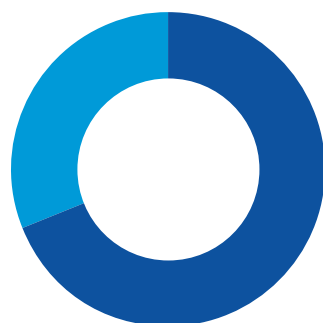
Län	Total antal 112-anrop	Ej inkommet till SOS Alarm	Inkommet till SOS Alarm	Pålagt innan svar	Besvarade 112
Blekinge	67 238	11 077	56 161	12 081	44 080
Dalarna	117 444	15 268	102 176	19 210	82 966
Gotlands län	20 003	2 085	17 918	3 555	14 363
Gävleborg	119 036	15 002	104 034	20 054	83 980
Halland	119 314	16 619	102 695	20 463	82 232
Jämtland	50 585	7 783	42 802	9 445	33 357
Jönköping	139 000	19 640	119 360	23 467	95 893
Kalmar	95 002	10 945	84 057	16 127	67 930
Kronoberg	76 179	10 260	65 919	13 348	52 571
Norrbottnen	97 972	12 476	85 496	16 085	69 411
Skåne	647 265	91 482	555 783	135 577	420 206
Stockholm	1 028 815	155 396	873 419	196 167	677 252
Södermanland	124 866	17 342	107 524	18 059	89 465
Uppsala	140 001	22 438	117 563	20 587	96 976
Värmland	110 304	13 426	96 878	17 516	79 362
Västerbotten	105 252	15 733	89 519	15 483	74 036
Västernorrland	97 771	11 416	86 355	16 376	69 979
Västmanland	114 749	15 643	99 106	16 740	82 366
Västra Götaland	739 965	104 783	635 182	126 590	508 592
Örebro	123 441	17 777	105 664	24 452	81 212
Östergötland	203 624	32 373	171 251	33 461	137 790
Övrigt - A-Nummerlöst	350 064	45 836	304 228	7 513	296 715
Övrigt - Ej Län	77 876	11 025	66 851	15 573	51 278
<b>Totalt</b>	<b>4 765 765</b>	<b>675 825</b>	<b>4 089 941</b>	<b>797 929</b>	<b>3 292 012</b>

## ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL 2020–2022

Län	2020	2021	2022
Blekinge	46 300	44 026	44 080
Dalarna	96 140	84 362	82 966
Gotlands län	16 151	15 017	14 363
Gävleborg	97 038	84 394	83 980
Halland	92 765	85 778	82 232
Jämtland	38 825	34 487	33 357
Jönköping	114 513	99 916	95 893
Kalmar	79 454	68 624	67 930
Kronoberg	67 194	53 992	52 571
Norrbottnen	84 735	71 405	69 411
Skåne	453 953	423 257	420 206
Stockholm	796 664	698 664	677 252
Södermanland	107 288	91 818	89 465
Uppsala	109 837	97 814	96 976
Värmland	90 109	81 399	79 362
Västerbotten	72 721	74 849	74 036
Västernorrland	83 983	72 674	69 979
Västmanland	94 233	82 132	82 366
Västra Götaland	590 122	525 239	508 592
Örebro	95 878	85 765	81 212
Östergötland	156 213	139 920	137 790
Övrigt – A-Nummerlöst	4 601	347 992	296 715
Övrigt – Ej Län	54 088	50 531	51 278
<b>Totalt</b>	<b>3 442 805</b>	<b>3 414 055</b>	<b>3 292 012</b>



## ANDEL BESVARADE 112-SAMTAL MED RESPEKTIVE UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2022



- Andel samtal med hjälpbehov: 69,5%
- Andel samtal utan hjälpbehov: 30,5%

## ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL MED HJÄLPBEHOV UNDER 2022

Län	Vård	Varav samtal styrda till annan vårdinstans	Kommunal räddningstjänst	Varav samverkan vård och räddning	Samverkan vård och polis	Nytt samtal pågående händelse	Vidarekopplade ärenden	Övriga	Totalt
Blekinge	18 792	2 689	2 048	1 194	456	2 223	9 339	115	32 973
Dalarna	31 356	7 418	4 117	2 874	774	4 862	20 744	187	62 040
Gotlands län	5 615	877	810	523	239	849	3 467	44	11 024
Gävleborg	31 797	5 675	3 821	2 845	913	4 509	21 071	228	62 339
Halland	31 803	5 410	4 360	2 780	845	4 540	19 653	240	61 441
Jämtland	11 905	2 425	2 259	1 698	444	1 719	8 085	129	24 541
Jönköping	34 427	7 182	5 779	3 992	935	5 200	26 243	314	72 898
Kalmar	28 608	4 373	3 547	2 130	622	2 840	16 932	190	52 739
Kronoberg	21 200	3 303	2 456	1 587	455	2 378	12 964	129	39 582
Norrbottnen	25 354	4 509	2 826	1 984	821	3 534	18 484	211	51 230
Skåne	150 339	30 367	18 486	12 250	4 943	27 296	92 443	1 314	294 821
Stockholm	215 641	45 451	24 871	15 969	9 789	50 403	173 495	2 161	476 360
Södermanland	390	139	3 415	63	47	1 605	59 282	3 483	68 222
Uppsala	589	161	3 369	111	47	1 884	60 302	3 947	70 138
Värmland	30 027	6 327	4 589	3 266	945	4 640	20 762	260	61 223
Västerbotten	24 110	4 385	3 005	2 181	755	3 508	24 767	172	56 317
Västernorrland	27 428	4 890	3 100	2 136	770	3 331	18 340	193	53 162
Västmanland	490	133	3 003	81	37	1 595	51 034	3 607	59 766
Västra Götaland	189 439	53 656	19 507	12 796	3 367	34 215	130 515	1 385	378 428
Örebro	26 697	6 474	3 689	2 478	916	3 999	23 116	251	58 668
Östergötland	49 128	9 146	7 806	4 954	1 589	7 701	36 693	468	103 385
Övrigt – A-Nummerlöst	43 676	11 923	4 791	3 016	1 398	7 880	39 177	3 335	100 257
Övrigt – Ej Län	16 688	2 838	1 889	1 266	446	2 038	10 310	4 981	36 352
<b>Totalt</b>	<b>1 015 499</b>	<b>219 751</b>	<b>133 543</b>	<b>82 174</b>	<b>31 553</b>	<b>182 749</b>	<b>897 218</b>	<b>27 344</b>	<b>2 287 906</b>

## ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2022

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes-samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/ test	Totalt utan hjälpbehov
Blekinge	1 035	907	580	749	6 674	1 046	116	11 107
Dalarna	2 062	2 247	1 097	1 303	12 230	1 905	82	20 926
Gotlands län	306	324	99	224	2 008	353	25	3 339
Gävleborg	2 243	2 496	2 422	1 347	11 220	1 858	55	21 641
Halland	1 741	1 839	772	1 396	12 952	2 054	37	20 791
Jämtland	760	818	301	522	5 424	968	23	8 816
Jönköping	2 466	2 813	1 138	1 800	12 558	2 181	39	22 995
Kalmar	1 575	1 726	500	1 146	8 767	1 441	36	15 191
Kronoberg	1 256	1 406	612	1 056	7 500	1 149	10	12 989
Norrbottnen	1 651	2 245	952	1 266	10 400	1 634	33	18 181
Skåne	10 342	15 755	23 115	8 002	58 873	8 889	409	125 385
Stockholm	19 505	20 841	14 411	17 386	110 983	16 824	942	200 892
Södermanland	1 656	1 652	1 193	1 992	12 795	1 918	37	21 243
Uppsala	1 903	1 813	1 936	1 983	16 679	2 429	95	26 838
Värmland	2 126	2 283	1 205	1 331	9 460	1 680	54	18 139
Västerbotten	1 879	2 123	1 777	1 170	9 208	1 528	34	17 719
Västernorrland	1 826	1 867	1 335	1 196	8 964	1 614	15	16 817
Västmanland	1 569	1 774	3 230	1 728	12 094	2 161	44	22 600
Västra Götaland	11 286	11 691	7 626	10 346	75 968	12 774	473	130 164
Örebro	2 166	2 579	1 544	1 717	12 588	1 884	66	22 544
Östergötland	3 577	4 433	3 515	2 593	17 243	2 958	86	34 405
Övrigt - A-Nummerlöst	7 611	8 803	30 648	3 454	131 811	13 962	169	196 458
Övrigt - Ej Län	1 362	1 015	725	703	6 958	3 927	236	14 926
<b>Total</b>	<b>81 903</b>	<b>93 450</b>	<b>100 733</b>	<b>64 410</b>	<b>573 357</b>	<b>87 137</b>	<b>3 116</b>	<b>1 004 106</b>

Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2022: 1 004 106 st

## TOPP 10 STÖRST ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL PER TIMME UNDER 2022

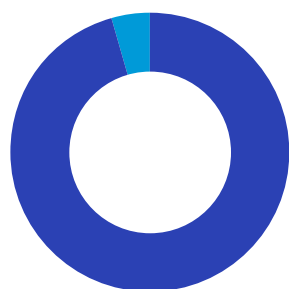
Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	2022-01-01	00	1 876	401,8%
2	2022-01-01	01	1 499	321,1%
3	2022-09-11	21	1 300	278,4%
4	2022-09-11	20	1 276	273,3%
5	2022-08-19	17	1 167	250,0%
6	2022-09-11	22	1 153	247,0%
7	2022-01-01	02	1 122	240,3%
8	2022-12-31	23	1 050	224,9%
9	2022-09-11	23	1 037	222,1%
10	2022-09-11	19	1 029	220,4%

## ANTAL VIDAREKOPPLADE 112-SAMTAL UNDER 2022

Län	Kust-bevakning	Polis	Präst	Social-jour	Tand-läkare	Tips om smuggling	Utländska larmcentraler	Vård/Ambulans	Övrigt
Blekinge	3	8 229	249	660	1	1	9	187	-
Dalarna	-	15 300	3 294	1 968	5	1	16	160	-
Gotlands län	1	2 957	191	241	-	-	6	71	-
Gävleborg	-	17 650	2 002	803	2	-	9	603	2
Halland	4	16 667	1 157	1 451	-	-	19	354	1
Jämtland	-	6 863	532	531	1	-	22	135	1
Jönköping	2	18 904	3 790	2 907	5	1	45	588	1
Kalmar	2	14 098	1 615	815	2	5	15	379	1
Kronoberg	-	10 337	1 208	1 142	-	1	12	264	-
Norrbottnen	-	12 641	3 648	1 725	2	2	97	368	1
Skåne	5	76 118	9 613	4 036	4	9	255	2 399	4
Stockholm	17	139 325	25 146	4 483	40	2	261	4 213	8
Södermanland	1	22 226	1 073	2 767	1	2	39	33 170	3
Uppsala	1	23 129	3 060	1 462	-	-	27	32 623	-
Värmland	-	15 818	2 677	1 752	3	1	61	449	1
Västerbotten	-	11 267	11 937	1 171	2	-	20	369	1
Västernorrland	1	13 723	3 013	1 134	-	2	11	455	1
Västmanland	1	19 317	1 783	975	2	-	9	28 947	-
Västra Götaland	22	100 210	25 346	4 384	5	3	189	350	6
Örebro	-	19 449	1 917	1 207	2	1	26	512	2
Östergötland	-	29 077	4 970	1 602	4	-	91	947	2
Övrigt - A-Nummerlöst	9	25 245	5 271	1 998	6	1	205	6 434	8
Övrigt - Ej Län	1	7 659	408	1 108	2	1	19	1 110	2
<b>Totalt</b>	<b>70</b>	<b>626 209</b>	<b>113 900</b>	<b>40 322</b>	<b>89</b>	<b>33</b>	<b>1 463</b>	<b>115 087</b>	<b>45</b>

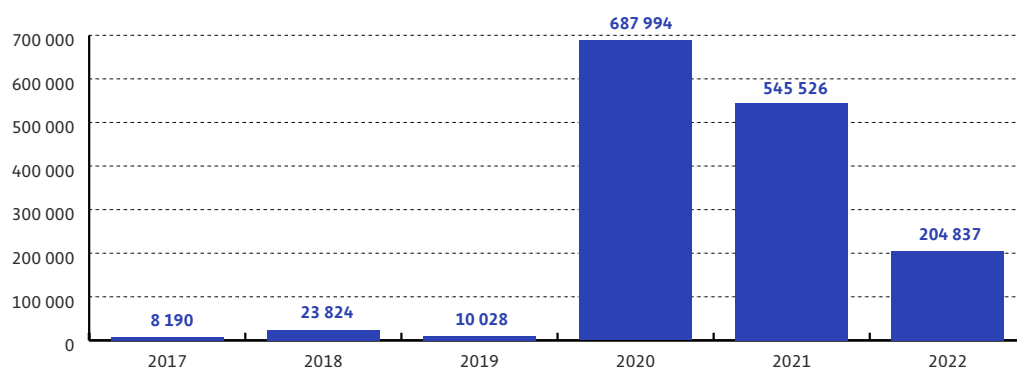
Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2022: 897 218 st

## MEDLYSSNADE 112-ANROP TILL SJÖ- OCH FLYGRÄDDNINGSCENTRALEN JRCC 2022

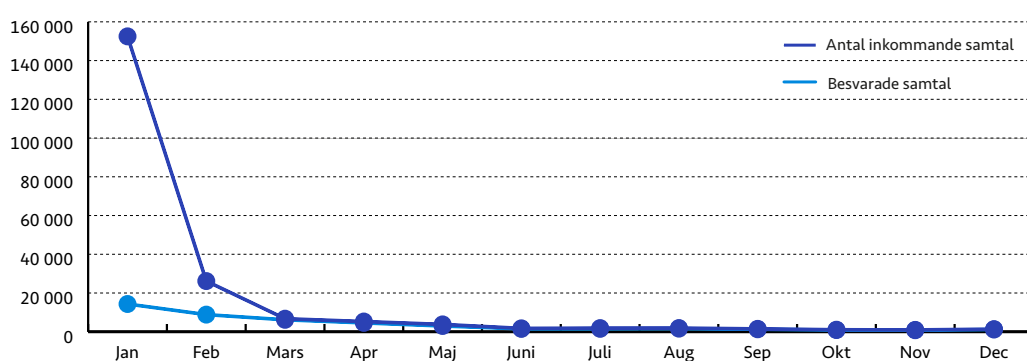


- Sjöräddning: 3 793
- Flygräddning: 175

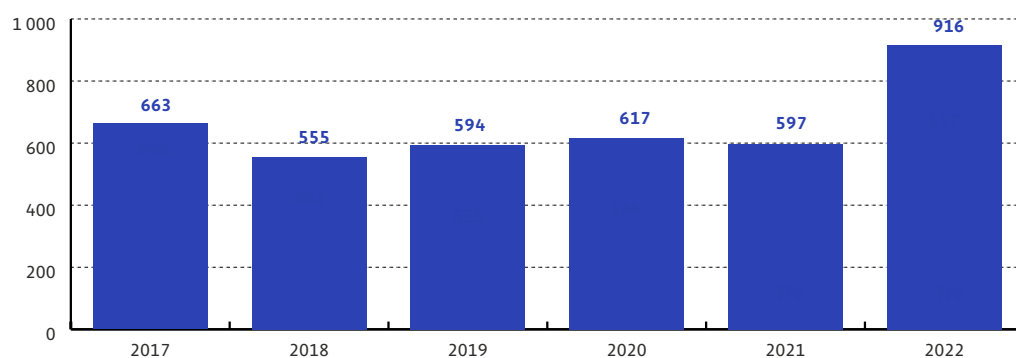
## ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, 2017-2022



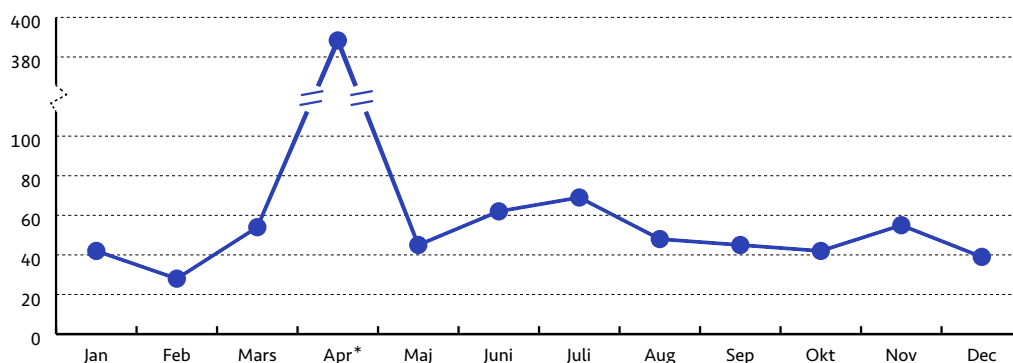
## ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, PER MÅNAD



## ANTAL ANROP TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000, 2017-2022



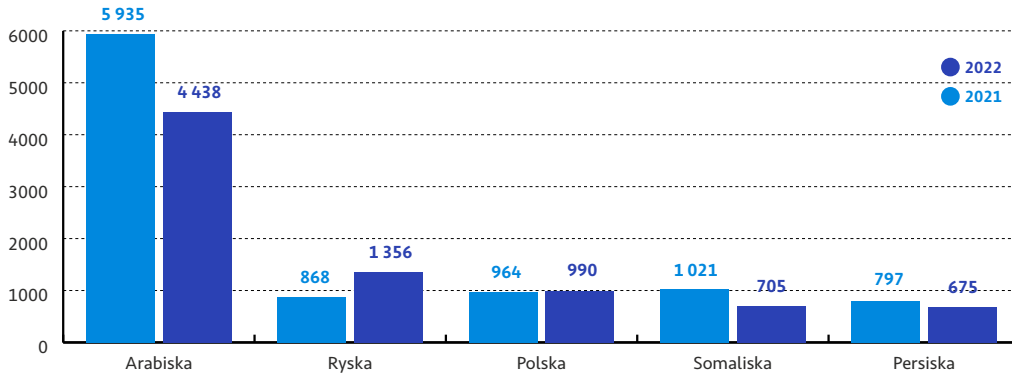
## ANTAL ANROP TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000, PER MÅNAD



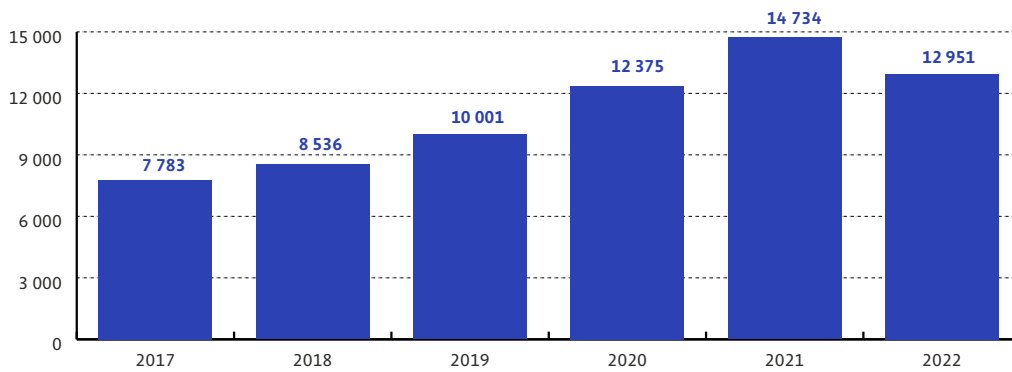
\* Några datum under april månad har extremt många inkommande anrop, av okänd anledning. Dessa samtal har kortare medelsvarstid och medelsamtalstid vilket tyder på att de högra siffrorna beror på någon slags felringningar.



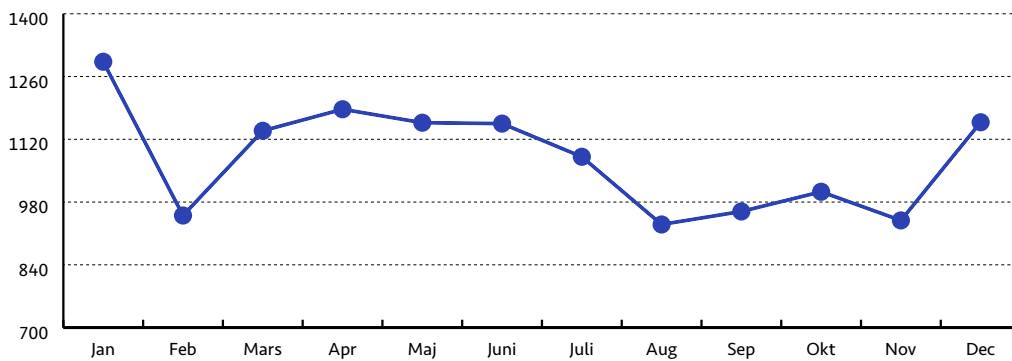
## FEM MEST TOLKADE SPRÅKEN UNDER 2022



## ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER PERIODEN 2017–2022



## ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER 2022, PER MÅNAD



**BEGREPPSFÖRKLARING**

Begrepp	Förklaring
Besvarade samtal	Antalet besvarade samtal även om alla ej har hjälpbehov
Ej till anropskö	Pålagt innan samtalet kommit fram till SOS-operatören
Hänvisat till annan hjälp	När eventuell hjälpresurs inte finns angiven som hjälporgan hos 112
Okynnessamtal	När den som ringer medvetet har som ärende att störa eller sabotera 112-tjänsten
Polis 114 14	Hänvisning till 114 14 när behovet av hjälp inte är att betrakta som akut
Pålagt innan svar	Där inringaren har kommit till anropskön men gjort ett aktivt val att lägga på
Samtal pågående händelse	Fler samtal om redan upprättat ärende
Tyst 112	När inget samtal kan upprättas
Vidarekopplade samtal	Vidarekopplingar till övriga samhällsaktörer såsom jourhavande präst, flygräddning, socialjour m fl
Visste ej att de ringt 112	När den som ringer inte själv känner till varför de ringt 112
Vård/ambulans	Vidarekopplingar av samtal till andra sjukvårdsinstanser. För Västmanland, Uppsala och Södermanland gäller siffrorna vidarekopplingar till regionens larmcentral i egen regi, Sjukvårdens Larmcentral
Övning/test	Testärenden och övningsärenden
Övrigt	Ärenden som ej kan placeras inom befintliga kategorier
Övrigt ej 112	Samtal utan akut hjälpbehov som inte hänvisas till annan hjälp



SOSALARM.SE