

Verksamhetsrapport 2023

112 i Sverige

Så mådde Sverige 2023

För oss på SOS Alarm är "112 i Sverige" inte bara en verksamhetsrapport. Det är en inblick i hur allmänheten nyttjade det nationella nödnumret under 2023. Ett år som präglats av att allt fler söker samhällets hjälp.

2023 blev ett rekordår med 4,1 miljoner anrop till 112. Trots rekordmånga hjälpsökande har svarstiderna minskat med 57 procent jämfört med fjolåret. SOS Alarm har förmågan att hantera alla sorters nödsituationer, dygnet runt, årets alla dagar, i fred, kris såväl som vid höjd beredskap och krig. Samtidigt ställer omvärldsutvecklingen nya krav på larmkedjan, inte minst på nödnumret 112. 2023 var ett år som kännetecknades av förändringar i vår omvärld och i vår egna verksamhet.

den svenska ambassaden i Bagdad stormades i juli, och krishantering under upplöpan på Järvafältet i augusti.

En särskild insats som tilldelades årets 112-priset var räddningsaktionen i samband med bergochdalbaneolyckan på Gröna Lund i juni. En prestation som visade prov på föredömligt samarbete och samverkan. På sida 34 berättar platschef Maria av Solstråle Sténson om hur SOS-centralen i Stockholm bidrog till räddningsaktionen tillsammans med Storstockholms brandförsvär, Södertörns Brandförsvärsförbund, Polisen och ambulanssjukvården.

Under hela fjärde kvartalet nåddes målet om en medelsvarstid under åtta sekunder för 112-samtalen. Läs mer om årets siffror i avsnittet "112 i korthet" eller få helhetsbilden i det avslutande kapitlet på sida 40.

Välkommen att ta del av hur Sverige mådde 2023.



"Vi anpassar 112-verksamheten för en ny omvärld."

Parallellt med Riksrevisionens granskning av 112-tjänsten har SOS Alarm under året genomfört ett intensivt förändringsarbete för att sänka svarstider, förbättra arbetsmiljön och framgångsrikt rekrytera 350 nya operatörer och sjuksköterskor. På sida 4 beskriver vd Madeleine Raukas mer om hur verksamheten utvecklats för att möta det nya normalläget för nödnumret och höja medarbetarnöjdheten till rekordnivåer.

Insikter och händelser från året som gått

I takt med samhällsutvecklingen har antalet inkommande krisärenden ökat med 102% sedan år 2020. På sida 26–29 berättar Johan Modigh och Louise McElhinney, SOS Alarms krisberedskapsavdelning, om hur man hjälpte till att larma före

Innehåll

Inledning	2
Vd har ordet	4
112 i korthet	6
Möt operatören Henrik	12
SOS Alarms beredskapschef	14
Året som gått – räddning	16
SOS Alarms nya chefsläkare	18
112 efter pandemin	20
SOS-analytikerna förutspår morgondagen	22
Larmet före ambassadstormningen	26
Samverkan i skarpt läge	28
Så moderniseras Rakelsystemet	30
När världspolitiken kom till Norrbotten	32
Platschefen ser Stockholm i realtid	34
Samhällsförändringarna i larmkedjan	36
Han har lyssnat på Sverige i sex år	38
Statistik 112-tjänsten 2023	40

Vi skapar ett tryggare Sverige för alla



SOS Alarm ansvarar för det nationella nödnumret 112.

Det innebär att vi har det livsviktiga uppdraget att den svenska alarmeringstjänsten ska fungera, dygnet runt, årets alla dagar, oavsett omvärldsläge. Vi tryggar människors liv och hälsa, förhindrar och begränsar skador på egendom och miljö samt stödjer samhällsviktiga funktioner. Vi har en förmåga att leda och verka från säker och skyddad plats.



Hur levererar vi 112-tjänsten.

SOS Alarm har cirka 800 operatörer som bland annat svarar på 112. Verksamheten bedrivs på 15 centraler runt om i Sverige från Luleå i norr till Malmö i syd. Samtalen hanteras nationellt, men ambulansdirigering och räddningsåtgörning hanteras lokalt. Detta bidrar till lokal kännedom och samverkan samt en stark nationell förmåga.

SOS Alarm ägs av oss gemensamt, genom staten och Sveriges kommuner och regioner.



Våra SOS-operatörer är den hjälpsökandes första kontakt när saker ställs på sin spets.

När kollegan faller ihop, när bilar brinner på parkeringen eller när ljudet av skott ekar genom kvarteret. Det gör oss ödmjuka inför uppdraget och ansvaret vi fått av staten. Det gör oss också vana att hantera en mängd olika situationer, oavsett om det handlar om att bedöma akuta medicinska behov, brådskande polisingripanden, eller räddningsinsatser vid katastrofer och större samhällskriser.



Nationell redundans dygnet runt, året om.

Vi har en nationell operativ produktionsstyrning (NPL) som dygnet runt följer sjukfrånvaro, händelser, väder – allt som kan påverka vår förmåga att svara på 112 och den efterföljande larmbehandlingen. NPL kan omfördela produktion och resurser mellan centralerna. Detta ger en unik styrka och förmåga vad gäller redundans.



SOS Alarm analyserar unika larmdata och mönster i vardag och kris.

Vi har effektiva produktionsflöden och processer för att möta kunders och hjälpsökandes behov. Med tillgång till larmdata i kombination med en omfattande omvärldsbevakning är vi en efterfrågad leverantör av underlag till lägesuppfattning samt händelseinformation. SOS Alarms styrka ligger i det initiala skedet av en händelse.



Vår teknik har en robust kärna med möjlighet att integrera med andra system.

För att möta morgondagens utmaningar utvecklar vi våra förmågor i nära samverkan med såväl våra ägare som kunder och anpassar vår leverans efter nya förutsättningar.

Vårt förändringsarbete har gett resultat

”Omvärldsutvecklingen ställer nya krav på 112”

2023 har präglats av förändring och utmaningar i vår omvärld. Vi lever i ett samhälle under omställning med nya orosmoln och hot som utmanar gängse arbetsätt och behov i alla delar av samhällsapparaten, inom vården, rättsväsendet, räddningstjänsten och inte minst det nationella nödnumret 112. Samtidigt som samtalsstrycket på 112 har ökat ser vi att svarstiderna minskat med 57 procent.

Det råder även ett nytt, högt, normalläge på Sveriges nödnummer 112. De senaste sju åren har samtalsvolymen ökat kraftigt. En ökad otrygghet, en åldrande befolkning och befolkningsökning är några av förklaringarna. Parallellt har vårdärenden blivit alltmer komplexa genom kriser och pandemiåren som hade stor påverkan på vård-Sverige, där SOS Alarm är en viktig del.

När 112-rapporten släpps är det ett och ett halvt år sedan jag tillträdde uppdraget som vd för SOS Alarm. I höstas, efter ett drygt år på posten, kunde jag med stolthet konstatera att vi som bolag hade lyckats vända den negativa utvecklingen genom ett intensifierat och målstyrt förbättringsarbete. Min och ledningens främsta prioritet har sedan start varit att nå en medelsvarstid på åtta sekunder för 112. Under årets fjärde kvartal har svarstiderna med marginal fortsatt vara under åtta sekunder. På helåret landade medelsvarstiden på 10,9 sekunder – en 57-procentig förbättring jämfört med 2022.

De positiva resultaten bygger på att vi under hela året drivit ett omfattande förändringsarbete för att skapa en verksamhet i balans med minskad personalomsättning och en bättre arbetssituation för våra operatörer.

Vårt förbättringsarbete har fått effekten vi förväntade oss. Vi har rekryterat över 350 medarbetare. Vår medarbetarnöjdhet har nått rekordnivåer. Vi ser också att personalomsättningen i vår operativa verksamhet nästintill har halverats.

Jag ser fram emot att fortsätta utveckla SOS Alarm i nära partnerskap med våra ägare och samarbetspartners. Tillsammans bygger vi hela larmkedjan starkare för att verka på hela hotskalan i såväl vardag som kris och vid höjd beredskap och krig. För ett tryggare Sverige, för alla.

Madeleine Raukas
Vd för SOS Alarm Sverige AB



”Vår medarbetarnöjdhet har nått rekordnivåer.”

Madeleine Raukas, vd SOS Alarm Sverige AB

112-året i korthet

4,1 miljoner samtal ringdes till Sveriges nödnummer 112 året 2023. Det är det högsta antalet någonsin. Samtidigt som trycket har varit högre än någonsin har SOS Alarm genomfört ett omfattande förändringsarbete som givit goda resultat.

— Vår främsta prioritet har varit att minska svarstiderna, stärka redundansen och förbättra arbetsmiljön. Vi har lyckats vända den negativa utvecklingen mycket tack vare ett intensifierat och målstyrt förbättringsarbete, berättar Madeleine Raukas, vd SOS Alarm.

2023 var ett år med förhöjt terrorhot mot Sverige, geopolitiska spänningar, och krig i vårt närområde. Klimatförändringarnas konsekvenser, med stormar, skyfall och översvämningar drabbade Sverige under de blöta sommar-månaderna. Alla dessa typer av omvärldsfaktorer påverkar vår vardag på det nationella nödnumret 112 som alltid ska fungera dygnet runt, året om. Vi har samhällsuppdraget att hantera dagens och förutse morgondagens hot och sårbarheter i den nationella larmkedjan, i både freds- och orostider.

Det råder ett nytt högt normalläge på Sveriges nödnummer 112. En ökad otrygghet i samhället, en åldrande befolkning och en växande befolkning är några anledningar till att vi sedan sju år tillbaka ser att samtalsvolymen på 112 har ökat kraftigt. Vi såg även effekterna av flera års pandemihantering vars effekter fortfarande påverkar vårdapparaten i Sverige, där vi som vårdgivare ingår.

Förändringsarbetet för ett starkare 112

2023 blev ett intensivt år för oss på SOS Alarm. Vi tog i land ett omfattande förändringsarbete för att möta såväl omvärldsutveckling som allmänhetens höjda förväntningar på snabb hjälp. Trots en stadigt växande tryck på nödnumret och SOS Alarms tjänster har svarstiderna minskat drastiskt under 2023.

Vi är glada att stora insatser med satsningar på närvarande ledarskap, vidareutbildning och utveckling samt en rekordstor rekryterings-satsning med 350 nya medarbetare har givit resultat och att vår medarbetarnöjdhet är rekordhög (eNPS +38). Vi mäter även medarbetarstoltheten där vi ser att 97 procent av våra kollegor är stolta medarbetare på SOS Alarm. Personalomsättningen har även den minskat från 24,9 procent 2022 till 15 procent år 2023, en drastisk minskning som pekar på att arbetssituationen förbättrats för alla våra medarbetare.

SOS-rekorden som slogs 2023

4,1 milj.

Rekordmånga anrop till det nationella nödnumret 112.

80 språk

SOS Alarm tolkade samtal på totalt 80 olika språk utöver svenska på 112 och 113 13.

Medarbetarstolthet

Rekordhög medarbetarnöjdhet (eNPS +38) och medarbetarstolthet (97%).

350 nya medarbetare

Fler SOS-operatörer och SOS-sjuksköterskor anställdes rekordstor rekryterings-satsning under 2023.

Årsförändringarna på 112

Snabbare svarstider

57 procent snabbare svarstider på 112.

11%

fler besvarade 112-samtal.

36%

av 112-samtalen saknade hjälpbehov.

12% fler räddningssamtal

Fler 112-samtal med hjälpbehov från räddningstjänsten.

57 procent snabbare svarstider trots rekordmånga 112-anrop

Under 2023 har SOS Alarms förändringsarbete fokuserat på att hantera det ökade trycket på 112. Målet om en svarstid på åtta sekunder har varit vår främsta prioritet. I september månad 2023 nåddes för första gången sedan innan pandemin en medelsvarstid på mindre än åtta sekunder, vilket är målet för det nationella nödnumret.

Även om medelsvarstiden för helåret blev något högre (10,9) har svarstiderna under årets fjärde kvartal varit åtta sekunder eller lägre. På helåret har medelsvarstiden förbättrats med 57 procent jämfört med 2022 då medelsvarstiden landade på 25,6 sekunder.

Svarstiderna har minskat avsevärt under 2023, trots att antalet samtal som nått anropskän var rekordhøgt, mer än 4,1 miljoner. Antalet besvarade samtal har också ökat med 11 procent (3,7 miljoner samtal).

Färre samtal med hjälpbehov

Av de 3,7 miljoner samtal våra operatörer besvarade hade enbart 64 procent av samtalen ett hjälpbehov. Det innebar att drygt 1,3 miljoner samtal, eller 36 procent, av de samtal som ringdes in till 112 inte skulle ha ringts in från första början. En orsak utöver okynnessamtal har varit de tekniska förändringarna i samhället, vilket förändrat typen av samtal som ringts in.

– Vi får in fler automatiskt utlösta 112-samtal, exempelvis från smarta klockor och telefoner. Den tekniska utvecklingen är fantastisk, men vi noterar fler och fler automatiska samtal utan hjälpbehov. Till exempel, enbart 24 procent av de automatiskt utlösta eCall-anropen var riktiga

händelser under 2023, förklarar Richard Aruhn, chef BI & Analys.

Antalet vårdrelaterade ärenden minskade marginellt jämfört med 2022, 1 procent, och uppgick till totalt 1 000 891. Antalet räddningsärenden ökade med 12 procent till totalt 148 645 ärenden.

”Den tekniska utvecklingen är fantastisk, men vi noterar fler och fler automatiska samtal utan hjälpbehov.”

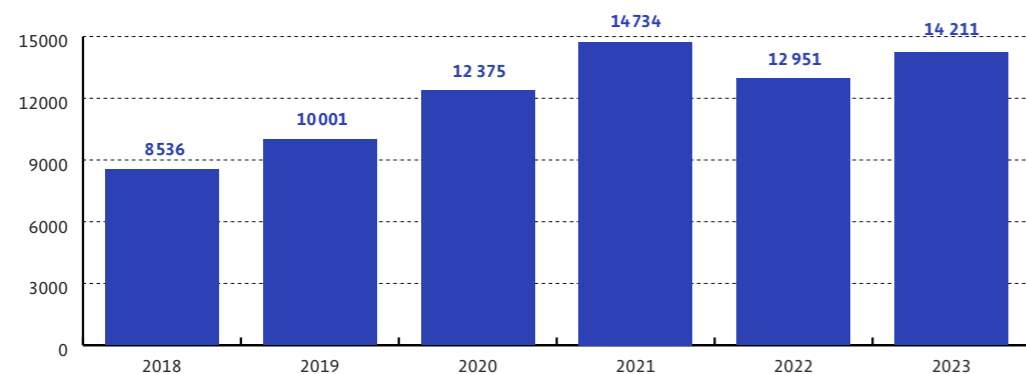
I en del av samtalen som rings in till 112 ber inringaren att bli vidarekopplad till annan blåljus- eller hjälpinstant, exempelvis polisen eller till larmcentraler i andra länder:

- Vidarekopplingarna till polis har ökat något till 649 751 samtal från 626 209 över helåret. Exempel på sådana samtal kan vara våldsbrott eller trafikhändelser.
- Ibland behöver inringare akut samtals- och krisstöd, vilket erbjuds av Svenska Kyrkans jourhavande präster. Tjänsten är öppen när många andra verksamheter är stängda.
- Under 2023 minskade antalet vidarekopplingarna till jourhavande präst med 2 procent från 113 900 vidarekopplingar till 111 265.

Vidarekopplingarna till utländska larmcentraler ökade med 18 procent, till totalt 1 704. De länder dit flest vidarekopplingar gjordes var till Norge (490), Finland (279), Polen (277) och Danmark (247).

Året som gått

Antalet tolkuppdrag under perioden 2018–2023



Fler tolkar i 112-samtalen: Rekordmånga språk

Under året 2023 tolkades 10 procent fler samtal än året innan, totalt 14 211 samtal. För att stötta både SOS-operatören och inringaren erbjuder SOS Alarm tolkning på 200 språk. Under året 2023 tolkades samtal på totalt 80 olika språk, vilket är ett rekord. Tolkning erbjuds för att säkerställa att alla som ringer in till det nationella nödnumret får den hjälp den behöver, oavsett språkförmåga. Språktolkning erbjuds även på informationsnumret 113 13.

I snitt tolkades 1184 samtal i månaden. De mest tolkade språken var arabiska (4522), polska (1420), ryska (1324), somaliska (706) och persiska (680). Samtidigt som kriget i Ukraina har fortsatt under 2023 har även antalet tolkade samtal på ukrainska ökat med över 23 procent, till totalt 572 samtal över helåret. De ukrainska samtalen kombinerat med det stora antalet tolksamtal på ryska och polska ger en fingervisning om hur omvärldsförändringarna i vårt närområde även påverkar det nationella nödnumret.

113 13 tillbaka på pre-pandeminivåer

113 13 är det nationella informationsnumret i Sverige. Hit kan allmänheten vända sig för information om icke akuta olyckor och kriser i samhället eller vid generella frågor om sjukdomsutbrott.

Samtal till det nationella informationsnumret har minskat med 94 procent jämfört med 2022,

från 204 837 samtal till 11 762 under helåret 2023. Antalet samtal till 113 13 har minskat för varje år sedan samtalstoppen 2020 när coronapandemin var ett faktum. År 2023 var antalet samtal till 113 13 i nivå med innan pandemin.

Färre VMA än fjolåret

Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) är en varning till allmänheten vid till exempel gasutsläpp, stor brand eller annan allvarlig olycka. Varnings- och informationssystemet kan också användas för att ge beredskapslarm och flyglarm om landet skulle råka i krig.

Trots det oroliga omvärldsläget skickades ett minskat antal VMA ut i Sverige 2023. Under 2023 skickade SOS Alarm 28 stycken VMA, vilket var det lägsta antalet på sju år. Den vanligaste orsaken till VMA var brand och rök (26 stycken). Skåne (4 st) och Västra Götaland (4 st) var de två län där flest antalet VMA skickades ut under 2023.

SOS Alarm ansvarar för drift och underhåll av varningsfunktionen som ska komplettera befintliga system för varning. Sedan 1 juli 2017 kan SOS Alarm skicka VMA via sms till samtliga mobiltelefoner, fasta som positionerade, i ett drabbat område. Sedan augusti 2019 kan man även få VMA via SOS Alarms app, 112-appen.

Årsförändringarna på 112

1%

Fler 112-samtal med hjälpbehov från vården.

3,8%

Fler 112-samtal vidarekopplades till polisen.

94% färre samtal

Till det nationella informationsnumret 113 13.

Fler tolkade samtal

10 procent fler tolkade samtal till 112 och 113 13.



”Jag ser det som en löneförmån att få prata med hela Sverige, varje dag.”

Henrik Myrdhén

Samtalet till 112 fick Henrik att bli SOS-operatör

”När branden var släckt insåg jag att jag vill göra det här”

Henrik Myrdhén blev färdigutbildad SOS-operatör våren 2023. Ett yrkesval han inte hade tänkt på förrän han en dag ringde nödnumret.

– Nu kan jag inte föreställa mig att arbeta med något annat. Det är ett speciellt band som bildas med kollegorna, säger Henrik.

Henrik Myrdhén är en av de 350 nya medarbetare som började på SOS Alarm under 2023. Vägen till att bli operatör var däremot långt ifrån självklar.

– Jag har arbetat inom LSS i femton år. Problemlösningförmåga och människokänedom är två viktiga egenskaper som jag haft nytta av inom LSS och på SOS Alarm, förklarar Henrik.

Henrik arbetar som operatör från SOS-centralen i Östersund, men får av 112-numrets nationella karaktär svara på samtal som rings in från hela landet. Som SOS-operatör är Henrik den hjälpsökandes första kontakt innan hjälpresurserna är på plats.

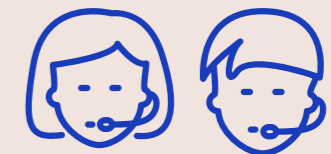
– Under utbildningen lärde vi oss samtalsmetodik och fick medlyssna. Det är skönt att ha den kunskapen med sig in i arbetet för vi vet aldrig vad nästa samtal handlar om.

Operatörens roll är att säkerställa vad som har inträffat och samt den hjälpsökandes position. Arbetet sker däremot aldrig ensamt. Även om inringare enbart får prata med Henrik, så finns ett större team av kollegor som bidrar till att bedöma vårdbehov, larma och dirigera ambulanser till olycksplatsen.

– När det började brinna på min förra arbetsplats, ett LSS-boende, var jag så imponerad av det professionella bemötandet av SOS-operatören. Det fanns en person som metodiskt guidade mig från början till slut. Hur kunde en person vara så duktig?

När chocken väl hade lagt sig insåg Henrik att han också ville bli personen som guidar andra genom krisen. Efter 15 år inom LSS valde Henrik att sadla om till operatör. Ett beslut han inte ångrar.

– Jag älskar mitt jobb. På SOS Alarm kommer alla mina kompetenser till användning.



I 24% av alla samtal med hjälpsökande deltar mer än 1 operatör, som mest 10 personer förutom den hjälpsökande.

”112 ska alltid fungera, även i krig”

Tre frågor till SOS Alarms beredskapschef

Det svenska beredskapssystemet bygger på att den aktör som har ansvaret i fredstid har det även i kris, höjd beredskap och krig. Samma gäller för SOS Alarm som hanterar nödnumret 112.

– Vår uppgift är att se till att vi klarar av krigets krav, berättar Martin Lundblad, beredskapschef på SOS Alarm.

Vad innebär det att arbeta med beredskapsfrågor på SOS Alarm?

– Vi växlar upp för ett stärkt civilt försvar, ifall krisen eller kriget kommer. I praktiken betyder det att jag och mina kollegor ska säkerställa larmkedjans funktion oavsett omvärldsläge. Vi lever i en utmanande tid där störningar i omvärlden kan påverka det svenska samhället, vilket kan få effekter på nödnumret.

På vilket sätt bidrar SOS Alarm till utvecklingen av det civila försvaret?

– Ansvaret för 112 i Sverige är unikt för oss, men vi är inte ensamma i utvecklingen av Sveriges totalförsvar. Det gör vi tillsammans med våra partners. Vi genomgår liksom flera andra samhällsaktörer en förändringsresa mot stärkt

redundans och uthållighet över tid. Tillsammans med våra partners på myndighets-, region- och kommunsidan säkerställer vi att hela larmkedjan alltid fungerar.

Under våren genomfördes försvarsmaktsövningen Aurora 23 med över 26 000 deltagande personer från 14 länder. Hur bidrog SOS Alarm till övningen?

– Vi behövde vara förberedda på olyckor inom ramen för övningen, men även att övningen skulle kunna påverka civila. Vi bevakade övningen genom att initiera en särskild organisation som kunde förutse och hantera eventuella händelser. Tillsammans med Försvarsmakten skapade vi dagliga lägesbilder för att följa händelseförloppet och agera ifall något skulle uppstå.



112 är Sveriges nationella nödnummer.

Du kan ringa nödnumret 112 dygnet runt från fast eller mobil telefon var du än är i Sverige. En nödsituation är när du snabbt behöver hjälp från ambulans, räddningstjänst, polis, flyg-, sjö-, fjällräddning, jourhavande präst eller giftinformation.



113 13 är det nationella informationsnumret i Sverige.

Hit kan du vända dig för information om icke akuta olyckor och kriser i samhället eller om du har generella frågor om sjukdomsutbrott. Tjänsten är tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar.



Livsviktig fortbildning för SOS-medarbetarna

2023 blev ett intensivt räddningsår med försommarens torka och sensommarens översvämningar. Trots ett högt tryck på 112 fortsätter förberedelserna för kompetensutveckling i hög takt för alla SOS-medarbetare – en nyckel ingrediens för att rusta verksamheten för framtiden i en snabbföränderlig omvärld.

– Vi omvärldsbevakar och fortbildar både internt och externt i räddningsprocesser, berättar Klaus Heinsvig, verksamhetschef Räddning och Kommun.

112-samtalet är den hjälpsökandes första kontaktpunkt i larmkedjan till att hjälpen anländer. För räddningstjänsten säkerställer SOS Alarm en effektiv utalarmering av samhällets hjälpresurser och är ett stöd för räddningstjänsten vid inkommande 112-samtal. SOS Alarm ska vara den samordnande länken mellan räddningstjänsten och andra hjälpinsatser som till exempel ambulans, polis, fjäll- och sjöräddning. Ett komplext uppdrag som kräver ett skyndsamt och lyhört agerande från SOS-medarbetarna.

Relationsbyggande med räddningstjänsterna

Utöver hanteringen av de akuta händelserna har SOS Alarms avdelning för Räddning och Kommun ett ansvar att ställa krav på verksamhetens kompetens och förmåga att möta framtidens hot och utmaningar. Det sker dels genom utbildningar riktade till den egna personalen, dels genom strategiska och operativa utvecklingsforum tillsammans med de kommunala räddningsförbunden, SKR och MSB. I samtalen står erfarenhetsdelning och samverkansfrågor i fokus.

– I våra etablerade forum kan vi kroka arm med våra räddningspartners i hela larmkedjan. Direktdialogen bidrar till vår omvärldsbevakning och stödjer verksamheten i flera led i frågor som rör bland annat informationsäggande, säkerhetskydd, kvalitet och processer. Det är i grunden en form av relationsbyggande, säger Klaus som leder arbetet internt.

Räddningsåret i korthet

– från hot om suicid till översvämningar

Betydelsen och omfattningen av samverkan med de kommunala räddningstjänsterna framgår även i årssiffrorna. Under året tog SOS Alarm emot **148 645** stycken 112-samtal där den kommunala räddningstjänsten behövde aktiveras, varav **92 493** av samtalen hade både räddnings- och vårdbehov.

– Av samverkansärendena mellan räddningstjänst, vård och polis, ses en ökning med **18%** i ärenden som gällde "hot om suicid" jämfört med året innan. Suicidärenden är både tidskrävande och belastande för operatörerna, ibland så långa som 50 till 60 minuter, berättar Klaus.

“Vi krokade arm med våra räddningspartners i hela larmkedjan.”

Klaus Heinsvig

Vid akuta lägen eller vid tankar på självmord, ska man alltid ringa 112. Stöd finns även via 1177 och Mind självmordslinjen 90101.

I juni hanterade SOS Alarm **2078** ärenden med bränder ute i terräng, men i juli skiftade vädret och antalet bränder i terräng uppmättes till enbart **515**. I augusti hanterades hela **148** översvämningar utomhus. Regnrekord slogs under sommarperioden i Örebro, Västerås, Vadstena, Hudiksvall och flera andra platser, trots den torra junimånaden. Översvämningar drabbade flera områden i Sverige med omfattande skador på hus och hem. Försäkringsbolag blev nedringda av kunder som drabbats av skador på fastigheter och annan egendom, men noterbart är att allvarliga personskador till följd av översvämningarna uteblev.

– Den blöta sommaren bromsade trenden med ett ökat antal bränder i skog och mark under maj och juni. Även om det inte blev så illa som vi först trodde har vi arbetat upp nya beredskapsprocesser som kan aktiveras på kort varsel, avslutar Klaus.

”Vi får inte glömma bort varför vi finns. Vi är precis som våra partners en bit i ett större pussel.”

Fredrik Jonsson

Han är SOS Alarms nya chefläkare

”Jag är en relationsskapare”

Fredrik har lång bakgrund inom akut- och ambulanssjukvården. Nu har han förflyttat sig från sjukhuset till första ledet i larmkedjan – som chefläkare för SOS Alarm.

– Jag arbetar egentligen med det som jag alltid gjort som läkare – att patienten ska få den hjälp som behövs, säger Fredrik Jonsson som tillträdde tjänsten i september.

Du är bolagets nya chefläkare – vad gör man som chefläkare?

– Det handlar dels om att skapa relationer med alla inom larmkedjan: regionerna, ambulanssjukvården, politiken, tillsynsmyndigheterna och medarbetarna. Dels är jag ytterst ansvarig för att vi följer de lagar och regler som ställs på oss som vårdgivare, men det är i mötet med invånarna som jag hämtar kraft.

Hur arbetar SOS Alarm för att stärka sin medicinska förmåga?

– Bemanning är en del. Vi har nu en specialiserad läkargrupp och vår sjuksköterskegrupp växer. Den andra delen är kunskapsutvecklingen och partnerskapet med regionerna. Tillsammans

analyserar vi patientdata från att 112-samtalet avslutats och ambulansen lämnat över till sjukhusen. Om vi kan bli bättre på att analysera data kommer det få effekt i hela larmkedjan, men ytterst för patienten själv.

Hur vill du utveckla partnerskapet med regionerna?

– Jag brukar prata om de tre T:na: tillit, transparens och trygghet. Om vi följer den principen får vi trygga patienter. Vi får inte glömma bort varför vi finns. Vi är precis som våra partners en bit i ett större pussel. Det kräver att vi utmanar oss själva och samverkar med varandra, även om det är ibland är jobbigt.

112 efter pandemin: "Förändrade samtalsmönster"

Sedan ett halvt sekel har SOS Alarm fyllt en unik samhällsfunktion genom att dygnet runt larma ut hjälpresurser vid olyckor och nödsituationer. I över femtio år har SOS Alarm verkat som prehospital vårdgivare i den nationella larmkedjan.

– Vi ser hur samhällets vårdbehov utvecklas över tid och hur beteendemönstren förändras, berättar Richard Aruhn, chef BI & Analys.



SOS Alarm är en vårdgivare och lyder precis som alla andra vårdaktörer i Sverige under hälso- och sjukvårdens regelverk. Genom avtal med kommuner och regioner ansvarar SOS-centralerna för att prioritera, larma och dirigera kommunal räddningstjänst och ambulans. SOS Alarm strävar efter en patientfokuserad, ändamålsenlig, säker och jämlik vård som ges i rätt tid.

– Vi följer upp och utvärderar vår förmåga löpande på lokal och nationell nivå, men det operativa arbetet sker ute på våra SOS-centraler i hela landet. Det är där som det konkreta arbetet med att förebygga och minska vårdskador genomförs, säger Camilla Nylén, verksamhetschef Vård.

Annorlunda samtalsmönster efter covid-19
Coronapandemin förändrade förutsättningar och arbetssätt för vårdgivandet, vars effekter fortsatt påverkar samhället i stort. Inte minst hur, var och när människor rör sig ute och när på dygnet de är i behov av hjälp. De post-pandemiska beteendemönstren syns därför även i 112-siffrorna. Fördelningen av när 112-anropen kommer in skiljer sin från tidigare år, speciellt under lördagar och söndagar.

– Under 2023 hade vi varken restriktioner eller pandemi, men vissa mönster från pandemiåren ligger kvar i vad och när vi gör saker om dagarna. Det i sin tur skapar nya mönster för när allmänheten ringer 112, förklarar Richard Aruhn, som pekar på att dygnsmönstren för när flest samtal inkommer har förändrats jämfört med innan pandemin.

– Under pandemin såg vi en viss förväntad förändring i anropsmönster, exempelvis när krogar och restauranger höll stängt, men vi har inte sett samma snabba återgång till samtalsmönstren till hur de var innan pandemin. Möjligen har en tid av restriktioner gett upphov till en mer bestående förändring för när folk ringer in och behöver hjälp.



Via det statliga alarmeringsavtalet har SOS Alarm det nationella ansvaret att svara för 112-tjänsten.

Under 2023 märktes något färre samtal natt mellan fredag-lördagnatten och lördag-söndagnatten. Samtalsökningar har noterats på både lördagar och söndagar, dvs. fler samtal från klockan 11:00 och framåt. Tidigare har samtalsökningen kommit först vid klockan 12:00-13:00.

"Vi anpassar vår bemanning utifrån när allmänheten behöver vår hjälp."

– Vi följer utvecklingen noggrant för att kunna ta emot den nödställdes samtal och ge den hjälp som behövs. Om allmänheten behöver vår hjälp andra tider på dygnet måste vi anpassa vår bemanning därefter, säger Richard.

SOS-analytikerna förutspår morgondagen

”Vi identifierar datamönstren som tryggar Sverige”

SOS Alarm tar emot miljontals samtal varje år. När hjälpen är på plats och samtalet avslutat påbörjas arbetet på avdelningen BI & Analys.

– Det handlar inte ”bara” om statistik. Det viktiga är vad vi ser i datapunkterna och hur det påverkar trycket på 112 och i förlängningen hela larmkedjan, förklarar Richard Aruhn, chef för BI & Analys.

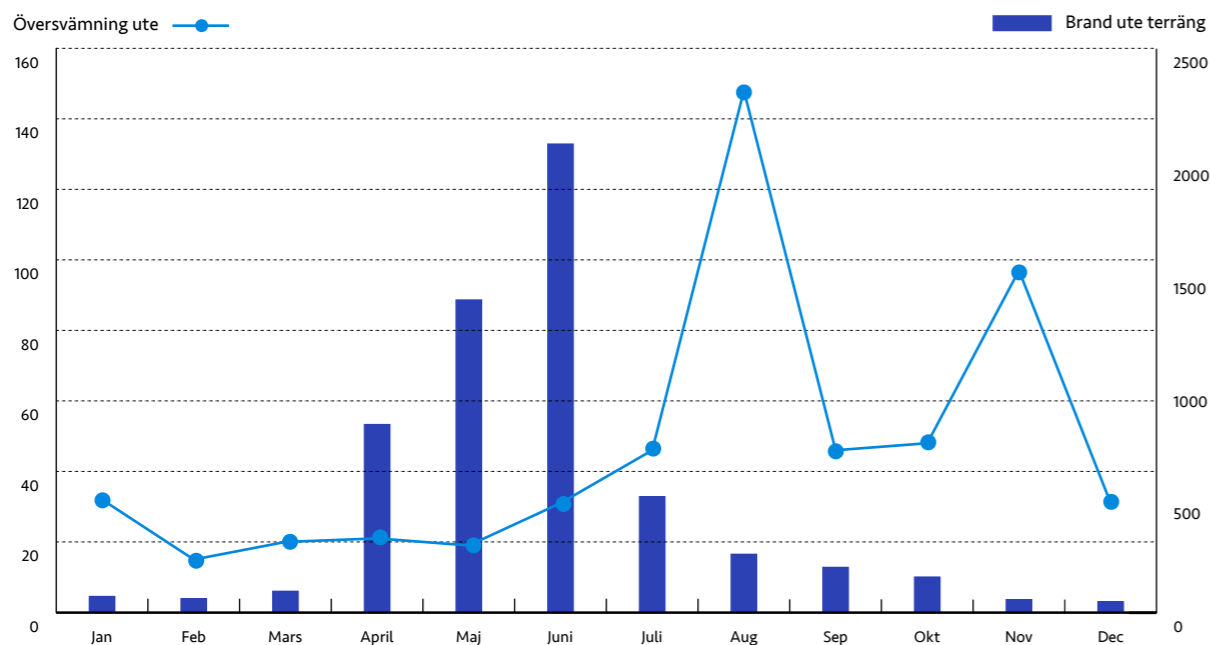
Richard började på SOS Alarm i början av 2020, när pandemin var ett faktum. I krisens initiala fas fanns få svar på hur coronaviruset skulle påverka samhället och inte minst 112.

Analytikerna på BI & Analys fick i uppgift att hitta datapunkterna som kunde förutspå spridningen av viruset. Avdelningen arbetar dagligen

med att extrahera, tolka och identifiera mönster om hur Sverige mår, en förmåga som är särskilt viktig i kris.

Baserat på de tusentals samtal som ringdes in till 112 kunde SOS Alarm identifiera var fler och fler ringde in med symptom och beskrivningar som överensstämde med coronaviruset.

Antal översvämningar och bränder (per månad)



”Vi kunde simulera hur spridningen skulle påverka sjuktalet på regional nivå och då justera vår bemanning.”

Richard Aruhn

Därefter kunde SOS-analytikerna geografiskt prognostisera hur viruset spred sig i landet, dag för dag.

– Vi skapade en modell där vi lyckades se det troliga virusets spridning 1–2 dagar före det rapporterades i resten av samhället. Vi kunde simulera hur spridningen skulle påverka sjuktalet på regional nivå och då justera vår bemanning på de olika centralerna för att täcka behoven, förklarar Richard.

Försommaren 2023 fanns en oro för ett halvår av torka och skogsbränder. BI & Analys nyttjade historisk 112-data och de hjälpsökandes rapporter om skogsbränder för att prognostisera sannolikheten för fler bränder runt om i landet.

– Analyserna vi tog fram i maj och juni var helt unika och skickades dagligen till MSB, regionerna och brandförsvärsförbunden för att skapa en uppdaterad lägesbild om brandläget, vilket i förlängningen bidrog till att stärka brandberedskapen. I år hade vi till slut tur med vädret, eftersom regnet kom till midsommar, avslutar Richard som understryker betydelsen av fortsatt analys för att möta framtidens kriser.



”SOS Alarm levererar rätt hjälp på rätt plats i rätt tid – dygnet runt, årets alla dagar.”



”Vi försvarar svenska intressen”

Larmet före ambassadstormningen

SOS Alarm ser och hör vad som händer i och utanför Sverige, dygnet runt, årets alla dagar. Om en incident pågår, eller förväntas ske, är det ofta SOS Alarms krisberedskapsavdelning som larmar.

– Vi kunde tidigt se att det var något på gång runt ambassaden i Bagdad, säger Johan Modigh, chef för Krisberedskapsavdelningen.

SOS Alarms krisberedskapsfunktion bevakar och agerar på samhällsutvecklingen både i Sverige och i utlandet. Genom att ständigt samla in uppgifter kan SOS Alarm bearbeta, förädla och sammanställa en unik lägesbild för myndigheter, kommuner, regioner och bolag. Uppdraget är det enda av sitt slag i Sverige.

Stormningen av den svenska ambassaden var ett sådant exempel.

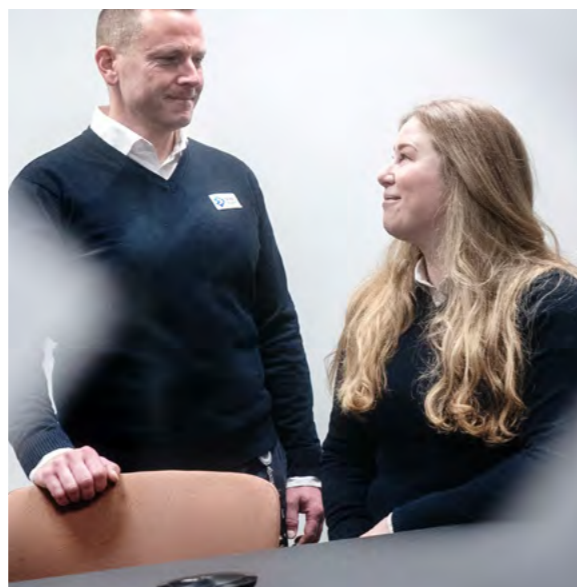
– Vi har båda öppna och låsta källor som gör att vi snabbt kan skapa oss en lägesbild. Analyserna förstärks av informationen från 112. Vi har för Sverige helt unika verktyg att agera när så krävs. Vi arbetar dygnet runt för att stärka svenska intressen i hela världen.

”Vi arbetar dygnet runt för att stärka svenska intressen i hela världen.”

Johan Modigh

– I somras när den svenska ambassaden i Bagdad stormades var vi först att larma. Genom våra informationskanaler kunde vi förvarna om att något skulle ske på en viss plats, en viss tidpunkt, förklarar Johan.

Krisberedskapsavdelningens arbete är avgörande för att myndigheter och andra organ ska kunna vidta rätt åtgärder för att förebygga, mildra eller helt förhindra oönskade konsekvenser.



96

År 2023 hanterade Krisberedskapsavdelningen totalt 96 stycken internationella händelser.



5 818 potentiella krisberedskapsärenden bevakades år 2023, men där ingen åtgärd behövde vidtas.

Samverkan i skarpt läge

”Kriskommunikation är alltid det svåraste”

I augusti anordnades en kulturfestival på Järvafältet i Stockholm. Ett evenemang som snabbt övergick från att vara fredligt till våldsamt. 50 personer skadades och närmare 200 personer frihetsberövades. Omkringliggande vägar stängdes och tält sattes i brand.

– Vi bygger en lägesbild kring händelsen från flera olika perspektiv, berättar Louise McElhinney, gruppchef på Krisberedskapsavdelningen.



1113

Så många ärendes **hanterades av Krisberedskapsavdelning** där det var fara för eller hot om händelse, t.ex. olycka, bombhot, sabotage, terror, social oro eller upplopp under 2023.

Upploppen på Järvafältet krävde en omfattande hjälpinsats från samhället. SOS Alarm tog emot ett stort antal samtal från samma plats under kort tid. Informationen som framkom i samtalen kombinerat med det snabbt ökade samtalstrycket bidrog till att SOS Alarm snabbt kunde konstatera att en större och potentiellt samhällsfarlig händelse pågick i området.

Krisberedskapssamordnarna på Krisberedskapsavdelningen fick i uppgift att kalla in den regionala krisledningen i Stockholms län, där bland andra SOS-centralen i Stockholm, polis, räddningstjänst och regionen ingår, till en samverkanskonferens. I konferensen hade SOS Alarm en tydligt samordnande roll.

– Vår roll i en krissituation med flera olika samverkansaktörer är att koordinera informationen och få ihop alla trådar. Vi skapar helheten och kan hjälpa till genom att dela och agera på våra unika lägesbilder i både vardag och kris, förklarar Louise.

”Vi underlättar för samverkan mellan samhällsaktörer.”

Louise McElhinney

För medarbetarna på Krisberedskapsavdelningen är samverkan själva medlet för att nå framgång, inte minst vid särskilda händelser såsom upploppet på Järvafältet.

Samverkanskonferenserna som SOS Alarm ansvarar för är därför en central del i att blåljus- och myndighetsaktörer kan hantera den uppkomna situationen och mildra dess konsekvenser på individ och samhälle.

– Vi är alltid redo.

Så moderniseras Rakelsystemet för framtiden

SOS Alarm är en del av totalförsvaret, dels genom det nationella nödnumret 112, dels genom det särskilda ansvaret för Rakelsystemet som nu ska moderniseras med nya tekniska lösningar.

– Om några år kommer vi kunna dela helt ny typ av information mellan både ledningscentraler och blåljusresurserna på fältet, berättar Göran Bertilsson, affärsutvecklare och brandingenjör.

Rakel är det nationella radiosystemet som används för bland annat räddningstjänst, polis, ambulans och delar av försvaret. Rakel är det huvudsakliga systemet som SOS Alarm använder för att larma och kommunicera med främst blåljusverksamheterna. Ledningsorganisationerna för samtliga kommunala räddningstjänster i landet använder också SOS Alarm tekniska plattform för åtkomst till Rakelnätet. Ett system som kommer att förändras i grunden framöver.

– Dagens Rakelnät använder en äldre teknikstandard och kan bara hantera talkommunikation och små datamängder. Vi kommer att på kort tid behöva anpassa både arbetssätt och teknikplattform till de nya förhållandena, säger Göran.

Säker kommunikation med 5G

Under året har planeringen fortsatt för ett nytt tele- och datakommunikationssystem med nästa generation Rakel, vars första del planeras

införas 2026. Regeringen har gett Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Trafikverket i uppdrag att med stöd från Svenska kraftnät ta fram ett förslag till ett nytt nät baserat på modern 5G-mobilteknik. SOS Alarm deltar i de olika metodik- och teknikforum med MSB. SOS Alarm deltar också i nätverk tillsammans med SKR för att ta del av erfarenheter från internationella samarbetspartners.

– Moderniseringen av Rakeltekniken kommer att medföra att arbetssätten för blåljusverksamheterna förändras i hög grad. Alla samhällsaktörer som arbetar med allmän ordning, säkerhet, hälsa och försvar kommer att kunna kommunicera med varandra på ett robust och säkert sätt. Förutom kommunikation via tal kommer vi kunna dela sensordata, video och grafik, avslutar Göran som deltar i arbetet från SOS Alarm.



100%

fler Rakelärenden hanterade SOS Alarms krisberedskapsavdelning år 2023 (46 st) jämfört med 2022 (23 st).



”Vi blev paraplyet för hela informationskoordineringen.”

Helena Spets



”Vi byggde en minicentral 30 mil från kontoret”

När världspolitiken kom till Norrbotten

Sverige hade EU-ordförandeskapet under första halvåret år 2023 och därför bjöds EU-kommissionen in till toppmöte i Kiruna. Senare i maj bjöds USA:s utrikesminister in till toppmöte i Luleå. Två evenemang som krävde särskilda säkerhetsförberedelser, tillsammans med SOS Alarm.

– Det var en logistisk utmaning att verka på en ny plats, dygnet runt, i snö och is, säger Helena Spets, platschef Luleå.

Det började med en inbjudan. SOS Alarm skulle bjudas in av räddningstjänsten till att vara en del av blåljusaktörernas samverkansstab i Kiruna under EU-toppmötet. En uppgift som var lättare sagt än gjort eftersom larm- och koordinationshanteringen vanligtvis är baserad till Luleåcentralen.

Robustheten och tekniken är unik för SOS-centralen, men med hjälp av en mobil klient kunde en handfull SOS-medarbetare arbeta från Kiruna under tre dagar tillsammans med de andra blåljusaktörerna. En samverkansmodell som visade sig vara framgångsrik.

– Vi blev paraplyet för informationskoordineringen, både lokalt, nationellt och internationellt genom våra etablerade samverkanskanaler med andra myndigheter. Vi levererade unika

lägesbilder som inte bara tog hänsyn till läget i Kiruna utan i hela larmkedjan, förklarar Helena. Hon understryker att de positiva erfarenheterna från Kiruna ledde till att SOS Alarm också bjöds in till säkerhetsplaneringen inför att USA:s utrikesminister Antony Blinken skulle besöka Luleå i maj.

– Vi fick inte veta vem som skulle komma förrän senare, men vi var med från start för att tidigt hitta samverkansformerna mellan polis, räddningstjänst, myndigheter och inte minst Regeringskansliet. Precis som i Kiruna satt vi på helheten och kunde lägga ihop enskilda pusselbitar till ett större mönster, vilket vi var ensamma om att göra. Modellen kommer vi att återanvända framöver tillsammans med våra partners.

Platschefen ser Stockholm i realtid

”Vi har helikopterperspektivet”

Långt under marken, i en bunker, arbetar 150 medarbetare dygnet runt med att säkra tryggheten i Stockholmsregionen.

– I vår huvudstad händer det saker 24/7, säger Maria av Solstråle Sténson, platschefen som ansvarar för produktionen och samordningen av SOS-centralen.

Stockholmscentralen är SOS Alarms största och har under året hanterat alla typer av nödanrop; bränder, misshandel, stroke, trafikolyckor och kravaller. Listan kan göras lång, och samtidigt är ingen dag den andra lik. Platschefen är en van krishanterare, men det finns tillfällen som utmanar särskilt. Sommarens dödsolycka på Gröna Lund var en sådan allvarlig incident. En person avled på plats och nio personer transporterades till sjukhus, varav flera utav dem var barn. Storstockholms brandförsvaret, Södertörns Brandförsvarsförbund, Polisen och ambulanssjukvården som utförde räddningsaktionen tilldelades 112-priset 2024 för sin effektiva och välfungerande hjälpinsats. En prestation som visade prov på föredömligt samarbete och samverkan.

Efter flera samtal om att något inträffat på Gröna Lund började kollegorna på SOS-centralen



775 737

Totalt besvarades 775 737
112-samtal från Stockholms län,
men enbart **65%** av samtalen
hade ett konstaterat hjälpbehov.

lägga pusslet om vad som egentligen hade hänt. SOS-centralens roll är att vara den sammanhållande länken inom larmkedjan.

– Det är vårt uppdrag att skapa lägesbilden och koordinera informationen till och mellan polis, räddningstjänst och ambulans. Tillsammans med våra läkare hjälper vi ambulanserna med bedömningar och våra operatörer har god lokal-kännedom, vilket blir extra viktigt i skarpt läge.

Med ledarskap som ledstjärna

Platschefens roll handlar om att strategiskt skapa förutsättningarna för att möta allmänhetens, ägarnas och kundernas behov i Stockholmsregionen. Det gör Maria genom att stötta gruppcheferna, de operativt verksamhetsansvariga.

– Varje kollega som kliver in på centralen ska känna att de är viktiga och att de är behövda. Min roll är att alltid finnas där för mina medarbetare. När alla känner ett ansvar kommer vi alla leverera kvalitet med arbetsglädje. Alla ska känna stolthet för det vi gör. Det gör jag varje dag.





Vägen till hjälp börjar med nödnumret 112. Betydelsen av 112 blir särskilt kännbar i de fall när människors liv hänger på en kör tråd, oavsett om det gäller en bilolycka, suicidförsök eller dödligt våld. Tre ärendekategorier som växt i antal hos SOS Alarm under 2023.

– Tyvärr sticker hot om suicid ut. Från maj och framåt har vi mellan 15 och 20 procent fler 112-ärenden per månad kopplat till hot om suicid. Även samtal om pågående dödligt våld har ökat i år, även det från maj och framåt, förklarar Richard.

Totalt ökade antal SOS-ärenden med pågående dödligt våld med 66 procent under 2023 (från 188 till 312 ärenden), men nådde inte upp till toppnivåerna 2020 (329 ärenden). Däremot har antalet ärenden som avser explosioner ökat med 119 procent jämfört med fjolåret (505 ärenden jämfört med 231 år 2022).

SOS Alarm hanterar fler krisärenden

Världen förändras och det gör även SOS Alarm i takt med omvärldsutvecklingen, särskilt Krisberedskapsavdelningen som följer 15,5% fler ärenden 2023 jämfört med 2022, 31,3% jämfört med 2021 och hela 102,1% jämfört med 2020.

SOS Alarms krisberedskapsavdelning började sommaren 2022 logga ärenden som avser våldshändelser som inte avser dödligt våld ("annat våld"). 2022 hanterades 913 sådana ärenden. Under 2023 hanterades totalt 2898 ärenden, 217% fler ärenden än fjolåret.

– Att siffran gått upp från 2022 är inte så konstigt eftersom ärendekategorin infördes i juni 2022. Man kan genom en försiktig bedömning säga att den ökade rivaliteten i gängbrottsligheten ligger bakom en del av utvecklingen, säger Johan Modigh, chef Krisberedskapsavdelningen.

Fler 112-samtal till polisen

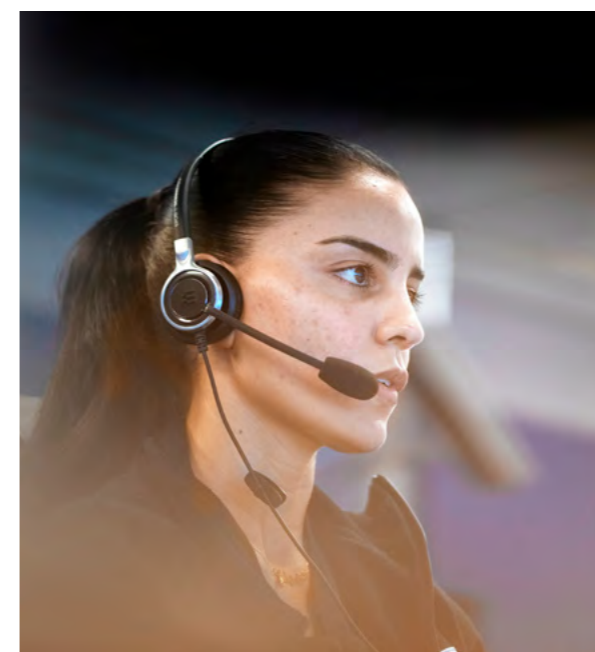
Mellan 2019 och 2020 minskade antalet vidarekopplingar till polis med över 85 000 eller nästan 12 procent. Under 2023 bröts den sjunkande trenden med 23 000 fler vidarekopplingar till polis, motsvarande nästan fyra procent. Andelen 112-samtal där vidarekoppling skett till polis med anledningen av bombhot ökade med 55,4% (från 110 till 170).

– Ökningen av vidarekopplingar till polis är dock fortfarande från låga nivåer om vi jämför med innan pandemin, avslutar Richard.

Samhällsförändringarna påverkar larmkedjan

När samhället förändras påverkas det nationella nödnumret 112. År 2023 var ett år med ett ökat antal skjutningar, sprängningar och en växande gängbrottslighet, vilket skapat ett högt tryck på blåljusaktörerna. Något som även märkts av på 112.

– Vid en allmänfarlig händelse är det många som ringer för att rapportera om vad de sett eller hört och en hel del för att få reda på vad som hänt, säger Richard Aruhn, chef BI & Analys.



112

Genom nödnumret 112 kan man bli vidarekopplad till olika instanser utifrån hjälpbehov. Exempelvis:

- Polisen
- Giftinformationscentralen
- Jourhavande präst
- Socialjour
- Tullverket (vid tips om smuggling)

Han har lyssnat på Sverige i sex år

”Jag har besvarat nästan 80 000 larmsamtal”

Arbetsdagen börjar som vanligt med en kopp kaffe. Men allt därefter är långt ifrån vanligt för en SOS-operatör.

– Samhällsnyttan lockade mig som mest, säger Daniel Petrini.

När Daniel flyttade från Stockholm till Östersund dök en jobbannons upp som SOS-operatör. Ett arbete som han till en början trodde skulle vara tillfälligt. Sex år senare har han besvarat nästan 80 000 larmsamtal och stormtrivs.

– Det är en styrka att vi är så många kollegor med olika bakgrunder. Tillsammans kan vi hantera alla typer av situationer. Det är i de mest komplicerade och svåra situationerna som jag trivs som mest eftersom jag kan göra skillnad på riktigt.

– Det är först nu som jag verkligen känner att jag kan göra skillnad i andra människors liv. Varje dag jag kommer hem känner jag att jag bidragit, förklarar Daniel.

Det finns flera anledningar till att Daniel trivs. Flexibla arbetstider, kollegor som alltid ställer upp och de livsviktiga utmaningarna som han ställs inför varje dag. De stundvis intensiva arbetstopparna vägs upp av möjligheten att träffa människor i livets alla skeden.

– Alla samtal är inte död och elände. Det är också glädje och tacksamhet från inringarna, exempelvis när vi får vara med om en förlossning. Det är väldigt kul att få vara en del av människors bästa ögonblick, säger Daniel som uppmanar fler att söka sig till SOS Alarm.

2023 tog SOS-operatörerna emot

366 811

fler samtal än året innan på nationell nivå.

”Jag vet aldrig vad som väntar när jag besvarar nästa samtal.”

Daniel Petrini



Statistik 112-tjänsten 2023

Antal hjälpsökande

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

Län	2021	2022	2023	2022-2023 (förändring i procent)
Blekinge	5,53	5,69	6,04	6%
Dalarna	5,93	5,89	6,23	6%
Gotland	4,86	4,94	5,14	4%
Gävleborg	5,96	5,94	6,36	7%
Halland	5,07	4,91	5,13	4%
Jämtland	5,08	5,07	5,36	6%
Jönköping	5,55	5,41	5,53	2%
Kalmar	5,68	5,83	5,86	0%
Kronoberg	5,18	5,31	5,68	7%
Norrbottnen	5,85	5,63	5,91	5%
Skåne	5,58	5,71	5,98	5%
Stockholm	5,35	5,35	5,61	5%
Södermanland	6,16	6,18	6,40	4%
Uppsala	4,72	4,80	5,06	5%
Värmland	5,92	5,94	6,25	5%
Västerbotten	5,74	5,59	5,41	-3%
Västernorrland	6,11	5,99	6,11	2%
Västmanland	6,00	5,81	6,20	7%
Västra Götaland	5,98	5,90	5,99	2%
Örebro	5,55	5,22	5,66	8%
Östergötland	6,06	6,00	6,25	4%

Antal anrop per capita och län (per 10 000 invånare och dygn).

Län	2021	2022	2023	2022-2023 (förändring i procent)
Blekinge	9,09	9,68	10,05	4%
Dalarna	9,33	9,71	10,28	6%
Gotland	8,28	8,03	8,48	6%
Gävleborg	9,51	9,92	10,40	5%
Halland	8,40	8,21	8,45	3%
Jämtland	8,50	8,85	9,12	3%
Jönköping	8,87	8,86	8,88	0%
Kalmar	8,99	9,29	9,26	0%
Kronoberg	8,74	8,84	9,19	4%
Norrbottnen	9,00	9,40	9,80	4%
Skåne	10,33	10,78	10,43	-3%
Stockholm	9,63	9,82	9,94	1%
Södermanland	9,80	9,74	10,18	5%
Uppsala	7,92	8,05	8,53	6%
Värmland	9,04	9,39	9,86	5%
Västerbotten	8,55	8,88	9,06	2%
Västernorrland	9,55	9,72	9,91	2%
Västmanland	9,50	9,64	10,18	6%
Västra Götaland	9,70	9,90	9,96	1%
Örebro	9,34	9,41	9,86	5%
Östergötland	9,74	9,94	10,20	3%

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

Under 2023 utfärdades 28 VMA, något färre än både 2022 och 2021. Skåne och Västra Götaland var överrepresenterade med 4 VMA vardera.

VMA per län

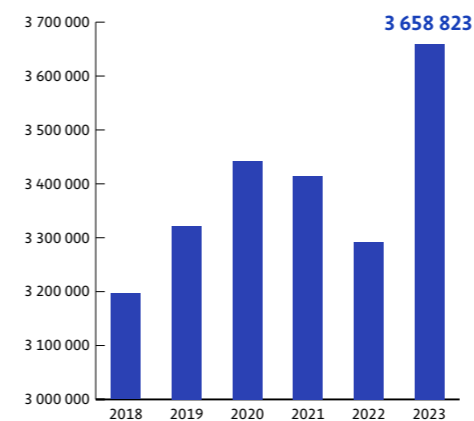
	2021	2022	2023
Blekinge		1	
Dalarna	2	1	1
Gotland			
Gävleborg	4	1	2
Halland	1	1	1
Jämtland			2
Jönköping		3	
Kalmar	1		1
Kronoberg	1	1	
Norrbottnen	3	2	1
Skåne	5	6	4
Stockholm	4	1	2
Södermanland	2	1	1
Uppsala	3	2	1
Värmland			
Västerbotten	1		3
Västernorrland	2	4	2
Västmanland	1	2	1
Västra Götaland	2	9	4
Örebro		1	1
Östergötland	1		1
Totalt berörda län¹⁾	33	36	28

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

Besvarade 112-samtal

Totalt antal besvarade 112-samtal

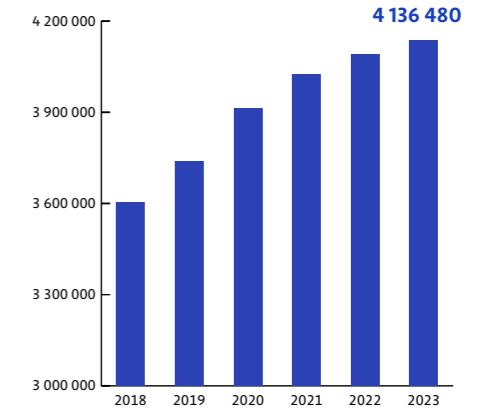
Antal samtal



Inkommande 112-samtal

Anrop till 112

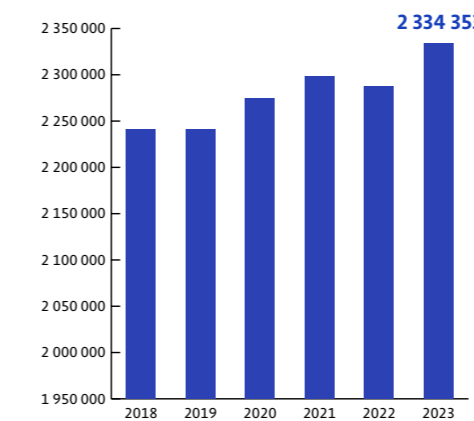
Antal samtal



Hjälpbehov

Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov

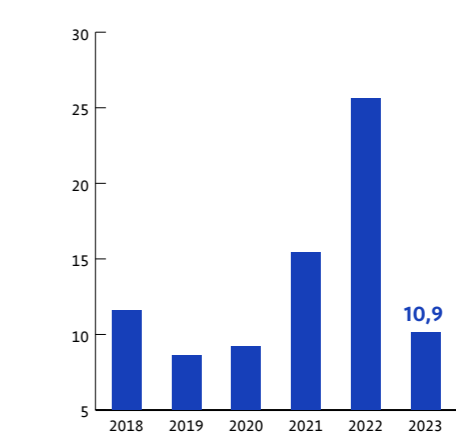
Antal samtal



Svarstider

Tid till svar på 112

Sekunder



Fördelning

Fördelning av 112-samtal baserat på typ av ärende



- Vård: 42,9%
- Räddning: 6,4%
- Polis: 29,1%
- Övrigt: 21,6%

Varav 5% är samverkansärenden mellan räddning, vård eller polis.

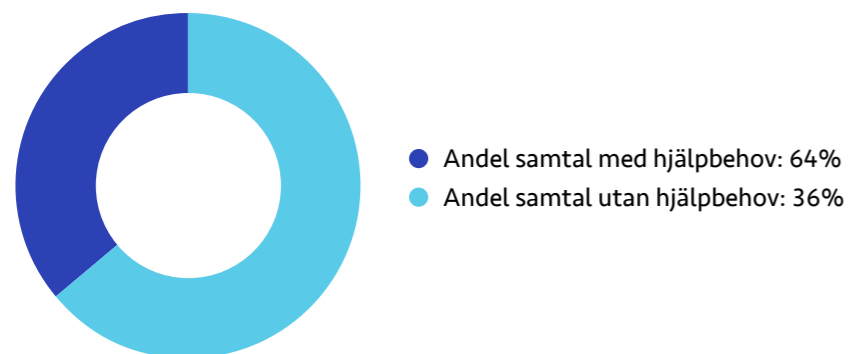
Antal inkommande 112-anrop under 2023

Län	Totalt antal 112-anrop	Ej inkommet till SOS Alarm	Inkommet till SOS Alarm	Pålagt innan svar	Besvarade 112
Blekinge	87 768	29 824	57 944	7 297	50 647
Dalarna	127 750	19 918	107 832	11 557	96 275
Gotland	22 149	3 257	18 892	2 294	16 598
Gävleborg	130 508	22 086	108 422	12 781	95 641
Halland	128 087	22 094	105 993	11 575	94 418
Jämtland	53 691	9 552	44 139	5 424	38 715
Jönköping	143 976	24 422	119 554	13 537	106 017
Kalmar	98 772	15 366	83 406	9 166	74 240
Kronoberg	88 900	20 574	68 326	7 807	60 519
Norrbottnen	105 320	16 469	88 851	9 622	79 229
Skåne	654 759	113 423	541 336	77 837	463 499
Stockholm	1 065 607	174 862	890 745	115 008	775 737
Södermanland	133 755	21 569	112 186	11 790	100 396
Uppsala	153 313	27 372	125 941	14 014	111 927
Värmland	121 352	19 332	102 020	10 706	91 314
Västerbotten	108 824	16 673	92 151	10 269	81 882
Västernorrland	103 860	16 311	87 549	9 368	78 181
Västmanland	124 296	19 918	104 378	10 867	93 511
Västra Götaland	767 020	124 935	642 085	74 069	568 016
Örebro	133 434	22 550	110 884	14 375	96 509
Östergötland	208 789	32 959	175 830	20 050	155 780
Övrigt - A-Nummerlöst	316 858	43 704	273 154	5 161	267 993
Övrigt - Ej Län	94 049	19 187	74 862	13 083	61 779
Totalt	4 972 837	836 357	4 136 480	477 657	3 658 823

Antal besvarade 112-samtal 2021-2023

Län	2021	2022	2023
Blekinge	44 026	44 080	50 647
Dalarna	84 362	82 966	96 275
Gotland	15 017	14 363	16 598
Gävleborg	84 394	83 980	95 641
Halland	85 778	82 232	94 418
Jämtland	34 487	33 357	38 715
Jönköping	99 916	95 893	106 017
Kalmar	68 624	67 930	74 240
Kronoberg	53 992	52 571	60 519
Norrbottnen	71 405	69 411	79 229
Skåne	423 257	420 206	463 499
Stockholm	698 664	677 252	775 737
Södermanland	91 818	89 465	100 396
Uppsala	97 814	96 976	111 927
Värmland	81 399	79 362	91 314
Västerbotten	74 849	74 036	81 882
Västernorrland	72 674	69 979	78 181
Västmanland	82 132	82 366	93 511
Västra Götaland	525 239	508 592	568 016
Örebro	85 765	81 212	96 509
Östergötland	139 920	137 790	155 780
Övrigt – A-Nummerlöst	347 992	296 715	267 993
Övrigt – Ej Län	50 531	51 278	61 779
Totalt	3 414 055	3 292 012	3 658 823

Andel besvarade 112-samtal med respektive utan hjälpbehov under 2023



Antal besvarade 112-samtal med hjälpbehov under 2023

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	19 187	3 554	2 330	1 445	434	2 512	10 196	167	34 826
Dalarna	32 493	7 484	4 660	3 205	801	5 717	21 341	314	65 326
Gotland	6 012	1 182	808	524	203	853	3 503	63	11 442
Gävleborg	34 062	7 190	4 549	3 208	936	5 811	20 640	331	66 329
Halland	32 666	6 453	4 797	3 057	808	5 538	20 159	397	64 365
Jämtland	12 038	2 831	2 427	1 822	404	2 131	8 661	272	25 933
Jönköping	34 632	8 246	6 450	4 370	1 001	5 851	26 163	346	74 443
Kalmar	28 129	5 384	3 754	2 451	525	3 193	16 892	250	52 743
Kronoberg	21 241	4 178	2 886	1 963	366	2 756	14 755	235	42 239
Norrbottnen	25 295	4 965	3 062	2 122	920	4 577	19 399	307	53 560
Skåne	150 235	30 372	21 222	14 312	4 719	30 312	101 876	1 714	310 078
Stockholm	220 904	53 963	26 949	18 428	9 997	60 905	180 505	3 442	502 702
Södermanland	347	136	3 945	115	42	2 349	63 452	382	70 517
Uppsala	646	192	3 905	152	68	1 828	67 698	514	74 659
Värmland	30 344	7 584	5 392	3 910	793	5 915	21 989	257	64 690
Västerbotten	23 523	5 194	3 405	2 398	731	4 021	23 144	255	55 079
Västernorrland	26 544	5 454	3 396	2 145	714	4 133	19 009	248	54 044
Västmanland	304	104	3 768	80	34	2 040	57 023	377	63 546
Västra Götaland	186 598	53 377	22 711	14 838	3 519	35 677	135 888	2 247	386 640
Örebro	27 221	5 185	4 513	2 851	900	5 568	25 123	325	63 650
Östergötland	50 366	11 167	8 530	5 623	1 591	8 529	37 981	740	107 737
Övrigt – A-Nummerlöst	19 410	5 410	2 935	1 515	774	5 075	22 304	3 265	53 763
Övrigt – Ej Län	18 694	3 689	2 251	1 266	509	2 620	11 640	328	36 042
Totalt	1 000 891	233 294	148 645	92 493	30 789	207 911	929 341	16 776	2 334 353

Antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2023

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes-samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/ test	Totalt utan hjälpbehov
Blekinge	1 284	1 068	770	889	10 187	1 362	261	15 821
Dalarna	2 446	2 459	1 201	1 401	20 127	3 212	103	30 949
Gotland	404	282	140	205	3 500	515	110	5 156
Gävleborg	2 485	2 537	1 443	1 439	18 474	2 753	181	29 312
Halland	2 390	2 183	2 095	1 410	18 904	2 904	167	30 053
Jämtland	944	831	386	542	8 602	1 438	39	12 782
Jönköping	2 865	2 906	1 154	1 805	20 001	2 787	56	31 574
Kalmar	1 774	1 741	748	1 188	13 767	2 071	208	21 497
Kronoberg	1 613	1 602	861	1 147	11 328	1 643	86	18 280
Norrbottnen	2 286	2 022	1 245	1 274	16 319	2 456	67	25 669
Skåne	12 791	12 152	18 916	9 491	87 293	11 697	1 081	153 421
Stockholm	23 714	21 793	20 331	18 128	166 714	21 419	935	273 035
Södermanland	2 184	1 707	1 873	1 840	19 088	3 149	38	29 879
Uppsala	2 341	1 850	2 634	2 046	24 460	3 753	184	37 268
Värmland	2 728	2 484	1 758	1 316	15 680	2 598	60	26 624
Västerbotten	2 247	2 216	2 214	1 236	16 478	2 387	25	26 803
Västernorrland	2 237	2 163	1 419	1 220	14 670	2 397	31	24 137
Västmanland	2 106	1 876	3 135	1 767	18 095	2 876	110	29 965
Västra Götaland	13 884	12 686	10 150	10 505	115 425	18 158	568	181 376
Örebro	2 818	2 977	2 945	1 938	19 073	2 869	239	32 859
Östergötland	4 757	4 305	3 767	2 744	27 942	4 170	358	48 043
Övrigt - A-Nummerlöst	6 451	5 478	35 021	2 290	148 915	15 836	239	214 230
Övrigt - Ej Län	2 248	1 655	1 822	1 073	13 080	5 548	312	25 737
Total	98 997	90 973	116 028	66 894	828 122	117 998	5 458	1 324 470

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

Topp 10 störst antal besvarade 112-samtal per timme under 2023

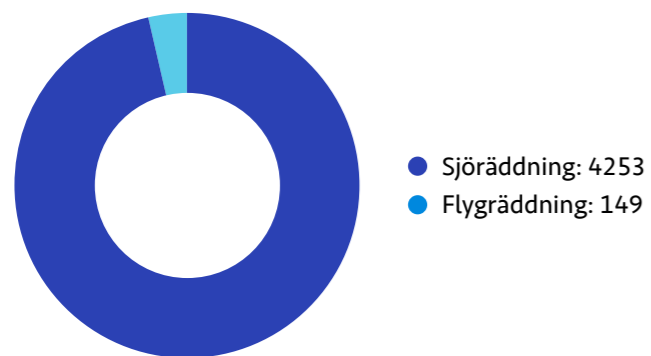
Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	2023-01-01	00	1 760	372,7%
2	2023-01-01	01	1 321	279,8%
3	2023-06-17	12	1 239	262,4%
4	2023-06-15	17	1 176	249,0%
5	2023-06-14	17	1 173	248,4%
6	2023-06-17	17	1 142	241,8%
7	2023-06-16	15	1 108	234,6%
8	2023-05-13	16	1 097	232,3%
9	2023-06-16	17	1 093	231,5%
10	2023-06-22	16	1 085	229,8%

Antal vidarekopplade 112-samtal under 2023

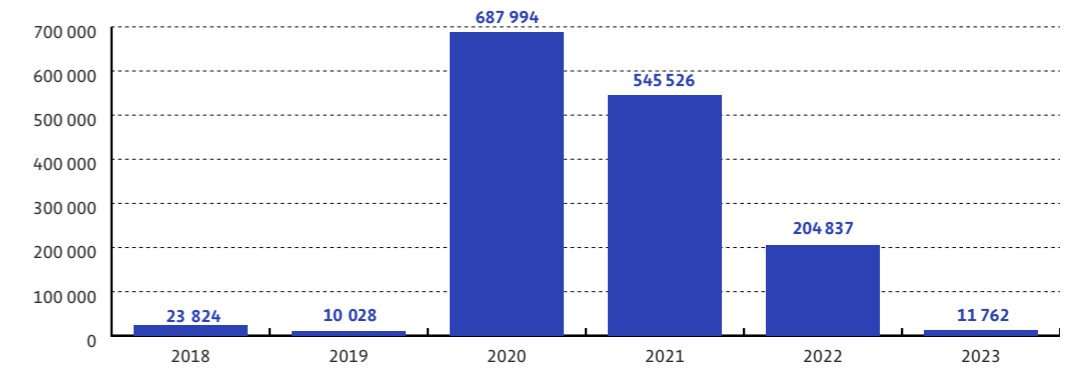
Län	Kust-bevakning	Polis	Präst	Social-jour	Tand-läkare	Tips om smuggling	Utländska larmcentraler	Vård/Ambulans	Övrigt
Blekinge	-	9 007	331	683	-	-	16	158	1
Dalarna	-	16 869	2 239	2 020	6	-	35	168	4
Gotland	2	3 017	274	161	1	-	8	40	-
Gävleborg	-	17 716	1 606	865	1	-	18	433	1
Halland	3	16 960	1 238	1 538	1	1	116	301	1
Jämtland	-	7 472	551	474	-	-	21	143	-
Jönköping	-	19 595	3 385	2 679	1	1	26	475	1
Kalmar	-	14 250	1 777	552	-	5	15	291	2
Kronoberg	-	11 257	1 986	1 263	2	-	25	221	1
Norrbottnen	-	13 806	3 379	1 865	1	1	131	216	-
Skåne	4	84 997	10 354	4 101	2	7	264	2 141	6
Stockholm	12	147 551	24 514	4 322	29	7	257	3 804	9
Södermanland	-	21 942	1 344	2 497	1	1	40	37 626	1
Uppsala	-	23 891	3 415	1 659	2	-	41	38 687	3
Värmland	-	16 252	3 569	1 737	2	2	93	329	5
Västerbotten	1	12 513	8 976	1 365	3	-	15	268	3
Västernorrland	-	14 912	2 600	1 076	-	-	15	406	-
Västmanland	-	20 092	2 330	873	3	1	16	33 702	6
Västra Götaland	12	103 149	25 986	5 469	2	3	281	975	11
Örebro	1	20 729	2 415	1 517	-	-	23	437	1
Östergötland	2	30 720	4 929	1 403	2	2	70	851	2
Övrigt - A-Nummerlöst	1	14 903	3 206	1 048	1	6	169	2 966	4
Övrigt - Ej Län	-	8 151	861	1 225	-	1	28	1 374	-
Totalt	38	649 751	111 265	40 392	60	38	1 723	126 012	62

Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2023: 929 341 st

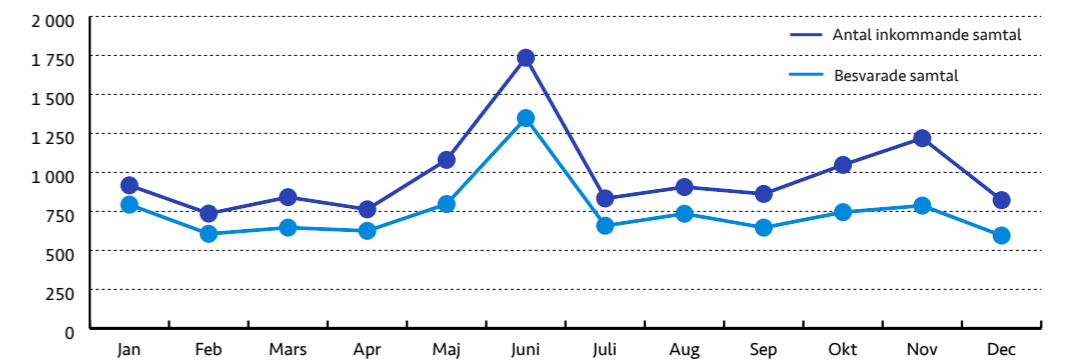
Medlyssnande 112-anrop till sjö- och flygräddningscentralen JRCC 2023



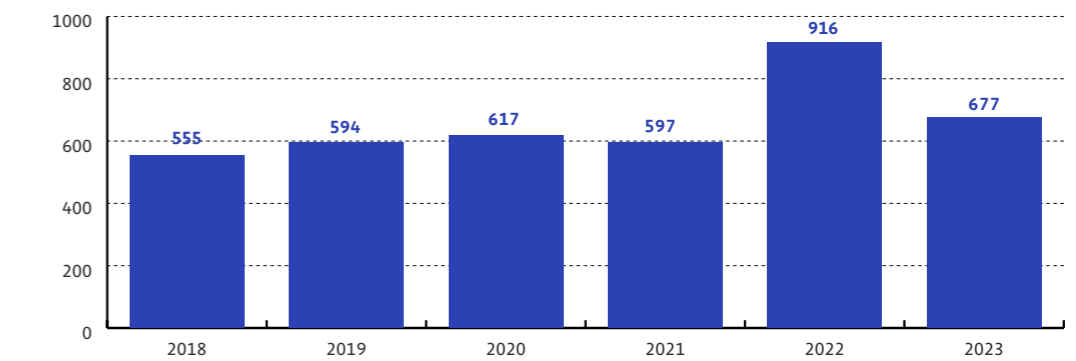
Antal anrop till 113 13 för allvarliga olyckor och kriser, 2018-2023



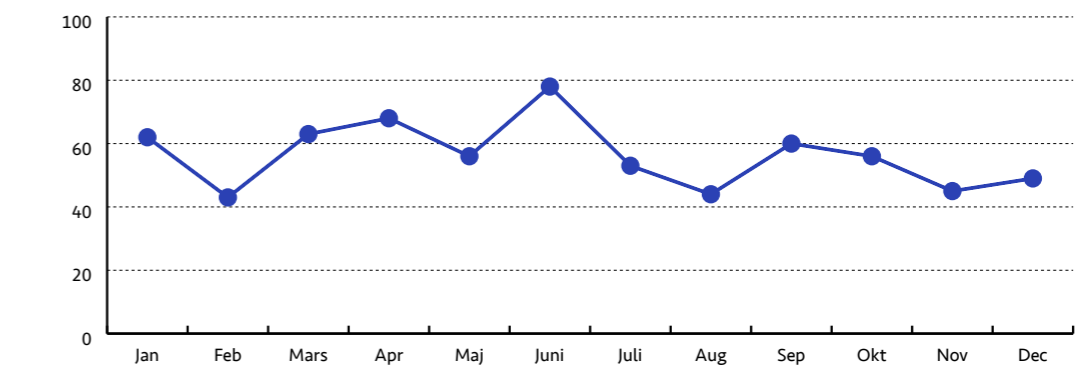
Antal anrop till 113 13 för allvarliga olyckor och kriser, per månad



Antal anrop till numret för försvunna barn, 116 000, 2018-2023

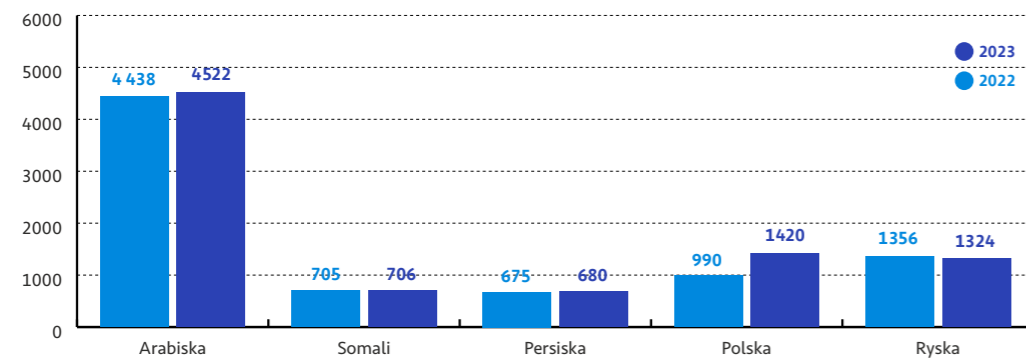


Antal anrop till numret för försvunna barn, 116 000, per månad

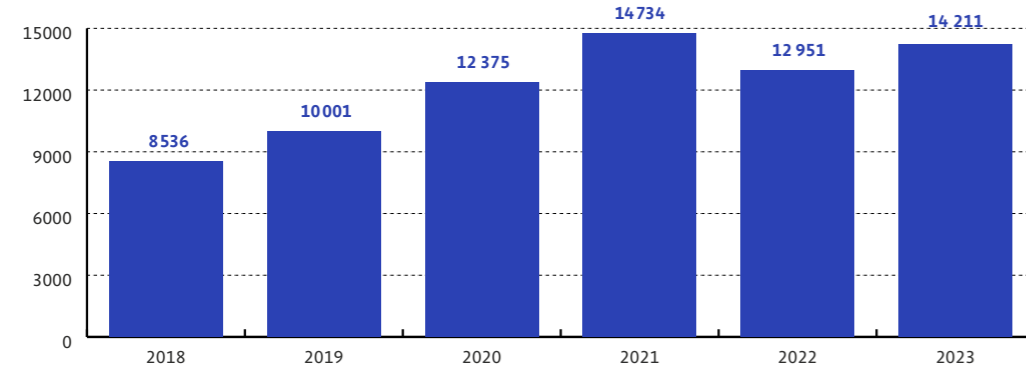


Statistik 112-tjänsten 2023

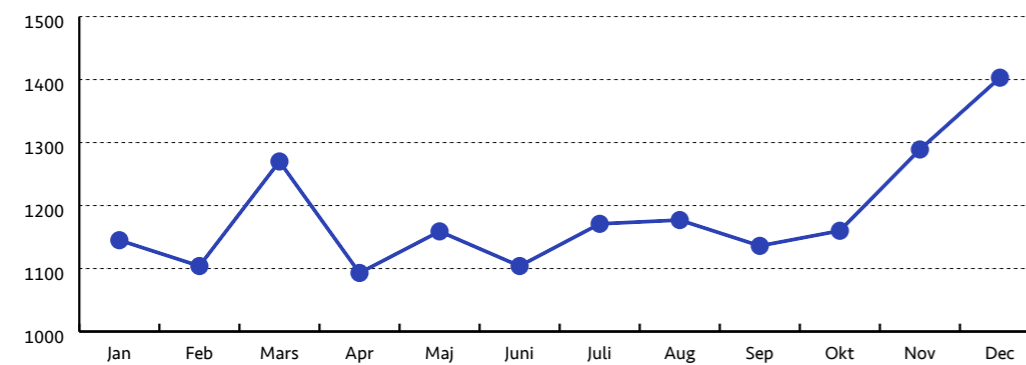
Fem mest tolkade språken under 2023



Antalet tolkupdrag under perioden 2018–2023



Antalet tolkupdrag under 2023, 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