

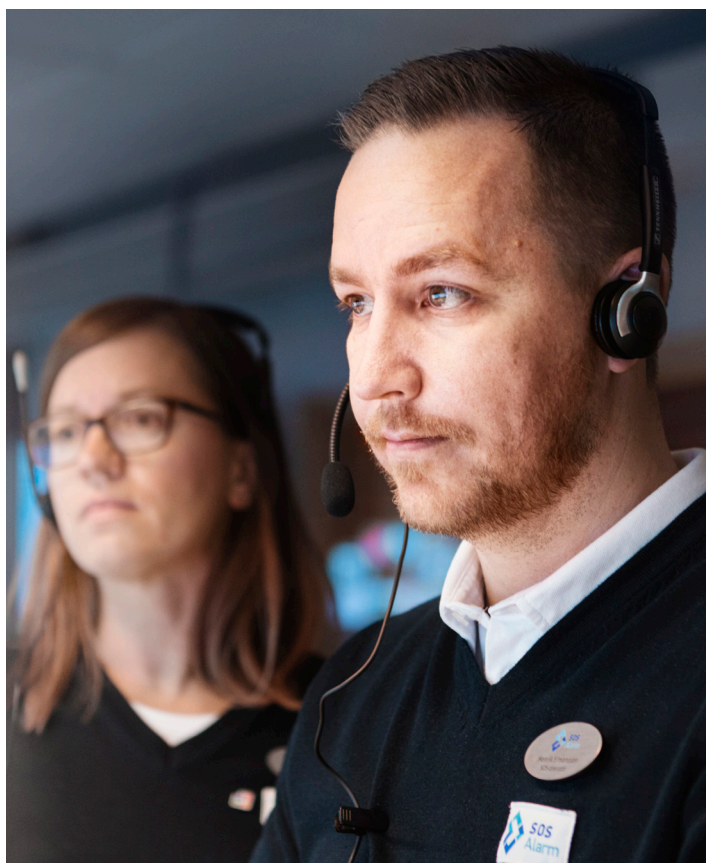


VERKSAMHETSRAPPORT 2019

112 i Sverige

VERKSAMHETSRAPPORT 2019

112 i Sverige



Innehåll

112-året i sammanfattning	3
Året som gått	7
SOS Alarm som vårdgivare	8
Räddningstjänstens ledningsförmåga	9
Innovationer för ett tryggare Sverige	11
Kommunikation under året	13
SOS Alarm i Almedalen	15
Hemma hos giftinformationscentralen	16
Sensorlarm för MC-förare	17
Över 1 500 anrop till 112 via eCall	18
Lättare att hitta nödställda som ringer 112	19
Uppstart i Uppsala och SOS-skolans flytt till Kista	20
Avtal med Trafikverket om 112-tjänster	21
112-dagen och 112-priset	22
Statistik 112-tjänsten 2019	23
Begreppsförklaring	33

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 tjänsterna "Viktigt meddelande till allmänheten" och 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 Alarm kundpas-

sade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Exempel på dessa är mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourförmedling. Utifrån unik kompetens, lång erfarenhet och ständig utveckling av tjänster är vi ett viktigt nav för trygghet och säkerhet.

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 samhällsupdrag, inte minst avseende informationsnumret 113 13.



112-året i sammanfattning

År 2019 blev ett år fyllt med framgångar för SOS Alarm. Framför allt har verksamheten lyckats förbättra svarstiderna på 112, som återigen ligger på en bra nivå. Att 112-appen och tv-serien SOS Sverige blev stora succéer, samt att AML infördes, är andra positiva händelser under året.

SVARSTIDER 112

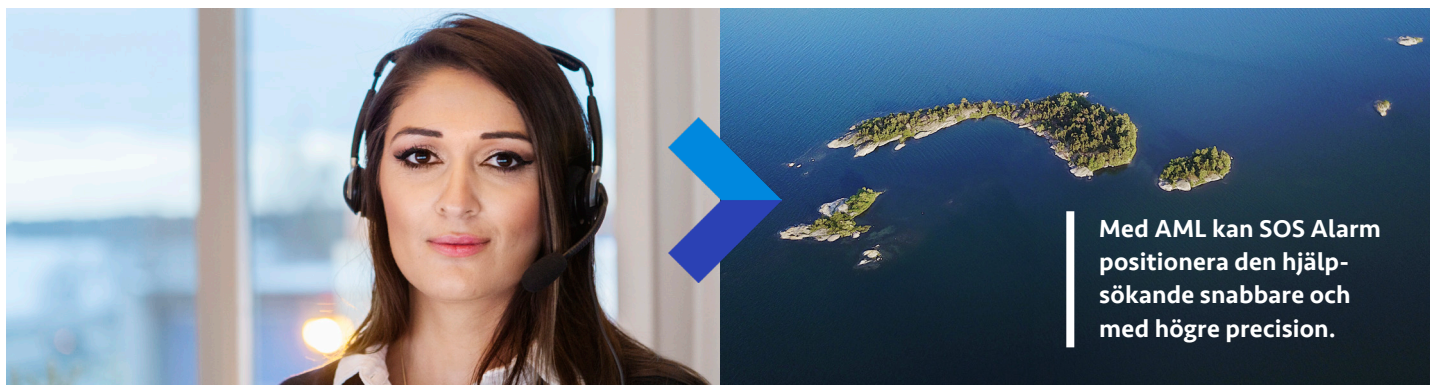
När vi summerar 2019 så landade medelsvarstiden över året på 8,6 sekunder, en fantastisk utveckling jämfört med de senaste åren. 2018 var motsvarande siffra 11,6 sekunder vilket innebär en förbättring på tre sekunder, en dramatisk förbättring i dessa sammanhang. Vi kan även konstatera att vi besvarade rekordmånga samtal på 112, drygt 3,3 miljoner stycken. Det finns flera bidragande orsaker som möjliggjort denna utveckling. Rätt ersättningsnivå från staten, förbättrade produktionsmodeller och arbete med kultur- och värderingsfrågor är några särskilt viktiga faktorer. En annan viktig effekt är att personalomsättningen sjunkit från en relativt hög nivå till ca 11 procent, t.o.m. bättre än vår egen målbild för 2019. Vi möter därför framtiden med en mycket stabil verksamhet som möjliggör ytterligare förbättringar för den hjälpbehövande.

Medelsvarstiden på 112 blev 8,6 sekunder för helåret – drygt tre sekunders förbättring jämfört med 2018

112-APPEN

I augusti släppte vi 112-appen. På förhand visste vi att intresset skulle var stort, inte minst med tanke på att lanseringen av appen innebar att vi för första gången på bred front kunde erbjuda den hjälpsökande en exakt positionering för sin belägenhet vid samtal via mobiltelefon. Intresset blev dock mycket större än vad vi hade räknat med och redan första veckan hade vi vida överträffat det mål på 300.000 nedladdningar till kommande årsskifte som vi hade satt upp. Vid årsskiftet närmade sig antalet nedladdningar ca 1,5 miljoner. Förutom exakt positionering vid larmning, kan vi med hjälp av 112-appen varna och informera om händelser i din närhet och på ett proaktivt sätt ge tips om säsongsbundna företeelser med mera. Intresset från myndigheter att kunna använda 112-appen för att nå ut med sin information har också varit stort, precis som den feedback vi fått från den breda allmänheten. Bruttolistan för möjlig utveckling är lång och det ska bli mycket spännande att se hur 112-appen utvecklas under 2020.





AML – ADVANCED MOBILE LOCATION

Äntligen – är ett ord i dess rätta bemärkelse när det gäller AML. Under hösten kunde vi efter flera års förberedelser införa AML som ett verktyg för att kunna positionera den hjälpsökande. Skillnaden mot tidigare teknik, med vilken vi hade kvadratkilometer stora områden att fastställa positionen inom, har med AML krympt till ett fåtal kvadratmeter. Med AML positionerar SOS Alarm direkt mot telefonens GPS, vilket ökar precisionen och snabbheten i fastställandet av position. Detta kommer att underlätta väsentligt för SOS-operatörerna och vara till stor hjälp för den hjälpsökande som i förlängningen kommer spara liv. Anledningen till att vi inte kunnat använda AML tidigare har berott på ett otidligt regelverk, men nu har regelverket klarnat och det finns en samsyn på hur AML får användas.

EN BUDGET I BALANS - EN FORTSATT UTMANING

Som nämnts ovan är ersättningen från staten fr.o.m. 2018 i balans. Primärt har 112-uppdraget stärkts genom rekrytering av fler SOS-operatörer och därmed gett möjligheter till att förbättra svarstiderna på nödnumret 112. Uppdraget inom ramen för samhällets krisberedskap har också stärkts. Nu fortsätter dialogen med staten att även i förlängningen ha en hållbar och långsiktig ersättning så att den goda utvecklingen som SOS Alarm haft inte byts till en tillbakagång med negativa följder i form av försämrade svarstider etc.

112-DAGEN

112-dagen uppmärksammades med det numer årliga dialogforumet där SOS Alarm bjuder in föreläsare och aktörer till en hel dag med intressanta diskussioner och föreläsningar. Det årliga 112-priset delades ut till aktörer i den gemensamma sökinsatsen efter 12-åriga Dante.

NÖDSAMTALENS FÖRDELNING

Antalet nödsamtal som besvarades på SOS-centralerna var rekordhög 2019, ca 3,3 miljoner. Av det totala antalet 112-samtal var det drygt 2,2 miljoner samtal från personer med hjälpbehov, vilket ligger ungefär i samma nivå som

under 2018. Det innebär att i nästan två tredjedelar av samtalen till 112 föreligger ett hjälpbehov, men också att en tredjedel av samtalen inte borde ringts alls, eller skulle ringts till något annat icke-akut nummer.

Av samtalen med hjälpbehov står vårdrelaterade ärenden för 43 procent, vidarekopplingar (exempelvis till polis och jourhavande präst) 44 procent, räddning 6 procent och nytt samtal i ett redan pågående ärende 7 procent.

VMA

När det gäller antalet begäran om VMA, vanligtvis från en kommunal räddningsledare, så har den kraftiga ökningen under 2018 återgått till 2017 års nivå. Totalt samordnade SOS Alarm 43 VMA under 2019. Värt att notera är att polisen under juli utfärdade ett VMA för en pågående polisinsats, något som är mycket ovanligt. MSB och SOS Alarm har under året tagit fram ett förslag till överenskommelse om VMA-uppdraget som ska ligga inom ramen för den överenskommelse som finns mellan MSB och Sveriges Radio. Den nya överenskommelsen beräknas vara klar under början av 2020. MSB, som har ansvaret för VMA-systemet, påbörjade i slutet av 2019 en översyn av delar av detta, tillsammans med SOS Alarm och Sveriges Radio. Detta arbete fortgår under våren 2020.

TOLKNING

Antalet tolkade samtal har fortsatt att öka under 2019 jämfört med 2018 och i år tog vi oss över 10 000-vallen. Totalt antal tolkade samtal landade på 10 001 under 2019, jämfört med 8 536 under år 2018, vilket är en ökning på 17%. Ökningen gick från cirka 710 samtal per månad, till cirka 830 per månad.

Samtalen har dessutom fördelats på rekordmånga språk, totalt 77 olika. De vanligaste tolkade språken var arabiska (3 936), somaliska (893), tigrinja (817) och ryska (613). Det är en stor fördel för den inringande att kunna förmedla sitt behov av hjälp på sitt föredragna språk samtidigt som det ger SOS operatören en trygghet i att rätt bedömning av hjälpbehovet kan göras.



Under 2019
tolkade SOS
Alarm över
10 000 samtal



Under 2019
samordnade
SOS Alarm
totalt 43 VMA



KOMMUNIKATION KRING VIKTIGA NUMMER

En viktig uppgift för kommunikationsavdelningen på SOS Alarm är att informera om 112-verksamheten för att bland annat minska antalet felringningar på 112. Arbetet kring att informera om 112, 113 13, 114 14 och 1177 kommer att ha en fortsatt hög prioritet för det löpande kommunikationsarbetet. Ständigt utvecklas nya sätt att nå ut med budskapen, i synnerhet är det viktigt i och med att de digitala kommunikationsvägarna utvecklas i högt tempo.

SOS Alarm informerar regelmässigt inför stora helger där informationen kring felaktiga samtal till 112 under nyårsafton är ett exempel. Efter lanseringen av 112-appen har vi nu en ny möjlighet att ytterligare sprida kunskap, bland annat om de fyra viktiga numren.

SAMVERKAN OCH INNOVATION

Ett tryggare Sverige för alla bygger vi i samverkan med andra aktörer. Därför är det väsentligt att utveckla lokala, regionala och nationella samverkansinitiativ. Samverkan med MSB, polisen, Sjöfartsverket, Trafikverket och flera nationella aktörer samt regionala och lokala aktörer i olika projekt pågår kontinuerligt.

SOS Alarm deltar löpande i samverkan och forum med många aktörer på lokal, regional och central nivå. Som exempel kan nämnas att de kontinuerliga samverkansmöten som utgår från SOS-centralernas deltagande uppgår till långt fler än tvåusen möten per år. Länsstyrelsernas krishanteringsråd, 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. Dessutom driver SOS Alarm egna råd där samverkansaktörerna deltar; 112-rådet, Utvecklingsråd Vård, Räddningsrådet och Krisberedskapsrådet.

En viktig del i utvecklingen av samhällets alarmeringstjänst är att arbeta med forskning och innovation. SOS Alarm deltar kontinuerligt i ett flertal projekt tillsammans med andra aktörer som forskar och utvecklar i frågor kring språkidentifiering i nödsamtal, självkörande bilar, medicinska beslutsstöd etc. Vi tar också fram tjänster som levererar lägesbild, exempelvis SOS.nu. Att exempelvis automatisera mer arbete i trafikrummet, att använda bild och video som beslutsstöd är exempel på naturliga utvecklingsområden. SOS Alarm har internt sedan en tid tillbaka en Innovation Task Force som kontinuerligt analyserar och ser in i framtiden.

112-RÅDET

Under 112-rådets fyra möten 2019 har många frågor behandlats av rådets företrädare från SOS Alarm och de viktigaste samarbetsorganisationerna. Sjukvårdens larmcentral för regionerna Södermanland, Uppsala och Västmanland anslöt som en ledamot i rådet under året. Även Statens Haverikommission deltog och kommer att bjudas in regelbundet. Frågor som kontinuerligt belysts är:

- alarmeringsavtalet
- svarstider på nödnumret 112
- 112-utredningen
- genomlysning av nationell gemensam mottagning 112
- samverkan polisen-SOS Alarm
- informationsnumret 113 13
- VMA-frågor
- Rakel och sambandsfrågor exempelvis Nationell samordningsfunktion samband
- socialjour
- positionering av nödsamtal med tyngdpunkt på AML
- tolkning av nödsamtal
- journumret för försvunna barn 116 000
- eCall
- status i tjänsteutvecklingsfrågor 112
- MSB:s tillsyn av alarmeringsavtalet
- Haverikommissionens arbete och totalförvarsplanering.

KRISBEREDSKAP

En utveckling vi sett över tid är att en obruten larmkedja är en viktig förutsättning för att effektivt kunna hantera de krisberedskapsuppdrag som SOS Alarm utför. Krisberedskapsfrågorna har utvecklats och sedan 2009 har SOS Alarm skapat en samordningsfunktion för krisberedskap, Krisberedskapsavdelningen, som effektivt kan larma och informera tjänsteman i beredskap hos myndigheter och organisationer. Till den mer löpande verksamheten sker ett dagligt informationsutbyte med MSB och regeringens kriskansli. Läggs därtill SOS Alarms uppdrag att samordna informationsnumret 113 13 och att Krisberedskapsavdelningen utgör en samordningsfunktion för Viktigt meddelande till allmänheten. På så sätt kan SOS Alarm tillhandahålla en effektiv informationskedja med uppgiften att omvärldsbevaka, analysera, larma, informera och varna.

Under 2019 har KBA utvecklat ett nytt beslutsstöd, Krisberedskapsindex, vilket möjliggör en högre kvalitet och en ökad spårbarheten i hanteringen av uppdragen. SOS Alarms Krisberedskapsråd har träffats vid två tillfällen under året och tyngdpunkten på dessa möten har legat på utvecklingsfrågor och aktörernas förvänt-





ningar gällande SOS Alarms krisberedskapsuppdrag. Beslut togs också under året om att starta upp en kvalitetsgrupp med företrädare från TiB-myndigheter. Ett första möte är planerat i början av 2020.

113 13

Från 25 april 2018 hanteras informationsnumret 113 13 på SOS Alarms callcenter YouCall. Tidigare besvarades samtal på 113 13 primärt av SOS-centralerna i Luleå, Karlstad och Jönköping och vid större belastningar, som kan vara både förväntade och planerade eller plötsligt uppkomna, aktiverades YouCall. Nu sker en mer sammantagen produktion av 113 13 på YouCall. SOS Alarm verkar som backup mot YouCall om det skulle behövas, annars kan YouCall eskalera sin organisation enligt avtal. Under 2019 besvarades 10 028 samtal på 113 13 vilket är en minskning jämfört med föregående år, men den stora ökningen i 113 13-samtal under 2018 på grund de omfattande skogsbränderna är inte särskilt jämförbar.

SOS Alarm genomförde under 2018/2019 en mer omfattande genomlysning av hur 113 13 kan förbättras. Under 2020 kommer en rad aktiviteter genomföras, bl.a. i samverkan med MSB.

KRISHANTERING OCH TOTALFÖRSVARSPLANERING

Att ha en förmåga att upprätthålla verksamheten vid olika typer av påfrestningar är en viktig del i SOS Alarms verksamhet. SOS Alarms roll vid höjd vid beredskap är också ytterst vital för att skapa trygghet bland medborgarna. SOS Alarms krishanteringsorganisation övas regelmässigt och övningsfokus har varit extra stort under 2019 med bl.a. deltagande i TFÖ. Delar av krishanteringsorganisationen har varit aktiverad vid ett par tillfällen under året och staben övas praktiskt genom att vara etablerad i förebyggande syfte exempelvis vid större uppgraderingar av teknik. Andra fokusområden under 2019 har varit krigsplacering av personal, fortsatt etablering av signalskyddsorganisation och fortsatt säkerhetsskyddsarbete.

INTERNATIONELLT

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt, inte minst med intresseorganisationen European Emergency Number Association, EENA. Där deltar vi aktivt i arbetsgrupper, i kommittéer och vid seminarier, inte minst vid den årliga EENA kongressen som 2019 genomfördes i Dubrovnik. SOS Alarm deltar även i EENAs 112 Club tillsammans med 13 andra EU-länder som är speciellt inbjudna för att diskutera gemensamma utmaningar och utveckling inom 112-området. Frågor som är aktuella att driva tillsammans är bland annat förbättrad positionering av nödsamtal (AML) och hur ny teknik kan påverka och underlätta arbetet för nödorganisationer.

SOS Alarm har under året deltagit i det sameuropeiska projektet HELP 112 II som har fokus på utveckling av positioneringstjänsten. Projektet avslutas 2020 och förhoppningen är då att alla de sju deltagande länderna har infört AML-positionering.

Tillsammans med PTS tar vi också fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten och rapporterar även annat vid begäran från EU-organ.

Det internationella intresset för SOS Alarm är fortsatt stort och det märks inte minst på den stora mängden internationella studiebesök som vi tar emot. Ledningen för finska Nödcentralsverket besökte oss under hösten 2019. SOS Alarms medarbetare gör även studiebesök i andra länders 112-verksamheter för att lära och utveckla den egna verksamheten. På daglig basis arbetar också SOS Alarm med gränsöverskridande samverkan med våra nordiska grannländer.



Året som gått



SOS Alarm som vårdgivare

Regionerna står inför stora utmaningar och ställer tydliga krav på SOS Alarm i hanteringen av vårdärenden. Det handlar ytterst om att leverera en vårdtjänst av hög kvalitet genom träffsäker prioritering, rätt kompetens för uppdraget och samverkan mellan många aktörer för att kunna följa patienten genom hela vårdkedjan.

GODA SAMARBETEN

– Vi har ett gott samarbete med SOS Alarm som är en utmärkt arbetsgivare för sjuksköterskor, säger Ann Eva Askensten, avdelningschef på Region Stockholm. Det är viktigt att företaget löpande utvecklar sin teknik, fortsätter att leverera högkvalitativa tjänster och har utbildad sjukvårdspersonal i prioritering av vårdärenden.

SOS Alarm har under flera år fokuserat på förbättrade villkor för sjuksköterskor, vars kompetens är viktig för verksamheten. Även operatörernas kompetens behöver kartläggas och förstärkas. Specialiseringen är inte unik för sjukvården – räddningstjänstens och andra myndigheters verksamhet blir allt mer specialiserad. Och eftersom SOS Alarms larmcentral för alla måste vi självklart möta även deras behov.

MEDICINSKT BESLUTSSTÖD SKA ÖKA TRÄFFSÄKERHETEN

Bedömningen av vårdärenden är komplex, samtidigt som vi ser att medborgarna ställer allt högre krav på tillgänglighet och snabb hantering. Det enorma informationsflödet på internet gör att hjälpsökande själva kan ställa diagnoser och därmed ha en bestämd uppfattning om hur det egna vårdärendet ska bedömas i samtalet med oss.

För att stötta våra operatörer, sjuksköterskor och läkare i deras bedömningar utvecklar vi ett nytt medicinskt beslutsstöd. Det handlar om att snabbt kunna identifiera behovet av ambulanser och med så hög precision som möjligt bestämma med vilken prioritet de ska larmas ut. Enligt Ann Eva Askensten behöver det medicinska beslutstödet vara relevant så att SOS Alarm kan utvecklas som vårdgivare.

– SOS Alarm måste ta ansvar för att beslut baseras på rätt stöd så att ärendet hamnar på rätt vårdnivå. I Stockholm finns exempelvis vårdgivare med många olika vårdnivåer, då är det viktigt att SOS Alarm gör rätt bedömning.

Det är tätt sammankopplat med ambulansdirigeringen så att den hjälpsökande hamnar på rätt plats i rätt tid, säger Ann Eva Askensten.

SOS Alarm utvecklar ett nytt medicinskt beslutsstöd som ska stötta operatörerna i de medicinska bedömningarna

BÄTTRE SAMVERKAN MED REGIONERNA

En annan utmaning som SOS Alarm står inför är att kunna differentiera hjälpsökandes symptom på ett bättre sätt. Prioriteringarna 1, 2 eller 3 är ibland inte rättvisande i verkligheten, inte heller den kompetens som ambulansen möter upp med. I varje prioritet finns en skala av akutgrader. Det handlar med andra ord om att kunna kombinera bedömning med rätt resurs som ska ut till rätt patient. SOS Alarm har i det arbetet en nära dialog med regionerna för att stötta dem med anpassad kompetens. I framtiden vill regionerna bland annat ha ambulanser med särskild specialistkompetens inom exempelvis förlossningsvård. Uppdraget från regionerna blir då att säkerställa att dessa kompetenser används på rätt sätt. Trenden är att SOS Alarm går mot en mer strukturerad och målinriktad uppföljning i samarbetet med regionerna. Nu sker uppföljning två till fyra gånger om året och vi har flera andra möten mellan regionerna och olika funktioner inom SOS Alarm.

GÅR MOT EN SAMMANHÅLLEN VÅRDKEDJA

I framtiden kommer patientens väg att kunna följas genom hela vårdkedjan, som börjar med att en hjälpsökande ringer 112. För en sammanhållen vårdkedja är det viktigt att reda ut lagliga hinder och att SOS Alarm tillsammans med regionerna säkerställer patientens bästa.

– Det systematiska patientsäkerhetsarbetet måste sitta i ryggmärgen hos alla aktörer, säger Ann Eva Askensten.

Räddningstjänstens ledningsförmåga

Efter flertalet utredningar står svensk räddningstjänst inför en rad utmaningar, främst vad gäller att stärka sin ledningsförmåga. Lösningen är i många fall att flera går samman och bildar större kluster. Det krävs även ett tätare samarbete med aktörer som SOS Alarm, vilket diskuterades livligt på företagets dialogmöten med räddningstjänsten.

– **BRÄNDERNA 2014 OCH 2018 TYDLIGGJORDE** att vi måste förbättra vår ledningsförmåga och samarbeta på ett mer effektivt sätt, säger Per-Ove Staberyd, brandchef på Nerikes brandkår i Örebro. Det handlar till stor del om att räddningstjänster i flera kommuner måste gå ihop och bemanna på rätt sätt så att vi klarar av större händelser.

MIX AV KOMPETENS GER ÖKAD SLAGKRAFT
I Örebro/Bergslagen har man påbörjat ett arbete med att skapa en ledningsorganisation för ett drygt fyrtiotal kommuner, som tillsammans går under namnet Räddningsregion Bergslagen. I Örebro ska en gemensam ledningscentral för räddningstjänsten, SOS Alarm och polisen stå färdig senast 2022. Att hitta i samma lokaler medför en mängd fördelar.

– Mixen av kompetens i samma hus ökar vår slagkraft då vi kompletterar varandra på ett bra sätt. Vi kan få kännedom om risker och bistå varandra vid större händelser. Ett mer effektivt samarbete vid större händelser bidrar även till en bättre vardagssamverkan, säger Per-Ove Staberyd.

”INGEN GÅR TILL EN KIRURG SOM OPERERAR FYRA GÅNGER PER ÅR”

En mer samordnad verksamhet betyder förstås också fler händelser att hantera – upp emot 10 000 händelser per år enligt Per-Ove Staberyds beräkningar.

– Det ligger en fara i att kluster blir så små att man inte får erfarenhet. Ingen går ju till en kirurg som opererar fyra gånger per år. Många händelser innebär att vi får större erfarenhet och kunskap vilket leder till ett ökat förtroende hos allmänheten och i förlängningen ett tryggare Sverige, säger Per-Ove Staberyd.

PROJEKT I JÖNKÖPING FÖR BÄTTRE HANTERING AV STÖRRE HÄNDELSER

I Jönköping har man påbörjat ett utvecklingsprojekt som innebär att SOS Alarms operatör bistår räddningstjänsten och det inre befälet med olika arbetsuppgifter såsom information om fordon och byggnader vid händelser samt mediestöd.

– Det handlar om att kunna växla upp med hjälp av SOS Alarms medarbetare för att hantera fler och större händelser, säger Jerker Stu-



redahl, biträdande operativ avdelningschef på räddningstjänsten i Jönköping.

Samarbetet innebär bland annat att SOS Alarms teamledare tillfälligt kan förstärka operatören och att de tillsammans kan hantera flera samtidiga händelser, vilket innebär en avlastning för räddningstjänsten.

– Båda parter är väldigt nöjda och SOS Alarms operatörer säger att de har fått roligare arbetsuppgifter. Man får en väldigt effektiv ledningscentral genom att jobba på det här sättet, säger Jerker Sturedahl.

Utvecklingsprojektet i Jönköping syftar till att SOS Alarm ska kunna bistå räddningstjänsten och inre befäl med vissa arbetsuppgifter för att avlasta vid större händelser

Nästa steg är att dokumentera det nya arbetssättet, det vill säga resultatet från utvecklingsprojektet i Jönköping, så att det kommer andra centraler till del.

– Vi behöver också titta närmare på vilket tekniskt stöd vi behöver av SOS Alarm samt vilken utbildning och kompetens som krävs för att det nya gemensamma uppdraget ska lyckas fullt ut, säger Jerker Sturedahl.

DIALOGMÖTEN FÖR BÄTTRE SAMVERKAN

I början av 2019 genomförde SOS Alarm en rad dialogmöten med räddningstjänsten runt om i landet. Räddningschefer, förbundschefer och annan personal från hälften av alla Sveriges räddningstjänster deltog. Syftet var att fånga upp räddningstjänstens behov, önskemål och syn på samverkan samt sprida kunskap om hur SOS Alarms utvecklar sina tjänster.

– Det är positivt att SOS Alarm är lyhörda för räddningstjänstens växande och nya behov i ett komplext samhälle, säger Jerker Sturedahl. Våra behov kommer att kräva mer dynamiska SOS-centraler.

Återkopplingen från dialogmötena används för att kunna möta framtida utmaningar såsom samverkan och systemledning samt rekrytering och bemanning.

– Det märks att både SOS Alarm och räddningstjänsten är inne i en ny fas där utvecklingen är stor. Det gör det ännu mer aktuellt att diskutera gemensamma frågor, säger Per-Ove Staberyd.





Innovationer för ett tryggare Sverige

Under 2019 har SOS Alarm deltagit i innovationskluster och samarbeten för att främja den innovativa förmågan. Det handlar om allt från olika innovationstävlingar till förbättring av vår tekniska plattform och arbetssätt som stöttar våra SOS-operatörer.

FLERA INNOVATIONSPROJEKT

Det pågår en rad innovationsprojekt på SOS Alarm, däribland en uppgradering av vår teknikplattform så att vi kan möta såväl framtidens möjligheter och utmaningar som våra kunders behov. Vi ser över hur vårt arbetssätt kan förbättras genom att öka flexibiliteten, dra fördel av den ökande tillgången till data samt underlätta vardagen för våra operatörer genom exempelvis AI, beslutsstöd och automation.

– Det handlar bland annat om att kartlägga vilka kompetenser vi behöver, vilka processer som måste förändras och vilken teknik vi ska köpa, utveckla eller lägga ned, säger Martin Thell, IT-chef på SOS Alarm.

HUR MYCKET KLARAR DEN MÄNSKLIGA HJÄRNAN?

En viktig del i utvecklingen av en ny teknikplattform är ett projekt som SOS Alarm bedriver tillsammans med Cardiff University och som handlar om hur maskiner på bästa sätt kan stödja oss i 112-verksamheten. Arbetsgruppen

från Cardiff har fokuserat på att förstå den komplexa larmcentralsmiljön för våra operatörer och sjuksköterskor utifrån den forskning som finns på detta och närliggande områden.

– Vi har fått mycket värdefull återkoppling om vilka fokusområden vi bör lägga kraft på, säger Freddy Hansson, gruppchef inom SOS Alarms verksamhetsutveckling.

Nästa steg är att titta på hur mycket information en operatör kan hantera, eller kanske rättare sagt vad den mänskliga hjärnan klarar av när det gäller exempelvis mängden information och vad som ska visualiseras på skärmen.

– Hur mycket kan man ha fokus på och samtidigt utföra ett professionellt arbete? Den stress våra operatörer utsätts för kan vara påfrestande och vi vill därför hitta en bra nivå så att inte mängden information går ut över kvaliteten i vår verksamhet, säger Freddy Hansson.

ELEVER HJÄLPER TILL ATT UTVECKLA TEKNIKEN

Under året har SOS Alarm varit partner till Digit, ett skolprojekt som startats på initiativ



av Västra Götalandsregionen under ledning av Universeum. I projektet får elever i årskurs 5 och 6 lösa ett verkligt problem med hjälp av teknik och IT. Tävligen ska inspirera unga att arbeta med digitalisering av hälso- och sjukvården.

– Projektet är relevant för vår verksamhet med sitt fokus på utmaningar som hela sektorn står inför, säger Daniel Storey, tjänsteutvecklare på SOS Alarm. Genom partnerskapet med Digit hoppas vi kunna stärka SOS Alarms anseende hos ungdomar som i framtiden kanske kommer att jobba här eller samverka med oss.

SOS Alarm arbetade under våren med en skolklass i Göteborg vars uppdrag var att hitta en lösning för hur SOS Alarm kan få reda på att en person är i nöd. Det resulterade i idén om en ”SOS Watch” – en digital klocka med inbyggda sensorer som mäter EKG, puls och blodsocker och som känner av när användarens värden blir farliga och kan larma SOS Alarm.

– Klassen hade också tanken att det skulle gå att larma med hjälp av tumavtryck. Förinställd bakgrundsinformation med hälsodata samt information om var man befinner sig skulle skickas automatiskt till SOS Alarm för att vi snabbare skulle kunna skicka rätt hjälp till rätt plats, säger Daniel Storey.

KREATIVA LÖSNINGAR FÖR BRANDSÄKERHET

SOS Alarm har under året även inlett ett samarbete med Brinnovation, Sveriges största innovationstävling inom brandsäkerhet. Målet är att öka medvetenheten om bränder i allmänhet och samla bra idéer för att minska skador som orsakas av bränder. Innovatörer från hela landet fick chansen att tävla om en prispott på 500 000 kronor med lösningar på temat Brandsäkerhet i boendemiljö.

Första pris gick till Flamman & Lågan – ett utbildningsmaterial för skolbarn som ger tips och råd om hur de kan förebygga brand och vad de ska göra om det ändå börjar brinna.

– Vi vill arbeta proaktivt för att förebygga uppkomsten av nödsituationer. Med hjälp av innovativa lösningar och ny teknik kan vi motverka bränder och utveckla system för att varna snabbare när olyckan väl är framme, säger Göran Bertilsson, brandingenjör och affärsutvecklare på SOS Alarm.





Kommunikation under året

Arbetet med att synliggöra och skapa förtroende för 112-tjänsten hos allmänheten har fortsatt under året, inte minst genom lanseringen av 112-appen och tv-serien SOS Sverige.

TRYGGHET I EN LITEN APP

I augusti släppte SOS Alarm 112-appen och kom därmed ett steg närmare visionen om ett tryggare Sverige för alla.

– Appen fungerar som en extra trygghet om något inträffar. Det är en app som du förhoppningsvis aldrig behöver använda men som kan rädda liv om olyckan är framme, säger Niclas Cholodov, produktägare på SOS Alarm.

112-appen är helt kostnadsfri och finns tillgänglig för alla mobilanvändare som bor eller vistas i Sverige. Den ger snabb, relevant och pålitlig information när till exempel en olycka eller en brand inträffar i ens närhet. Genom appen kan man också ta emot VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) och annan liknande krisinformation.

– Dessutom ger appen förebyggande tips och råd om förberedelser vid en kris samt information om vilka telefonnummer som gäller i olika situationer, säger Niclas Cholodov.

Med hjälp av appen skickas den hjälpsökandes position automatiskt till SOS Alarm, vilket gör det lättare för hjälpen att snabbt komma fram till rätt plats. Positioneringen via GPS är

mycket mer exakt än tidigare – i vissa områden förbättras träffsäkerheten från hektaret ner till metern. Appen har fått ett stort genomslag, både i media och hos allmänheten. Hela lanseringsdagen fylldes av intervjuer med SOS Alarm i såväl riks- som lokalmedia, och inom två månader hade över en miljon mobilanvändare laddat ner 112-appen.

Det första räddningsärendet som togs emot genom appen kunde man läsa om i media bara en dag efter lanseringen. En kvinna hade hastigt insjuknat under en fjällvandring.

– Tack vare 112-appens meterprecision kunde vi snabbt lokalisera den hjälpsökande och kort därefter var helikoptern på plats, säger Niclas Cholodov.

SOS ALARM ÖPPNAR UPP MED SOS SVERIGE

Att det finns en grundläggande kunskap om Sveriges nödnummer är livsviktigt. I vårt statliga avtal ingår därför även att på olika sätt informera om nödnumret 112, vilket vi gjort på flera sätt under året – bland annat genom tv-serien SOS Sverige och en ny VR-upplevelse. Olika tv-serier om larmkedjan har gjorts i decennier



där tittarna fått följa bland annat polis, ambulans och räddningstjänst, men gränsen har gått vid SOS Alarms dörrar.

– När vi såg att antalet felringningar minskade kraftigt i samband med en liknande tv-serie i Belgien tyckte vi att det kunde vara värt att prova här också. Det är ett fantastiskt sätt att få visa upp vår viktiga verksamhet men också att påminna allmänheten om när man ska ringa 112 och hur komplex hanteringen av samtalen kan vara för våra operatörer, säger Jenny Friberg, kommunikationsstrateg på SOS Alarm.

Responsen hos allmänheten har varit positiv, och många tittare upplever att de har fått en bättre förståelse för de utmaningar SOS Alarms operatörer ställs inför i vardagen. Att få hälsa på i en SOS-central står högt på allmänhetens önskelista, men tyvärr är besöksmöjligheterna väldigt begränsade. För att ytterligare öppna upp vår verksamhet och skapa insyn tog vi under året fram en VR-upplevelse där användaren får kliva in i vår vardag på en SOS-central. I upplevelsen finns tre olika möjligheter: få en rundvandring på centralen, lyssna på fiktiva samtal som kommer in till 112 eller agera operatör genom att själv leda samtalen till rätt hjälp. VR-upplevelsen har varit ett populärt inslag vid mässor och evenemang samt på SOS-centralerna.

LIVRÄDDARKAMPANJ FICK STOR UPPMÄRKSAMHET

Civilkurage och kunskap om livräddning blir allt mer viktigt i samhället. En undersökning genomförd under 2019 av IPSOS på uppdrag av SOS Alarm visade att svenskarna uppfattar civilkuraget i Sverige som lågt. Endast 5 % tyck-

er att civilkuraget bland svenskarna är bra och hela 64 % tycker att det rentav är dåligt. Det var något vi tog fasta på i vår livräddarkampanj som lanserades under sommaren 2019.

– Vi ville ta tempen på det svenska civilkuraget och också hur modiga folk anser sig vara. Det visade sig att nästan varannan svensk ändå anser sig vara modig men att många efterfrågar mer kunskap i hur man kan rädda liv och det tyckte vi var perfekt att ta fasta på, berättar Jenny Friberg, kommunikationsstrateg och projektledare för livräddarkampanjen.

Utifrån undersökningen skapades en digital plattform fylld med material kring hur man själv kan förbereda sig för olika krissituationer såsom en brand, hjärtstopp, bilolyckor och andra olyckstyper. Kampanjen gick sedan varm i sociala kanaler, fick medial uppmärksamhet och skapade en viktig diskussion kring civilkurage, mod och egen beredskap.

– Vi tror att ju mer kunskap folk har desto modigare blir man. Det här var ett av våra bidrag att hjälpa till med en kunskapshöjning och vi har fått fin respons där många har berättat om sina egna upplevelser kring mod och civilkurage. Det visar att det är en fråga som engagerar många, avslutar Jenny Friberg.



112-appen lanserades och har laddats ner cirka 1,5 miljoner gånger.



Tv-serien SOS Sverige var ett effektivt sätt att sprida information om nödnumret 112.



Livräddarkampanj för att öka kunskap om hur man kan rädda liv.



Omfattande kommunikation kring 112-dagen med både filmer och artiklar.

SOS Alarm i Almedalen

Det är viktigt för SOS Alarm att delta under politikerveckan i Almedalen. Många av våra närmsta samverkanspartners är där, vilket skapar naturliga forum för oss att skapa dialoger, knyta nya och fördjupa befintliga kontakter, men också att delta i debatter.

GEMENSAMT BLÅLJUSTÄLT

I grund och botten handlar deltagandet i Almedalen mycket om att visa SOS Alarms vilja att samverka med andra samhällsaktörer, men också att delta i debatter.

Tillsammans med Storstockholms Brandförsvär, Räddningstjänsten Gotland och Riksförbundet för ambulanssjukvård ställde SOS Alarm ut i ett stort blåljusstält nere vid kajen i Visby. Under veckan arrangerades fem schemalagda seminarier i det gemensamma tältet, med över 450 deltagare totalt. Dessutom deltog SOS Alarm i ytterligare fyra seminarier och inte mindre än 40 personliga samtal genomfördes med politiker, tjänstemän, företag och frivilligorganisationer.

– De gemensamma aktiviteterna i blåljusstället var väldigt uppskattade och trygghetsskapande. Vi passade även på att marknadsföra SMSlivräddartjänsten som berör regionerna i Sverige, vilket skapade en hel del intresse säger Anders Klarström, ansvarig för samhällskontakter på SOS Alarm.

MÅNGA BESÖKARE

Utöver de schemalagda aktiviteterna blev det en succébetonad vecka i Almedalen, med över 2 300 besökare i blåljusstället. Besökarna hade möjligheten att prova den webbaserade 112-utmaningen och SOS Alarms nyskapade VR-upplevelse, i vilken man kan få en inblick i hur det ser ut och går till i en SOS-central. Dessutom fanns också möjligheten att prova på brandsläckning och hur man utför HLR. Tältet bemannades av flera SOS-operatörer, representanter från försäljningsavdelningen och kommunikationsavdelningen, samt vår VD – för att spegla hela vår verksamhet på ett så bra sätt som möjligt.

– Sammanfattningsvis tycker jag att vårt deltagande i Almedalen blev riktigt bra. Det var en bra blandning av samtal med allmänheten, politiker, tjänstemän och andra intressenter säger Anders Klarström.



Hemma hos giftinformationscentralen

Vi gjorde ett hemma-hos-besök hos Giftinformationscentralen där människor får hjälp till exempel när de har ätit okänd svamp, fått ett bitt av en huggorm, tagit en för stor dos läkemedel eller fått en hushållskemikalie i ögat.

ATT FÅ TALA MED EN EXPERT om man har fått i sig ett potentiellt giftigt ämne kan rädda liv.

– Inget samtal är det andra likt, säger Lovisa Östberg, apotekare på Giftinformationscentralen.

Det ringer i en strid ström i de två angränsande rummen där Lovisa Östberg och hennes kollegor sitter framför varsin dator och tar emot samtal på sex telefonlinjer.

Vi befinner oss i Solna, strax norr om Stockholms innerstad. Här jobbar totalt 36 personer, alltifrån apotekare till läkare, som är experter på akuta förgiftningar. Kärnverksamheten består av telefonjouren där Lovisa Östberg och de andra medarbetarna dygnet runt svarar på frågor om just akuta förgiftningar.

Telefonsamtalen kommer bland annat från människor som har ringt 112 och bitt att få bli kopplade till Giftinformationscentralen. Eller så är det situationer där SOS-operatören bedömt att den inringande behöver expertråd om den situation hen befinner sig i. Då stannar SOS-operatören kvar på linjen och lyssnar för att veta om det behövs en ambulans eller inte. Ofta är samtalen präglade av mycket oro och stress.

– Ibland kan det bli ganska osammanhängande historier. Därför har vi en fast struktur som vi håller oss till för att få fram den viktigaste informationen om när det hände, hur mycket personen fick i sig och om det har kommit någon reaktion, säger Lovisa Östberg.

Giftinformationscentralen har även dagligen kontakt med ambulans- och sjukvårdspersonal.

– Vi bistår med råd om risker med vissa ämnen, vilka symptom som kan uppstå, vad man behöver vara vaksam på och hur förgiftningarna kan behandlas, säger Lovisa Östberg.

Varje dygn besvarar Giftinformationscentralen i snitt 256 samtal. Under sommarmånaderna ökar siffran till 276.

– Då har vi vår högsäsong. Folk är utomhus mer och kommer i kontakt med huggormar, getingar, alger, bär och växter, säger Lovisa Östberg.

Viktigt att tänka på inför sommaren är bland annat att ställa undan tändvätskan utom räckhåll för nyfikna barn, aldrig plocka svamp man är osäker på och inte bada i vatten med mycket alger.

– Vi brukar också kunna lugna oroliga föräldrar med att fem röda bär aldrig är farligt för ett litet barn att äta, oavsett bär. Detsamma gäller en tugga, stor som en sockerbit, av en svamp. I många fall avlastar vi sjukvården och hjälper till att minska antalet onödiga sjukhusbesök, säger Lovisa Östberg.

I år har det kommit in ovanligt många frågor om huggormar. Under april tog Giftinformationscentralen emot 88 samtal om huggormar, jämfört med 30 samtal under motsvarande period förra året. En förklaring kan vara det varma vädret som lockade fram både ormar och människor.

– De första timmarna är mest kritiska om man har blivit biten av en huggorm så man ska alltid ringa oss direkt. Det är viktigt att hålla den utsatta kroppsdelens stilla och i högläge, för att minska risken att giftet sprids i kroppen, säger Lovisa Östberg.

En annan, kanske lite mer oväntad toppnotering bland samtalen, inträffar varje år den tredje torsdagen i maj.

– På förskolans dag får vi alltid extra många samtal om såpbubblor. Då blåser nämligen många förskolor såpbubblor och det händer att barnen smakar på såpbubbellösningen. Det kan svida på slemhinnorna i mun och svalg, men är sällan farligt.

Sensornalarm för MC-förare

Under 2019 startade SOS alarm upp ett samarbete med teknikleverantören Detecht som har tagit fram en app som automatiskt kan larma 112 via sensorer i händelse av en allvarlig MC-olycka. Motorcyklister är nämligen en av de mest olycksdrabbade trafikantgrupperna i Sverige och för SOS Alarm är det naturligt att försöka hitta lösningar som kan öka säkerheten på ett verkligt problem.

OSKYDDADE TRAFIKANTER

– Motorcyklister är oskyddade i trafiken och vi ser ett behov av att kunna upptäcka allvarliga MC-olyckor snabbare och därmed kunna minimera risken för personskador. Man brukar säga att dödligheten för kritiskt skadade ökar med 10 % för varje 10 minuters fördröjning av sjukvård. Varje minut är värdefull tid som vi behöver ta vara på säger David Ångell, tjänsteutvecklare och projektledare för sensorlarmet.

Sensorer i mobilappen möjliggör tidig reaktion vid allvarliga trafikolyckor med motorcykel, så att SOS Alarm snabbare kan larma ut hjälp och minimera personskador. En algoritm konstaterar att en allvarlig olycka inträffat baserat på information från telefonens sensorer för hastighet, g-kraft och rotation. Föraren har därefter 60 sekunder på sig att avbryta larmet innan det går iväg till SOS Alarm. Skulle föraren resa sig och åka vidare direkt efter konstaterad olycka så avbryts larmet automatiskt.

MÅNGA SINGELOLYCKOR MED MC

– Nära hälften av alla olyckor med motorcykel är singelolyckor. Det händer att förare inte är i stånd att själv ringa 112 och blir liggande länge på olycksplatsen tills en medtrafikant passerar och kan hjälpa till. I dessa fall kan sensorlarmet verkligen vara avgörande, säger David Ångell.

Nästan hälften av alla motorcykelolyckor är singelolyckor, vilket ligger till grund för utvecklingen av sensorlarm för MC

Under våren pågick ett pilottest med drygt 19 000 MC-förare som laddat ner och börjat använda appen. Under motorcykelsäsongen hämtades tillräckligt med information och underlag för att kunna göra en fullständig utvärdering om appen ska vara en permanent funktion för motorcyklister. Strax innan årsskiftet kunde vi glädjande ta ett beslut om att samarbetet med Detecht fortsätter och att appen även i fortsättningen är kopplad till 112 och kan användas.

– Med hjälp av sensorer kommer vi att kunna upptäcka allvarliga olyckor snabbare och på så sätt rädda fler liv, och det stannar med största sannolikhet inte bara vid MC-olyckor. Eftersom den tekniska utvecklingen i samhället går i rasande fart kommer vi troligen se liknande lösningar med sensorer i framtiden även för andra typer av händelser och hjälpbehov. Det känns otroligt inspirerande att SOS Alarm har tagit ett första steg inom trygghetslösningar via sensorer, avslutar David Ångell.

Över 1 500 anrop till 112 via eCall

Den pan-europeiska tjänsten eCall startade upp den 1 oktober 2017 i Sverige. Den innebär att nya bilmodeller ska utrustas med en sensor som känner av ifall bilen krockar och skickar då data via mobilnätet samt kopplar upp ett samtal till 112.

Det går även att manuellt ringa 112 och skicka med data genom att trycka på en larmknapp i bilen. Vissa biltillverkare har valt att utrusta även befintliga bilmodeller med eCall. Det första helåret som SOS Alarm hanterade eCall-anrop var 2018 då totalt 207 sådana anrop kom in till SOS Alarm på 112. Av dem var 33 automatiskt och 174 manuellt utlösta. Siffran över eCall-anrop har stigit betydligt under 2019, med totalt 1 544 eCall, varav 214 automatiska och 1 330 manuella.

Av dessa var endast en femtedel av de automatiska och bara enstaka av de manuella var att betrakta som riktiga nödhändelser som krävde insats från räddningstjänst, ambulans och/eller polis.

– Det är tyvärr en väldigt hög andel felaktiga larm, mycket högre än vi hade räknat med, säger Björn Skoglund på SOS Alarm som var projektledare vid införandet. Samma mönster kan man se även i övriga länder som har infört eCall.

Eftersom antalet personbilar och lätta lastbilar som är utrustade med eCall förväntas stiga kraftigt under kommande år, varefter bilflottan förnyas och fler nya bilmodeller kommer ut, kan detta komma att bli ett växande problem.

– Vi behöver samverka med andra länder för att få bukt med detta, säger Björn Skoglund.

I de fall där utlöst eCall-larm beror på en verklig olycka ger dock eCall-anropet bra information till de uttryckande enheterna om bilens position, drivmedelstyp m.m. Särskilt vid olyckor där bilen åker av vägen och den eller de i bilen inte kan ringa själva (för att de är skadade, medvetlösa, eller inte når mobilen) kan ett eCall-anrop in till 112 vara direkt livsavgörande.



Lättare att hitta nödställda som ringer 112

SOS Alarm har länge arbetat för en bättre positionering av hjälpsökande som ringer 112. Genom att nu införa Advanced Mobile Location (AML) möjliggörs automatisk positionering via GPS i Sverige. Mobiltelefonens plats skickas till SOS Alarm per automatik när man ringer 112.

– Äntligen får vi en mycket bättre positionering av nödställda, en teknik som på allvar kan rädda liv. När en person nu larmar 112 med sin mobiltelefon så kan SOS-operatören med stor träffsäkerhet se var den hjälpsökande befinner sig. Därmed kan hjälpen komma fram snabbare, säger Björn Skoglund, tjänsteutvecklare hos SOS Alarm.

Den nya tekniken införs genom förändringar i de smarta mobiltelefonernas operativsystem Android (9.0) och iOS (13.1). SOS Alarm har haft ett gott samarbete med Google och Apple samt de svenska mobiloperatörerna. Tillsammans med dem har det genomförts viktiga pilottester i syfte att säkerställa teknikens funktionalitet. Ytterligare 14 europeiska länder har redan implementerat AML.

– I takt med att allt fler nödsamtal görs med mobiltelefon är vi glada över att kunna tillhandahålla vår teknologi på ett sätt som verkligen kan göra skillnad för människor och rädda liv. Vi ser fram emot att genom AML och SOS Alarms arbete kunna bidra till att förenkla räddningsarbetet och nå fram till människor i nöd snabbare, säger Sara Övreby, samhällspolitisk chef på Google.

AML ger en GPS-position med en radie på cirka fem till femton kvadratmeter. Om inte GPS kan erhållas så ges istället en position utifrån omgivande wifi-nätverk, vanligtvis med en radie på 65 till 85 kvadratmeter. Detta ska jämföras med nuvarande metod, via så kallat cell-id, där det i snitt visas en yta på cirka tre kvadratkilometer. Precisionen i positioneringen blir alltså mycket bättre.

Advanced mobile location (AML) möjliggör automatisk positionering via GPS i Sverige

Endast SOS Alarm har tillgång till positioneringen när en hjälpsökande ringer 112. Platsen beräknas lokalt på enheten och skickas direkt till SOS Alarm.



Uppstart i Uppsala och SOS-skolans flytt till Kista

Under 2019 flyttades SOS Alarms utbildningsavdelning från Uppsala till nya lokaler i Kista. I samband med flytten gjordes även lokalerna i Uppsala om till larmcentral.

NÄR UTBILDNINGSAVDELNINGEN FLYTTADE UT, FLYTTADE 112-VERKSAMHETEN IN

I början av 2019 invigdes SOS Alarm nya utbildningslokaler i Kista. Dessförinnan höll utbildningsavdelningen till i Uppsala, vars lokaler nu har omvandlats till larmcentral.

De nya lokalerna i Kista består av två stora trafikrum, föreläsningssalar, konferensrum och grupprum. Med andra ord finns det goda förutsättningar att utbilda en ny generation av ansvarstagande, professionella och empatiska medarbetare tycker Anna Lindberg, utbildningschef på SOS Alarm.

– Efter att ha varit trångbodda i många år har vi nu utrymme för fler medarbetare per utbildningsomgång. Vi kan också möta våra kunders behov av utbildning på ett betydligt bättre sätt, säger Anna Lindberg.

NÄRVARO I UPPSALA STÄRKER KRISBEREDSKAPEN

I samband med att utbildningsavdelningen flyttade till Kista återupptogs 112-verksamheten i Uppsala efter sju års uppehåll. På sikt ska arbetet på SOS-centralen utökas med kameratjänster.

– Vi kommer bland annat att vidareutveckla vår kompetens inom skräddarsydda kameralösningar och skapa en provbank för test av nya tjänster, system och produktionssätt, säger Jannice Mattsson, produktionschef på SOS Alarm.

Att SOS Alarm återigen har verksamhet i Uppsala ger oss regional närvaro i länen Uppsala, Västmanland och Gästrikland. Vårt ansvar inom totalförsvarsplaneringen förväntas också gynnas av att SOS-centralen i Uppsala åter är i skarp drift.

– Jag är övertygad om att vår närvaro i ett kärnkraftslän kommer att ge oss bättre förmåga till krisberedskap vid större händelser, säger Jannice Mattsson.



Avtal med Trafikverket om 112-tjänster

Under 2019 tog SOS Alarm och Trafikverket fram ett avtal som reglerar och utvecklar det nuvarande samarbetet. Allt för att vi på bästa sätt ska kunna anpassa oss till nya händelser i en allt mer föränderlig omvärld.

AVTAL MED TRAFIKVERKET SKA GE SNABBARE HJÄLP TILL NÖDSTÄLLDA

– Ett strukturerat och formaliserat samarbete skapar förutsättningar för bättre beslut och hantering vid större händelser till nytta för samhället och den enskilda medborgaren, säger Anna Magnusson, kundansvarig och ansvarig för avtalet på SOS Alarm.

– Avtalet tydliggör samarbetet mellan SOS Alarm och Trafikverket och säkerställer en kort händelsekedja från larm om händelse till genomförd trygghetsskapande åtgärd både på väg och järnväg, säger Pernilla Oscarsson, kontaktperson för avtalet hos Trafikverket.

FRÅN VÄDERHÄNDELSER TILL SJUKDOMSFALL PÅ TÅG

Avtalet är generellt skrivet, men ger utrymme att diskutera, förtydliga och utveckla de befintliga rutiner som finns mellan SOS Alarm och Trafikverket.

– Idag kontaktar vi exempelvis en brovakt för att informera om att blåljus är på väg mot en bro, så att den i sin tur öppnar bron. Detta är en bra rutin som skulle kunna formaliseras så att den fungerar per automatik, säger David Ångell, tjänsteutvecklare på SOS Alarm.

Förutom ovanstående exempel, innehåller avtalet en lång lista med utvecklingsområden där tydligare rutiner behöver utvecklas.

– Det kan exempelvis handla om extrema väderhändelser som stormar och större infrastrukturprojekt med allt vad det innebär av byggarbetsplatser med tillfälliga in- och påfarter. Ett annat område vi tittar närmare på i avtalet är sjukdomsfall på tåg, säger David Ångell.

MÅSTE "TALA SAMMA SPRÅK"

I avtalet ingår också möjligheten att kunna bistå varandra i utbildningar.

– När Trafikverket utbildar sina medarbetare ska vi kunna bidra med kompetens och vice versa. En viktig del är att förstå varandras språk, det vill säga den specifika nomenklatur som respektive verksamhet använder. Det kan vara avgörande när man vid större händelser exempelvis ska stänga av strömförande kontaktledningar, säger Stefan Björkqvist, enhetschef för Trafikverkets nationella operativa ledning.

OTYDLIGA ANSVARSOMRÅDEN – EN UTMANING

Nya direktiv faller på olika myndigheter, vissa på exempelvis Transportstyrelsen och andra på Trafikverket.

– Det är inte lätt att särskilja vem som äger spåret eller vägen där händelsen inträffar. Här skulle vi vilja utveckla ett stöd för att lättare kunna avgöra vem som är ansvarig för vad, säger David Ångell.

KAN RÄDDA LIV

Både SOS Alarm och Trafikverket är övertygade om att ett utvecklat samarbete kommer att innebära att människor som befinner sig i nöd får hjälp snabbare.

– Tillsammans kan vi göra skillnad inom allt från trafikolyckor till suicidprevention och har därmed goda förutsättningar att rädda liv, avslutar Anna Magnusson.

112-dagen och 112-priset

I samband med 112-dagen i februari 2019 arrangerade SOS Alarm för fjärde året i rad ett dialogforum om samverkan. Under dagen delade vi också ut 112-priset till sökinsatsen efter 12-årige Dante i Falkenberg i november 2018.

112-DAGEN

Hur kan vi gemensamt skapa effektivare insatser för trygghet? Det var temat för årets dialogforum som samlade representanter för såväl larm- och vårdkedjan som kommuner, regioner, organisationer och myndigheter.

Dagen bjöd på ett flertal intressanta talare, bland annat MSBs generaldirektör Dan Eliasson som pratade om beredskapen för kris och krig och vilka utmaningarna den medför. Iréne Svenonius från Region Stockholm och Erik Nordhall från Region Västerbotten samtalade om hur man kan säkerställa ökad trygghet på arbetsplatsen och tillgången till rätt resurser. Lottie Knutson, kriskommunikationsexpert med erfarenhet från några av våra största nationella kriser, gav handfasta råd om hur man kan förbereda sin egen verksamhet inför nästa kris. Programmet innehöll även seminarier om bland annat skolsäkerhet, psykisk ohälsa, ledningssystem vid samhällsstörningar och hur vi kan säkerställa likvärdiga insatser i särskilt utsatta områden.

112-PRiset

112-priset uppmärksammar aktörer inom framför allt alarmeringstjänsten och synliggör specifika händelser där samverkan har varit avgörande för insatsens utfall. 2019 års pris tilldelades polisen, Försvarsmakten och Missing People för sökinsatsen efter 12-årige Dante i Falkenberg i november 2018. På plats för att ta emot priset fanns flera personer som aktivt deltog i sökandet efter Dante eller på annat sätt hade en betydande roll i sökinsatsen.

Insatsen visar att civilsamhället blir allt viktigare vid vissa händelser. Det finns situationer då blåljusaktörernas egna resurser inte är tillräckliga, och då är det oerhört betydelsefullt att allmänheten och ideella organisationer har vilja och möjlighet att hjälpa till.



Statistik 112-tjänsten 2019

10 001

tolkade samtal på 80
olika språk

3 321 138

besvarade 112-samtal

8,6

sekunder i medelsvarstid

13 035

krisberedskapsärenden

737 604

vidarekopplingar till
Polisen

2 241 615

samtal med hjälpbehov

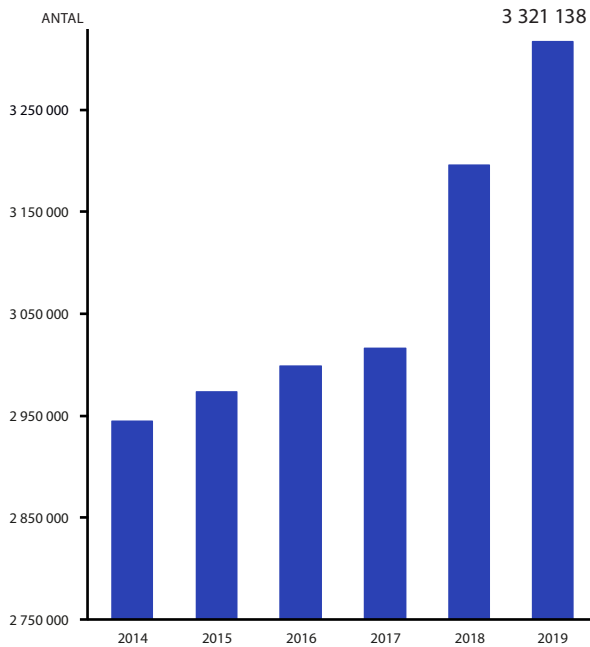
10 028

anrop till 113 13

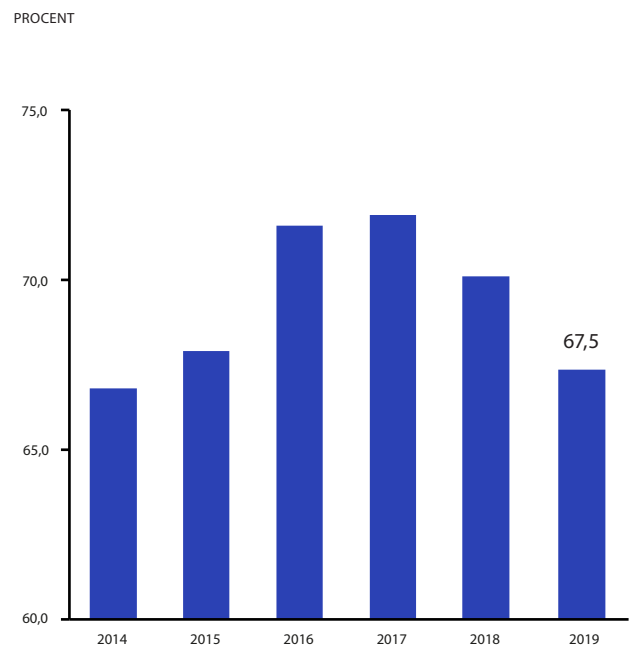
101 441

samtal till
jourhavande präst

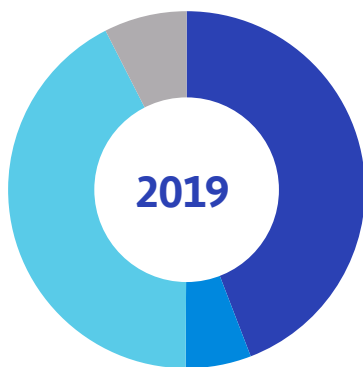
112-samtal



Hjälpbehov

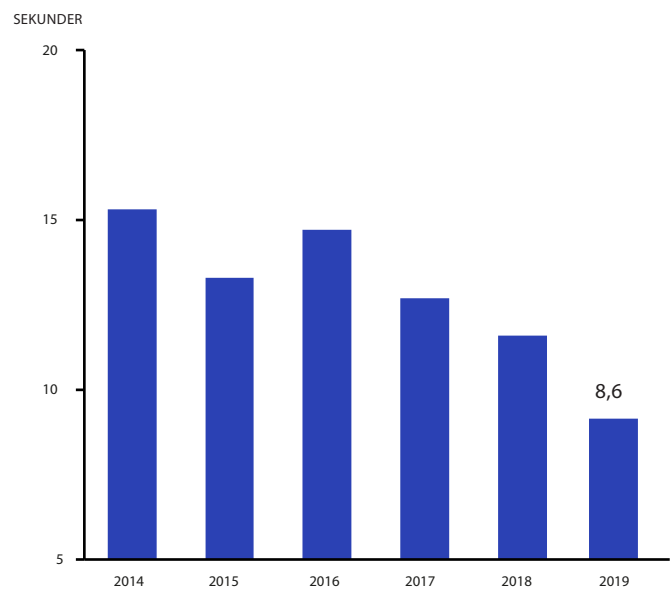


Fördelning



- Vård: 43%
- Rädning: 6%
- Vidarekoppling: 44%
- Pågående ärende: 7%

Svarstider



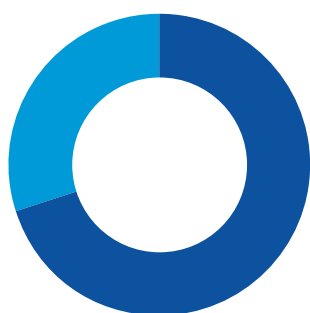
ANTAL INKOMMANDE 112-ANROP UNDER 2019

Län	Totalt antal anrop 112	Ej till anropskö	Pålagt innan svar	Besvarade
Blekinge	59 696	8 308	5 227	46 161
Dalarna	114 894	13 599	8 962	92 333
Gotlands län	19 978	2 243	1 789	15 946
Gävleborg	112 375	15 186	9 615	87 574
Halland	114 835	16 457	10 259	88 119
Jämtland	50 160	5 845	4 144	40 171
Jönköping	140 873	19 697	13 037	108 139
Kalmar	97 468	11 068	8 040	78 360
Kronoberg	74 126	10 199	6 735	57 192
Norrbottnen	106 582	10 284	7 175	89 123
Skåne	785 234	260 498	81 928	442 808
Stockholm	1 052 767	157 365	103 717	791 685
Södermanland	123 694	16 499	10 321	96 874
Uppsala	129 322	17 613	10 230	101 478
Värmland	110 190	12 848	8 238	89 104
Västerbotten	93 343	10 091	7 516	75 736
Västernorrland	97 940	12 442	7 977	77 521
Västmanland	110 350	14 191	9 009	87 150
Västra Götaland	730 792	100 046	65 544	565 202
Örebro	122 145	17 861	11 855	92 429
Östergötland	207 240	38 546	20 390	148 304
Övrigt – A-Nummerlöst	68 048	63 796	424	3 828
Övrigt – Ej Län	58 963	6 738	6 324	45 901
Totalt	4 581 014	841 420	418 456	3 321 138

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL 2017-2019

Län	2017	2018	2019
Blekinge	44 435	45 905	46 161
Dalarna	82 574	89 763	92 333
Gotlands län	14 362	14 676	15 946
Gävleborg	82 795	95 748	87 574
Halland	83 892	85 716	88 119
Jämtland	35 318	39 132	40 171
Jönköping	97 345	101 631	108 139
Kalmar	72 344	76 412	78 360
Kronoberg	56 547	55 460	57 192
Norrbottnen	73 637	81 995	89 123
Skåne	388 400	414 886	442 808
Stockholm	713 283	762 013	791 685
Södermanland	90 864	92 011	96 874
Uppsala	83 937	93 120	101 478
Värmland	82 914	87 766	89 104
Västerbotten	68 377	72 669	75 736
Västernorrland	74 616	76 208	77 521
Västmanland	84 590	84 336	87 150
Västra Götaland	505 755	537 073	565 202
Örebro	87 439	88 819	92 429
Östergötland	134 336	140 878	148 304
Övrigt – A-Nummerlöst	5 045	4 483	3 828
Övrigt – Ej Län	54 119	55 942	45 901
Totalt	3 016 924	3 196 642	3 321 138

ANDEL BESVARADE 112-SAMTAL MED OCH UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2019



- Andel samtal med hjälpbehov: 67,5%
- Andel samtal utan hjälpbehov: 32,5%

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL MED HJÄLPBEHOV UNDER 2019

Län	Vård	Varav samtal styrda till annan vårdinstans	Räddning	Varav samverkan vård och räddning	Samverkan vård och polis	Nytt samtal pågående händelse	Vidare-kopplade ärenden	Övriga	Totalt
Blekinge	17 418	2 342	2 148	1 365	482	1 728	11 305	187	33 268
Dalarna	29 678	7 183	4 452	3 139	900	5 305	23 955	288	64 578
Gotlands län	5 881	837	842	509	191	702	3 836	60	11 512
Gävleborg	29 176	4 836	3 648	2 784	1 029	3 561	23 986	235	61 635
Halland	29 579	4 973	4 618	2 951	796	4 526	23 202	361	63 082
Jämtland	12 475	2 435	2 145	1 582	547	2 009	10 233	142	27 551
Jönköping	32 087	6 411	5 586	3 861	929	4 327	30 813	333	74 075
Kalmar	27 728	4 221	3 656	2 320	610	2 686	18 266	276	53 222
Kronoberg	18 916	3 017	2 593	1 809	402	1 886	15 149	156	39 102
Norrbottnen	24 257	3 710	2 825	1 839	1 061	4 879	27 432	311	60 765
Skåne	137 350	29 089	20 528	14 067	4 368	21 113	110 071	1 461	294 891
Stockholm	207 036	41 670	26 892	15 195	9 107	51 571	210 135	2 719	507 460
Södermanland	314	114	3 656	65	41	2 050	60 385	332	66 778
Uppsala	641	170	3 585	76	72	1 889	62 046	307	68 540
Värmland	29 535	5 541	4 271	3 054	893	4 332	23 613	345	62 989
Västerbotten	24 530	4 224	2 823	1 915	816	2 989	20 056	273	51 487
Västernorrland	26 171	4 285	3 461	2 407	837	3 131	21 611	229	55 440
Västmanland	625	158	3 198	115	39	1 829	54 806	385	60 882
Västra Götaland	181 093	43 695	21 759	13 720	4 674	32 505	146 728	2 271	389 030
Örebro	27 107	5 365	3 612	2 191	1 052	4 216	27 599	304	63 890
Östergötland	45 998	8 528	7 237	4 633	1 563	6 832	38 676	533	100 839
Övrigt – A-Nummerlöst	261	123	29	17	18	60	979	10	1 357
Övrigt – Ej Län	12 357	2 137	1 770	1 095	439	1 791	11 278	1 607	29 242
Totalt	920 213	185 064	135 334	80 709	30 866	165 917	976 160	13 125	2 241 615

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2019

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes- samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/ test
Blekinge	622	806	696	1 189	7 863	1 255	143
Dalarna	1 469	1 952	1 970	2 368	16 741	2 500	65
Gotlands län	216	272	101	315	2 945	462	19
Gävleborg	1 302	1 815	1 793	2 308	15 683	2 347	52
Halland	1 169	1 672	1 536	2 161	15 081	2 608	58
Jämtland	635	898	1 063	1 015	7 394	1 270	60
Jönköping	1 685	2 432	3 206	3 186	19 610	2 969	89
Kalmar	1 075	1 881	3 581	1 871	14 113	2 025	57
Kronoberg	949	1 240	1 113	1 697	11 116	1 493	60
Norrbottnen	1 329	2 578	3 981	1 949	15 543	2 392	70
Skåne	6 427	8 522	17 463	13 329	86 896	11 637	289
Stockholm	13 566	17 456	35 336	28 204	160 272	21 827	851
Södermanland	1 323	1 257	2 908	3 086	18 112	2 679	61
Uppsala	1 370	1 310	3 097	3 010	20 169	3 216	79
Värmland	1 984	1 815	2 407	2 144	14 781	2 289	123
Västerbotten	1 257	1 728	2 466	1 721	14 461	2 034	57
Västernorrland	1 367	1 619	1 413	2 239	12 665	2 120	76
Västmanland	1 192	1 105	1 762	3 061	15 851	2 566	42
Västra Götaland	7 991	10 310	12 029	16 227	106 828	17 785	391
Örebro	1 410	1 828	2 096	3 159	16 566	2 621	72
Östergötland	2 647	3 144	3 638	3 945	27 791	4 913	114
Övrigt – A- Nummerlöst	157	116	559	133	1 276	176	4
Övrigt – Ej Län	901	1 038	1 439	1 382	7 377	3 965	253
Totalt	52 043	66 794	105 653	99 699	629 134	97 149	3 085

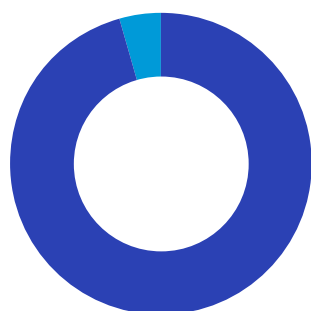
Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2019: 1 079 523 st

ANTAL VIDAREKOPPLADE 112-SAMTAL UNDER 2019

Län	Kust-bevakning	Polis	Präst	Social-jour	Tand-läkare	Tips om smuggling	Utländska larmcentraler	Vård/Ambulans	Övrigt
Blekinge	-	10 011	564	695	2	-	8	25	-
Dalarna	-	18 892	3 116	1 788	3	-	18	136	2
Gotlands län	1	3 562	151	109	2	-	1	10	-
Gävleborg	2	20 690	2 177	976	-	-	11	129	1
Halland	1	20 197	978	1 965	1	-	11	49	-
Jämtland	-	8 384	830	972	-	-	16	31	-
Jönköping	-	22 459	4 937	3 331	4	-	25	57	-
Kalmar	2	15 756	1 559	890	1	-	10	47	1
Kronoberg	-	12 067	1 977	1 052	1	-	13	39	-
Norrbottnen	-	17 388	8 260	1 546	1	2	161	72	2
Skåne	2	96 710	8 500	3 960	1	5	225	667	1
Stockholm	11	179 600	24 624	4 400	64	7	212	1 212	5
Södermanland	1	24 903	1 590	2 538	2	-	11	31 340	-
Uppsala	-	25 966	2 806	1 569	4	-	25	31 676	-
Värmland	-	19 424	2 479	1 573	1	1	68	67	-
Västerbotten	1	14 121	4 149	1 708	-	-	43	34	-
Västernorrland	2	18 386	2 321	819	2	-	20	60	1
Västmanland	-	23 051	1 698	1 076	9	-	18	28 953	1
Västra Götaland	2	120 006	20 775	5 386	19	2	138	398	2
Örebro	-	23 490	2 666	1 290	4	-	16	132	1
Östergötland	2	32 519	4 437	1 389	3	1	39	285	1
Övrigt – A-Nummerlöst	-	622	265	47	-	-	1	44	-
Övrigt – Ej Län	-	9 400	582	340	1	-	14	941	-
Totalt	27	737 604	101 441	39 419	125	18	1 104	96 404	18

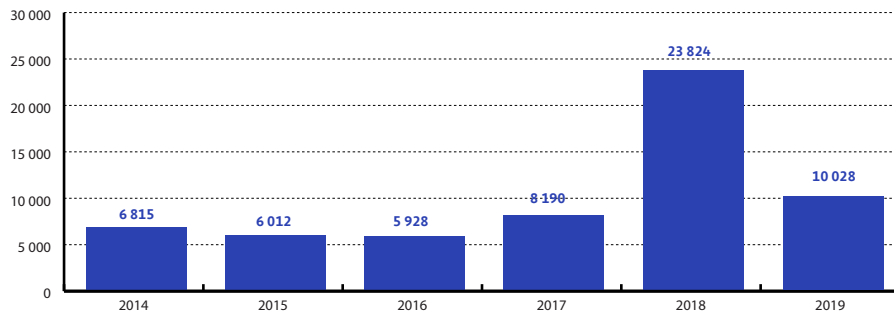
Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2019: 976 160 st

MEDLYSSNADE 112-ANROP TILL SJÖ- OCH FLYGRÄDDNINGSCENTRALEN JRCC 2019

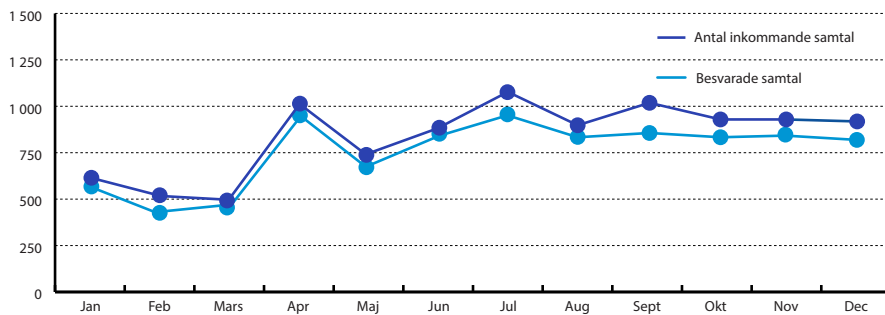


- Sjöräddning: 2 829
- Flygräddning: 207

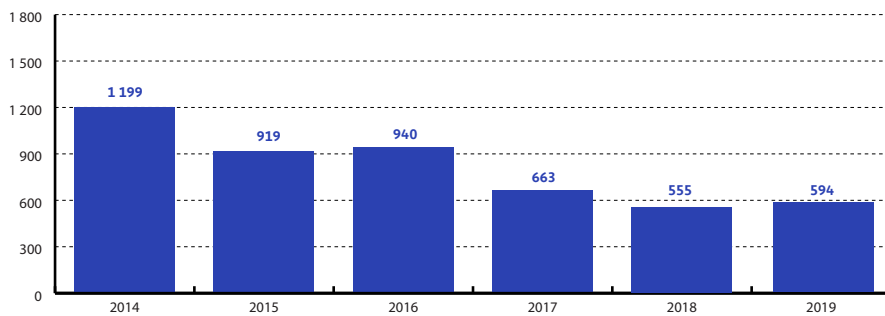
ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, 2014–2019



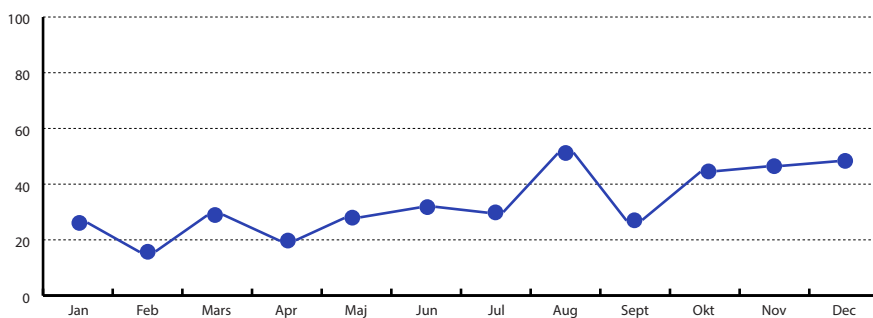
ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, PER MÅNAD



ANTAL ANROP TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000, 2014–2019



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



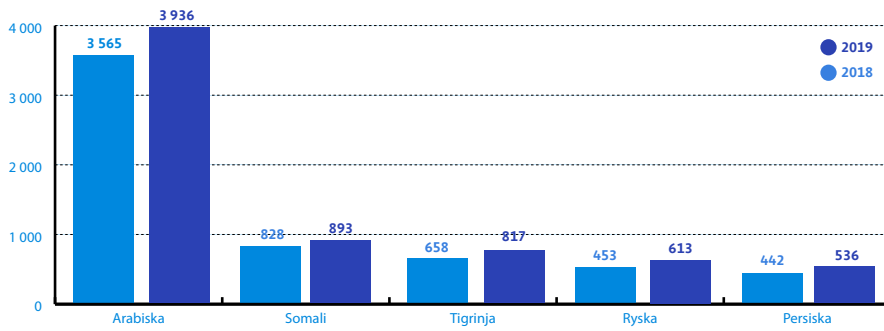
TOPP 10 STÖRST ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL PER TIMME UNDER 2019

Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	2019-01-01	00	1 660	388,8%
2	2019-05-21	19	1 332	312,0%
3	2019-01-01	01	1 122	262,8%
4	2019-05-22	16	1 093	256,0%
5	2019-05-22	17	1 080	253,0%
6	2019-05-22	15	1 070	250,6%
7	2019-05-22	14	1 055	247,1%
8	2019-01-01	02	987	231,2%
9	2019-12-31	23	946	221,6%
10	2019-05-22	18	936	219,2%

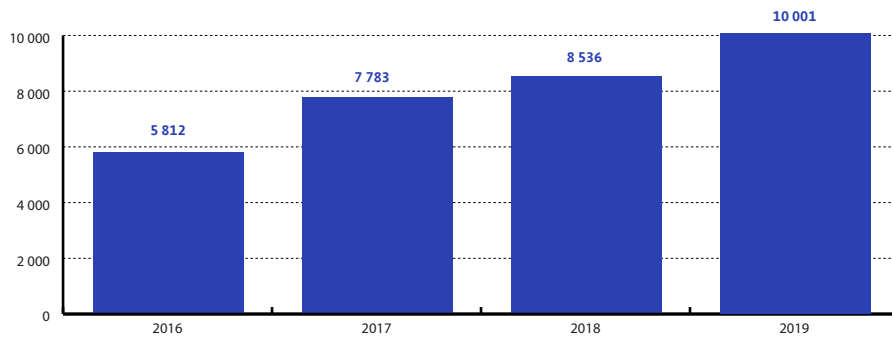
INKOMMANDE KRISBEREDSKAPSÄRENDEN UNDER 2019

Ärendetyp	Antal ärenden
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på central myndighet eller länsstyrelse	8 398
Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas	1 803
Brand	1 011
Olycka	477
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på kommun eller regioner	469
Telestörning	135
Vädervarning	20
Fara för/hot om bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp och dylikt	146
Internationella händelser	76
VMA (Viktigt meddelande till allmänheten)	43
Samhällsstörning	64
Explosion	116
Störningar RAKEL	17
Utsläpp	0
Pågående dödligt våld	233
Övrigt	23
Naturkatastrof	1
Epidemiologisk sjukdom	3
Totalt	13 035

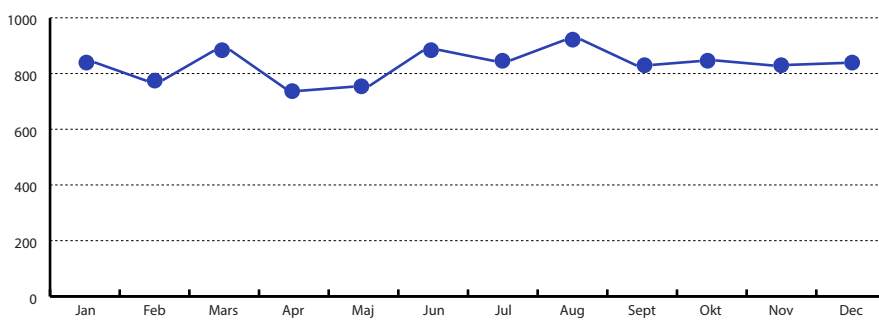
FEM MEST TOLKADE SPRÅKEN UNDER 2019



ANTALET TOLKUPPDRAK UNDER PERIODEN 2016-2019



ANTALET TOLKUPPDRAK UNDER 2019, 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-operatörerna
Hänvisat till annan hjälp	När eventuell hjälpsurs 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 där 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](https://www.sosalarm.se)