

112 i Sverige

Så mådde Sverige 2024

För oss på SOS Alarm är den här rapporten inte bara en verksamhetsrapport. Den ger en inblick i hur allmänheten nyttjade det nationella nödnumret under 2024. Ett år som präglats av både framsteg och nya förhållningssätt till en alltmer komplex omvärld.

Med en historiskt låg medelsvarstid på 6,6 sekunder och 3,7 miljoner 112-anrop – de lägsta samtalsvolymerna sedan 2018 – har SOS Alarm fortsatt att säkerställa en robust larmkedja. För första gången på 12 år uppnåddes målet om en svarstid på åtta sekunder för nödnumret 112 under 2024. Samtidigt har verksamheten anpassats för att möta de ökade krav som samhällsutvecklingen ställer.

Vi stärker verksamheten för ett tryggare Sverige i en alltmer föränderlig omvärld.

Under året har SOS Alarm fokuserat på grundleverans, kvalitet och totalförsvaret. På sida 3 beskriver vd Madeleine Raukas hur dessa satsningar bidragit till historiskt låga svarstider och en starkt förmåga att hantera kriser.

Insikter och händelser från året som gått
I takt med samhällsutvecklingen har Krisberedskapsavdelningens uppdrag breddats till att omfatta både fredstida kriser och säkerhetspolitiska hot. På sida 24 berättar Johan Modigh, chef på Krisberedskapsavdelningen, om hur Sveriges ökade fokus på totalförsvaret och Nato-inträdet påverkat verksamheten.

SOS Alarms utökade beredskapsarbete speglades även i insatserna vid Eurovision Song Contest i Malmö i maj. På sida 16 berättar beredskapschef Martin Lundblad och beredskapsplanerare Christine Gave om hur en god samverkan med andra samhällsaktörer var nyckeln till ett tryggt evenemang.

Läs mer om årets siffror på sida 6 eller få helhetsbilden i det avslutande kapitlet på sida 36.

Välkommen att ta del av hur Sverige mådde 2024.

Innehåll

Vd har ordet	2
Inledning	4
112-året i korthet	6
Mirandas förlossningssamtal	12
Forskning som räddar liv	14
Samverkan för ett tryggt Eurovision	16
112 – Sveriges största akutmottagning	18
Mira guidade i HLR över telefonen	20
SOS Alarm genom åren	22
Krisberedskap i en osäker värld	24
Fem år med 112-appen	28
Analyserna som visar hur Sverige mår	30
Framtidens Rakelsystem	34
Statistik 112-tjänsten 2024	36

Jag uttrycker min djupa tacksamhet till våra medarbetare för deras avgörande insatser under året och till våra kunder för det förtroende de visat oss. Tillsammans går vi starkare mot framtiden.

Madeleine Raukas

Lägsta svarstiden på 112 på tolv år

2024 var ett år då Sverige på allvar började rusta upp för att möta förändring och oro i vår omvärld. En sammanhållen larmkedja är startpunkten för vår civila beredskap som sker i tät samverkan med hela totalförsvaret. På SOS Alarm står vi väl förberedda – vi har våra lägsta svarstider på tolv år.

Snart har Sverige varit medlem i Nato i ett år. Det ställer krav på att utveckla vår civila beredskap och där har nödnumret en mycket viktig betydelse. Vi på 112 är första instans när en kris uppstår – oavsett om det är ett barn som föds hemma eller om samhället står i kris.

Under 2024 har vi på 112 haft våra lägsta svarstider på tolv år. Vi har nått vårt svarstidsmål på åtta sekunder och på helåret landade medelsvarstiden på 6,6 sekunder. Det är en 39-procentig förbättring jämfört med 2023. Det förändringsarbete som vi arbetat med senaste åren har givit resultat. Arbetssituationen för våra operatörer är förbättrad och vi har en sund personalomsättning.

Ett av våra prioriterade områden är vårt arbete för att stärka vår förmåga i totalförsvaret. Under året har vi ökat vår samverkan med alla delar av totalförsvaret. Vårt uppdrag är att ansvara för Sveriges nödnummer och vi har en viktig uppgift inom Sveriges krisberedskap.

Vi vidareförmedlar information om exempelvis samhällsstörningar, säkerhetspolitiska kriser och olyckor som inträffat eller befaras inträffa i Sverige eller på annan plats av betydelse för svenska intressen eller svenska medborgare.

Allt det här gör vi i nära samverkan med kris- och beredskapssverige, inte minst inom blåljusfamiljen.

Vi står starkare än någonsin inför de utmaningar och möjligheter som framtiden innebär. Jag ser fram emot att fortsätta utveckla SOS Alarm i nära samarbete med våra ägare, kunder och partners. Tillsammans stärker vi hela larmkedjan – från vardagens insatser till krishantering och beredskap i händelse av krig.

För ett tryggare Sverige, för alla.

Madeleine Raukas
Vd, SOS Alarm

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 människoliv 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 820 SOS-operatörer som bland annat svarar på 112. Verksamheten bedrivs på 14 centraler runt om i Sverige från Luleå i norr till Malmö i syd. Samtalen hanteras nationellt, men ambulansdirigering och räddningsåtgärder hanteras lokalt. Detta bidrar till lokal kännedom och samverkan samt en stark nationell förmåga.



Vi finns här när det verkligen gäller

När kollegan faller ihop, när bilar brinner på parkeringen eller när ljudet av skott ekar genom kvarteren. Det är alltid SOS-operatörerna som besvarar våra livs viktigaste samtal. Våra operatörer är 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

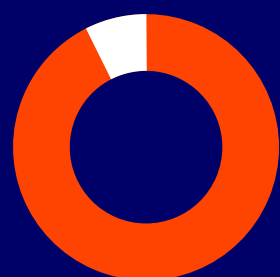
För att möta morgondagens utmaningar utvecklar vi våra förmågor i nära samverkan med såväl våra ägare som kunder och anpassar vår leverans efter nya förutsättningar.

SOS Alarm ägs av oss gemensamt, genom staten och Sveriges Kommuner och Regioner.

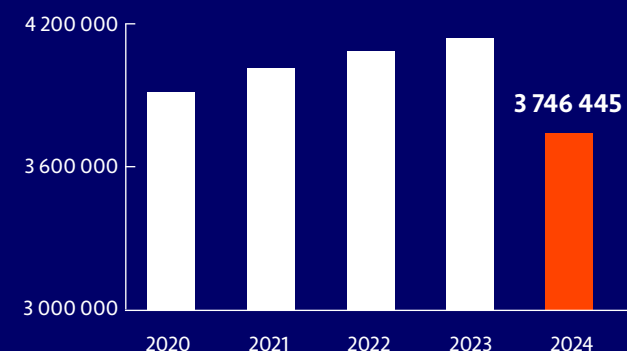
112-året i korthet

Översikt av 112-samtalen 2024

● 93 % besvarade
112-samtal.



Antal 112-anrop per år över
en femårsperiod



6,6 sekunder var medelsvarstiden för nödnumret 112 året 2024, vilket är den lägsta på tolv år. Det är även första gången sedan 2012 som målet om en svarstid på åtta sekunder uppnås. Samtidigt har medarbetarnöjdheten nått historiskt höga nivåer, där hela 97 % av medarbetarna är stolta över att jobba på SOS Alarm.

2024 präglades av ett skärpt säkerhetsläge för Sverige, ökad geopolitisk oro och klimatrelaterade utmaningar. Sveriges inträde i Nato och det fortsatta stödet till Ukraina har påverkat hotbilden mot svenska intressen liksom att terrorhotnivån har varit fortsatt hög. Extremväder med översvämningar som följd har skapat ytterligare påfrestningar på Sveriges gemensamma samhällsresurser, inklusive det nationella nödnumret 112.

Oavsett omvärldsläget, vare sig det gäller i vardag eller orostider, har SOS Alarm ansvaret att säkerställa den nationella alarmeringstjänsten 112. Under 2024 minskade samtalsvolymerna till 112 tillbaka till nivåer som inte setts sedan 2018. En stor del av året har präglats av organisationens arbete med att stärka redundans och robusthet inför höjd beredskap och krig. Detta beskrivs mer ingående nedan samt i nästföljande kapitel, där fokus ligger på Krisberedskapsavdelningen och utvecklingen av Rakel G2

Historiskt korta svarstider och minskat antal 112-anrop

Våra insatser för att minska svarstiderna har gett tydliga resultat under 2024. Under året hade nödnumret 112 en rekordlåg svarstid på 6,6 sekunder, vilket är den lägsta på 12 år. För första gången sedan 2012 uppnåddes målet om en svarstid på åtta sekunder, som finns med i det statliga alarmeringsavtalet. Jämfört med 2023 har medelsvarstiden minskat med 39 %.

Samtidigt har det totala antalet 112-anrop minskat med 11,9 %, eller 590 147 färre samtal, jämfört med 2023. Detta är den lägsta samtalsvolymen sedan 2018, och vi ser en återgång till samtalsmönstren före pandemin. Trots ett

minskat antal samtal på helåret råder fortsatt högt tryck då fallen med hjälpbehov i regel har blivit mer komplexa, vilket är ett resultat av samhällsförändringarna.

Av de 3,5 miljoner samtal som våra SOS-operatörer besvarade hade rekordmånga 2,3 miljoner samtal, eller 67 %, hjälpbehov. Totalt besvarades cirka 93 % av de inkommande 112-samtalen i anropskön. Det innebär samtidigt att 33 %, eller 1,1 miljoner samtal, saknade hjälpbehov och inte borde ha ringts in från första början. Detta är en minskning med drygt 12 % i antalet okynnessamtal jämfört med 2023, vilket är en positiv utveckling av allmänhetens användande av det nationella nödnumret.

Vissa som ringer in till 112 ber att få bli vidarekopplade till annan blåljus- eller hjälpinstans, såsom polisen eller larmcentraler i andra länder:

- Vidarekopplingarna till polis har ökat något till 649 985 samtal från 649 751 över helåret.
- Ibland behöver inringare akut samtals- och krisstöd, vilket erbjuds av Svenska Kyrkans jourhavande präster. Tjänsten är öppen när många andra verksamheter är stängda.
 - Under 2024 minskade antalet vidarekopplingarna till jourhavande präst med 4 % från 111 265 vidarekopplingar till 106 399.
- Vidarekopplingarna till utländska larmcentraler minskade marginellt med 0,75 %, till totalt 1710 samtal. De länder som mottog flest vidarekopplingar var Norge (457), Finland (372), Danmark (256) och Polen (141).

Förstärkningen av grundverksamheten ger resultat

Under året har vi prioriterat att stärka grundverksamheten genom bland annat rekryteringar kombinerat med utbildningar samt särskilda satsningar på arbetsmiljö. Detta har resulterat i en stabilare bemanning, vilket i sin tur har bidragit till leveransen vad gäller både svarstider och kvalitet. Vi har också förstärkt vårdorganisationen genom att tillsätta en biträdande chefläkare, en chefsjuksköterska och en forskningssamordnare vilket har gett goda resultat.

Vi arbetar dygnet om, året runt med att skapa ett tryggare Sverige för alla som bor och vistas här.

Vi ser även att fler och fler av våra sjuksköterskor väljer att både stanna och att börja hos SOS Alarm. Samtidigt har medarbetarnöjdheten ökat i hela verksamheten. Hela 97 % procent av medarbetarna är stolta över att jobba på SOS Alarm, och personalomsättningen har halverats sedan 2022.

Dessutom har SOS Alarm stärkt sitt anseende hos allmänheten. I SOS Alarms egen förtroendeundersökning landade allmänhetens förtroende för oss som bolag på 81, vilket är mer än målet om 80. Verians anseendeundersökning från 2024 placerar SOS Alarm bland de tio företag i Sverige med högst förtroende hos allmänheten (18-79 år). I mätningen får SOS Alarm ett anseendeindex på 61 och därmed en topp tio-placering. Det är första gången som SOS Alarm deltar i undersökningen där totalt 54 svenska företag ingår. SOS Alarm hamnar på en tionde plats bland företag som IKEA och Spotify. Verian Group hållbarhetsindex visar att SOS Alarm är det företag

flest svenskar anser spelar en viktig roll i samhället. SOS Alarm tar dessutom en andraplacering totalt i indexet, som mäter svenska företags ansvar inom social och miljömässig hållbarhet.

Fler hanterade fall av explosioner

Under 2024 hanterade SOS Alarms Krisberedskapsavdelning totalt 38 251 ärenden som inträffat. Utöver det bevakas en mängd händelser som befaras inträffa som vidareförmedlas för att myndigheter proaktivt ska kunna minska påverkan på samhället. Krisberedskapsavdelningen bevakar och analyserar samhällsutvecklingen både i Sverige och i utlandet, för att sammanställa en unik lägesbild för myndigheter, kommuner, regioner och bolag. SOS Alarm ska på uppdrag av berörda myndigheter samt på eget initiativ vidareförmedla information till: civilområdesansvariga länsstyrelser, beredskapsmyndigheter, Regeringskansliet och Försvarmakten. Med information menas information om: samhällsstörningar, olyckor, kriser, säkerhetspolitiska kriser eller krig som inträffat eller befaras inträffa i Sverige eller på annan plats av betydelse för svenska intressen eller svenska medborgare.

Ärenden som rörde explosioner ökade kraftigt för Krisberedskapsavdelningen med 33,3 % till 673 ärenden, vilket bedöms sammanfalla med den övergripande samhällsutvecklingen med organiserad brottslighet. Samtidigt såg vi minskningar inom ärendekategorin pågående dödligt våld (-39,4 %) till 189 ärenden.

Nya händelsekategorier som Krisberedskapsavdelningen börjat mäta under året är cyberattack/händelse, samverkande organisationer och ärenden via 112-appen.

Läs mer om Krisberedskapsavdelningens arbete på sida 24 i 112-rapporten.

SOS-siffrorna som utmärkte 2024

3,7 milj.

anrop till det nationella nödnumret 112.

80 språk

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

SOS Alarm på topp 10

bland svenska företag med högst anseende hos allmänheten (Verians anseendeindex).

Plats 2

i Verians nationella företagshållbarhetsindex.

33 %

fler ärenden om explosioner under 2024.

Årsförändringarna på 112

39 %

färre anrop till
nödnumret 112.

33 %

procent av 112-samtalen
saknade hjälpbehov.

47 % färre
obesvarade samtal

5 %

fler samtal i
pågående händelse.

8 %

färre samtal till det nationella
informationsnumret 113 13.

Utökad samverkan med andra samhällsaktörer

2024 har präglats av utökad samverkan med andra samhällsaktörer, med initiativ som Dialogforum om totalförsvaret, där vi samlade ett femtiotal nyckelpersoner inom totalförsvaret för att möjliggöra gränsöverskridande samtal med fokus på samverkan och effekt.

I början av året bjöd SOS Alarm även in till det årliga uppmärksammandet av 112-dagen med temat "Samverkan i orostid – hur möter vi ett Sverige i förändring?", där cirka 1000 anmälde sig från kommuner, regioner, myndigheter och civilsamhälle runt om i landet. Programmet innehöll ett framträdande av ministern för civilt försvar Carl-Oskar Bohlin och Sveriges då nytilträdde rikspolischef Petra Lundh följt av två paneldiskussioner, "Verkligheten bakom blåljusen – hur kan samverkan stärkas genom hela larmkedjan?", samt "Motståndskraft 2.0 – vilken roll spelar de frivilliga eldsjälarna i det civila försvaret?". 112-dagen avslutades med utdelningen av 112-priset 2024 som tilldelades Storstockholms brandförsvaret, Södertörns brandförsvarsförbund, Polisen och ambulanssjukvården för räddningsaktionen i samband med bergochdalbaneolyckan på Gröna Lund i juni 2023.

I april deltog SOS Alarm på plats i Spanien för en konferens anordnad av European Emergency Number Association (EENA). Där samlades representanter från över femtio länder för att diskutera framtidens 112-tjänst med fokus på teknikutveckling.

I september deltog vi också i den första stora Nato-övningen på svensk mark, Nationell seminarieövning 2024 (NSÖ 24), i samarbete med Försvarsmakten, MSB och Socialstyrelsen, för att stärka vårdkedjan i händelse av krig.

Fler och fler använder 112-appen

Ett annat unikt samarbete inleddes i april 2024 med Polismyndigheten, som möjliggör att allmänheten snabbt ska få kännedom om pågående händelser med grovt våld via 112-appen, exempelvis dödligt våld, skjutningar och explosioner. Sedan lanseringen 2019 har appen försett allmänheten med viktig information om olyckor, kriser och pågående blåljushändelser.

Under 2024 hade appen över 1,5 miljoner aktiva användare och över 5 miljoner nedladdningar. Läs mer om utvecklingen av 112-appen på sid 28.

Vår vision är att 112-appen ska utvecklas till en plattform som fler aktörer kan använda för att nå ut med viktig samhällsinformation.

Rebecka Andreasson Lindin
Ansvarig för 112-appen

Inflyttning till ny samverkanscentral i Örebro

I april 2024 invigdes Seglet, vår nya samverkanscentral i Örebro, där vi samlokaliseras med polisregion Bergslagen och Räddningsregion Bergslagen. Den unika samverkanscentralen gör det möjligt att hantera larm och insatser tillsammans i realtid, vilket leder till en mer sammanhållen larmkedja och snabbare, mer samordnade insatser. Seglet är också en viktig resurs vid större samhällsstörningar, där fler samhällsaktörer kan ansluta och samarbeta för att effektivisera krishanteringen och stärka tryggheten för medborgarna, vilket bedöms bli helt avgörande i händelse av höjd beredskap eller krig.



Miranda Tartaglione



Fotograf: Nathan Dunlop on Unsplash

Samtalen vi minns

”När jag äntligen hörde barnskriket pustade jag ut”

En vårdag 2024 svarade SOS-operatören Miranda Tartaglione på ett av dygnets alla 112-samtal till larmcentralen i Västerås. I andra änden av luren skrek en man att SOS Alarm snabbt måste skicka hjälp. Samtidigt hörs ett desperat kvinnoskrik i bakgrunden.

– Först fick jag inget grepp om vilken hjälp som mannen behövde. Kvinnans skrik fick mig först att tänka att det kanske skett ett mord. Det tog några sekunder innan mannen skrek ”men barnet kommer!”. Då förstod jag att det var en förlossning, berättar Miranda Tartaglione som arbetat som SOS-operatör i över sex år.

I 112-samtal är varje sekund livsviktig. I samtalet med mannen som senare skulle visa sig vara pappan var sekunderna både avgörande och få. Efter bara 26 sekunder hade barnet förlöst hemma i parets lägenhet.

– När jag plötsligt hörde barnskrik förstod jag att allt hade gått bra. Det är det man vill höra. Pappans panikskrik övergick till en lättnadens suck. Jag kunde nästan höra den oro och spänning som släppte när barnet väl hade kommit ut. Det var fint att få vara med i det ögonblicket, säger Miranda Tartaglione.

Den snabba förlossningen gick väl, men då påbörjades nästa fas av samtalet.

– Jag förklarade stegvis för pappan vad han skulle göra för att hjälpa bebisen och mamman. Ett första steg var att han skulle lägga bebisen på mammans bröst och därefter hämta rena handdukar. Han lyssnade noga och följde instruktionerna som en order. Det märktes på hans röst att han var stolt över sitt barn och sin fru, tillägger Miranda Tartaglione.

Pappan hade befunnit sig på jobbet när mamman ringde och sa att barnet var på väg. Tio minuter senare var han hemma och insåg hur allvarligt läget var. Från att han ringde var ambulansen framme tio minuter in i samtalet. Under tiden till att ambulansen var på plats stöttade Miranda Taraglione den nya familjen över telefon.

– Innan jag lade på talade jag om klockslaget som barnet hade fötts på och berömde föräldrarna för att de gjort så bra ifrån sig. Allt hade gått perfekt till. Jag tänker mycket på samtalet än idag och hoppas att även de kommer ihåg det.

Fredrik och Fredrik rustar framtidens larmkedja

Vi 112-forskar för att rädda fler liv

Våren 2024 disputerade SOS Alarms första doktorand, Fredrik Byrsell. Hans forskning undersökte larmcentralernas hantering av hjärtstoppssamtal. Nu väntar en ny forskningssatsning med fokus på hanteringen av suicidsamtal till 112.

– 112-forskningen är världsunik och har ett tydligt mål: att fler inringare ska överleva, säger kollegan tillika SOS Alarms chefläkare Fredrik Jonsson.

Fredrik Byrsell började sin karriär på SOS Alarm som sjuksköterska och blev senare SOS Alarms första anställda doktorand i samarbete med Hjärtstoppcentrum på Karolinska Institutet och Södersjukhuset. Under fyra år forskade han om hanteringen av hjärtstoppssamtal på larmcentraler med målet att rädda fler liv.

– Min avhandling visar att tidig upptäckt av hjärtstopp och initiering av HLR under larmsamtal räddar liv, samt att överlevnaden vid hjärtstopp är högre vid tidig utalarmering av

ambulans, berättar Fredrik Byrsell som särskilt tittat på de positiva effekterna som SOS Alarms beslutsstöd, STEP, haft för att snabbare identifiera hjärtstopp hos 112-inringare.

Betydelsen av forskningsresultaten är något som bekräftas av SOS Alarms chefläkare, Fredrik Jonsson:

– Vid hjärtstopp räknas varje sekund. Att använda vetenskapliga metoder för att utvärdera SOS Alarms medicinska beslutsstöd är

Min avhandling visar att tidig upptäckt av hjärtstopp och initiering av HLR under larmsamtal räddar liv.

Fredrik Byrsell

komplikerat, men bidrar till att vi träffsäkert kan göra justeringar för att rädda fler liv. 112-forskningen i sig är unik med fokus på larmhanteringen i 112-samtalen. Med hjälp av aggregerad patient- och befolkningsdata kan vi identifiera nya mönster och trender i hur 112 används och hur vi kan bli en effektivare och bättre vårdgivare.

Från sjuksköterska till forskningssamordnare

Efter sin disputation våren 2024 har Fredrik Byrsell fortsatt sin karriär inom SOS Alarm som forskningssamordnare, där han ansvarar för att hitta nya samarbeten och bredda forskningen.

– Det är viktigt att inte bara forska om vård utan om allt arbete på larmcentralerna. Larmkedjan är större än enbart vård, även om vård är en betydande del av 112-ärendena. Om forskningen ska gå framåt måste vi samverka mer mellan kommuner, regioner, myndigheter och bolag, säger Fredrik Byrsell.

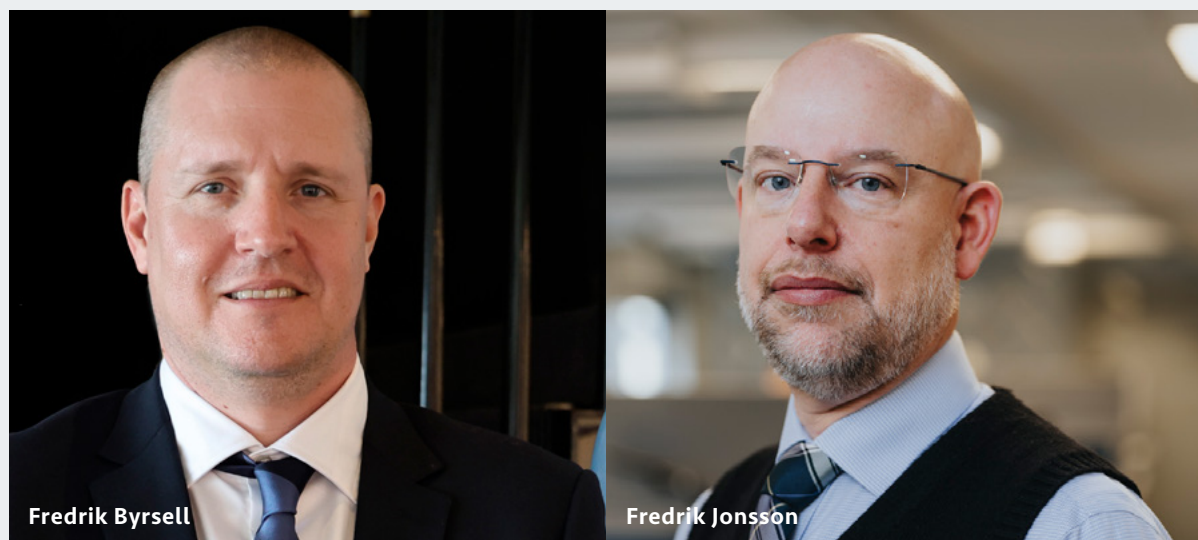
För att främja forskningssamverkan har SOS Alarm tillsammans med ett antal regioner initierat ett samarbete för att dela aggregerade data som kan bidra till nya forskningsupptäckter.

– Patientens resa inom sjukvården börjar ofta hos SOS Alarm men slutar inte hos oss. Vården blir alltmer komplex och alla aktörer i larmkedjan hänger ihop. Genom samarbetet med regionerna kan vi analysera data och tillsammans utvärdera hela patientens vårdresa, vilket är nödvändigt ifall vi ska öka vård-effektiviteten och förbättra patientupplevelsen, säger Fredrik Jonsson.

112-forskning för minskad suicid

Antalet hot om suicidärenden till 112 har ökat de senaste åren. Bara under 2024 har antalet ärenden ökat med 28 % jämfört med 2023. För att bättre förstå suicidnära hjälpsökande planerar SOS Alarm tillsammans med Lunds universitet att i ett nästa steg forska på vad som kännetecknar den inringande suicidpatientgruppen. Projektet skulle bli det första i världen att forska på suicid via 112-telefonsamtal.

– Genom projektet kan vi bättre identifiera riskpatienter för suicid och på så vis se till att larmcentralen gör rätt insatser för att förhoppningsvis förebygga suicid, avslutar Fredrik Jonsson.



Fredrik Byrsell

Fredrik Jonsson

Trygghetsarbetet inför Eurovision i Malmö 2024

"Samverkan är nyckeln i den svenska krishanteringen"

Under maj månad gick Eurovision 2024 av stapeln i Malmö. Musiktävlingen genomfördes i ett spänt omvärlds- och säkerhetsläge vilket krävde ett omfattande trygghetsarbete inför, under och efter musikfestivalen.

– Planering och tydliga ansvarsområden gjorde oss väl förberedda att hantera i stort sett alla typer av potentiella händelser och hot, säger Martin Lundblad, beredskapschef på SOS Alarm.

Hösten 2023 stod det klart att Eurovision 2024 skulle arrangeras i Malmö. Då hade terror-hotnivån i Sverige precis höjts till nivå fyra av fem, diskussionen om svenskt Nato-inträde var igång. Dessutom hade konflikten i Mellanöstern trappats upp och kriget i Ukraina var inne på sitt andra år. Omvärldshändelserna ställde fler krav på säkerhet och trygghet i samband med Eurovisionsfestivalens genomförande.

– Inför Eurovision analyserade vi riskerna med evenemanget. Vi identifierade Eurovision som en särskild händelse med potentiellt stor påfrestning på 112 och Sverige, förklarar Martin Lundblad.

Omfattande samverkansarbete gjorde skillnad

SOS Alarm var ansvariga för samhällssäkerheten runt evenemanget tillsammans med ett 20-tal andra aktörer, däribland Malmö stad, Polismyndigheten, räddningstjänsten och ambulanssjukvården. Redan innan Eurovision var SOS Alarm delaktiga i säkerhetsövningar tillsammans med andra aktörer. Allt för att vara tillräckligt förberedda inför det värsta tänkbara.

– Eurovision är ett skolboksexempel på när samverkan fungerar som bäst, då alla aktörer jobbar mot ett gemensamt mål utifrån sina ansvarsområden och expertkompetens. En annan viktig del i framgången var den löpande informationsgivningen mellan alla medverkande, vilket man inte kan ta förgivet i alla lägen, säger Christine Gave, beredskapsplanerare på SOS Alarm.

Förmågeutveckling ett direkt resultat av samverkansinsatserna

Beredskaps- och krishanteringen ingår i SOS Alarms dagliga verksamhet, därmed fanns väl inarbetade rutiner på plats för att bidra till säkerheten under själva Eurovisionveckan i maj 2024.

– SOS Alarm hanterar genom 112 människors kriser varje dag, det gav oss ett försprång under Eurovision, säger Martin Lundblad.

Samtidigt bidrog samverkan under Eurovision till många nya lärdomar för SOS Alarm:

– Vi är vana krishanterare men en särskild händelse som denna skiljer sig från hur en vanlig arbetsdag ser ut. I samverkan med nationella,

52 682

112-samtal ringdes till SOS Alarm från Skåne-regionen under maj månad 2024.

regionala och lokala aktörer fick vi en god inblick i hur andra arbetar förebyggande och riskbaserat, vilket bidrar till vår övergripande förmågeutveckling. Det är genom god samverkan som vi lär av varandra och kan bli snäppet vassare till nästa gång det är dags att samverka inför en större händelse, tillägger Martin Lundblad.

– Precis, det är genom god samverkan på alla nivåer som vi fortsätter utvecklas tillsammans för att möta morgondagens hot och utmaningar, avslutar Christine Gave.



Christine Gave



Martin Lundblad

Vi har jobbat hårt för att korta ned svarstiderna och är stolta över våra framsteg.

Camilla Nylén



Vårdgivningens roll i framtidens larmkedja

”Vi ska alltid ha patienten i fokus”

Som vårdgivare ansvarar SOS Alarm för att skicka rätt hjälp till rätt plats, året om, i hela landet. Årligen hanterar SOS Alarm över en miljon vårdärenden och lika många patienter.

– Vi är en nationell vårdgivare och lite förenklat kan man kalla 112 för en av Sveriges största akutmottagningar, berättar Camilla Nylén, verksamhetschef vård.

SOS Alarm ansvarar för det nationella nödnumret 112 och ser till att den svenska alarmeringstjänsten fungerar dygnet runt året om. Ringer man 112 når man alla blåljusaktörer direkt, utan mellanhänder, vilket är unikt ur ett internationellt perspektiv.

– Vi strävar efter att alla ska få god och säker vård oavsett var man befinner sig i landet. På SOS Alarm arbetar vi med gemensamma beslutsstöd och metoder, vilket ser till att vi nationellt säkerställer en jämlik och god vård, oavsett var man bor, säger Camilla Nylén.

Kortare svarstider ger patienten snabbare hjälp

Under 2023 och 2024 har SOS Alarm genomfört ett intensivt förbättringsarbete för att korta svarstiderna, vilket har gett önskat resultat. Svarstiden har minskat med 39 % jämfört med 2023 och under helåret var medelsvarstiden 6,6 sekunder, 1,4 sekunder lägre än målet från staten om en medelsvarstid på 8 sekunder.

– Vi har jobbat hårt för att korta ned svarstiderna och är stolta över våra framsteg.

Kortare svarstider handlar om att sätta patienten i första rummet. Vi skapar förutsättningar för ett bättre omhändertagande av patienterna, förklarar Camilla Nylén.

SOS Alarm satsar på fördjupad regionsamverkan

SOS Alarm deltar i flera samverkanforum med andra offentliga aktörer där relevant information, lärdomar och gemensamma utmaningar delas för att stärka larmkedjan. Dessutom vill SOS Alarm fortsatt bidra till att främja samverkan mellan regionerna.

– Vi tror på fördjupad regional samverkan för att få en så enhetlig vård som möjligt över hela landet. Tack vare de fördjupade samverkansdialogerna på olika nivåer i regionerna har vi identifierat nya och förbättrade arbetssätt i den akuta larmkedjan. Genom samverkan kan regionerna komplettera vårt arbete med deras kunskap om regionala rutiner i ambulanssjukvården, avslutar Camilla Nylén.

Samtalen vi minns

Mamman och SOS-operatören Mira **kämpade** i 25 minuter för att rädda sonen

Det var under midsommarveckan som SOS-operatören Mira Jokinen tog emot ett samtal från en mamma som hittade sin ett och ett halvt-åriga son livlös i en damm. Efter att ha utfört 25 minuter av hjärt- och lungräddning (HLR) på sin son med guidning från Mira Jokinen, var hjälpen äntligen framme.

– Jag började instruera mamman i HLR och vi räknade högt tillsammans. Jag försökte peppa henne så gott jag kunde och sa att hon måste fortsätta med kompressionerna. Jag föreställde mig att jag var där och gjorde kompressionerna samtidigt som henne, berättar Mira Jokinen som än idag minns samtalet.

Efter 25 minuter hördes ljudet av en helikopter genom luren. Ambulansen löste av mamman och samtalet avslutades.

– Vi får sällan veta vad som händer efter att hjälpen är framme. Vi gör vårt bästa och det går inte att göra mer än så. Men just ärenden med barn är tufft, barn ska ju inte råka ut för något, säger Mira Jokinen.

I detta fall fick Mira Jokinen ändå veta hur det hade gått för den pojken. Rätt snabbt efter ambulans var på plats hade pojken både puls och andades igen. Tre dagar efter olyckan öppnade han ögonen och kort därefter var han återhämtad.

– Det är ett mirakel och det känns fortfarande som en film. Mamman har tackat mig via mejl

och delat sin upplevelse vilket jag är jätteglad för. Jag är även tacksam för all feedback jag har fått från de dirigenter och läkare som lyssnade in på samtalet.

Ingen arbetsdag är den andra lik för en SOS-operatör

Som SOS-operatör får man ta emot allt från busringningar om pizzabeställningar till hot om suicid och andra samtal som man minns länge.

– Under svåra samtal finns stöttande kollegor runt omkring en och efteråt kan man ta en paus. Det viktiga är att vara fokuserad på samtalet i nuet och inte bryta ihop, vi jobbar ju för att rädda liv, förklarar Mira Jokinen.

Mira Jokinen jobbar på Göteborgscentralen och har varit SOS-operatör, handledare och skyddsombud i drygt tre år.

– Jag hade arbetat i 25 år när jag sökte rollen som SOS-operatör eftersom jag tyckte arbetet var så viktigt och ville hjälpa andra. Jag tänkte att om jag någon gång ska byta bana så är det nu, jag blir inte yngre, avslutar Mira Jokinen.



Mira Jokinen, SOS-operatör



SOS Alarm genom åren

Första SOS-centralen öppnar, SOS AB har bildats året innan.

1974

Möjligt att positionera hjälpsökandes ungefärliga position via mobiloperatörerna.

2001

Samtliga SOS-centraller i landet är tekniskt ihopkopplade.

2010

Nationell gemensam mottagning för nödsamtal införs.

2015

eCall (automatiskt genererade 112-anrop från personbilar) införs.

2018



SOS Alarm firar 50 år.

2024

1996

90 000 ersätts av det EU-gemensamma nödnumret 112.

2009

Krisberedskapsavdelningen bildas.

2013

Nationella informationsnumret vid stora olyckor och kriser 113 13 tas i bruk.

2017

VMA-meddelande får skickas ut till mobiler i berört område.

2019

När hjälpsökare ringer 112 skickas mobilens position med stor exakthet till SOS Alarm.

Krisberedskapsavdelningen står redo oavsett omvärldsläge

”Vi förverkligar försvarsbesluten”

Explosioner, cyberangrepp, krig och väderhändelser – det är några av de ärenden som SOS Alarms Krisberedskapsavdelning bevakar dygnet runt, året om. Sedan januari 2024 har avdelningens uppdrag breddats och när Sveriges Nato-inträde var ett faktum i mars ställde det nya krav på både beredskap och samordning.

SOS Alarms Krisberedskapsavdelning har ett unikt uppdrag som samverkansfunktion mellan myndigheter och andra samhällsviktiga aktörer. I korthet bevakar avdelningen omvärldsutvecklingen för att tidigt identifiera händelser som kan komma att utgöra ett hot mot Sverige och svenska intressen, på hemmaplan och ute i världen. Kriget i Ukraina, konflikterna i Mellanöstern, klimatförändringar, väderrelaterade kriser, cyberangrepp, explosioner, polarisering, demonstrationer, Eurovision och terrorism – är några exempel på de typer av omvärldshändelser som bevakats av avdelningen under 2024.

– Kriget i Ukraina och konflikten i Mellanöstern har påverkat hela Europa, inte minst Sverige. Vad

som händer i vår omvärld stannar inte där, utan tar sig uttryck på flera sätt, exempelvis i form av ökad polarisering och konflikter mellan individer och grupper i samhället, förklarar Johan Modigh, chef för Krisberedskapsavdelningen.

Under 2024 ökade ett antal olika ärendetyper som hanterades av Krisberedskapsavdelningen varav explosioner var en typ av händelse som ökade rejält jämfört med fjolåret – hela 33 %. Ärenden som befarad fara eller hot om händelser, exempelvis olyckor, bombhot, sabotage och upplopp, ökade med nästan 17 % jämfört med året innan. Kategorin ”annat våld” som avser icke-dödligt våld ökade med knappt 22 % jämfört med 2023 medan ärenden som handlade om pågående dödligt våld minskade med nästan 40 %.



Johan Modigh

– Vi ser även tuffare vädervarningar med mer regn, översvämningar och snö. Exempelvis snökaoset i Skåne i början av 2024, där E22:an drabbades hårt, men även sommarens översvämningar i Östergötland. Det kräver att vi på SOS Alarm snabbt kan larma och informera våra partners för att möjliggöra samverkan i ett tidigt skede, säger Johan Modigh.

Orsakerna bakom det ökade antalet ärenden beror däremot inte enbart på att omvärlden har blivit alltmer komplex och orolig. Avdelningens arbetssätt och metoder för att identifiera hot och risker har förbättrats från år till år, med fler ärenden som följd.

– Varje ny händelse, eller kris, lär oss något om omvärlden och oss själva. Vi har blivit bättre på att mäta oss själva och andra för att förfina resultaten och förbättra våra analyser. Vi har blivit snabbare på att upptäcka trender och samhällspåfrestningar, vilket bidrar till bättre leveranser till alla våra samarbetspartners, förklarar Johan Modigh.

Utökat uppdrag för att verka på hela hotskalan

För att Sverige ska stå bättre rustade inför framtidens hot breddades Krisberedskapsavdelningens uppdrag i början av 2024, efter en överenskommelse med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Det innebär att bevakningsuppdraget inte längre enbart gäller för fredstida olyckor och kriser, utan även för bevakning av säkerhetspolitiska kriser och krig. Dessutom trädde den nya lagen för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) i kraft 1 januari 2024, vilket inneburit att SOS Alarm hanterar alla former av VMA samt att fler aktörer som kommuner, regioner och beredskapsmyndigheter kan begära att VMA skickas ut till allmänheten.

38 251

ärenden hanterades av SOS Alarms Krisberedskapsavdelning 2024.

Dessutom ska avdelningen, förutom olyckor och kriser, även bevaka säkerhetspolitiska kriser och krig som inträffat eller befaras inträffa. Det samhällsviktiga uppdraget som bedrivs av Krisberedskapsavdelning är till nytta för myndigheter, regioner, kommuner och andra samhällskritiska aktörer som tar del av avdelningens analyser.

– Omvärlden har förändrats snabbt inom flera områden under 2024 och vårt uppdrag har en bred ansats som vi blir tvungna att avgränsa på olika sätt. Vi brukar säga att vi operationaliserar totalförsvarspropositionen, där svensk försvars- och säkerhetspolitik preciseras och svenska intressen prioriteras. Sveriges politiska ställningstaganden och engagemang i omvärlden ger oss indikationer om var vi ska rikta blicken för att identifiera hot mot vårt samhälle och vårt sätt att leva som demokrati, berättar Johan Modigh.

Nya behov med ett svenskt Natomedlemskap

Sverige blev den 7 mars 2024 formellt den 32:a medlemmen i den transatlantiska försvarsans alliansen Nato. Förutom det politiska beslutets direkta påverkan på svensk säkerhetspolitik har svenska myndigheter, kommuner och regioner liksom SOS Alarm påverkats av de nya förutsättningarna som följer av medlemskapet.

– Nato-inträdet har utvecklat våra arbetssätt. Det finns i allmänhet ett ökat intresse för svensk infrastruktur och förhållanden från andra stater och aktörer. Vi påverkas även direkt av konflikter och säkerhetspolitiska kriser som sker i vårt närområde eller där Sverige har strategiska intressen. Idag är vi allierade med 31 andra länder, så alliansens intressen blir också Sveriges intressen och den geografiska gränsen för vår uppgift blir därför större, vilket utmanar oss att tänka nytt i förhållande till samverkan, redundans och inte minst sårbarheter, avslutar Johan Modigh.

Sveriges politiska ställningstaganden och engagemang i omvärlden ger oss indikationer om var vi ska rikta blicken för att identifiera hot mot vårt samhälle och vårt sätt att leva som demokrati.

Johan Modigh

Fem år med 112-appen

"Vi stärker medborgardialogen för ett tryggare Sverige"

Sedan 2019 har 112-appen bidragit med viktig händelseinformation om olyckor, kriser och pågående blåljushändelser till allmänheten. Under året användes appen av över 1,5 miljoner användare i Sverige. Ett unikt samarbete med Polismyndigheten inleddes också för att allmänheten snabbt ska få kännedom om pågående händelser med grovt våld i deras närhet.

112-appen har blivit SOS Alarms viktigaste verktyg för att informera allmänheten om pågående bränder, trafikolyckor, explosioner och båtolyckor. Syftet är att skapa en tryggare vardag för allmänheten och samtidigt stödja larmhanteringen. Användningen ökar och runt om i Sverige laddar fler och fler ner appen och använder den regelbundet.

– Appen hjälper till att minska belastningen på 112 och gör att de som befinner sig i en verklig nödsituation når fram snabbare till våra operatörer. När allmänheten genom appnotiserna ser att vi har koll på händelsen och meddelat att hjälp är på väg minskar det antalet inringare till 112, förklarar Rebecka Andreasson Lindin som är ansvarig för 112-appen.



Rebecka Andreasson Lindin

400 000

fler användare av 112-appen sedan 2022.

Scanna QR-koden och ladda ner appen!



Polissamarbetet ska hjälpa i kampen mot det grova våldet

Appens utvecklingsområden undersöks löpande i takt med att samhället förändras. Det finns ett växande intresse bland andra aktörer att använda 112-appen för att sprida samhällsviktig information.

I april 2024 inleddes därför ett pilotprojekt med Polismyndigheten för att stötta arbetet mot det grova våldet i nätverksmiljöer. Genom projektet kan Polisen direkt i 112-appen skicka meddelanden till användare i specifika geografiska områden där exempelvis skjutningar eller sprängningar inträffat. Funktionen gjorde det också möjligt för Polisen att sprida brottsförebyggande information samt inhämta tips via appen.

– Det finns många positiva synergier med pilotprojektet. Samarbetet med polisen stärks och belastningen på 112 minskar samtidigt som Polismyndigheten når ut med samhällsviktig information till medborgarna på ett effektivt sätt. Användarna ser det som ett efterlängtat initiativ och uppskattar att information från olika aktörer samlas i en och samma app, säger Rebecka Andreasson Lindin.

Samverkan gav direkt effekt på 112

Projektet har haft en positiv effekt på larmmottagningen med kortare svarstider och mindre samtalstoppar vid explosioner. Under pilotprojektet har polisiär information skickats ut till fler än två miljoner mottagare och information om 170 befarade explosioner har nått användare via appen. Samarbetet har mottagits väl hos allmänheten, vilket märks genom det ökade antalet användare, som var 400 000 fler 2024 jämfört med 2022.

– Framöver finns stor potential att jobba med exempelvis geografiskt riktad information med hjälp av virtuella geografiska staket samt att visa samhällsviktig information som kartlager i kartan. Vi ser även möjligheter att använda 112-appen för att stärka medborgardialogen och uppmana människor att hjälpa till. På sikt vill vi att fler offentliga aktörer ska kunna använda appen för att nå ut med viktig information till allmänheten, både i fred, kris och krig, avslutar Rebecka Andreasson Lindin.



112-analyserna som visar hur Sverige mår

”Många vänder sig till oss för hjälp”

Under 2024 inkom 3,7 miljoner samtal till 112, 11,9 % lägre jämfört med 2023. Samtidigt som samtalstrycket minskat i allmänhet har antalet suicidsamtal ökat med 28 %.

– Det finns idag en växande medvetenhet i samhället om psykisk ohälsa och suicid. Fler ringer 112 vid risk eller pågående suicid, säger Richard Aruhn, chef för BI & Analys.

Avdelningen Business Intelligence (BI) & Analys identifierar och tolkar dagligen mönster och datapunkter för att se hur det påverkar 112 och i förlängningen hela larmkedjan. Under 2024 minskade trycket på 112 och har återgått till nivåer innan samtalstopparna under pandemiåren 2022–2023. Suicidärenden är dock fortsatt på höga nivåer, med 24 800 händelser under 2024, jämfört med 19 400 under 2023.

– Vår svarsförmåga har ökat avsevärt under 2024 vilket bidrar till en lägre samtalsvolym,

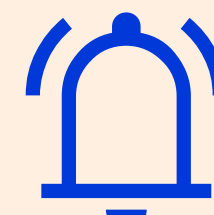
eftersom färre ringer när det går snabbare att komma fram till våra operatörer. När det gäller suicidärenden är det svårt att säga exakt om ökningen beror på en ökad medvetenhet i samhället eller en faktisk ökning av antalet fall. Det pratas ju mer om psykisk ohälsa idag än för några år sedan, vilket sammanfaller med att fler ringer oss. Oavsett orsak är det otroligt viktigt att fler ringer in så att vi kan göra allt vi kan för att rädda fler liv, säger Richard Aruhn.

Heatmaps för att förebygga suicid

SOS Alarm har deltagit i flera olika initiativ för att stötta det förebyggande arbetet mot psykisk ohälsa och suicid. Ett sådant initiativ är i samarbete med Nationellt centrum för suicidforskning och prevention (NASP) vid Karolinska Institutet. Samarbetet går ut på att skapa ”heatmaps” och hjälpa kommuner att identifiera riskplatser för suicidförsök i den offentliga miljön.

– På de identifierade riskplatserna kan de sätta upp suicidbarriärer eller bara ett anslag med ett telefonnummer som man kan ringa till för att få hjälp. Ibland räcker det med ett kort meddelande eller ett hej för att rädda ett liv, förklarar Richard.

– Det preventiva arbetet mot psykisk ohälsa och suicid är minst lika viktigt som det akuta



24 800 suicidärenden
inkom till 112 under 2024.

Hela Sveriges larmcentral

arbetet. Vi pratar aktivt med intressenter om hur vi kan utveckla den nationella kapaciteten att tidigt upptäcka tecken på risk för suicid, säger Richard.

Dataanalyser som kan rädda fler liv

Genom att ha tillgång till nationell data och statistik kan SOS Alarm fortsätta bidra till att utveckla larmkedjan, men framför allt säkerställa att inringare får rätt hjälp på rätt plats i rätt tid.

– En sammanhållen larmkedja ger oss möjlighet att dela insikter med kommuner, regioner och myndigheter, vilket i sin tur räddar liv. Utan helhetsbilden blir det svårare att förstå och agera på trygghetsbehoven som finns i samhället, förklarar Richard.

112-samtalen 2024 – allt från viltolyckor till drönlarm

SOS Alarm tar emot samtliga 112-samtal i Sverige, vilket genererar en omfattande mängd

trygghetsdata över tid. Utöver vårdrelaterade samtal hanteras en stor andel av ärenden av Polismyndigheten och kommunala räddningstjänsten.

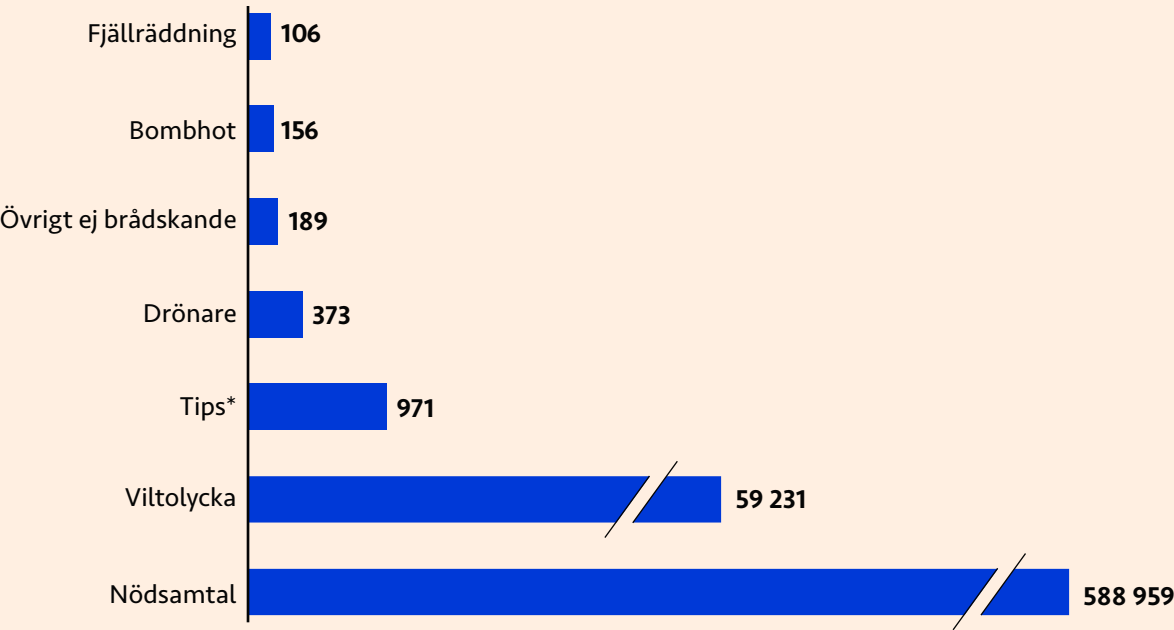
Under 2024 ringdes det nästan 650 000 samtal som vidarekopplades till polis, varav 588 959 var nödsamtal, en marginell minskning med cirka 1 % jämfört med 2023. En av de vanligaste orsakerna till polisiära nödsamtal var viltolyckor, som ökade med 10 % och uppgick till totalt 59 231 samtal. Störst ökning av viltolyckor noterades i Halland (+29 %), Kronoberg (+27 %) och Skåne (+20 %).

Samtidigt ser vi förändringar i andra typer av samtal. Antalet tips om ej pågående händelser minskade nationellt med nästan 30 %, från cirka 1 350 till 970 samtal, med undantag för Kalmar och Gotland där en liten ökning noterades. Däremot ökade samtal om drönare kraftigt – en 90-procentig ökning från cirka 200 samtal 2023 till 380 samtal 2024,



Samtal om drönare ökade med 90 %

Vidarekopplade samtal till polisen 2024



*Tips om ej pågående händelse

med störst ökning i Stockholms-, Skåne- och Hallandsregionerna.

På räddningstjänstsidan låg det totala antalet ärenden på ungefär samma nivå som 2023, men vissa kategorier förändrades markant. Under året kopplades räddningstjänst in i 94 233 nödsamtal, och vi ser en fortsatt ökning av larm gällande hot om suicid. Dessa ärenden ökade med 30 %, där region Gotland såg en fördubbling och Södermanland ökade från cirka 300 till över 450 ärenden.

Bränder minskade däremot nationellt med 7 %, särskilt i Kronoberg (-18 %), Värmland (-17 %) och Västmanland (-17 %). Jämtland var ett undantag med en ökning på 17 %. Även samtal kopplade

till extremväder minskade med 58 %, men regionala variationer var stora – Jönköping såg en ökning på hela 185 %, medan Östergötland ökade med nästan 125 %.

När det gäller trafikolyckor ökade antalet larm till räddningstjänsten med cirka 2 %. De största ökningarna noterades i Norrbotten (+20 %) och Skåne (+9 %), medan Västmanland hade en nedgång på 14 %.

Sammanfattningsvis speglar 112-samtalen 2024 både kontinuitet och förändringar i hur det nationella nödnumret nyttjats, där vissa händelskategorier minskat medan andra ökar, ofta med regionala variationer.



Som Nato-medlem behöver Sverige nu mer än någonsin kunna kommunicera med hela totalförsvaret på ett säkert sätt. Den snabba digitaliseringen och det ökande hotet om cyberattacker kräver samtidigt bättre robusthet i våra kommunikationssystem. Rakel är ett kommunikationssystem som stärker förmågan till samverkan mellan organisationer i både vardag och vid krissituationer. Det är byggt för att fungera även när andra system, som exempelvis mobiltelefoni och internet, drabbas av störningar. Det har en hög tillgänglighet och verkar i ett robust och säkert nät, men nu ska systemet moderniseras för att möta framtidens behov.

– Dagens Rakel bygger på gammal teknologi från 1990-talet. Systemet fungerar bra men uppfyller inte dagens förväntningar på multimedia och snabba dataförbindelser. Vi har länge sett ett behov av ett nytt kommunikationssystem bland våra samarbetspartners, förklarar Göran Bertilsson som arbetar med SOS Alarms del i utvecklingen av det nya systemet.

I december 2024 fick Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) i uppdrag av

regeringen att bygga Rakel Generation 2-systemet (Rakel G2). Det nya systemet bygger på 4G- och 5G-teknik och planeras kunna dela bilder och rörlig media utöver ljud och korta textmeddelanden.

– Det är en teknologi under införande i praktiskt taget hela Europa, så det finns en stor möjlighet till samverkan med inte minst våra allierade, vilket bidrar till totalförsvaret, säger Göran Bertilsson.

SOS Alarm har följt planeringsarbetet för Rakel G2 i nära samverkan med SKR, som har samordnat kravställningsarbetet. Under 2024 analyserade SOS Alarm hur bytet till Rakel G2 påverkar verksamheten och samarbetspartners.

– Dagens Rakel används främst av blåljusaktörer, men vi tror att det nya Rakel kommer användas bredare inom kommuner och regioner. Det blir nästan som skiftet från radio till TV med nya funktioner som fungerar oavsett om det är vardag, kris eller krig. Vi kopplar ihop offentliga Sverige än mer, avslutar Göran Bertilsson.

Utvecklingen av nästa generations Rakelsystem

”Nu **framtidssäkrar** vi kommunikationskanalerna”

Framtidens Rakelsystem (RadioKommunikation för Effektiv Ledning) kommer möjliggöra för att fler samhällsaktörer kan kommunicera krypterat inte bara med ljud utan även med bild.

– Nya Rakel kommer spela roll för såväl hemtjänsten i Pajala som försvarets kommunikation med våra Nato-allierade, berättar Göran Bertilsson, affärsutvecklare och brandingenjör.



Göran Bertilsson

80 %
fler Rakelärenden
hanterades av SOS Alarms
Krisberedskapsavdelning.

Statistik 112-tjänsten 2024

Antal med hjälpbehov

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

Län	2022	2023	2024	2023–2024 (förändring i procent)
Blekinge	5,69	6,04	6,25	3%
Dalarna	5,89	6,23	6,20	-1%
Gotland	4,94	5,14	5,50	7%
Gävleborg	5,94	6,36	6,59	4%
Halland	4,91	5,13	5,14	0%
Jämtland	5,07	5,36	5,35	0%
Jönköping	5,41	5,53	5,52	0%
Kalmar	5,83	5,86	5,68	-3%
Kronoberg	5,31	5,68	5,70	0%
Norrbotten	5,63	5,91	5,96	1%
Skåne	5,71	5,98	6,02	1%
Stockholm	5,35	5,61	5,68	1%
Södermanland	6,18	6,40	6,33	-1%
Uppsala	4,80	5,06	5,07	0%
Värmland	5,94	6,25	6,47	3%
Västerbotten	5,59	5,41	5,15	-5%
Västernorrland	5,99	6,11	6,30	3%
Västmanland	5,81	6,20	6,20	0%
Västra Götaland	5,90	5,99	6,02	0%
Örebro	5,22	5,66	5,71	1%
Östergötland	6,00	6,25	6,30	1%

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

Län	2022	2023	2024	2023–2024 (förändring i procent)
Blekinge	9,68	10,05	9,24	-9%
Dalarna	9,71	10,28	9,00	-14%
Gotland	8,03	8,48	7,88	-8%
Gävleborg	9,92	10,40	9,49	-10%
Halland	8,21	8,45	7,29	-16%
Jämtland	8,85	9,12	7,99	-14%
Jönköping	8,86	8,88	7,90	-12%
Kalmar	9,29	9,26	7,92	-17%
Kronoberg	8,84	9,19	8,06	-14%
Norrbotten	9,40	9,80	8,70	-13%
Skåne	10,78	10,43	9,38	-11%
Stockholm	9,82	9,94	9,01	-10%
Södermanland	9,74	10,18	8,94	-14%
Uppsala	8,05	8,53	7,47	-14%
Värmland	9,39	9,86	8,72	-13%
Västerbotten	8,88	9,06	7,75	-17%
Västernorrland	9,72	9,91	8,92	-11%
Västmanland	9,64	10,18	9,06	-12%
Västra Götaland	9,90	9,96	8,84	-13%
Örebro	9,41	9,86	8,65	-14%
Östergötland	9,94	10,20	9,08	-12%

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

Under 2024 utfärdades 37 VMA, fler än både 2022 och 2023. Västra Götaland var överrepresenterad med 8 VMA, följt av Skåne och Gävleborg med 5 VMA vardera.

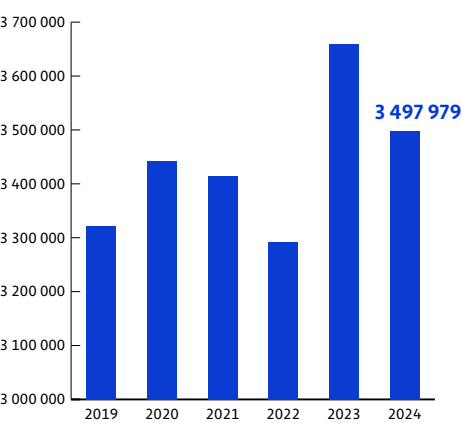
VMA per län

	2022	2023	2024
Blekinge	1		
Dalarna	1	1	
Gotland			
Gävleborg	1	2	5
Halland	1	1	1
Jämtland		2	1
Jönköping	3		2
Kalmar		1	2
Kronoberg	1		1
Norrbottn	2	1	3
Skåne	6	4	5
Stockholm	1	2	2
Södermanland	1	1	2
Uppsala	2	1	1
Värmland			
Västerbotten		3	3
Västernorrland	4	2	
Västmanland	2	1	
Västra Götaland	9	4	8
Örebro	1	1	1
Östergötland		1	
Totalt berörda län	36	28	37

Besvarade 112-samtal

Totalt antal besvarade 112-samtal

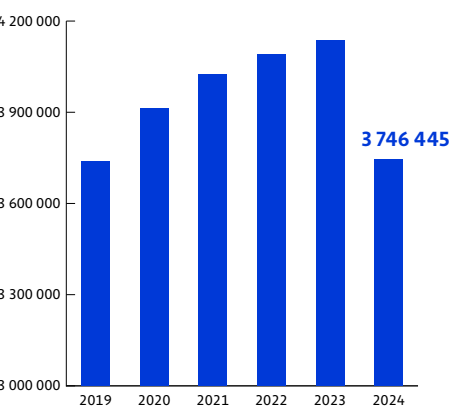
Antal samtal



Inkommande 112-samtal

Anrop till 112

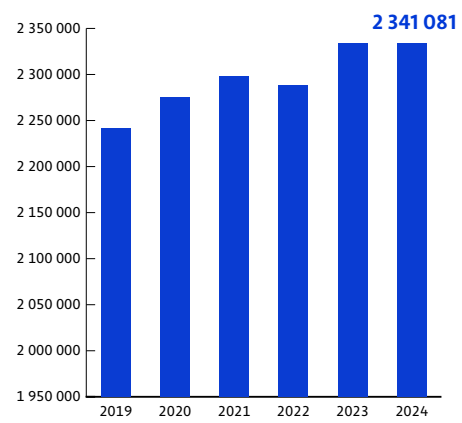
Antal samtal



Hjälpbehov

Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov

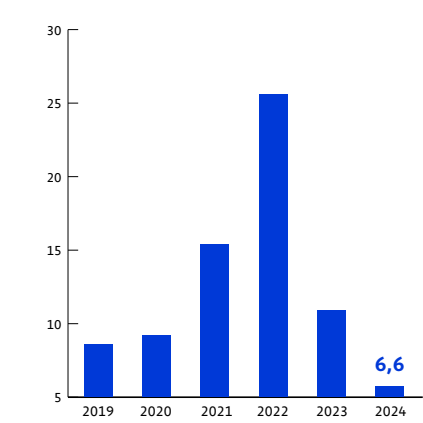
Antal samtal



Svarstider

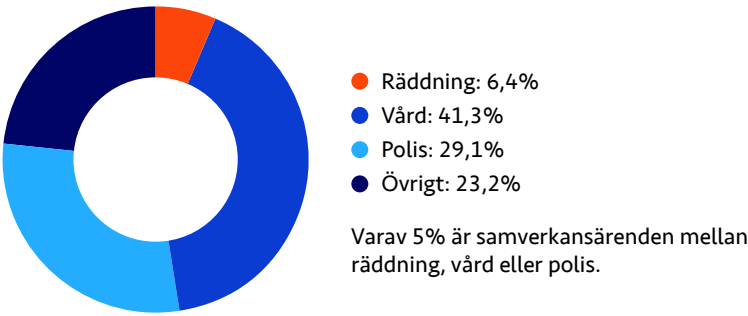
Tid till svar på 112

Sekunder



Fördelning

Fördelning av 112-samtal baserat på typ av ärende



Antal inkommande 112-anrop under 2024

Län	Total antal 112-anrop	Ej inkommet till SOS Alarm	Inkommet till SOS Alarm	Pålagt innan svar	Besvarade 112
Blekinge	62 570	9 534	53 037	3 572	49 465
Dalarna	109 200	15 096	94 115	5 916	88 199
Gotland	20 402	2 866	17 536	1 094	16 442
Gävleborg	116 401	17 839	98 567	6 277	92 290
Halland	106 840	14 959	91 881	5 608	86 273
Jämtland	46 689	7 962	38 729	2 639	36 090
Jönköping	125 786	19 133	106 656	6 887	99 769
Kalmar	82 185	10 931	71 254	4 205	67 049
Kronoberg	70 079	10 284	59 795	3 809	55 986
Norrbotten	90 335	11 370	78 969	4 292	74 677
Skåne	586 215	97 020	489 205	47 009	442 196
Stockholm	956 908	143 743	813 198	60 250	752 948
Södermanland	115 759	17 487	98 404	6 022	92 382
Uppsala	133 742	22 704	111 191	6 742	104 449
Värmland	104 085	13 994	90 238	4 417	85 821
Västerbotten	91 413	11 905	79 511	4 693	74 818
Västernorrland	90 906	12 304	78 606	4 445	74 161
Västmanland	109 956	17 134	92 968	5 442	87 526
Västra Götaland	672 576	100 521	572 078	37 973	534 105
Örebro	114 008	16 669	97 343	7 442	89 901
Östergötland	181 128	24 609	156 526	9 518	147 008
Övrigt - A-Nummerlöst	294 632	0	294 632	2 957	291 675
Övrigt - Ej Län	100 896	38 898	62 006	7 257	54 749
Totalt	4 382 690	636 962	3 746 445	248 466	3 497 979

Antal besvarade 112-samtal 2022–2024

Län	2022	2023	2024
Blekinge	44 080	50 647	49 465
Dalarna	82 966	96 275	88 199
Gotland	14 363	16 598	16 442
Gävleborg	83 980	95 641	92 290
Halland	82 232	94 418	86 273
Jämtland	33 357	38 715	36 090
Jönköping	95 893	106 017	99 769
Kalmar	67 930	74 240	67 049
Kronoberg	52 571	60 519	55 986
Norrbotten	69 411	79 229	74 677
Skåne	420 206	463 499	442 196
Stockholm	677 252	775 737	752 948
Södermanland	89 465	100 396	92 382
Uppsala	96 976	111 927	104 449
Värmland	79 362	91 314	85 821
Västerbotten	74 036	81 882	74 818
Västernorrland	69 979	78 181	74 161
Västmanland	82 366	93 511	87 526
Västra Götaland	508 592	568 016	534 105
Örebro	81 212	96 509	89 901
Östergötland	137 790	155 780	147 008
Övrigt – A-Nummerlöst	296 715	267 993	291 675
Övrigt – Ej Län	51 278	61 779	54 749
Totalt	3 292 012	3 658 823	3 497 979

Andel besvarade 112-samtal med respektive utan hjälpbehov under 2024



Antal besvarade 112-samtal med hjälpbehov under 2024

Län	Vård	Varav sam- tal styrda till annan vårdinstans	Kommunal räddnings- tjänst	Varav samverkan vård och räddning	Sam- verkan vård och polis	Nytt samtal pågående händelse	Vidare- kopplade ärenden	Övriga	Totalt
Blekinge	20 010	3 575	2 294	1 533	462	3 133	9 765	180	35 844
Dalarna	33 025	6 814	4 708	3 286	755	5 099	20 810	418	64 815
Gotland	6 044	1 305	869	586	253	1 126	3 859	86	12 237
Gävleborg	34 828	7 269	4 649	3 574	996	5 532	22 034	459	68 498
Halland	32 191	6 104	4 755	3 166	820	6 079	20 376	483	64 704
Jämtland	12 153	2 972	2 397	1 726	416	2 271	8 530	189	25 956
Jönköping	33 642	8 433	6 633	4 497	916	6 277	26 135	925	74 528
Kalmar	26 725	5 037	3 763	2 539	569	3 088	16 645	314	51 104
Kronoberg	21 062	4 226	2 641	1 809	384	3 000	14 563	685	42 335
Norrbotten	26 046	5 066	3 519	2 527	1 038	5 182	17 884	451	54 120
Skåne	152 010	29 924	21 346	15 279	4 803	29 983	103 631	2 014	313 787
Stockholm	223 188	55 580	27 829	19 758	10 627	69 793	177 121	4 243	512 801
Södermanland	411	161	4 088	167	71	1 871	62 742	504	69 687
Uppsala	595	206	4 067	143	64	1 918	68 196	629	75 469
Värmland	3 419	775	3 903	586	86	2 141	57 027	313	66 889
Västerbotten	24 475	5 605	3 540	2 452	759	4 052	19 683	319	52 828
Västernorrland	26 450	5 431	3 676	2 492	736	5 120	19 144	355	55 481
Västmanland	279	103	3 444	96	41	1 773	57 670	445	63 652
Västra Götaland	182 562	51 166	23 984	16 302	3 931	40 325	135 607	2 811	389 220
Örebro	27 600	4 800	4 208	2 766	957	5 623	25 385	475	64 248
Östergötland	49 725	10 849	8 641	5 989	1 566	8 702	39 299	721	108 654
Övrigt – A- Nummerlöst	13 279	4 580	2 233	1 575	643	4 236	19 087	3 546	43 024
Övrigt – Ej Län	16 420	2 964	2 022	1 387	350	2 105	10 194	109	31 200
Totalt	966 139	222 945	149 209	94 235	31 243	218 429	955 387	20 674	2 341 081

Antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2024

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes- samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/ test	Totalt utan hjälpbehov
Blekinge	1 310	1 324	1 538	920	7 277	1 102	150	13 621
Dalarna	2 362	2 151	1 325	1 339	13 737	2 351	119	23 384
Gotland	430	340	129	247	2 505	544	10	4 205
Gävleborg	2 821	2 619	1 426	1 622	13 000	2 139	165	23 792
Halland	2 325	2 031	1 264	1 568	12 019	2 157	205	21 569
Jämtland	1 110	941	494	765	5 592	1 089	143	10 134
Jönköping	3 170	2 879	1 659	1 969	13 055	2 268	241	25 241
Kalmar	1 741	1 649	819	1 082	8 885	1 578	191	15 945
Kronoberg	1 583	1 376	608	1 046	7 648	1 218	172	13 651
Norrbotten	2 287	1 988	1 742	1 303	11 123	1 897	217	20 557
Skåne	12 413	10 461	19 702	9 895	65 344	9 900	694	128 409
Stockholm	23 958	21 616	34 830	17 804	122 390	18 354	1 195	240 147
Södermanland	2 180	1 747	1 182	1 940	13 138	2 298	210	22 695
Uppsala	2 366	2 109	2 822	2 249	16 293	2 904	237	28 980
Värmland	2 239	1 659	1 304	1 292	10 306	1 952	180	18 932
Västerbotten	2 328	2 303	2 625	1 269	11 426	1 771	268	21 990
Västernorrland	2 266	1 887	1 637	1 296	9 566	1 804	224	18 680
Västmanland	2 261	2 024	2 696	1 964	12 654	2 144	131	23 874
Västra Götaland	14 949	13 754	12 654	11 325	77 022	14 459	724	144 887
Örebro	2 742	2 493	3 303	1 759	13 008	2 142	206	25 653
Östergötland	4 493	4 306	4 486	2 906	18 511	3 286	366	38 354
Övrigt - A- Nummerlöst	7 809	6 320	50 784	2 411	162 434	18 512	381	248 651
Övrigt - Ej Län	2 201	1 476	1 548	1 069	11 410	5 611	232	23 547
Total	101 344	89 453	150 577	69 040	638 343	101 480	6 661	1 156 898

Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2023: 1 324 470 st

Topp 10 störst antal besvarade 112-samtal per timme under 2024

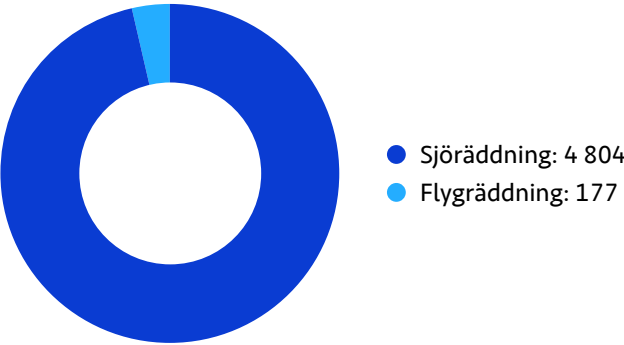
Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel	Kommentar
1	2024-01-01	00	1 478	347%	Nyårsnatten
2	2024-01-01	01	1 198	281%	Nyårsnatten
3	2024-01-01	02	961	225%	Nyårsnatten
4	2024-04-30	22	903	212%	Valborgsmässoafton
5	2024-04-30	21	891	209%	Valborgsmässoafton
6	2024-12-31	23	882	207%	Nyårsnatten
7	2024-08-31	21	880	206%	Lördagkväll
8	2024-06-28	16	865	203%	Kraftiga åkskurar och tromber med stora mängder regn på kort tid
9	2024-06-29	21	859	201%	Värmerekord i flera städer (därtill även löningshelg)
10	2024-06-01	15	857	201%	Värmebölja under Stockholm Marathon, oväder i andra delar av landet

Antal vidarekopplade 112-samtal under 2024

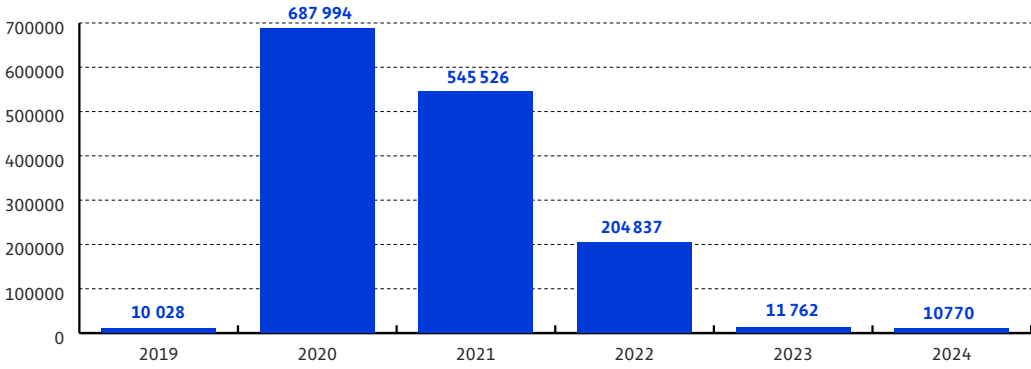
Län	Kust- bevakning	Polis	Präst	Social- jour	Tand- läkare	Tips om smuggling	Utländska larmcentraler	Vård/ Ambulans	Övrigt
Blekinge	-	8 819	339	438	1	-	16	149	3
Dalarna	-	16 485	2 123	1 767	3	1	43	388	-
Gotland	1	3 256	479	82	-	-	2	39	-
Gävleborg	1	18 660	2 185	659	3	-	31	494	1
Halland	1	17 602	947	1 538	1	-	33	253	1
Jämtland	-	6 960	794	602	1	-	19	153	1
Jönköping	-	20 445	2 245	2 834	-	1	27	580	3
Kalmar	-	14 104	1 616	641	2	1	16	265	-
Kronoberg	-	11 202	2 056	1 015	1	3	24	262	-
Norrbottnen	-	13 037	2 701	1 712	4	1	176	252	1
Skåne	2	86 180	11 212	3 876	4	2	269	2 079	7
Stockholm	8	145 155	23 748	4 211	44	8	315	3 617	15
Södermanland	1	22 893	1 199	1 818	1	-	55	36 773	2
Uppsala	1	24 967	3 438	1 593	3	-	35	38 158	1
Värmland	-	16 020	4 806	1 669	3	2	78	34 449	-
Västerbotten	-	11 751	6 535	1 114	5	-	23	253	2
Västernorrland	-	14 120	3 658	987	-	1	13	365	-
Västmanland	2	20 657	2 061	771	3	-	23	34 153	-
Västra Götaland	9	105 471	22 847	5 095	9	5	260	1 902	8
Örebro	1	20 635	2 609	1 607	5	-	13	513	2
Östergötland	2	32 525	4 637	1 310	1	1	37	780	6
Övrigt - A- Nummerlöst	1	12 149	3 522	747	-	4	166	2 497	1
Övrigt - Ej Län	-	6 892	642	977	1	2	36	1 642	1
Totalt	30	649 985	106 399	37 063	95	32	1 710	160 016	55

Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2024: 955 385 st

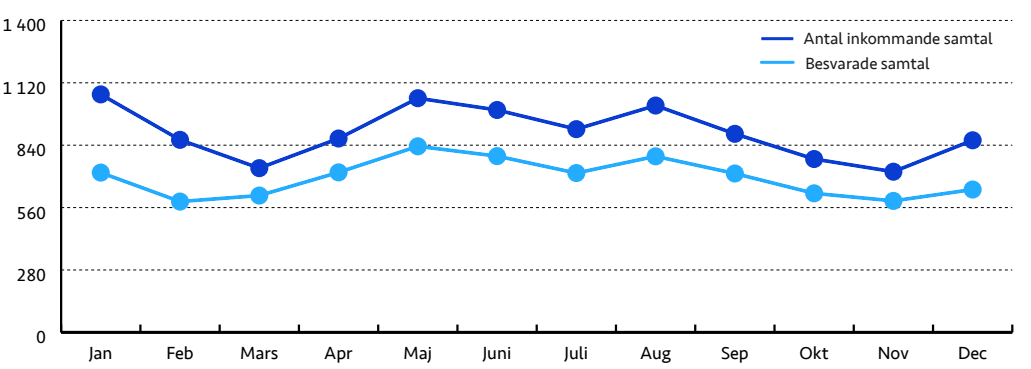
Medlyssnande 112-anrop till sjö- och flygräddningscentralen JRCC 2024



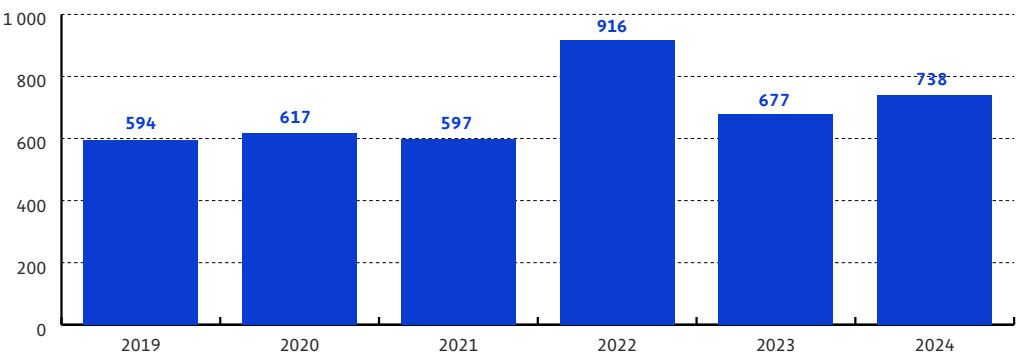
Antal anrop till 113 13 för allvarliga olyckor och kriser, 2019–2024



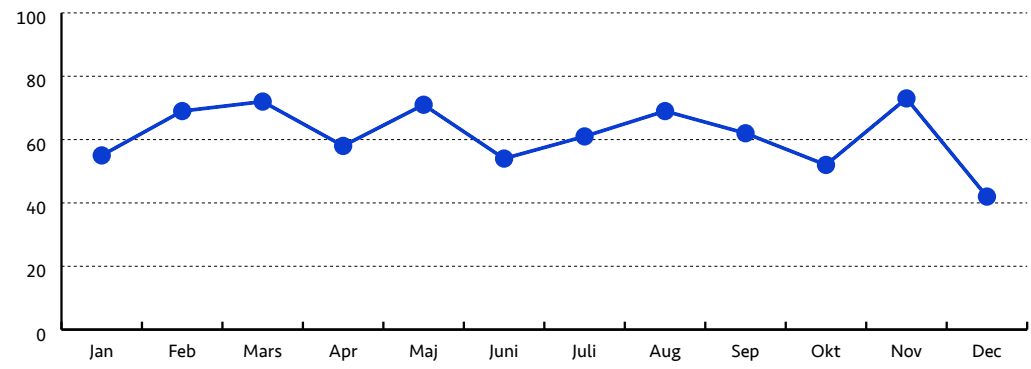
Antal anrop till 113 13 för allvarliga olyckor och kriser, per månad



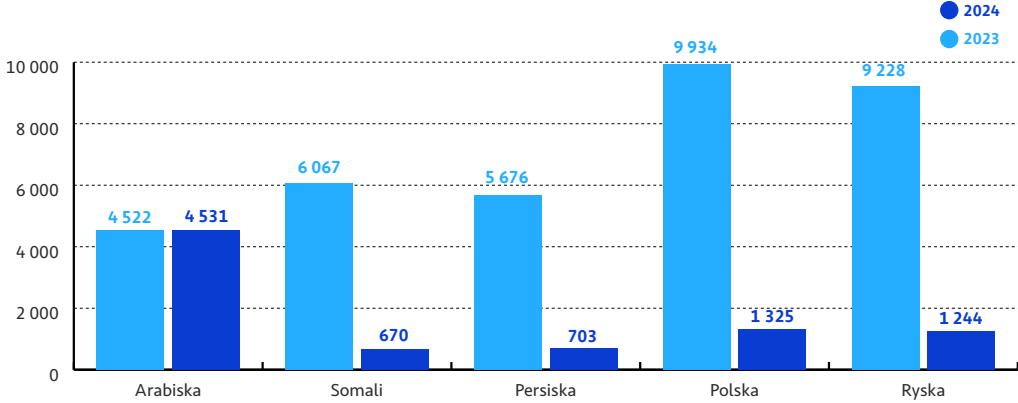
Antal anrop till numret för försvunna barn, 116 000, 2019–2024



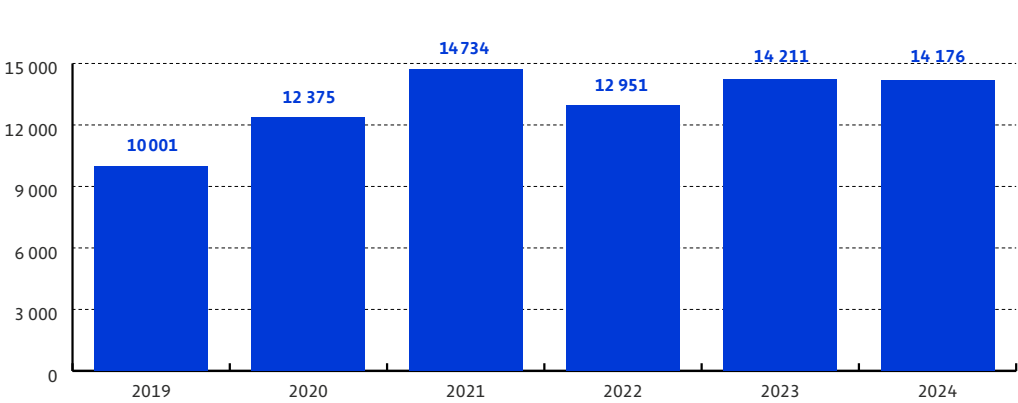
Antal anrop till numret för försvunna barn, 116 000, per månad



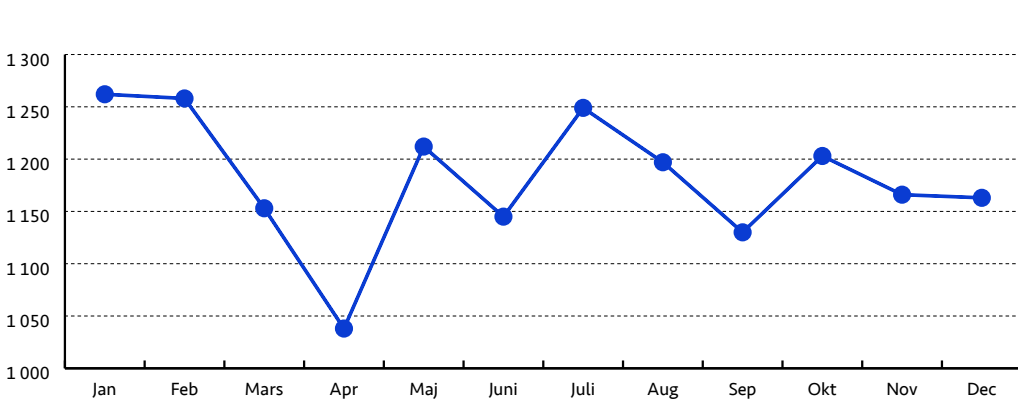
Fem mest tolkade språken under 2024



Antalet tolkuppdrag perioden 2019-2024



Antalet tolkuppdrag under 2024, 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



Vi skapar ett
tryggare Sverige
för alla

112

sosalarm.se



SOS
Alarm