

112 i Sverige

SOS Alarm Verksamhetsrapport 2025



SOS
Alarm

Hela Sveriges larmcentral

Sammanfattning

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 2025. Ett år som präglats av allvarliga händelser, ett stort antal VMA och ett fortsatt osäkert omvärldsläge.

Med en medelsvarstid på 7,3 sekunder och 3,8 miljoner 112-anrop levererar SOS Alarm för andra året i rad en genomsnittlig svarstid under åtta sekunder. Larmkedjan har visat sig stå stark när trygghetsbehoven i samhället är som störst.

På sida 5 beskriver vd Madeleine Raukas hur långsiktiga satsningar på arbetsmiljö och ledarskap bidragit till stabila resultat, även när flera stora händelser inträffat parallellt. Skolskjutningen i Örebro blev en av årets mest prövande händelser. På sida 15 berättar medarbetare från larmcentralen Seglet om hur ett 60-tal samtal kom in på bara åtta minuter och hur kollegor frivilligt ställde upp när trycket var som störst.

I kapitlet *Mer än bara blåljus* beskrivs det breda samarbete som gör larmkedjan möjlig. På sida 18 berättar

Giftinformationscentralen om hur rätt råd i rätt tid kan vara livsavgörande, och på sida 20 hur Jourhavande präst erbjuder stöd i livets svåraste stunder.

På sida 22 kan du läsa om hur framtidens kommunikationssystem påverkar SOS Alarm när vi lämnar radiokommunikationsvärlden och går in i informationsflödesvärlden. På sida 28–29 beskrivs krisberedskapsavdelningens uppdrag att bevaka händelser i Sverige och omvärlden, dygnet runt, årets alla dagar.

På sida 32 beskrivs hur Sveriges varningssystem stärks när cell broadcast-teknik gör det möjligt att skicka ut VMA-meddelanden på bara några sekunder.

Välkommen att ta del av det senaste året på 112.



Innehåll

Vd har ordet	5
Inledning	6
112-året i korthet	8
- Ny funktion i 112-appen räddar liv till sjöss	9
- Stärkt samarbete med Polismyndigheten	10
- 112-priset och 112-dagen	11
- Partnerskap med AI Sweden	12
- Ny SOS-hubb i Stockholm	13
Skolattacken i Örebro minut för minut	14
Inifrån larmcentralen i Örebro	17
Giftinformationscentralen – rätt råd i rätt tid	18
SOS Alarms samarbete med jourhavande präst	20
Nästa generations kommunikationssystem	22
Forskning som räddar liv	24
Forskning kartlägger vad en olycka består av	25
Forskar för snabbare hjälp vid hjärtstopp	26
Pilotprojekt minskade samtalstiden till 112	27
Så stärker SOS Alarm Sveriges beredskap	28
Rekordhög press på krisberedskapsavdelningen	30
Nya tekniken som varnar på sekunder	32
Övningar inför det oväntade	34
Bättre tillgänglighet för fler med realtidstext	36
Språktolkning på 112	38
Statistik 112-tjänsten	40

Varje sekund räknas

Med dessa ord vill jag inleda årets 112-rapport – en rapport som samlar statistik, trender och tankeväckande insikter från året som gått.

För andra året i rad levererar SOS Alarm en genomsnittlig svarstid under åtta sekunder. 2025 har visat att organisationen står stark när trygghetsbehoven i samhället är stora. Det senaste året har präglats av ett stort antal VMA, påfrestningar kopplade till väderhändelser och ett fortsatt osäkert omvärldsläge. Samtidigt har larmkedjan fungerat stabilt. Antalet ärenden har normaliserats efter pandemiåren och vi ser att vi idag kan hantera den belastning som uppstår, även när flera större händelser inträffar parallellt.

I denna verklighet är jag stolt över att årets medelsvarstid uppgick till 7,3 sekunder, ett resultat som visar att våra långsiktiga satsningar på arbetsmiljö och ledarskap håller när trycket är stort och händelser inträffar samtidigt i olika delar av landet.

Vårt uppdrag handlar om mer än att svara snabbt. Tiden till identifierat hjälpbehov uppgick i år till 16 sekunder, vilket är under målet om 18 sekunder. Vi ser

också att allmänhetens förtroende ligger kvar på en hög nivå med ett förtroendeindex på 83, vilket är högre än bolagets mål om 80.

Resultaten är möjliga tack vare våra medarbetares insatser. Varje dag hanterar vi samtal som sträcker sig över hela skalan, från akuta vårdärenden och olyckor till större samhällsstörningar. Kollegornas professionalism och förmåga att agera säkert under press gör skillnad för människor i hela landet, vi är hela Sveriges larmcentral.

Vi står starkare inför framtiden. Med stabila svarstider, förmåga att hantera ett högt samtalstryck och en nära samverkan med hela blåljus- och beredskapsfamiljen fortsätter vi att stärka larmkedjan. Tillsammans med våra samarbetspartners, kunder och ägare bygger vi en robust och framtidssäkrad verksamhet i vardag, kris och höjd beredskap.

Jag hoppas du får en intressant lästund!

Madeleine Raukas
vd, SOS Alarm

”**När Sverige provas står vi redo. Tillsammans skapar vi en larmkedja som håller i vardag, kris och höjd beredskap.**”

MADELEINE RAUKAS

Vi agerar vi varnar vi bevakar

SOS Alarm ansvarar för det nationella nödnumret 112

Det innebär att vi har det samhällsviktiga 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.

När det värsta händer agerar vi

När kollegan faller ihop, när bilar brinner på parkeringen eller när ljudet av skott ekar genom kvarteret. Då är det alltid SOS-operatörerna som besvarar våra livs svåraste 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.

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.

Så levererar vi 112-tjänsten

SOS Alarm har cirka 900 medarbetare inom den operativa verksamheten, som bland annat svarar på 112. Verksamheten bedrivs på 15 SOS-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.

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.

Robust teknik 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

2025 blev ännu ett år som visade hur snabbt läget kan förändras och hur avgörande en fungerande larmkedja är för Sveriges trygghet och säkerhet.

Året präglades av flera allvarliga händelser, ett fortsatt osäkert säkerhetspolitiskt läge och ett stort antal VMA. Skolskjutningen i Örebro tidigt under året blev en av de mest prövande och uppmärksammade händelserna. Den visade hur snabbt samtalstrycket till 112 kan stiga, hur viktigt det är att skapa en tidig och korrekt lägesbild och hur central samverkan är när många aktörer behöver agera samtidigt.

Men året präglades också av utveckling. En ny funktion i 112-appen kan rädda liv till sjöss. Polisen får utökade möjligheter att nå ut med viktig information till allmänheten via 112-appen tack vare ett nytt avtal. SOS Alarm har inlett ett partnerskap med AI Sweden för att utveckla AI ansvarsfullt i larmkedjan. Och sist men inte minst, beslutet om en ny samlad SOS-hubb i Stockholm som rustar hela SOS Alarms organisation för framtiden.

Ny funktion i 112-appen räddar liv till sjöss

112-APPEN, SOM LANSERADES 2019, fortsätter att vara ett av SOS Alarms viktigaste verktyg för att nå ut med samhällsviktig information. Med runt sju miljoner nedladdningar har appen blivit en central kanal för att informera allmänheten om bränder, trafikolyckor, explosioner, VMA och andra kritiska händelser i närområdet. Genom att användarna kan se att ett larm är mottaget och hanteras minskar appen också belastningen på nödnumret 112.

Under året har appen kompletterats med en ny funktion som gör det möjligt att varna personer i närheten vid drunkningstillbud på statligt vatten. Funktionen var en del av ett pilotprojekt som har utvecklats i nära samarbete med Sjöfartsverket och Svenska Livräddningssällskapet och bygger på insikten att en snabb insats kan vara avgörande vid olyckor till sjöss. Under 2025 larmades SOS Alarm om ett hundratal drunk-

ningstillbud i statliga vatten och i många fall befinner sig räddningsresurser 20–30 minuter bort. Genom en notis i appen kan nu personer i närheten bli uppmärksammade på händelsen och själva lämna information till SOS Alarm och räddningstjänst, eller i vissa fall direkt hjälpa till.

Enligt sjölagen så har alla skyldighet att hjälpa varandra och assistera vid sjöräddningsinsatser. Yrkessjöfarten ska passa fartygs-VHF för att få in anrop om nöd men det finns ingen sådan skyldighet för fritidsbåtar. Eftersom användningen av VHF-radio minskar fungerar 112-appen som ett komplement för att nå ut med information till personer ute på, eller i närheten av, hav och sjöar. Appen innehåller även konkreta råd om hur man bör agera vid nödsituationer i vattnet, vilket är viktigt för att förebygga att fler sätts i fara.

FAKTA OM
112-APPEN

7 000 000
nedladdningar
sedan start



39 000
händelser skickades ut via
112-appen under 2025

1 800 000
aktiva användare vid årsskiftet
2025/2026



Nytt avtal stärker samarbetet med Polismyndigheten

UNDER ÅRET TECKNADES ETT NYTT AVTAL mellan SOS Alarm och Polismyndigheten som gör det möjligt för polisen att använda 112-appen som en kanal för att nå ut med geografiskt riktad information till allmänheten. Avtalet, som trädde i kraft i februari 2026, är en vidareutveckling av den pilot som genomfördes 2024 och innebär en betydande utökning av vilka typer av information polisen kan nå ut med genom 112-appen.

Genom avtalet kan polisen använda appen för att informera om hotfulla situationer, efterlysa vittnesuppgifter, sprida information om försvunna personer, varna för brottsvågor och nå ut med förebyggande information kopplad till aktuella brottstrender. Appen kan även användas vid större avspärningar, kontrollerade sprängningar och tekniska problem som påverkar allmänhetens möjlighet att kontakta polisen.

Samarbetet stärker 112-appens roll som en central kanal för samhällsviktig information och bidrar till att skapa en snabbare och mer direkt kommunikation mellan polisen och allmänheten.



Nu kan polisen använda 112-appen som en kanal för att nå ut med geografiskt riktad information till allmänheten.

112-priset & 112-dagen



112-priset 2024 tilldelades Malmö stad, Polisen i Malmö och SVT för deras enastående samarbete och gedigna säkerhetsarbete inför Eurovision Song Contest i Malmö i maj 2024. Kikki Dyrvold, Polisregion syd, Ulf Nilsson, säkerhetschef Malmö stad, Karl-Johan Paulsson, SVT:s bitr. säkerhetschef för Eurovision. Längst till vänster, Madeleine Raukas, vd, SOS Alarm.

112-DAGEN HAR UNDER MÅNGA ÅR varit en av Sveriges största arenor för kunskapsutbyte mellan blåljusaktörer, beredskapsmyndigheter, kommuner, regioner och civilsamhälle. Dagen är ett tillfälle att uppmärksamma aktuella trygghetsfrågor och lyfta fram goda exempel på samverkan i hela landet. Årets digitala livesändning slog anmälningsrekord och samlade deltagare från stora delar av Sverige, med fokus på om Sverige är redo för kris. Bland talarna fanns bland annat statsminister Ulf Kristersson och Försvarsmaktens dåvarande generaldirektör Mikael Granholm.

I samband med 112-dagen delades 2024 års 112-pris ut till Malmö stad, Polisen i Malmö och Sveriges Television för deras samordnade säkerhetsarbete inför Eurovision Song Contest i maj 2024. Evenemanget, som

äggde rum den 11 maj med 37 deltagande länder, lockade över 82 000 besökare och följdes av 163 miljoner tv-tittare världen över. Med ett skärpt säkerhetsläge och höga krav på trygghet var samarbetet mellan aktörerna avgörande för att evenemanget skulle kunna genomföras på ett säkert sätt.

Genom noggrann och tidig planering, förebyggande arbete och nära samverkan lyckades pristagarna minimera riskerna trots det utmanande säkerhetsläget. 112-priset visar hur viktiga samarbetsformerna i hela blåljus- och beredskapskedjan är och hur de tillsammans kan skapa trygghet även när förutsättningarna är svåra.

Strategiskt partnerskap med AI Sweden

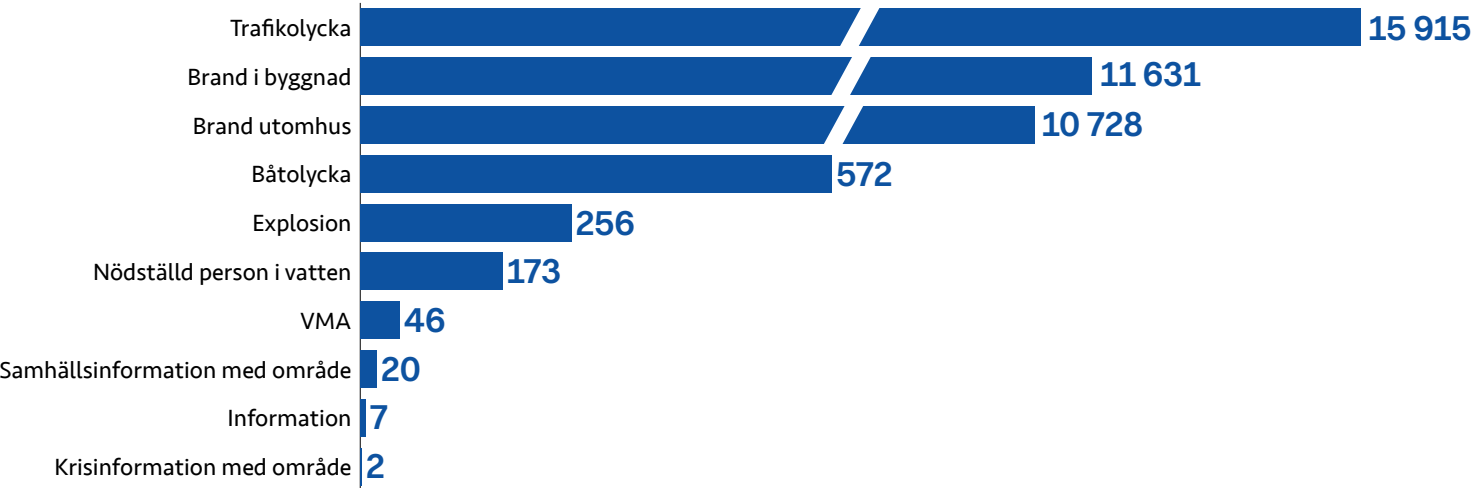
UNDER ÅRET HAR SOS ALARM INLETT ETT PARTNERSKAP MED AI SWEDEN, Sveriges nationella centrum för tillämpad artificiell intelligens. För en verksamhet med ett samhällskritiskt uppdrag är det avgörande att tekniken utvecklas på ett sätt som är säkert, transparent och gör verklig nytta i larmkedjan. Genom samarbetet får SOS Alarm tillgång till expertis, forskningsmiljöer, testbäddar och ett brett nätverk av offentliga och privata aktörer.

En central del är AI Swedens mognadsmodell, som hjälper organisationen att utvärdera sin AI-utveckling tekniskt, organisatoriskt och kulturellt. Den ger en tydlig bild av var SOS Alarm står och vad som behöver prioriteras för att möta ägarnas, kundernas och samhällets förväntningar. Partnerskapet ger också möjlighet att delta i projekt, arbetsmöten och utbildningar som främjar kunskapsdelning. Genom att vara aktiva i AI Sweden håller sig organisationen uppdaterad om den senaste forskningen och tekniken.

– SOS Alarm har ett särskilt ansvar att förena robusthet, stabilitet och tillgänglighet med innovation och nytänkande. Genom partnerskapet med AI Sweden kan vi på ett ansvarsfullt sätt utforska nya möjligheter där avancerad teknologi bidrar till ökad effektivitet, utan att kompromissa med vår kärnuppgift som Hela Sveriges larmcentral, säger David Ångell, chef för tjänsteutveckling.

AI är en integrerad del av SOS Alarms verksamhetsutveckling. Organisationen utgår från behov, inte teknik, och föredrar lösningar som ger insyn, flexibilitet och medarbetarinflytande. Arbetet genomsyras av etik, lagstiftning och transparens och har alltid människan i fokus. Genom partnerskapet markerar SOS Alarm att organisationen vill utveckla tekniken på ett ansvarsfullt sätt som håller över tid och bidrar till en robust och tillgänglig alarmeringstjänst.

HÄNDELSE I 112-APPEN UNDER 2025



Ett historiskt beslut om ny SOS-hubb i Stockholm

ETT AV ÅRETS STRATEGISKA BESLUT är att SOS Alarm sommaren 2027 samlar tre centrala verksamheter i nya gemensamma lokaler vid Slussen: SOS-centralen i Stockholm, utbildningsfunktionen i Kista och huvudkontoret. Beslutet markerar en av de största förändringarna i SOS Alarms historia.

– SOS Alarm tar ett historiskt steg för att utveckla vår verksamhet. Efter 30 år på Johannes brandstation kommer vi nu att skapa en ny SOS-hubb. Det här är ett viktigt steg mot att möta framtidens behov inom alarmering och beredskap genom ett starkare och mer samlat SOS Alarm, säger Madeleine Raukas, vd för SOS Alarm.

Bakgrunden är både operativ och strategisk. Lokaler på Johannes brandstation har blivit för små och behöver renoveras samtidigt som Stockholms stad har uttryckt behov av att använda dem för egen verksamhet. Att verksamheten i Stockholm i dag bedrivs på tre olika platser försvårar samverkan och utvecklingen av gemensamma arbetssätt. Därtill har totalförsvarets krav på säkerhet, redundans och uthållighet ökat.

De nya lokalerna utökas från 6 000 till 9 300 kvadratmeter och ger bättre möjligheter till utbildning, fler konferens- och samtalsrum samt en modernare arbetsmiljö. Berörda medarbetare kommer att involveras i processen, och fackliga representanter och skyddsombud deltar i projektet. Läget vid Slussen är en av Stockholms mest tillgängliga adresser, vilket underlättar pendling och ökar också SOS Alarms attraktivitet som arbetsgivare.

Lokalerna kommer att utformas med hänsyn till det rådande omvärldsläget samt höga krav på säkerhet, redundans och funktion. Syftet är att stärka SOS Alarms beredskaps- och totalförsvarsförmåga ytterligare, vilket säkerställer att organisationen kan fortsätta erbjuda tjänster även under svåra förhållanden.

SOS Alarm skapar en ny SOS-hubb. Det är ett viktigt steg mot att möta framtidens behov inom alarmering och beredskap genom ett starkare och mer samlat SOS Alarm.



Så hanterades skolattacken i Örebro minut för minut



För Jonas Lind, chef över produktionen på SOS Alarm, visade skolskjutningen i Örebro hur avgörande samverkan är vid en allvarlig kris. Men den blev också ett bevis på att organisationen är väl rustad när det värsta händer.

Det första samtalet om skottlossning på Risbergsskolan kom klockan 12:33. Inom några minuter stod det klart att det handlade om en pågående skolattack. Eftersom SOS Alarm i Örebro arbetar tillsammans med polis, ambulans och räddningstjänst i samverkanscentralen Seglet, kunde informationen delas mellan de olika verksamheterna omedelbart.

– Tack vare att verksamheterna sitter tillsammans i samverkanscentralen kunde vi snabbt dela information, och förmedla en lägesbild till människorna på plats. Det var otroligt värdefullt, säger Jonas Lind.

POLIS PÅ PLATS EFTER FEM MINUTER

De första poliserna var framme vid Risbergsskolan redan fem minuter efter det första larmsamtalet. Det som försvårade insatsen var att hjälpen inte kunde nå människorna inne i skolbyggnaden på en gång.

– Det gjorde att händelsen varade under en väldigt lång tid. Normalt lämnar operatörerna över till ambulansen när hjälpen är på plats, men här kom inte resurserna fram på grund av att skolskytten var kvar där inne.

På larmcentralen höll operatörerna kontakt med människor som var inrymda i skolan. Ett av samtalen pågick i över två timmar.

– I det läget handlade det inte så mycket om rådgivning, utan framför allt om att vara en lugn och betryggande röst. Någon att prata med under det fruktansvärda som pågick.

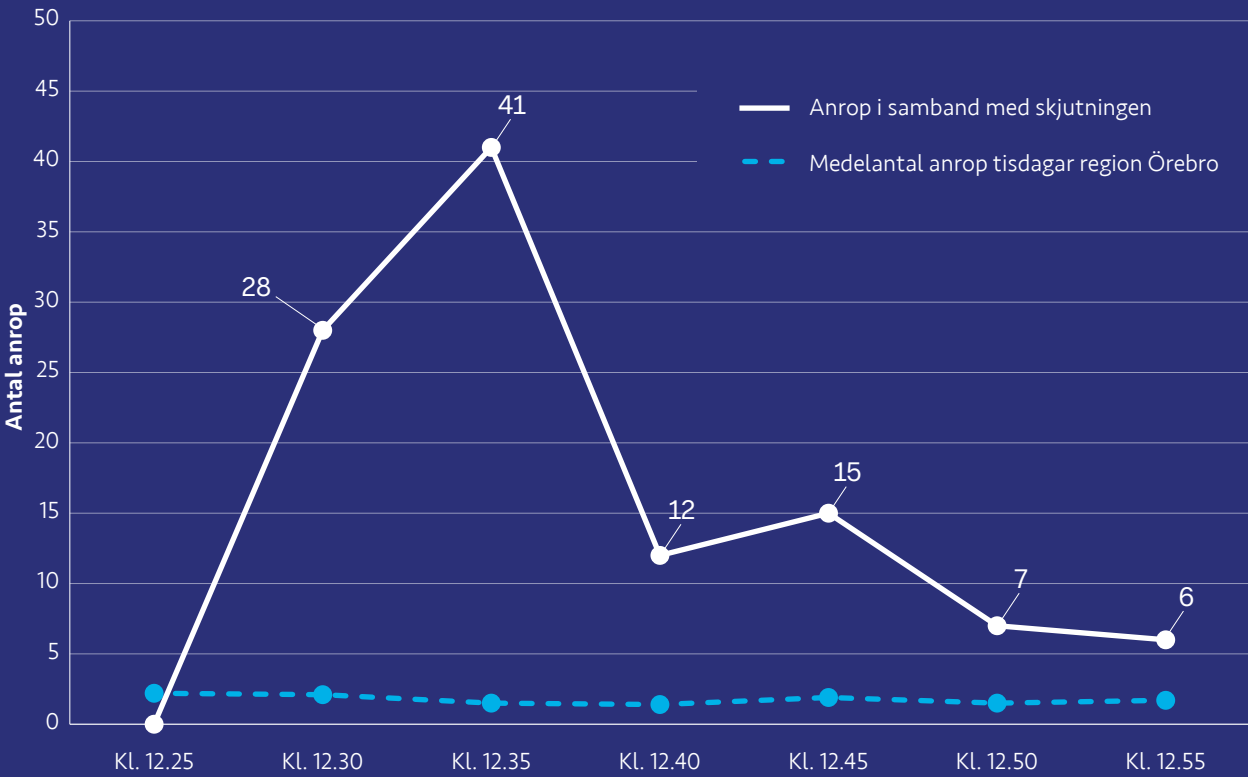
TRÄNADE FÖR EXTREMA SITUATIONER

Skjutningen i Örebro skakade hela Sverige. Samtidigt är krishantering en del av vardagen på SOS Alarm, och medarbetarna är tränade för att hantera de mest extrema situationer, berättar Jonas Lind.

– Man kan aldrig jämföra händelser, alla är unika i sitt slag. Men likväl så hanterar vi kriser och elände varje dag, det är det här vi gör. Styrkan i det är att vi är otroligt rutinerade när sådana här händelser inträffar.



Anrop i Örebro mellan klockan 12.25 och 12.55 den 4 februari 2025



När Örebro lyste rött – inifrån larmcentralen under skolattacken

När de första samtalen om skolattacken på Risbergska kom in förändrades allt på några sekunder. På SOS Alarms central i Örebro förstod platschefen Susanne Steijer snabbt att något var fruktansvärt fel.



– Helt plötsligt stod en operatör i dörren till mitt kontor. Redan innan hon öppnat munnen insåg jag att det var allvar. Hon sa bara ”du måste komma in nu”, säger Susanne Steijer, SOS Alarms platschef på larmcentralen Seglet i Örebro.

När Susanne Steijer kom in i trafikrummet där larmoperatörerna sitter slogs hon av den fokuserade tystnaden. Sedan såg hon att Sverigekartan på väggen lyste rött över Örebro.

– Vi har en produktionsöversikt där man ser var i landet som samtalen kommer från. Jag såg direkt att Örebro var helt rött, och förstod att det ringde väldigt mycket härifrån.

60 SAMTAL PÅ ÄTTA MINUTER

Ledningen fördelade snabbt arbetsrollerna: vissa fokuserade på Risbergska, andra på övriga larm. Flera medarbetare som var lediga kom in till jobbet frivilligt.

– Vi hade några operatörer som plötsligt bara stod där och sa: ”ge mig en arbetsuppgift”. Det är fantastiskt, det finns en oerhörd vilja att hjälpa till.

Larmvolymerna ökade snabbt. Ett 60-tal samtal om attacken kom in till SOS Alarm – på bara åtta minuter.

– I början kom samtalen från de som var skadade eller inrymda i skolan. Sedan började samtalen komma från

de som träffade skadade utanför och anhöriga som hört eller sett vad som hände.

UNIK SAMVERKANSCENTRAL

I Örebro arbetar SOS Alarm i en unik samverkanscentral där polis, räddningstjänst och ambulans är samlade på ett ställe för att snabbt kunna kommunicera vid gemensamma insatser.

– Den här samverkan möjliggör att alla verksamheter tar del av samma information samtidigt. Det underlättar väldigt mycket vid den här typen av händelser, säger Susanne Steijer.

”SORG ÖVER ATT DET SKEDDE”

Tiden efter händelsen hade ledningen regelbundna avstämningar med medarbetarna, och många kom självmant in till jobbet för att prata och dela erfarenheter.

– Hela första veckan efteråt var tung. Det fanns en otrolig sorg över att det skedde. Det väckte också en medvetenhet om att det kommer att ske saker som vi aldrig kan vara rustade för till hundra procent. Men vetskapen om att vi kan hantera en sådan här situation, och att vi dessutom gör det så bra, har gett oss ett jättestort självförtroende.



Rätt råd i rätt tid kan vara livsavgörande

Vid misstänkta förgiftningar är tiden ofta avgörande. En felbedömning kan leda till onödiga ambulanstransporter eller att livsviktig vård försenas. Därför spelar samarbetet mellan SOS Alarm och Giftinformationscentralen en central roll i den svenska larmkedjan.

Giftinformationscentralen är en nationell expertenhet vid Läkemedelsverket som ger råd om förgiftningar till både allmänheten och vården. När någon ringer 112 och misstänker förgiftning kan SOS Alarm direkt koppla in Giftinformationscentralen. Där arbetar apotekare och läkare med specialistkompetens i toxikologi med att ge råd, dygnet runt.

– Antingen lämnas samtalet över till våra experter, eller så samråder vi i realtid. Det hjälper operatören att avgöra om det ska tillkallas ambulans eller ambulanshelikopter, eller om det kanske inte behövs ett sjukhusbesök över huvud taget, säger Jenny Bång Arhammar, överläkare och verksamhetschef vid Giftinformationscentralen.

MÅNGA SAMTAL FRÅN OROLIGA FÖRÄLDRAR

2025 kom över 19 900 samtal in till Giftinformationscentralen via SOS, en ökning med över 14 procent jämfört med 2023. I många fall handlar det om oroliga föräldrar som ringer efter att ett barn fått i sig något

hemma. För dem kan ett lugnande besked göra stor skillnad, och samtidigt avvärja ett onödigt besök till akuten. I andra fall är varje minut avgörande.

– Målet är att patienten ska få bästa möjliga vård på rätt nivå och i rätt tid. Ju tidigare vi identifierar vilken typ av förgiftning det är och vilken riskprofil som ärendet har, desto bättre råd kan vi ge, och desto bättre blir vården av patienten.

NÄRA OCH EFFEKTIVT SAMARBETE

Att båda verksamheterna arbetar via telefon och måste fatta beslut snabbt bidrar till ett nära och effektivt samarbete, både på organisatorisk och medicinsk nivå, säger Jenny Bång Arhammar.

– Kunskapsutbytet med SOS Alarm är kontinuerligt, och samarbetet i vardagen fungerar väldigt väl. Ju mer vi förstår varandras uppdrag, desto lättare är det att hitta den smidigaste vägen för patienten, säger Jenny Bång Arhammar.

”Kunskapsutbytet med SOS Alarm är kontinuerligt, och samarbetet i vardagen fungerar väldigt väl.”

JENNY BÅNG ARHAMMAR

Fakta Så gör du vid misstänkt förgiftning

- Ring alltid 112 om någon visar allvarliga symtom.
- Ha medicinskt kol hemma – kan ges efter rådgivning vid vissa förgiftningar.
- Vid kemikalier på hud eller i ögon: spola länge med vatten och kontrollera risken med Giftinformationscentralen.
- Om någon fått i sig något: skölj munnen och ge lite dryck, men framkalla inte kräkning. Ring Giftinformationscentralen för råd vid behov.
- Förvara läkemedel inlåsta och undvik stora mängder hemma.
- Förvara hushållskemikalier oåtkomligt för barn.

Stöd i livets svåraste stunder

När människor ringer 112 är det inte alltid en olycka eller ett akut sjukdomsfall som ligger bakom. Ibland kan samtalen handla om ensamhet, sorg eller tankar som blivit för tunga att bära. Därför samarbetar SOS Alarm med Jourhavande präst, ett samtalsstöd som är öppet varje kväll och natt, året runt.



Under 2025 tog SOS Alarm emot över 90 000 samtal från personer som ville prata med en präst. Tjänsten bemannas av utbildade präster med absolut tystnadsplikt, och är öppen för alla oavsett tro eller bakgrund.

– Samtalen kommer in till vår plattform via SOS Alarm. Antingen ber personen själv att få prata med en präst, eller så föreslår operatören det när det inte finns ett akut hjälpbehov. Samtalen anonymiseras helt, så vi ser inte vem som ringer, berättar Nina Sagovinter som är nationell samordnare för Jourhavande präst.

FRÅN UNGA MED ÄNGEST TILL ENSAMMA ÄLDRE

Prästerna tar samtalen hemifrån i pass på tre till fem timmar. Under ett sådant pass kan de prata med ett stort antal människor – från unga med ångest till äldre som inte haft någon att prata med på hela dagen.

– Vi ser det som en samhällstjänst att vara där människor är. Det gör vi även i våra kyrkor, men jag tror att steget blir kortare när man går via 112 än om vi hade haft en egen telefonlinje, säger Nina Sagovinter.

VIKTIGT KOMPLEMENT TILL 112

För SOS Alarm fungerar samarbetet som ett viktigt komplement. Medan 112-operatörerna hanterar akuta händelser och larmar ut rätt resurser, erbjuder Jourhavande präst en annan sorts stöd.

– Det är inte alltid man måste åka till akuten, man kanske bara behöver någon att prata med. Någon som lyssnar i lugn och ro, och som kan prata om meningen med livet eller existentiella frågor. Det brukar bli väldigt fina samtal.

ANONYMITETEN SPELAR ROLL

Samtalen rymmer allt från livskriser och relationsproblem till självmordstankar. Där spelar anonymiteten en stor roll.

– I och med den absoluta tystnadsplikten och anonymiteten vågar man kanske berätta saker för första gången. Och har man berättat det en gång, är det mycket lättare att berätta det en andra gång, säger Nina Sagovinter.

”

Det är inte alltid man måste åka till akuten, man kanske bara behöver någon att prata med. Någon som lyssnar i lugn och ro, och som kan prata om meningen med livet eller existentiella frågor. Det brukar bli väldigt fina samtal.”





Nästa generations kommunikationssystem

Rakel är Sveriges nationella kommunikationssystem för samhällsviktiga aktörer. Det bygger på ett statligt ägt radionät, helt fristående från det publika mobilnätet. Den oberoende och robusta strukturen gör systemet tillförlitligt även vid strömavbrott, nätöverbeltning eller andra tekniska störningar.

Polis, ambulans, räddningstjänst och andra samhällsviktiga funktioner använder Rakel dagligen för att kommunicera och samordna insatser. Systemet har funnits i över 15 år och är djupt integrerat i blåljusorganisationernas vardag. Nu står det inför sin största förändring sedan starten.

– Rakel är i grunden ett system som fokuserar på talkommunikation mellan individer. Det är systemet som ska hålla ihop hela det krishanterande och samhällsviktiga Sverige, säger David Högberg, tjänsteansvarig på SOS Alarm.

FRÅN TAL TILL INFORMATIONSDELNING

Dagens Rakel har nått sin tekniska livslängd. Samtidigt har behoven vuxit. Det räcker inte längre att kunna prata via radio. Information behöver delas på sekund-basis, i former som inte går att förmedla via tal.

Därför byggs nu ett helt nytt system. Från 2028 inleds övergången till nästa generations kommunikationslösning, med stöd för video, bild och sensordata. Den tekniska plattformen blir densamma som moderna 5G-mobilsystem, men i ett statligt nät med egna frekvensband och prioritering av trafik.

– Det innebär att även om vi skulle stå på Strawberry Arena med 80 000 människor som direktsänder, så finns det fortfarande en bit av nätet som allmänheten inte kommer åt. De aktörer som hanterar en händelse har alltid tillgång till mobilt bredband, säger David Högberg.

PARAPLYET FÖR FRAMTIDENS KOMMUNIKATION

Myndigheten för civilt försvar har fått i uppdrag att bygga SWEN, Swedish Emergency Network. Det är samlingsbegreppet för nästa generations kommunikationssystem som innefattar flera olika tjänster.

Målet är att alla Rakel-användare har gått över till det nya systemet 2030, varefter Rakel successivt avvecklas. Det är en övergång som berör många aktörer och kräver förberedelser.

– Man kan inte stänga av det gamla systemet innan det nya är bevisat stabilt. Det ska genomföras teknisk utveckling, förändringar i arbetssätt och utbildning av människor. Även om det är flera år kvar till 2030, är tidsramarna snäva i sammanhanget, säger David Högberg.

MOT 2030

Den stora förändringen handlar om hur information delas i hela hotskalan. Räddningstjänst, sjukvård och kommuner kommer att kunna dela information direkt, vilket ger bättre förutsättningar för snabba beslut och gemensamma insatser.

– Vi lämnar radiokommunikationsvärlden och går in i informationsflödesvärlden. Det kommer att förändra hur vi delar information vid olyckor, kriser och ytterst vid krig. Men robusthet och tillgänglighet måste finnas med hela vägen, säger David Högberg.



”Vi lämnar radiokommunikationsvärlden och går in i informationsflödesvärlden. Det kommer att förändra hur vi delar information vid olyckor, kriser och ytterst vid krig. Men robusthet och tillgänglighet måste finnas med hela vägen.”

DAVID HÖGBERG

Det kom in 3,8 miljoner anrop till det nationella nödnumret 112 under 2025.



Forskning som räddar liv

För att utveckla den svenska larmkedjan satsar SOS Alarm kontinuerligt på forskning. Målet är att förbättra arbetssätt, precision och i slutändan den hjälp människor får när de ringer 112.

SOS Alarm har deltagit i olika forskningsprojekt under många år, men de senaste åren har arbetet fått ett bredare fokus. Under året som gått inleddes forskning om hur larmkedjan kan effektiviseras ytterligare (sid 26), och om hur olyckor kan förstås mer systematiskt (sid 25). Parallellt har SOS Alarm tillsammans med Region Jönköping utvecklat ett nytt arbetssätt för att ge så kallade mångringare bättre stöd och samtidigt minska belastningen på 112 (sid 27).

– Det är av stor vikt att studera sådant vi behöver förbättra. Just larmcentral är ett ungt forskningsområde, så kunskapsnivån är fortfarande låg, säger forskningssamordnare Fredrik Byrsell.

HAR GETT KONKRETA RESULTAT

Forskningen har redan lett till konkreta resultat. 2024 disputerade Fredrik Byrsell med en avhandling om larmcentralers arbete vid hjärtstopp, något som visade hur snabbare identifiering och telefonledd hjärt- och lungräddning kan öka överlevnaden. Nya projekt undersöker bland annat hur frivilliga livräddare kan stärka insatsen vid överdoser och hjärtstopp, och hur man kan identifiera patienter som är i riskzonen för att begå suicid.

– Det här är forskning som har potential att verkligen hjälpa patienterna där ute. Vi hanterar enorma samtalsvolym, och då kan även små förbättringar i en larmcentralers arbetssätt göra stor skillnad för många människor, säger Fredrik Byrsell.

32 % av 112-samtalen saknade hjälpbehov (2025)

Vad består en olycka av? Ny forskning ger svar

När en hjälpsökande ringer 112 vid en olycka gäller det att snabbt förstå vad som hänt och vilken typ av hjälp som behövs. Nu satsar SOS Alarm på ny forskning för att ge en mer träffsäker bild av en olycka redan i det första samtalet.

– Vi ska kunna lämna ingredienslistan för en olycka, säger doktoranden David Högberg.

David Högberg har arbetat på SOS Alarm i tre år och har lång erfarenhet som brandingenjör och befäl inom kommunal räddningstjänst. Nu har han påbörjat en forskarutbildning vid Linnéuniversitetet inom området olyckor. Satsningen innebär att SOS Alarm breddar sin forskning från det medicinska området till olyckor i stort.

– Målet är att skapa ett mer systematiskt och vetenskapligt underbyggt sätt att ställa frågor i 112-samtal. Vi måste förstå vad som har hänt för att kunna förmedla rätt information till hjälporganen, vi ska kunna lämna ingredienslistan för den här olyckan.

UNDERLAG SAKNAS NÄR DET GÄLLER OLYCKOR

I dag finns en lång medicinsk forskningstradition som stöd för frågor vid sjukdomstillstånd, men när det gäller olyckor finns inte samma underlag. Här finns det därför utrymme för att optimera de frågor som operatörerna ställer, menar David Högberg.

– Från hjälporganen får vi ibland höra: ”varför frågade ni på det där sättet?” eller ”vi får inte tillräcklig precision i det som lämnas över”. Det här projektet är ett sätt att svara på det.

MÅLET: SNABBARE HJÄLP

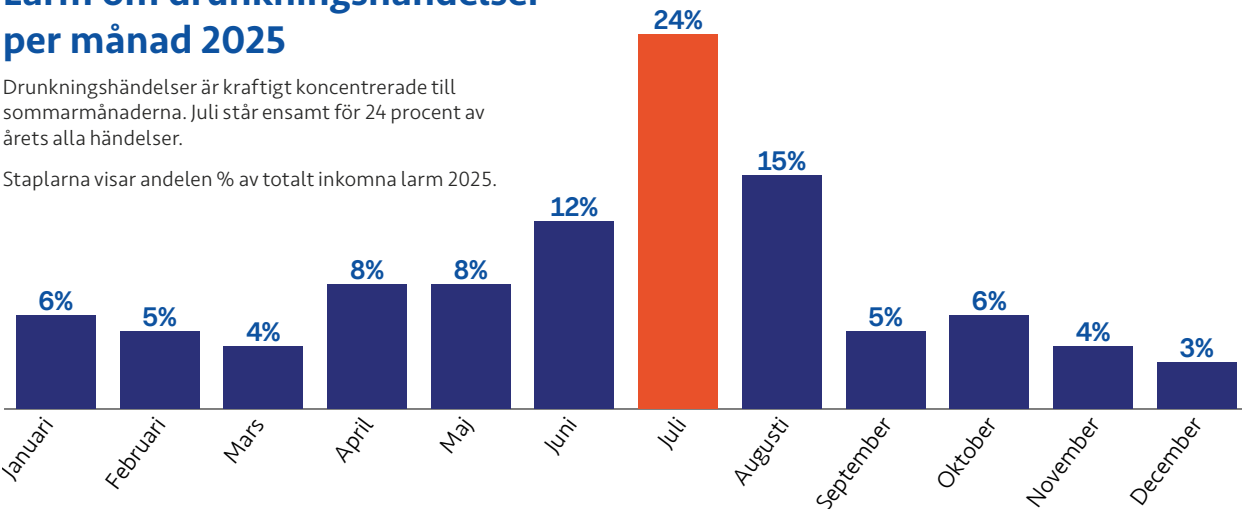
Forskningen ska kartlägga vad en olycka egentligen består av – vilka komponenter som går att identifiera i ett samtal, vilka som spelar störst roll för räddningstjänst, ambulans och polis, och hur operatören snabbast kan få fram just den informationen. Den nya kunskapen kan leda till mer träffsäkra frågor, bättre prioriteringar och tydligare lägesbilder för hjälporganen.

– Den grundläggande drivkraften för mig är att den hjälpsökande ska få ett bättre omhändertagande och snabbare hjälp. Det är det som gör det här så viktigt, avslutar David Högberg.

Larm om druckningshändelser per månad 2025

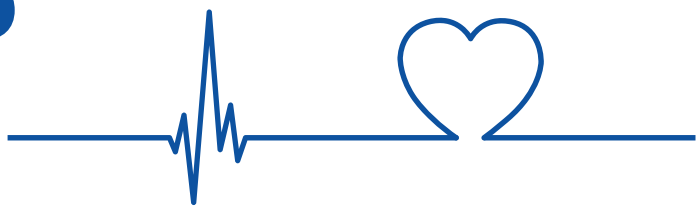
Druckningshändelser är kraftigt koncentrerade till sommarmånaderna. Juli står ensam för 24 procent av årets alla händelser.

Staplarna visar andelen % av totalt inkomna larm 2025.





Söker svaren för snabbare hjälp vid hjärtstopp



Varje år inkommer tusentals samtal till 112 om misstänkta hjärtstopp. Nu ska ny forskning visa hur hjälp kan nå fram snabbare, och hur fler liv kan räddas.

Sedan januari 2025 är Sebastian Robertsson organisationens nya doktorand, knuten till Centrum för hjärtstoppsforskning vid Karolinska institutet. Hans arbete ska ta reda på hur SOS Alarm kan effektivisera hela larmkedjan vid hjärtstopp.

– Jag tittar på hur larmcentralen kan bli bättre på att hantera hjärtstopp som sker ute i samhället, från att upptäcka hjärtstoppet så tidigt som möjligt till att guida hjärt- och lungräddning och larma ut resurser.

KAN KOMMA ATT STUDERA AI-STÖD

I projektets första studier utvärderar Sebastian Robertsson bland annat om automatiska utlarmningar

kan förkorta tiden tills ambulansen är på väg. Han kommer vidare undersöka om regelbunden träning för operatörer kan göra att de snabbare startar telefonledd hjärt- och lungräddning och hänvisar den som ringer till att använda hjärtstartare. Nästa steg blir att analysera samtal som gäller hjärtstopp hos barn, och på sikt kan även AI-stöd komma att studeras.

– Målet är alltid patientnytta: att korta uttryckningstiden för ambulanser, öka överlevnaden och ge operatörerna verktyg som verkligen gör skillnad. Att kunna bidra till att fler överlever känns otroligt meningsfullt, säger Sebastian Robertsson.

Pilotprojekt minskade samtalstiden från 101 till 15 timmar

En liten grupp så kallade mångringare stod för hundratals timmar i samtal med 112 på några månader. I ett gemensamt pilotprojekt lyckades SOS Alarm och Region Jönköping minska både samtalstiden och uttryckningarna dramatiskt.



– Det är en komplex grupp vars behov vi inte lyckats tillfredsställa. Patienterna är ofta allvarligt sjuka men känner mycket oro, och ju mer vi har intervjuat dem desto oroligare har de blivit, säger Fredrik Jonsson, chefläkare vid SOS Alarm.

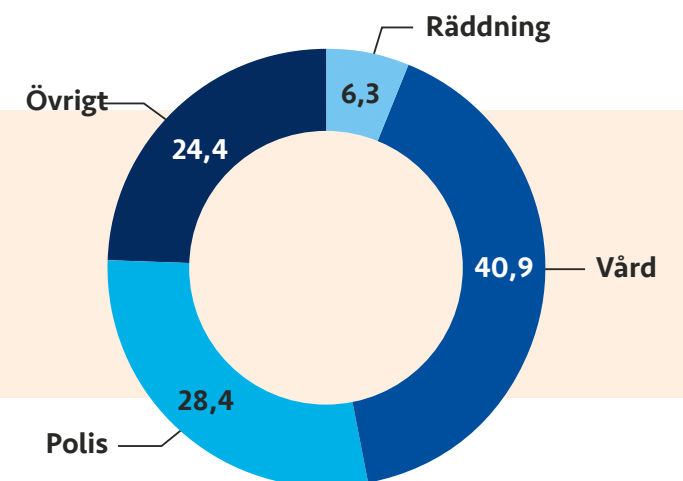
Projektet gick ut på att regionen tog fram individuella vårdplaner för de tio patienter som stod för flest samtal. När en av dem ringde 112 kunde operatören snabbt avgöra om vårdplanen skulle användas, och i stället för ambulans hänvisa personen till rätt instans eller vårdkontakt. Resultatet var slående.

– Samtalstiden minskade från 101 till 15 timmar, och 152 ambulansutryckningar blev sju. Regionen kan också se att patienterna inte har sökt akutvård på annat håll, säger Fredrik Jonsson.

Arbetsättet sprids nu till fler regioner. För SOS Alarm har den nya modellen gjort att arbetsbelastningen minskat, och operatörerna beskriver en större nöjdhet på jobbet.

– Medarbetarna känner att de äntligen kan hjälpa de här patienterna på ett korrekt sätt i stället för att skicka ambulans. Samtalstiden kan också användas till andra behövande, säger Karolina Haggård, biträdande chefläkare.

Vidarekopplade 112-samtal under 2025



Så stärker SOS Alarm Sveriges krisberedskap

Vid sidan av nödnumret 112 har SOS Alarm en viktig roll i att stärka landets krisberedskap. Krisberedskapsavdelningen bevakar händelser som kan påverka Sverige, så att myndigheter och andra aktörer kan agera redan innan en kris har brutit ut.

SOS Alarms krisberedskapsavdelning har ett statligt uppdrag att bevaka, analysera och informera om händelser som inträffat eller som riskerar att inträffa, i Sverige såväl som utomlands. Informationen förmedlas bland annat till Regeringskansliet, Försvarsmakten, länsstyrelser och andra berörda beredskapsmyndigheter, så att de snabbt får en gemensam lägesbild och kan sätta in åtgärder i tid (sid 30).

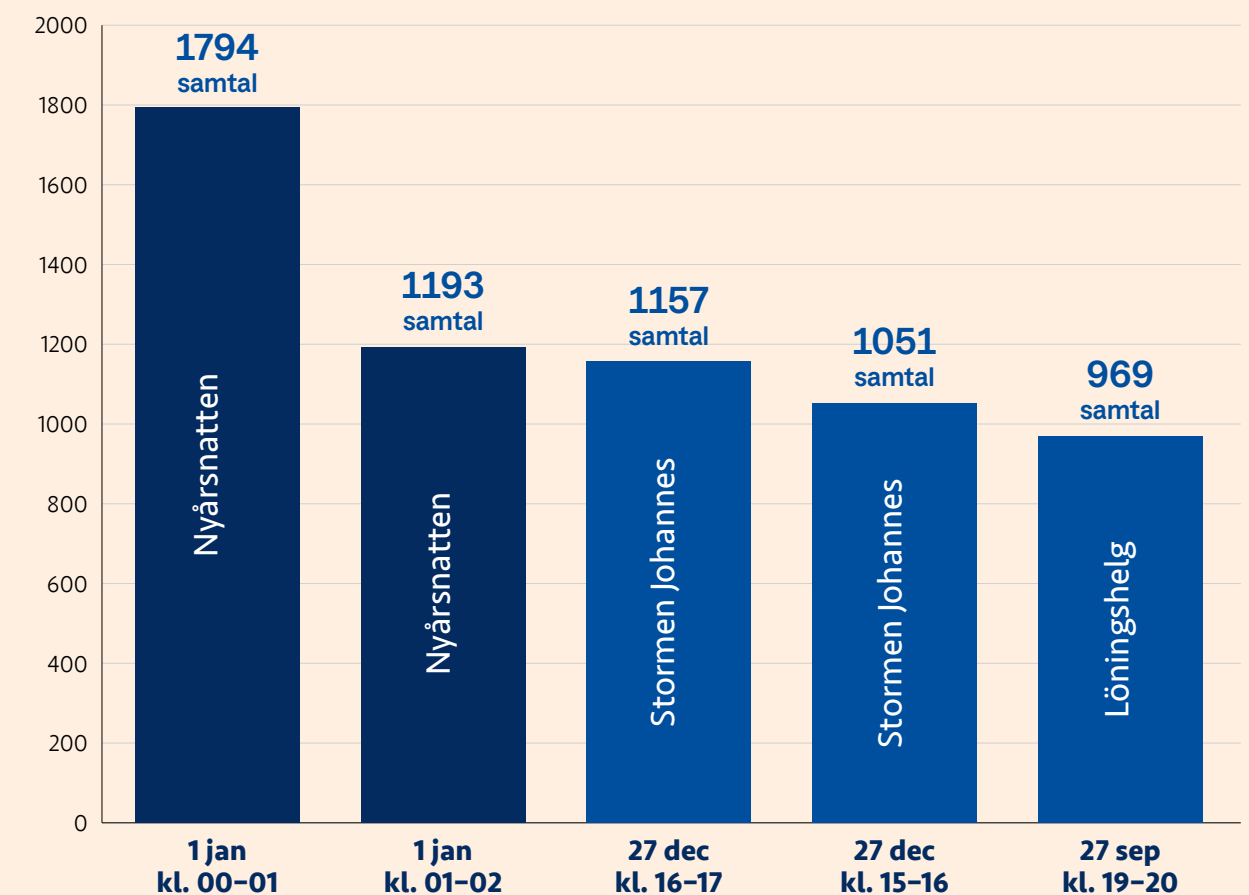
NY TEKNIK FÖRSTÄRKER VMA

Det är också Krisberedskapsavdelningen som tar emot begäran att utfärda Viktigt meddelande till allmänheten (VMA), ett varningssystem som används vid allvarliga händelser och störningar. Under våren 2026 kommer VMA att förstärkas genom införandet av tekniken cell broadcast, som gör det möjligt att nå många människor i ett område direkt i mobiltelefonen på bara några sekunder (sid 32).

För att säkerställa att arbetssätt och kommunikationsvägar fungerar även under stor press genomför SOS Alarm regelbundet övningar tillsammans med myndigheter, kommuner och andra samhällsaktörer (sid 34). Allt detta bidrar till att samhället kan agera snabbt och samordnat när det värsta händer.



Timmarna med högst samtalsvolym 2025



Ett år av kriser, konflikter och rekordmånga ärenden

SOS Alarms krisberedskapsavdelning har i uppdrag att bevaka händelser som kan påverka Sverige, svenska intressen och svenska medborgare. 2025 präglades av ett fortsatt oroligt säkerhetsläge, och avdelningen hanterade fler ärenden än någonsin tidigare.



SOS Alarms krisberedskapsavdelning, KBA, arbetar dygnet runt, årets alla dagar med att bevaka och analysera händelser som sker både i Sverige och i omvärlden. Informationen förmedlas sedan vidare till myndigheter och andra berörda aktörer. Det senaste året bevakades allt från väderrelaterade kriser och cyberangrepp till säkerhetspolitiska händelser och internationella konflikter.

– Vi följer läget i exempelvis Ukraina och Mellanöstern för att se hur det påverkar Sverige. Det som händer i omvärlden får alltid konsekvenser här, på olika sätt, säger Johan Modigh, chef för krisberedskapsavdelningen.

STOR ÖKNING AV ÄRENDEN

Under 2025 blev uppdraget mer omfattande än någonsin. Säkerhetsläget var pressat med ökad polarisering, desinformation och påverkansförsök. Totalt hanterade KBA 45 479 ärenden – den högsta nivån hittills.

– Vi såg en väldigt stor ökning av ärenden om händelser som inträffat eller befarades inträffa. Jämfört med 2024 ökade antalet publika ärenden med närmare 20 procent, och jämfört med 2020 ökade det med 140 procent.

” Det som händer i omvärlden får alltid konsekvenser här, på olika sätt.

BEREDSKAPEN SATTES PÅ PROV

När skolattacken på Risbergsgata i Örebro inträffade sattes krisberedskapen i Sverige på prov. KBA arbetade tätt tillsammans med övrig operativ personal inom SOS Alarm och berörda myndigheter för att snabbt skapa och uppdatera lägesbilden, berättar Johan Modigh.

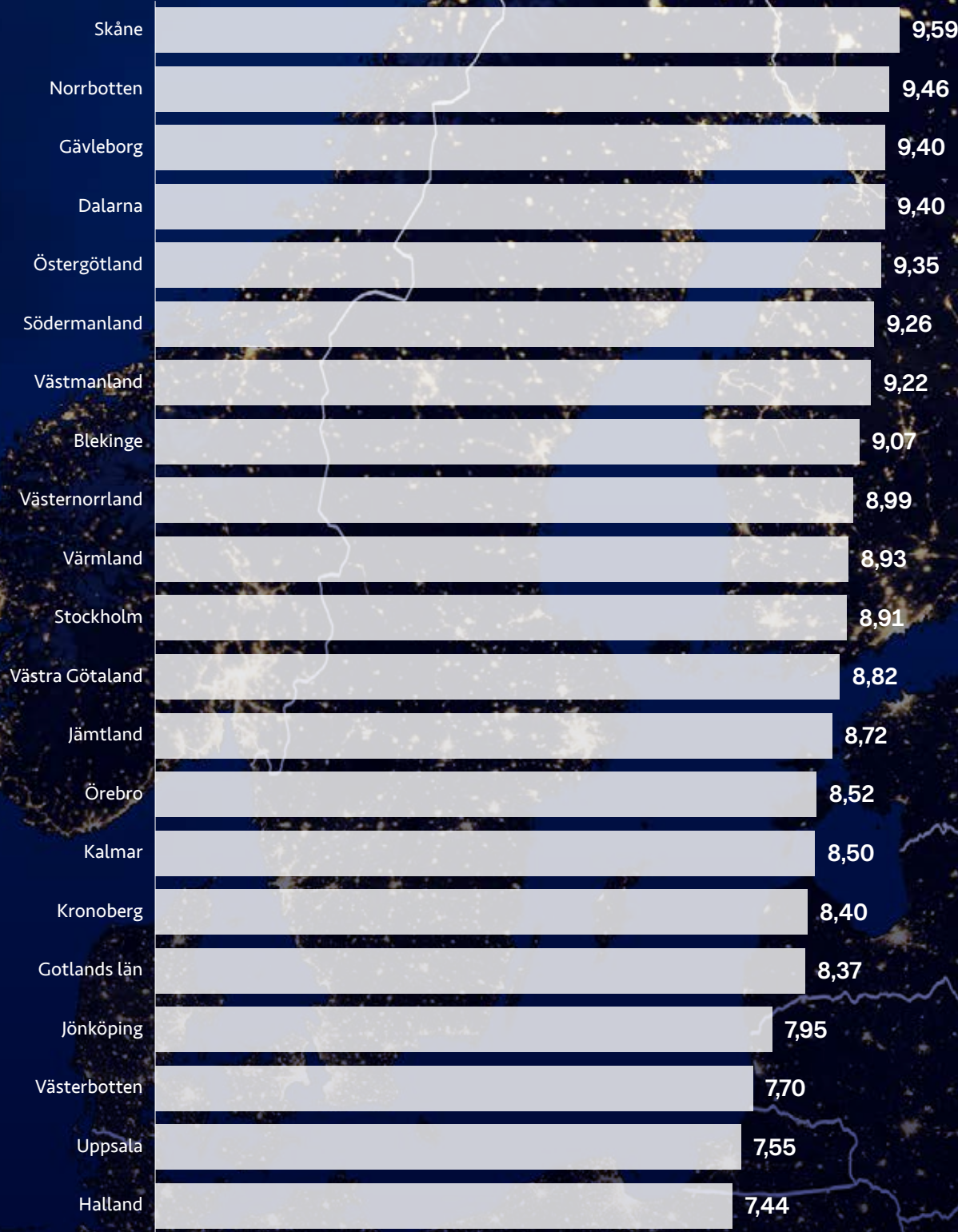
– I pressade situationer är det avgörande att hålla fokus på rätt information till rätt aktör i rätt tid, för att minska påfrestningarna på individ och samhälle så fort som möjligt. Jag skulle säga att vår insats fungerade väldigt bra i det här fallet.

VIKTEN AV SAMVERKAN BLEV TYDLIG

Året 2025 har tydliggjort vikten av samverkan, förebyggande arbete och ständig beredskap. Händelser uppstår snabbare, utvecklas parallellt och påverkar varandra.

– Det räcker inte med en bild över läget, vi måste ha en levande lägesbild över tid. Därför är utbildning, träning och ett fördjupat samarbete med andra myndigheter helt avgörande om det värsta skulle hända.

Antal anrop per capita 2025



Antal anrop per 10 000 invånare och dygn

Från minuter till sekunder – så stärks Sveriges varningssystem

När allvarliga händelser inträffar måste varningar nå fram snabbt. Nu införs ett nytt varningssystem som med hjälp av cell broadcast-teknik kan skicka ut VMA-meddelanden på bara några sekunder.

Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, används när det finns risk för liv och hälsa eller allvarliga störningar i samhället. Det kan handla om bränder med farlig rök, gasutsläpp, extremt väder eller andra händelser där människor snabbt behöver veta hur de ska agera. VMA sprids via flera kanaler samtidigt, som radio, tv, appar och mobiltelefoner.

Nu kompletteras systemet med SE Alert, där tekniken cell broadcast gör det möjligt att skicka ut varningar via mobilnätets master, till alla telefoner i ett område samtidigt.

– Det är ett mer effektivt sätt att nå många på en gång. I stället för att skicka sms till varje telefon skickas meddelandet via mobilnätets celler, vilket gör att det når fram på några sekunder, säger Louise Eriksson, projektledare på SOS Alarm.

STOR SKILLNAD VID AKUTA HÄNDELSE

Till skillnad från sms som kan fördröjas när många ska nås samtidigt, har cell broadcast mycket hög kapacitet. Det gör stor skillnad vid akuta händelser.

– Om vi behöver varna ett stort område kan det ta upp till en halvtimme med sms. Det är alldeles för länge.

Med det nya varningssystemet går det på några sekunder, säger Björn Skoglund, tjänsteområdesägare för 112 och krisberedskap på SOS Alarm.

Varningar via cell broadcast har ett särskilt ljud och en tydlig vibration som gör att de inte går att missa. Samtidigt går det att skicka tysta meddelanden när det behövs.

– I vissa fall, till exempel när människor befinner sig i en farlig situation, vill man inte att telefonerna ska låta högt. Det är en avvägning som främst polisen kommer att göra, säger Björn Skoglund.

”STÄRKER BEREDSKAPEN”

Den nya tekniken införs tillsammans med Myndigheten för civilt försvar (tidigare Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) och Post- och telestyrelsen, och målsättningen är att den ska implementeras under våren 2026.

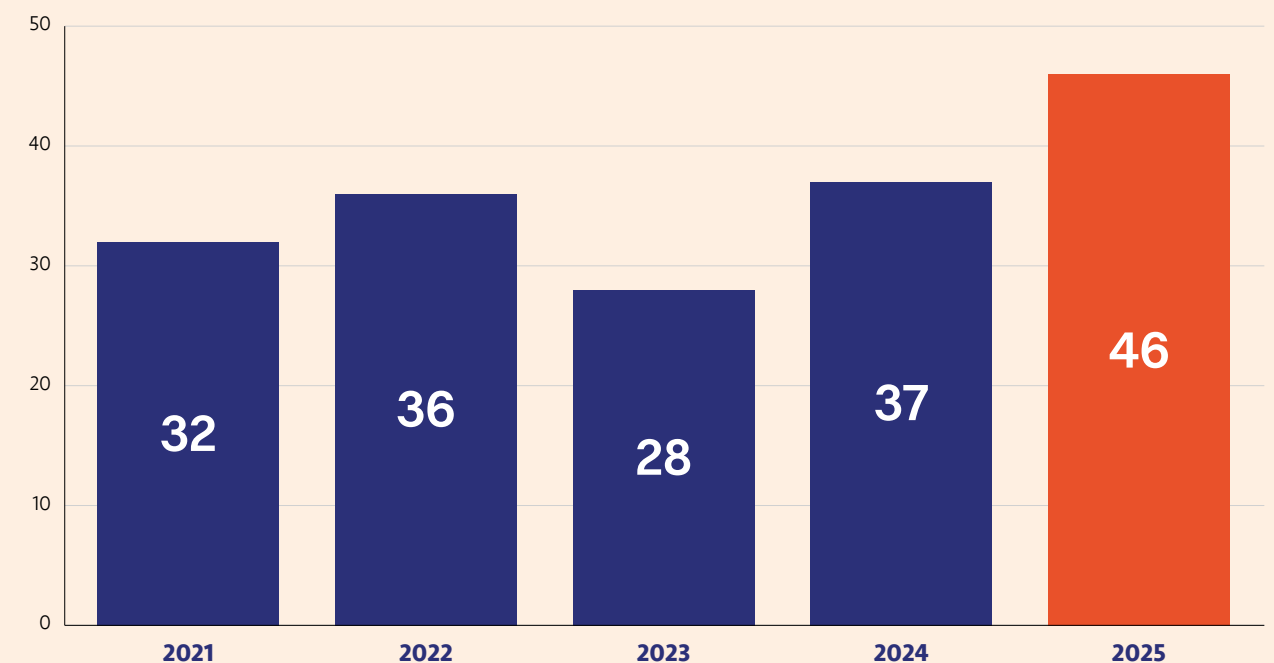
– Vi får en stabil teknisk grund och betydligt bättre möjlighet att varna allmänheten snabbt. Det här stärker beredskapen och gör Sverige bättre rustat vid kris och ytterst krig, säger Louise Eriksson.

”Vi får en stabil teknisk grund och betydligt bättre möjlighet att varna allmänheten snabbt. Det här stärker beredskapen och gör Sverige bättre rustat vid kris och ytterst krig.

LOUISE ERIKSSON



Antal VMA 2022–2025



Förberedda när det oväntade händer



Övningar är avgörande för att SOS Alarm ska fungera när det oväntade händer. Under året som gått har organisationen tränat både internt och med andra aktörer för att stärka totalförsvaret vid kriser, höjd beredskap och krig.

När omvärldsläget förändras snabbt ökar kraven på samhällets beredskap. För SOS Alarm handlar det om att kunna leverera även under mycket svåra förhållanden, och att hela tiden ligga steget före. Under 2025 genomförde SOS Alarm flera större övningar, både internt och tillsammans med andra aktörer i totalförsvaret.

– Vi måste öva för att vara beredda och minska chockeffekten. När något händer ska vi snabbt hamna i ett lösningsfokus, säger Anders Fredriksson, säkerhetschef på SOS Alarm.

TESTADE MOBIL LEDNINGSCENTRAL

Under Almedalsveckan i Visby testade SOS Alarm i samarbete med Region Gotland och räddningstjänsten en helt ny förmåga: ett mobilt operativt center som kan sättas in vid kriser och höjd beredskap. Övningen gick ut på att transportera, upprätta och driva en mobil ledningscentral för att se hur verksamheten snabbt kan flyttas och anpassas.

– Övningen blev ett kvitto på att det är helt rätt tänkt med en mobil ledningscentral. Den visade också att samverkan är avgörande: det finns ingen i totalförsvaret som kan lösa en större händelse eller krig ensam, säger Anders Fredriksson.

SOS Alarm deltog även i den nationella kärnkraftsövningen Havsörn vid Forsmarks kärnkraftverk. Där tog SOS Alarm emot larm, skickade ut VMA och samordnade informationsdelning mellan berörda aktörer.

– Vår uppgift är att se till att information snabbt når rätt aktörer och att allmänheten får veta vilka åtgärder

der som vidtas för att skydda dem vid en olycka. Vi kom längre den här gången än vid tidigare kärnkraftsövningar, samverkan och informationsflöden fungerade bättre, säger Anders Fredriksson.

ÖVNINGAR INFÖR DET OVÄNTADE ALLT VIKTIGARE

Parallellt med övningarna stärker SOS Alarm sin interna uthållighet för att klara kris eller krig. Det handlar både om att planera inför olika tänkbara scenarier, och att se till att organisationen har allt den behöver vid längre störningar – till exempel tillgång till el och andra förnödenheter i minst 14 dagar.

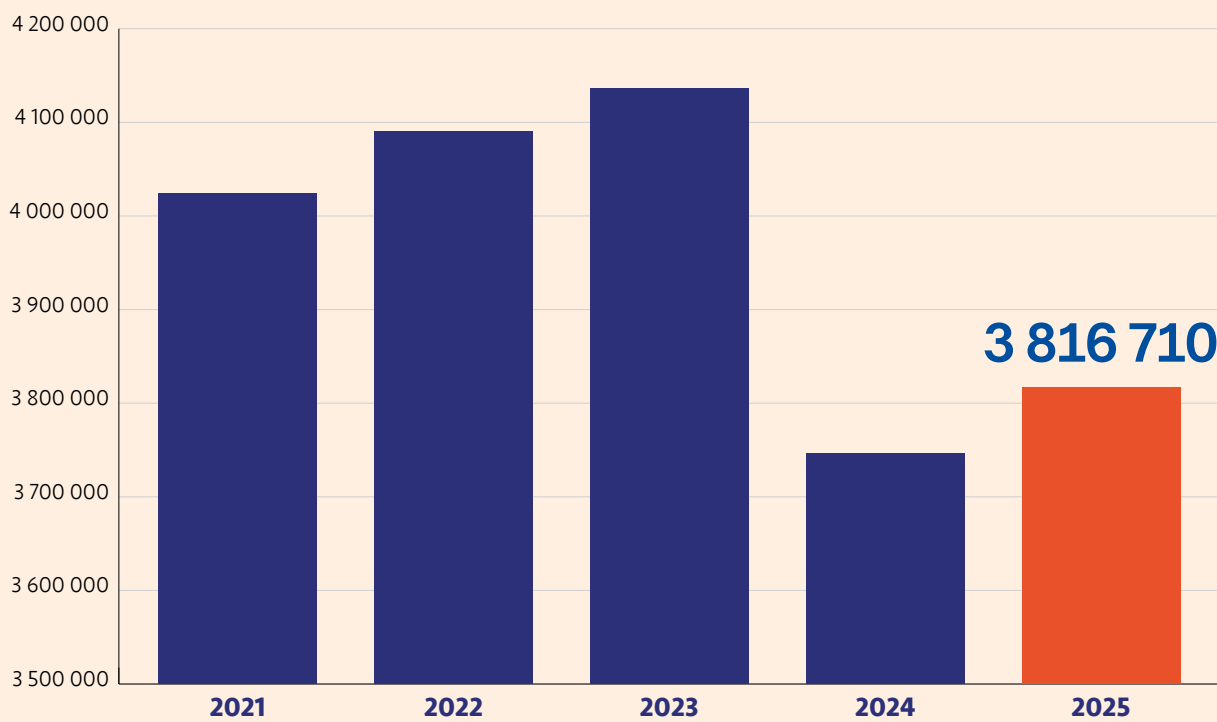
– Uthållighet är både förberedelse och förmågan att snabbt komma till handling. Det är samma princip som för privatpersoner, fast i större skala.

Arbetet med att öva och planera inför det oväntade kommer att bli allt viktigare för totalförsvaret, säger Anders Fredriksson.

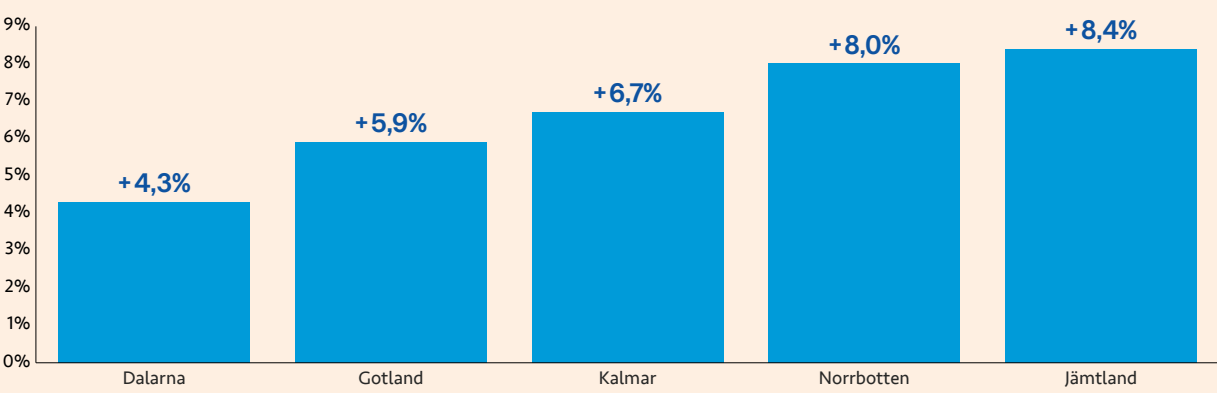
– Vi ser att omvärlden förändras snabbare än vad samhället kanske hinner med. Därför gör SOS Alarm allt för att vara en aktör som gör det lättare för samhällsviktig verksamhet att fungera vid kris eller konflikt.

” Vår uppgift är att se till att information snabbt når rätt aktörer och att allmänheten får veta vilka åtgärder som vidtas för att skydda dem vid en olycka.

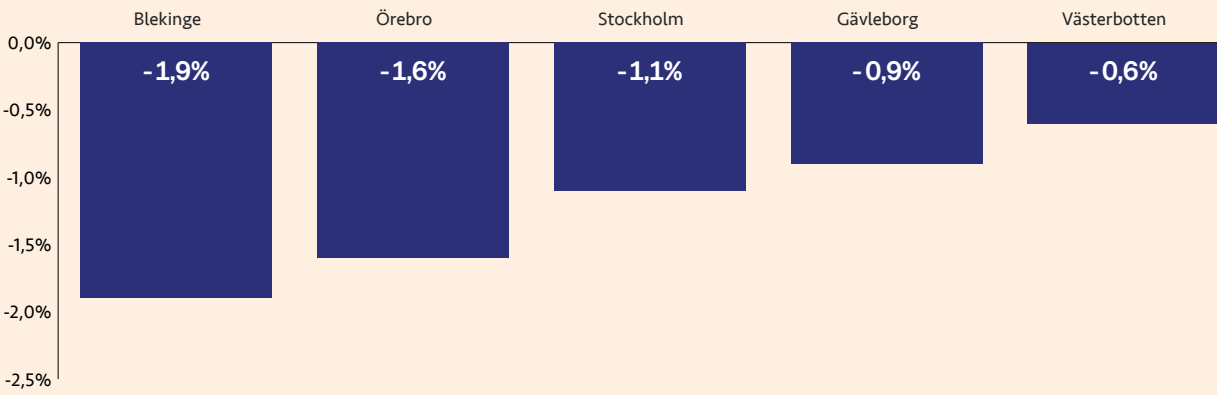
Antal 112-anrop per år över en femårsperiod



De fem län där anrop per capita ökat mest 2024–2025



De fem län där anrop per capita minskat mest 2024–2025





Bättre tillgänglighet för fler med realtidstext

När människor söker hjälp måste 112 alltid gå att nå. Ett av de viktigaste stegen för bättre tillgänglighet är införandet av realtidstext (RTT), en ny funktion som gör det möjligt att skriva till 112 medan texten växer fram direkt på operatörens skärm. RTT är i första hand utvecklad för döva, hörselskadade och personer med talsvårigheter, men kommer att kunna användas av alla.

– Tanken är att man ska kunna ha en likvärdig kommunikation med 112 som hörande, säger Björn Skoglund, tjänsteområdesägare för 112 och krisberedskap på SOS Alarm.

RTT införs som en del av EU:s tillgänglighetsdirektiv och blir obligatorisk för alla medlemsländer senast juni 2027. I Sverige planeras funktionen vara på plats i mars 2026.

SNABBARE ÄN SMS

I dag erbjuds sms som alternativ för hjälpsökande med vissa funktionsnedsättningar, men det är betydligt långsammare jämfört med ett vanligt samtal. En genomsnittlig sms-konversation med 112 tar omkring 22 minuter, medan ett vanligt 112-samtal ligger på ungefär 5–6 minuter. RTT lägger endast till någon extra minut jämfört med ett röstsamtal och gör det möjligt att föra ett snabbt och direkt textbaserat samtal i realtid.

– Det måste vara oerhört stressande att inte kunna prata och berätta vad som händer. Att då behöva skriva sms fram och tillbaka är inte bra. För dem som har behov kommer RTT underlätta, säger Björn Skoglund.

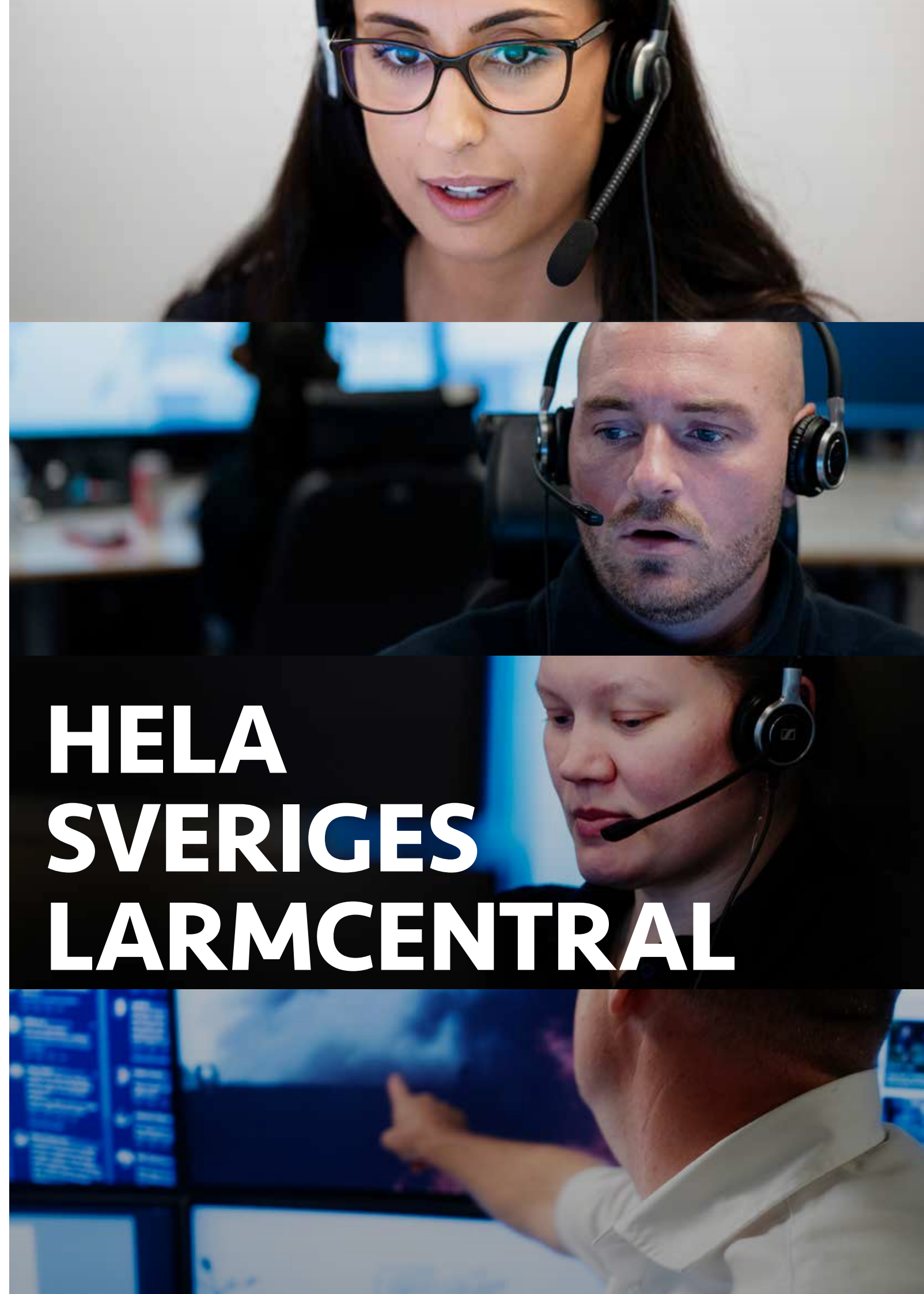
LJUD OCH TEXT I KOMBINATION

En central del av lösningen är att ljud och text kombineras. Även om inringaren skriver kan operatören höra vad som händer i bakgrunden, till exempel om någon har svårt att andas eller om det finns skrik, rörelse eller andra ljud som hjälper operatören att bedöma situationen. Det gör RTT mer lägesstödande och säkrare än traditionell textkommunikation.

Införandet av RTT innebär också praktiska utmaningar. Vissa regioner har valt att själva ta över delar av larmhanteringen, främst inom vården, samtidigt som den tekniska utvecklingen där inte alltid går i samma takt som hos SOS Alarm. Det innebär att när SOS Alarm kopplar vidare ett ärende till en regional larmcentral kommer RTT initialt inte att kunna tas emot av mottagaren. I de fallen behöver SOS-operatören förmedla texten manuellt. Dialog med regionerna pågår för att säkerställa en långsiktig fungerande lösning.

SVERIGE I FRAMKANT

Sverige ligger långt fram i införandet av realtidstext jämfört med övriga Europa. Endast Irland har lanserat motsvarande funktion tidigare, och alla medlemsländer har krav på sig att införa RTT senast juni 2027. Med realtidstext tar Sverige ett viktigt steg mot en mer inkluderande och tillgänglig alarmeringstjänst där fler kan få hjälp snabbare och på ett sätt som fungerar för dem.



HELA SVERIGES LARMCENTRAL



”112 ska vara tillgängligt för alla. Alla ska kunna få hjälp i en nödsituation, dygnet runt, året om – oavsett vilket språk man pratar. Språktolkningen är en central del av den tillgängligheten.

BJÖRN SKOGLUND,
TJÄNSTEOMRÅDESÄGARE 112 OCH KRISBEREDSKAP

Språktolkning på 112 – från 250 till 14 500 tolkade samtal per år

När någon ringer 112 i en nödsituation är varje sekund värdefull. Men vad händer när den som ringer inte kan göra sig förstådd på svenska eller engelska? Då blir språktolkningen en avgörande länk mellan den hjälpsökande och samhällets hjälporgan.

Björn Skoglund är tjänsteområdesägare för 112 och krisberedskap på SOS Alarm och har arbetat i verksamheten sedan 1988. Han minns en tid då tolkning ofta löstes genom att anhöriga hjälpte till. I dag ser verkligheten helt annorlunda ut.

– Att vi har språktolkning känns ganska självklart i dag, men så har det inte alltid varit. I takt med samhällsutvecklingen har behovet vuxit kraftigt, säger Björn Skoglund.

78 SPRÅK OCH TUSENTALS UPPDRAG

Under 2025 genomfördes 14 500 tolkuppsdrag på 112 och 113 13, fördelade på 78 olika språk. Det är en dramatisk ökning från 2013, då antalet tolkade samtal uppgick till 241 för hela året.

Rent praktiskt fungerar det så att operatören kopplar in en telefontolk när den hjälpsökande talar ett språk som operatören inte behärskar. I de flesta fall kan den som ringer själv uppges sitt språk. I andra fall får SOS

Alarms operatörer hjälp att identifiera språket via tolkförmedlingen.

På dagtid finns direkttolkning på arabiska, somaliska, BKS (bosniska, kroatiska och serbiska) och ryska. Övrig tid söks tolk via ett särskilt nummer, samtidigt som ett inspelat meddelande på tio språk uppmanar den hjälpsökande att vänta kvar tills en tolk kopplas in.

NYA SPRÅK SPEGLAR OMVÄRLDEN

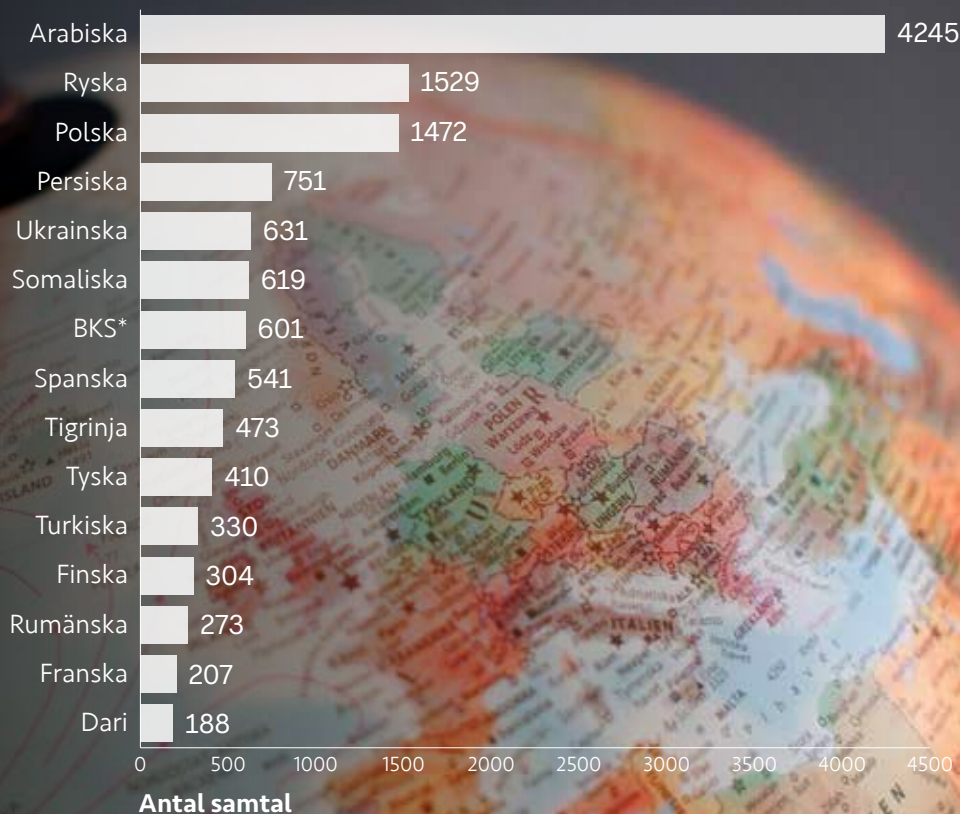
De senaste åren har språkfördelningen skiftat. Ukrainiska och ryska har ökat sedan 2022, i spåren av kriget i Ukraina. Även polska har blivit vanligare. Arabiska är fortfarande det överlägset största tolkspråket, med god tillgång på tolkar dygnet runt.

För ovanligare språk, som kirgiziska eller akan, där SOS Alarm endast har enstaka samtal på ett år, kan det finnas väldigt få tolkar och därför ta längre tid. Men leverantörens stora nätverk gör att det oftast går att hitta en tolk, även för ovanliga språk.

78 språk

SOS Alarm tolkade samtal på totalt 78 olika språk utöver svenska på 112 och 113 13.

De 15 vanligaste tolkspråken 2025



*Bosniska, kroatiska och serbiska

SOS Alarm

Statistik 112-tjänsten

2025

Statistikavsnittet ger en samlad bild av hur 112-tjänsten har använts under 2025 och hur samtalsmönstren utvecklats över tid. Här presenteras data per län och nationellt: antal inkommande och besvarade samtal, hjälpbehov, svarstider, VMA, vidarekopplingar och tolkning. Tillsammans visar siffrorna hur trycket på nödnumret förändras över tid och vilka typer av händelser som är vanligast.

Kapitlet speglar inte bara volymer och förändringar, utan också hur 112 används i vardagen. Genom att följa utvecklingen över flera år får vi en tydligare förståelse för trygghetsbehoven, både regionalt och nationellt, och vilka krav som ställs på larmkedjan framåt.

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	2025	2024–2025 (förändring i procent)
Blekinge	5,69	6,04	6,25	6,50	4%
Dalarna	5,89	6,23	6,20	6,58	6%
Gotlands län	4,94	5,14	5,50	5,89	7%
Gävleborg	5,94	6,36	6,59	6,63	1%
Halland	4,91	5,13	5,14	5,26	2%
Jämtland	5,07	5,36	5,35	5,95	10%
Jönköping	5,41	5,53	5,52	5,49	-1%
Kalmar	5,83	5,86	5,68	6,04	6%
Kronoberg	5,31	5,68	5,70	5,95	4%
Norrbotten	5,63	5,91	5,96	6,37	6%
Skåne	5,71	5,98	6,02	6,26	4%
Stockholm	5,35	5,61	5,68	5,78	2%
Södermanland	6,18	6,40	6,33	6,51	3%
Uppsala	4,80	5,06	5,07	5,25	4%
Värmland	5,94	6,25	6,47	6,28	-3%
Västerbotten	5,59	5,41	5,15	5,17	0%
Västernorrland	5,99	6,11	6,30	6,51	3%
Västmanland	5,81	6,20	6,20	6,29	1%
Västra Götaland	5,90	5,99	6,02	6,11	1%
Örebro	5,22	5,66	5,71	5,79	1%
Östergötland	6,00	6,25	6,30	6,36	1%

Antal anrop per capita och län

(per 10 000 invånare och dygn)

Län	2022	2023	2024	2025	2024–2025 (förändring i procent)
Blekinge	9,68	10,05	9,24	9,07	-2%
Dalarna	9,71	10,28	9,00	9,40	4%
Gotlands län	8,03	8,48	7,88	8,37	6%
Gävleborg	9,92	10,40	9,49	9,40	-1%
Halland	8,21	8,45	7,29	7,44	2%
Jämtland	8,85	9,12	7,99	8,72	8%
Jönköping	8,86	8,88	7,90	7,95	1%
Kalmar	9,29	9,26	7,92	8,50	7%
Kronoberg	8,84	9,19	8,06	8,40	4%
Norrbotten	9,40	9,80	8,70	9,46	8%
Skåne	10,78	10,43	9,38	9,59	2%
Stockholm	9,82	9,94	9,01	8,91	-1%
Södermanland	9,74	10,18	8,94	9,26	3%
Uppsala	8,05	8,53	7,47	7,55	1%
Värmland	9,39	9,86	8,72	8,93	2%
Västerbotten	8,88	9,06	7,75	7,70	-1%
Västernorrland	9,72	9,91	8,92	8,99	1%
Västmanland	9,64	10,18	9,06	9,22	2%
Västra Götaland	9,90	9,96	8,84	8,82	0%
Örebro	9,41	9,86	8,65	8,52	-2%
Östergötland	9,94	10,20	9,08	9,35	3%

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

Under 2025 utfärdades 46 VMA, fler än både 2023 och 2024. Västra Götaland var överrepresenterad med nio VMA följt av Skåne med åtta VMA.

VMA per län

Län	2023	2024	2025
Blekinge			
Dalarna	1		2
Gotland			
Gävleborg	2	5	4
Halland	1	1	1
Jämtland	2	1	2
Jönköping		2	1
Kalmar	1	2	3
Kronoberg		1	1
Norrbotten	1	3	2
Skåne	4	5	8
Stockholm	2	2	3
Södermanland	1	2	1
Uppsala	1	1	3
Värmland			1
Västerbotten	3	3	3
Västernorrland	2		2
Västmanland	1		1
Västra Götaland	4	8	9
Örebro	1	1	1
Östergötland	1		1
Total	28	37	46*

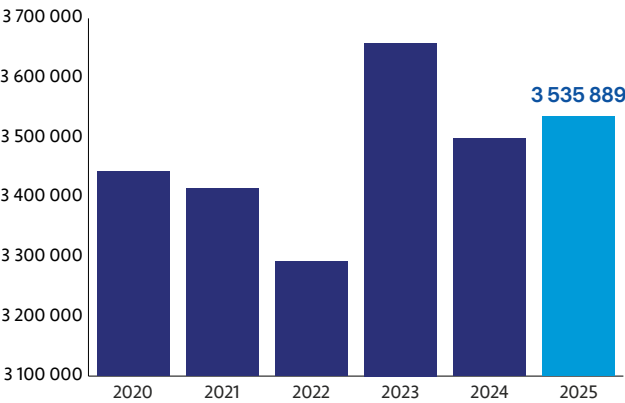
*Ett VMA kan utfärdas i flera län, vilket gör att det blir 49 st när man summerar ihop det över alla län, men det är 46 st totalt som har utfärdats.

Besvarade 112-samtal

Totalt antal besvarade 112-samtal.

2025
SOS Alarm besvarade totalt 3 535 889 112-samtal, varav cirka 68% av samtalen hade ett konstaterat hjälpbehov.

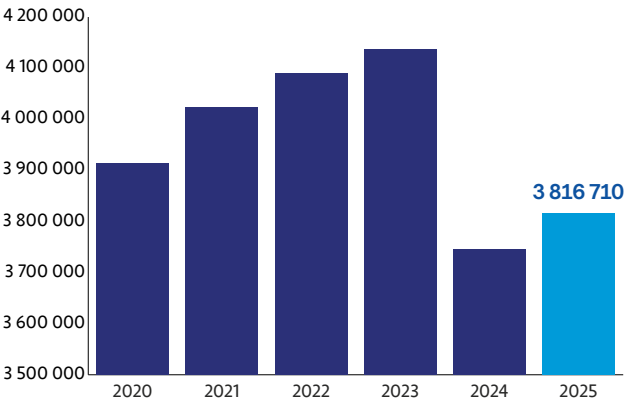
Antal samtal



Inkommande 112-samtal

Anrop till 112.

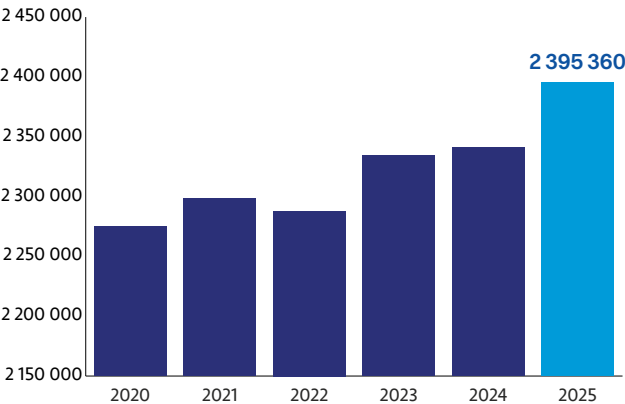
Antal samtal



Hjälpbehov

Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov.

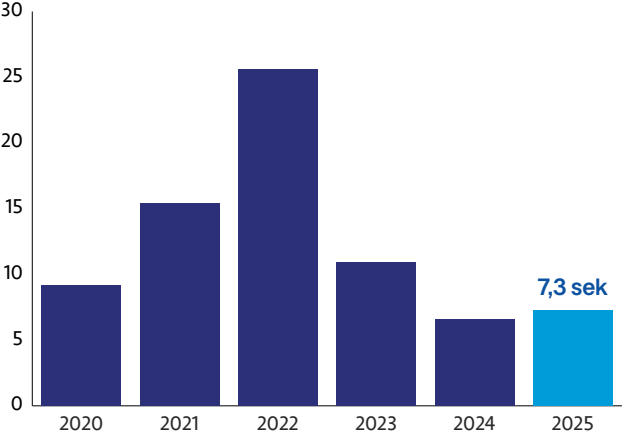
Antal samtal



Svarstider

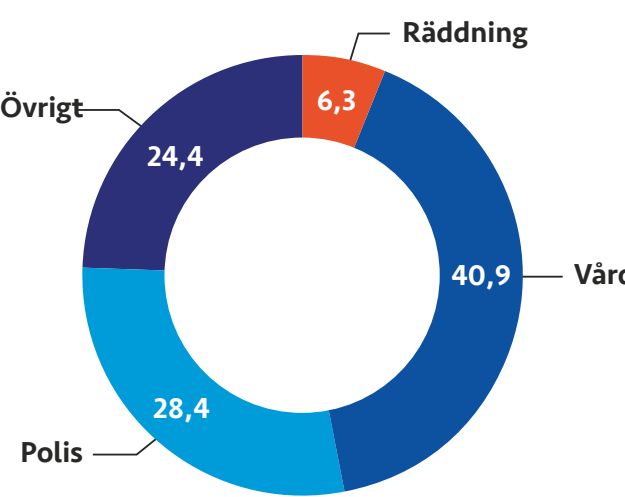
Genomsnittlig svarstid i sekunder.

Sekunder



Fördelning

Fördelning av 112-samtal baserat på typ av ärende.



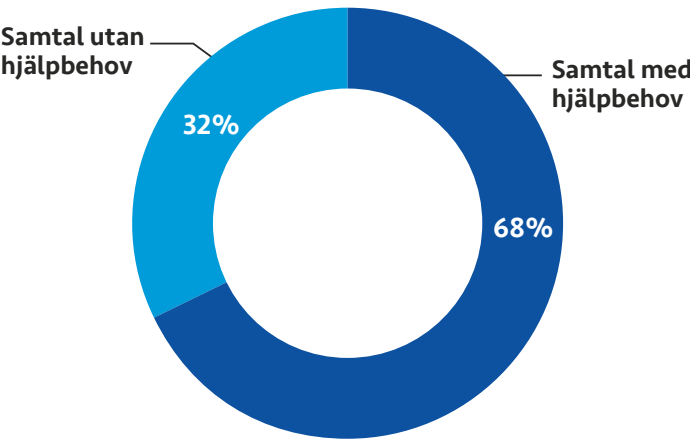
Antal inkommande 112-anrop under 2025

Län	Antal 112-anrop	Ej inkommet till SOS Alarm	Inkommet till SOS Alarm	Pålagt innan svar	Besvarade 112
Blekinge	59 261	7 433	51 828	3 581	48 247
Dalarna	113 133	14 998	98 144	6 769	91 375
Gotland	20 725	2 126	18 599	1 151	17 448
Gävleborg	112 135	14 858	97 283	7 070	90 213
Halland	108 613	14 593	94 021	6 096	87 925
Jämtland	48 890	6 648	42 242	2 797	39 445
Jönköping	125 022	17 776	107 249	8 376	98 873
Kalmar	168 127	91 993	76 138	5 771	70 367
Kronoberg	72 216	9 932	62 284	4 382	57 902
Norrbottnen	95 835	9 903	85 938	4 952	80 986
Skåne	589 964	88 267	501 709	59 441	442 268
Stockholm	936 355	127 997	808 389	62 793	745 596
Södermanland	118 326	16 883	101 590	6 566	95 024
Uppsala	131 060	18 138	113 083	7 294	105 789
Värmland	104 797	12 699	92 220	4 557	87 663
Västerbotten	88 431	9 998	78 436	5 144	73 292
Västernorrland	88 814	9 890	78 925	4 418	74 507
Västmanland	110 777	16 428	94 490	6 153	88 337
Västra Götaland	663 807	91 552	572 292	44 221	528 071
Örebro	110 154	14 315	95 842	7 136	88 706
Östergötland	184 328	23 055	161 280	11 234	150 046
Övrigt - A-nummerlöst	320 989	0	320 989	3 532	317 457
Övrigt - Ej län	80 083	16 373	63 739	7 387	56 352
Total	4 451 842	635 855	3 816 710	280 821	3 535 889

Antal besvarade 112-samtal 2022–2025

Län	2022	2023	2024	2025
Blekinge	44 080	50 647	49 465	48 247
Dalarna	82 966	96 275	88 199	91 375
Gotland	14 363	16 598	16 442	17 448
Gävleborg	83 980	95 641	92 290	90 213
Halland	82 232	94 418	86 273	87 925
Jämtland	33 357	38 715	36 090	39 445
Jönköping	95 893	106 017	99 769	98 873
Kalmar	67 930	74 240	67 049	70 367
Kronoberg	52 571	60 519	55 986	57 902
Norrbottnen	69 411	79 229	74 677	80 986
Skåne	420 206	463 499	442 196	442 268
Stockholm	677 252	775 737	752 948	745 596
Södermanland	89 465	100 396	92 382	95 024
Uppsala	96 976	111 927	104 449	105 789
Värmland	79 362	91 314	85 821	87 663
Västerbotten	74 036	81 882	74 818	73 292
Västernorrland	69 979	78 181	74 161	74 507
Västmanland	82 366	93 511	87 526	88 337
Västra Götaland	508 592	568 016	534 105	528 071
Örebro	81 212	96 509	89 901	88 706
Östergötland	137 790	155 780	147 008	150 046
Övrigt - A-nummerlöst	296 715	267 993	291 675	317 457
Övrigt - Ej län	51 278	61 779	54 749	56 352
Totalt	3 292 012	3 658 823	3 497 979	3 535 889

Andel besvarade 112-samtal med respektive utan hjälpbehov under 2025



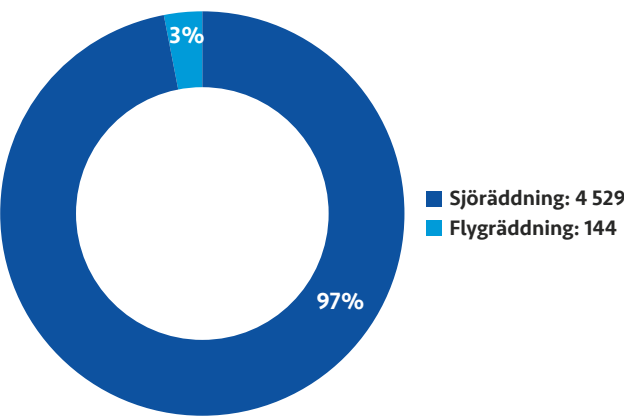
Antal besvarade 112-samtal med hjälpbehov under 2025

Län	Vård	Varav samtal styrda till annan vårdinstans	Kommunal räddnings-tjänst	Varav samverkan vård och räddning	Sam-verkan vård och polis	Nytt samtal i pågående ärende	Vidare-kopplade ärenden	Övriga	Totalt med hjälpbehov
Blekinge	21 069	4 029	2 414	1 566	381	2 861	10 241	177	37 143
Dalarna	33 912	7 072	5 177	3 313	776	6 342	21 888	594	68 689
Gotland	6 375	1 413	938	597	231	1 564	3 894	80	13 082
Gävleborg	33 712	6 985	5 075	3 444	1 027	6 038	22 315	411	68 578
Halland	32 521	8 482	4 872	3 159	729	6 528	21 247	525	66 422
Jämtland	13 097	3 358	2 486	1 633	480	2 945	9 677	155	28 840
Jönköping	33 999	8 689	6 066	4 249	970	5 832	26 365	861	74 093
Kalmar	28 655	5 951	3 861	2 518	558	3 750	17 026	293	54 143
Kronoberg	22 964	5 108	2 730	1 879	366	3 312	14 465	302	44 139
Norrbottnen	26 547	5 944	3 840	2 645	1 046	6 141	19 641	632	57 847
Skåne	155 517	31 517	21 999	15 522	5 265	33 601	108 902	2 075	327 359
Stockholm	232 092	60 796	28 248	19 173	10 421	74 003	174 992	4 499	524 255
Södermanland	400	157	4 059	141	58	2 038	64 111	705	71 371
Uppsala	491	174	4 039	163	77	1 792	71 441	904	78 744
Värmland	237	83	3 712	96	25	1 921	58 580	390	64 865
Västerbotten	25 095	5 754	3 724	2 477	713	4 587	18 122	363	52 604
Västernorrland	26 835	5 802	3 896	2 376	731	5 581	19 763	348	57 154
Västmanland	261	86	3 406	113	46	1 780	58 348	588	64 429
Västra Götaland	180 096	61 153	23 321	15 718	4 141	52 009	133 652	3 002	396 221
Örebro	27 807	4 798	4 126	2 750	943	5 211	26 718	416	65 221
Östergötland	50 225	11 166	8 740	5 931	1 474	9 688	38 686	806	109 619
Övrigt - A-nummerlöst	8 383	3 509	1 623	1 158	482	3 934	17 419	4 270	36 111
Övrigt - Ej län	18 782	3 926	2 410	1 611	412	2 429	10 286	112	34 431
Totalt	979 072	245 952	150 762	92 232	31 352	243 887	967 779	22 508	2 395 360

Antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2025

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes-samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/ test	Totalt utan hjälpbehov
Blekinge	1 285	1 006	546	798	6 225	991	253	11 104
Dalarna	2 657	2 226	1 280	1 368	12 879	2 197	79	22 686
Gotland	481	411	325	235	2 329	564	21	4 366
Gävleborg	2 920	2 469	1 083	1 600	11 413	2 072	78	21 635
Halland	2 669	2 207	1 018	1 560	11 648	2 295	106	21 503
Jämtland	1 349	1 160	852	831	5 368	977	68	10 605
Jönköping	3 089	2 638	1 427	1 921	13 366	2 150	189	24 780
Kalmar	1 923	1 691	1 058	1 189	8 828	1 422	113	16 224
Kronoberg	1 768	1 452	850	1 124	7 154	1 316	99	13 763
Norrbottnen	2 529	2 715	2 309	1 370	12 266	1 878	72	23 139
Skåne	13 865	11 654	8 738	9 502	60 911	9 611	628	114 909
Stockholm	26 091	22 503	25 020	17 232	112 583	17 078	834	221 341
Södermanland	2 308	1 735	1 451	2 014	13 778	2 289	78	23 653
Uppsala	2 624	1 990	2 034	2 138	15 444	2 682	133	27 045
Värmland	2 257	1 770	5 115	1 293	10 534	1 735	94	22 798
Västerbotten	2 429	2 198	1 632	1 222	11 387	1 688	132	20 688
Västernorrland	2 335	2 010	1 426	1 224	8 487	1 749	122	17 353
Västmanland	2 233	1 881	2 444	1 994	12 965	2 293	98	23 908
Västra Götaland	15 931	13 910	8 372	10 537	70 914	11 609	576	131 849
Örebro	2 820	2 569	2 463	1 766	11 865	1 925	77	23 485
Östergötland	5 448	4 832	5 958	2 890	18 224	2 902	173	40 427
Övrigt - A-nummerlöst	7 214	9 395	82 690	1 874	164 189	15 552	433	281 347
Övrigt - Ej län	2 410	1 685	1 069	1 041	10 929	4 598	189	21 921
Totalt	108 635	96 107	159 160	66 723	613 686	91 573	4 645	1 140 529

Medlyssnande 112-anrop till sjö- och flygräddningscentralen JRCC 2025

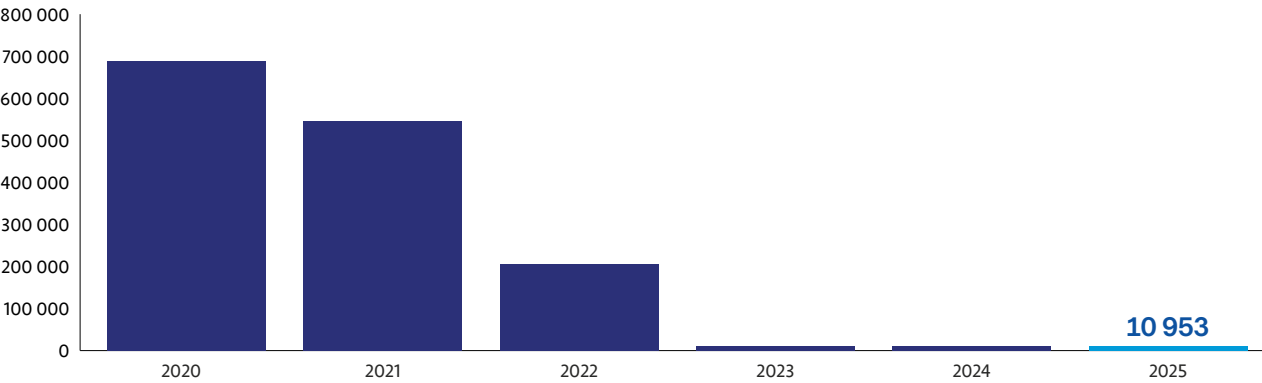


Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2025: **1 140 529 st.**

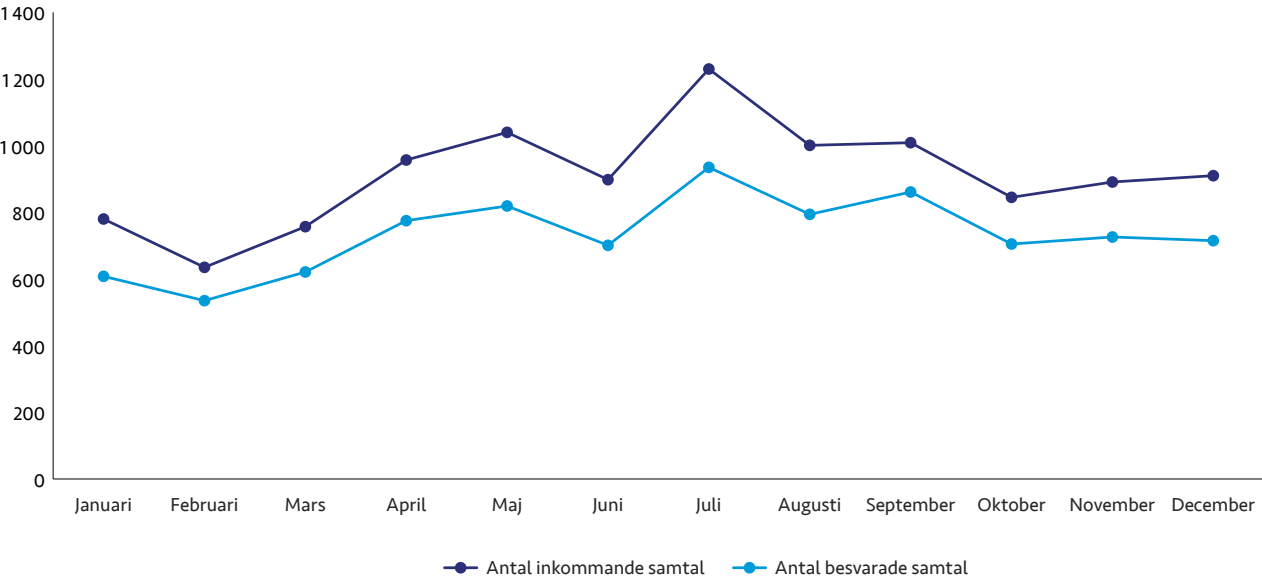
De tio timmarna med flest besvarade 112-samtal 2025

Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel	Kommentar
1	2025-01-01	00	1 794	412%	Nyårsnatten
2	2025-01-01	01	1 193	274%	Nyårsnatten
3	2025-12-27	16	1 157	266%	Stormen Johannes
4	2025-12-27	15	1 051	241%	Stormen Johannes
5	2025-09-27	19	969	222%	Löningshelg och fint väder i hela Sverige, mycket evenemang runt om i landet.
6	2025-12-02	18	954	219%	Eventuell orsak: Nedstängning av 2G/3G-nätet. Testsamtal i samband med nyhetssändning kl. 18.
7	2025-12-27	14	951	218%	Stormen Johannes
8	2025-07-18	21	950	218%	Högsommarvärme och skyfallsliknande regn under kvällen (gul vädervarning) i sydvästra Götaland.
9	2025-12-27	17	950	218%	Stormen Johannes
10	2025-08-06	15	941	216%	Skyfallsliknande regn och åska i mellersta och norra Sverige.

Antal anrop till 113 13 för allvarliga olyckor och kriser, 2020–2025



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

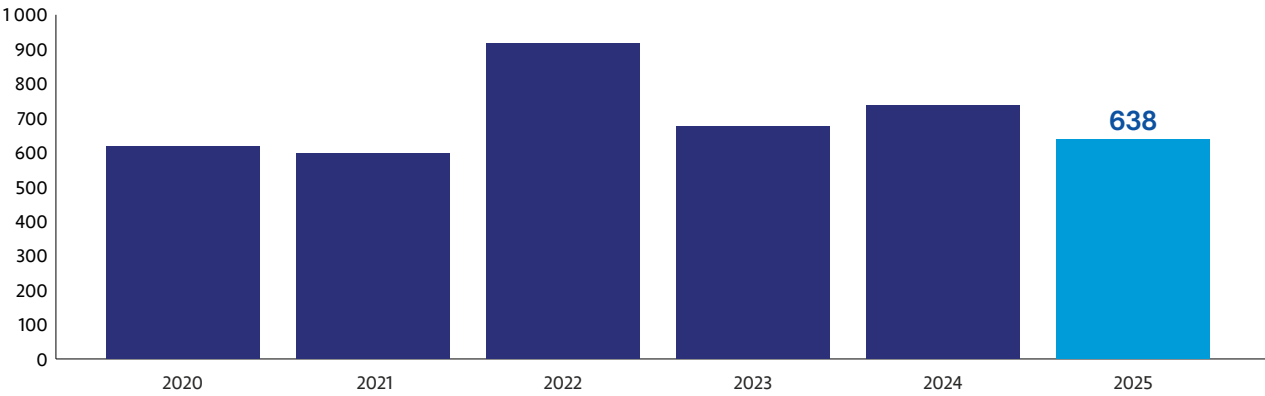


Antal vidarekopplade 112-samtal under 2025

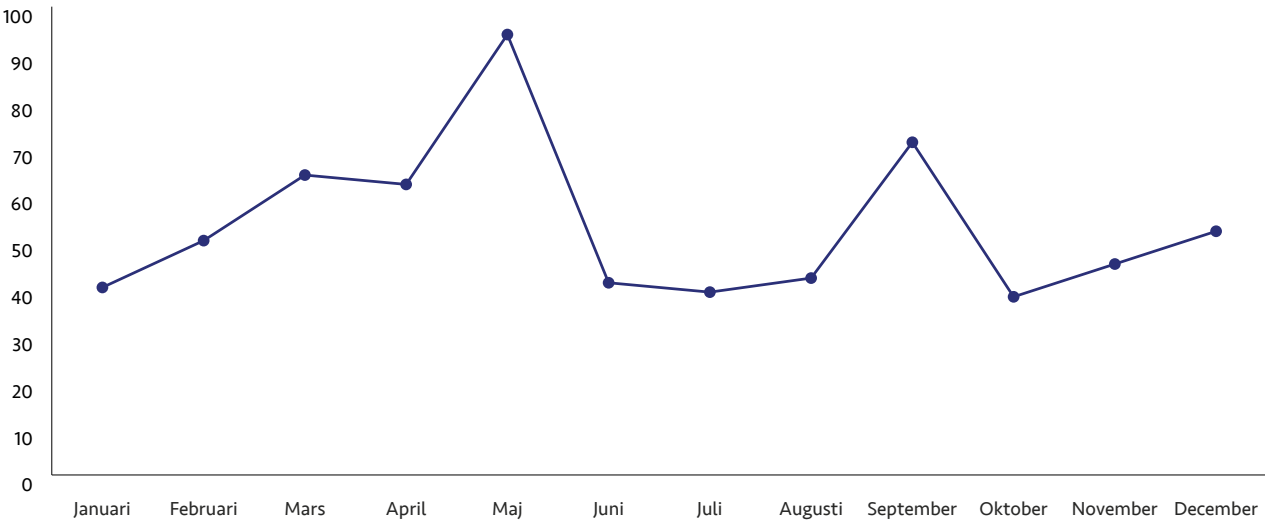
Län	Kust-bevak-ning	Polis	Präst	Socialjour	Tand-läkare	Tips om smuggling	Utländska larm-centraler	Vård / Ambu-lans	Övrigt
Blekinge	3	9 127	380	531	4	-	23	173	-
Dalarna	-	17 151	2 244	1 925	17	-	38	508	5
Gotland	-	3 332	397	47	3	-	8	106	1
Gävleborg	3	19 644	1 518	628	-	-	17	505	-
Halland	-	18 395	984	1 484	1	-	32	351	-
Jämtland	-	7 358	1 354	712	1	-	36	216	-
Jönköping	-	21 319	1 584	2 628	3	-	78	753	-
Kalmar	3	14 613	1 511	567	2	-	19	310	1
Kronoberg	-	11 308	1 668	1 184	-	1	31	273	-
Norrbottnen	2	15 112	2 215	1 781	-	1	225	303	2
Skåne	2	91 426	10 246	4 705	8	6	286	2 216	7
Stockholm	8	148 255	18 344	3 664	44	6	412	4 249	10
Södermanland	3	24 442	1 171	1 060	-	1	64	37 368	2
Uppsala	1	25 909	4 616	1 604	4	-	40	39 267	-
Värmland	-	16 344	3 057	1 541	1	-	99	37 537	1
Västerbotten	-	13 184	3 355	1 203	-	-	24	355	1
Västernorrland	-	14 221	4 279	820	1	1	19	420	2
Västmanland	-	21 349	1 837	865	3	-	36	34 256	2
Västra Götaland	13	106 483	19 483	4 885	2	3	315	2 459	9
Örebro	1	21 796	2 691	1 645	1	1	28	554	1
Östergötland	2	32 992	3 529	1 195	-	-	39	926	3
Övrigt – A-nummerlöst	1	9 162	5 204	1 040	7	4	111	1 887	3
Övrigt – Ej län	1	6 593	737	748	1	-	37	2 167	2
Totalt	43	669 515	92 404	36 462	103	24	2 017	167 159	52

Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2025: **967 779 st.**

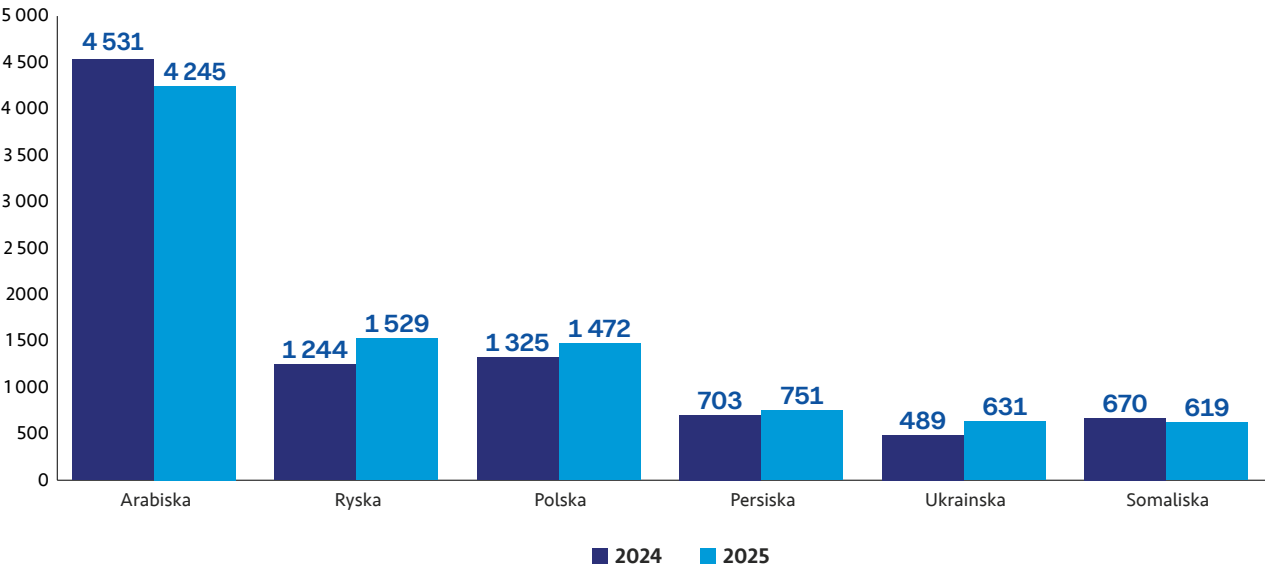
Antal anrop till numret för försvunna barn, 116 000, 2020–2025



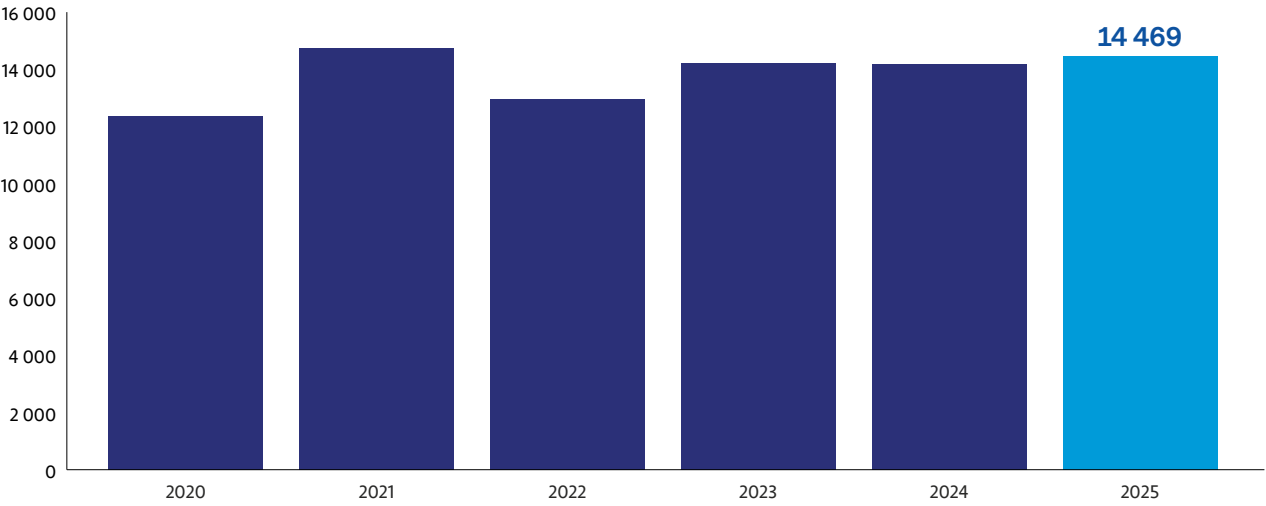
Antal anrop till numret för försvunna barn, 116 000, per månad



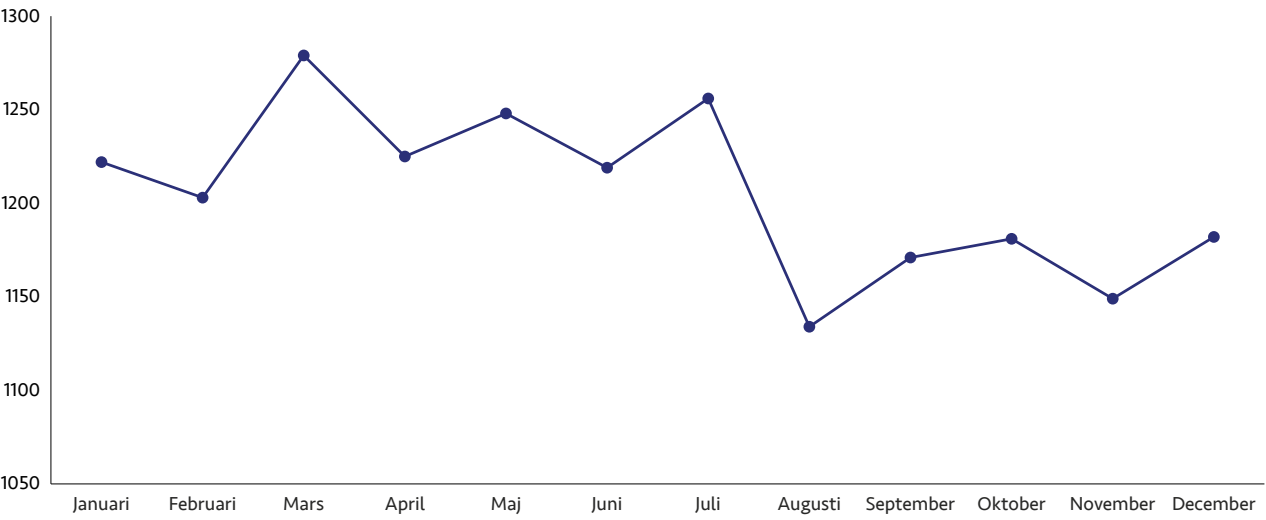
Fem mest tolkade språken under 2025



Antalet tolkuppdrag perioden 2020–2025



Antalet tolkuppdrag under 2025, per månad



116 000 är ett EU-gemensamt journummer för att anmäla försvunna barn. SOS Alarm besvarar journumret dygnet runt, året om.



VI FINNS HÄR

112

sosalarm.se



SOS
Alarm