



VERKSAMHETSRAPPORT 2020

112 i Sverige

VERKSAMHETSRAPPORT 2020

112 i Sverige



Innehåll

112-året i sammanfattning	3
Året som gått	9
SOS Alarm skapar trygghet i en oförutsägbar pandemi	10
YouCall ställde om snabbt när pandemin slog till	12
Nytt medicinskt beslutsstödet ska stärka patientsäkerheten	13
Nytt ledningssystem - såväl i vardag som i kris	15
112-appen utvecklas och tillgänglighetsanpassas	17
Kommunikation under året	18
Teknik skapar förutsättningar för en starkare larmkedja	19
Digitaliseringen banar väg för innovationsutveckling	20
112-dagen och 112-priset	22
Statistik 112-tjänsten 2019	23
Begreppsförklaring	33

Om SOS Alarm

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

SOS Alarm ansvarar för tjänsterna "Viktigt meddelande till allmänheten" och det nationella informationsnumret 113 13 som används för att samla in och delge information vid större olyckor och samhällskriser. Vi är också en viktig länk i samhällets krisberedskap vid nödsituationer. Utöver larmmottagning och åtgärdsstyrning i samverkan med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning med flera, erbjuder SOS Alarm kundanspassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera

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

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



112-året i sammanfattning

År 2020 blev starkt präglad av den alltjämt pågående coronapandemin där inte minst det nationella informationsnumret vid stora olyckor och kriser, 113 13, har ställts inför tuffa utmaningar i och med rekordmånga samtal. Överlag har SOS Alarm sett flera rekordnoteringar gällande volymer av olika typer av samtal.

Under ett år av mycket särskilda förutsättningar och flera rekordnoteringar har även ett nytt Alarmeringsavtal arbetats fram och signerats. Vid presentationen av budgetpropositionen för 2021, i vilken tidigare utredningar och samhällets alarmeringstjänst skrevs av, framhöll regeringen att SOS Alarm är garanten för en väl fungerande alarmeringstjänst.

CORONAPANDEMIN

Coronapandemin påverkar hela samhället, så också SOS Alarms uppdrag. Det är en starkt bidragande faktor till att samtalsvolymerna kopplade till det offentliga uppdraget har slagit flera rekord under 2020. Aldrig har så många 112-anrop nått anropskön och besvarats, informationsnumret 113 13 hade en extrem anropsvolym jämfört tidigare år och antalet tolkade nödsamtal var rekordhögt. Många komplicerade vårdsamtal drev dessutom upp samtalstider och är en av förklaringarna till den något högre medelsvarstiden på 112 under året.

SOS Alarm gick i ett tidigt skede upp i stabsläge, i en så kallad särskild organisation,

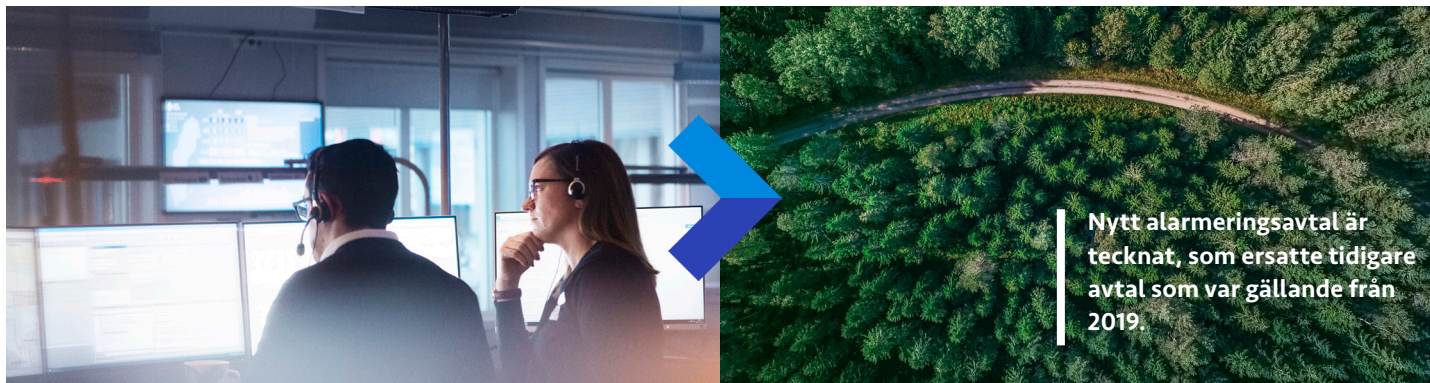
för att på ett samlat sätt hantera påverkan på verksamheten. Övergripande målsättningar var att upprätthålla driften av våra tjänster samt förhindra smittspridning inom verksamheten. Den särskilda organisationen aktiverades i februari och avvecklades först i slutet av maj.

SOS Alarm har deltagit i samverkansaktiviteter såväl på lokal som regional och central nivå. Inte minst inom vårdsektorn har anpassningen av uppdraget och dialogen med våra kunder varit omfattande. SOS Alarms sammantagna bedömning att vi lyckats förhålla oss till de övergripande målsättningarna på ett lyckat sätt. Vi har redan under 2020 deltagit i olika utvärderingsaktiviteter och det förväntas bli ytterligare fler under 2021 där vi kommer att dela våra erfarenheter och lära av andra.

BUDGETPROPOSITION 2021

Budgetproposition 21, gällande samhällets alarmeringstjänst, inleds med rubriken ”En säker och effektiv 112-tjänst hos SOS Alarm”. I propositionen lyfter regeringen fram den positiva utveckling som skett inom ramen för det offent-





liga åtagande som SOS Alarm har. Med grund i detta konstaterar regeringen även följande;

SOS Alarms samhällsuppdrag konsolideras och tydliggörs

Samhällets alarmeringsverksamhet, inom vilken SOS Alarm har en central funktion, har varit föremål för två utredningar: Alarmeringstjänstutredningen (2013) och 112-utredningen (2018). Regeringen gör den samlade bedömningen att den framtida utvecklingen av samhällets alarmeringsverksamhet bör ske inom ramen för det nuvarande och sedan lång tid etablerade systemet för hantering av larm till nödnummer 112. Det finns inte något behov av att ytterligare behandla de betänkanden som har lämnats av Alarmeringstjänstutredningen och 112-utredningen.

Regeringen anser att det är av grundläggande betydelse att SOS Alarm ges goda förutsättningar att konsolidera nuvarande höga kvalitet i 112-verksamheten. Det är angeläget att de påtagligt förbättrade resultat som SOS Alarm har uppnått i 112-verksamheten under de tre senaste åren kan upprätthållas. Den nivå på ersättning 2020 som är ett resultat av tillfälliga förstärkningar av anslaget 2018–2020 förslås bli permanent från 2021 i syfte att ge SOS Alarm goda planeringsförutsättningar och klara sitt uppdrag enligt avtalet med staten.

Att regeringen skriver av utredningarna, lyfter fram SOS Alarms centrala roll samt permanentar grundersättningen på en högre nivå skapar långsiktiga och hållbara förutsättningar för SOS Alarm. Verksamheten måste dock ständigt utvecklas och regeringen behöver skjuta till ytterligare medel i kommande budgetpropositioner. Gällande tillskott av medel har SOS Alarm, Justitie- och Näringsdepartementet en god och löpande dialog.

NYTT ALARMERINGSAVTAL

Efter ett gediget arbete med justitie- och näringsdepartementet, och efter beslut i regeringen, tecknade inrikesminister Mikael Damberg

och SOS Alarms VD Maria Khorsand ett nytt alarmeringsavtal den 17 december. Det ersätter det tidigare alarmeringsavtalet som var gällande från 2009. I och med att regeringen skrev av de tidigare utredningarna om samhällets alarmeringstjänst i BP 21, se ovan, var tecknandet av ett mer långsiktigt och hållbart alarmeringsavtal mycket positivt för SOS Alarm. Det nya avtalet innehåller flera nyheter och förbättringar. Bland annat tydligare begreppsdefinitioner, större tydlighet gällande att hjälporgan ska bekosta teknikanpassning, förmedling av A-nummer, språktolkning, större tydlighet kring ekonomiskt underlag samt alla uppdragsmål i ägaranvisning. Det nya alarmeringsavtalet är också bättre disponerat än tidigare och innehåller inte längre några bilagor. Avtalet gäller från och med den 1 januari 2021.

SVARSTIDER 112

Medelsvarstiden på 112 över året var 9,2 sekunder, en försämring jämfört med 2019 då motsvarande siffra var 8,6 sekunder.

Både antalet samtal som nått anropskön och antalet besvarade samtal var rekordhøgt under året, 3,9 miljoner respektive 3,4 miljoner. Ett ökat antal besvarade samtal följer en trend från de senaste åren, sedan 2016 har det stigit med drygt 13 procent. Genomsnittligt antal samtal per dygn som nådde anropskön på 112 blev därmed cirka 10 700 samtal. Även volymerna för enskilda dygn har slagit rekord under 2020, då SOS Alarm har tagit emot över 14 000 samtal vissa dygn och över 15 000 vid ett särskilt dygn.

Med tanke på att 2020 var ett år med mycket speciella förutsättningar, höga samtalsvolym och komplicerade ärenden, bör detta anses vara ett gott resultat trots den statistiska försämringen gällande svarstid. SOS Alarm som organisation har stått tryggt under coronapandemin.

Antalet samtal som nått anropskön och antalet besvarade samtal var rekordhøgt under 2020, 3,9 respektive 3,4 miljoner samtal.



NÖDSAMTALENS FÖRDELNING

Totalt besvarades cirka 3,4 miljoner samtal på 112, varav 2,3 miljoner samtal föregick med hjälpbehov. Det innebär att i nästan sju av tio samtal till 112 föreligger ett hjälpbehov, men fortfarande är det alltså tre av tio samtal som inte borde ha ringts till nödnumret 112. Jämfört med 2019 minskade andelen samtal med föreliggande hjälpbehov marginellt, från 67,5% år 2019 till 66,1% 2020.

Av samtalen med hjälpbehov står vidarekoppingar (exempelvis till polis och jourhavande präst) för 46 procent, vårdrelaterade ärenden för 40 procent, nytt samtal i ett redan pågående ärende för 8 procent och räddningsärenden för 6 procent.

112-APPEN

112-appen lanserades i augusti 2019 och har sedan dess genererat ett stort intresse både från allmänheten och andra aktörer. Intresset från myndigheter att använda 112-appen som kommunikationskanal för viktig information har fortsatt varit stort och dialoger om utveckling av appen har pågått med länsstyrelserna och Polisen. Att flera aktörer kan använda 112-appen för att sprida information till allmänheten på ett mer samordnat och enat sätt är en fortsatt ledstjärna för utvecklingsarbetet. Under 2020 fokuserades utvecklingsinsatserna för appen på anpassning och användning för synskadade.

AML – ADVANCED MOBILE LOCATION

Under 2020 bevisades den stora nyttan med AML – alltså att kunna positionera direkt via den hjälpsökandes mobiltelefon. Positionen vi får via GPS eller Wi-Fi underlättar mycket för SOS-operatören för att kunna konstatera vilken plats en händelse har inträffat på. Den automatiska positioneringen innebär att vi snabbare kan ge koordinater till samverkande hjälpresurser, så att de hittar fram till exempelvis trafikolyckor på ensliga platser, hjärtinfarkter, olycksfall i skärgården, bränder eller självmordsförsök långt ute i skogen. I nuläget får SOS Alarm position i 60-65 % av anropen och under 2021 ska vi fortsätta arbeta för att öka andelen samtal då positionering medföljer i 112-anropen.

112-DAGEN OCH 112-PRISSET

112-dagen uppmärksammades med det årliga dialogforumet där SOS Alarm bjuder in föreläsare och aktörer till en dag med intressanta diskussioner och föreläsningar. 112-priset 2020 tilldelades polisen, räddningstjänsten, ambulanssjukvården och AB Stångåstaden för insatsen i samband med sprängdådet i Linköping den 7 juni 2019.

KOMMUNIKATION KRING VIKTIGA NUMMER

Ett fortsatt viktigt inslag i SOS Alarms kommunikation är att bidra till trygghet och en ökad kunskap om 112 och viktiga samhällsnummer. SOS Alarm tar emot många samtal som inte föreligger med ett akut hjälpbehov, därför är det ett fortsatt viktigt att bidra med kunskapshöjande kommunikation. Året har givetvis också präglats mycket av kommunikation för att minska smittspridningen av covid-19, där SOS Alarm har samverkat med andra samhällsaktörer för gemensam budskapsformulering. SOS Alarm har även genomfört flera kommunikationsinsatser gällande verksamhetens innovationsarbete, som har fått stor uppmärksamhet.

TOLKNING

Det totala antalet tolkade samtal under 2020 uppgick till 12 375, vilket kan jämföras med 10 001 år 2019, en ökning med 24 procent. Det är en rekordhög notering. Framför allt var det en kraftig ökning av antalet tolkade samtal under årets inledande månader jämfört med tidigare, men även resterande månader visade på relativt höga volymer. Antalet tolkade samtal per månad ökade därmed från 830 per månad 2019 till 1 031 per månad 2020. Samtalen har fördelats på 78 olika språk, vilket också är en rekordnotering. De mest tolkade språken var arabiska (4 992), somaliska (958), tigrinja (815), ryska (810) och polska (794).

För inringaren är det en stor fördel att kunna förmedla sitt hjälpbehov på sitt modersmål, samtidigt som tillgången till tolk ger SOS-operatören en trygghet i att göra rätt bedömningar. Språktolkning erbjuds även till inringande på informationsnumret 113 13, även om det skedde i relativt liten skala under året, 161 samtal.

JOURHAVANDE PRÄST

Även antalet samtal som kopplas till jourhavande präst, via 112, slog alla tidigare rekord. Det kan delvis förklaras av att pandemin ökade trycket på jourhavande präst och Svenska kyrkan utökade öppettiderna med anledning av detta. Normala öppettider är 21.00-06.00 men från mitten av mars utökades detta till 17.00-06.00 med vissa variationer. Under allhelgonahelgen samt under jul- och nyårshelgerna var dessutom jourhavande präst tillgängligt dygnet runt. Totalt kom det in 128 615 samtal till jourhavande präst varav 25 500 kom under de extra öppettiderna. Jämfört med 2019, då det totala antalet samtal uppgick till 101 441 samtal, är det en ökning av samtal till jourhavande präst med 28 procent.



**Under 2020
tolkade SOS
Alarm rekord-
många samtal,
12 375 stycken**





SAMVERKAN

Ett tryggare Sverige för alla skapas genom samverkan med andra. Därför är det väsentligt att initiera lokala, regionala och nationella samverkansinitiativ. Samverkan med MSB, Polisen, Sjöfartsverket, Trafikverket och andra nationella aktörer samt regionala och lokala aktörer i olika projekt pågår kontinuerligt.

SOS Alarm deltar dessutom löpande i samverkan och forum med många aktörer på lokal, regional och central nivå. Som exempel kan nämnas att de samverkansmöten som utgår från SOS-centralernas deltagande uppgår till långt fler än tusen möten per år. Länsstyrelsernas krishanteringsråd, Rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster, Centralt räddningstjänstforum, Centralt sjö- och flygräddningsråd är några exempel på viktiga forum. Kommuner, regioner, länsstyrelser, MSB, Polismyndigheten, PTS, Sjöfartsverket och Trafikverket är några av de viktigaste samverkansparterna. Dessutom driver SOS Alarm egna råd där samverkansaktörerna deltar; 112-rådet, Utvecklingsråd Vård, Räddningsrådet och Krisberedskapsrådet.

Under året har överenskommelser om samverkan diskuterats och utformats mellan SOS Alarm, Sjöfartsverket, Polisen och Kustbevakningen. Inom ramen för dessa överenskommelser diskuteras bland annat teknisk informationsdelning. Under coronapandemin har SOS Alarm även deltagit i samverkansarbetet på alla nivåer över hela Sverige.

INNOVATION

En viktig del i utvecklingen av samhällets alarmeringstjänst är att arbeta med forskning och innovation. SOS Alarm medverkar i ett flertal projekt tillsammans med andra aktörer som forskar i frågor om bland annat språkidentifiering i nödsamtal, självkörande bilar och medicinska beslutsstöd.

SOS Alarm har sedan 2019 ett så kallat innovationsforum, vars syfte är att övergripande samordna och bedöma idéer och förslag till innovationer, för att driva på arbetet av prioriterade uppdrag. Innovationsforumet omhändertar idéer och förslag som både kommer från den interna verksamheten och från externa parter.

Under året har ett särskilt fokus legat på fortsatt utveckling av det nya medicinska beslutsstödet som SOS Alarm produktionssätter under 2021. Ett annat projekt som har fått stor

uppmärksamhet är att SOS Alarm utforskar möjligheten att kunna utföra akutmedicinska leveranser med hjälp av drönare. Ett pilotprojekt med drönarleveranser har pågått i Göteborgsområdet under året. Ett tredje arbete är de studier som lett fram till en helt ny tjänst, Smart passage, som med hjälp av digital inpassering underlättar för hjälporganen att komma in i byggnader.

Under 2020 bildade även SOS Alarm dotterbolaget SOS Alarm Innovation AB, som ska stärka och accelerera innovations- och utvecklingsförmågan hos SOS Alarm.

112-RÅDET

Under 112-rådets fyra möten 2020 har många frågor behandlats av rådets företrädare från SOS Alarm och de viktigaste samarbetsorganisationerna. Frågor som belysts är:

- svarstider på nödnumret 112
- information om arbete med nytt alarmeringsavtal
- coronapandemin
- kommunikation med personer med funktionsvariation vid krissituationer
- ny teknisk plattform (TOP)
- utveckling av SOS.nu
- 112-appen
- AI och nytt medicinskt beslutsstöd
- skolsäkerhetsprojekt
- drönarprojekt
- VD-information
- samverkan polisen-SOS Alarm
- informationsnumret 113 13
- VMA-frågor
- Rakel och sambandsfrågor
- reviderad LSO
- positionering av nödsamtal med tyngdpunkt på AML
- tolkning av nödsamtal
- journummer för försvunna barn 116 000
- eCall
- status i tjänsteutvecklingsfrågor för 112
- MSB:s tillsyn av alarmeringsavtalet
- Statens haverikommissions arbete samt totalförsvarsplanering.

I det nya alarmeringsavtalet som gäller från 2021 är Haverikommissionen ny som permanent medlem.



KRISBEREDSKAP

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

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

Även krisberedskapsuppdragen påverkades av coronapandemin såväl i det interna som externa perspektivet. KBA fick många TiB-sökningar kopplat till pandemin och de hade en viktig roll i den särskilda organisationen, som var verksam under våren, med exempelvis framtagande av lägesbilder. Arbete med att skapa lägesbilder har fortsatt även efter det att den särskilda organisationen utvecklats. Under 2020 har KBA fortsatt implementera ett nytt beslutsstöd, det så kallade krisberedskapsindex, vilket möjliggör en ökad kvalitet och spårbarhet i hanteringen av uppdrag.

SOS Alarms Krisberedskapsråd har träffats vid två tillfällen under året och fokus på dessa möten har legat på utvecklingsfrågor och vilka förväntningar aktörerna har gällande SOS Alarms krisberedskapsuppdrag. Naturligtvis har även flera frågor kopplade till coronapandemin diskuterats. Kvalitetsgruppen, som är kopplat till Samverkansavtalet med företrädare från TiB-myndigheter, startade upp under året.

VMA

Under 2020 skrevs för första gången ett eget avtal, en så kallad ”VMA-överenskommelse”, mellan MSB och SOS Alarm. Den reglerar SOS Alarms uppdrag i VMA-kedjan, alltså det som händer efter en begäran från räddningschef eller annan behörig person om ett Viktigt Meddelande till Allmänheten. Tidigare har VMA-överenskommelsen i huvudsak reglerat Sveriges Radios roll som public service-bolag och endast nämnt SOS Alarms roll i en enskild paragraf. I och med att SOS Alarm 2014 fick ett utökat uppdrag av regeringen (att meddela allmänheten via sms till mobiltelefoner samt talade meddelanden till fast

telefoni), har tiden nu visat att det är nödvändigt med ett eget avtal mellan MSB och SOS Alarm.

Avtalet gäller från 2020 till 2025. I det regleras SOS Alarms ansvar att vara den aktör som tar emot en begäran om VMA, kontrollerar behörighet och att det uppfyller kriterierna för ett VMA, för att därefter vidarekoppla till sändningsledningen på Sveriges Radio. Avtalet anger även att utskick görs via 112-appen samt möjligheten att skicka ut VMA på andra språk än svenska. I avtalet nämns även att informationskampanjer och vidareutveckling ska ske i samråd mellan parterna. Ett avtal gällande VMA mellan MSB och Sveriges Radio finns också upprättat för samma period och reglerar Sveriges Radios uppdrag.

Antalet utfärdade VMA under 2020 var 42 stycken, vilket var i paritet med 2019, då antalet var 43. I två av fallen användes VM-signal (tyfon).

113 13

Under året har 113 13 fått ett stort genombrott, både gällande allmänhetens kunskap om att numret finns och höga samtalsvolym. Under 2019 inkom totalt 10 028 samtal till 113 13 vilket ska jämföras med 687 994 inkommande samtal år 2020. Det är en ökning med 6 761 procent. Samtalsvolymerna ökade framför allt kraftigt i inledningen av coronapandemin, men har under hela året legat långt över genomsnitt från tidigare år. 113 13 har avlastat sjukvårdsupplysningen 1177 och blivit en viktig del i strategin för att avlasta vården.

YouCall, som hanterar 113 13, fick snabbt bemanna upp verksamheten och förstärka med både teknik och antal arbetsplatser. Det gjorde att man successivt kunde möta samtalsvolymerna. Efter dialog med Justitiedepartementet kunde också en tillfällig förstärkning av ekonomiska medel ställas till förfogande för de ökade kostnader detta medförde. Dialoger om fortsatt ökad förstärkning pågår.

YouCall, SOS Alarm och MSB har regelbundet samordnat kommunikationsinsatser till allmänhet och aktörer och numret har på ett naturligt sätt lyfts fram i det stora informationsflöde som har gått ut till allmänheten under pandemin. Samtalsvolymerna på 113 13 bedöms bli höga även under 2021.

SOS Alarm hade inför 2020 en grundplan för hur 113 13 skulle förbättras och hur numret skulle bli mer välkänt, ett arbete som skulle bedrivas i samverkan med MSB, med flera. Det särskilda året gjorde att det blev en helt annan inriktning på arbetet, men med många framgångar.



KRISLEDNINGSORGANISATIONEN

De senaste åren har SOS Alarm, ofta tillsammans med andra aktörer, ställts inför olika kriser. 2020 är inget undantag. Erfarenheter från exempelvis de senaste årens skogsbränder har gett oss möjligheten att utvärdera skarpa insatser av krisledningsorganisationen. Det har resulterat i hållfasta verktyg för att vidareutveckla vår förmåga internt och i samverkan. SOS Alarm har bland annat tagit fram och genomfört grundläggande utbildningar i stabsmetodik och utvecklat grundstrukturer för hantering och stärkt stöd i ledningssystem för krishantering.

Som för många andra aktörer har coronapandemin inneburit ett skarpt test av SOS Alarms krisledningsförmåga. En viktig del har varit att stötta ordinarie verksamhet och samverkande parter genom en särskild organisation. Utvärdering av arbetet i den särskilda organisationen och hantering av pandemin har visat på både flera framgångsfaktorer och utvecklingsmöjligheter för att stärka förmågan ytterligare inför framtiden.

TOTALFÖRSVAR

SOS Alarm är en många aktörer som behöver ingå i det svenska totalförsvaret som en samhällsviktig verksamhet. I det sammanhanget kommer ett stort ansvar att planera, öva och utvärdera, vilket vi gjort både internt och i samverkan. TFÖ 2020 har bidragit till SOS Alarms förmåga att hantera svåra situationer, vilket har varit ovärderligt under ett år av pandemi. Oavsett om det är en totalförsvarsövning eller ett skarpt läge i samband med coronapandemin, innebär dessa situationer möjligheter för SOS Alarm att utveckla förmågan att samverka.

INTERNATIONELLT

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt, inte minst i intresseorganisationen EENA. Där medverkar vi i arbetsgrupper, kommittéer och vid seminarier. I år ställdes den årliga EENA-kongressen in på grund av pandemin, vilket har påverkat det internationella utbytet. EENA har under året startat upp den så kallade 112-klubben där ett antal utvalda nationer deltar, där SOS Alarm representerar Sverige.

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

Att driva 112-frågor i ett internationellt perspektiv är värdefullt och exempel på frågor som drivs i dessa forum är hur positionering av nödsamtal (AML) och hur funktionshinderades möjligheter att använda 112-tjänsten kan förbättras. Tillsammans med PTS tar SOS Alarm fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten.

Det internationella intresset för SOS Alarm är fortsatt stort även om pandemin har gjort att få internationella studiebesök har kunnat genomföras. Vanligtvis genomför SOS Alarm studiebesök i andra länders verksamheter, men även dessa har ställts in.



Året som gått



SOS Alarm skapar trygghet i en oförutsägbar pandemi

Tidigt under våren 2020 satte SOS Alarm snabbt in restriktioner och justerade våra arbetssätt, vilket bidrog till att antalet sjukdomsfall internt inte blev så stort.

VI BÖRjade TIDIGT förbereda för ett sjukdomsbortfall precis som andra samhällsviktiga funktioner. Arbetet skedde stegvis – från slutet av februari då vi hade vetskap om tio smittade i Sverige i en sjukdom som kan yttra sig på många olika sätt, till sista maj när vi avvecklade vår särskilda organisation, säger Martin Lundblad, beredskapsplanerare och Tjänsteman i Beredskap (TiB) på SOS Alarm.

GÅR INTE ATT JÄMFÖRA MED ANDRA KRISER I MODERN TID

Beredskapsorganisationen på SOS Alarm insåg tidigt att covid-19 var ett annorlunda hot.

– I slutet av februari när Sverige fick det första bekräftade fallet, började vi fundera på möjliga konsekvenser. När det andra och tredje fallet blev känt inleddes en dialog internt om att covid-19 skulle kunna innebära fara för liv och hälsa, inte bara för oss själva utan för hela samhället. Vid den tidpunkten var det fortfarande ett okänt virus, exakt var eller hur det spreds var oklart, säger Martin Lundblad.

För egen del anser Martin Lundblad att Totalförsvarsövning 2020, som SOS Alarm var en del av, har gett insikter och kunskap om att snabbt agerande i vissa situationer är av största vikt för att kunna möta en överhängande fara. SOS Alarm var därför tidigt ute med rekommendationer om att stanna hemma för medarbetare som befunnit sig i norra Italien och Sydkorea.

– Men eftersom det snabbt blev en samhälls-utbredning begränsade vi även personer i grupp, tjänsteresor och besök från extern part, säger Martin Lundblad.

Han poängterar att pandemin inte går att jämföra med några andra kriser och katastrofer de senaste 20 åren.

– Bränder och stormar är helt annorlunda typ av händelser. Du kan se dem och förstå vad de medför. Dessutom är de snabbt över till skillnad från den situation vi befunnit oss i sedan början av 2020 och som förmodligen kommer påverka samhället under en lång tid framöver, säger Martin Lundblad.

TIDIGT STABSLÄGE HANTERADE PERSONALBORTFALL OCH ÖKAD BELASTNING

En framgångsfaktor var att SOS Alarm tidigt gick upp i stabsläge. Målen inom den särskilda organisationen var att planera för och hantera ett stort personalbortfall, klara av en ökad belastning på alla tjänster, att med rutiner skydda personalen och verksamheten, samt att vidta nödvändiga åtgärder mot smitta. SOS Alarm lyckades leverera mot målbilden under hela stabsperioden.

– Vi gjorde det som förväntas av oss som en samhällsviktig verksamhet, det vill säga att vi hanterade krisen i särskild organisation för att initialt omhänderta osäkerheter för att slutligen återgå till ett nytt normalläge. SOS Alarm har upparbetade rutiner, vilket innebär att vi hade gjort samma sak om det hade handlat om exempelvis översvämningar, säger Martin Lundblad.

SOS Alarm gick tidigt upp i stabsläge, målet var att planera för och kunna hantera ett stort personalbortfall

KRÄVDES SAMVERKAN FÖR ATT TA FRAM LÄGESBILDER

Under hela våren 2020 arbetade SOS Alarm med att ta fram lägesbilder utifrån virusets utbredning. Dessa användes som underlag i planeringen och valen av åtgärder. Men för att kunna ta fram nationella lägesbilder samt tolka och göra bedömningar av händelseutvecklingen, krävdes samverkan med andra samhällsviktiga verksamheter, såsom Folkhälsomyndigheten, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Socialstyrelsen.

– Samverkan är det verkligt fina i svensk krisberedskap. Fokus är genomgående på att samarbeta mellan myndigheter och organisationer för att stötta varandra, säger Kenny Lorentzon, chef för Kundcenter och TiB på SOS Alarm.



SAMTALEN TILL 112 ÄNDRADE KARAKTÄR

Martin Lundblad berättar att inflödet av samtal till 112 ändrade karaktär under våren. Eftersom fler arbetade hemma sjönk exempelvis antalet trafikolyckor drastiskt, samtidigt som mängden samtal relaterade till covid-19 ökade snabbt.

– Faktum är att vi under ett dygn i juni fick lika många samtal som på nyårsafton, som vanligtvis är dygnet med klart störst belastning. Problemet var att många ringde 112 när de egentligen borde ha ringt 1177. Om det inte hade varit för alla informations- och rådgivande frågor som borde ha gått till Vårdguiden, hade nog samtalsnivån varit densamma som innan covid-19, säger Kenny Lorentzon.

SOS ALARMS KUNDER HAR VARIT ANSVARSTAGANDE

Kenny Lorentzon anser att kontakten med SOS Alarms kunder blev något mindre aktiv i samband med covid-19, men att de kunder som hörde av sig ville försäkra sig om att SOS Alarm kunde upprätthålla en hög servicenivå utan att det skedde på bekostnad av trygghet.

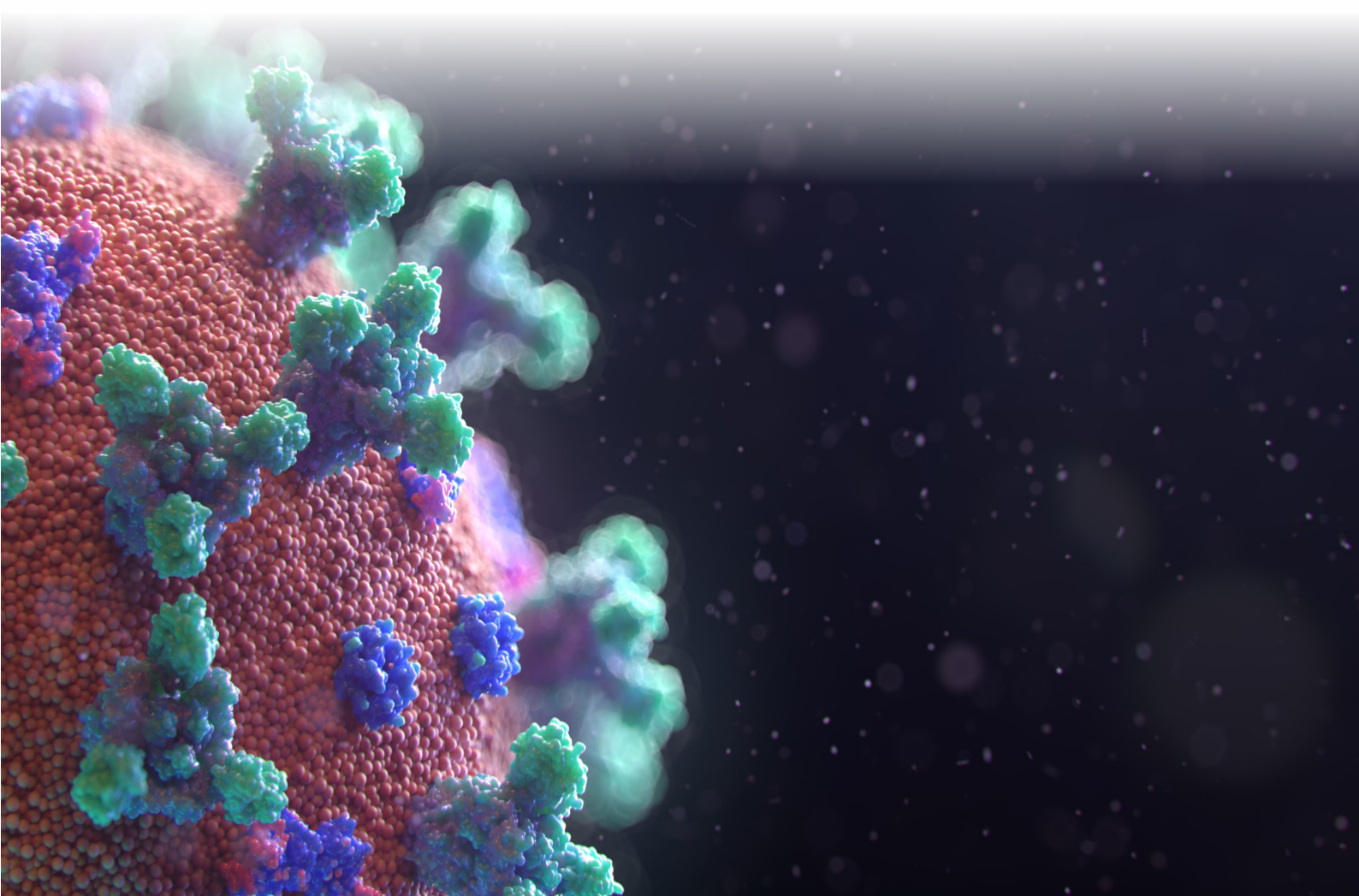
– Vi hade helt klart färre fysiska möten med våra kunder. Men vi kommunicerade på andra,

digitala sätt. Frågorna var också lite annorlunda. Kunderna ställde frågor om hur vi hanterade verksamheten. Ett exempel är fastighetsbolag som har jour hos SOS Alarm som ville veta att den jourperson vi skickade ut för att laga kylen inte var sjuk. Samtalen handlade också om hur vi klarar av att leverera och skydda våra larmcentraler, säger Kenny Lorentzon.

LÄRDOMAR AV COVID-19

Även om coronakrisen är långt ifrån över tror Martin Lundblad att SOS Alarm har lärt sig en hel del redan. Den mest positiva lärdomen är att SOS Alarm hade förmåga att ställa om snabbt och hantera många samtal om covid-19, trots osäkerhet om vad sjukdomen innebar initialt.

– Vi har visat stor flexibilitet i organisationen och att vi kan leverera våra tjänster på ett bra sätt trots pandemin. Det är bra inför framtiden, eftersom covid-19 är ett påtagligt och oförutsägbart hot som vi kommer att få leva med under en lång tid framöver, säger Martin Lundblad.



YouCall ställde om snabbt när pandemin slog till

Innan coronapandemin slog till har samtalsvolymen på Sveriges informationsnummer 113 13 i legat på mellan 20 och 30 samtal per dygn. Belastningen på numret ökade drastiskt under våren och var under hela året väldigt hög.

UNDER MARS MÅNAD var belastningen som högst, med drygt 230 000 inkomna samtal varav den högsta noteringen var på 35 000 samtal under ett dygn. Efter de enorma samtalsvolymerna i början på våren låg sedan samtalsmängden på i genomsnitt drygt 40 000 samtal per månad, med en gradvis minskning fram till augusti för att sedan öka igen under hösten. Totalt har det inkommit 687 994 samtal till 113 13 under 2020, vilket kan jämföras med 2019 när det inkom drygt 10 000 samtal.

På grund av den snabbt eskalerande belastningen ställdes YouCall i Piteå, SOS Alarms dotterbolag som hanterar 113 13, inför helt nya utmaningar. Rekrytering av medarbetare blev direkt en viktig faktor för att kunna ha en så hög servicenivå som möjligt.

Totalt inkom 687 994 samtal till 113 13 under 2020, vilket kan jämföras med drygt 10 000 samtal år 2019.

SVÅRT ATT FÖRUTSPÅ BELASTNING

– Den främsta utmaningen under året har varit att bemanna 113 13, eftersom samtalsvolymen har varierat mycket och snabbt. Det har varit ett omfattande arbete att i tillräckligt snabb takt rekrytera och utbilda personal och att sedan skala ned vid rätt tidpunkt utifrån volymer, säger Mona Engström, projektledare på YouCall.

Personal har anställts på tidsbegränsade anställningar utifrån aktuellt behov. Under året har närmare 120 personer utbildats för att arbeta med 113 13. Ny utrustning köptes också till nya arbetsstationer för att kunna möta de stora samtalsvolymerna.

FRÅGESTÄLLNINGARNA HAR VARIERAT

Under året har typen av frågor varierat på 113 13, framför allt har det funnits tydliga kopplingar till Folkhälsomyndighetens senaste rekommendationer och restriktioner. När samtalen

började öka under våren handlade frågorna främst om huruvida man skulle sitta i karantän när man kommit hem efter resa utomlands, vilka symtomen är för covid-19 samt när tester skulle bli tillgängliga. Närmare sommaren blev det mer frågor om reseintyg för att resa till annat land, hur man bäst skyddar sig från att bli smittad samt frågor om statistik över antal drabbade.

När smittspridningen tog ny fart under hösten gällde de vanligaste frågorna hur man bokar test, hur länge man ska stanna hemma från arbete och vad som gäller om någon i hushållet har covid-19.

MEDARBETARNA HAR STÄLLT UPP

En viktig framgångsfaktor under året är att medarbetarna hela tiden ställt upp och anpassat sig efter verksamhetens behov. Personalen har visat på hög flexibilitet och en vilja att hjälpa till där det behövs.

– Det bygger på en vilja att lösa uppkomna situationer på bästa sätt. Exempelvis har all administrativ personal hjälpt till att besvara samtal på 113 13 vid behov, främst under eskaleringsfasen, säger Mona Engström.

Att YouCall sitter i stora lokaler med utrymme för expansion var avgörande för att snabbt kunna anställa fler och utöka med fler arbetsstationer utan att oroa sig för platsbrist. Rekryteringen har också varit en framgångsfaktor, delvis tack vare goda samarbeten med bemanningsföretag och att det funnits många kompetenta arbetstagare eftersom andra företag varit tvungna att minska på personalstyrkan, men framför allt tack vare ett hårt internt arbete med många inblandade.

Nytt medicinskt beslutsstöd ska stärka patientsäkerheten

Under 2020 har arbetet med SOS Alarms nya medicinska beslutsstöd för medarbetare som jobbar operativt fortsatt. Ny teknik ska, tillsammans med en tydlig och effektiv struktur och metodik som följer larmhanteringsprocessen, ge bättre förutsättningar för patientsäkra bedömningar.

GENOM SAMARBETE KRING maskininlärning och AI med det danska företaget Corti, blir Sverige det första landet i världen som implementerar världsledande teknik på nationell nivå.

– Vi kommer att göra stora effektivitetsvinster eftersom alla operativa medarbetare kan fatta snabbare och mer korrekta beslut med hjälp av AI, säger Andreas Leviné, produktägare på SOS Alarm.

SOS Alarms effektmål är att det nya medicinska beslutsstödet inte bara ska resultera i patientsäkra bedömningar av medicinska tillstånd, korrekta prioriteringar och en effektivare hantering. Det ska också ge ökad kundnöjdhet och en bättre arbetsmiljö för SOS Alarms medarbetare.

LIKVÄRDIGHET GER EFFEKTIVITET

Stödet och vägledningen som medarbetaren får under nödsamtalet är den största skillnaden jämfört med det nuvarande medicinska beslutsstödet.

– Våra operativa medarbetare kommer att få vägledning i vilken information som ska säkerställas och när den ska hämtas in under samtalet. För att minska den kognitiva belastningen synliggör vi bara det som är viktigast och det som operatören bör ha mest fokus för stunden. Samtidigt ska övrig information finnas lättillgänglig. Detta medför att intervjuerna blir mer likställda avseende kvalitet, säger Andreas Leviné.

Beslutsstödet ska hjälpa operatören att inte glömma att ställa väsentliga frågor i nödsamtalet, samtidigt som mer tid kommer frigöras till att hjälpa flera patienter.

Det nya medicinska beslutsstödet ska vägleda operatörerna att inhämta rätt information vid rätt tillfälle i samtalen.

UTGÅR FRÅN DEN ENSKILDA PATIENTENS BEHOV

Även värdet för patienten ökar med det nya beslutsstödet.

– Målet med det medicinska beslutsstödet är att öka precisionen avseende prioritering samt de medicinska beslut vi tar under samtalet. Det leder till bättre och snabbare hjälp till den enskilda patienten, säger Andreas Leviné.

Camilla Nylén, verksamhetschef Vård på SOS Alarm, menar att en av de stora fördelarna med det nya medicinska beslutsstödet är att det, i större utsträckning än det nuvarande stödet, utgår från en mer personcentrerad vård. Det nya beslutsstödet behandlar kontaktorsaker istället för stora symtomgrupper (så kallade indexnoder). Patienten ska med andra ord uppleva att frågorna som ställs är relevanta utifrån orsaken till att den har ringt.

– De operativa medarbetarna ställer inte bara frågor om varför patienten ringt, utan tar även hänsyn till omständighetsfaktorer som påverkar bedömningen och den vidare hanteringen av ärendet. Det kan exempelvis handla om miljöfaktorer såsom väder och vind, eller individuella faktorer såsom ålder och multisjukdomar. På så vis gör vi rätt tolkningar utifrån patientens svar och minskar risken för subjektiva analyser, säger Camilla Nylén.

KRÄVS LÅNG PLANERING OCH GRUNDLIG RISKANALYS

Det nya medicinska beslutsstödet skulle ha implementerats under 2020, men har nu flyttats fram. En av SOS Alarms centraler produktions-sätter beslutsstödet under våren, följt av resterande centraler under hösten 2021. Orsakerna till framflyttningen är många, men framför allt handlar det om att säkra en kvalitativ produkt. Det är många roller och funktioner som ska

utbildas i olika utsträckning. Förankringen är bred, men den operativa verksamheten är självklart den som kräver mest utbildning, menar Camilla Nylén. Samtidigt pekar hon på att 112-verksamheten ska fungera som vanligt och lagkrav som semester och föräldraledighet måste mötas.

– Ett nytt medicinskt beslutsstöd tar tid att utveckla. Vi lär oss hela tiden och det dyker ständigt upp nya saker att hantera under tiden – trots en gedigen erfarenhet av larmmottagning och ett befintligt medicinskt beslutsstöd att utgå ifrån. Vi har under året också varit mitt uppe i en pandemi som inneburit hög belastning för våra medarbetare. Det måste vi väga in när vi planerar för utrullning av ett helt nytt medicinskt beslutsstöd, säger Camilla Nylén.

ANDRA INSATSER SOM STÄRKER SOS ALARM SOM VÅRDGIVARE

Camilla Nylén trycker även på andra förbättringar under året för att stärka SOS Alarm som vårdgivare.

– Att vidta åtgärder i form av förändringar i medicinska beslutsstöd och processer är en väsentlig del, men det är viktigt att samtidigt

jobba med det löpande förbättringsarbetet ute på den lokala centralen. För att stärka den lokala ledningens arbete och vår säkerhetskultur inom SOS Alarm genomförs utbildningar kring vårdgivaransvar samt riktade utbildningar för handläggare och ansvariga av medicinska avvikelser på lokal nivå. Vi har lagt stort fokus på väl genomförda orsaksanalyser och åtgärder på både kort och lång sikt, samt effektinhämtning av dessa, säger Camilla Nylén.

SOS Alarms ledningssystem styr, leder och följer upp vårdverksamheten.

– Som vårdgivare arbetar SOS Alarm aktivt med många olika frågor kring patientsäkerhet. Vårt systematiska arbete med att identifiera vårdhändelser, genomföra händelse- och riskanalyser samt följa upp vårdverksamheten inom SOS Alarm, utvecklar vårdkompetensen och säkerställer patientsäkerheten. Precis som vårt nya medicinska beslutsstöd, säger Camilla Nylén.





Nytt ledningssystem - såväl i vardag som i kris

Lagen om skydd mot olyckor (LSO) justeras efter ett riksdagsbeslut i oktober 2020 för att skapa bättre förutsättningar att bland annat minska skador till följd av olyckor.

ETT LED I DETTA är att räddningstjänsten ska ha en ständigt aktiv övergripande ledning. Under året har denna uppbyggnad påbörjats i form av bland annat samlokalisering av räddningstjänstens övergripande ledning och SOS Alarm i Räddningsregion Bergslagen (RRB).

– På senare år har det blivit allt svårare att sja om framtiden. Några exempel är klimatförändringen som ökar risken för extrema väderförhållanden och en allt osäkrare omvärld med en större hotbild mot vårt land. Det ställer också högre krav på flexibilitet och samverkan för bättre beredskap vid stora händelser, säger Göran Bertilsson, brandingenjör och affärsutvecklare på SOS Alarm.

Orsaken till att LSO uppdaterades var räddningstjänstutredningen 2018 och skogsbrandsutredningen 2019, som i kölvattnet av de senaste årens skogsbränder pekade på att räddningstjänsten inte har varit tillräckligt bra på att leda stora räddningsinsatser. Räddningstjänstutredningens förslag var att alla räddningstjänster ska ha ett ledningssystem och dygnet runt ha förmågan att utöva övergripande ledning (systemledning).

LÖSNINGEN VAR STÖRRE ÄN ETT LÄN

Skogsbränderna sommaren 2018 visade på stora brister i form av bland annat sena upptäckter och röriga inledande insatser. Räddningstjänsterna ingick inte heller i systemledning med ledningscentral och ledningspersonal i jour, vilket försenade insatserna.

– Som ett resultat har ledningskluster i olika konstellationer av räddningstjänsten stärkts och i många fall har flera kommuner gått ihop. När räddningstjänsten nu skapar större områden med gemensamma rutiner och gemensamma ledningssystem så måste vi på SOS Alarm också utveckla vår verksamhet och se till att vi arbetar på ett likartat sätt i dessa områden, säger Göran Bertilsson.

Mattias Larsson, räddningschef i Arvika, Eda och Säffle kommuner, berättar att Räddningsregion Bergslagen påbörjade en process efter 2018 för att se hur de kunde effektivisera verksamheten.

– Vi diskuterade om vi kunde ha en fungerande systemledning i varje enskilt län men landade i att det inte var lämpligt för oss. Det är varken tillräckligt kostnadseffektivt eller resursstarkt



och vi har inte befäl så att det räcker. Därför övergick vi till att titta på en lösning som var större än så med kommuner från fem län och en samlokalisering med SOS Alarm. Att leda räddningsinsatser handlar till stor del om att komma in i matchen så fort som möjligt och det är ju till 112 hjälpsökande först vänder sig, säger Mattias Larsson.

GEMENSAM LEDNINGSORGANISATION I BERGSLAGEN

I maj 2020 startade Räddningsregion Bergslagen en ny gemensam operativ ledningsorganisation för räddningstjänsterna i Värmlands län, Örebro län och delar av Dalarna, Västra Götaland och Västmanland. RRB består av 42 kommuner, 17 räddningstjänster och cirka 110 brandstationer. Varje räddningstjänst finns kvar som egen organisation.

Övergripande ledning bedrivs med utgångspunkt i en gemensam larm- och ledningscentral i Örebro som är samlokaliserad med SOS Alarm. Centralen är bemannad dygnet runt med befäl som fördelar sin arbetstid mellan Räddningsregion Bergslagen och den egna räddningstjänsten.

– I det nya ledningssystemet har vi samlat alla resurser och räddningschef i beredskap har ett mandat att disponera dessa utifrån ledningssystemets behov. Tillsammans med ett vakthavande befäl och ett larmbefäl utgör dessa ledningsfunktioner den övergripande ledningen i vardagen, säger Mattias Larsson.

NY LEDNINGSCENTRAL I ÖREBRO

Mattias Larsson menar att det har varit nödvändigt att organisera om sig för att motsvara samhällets krav och förväntningar och för att vara förberedda på stora händelser framöver.

– Att flera aktörer sitter tillsammans i SOS-centralen – allt från sjuksköterskor till räddningsåtgörare och räddningstjänstens befäl, är mycket positivt. Det är viktigt att det gemensamma ledningssystemet fungerar i alla situationer, såväl i vardag som i kris och på sikt vill vi samlokalisera oss med fler aktörer, säger Mattias Larsson.

Det första spadtaget för en ny samhällsgemensam larm- och ledningscentral, där SOS Alarm, Räddningsregion Bergslagen samt Polisregion Bergslagens regionledningscentral blir samlokaliserade, togs i december 2020. Inflyttningen är beräknad till 2023.

SOS ALARM - EN VIKTIG DEL I DET NYA LEDNINGSSYSTEMET

Mattias Larsson menar att SOS Alarm är en viktig del i det nya ledningssystemet med utlarmning som bidrar till att rätt resurser snabbt larmas till varje insats.

– Vi ställdes inför valet att ha egna operatörer eller att jobba tätt ihop med SOS Alarm. Det var ett lätt val för oss utifrån vår situation. SOS Alarm har en förmåga att klara hög belastning och har stor förståelse för sin egen roll och andra aktörers ansvar i helheten, vilket är en förutsättning för att hjälpsökande ska få snabb och rätt hjälp. Dessutom delar vi ambitionen att hela tiden förbättra oss, säger Mattias Larsson.



112-appen utvecklas och tillgänglighetsanpassas

I augusti 2019 lanserade SOS Alarm 112-appen, en app som finns tillgänglig för alla mobilanvändare som bor eller vistas i Sverige. 112-appen kan kortfattat förklaras som en extra trygghet när något inträffar och kan hjälpa till att rädda liv om olyckan är framme.

APPEN GER SNABB och pålitlig information när en trafikolycka eller en brand inträffar i ens närområde. Det är också möjligt att via appen ta emot VMA (viktigt meddelande till allmänheten) och annan krisinformation.

Niclas Cholodov, Produktägare för 112-appen, förklarar att intresset för appen visade sig vara mycket större än vad man räknat med och redan första veckan hade målet på 300 000 nedladdningar överträffats. Idag har 112-appen över två miljoner nedladdningar.

– Vi är glada över att det är många som förstår 112-appens viktiga funktion och därför väljer att ladda ner den. Vår förhoppning är att ännu fler ska förstå vikten av att använda appen framöver, säger Niclas Cholodov.

ÖKAD TILLGÄNGLIGHET FÖR SYNSKADADE

Under året har SOS Alarm vidareutvecklat 112-appen, bland annat har användbarheten för synskadade utvecklats. Kartstödet har förbättrats och tydligare information presenteras i appen huruvida användaren rör sig närmre eller längre bort från en olycksplats. Funktionerna gör det enklare för en användare med nedsatt syn att använda appen och har utvecklats i ett samarbete med Synskadades Riksförbund.

– Den här typen av funktioner är mycket viktiga för att tillgängliggöra för fler människor att snabbt ta del av viktig information i appen. De är användbara framför allt för de som har nedsatt synförmåga, men kan också vara

användbara för barn eller andra som behöver lite extra hjälp med att läsa kartan, säger Niclas Cholodov.

Under sommaren adderade SOS Alarm en funktion för att kunna skicka ut information även gällande båtolyckor i appen. Även om det till antalet inte handlar om lika många olyckor med båt, jämfört med trafikolyckor och bränder, så blev funktionen väldigt uppskattad av användarna under båtsäsongen, säger Niclas Cholodov.

Det är viktigt att 112-appen tillgängliggörs för så många som möjligt.

STORT INTRESSE FRÅN ANDRA ORGANISATIONER ATT NYTTJA 112-APPEN

Intresset från andra samhällsaktörer att kunna använda 112-appen för att kommunicera viktig information har också varit stort, något som också allmänheten har efterfrågat. 112-appen har under året visat sig vara en otroligt bra kommunikationskanal för viktiga budskap, som mycket väl kan komma att användas för kommunikation utöver information om olyckor och VMA. Det kommer bli spännande att följa utvecklingen av appen under 2021.





Kommunikation under året

Under 2020 har SOS Alarm fortsatt haft stort fokus på trygghetsskapande kommunikation och att synliggöra vårt samhällsuppdrag, men vi har också förstärkt kommunikationen kring våra innovativa förmågor och vår framtidsvision för larmkedjan. Som för så många andra trygghetsaktörer har våra kommunikationsinsatser också präglats av coronapandemin och hur den har utvecklat sig.

SNABB OMSTÄLLNING I KOMMUNIKATIONEN

När coronapandemin bröt ut ställde SOS Alarm snabbt om kommunikationen för att bidra till en minskad smittspridning i samhället. Vi följde noga utvecklingen, myndigheternas insatser och planerade kommunikationsinsatser ersattes delvis med kommunikation kring Folkhälsomyndighetens och andra myndigheters rekommendationer och riktlinjer. På vår webbplats fick information om covid-19 ta en tydlig plats under hela året och många insatser har gjorts löpande i sociala medier och andra kanaler. En stor del av budskapen har handlat om att rikta allmänheten rätt då trycket på nödnumret 112 ökade stadigt under hela året. Mycket kommunikation har handlat om informationsnumret 113 13 som spelat en stor roll i pandemiarbetet och avlastat främst 112 och 1177. Denna viktiga kommunikation har varit i fokus under hela året, men även annan viktig och trygghetsskapande kommunikation har genomförts.

UTOMHUSKAMPANJ GÄLLANDE 112-APPEN

Kommunikationsaktiviteter för att fler medborgare ska upptäcka och ladda ner 112-appen har löpande genomförts. Främst har detta gjorts i sociala medier, men i december månad provade SOS Alarm för första gången att göra en utomhuskampanj på reklamplatser på gator och i busskurer i hela landet. Syftet med kampanjen

var att stärka SOS Alarms förtroende som samhällsaktör, samt att öka antalet nedladdningar av 112-appen. Även en omfattande digital kampanj genomfördes parallellt.

TYDLIGT FOKUS PÅ INNOVATION

SOS Alarm har under året haft ett tydligt fokus på innovation, vilket också har synts i kommunikationen. Ett flertal innovationsprojekt har kommunicerats i sociala medier, nyhetsbrev och ett antal pressmeddelanden. Bland annat har SOS Alarm berättat om det nya medicinska beslutsstödet som ska lanseras under hösten 2021. Framför allt finns det ett stort intresse kring de framtida AI-funktionerna som systemet ska innehålla. Det som dock har fått absolut störst genomslag är kommunikation om att SOS Alarm genomför studier för att i framtiden kunna genomföra akutmedicinska leveranser med hjälp av drönare. Det är ett samarbete tillsammans med teknikföretaget Everdrone och Karolinska Institutet som inte bara har fått stor uppmärksamhet i Sverige, utan även i flera utländska medier.

Genom ett nystartat dotterbolag med fokus på innovation hoppas SOS Alarm att kunna kommunicera ytterligare spännande initiativ för en tryggare framtida larmkedja.



112-appen har laddats ner över 2 miljoner gånger.



Omfattande kommunikation för att minska smittspridningen av covid-19.

Teknik skapar förutsättningar för en starkare larmkedja

En förutsättning för att ytterligare stärka larmkedjan är att kunna följa med i, och i vissa fall leda, den tekniska utvecklingen. För att göra det behöver SOS Alarm fortsatt fokusera på att uppdatera sin teknik.

BEHOVET AV UPPDATERAD TEKNIK är bakgrunden till uppstarten av Teknisk Operativ Plattform (TOP), ett verksamhetsöverskridande program med flera delprojekt.

– Vi tittar på allt från befintliga samarbeten med partners och kunder, till vilka tjänster de efterfrågar om 5–10 år. Dessutom kartlägger vi våra förmågor – vad vi kan göra idag och vad vi borde göra i morgon utifrån kompetenser, processer och teknik. Syftet med programmet är att skapa förutsättningar för att kunna leverera världens bästa larmkedja, säger Martin Thell, CIO på SOS Alarm.

MÅSTE LEDA DEN TEKNISKA UTVECKLINGEN

I takt med snabba tekniska framsteg i samhället, ställer kunder, samarbetspartners och allmänheten högre krav på SOS Alarm som leverantör och nationell mottagare på nödnumret 112.

– Vi konkurrerar även med andra leverantörer för tjänster inom vår bransch. Allt detta kräver att vi inte bara hänger med i den tekniska utvecklingen utan att vi också leder den. Framtidens larmcentral kommer att behöva agera på fler larmtyper än inkommande samtal. Med stöd av exempelvis drönare och strömmad video ska vi kunna agera innan nödsituationen ens har inträffat, säger Martin Thell.

MÖJLIGGÖR NYA TJÄNSTER OCH AFFÄRER

SOS Alarm har idag en äldre plattform som baseras på gammal arkitektur, vilket gör det svårt att på ett modernt sätt dela data med partners och kunder.

– Vi behöver uppgradera arkitekturen för att möjliggöra nya tjänster. Med nya tekniska förutsättningar kan vi ta klivet in i nästa generations alarmeringstjänst, säger Martin Thell.

Flera system kommer att uppdateras, bytas ut eller tas bort.

– Vi ska modularisera vår plattform, vilket innebär att vi bygger eller bryter ut mindre funktionsspecifika moduler som vi integrerar med varandra istället för att bygga en stor lösning med all funktionalitet i samma system. På så sätt möjliggör vi en snabbare utvecklingstakt, högre tillgänglighet och robusthet samt en högre flexibilitet så att vi kan erbjuda bättre och effektivare tjänster till våra kunder och allmänheten, säger Martin Thell.

Delleveranser kommer att ske löpande fram till 2025 då projektet ska vara i hamn. Martin Thell är övertygad om att TOP kommer att öka SOS Alarms konkurrenskraft.

– Dels genom att vi drar fördel av den ökade datamängden, dels genom att vi underlättar för våra operatörer med modern teknik, såsom AI och beslutsstöd. Vi kommer även att öka vår flexibilitet genom modularisering och modern säkerhet, liksom genom förbättrad robusthet och tillgänglighet. Dessa förbättringar är till nytta för många: hjälpsökande, medarbetare, partners, kunder, och inte minst samhället i stort, säger Martin Thell.



Digitaliseringen banar väg för innovationsutveckling

Under året har digitaliseringen fortsatt hålla hög fart. För SOS Alarm har det möjliggjort att produkter och tjänster kan kombineras med nya lösningar.

ETT EXEMPEL ÄR Smart passage, en digital inpasseringstjänst som möjliggör smidigare inpassering till fastigheter för räddningstjänsten och ambulansverksamheten. Med Smart passage har SOS Alarm gjort en förflyttning från hantering av fysiska nycklar vid larm, till en digital nyckelhantering som resulterat i en smidigare och säkrare kundupplevelse för alla parter. Det sparar tid och skapar förutsättningar för effektivare insatser. Under året har SOS Alarm vidareutvecklat Smart passage, för att även ambulansverksamhet ska kunna ansluta till tjänsten. Tester för ambulans har pågått under hösten och tjänsten kommer bli tillgänglig under nästa år.

– Smart passage är ett mycket bra exempel på när arbetssätt, teknik och partnerskap kombinerats för att rädda liv, säger Jonas Lind, chef Tjänsteutveckling på SOS Alarm.

MISSTÄNKTA HJÄRTSTOPP SKA UPPTÄCKAS MED AI

Mattias Regnell, Innovationsledare på SOS Alarm, berättar att det pågår ett antal långsiktiga innovationsprojekt som vidareutvecklats under året.

– Våra mer långsiktiga innovationsprojekt handlar bland annat om att med hjälp av AI identifiera misstänkta hjärtstopp i nödsamtal och därmed kunna ge rätt råd och skicka ut hjälp snabbare. Vi bedriver även projekt där drönare utför akutmedicinska transporter, säger Mattias Regnell.

INNOVATIONSFORUM SAMLAR ALLA VERKSAMHETSOMRÅDEN

SOS Alarm har sedan 2019 ett så kallat innovationsforum, vars syfte är att övergripande samordna och bedöma idéer och förslag till innovationer, för att därefter driva på arbetet för prioriterade uppdrag.

– I innovationsforumet tar vi upp allt från interna och externa innovationsförslag till forskningsförfrågningar. SOS Alarm får löpande förfrågningar av olika aktörer gällande samarbeten, ofta på grund av vår möjlighet till samverkan och att den data vi besitter kan vara värdefull i forskningsstudier, säger Mattias Regnell.

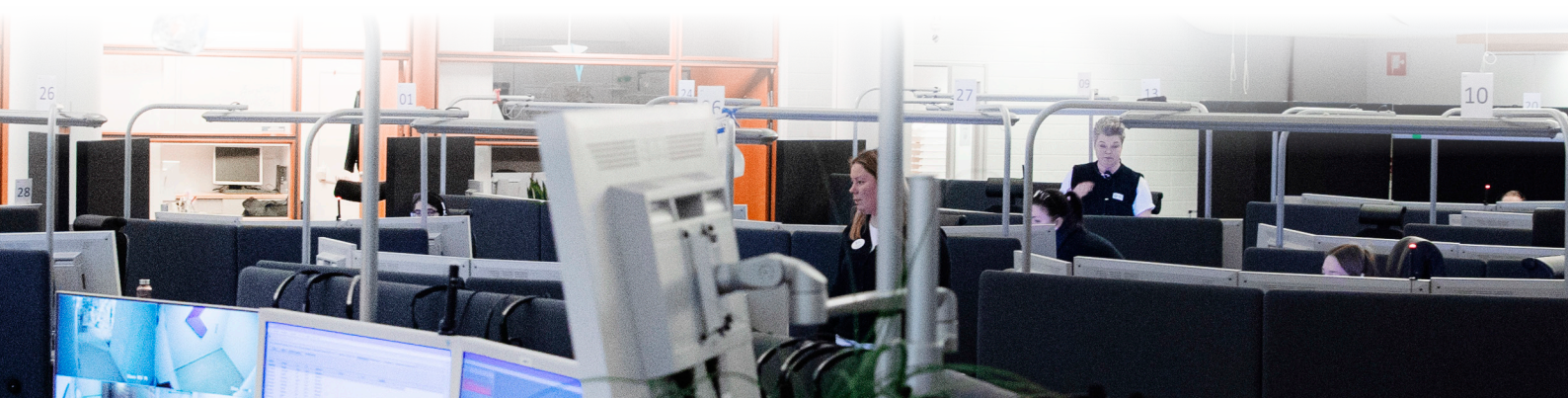
I innovationsforum finns SOS Alarms olika verksamhetsområden samlade.

– Det är en styrka då vi snabbt får en inblick i vad som pågår i alla delar av företaget och även kan besluta inom vilket område som innovationsarbetet ska bedrivas, säger Mattias Regnell.

Varje månad kommer det in en mängd innovationsförslag som bedöms och prioriteras utifrån hur rimliga de är och verksamhetens möjlighet att genomföra dem. En bedömning görs också huruvida de ska hanteras av innovationsforum eller som en del av den ordinarie verksamheten.

”VI MÅSTE TILLÅTA OSS ATT MISSLYCKAS”

Innovationsarbetet på SOS Alarm går ut på att identifiera nya behov och idéer och experimentera och testa nya möjligheter som kanske inte alltid varit självklara.



– En naturlig del av den innovativa processen är att testa och tillåta sig att misslyckas. Det är bättre än att försöka arbeta fram något utan löpande testning för att i slutändan inse att man gjort något som kostat en massa pengar helt i onödan, säger Mattias Regnell.

TRE TIDSHORISONTER GER EN ÖVERBLICK AV INNOVATIONSARBETET

SOS Alarm har satt upp tre tidshorisonter för att skapa en överblick av företagets innovationsarbete och i vilken del av verksamheten arbetet ska bedrivas. De tre horisonterna är:

- *Ettårigt perspektiv.* Det vill säga innovationer som sker här och nu. Det handlar om att använda existerande lösningar på nya sätt. Här arbetar verksamhetsutveckling och tjänsteutveckling tätt ihop.
- *Två till treårigt perspektiv.* Här arbetar tjänsteutveckling och affärsutveckling med lösningar som är nya för kund och marknad.
- *Längre än ett treårigt perspektiv.* Här handlar det om forskning och innovation. Arbetet går ut på att skapa nya tjänster och en ny marknad med nya lösningar och ny teknik.

– Tack vare att vi jobbar mer systematiserat och strukturerat har vi idag betydligt fler innovationsinitiativ som ligger inom de två mer långsiktiga tidshorisonterna än vad vi någonsin haft tidigare, säger Jonas Lind.

SOS ALARM HAR BILDAT DOTTERBOLAGET SOS ALARM INNOVATION AB

I slutet av 2020 beslutade SOS Alarm om att bilda dotterbolaget SOS Alarm Innovation AB. Det nya bolaget kommer att stärka och accelerera innovation- och utvecklingsförmågan hos SOS Alarm. Målet är att utveckla nya tekniska och digitala trygghets- och säkerhetslösningar inom alla SOS Alarms verksamhetsområden, såväl inom vård- och räddningstjänster som krisberedskap, trygghet och säkerhets- och jourtjänster. Bolaget kommer att stå nära SOS Alarms ordinarie verksamhet för att kunna driva utvecklingen utifrån de utmaningar som finns i samhället och som SOS Alarms medarbetare möter i vardagen. Den främsta fördelen med ett dotterbolaget är att innovation kan drivas mer fritt utan att konkurrera med SOS Alarms basuppdrag och tjänster.



112-dagen och 112-priset

112-dagen är ett årligt evenemang som 2020 arrangerades för femte året, denna gång på Münchenbryggeriet i Stockholm. I samband med 112-dagen hålls dialogforum om samverkan med deltagare från många olika samhällsaktörer, samt delas 112-priset ut. I år tilldelades priset till de aktörer som var inblandade i samband med sprängdådet i Linköping i juni 2019.

112-DAGEN

Teknikutveckling och förändrad hotbild – vad kommer prägla 2020-talets krisberedskap? Det var temat för årets dialogforum som samlade representanter för såväl larm- och vårdkedjan som kommuner, regioner, organisationer och myndigheter. Den snabbt föränderliga värld vi lever i idag ställer krav på att företag och organisationer, inte minst samhällsaktörer, sätter teknik och innovation högt på agendan för att säkerställa en fortsatt utveckling som möter ökande förväntningar.

Årets 112-dagen kombinerade parallella seminarier i mindre format, där deltagarna fick välja seminarium utifrån ämne, med större föreläsningar för samtliga deltagare. De mindre seminariepunkterna handlade bland annat om hur teknik kan hjälpa ensamma MC-förare att larma 112 vid händelse av en allvarlig olycka och hur AI kan identifiera hjärtstopp i ett larmsamtal. I de större föreläsningarna gästade bland annat inrikesminister Mikael Damberg som talade om vilken roll samverkan kommer att spela i framtidens krisberedskap. Författaren Johan Norberg talade också om vilka trender som kommer att prägla framtiden inom samhällsutveckling, genom att först titta tillbaka på det senaste decenniet och sedan blicka framåt.

112-PRiset

112-priset uppmärksammar aktörer inom framför allt alarmeringstjänsten och synliggör specifika händelser där samverkan har varit avgörande för insatsens utfall. Det är femte gången som priset delas ut och 2020 års 112-pris tilldelades polisen, räddningstjänsten, ambulansen och det kommunala bostadsbolaget Stångåstaden i Linköping för deras insats i samband med sprängdådet den 7 juni 2019.

I motiveringen till pristagarna framgick framför allt att insatsen präglades av en fin samverkan mellan professionella aktörer och civilsamhället, men också av empati och en vilja att hjälpa till utöver det vanliga.

På plats för att ta emot priset fanns flera personer från samtliga pristagande organisationer, som på olika sätt bidrog till att insatsen blev så framgångsrik.



Statistik 112-tjänsten 2020

12 375

tolkade samtal på 79
olika språk

3 442 805

besvarade 112-samtal

9,2

sekunder i medelsvarstid

18 929

krisberedskapsärenden

725 759

vidarekopplingar till
Polisen

2 275 009

samtal med hjälpbehov

687 944

anrop till 113 13

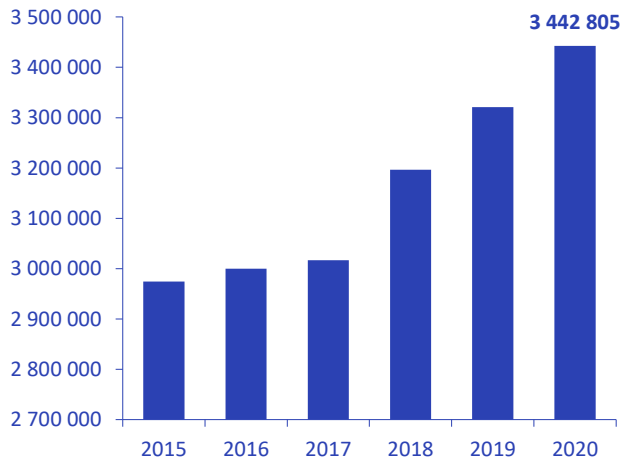
128 615

samtal till
jourhavande präst

112-samtal

Totalt antal besvarade 112-samtal

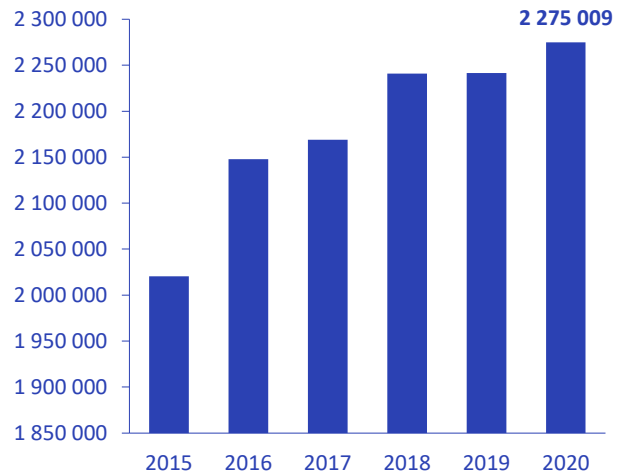
Antal samtal



Hjälpbehov

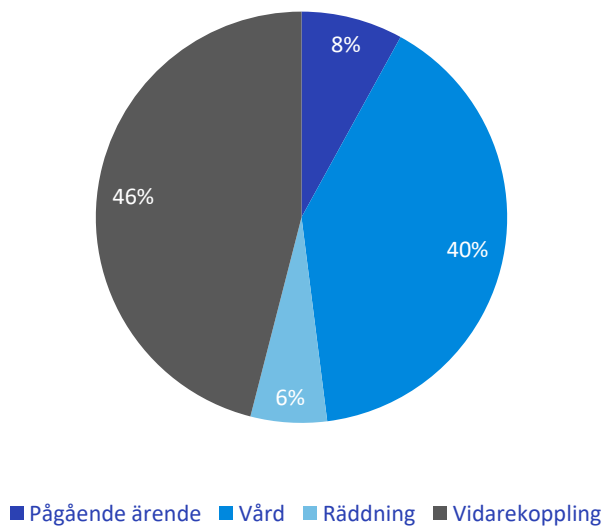
Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov

Antal samtal



Fördelning

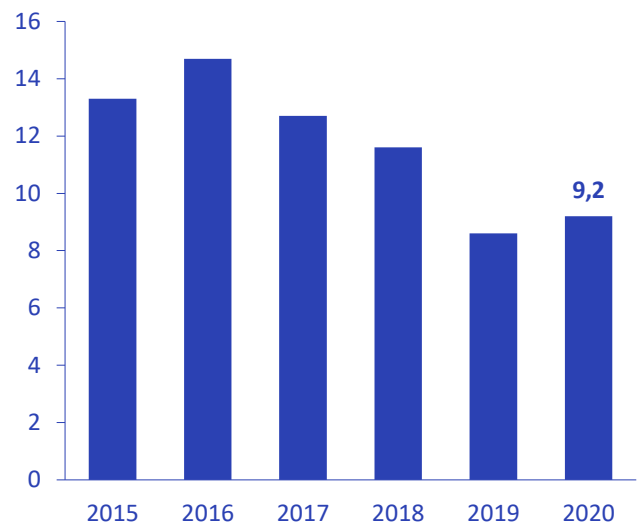
Fördelning av 112-samtal baserat på typ av ärende



Svarstider

Tid till svar på 112

Sekunder



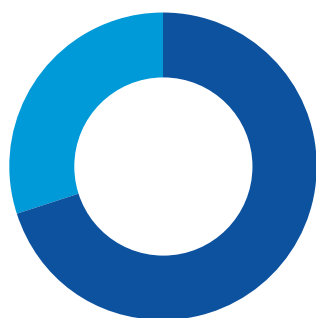
ANTAL INKOMMANDE 112-ANROP UNDER 2020

Län	Totalt antal anrop 112	Ej till anropskö	Pålagt innan svar	Besvarade
Blekinge	79 947	27 212	6 435	46 300
Dalarna	121 591	15 272	10 179	96 140
Gotlands län	20 747	2 486	2 110	16 151
Gävleborg	123 503	15 542	10 923	97 038
Halland	122 448	17 174	12 509	92 765
Jämtland	49 971	6 512	4 634	38 825
Jönköping	153 011	23 677	14 821	114 513
Kalmar	102 019	13 322	9 243	79 454
Kronoberg	86 912	11 659	8 059	67 194
Norrbottnen	104 483	11 809	7 939	84 735
Skåne	729 175	183 991	91 231	453 953
Stockholm	1 081 397	168 983	115 750	796 664
Södermanland	137 343	18 070	11 985	107 288
Uppsala	143 783	22 252	11 694	109 837
Värmland	113 852	14 325	9 418	90 109
Västerbotten	91 012	10 492	7 799	72 721
Västernorrland	106 105	12 635	9 487	83 983
Västmanland	120 853	15 828	10 792	94 233
Västra Götaland	778 335	115 949	72 264	590 122
Örebro	129 617	19 371	14 368	95 878
Östergötland	206 068	28 685	21 170	156 213
Övrigt – A-Nummerlöst	67 871	62 744	526	4 601
Övrigt – Ej Län	69 691	8 333	7 270	54 088
Totalt	4 739 734	826 323	470 606	3 442 805

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL 2018-2020

Län	2018	2019	2020
Blekinge	45 905	46 161	46 300
Dalarna	89 763	92 333	96 140
Gotlands län	14 676	15 946	16 151
Gävleborg	95 748	87 574	97 038
Halland	85 716	88 119	92 765
Jämtland	39 132	40 171	38 825
Jönköping	101 631	108 139	114 513
Kalmar	76 412	78 360	79 454
Kronoberg	55 460	57 192	67 194
Norrbottnen	81 995	89 123	84 735
Skåne	414 886	442 808	453 953
Stockholm	762 013	791 685	796 664
Södermanland	92 011	96 874	107 288
Uppsala	93 120	101 478	109 837
Värmland	87 766	89 104	90 109
Västerbotten	72 669	75 736	72 721
Västernorrland	76 208	77 521	83 983
Västmanland	84 336	87 150	94 233
Västra Götaland	537 073	565 202	590 122
Örebro	88 819	92 429	95 878
Östergötland	140 878	148 304	156 213
Övrigt – A-Nummerlöst	4 483	3 828	4 601
Övrigt – Ej Län	55 942	45 901	54 088
Totalt	3 196 642	3 321 138	3 442 805

ANDEL BESVARADE 112-SAMTAL MED RESPEKTIVE UTAN HJÄLPBEHOV UNDER



● Andel samtal med hjälpbehov: 66,1%

● Andel samtal utan hjälpbehov: 33,9%

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL MED HJÄLPBEHOV UNDER 2020

Län	Vård	Varav samtal styrda till annan vårdinstans	Kommunal räddningstjänst	Varav samverkan vård och räddning	Samverkan vård och polis	Nytt samtal pågående händelse	Vidarekopplade ärenden	Övriga	Totalt
Blekinge	16 608	2 505	2 201	1 414	508	1 824	11 025	174	32 340
Dalarna	29 414	7 678	4 555	2 930	960	5 449	24 125	285	64 788
Gotlands län	5 404	868	745	469	258	643	4 075	88	11 213
Gävleborg	29 796	5 765	4 023	2 888	1 053	5 113	27 035	261	67 281
Halland	29 131	5 173	4 607	2 962	986	4 328	23 166	332	62 550
Jämtland	11 043	2 218	2 280	1 621	527	1 611	10 330	130	25 921
Jönköping	31 844	6 880	5 472	3 701	1 137	4 353	30 074	338	73 218
Kalmar	26 717	4 285	3 664	2 242	693	2 809	19 842	290	54 015
Kronoberg	19 116	3 508	2 536	1 694	508	2 332	15 952	195	40 639
Norrbottnen	24 099	4 559	3 144	2 052	1 170	3 634	25 866	265	58 178
Skåne	137 331	29 356	20 595	13 939	4 772	23 189	110 280	1 523	297 690
Stockholm	207 236	48 320	25 350	14 728	9 393	54 223	208 179	2 848	507 229
Södermanland	400	124	3 659	68	52	2 419	63 344	382	70 256
Uppsala	772	216	3 419	92	81	1 809	63 913	321	70 315
Värmland	28 467	6 137	3 760	2 361	984	4 148	24 046	311	61 716
Västerbotten	22 732	4 502	3 016	1 949	828	3 208	20 727	206	50 717
Västernorrland	26 235	5 127	3 232	1 966	937	4 430	22 426	284	57 544
Västmanland	687	196	3 158	66	36	1 774	57 830	336	63 821
Västra Götaland	186 782	50 463	20 611	12 853	4 357	34 272	152 281	2 187	400 490
Örebro	26 210	6 320	3 711	2 145	1 107	3 959	29 062	285	64 334
Östergötland	45 979	9 004	6 935	4 285	1 590	6 646	43 582	600	105 332
Övrigt – A-Nummerlöst	307	137	48	36	36	115	1 034	15	1 555
Övrigt – Ej Län	13 495	2 727	1 916	1 227	507	2 385	12 635	2 929	33 867
Totalt	919 805	206 068	132 637	77 688	32 480	174 673	1 000 829	14 585	2 275 009

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2020

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes-samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/ test	Totalt utan hjälpbehov
Blekinge	1 195	859	651	1 034	8 945	1 199	77	13 960
Dalarna	2 806	2 150	2 579	2 231	18 789	2 743	54	31 352
Gotlands län	400	2 071	113	303	3 369	503	10	6 769
Gävleborg	2 583	240	1 749	2 186	18 496	2 612	60	27 926
Halland	2 283	1 811	1 433	2 111	19 422	3 090	65	30 215
Jämtland	889	792	656	979	8 294	1 269	25	12 904
Jönköping	2 818	4 155	4 635	2 916	23 235	3 483	53	41 295
Kalmar	2 035	1 784	2 312	1 845	15 251	2 125	87	25 439
Kronoberg	2 008	1 294	3 477	1 675	16 339	1 732	30	26 555
Norrbottnen	2 211	2 117	1 949	1 985	15 889	2 363	43	26 557
Skåne	12 342	2 038	13 652	12 775	94 295	12 950	281	148 333
Stockholm	22 069	3 517	31 224	25 050	167 568	23 771	636	273 835
Södermanland	2 319	131	4 928	3 023	22 134	3 068	42	35 645
Uppsala	2 447	1 312	4 161	2 959	24 792	3 590	56	39 317
Värmland	2 821	9 968	2 178	2 151	16 762	2 479	95	36 454
Västerbotten	1 802	1 518	1 316	1 698	13 345	2 021	49	21 749
Västernorrland	2 500	19 117	1 876	2 181	15 565	2 380	34	43 653
Västmanland	2 210	1 517	2 057	2 723	19 185	2 869	25	30 586
Västra Götaland	14 185	1 907	11 447	15 403	117 386	20 171	289	180 788
Örebro	2 541	1 773	1 764	3 007	19 441	2 694	59	31 279
Östergötland	4 256	1 903	3 785	3 876	30 443	4 964	40	49 267
Övrigt – A-Nummerlöst	214	1 343	884	110	1 551	154	2	4 258
Övrigt – Ej Län	1 529	10 751	1 895	1 354	9 276	4 639	216	29 660
Totalt	90 463	74 068	100 721	93 575	699 772	106 869	2 328	1 167 796

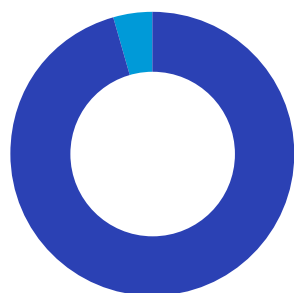
Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2020: 1 167 796 st

ANTAL VIDAREKOPPLADE 112-SAMTAL UNDER 2020

Län	Kust-bevakning	Polis	Präst	Social-jour	Tand-läkare	Tips om smug-gling	Utländska larmcentraler	Vård/Ambulans	Övrigt
Blekinge	-	9 562	623	793	6	2	9	30	-
Dalarna	-	18 240	3 831	1 866	1	1	19	166	1
Gotlands län	1	3 617	318	111	2	-	-	26	-
Gävleborg	-	20 896	4 770	1 205	1	-	14	148	1
Halland	2	20 014	1 151	1 922	1	2	19	55	-
Jämtland	-	8 525	966	788	1	1	11	38	-
Jönköping	-	22 204	4 461	3 299	1	-	32	75	2
Kalmar	1	16 408	2 448	909	3	-	14	59	-
Kronoberg	-	12 357	2 128	1 397	1	-	11	56	2
Norrbottnen	2	16 747	7 324	1 582	2	1	141	67	-
Skåne	8	93 766	11 196	4 337	5	7	240	720	1
Stockholm	27	173 915	28 167	4 334	59	5	210	1 459	3
Södermanland	2	24 836	2 062	2 849	-	-	22	33 573	-
Uppsala	1	25 591	3 673	1 418	-	-	23	33 205	2
Värmland	1	18 783	3 376	1 761	4	-	46	75	-
Västerbotten	-	13 704	5 428	1 510	3	1	17	64	-
Västernorrland	1	17 868	3 524	972	-	-	8	53	-
Västmanland	1	22 240	2 049	1 207	9	2	12	32 309	1
Västra Götaland	14	116 987	29 308	5 352	19	8	135	456	2
Örebro	-	24 691	2 799	1 403	2	1	20	146	-
Östergötland	1	33 852	7 878	1 504	4	-	31	312	-
Övrigt – A-Nummerlöst	-	628	325	37	-	-	1	43	-
Övrigt – Ej Län	-	10 328	810	364	1	1	15	1 115	1
Totalt	62	725 759	128 615	40 920	125	32	1 050	104 250	16

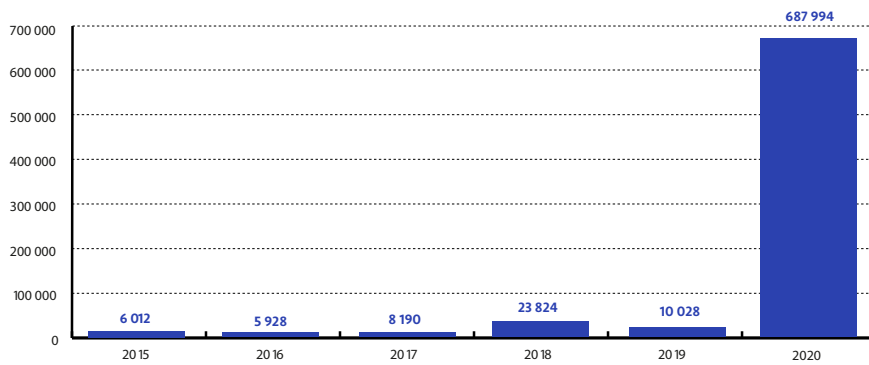
Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2020: 1 000 829 st

MEDLYSSNADE 112-ANROP TILL SJÖ- OCH FLYGRÄDDNINGSCENTRALEN JRCC 2020

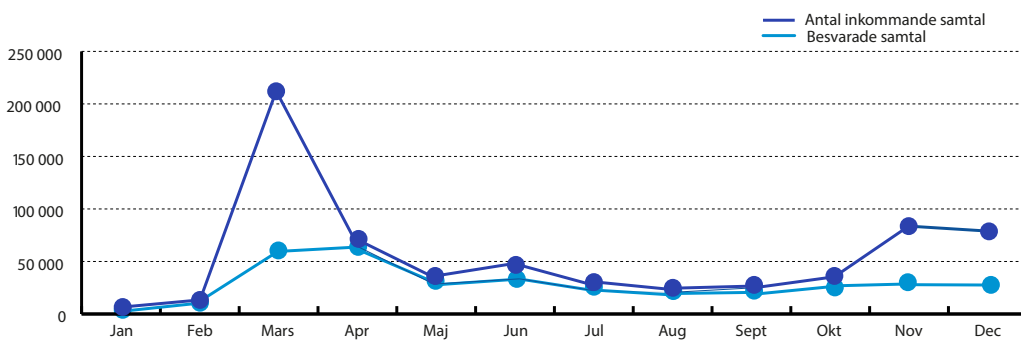


- Sjöräddning: 4 635
- Flygräddning: 159

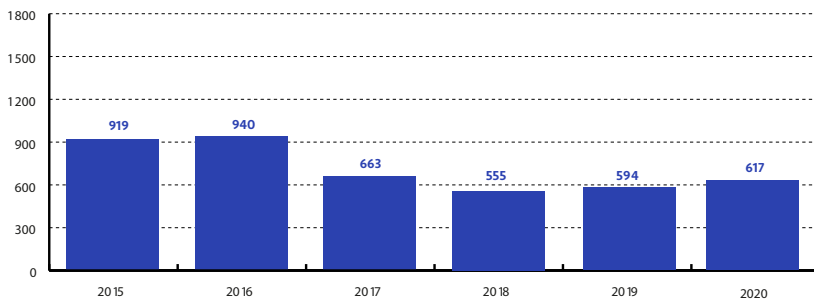
ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, 2015–2020



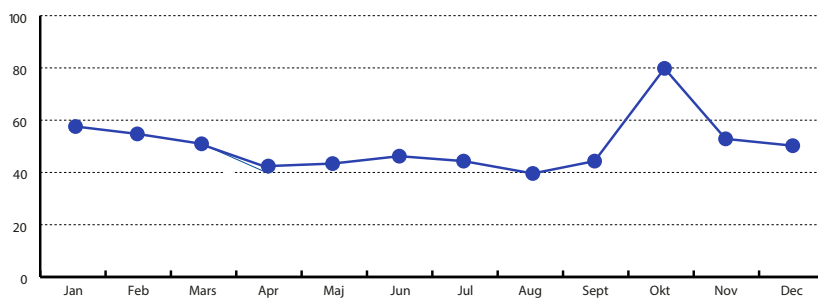
ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, PER MÅNAD



ANTAL ANROP TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000, 2015–2020



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



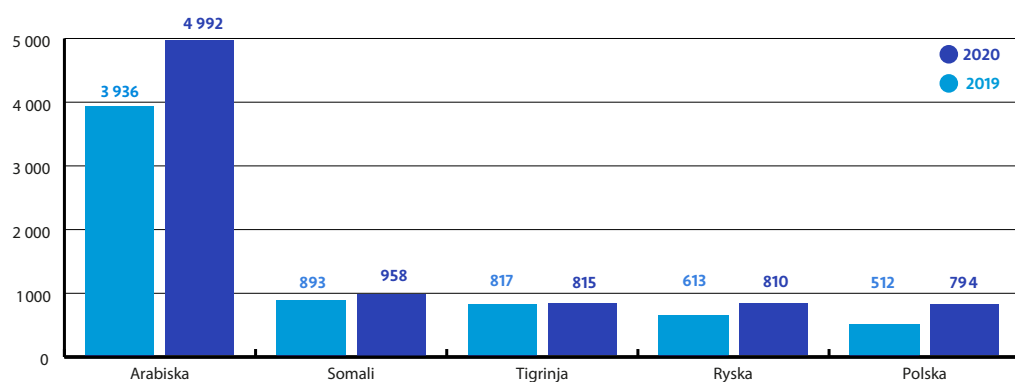
TOPP 10 STÖRST ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL PER TIMME UNDER 2020

Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	2020-01-01	00	1886	423,3%
2	2020-01-01	01	1436	322,3%
3	2020-01-01	02	1116	250,5%
4	2020-06-19	22	1102	247,3%
5	2020-12-31	23	1079	242,2%
6	2020-06-19	21	1061	238,1%
7	2020-06-20	00	1054	236,5%
8	2020-04-02	18	1035	232,3%
9	2020-06-19	23	1019	228,7%
10	2020-06-19	20	1017	228,2%

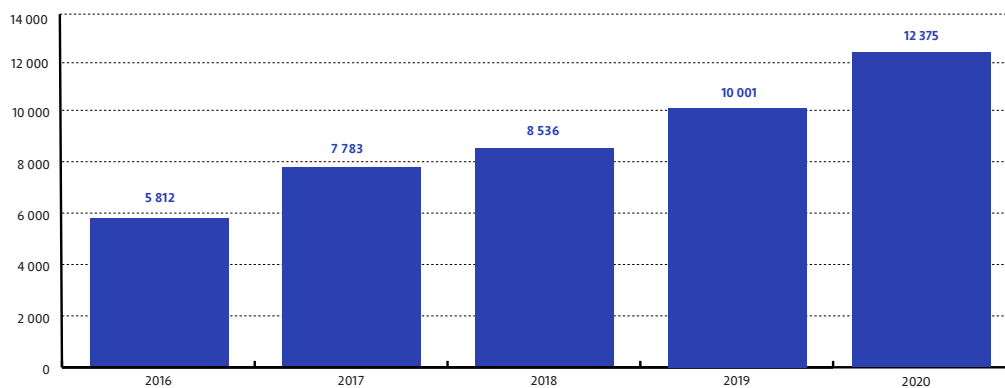
INKOMMANDE KRISBEREDSKAPSÄRENDEN UNDER 2020

Ärendetyp	Antal ärenden
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på central myndighet eller länsstyrelse	6 742
Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas	3 323
Brand	2 270
Fara för/Hot om händelse, t ex olycka, bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp	1635
Olycka	1476
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på kommun eller regioner	1398
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på kommun	405
Pågående dödligt våld	329
Utsläpp	259
Samhällsstörning/infrastrukturstörning	225
Telestörning	197
Explosion	196
Epidemiologisk sjukdom	175
Internationella händelser	116
VMA - Viktigt meddelande till allmänheten	42
Särskild bevakning	41
Övrigt	37
Vädervarning	33
Internt SOS Alarm	11
Naturkatastrof/naturolycka	9
Särskilda anläggningar	4
Epizootisk sjukdom (djur)	3
Ras/skred	3
Totalt	18 929

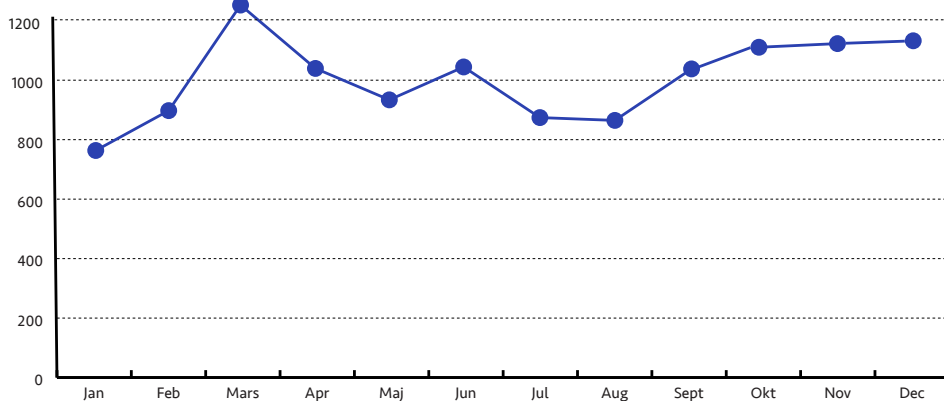
FEM MEST TOLKADE SPRÅKEN UNDER 2020



ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER PERIODEN 2016–2020



ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER 2020, PER MÅNAD



BEGREPPSFÖRKLARING

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



[SOSALARM.SE](https://www.sosalarm.se)