

VERKSAMHETSRAPPORT 2021

112 i Sverige



VERKSAMHETSRAPPORT 2021

112 i Sverige



Innehåll

112-året i sammanfattning	3
Året som gått	8
Ökat samhällstryck påverkar även SOS Alarm	9
Pandemieffekt: ökad kunskap om 113 13	11
Tydliga åtaganden enligt alarmeringsavtalet	12
Det medicinska beslutsstödet STEP har implementerats	14
Flera nya sms-livaddare i Sverige under 2021	16
Räddningstjänsterna klustras och rustar upp	17
Vi lyssnar på framtiden	19
112-appen ger ökad trygghet	20
Kommunikation om nödnumret under 2021	21
112-dagen 2021 gick under temat hållbarhet i förändringens tid	22
Statistik 112-tjänsten 2021	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 kundnäs-

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

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



112-året i sammanfattning

Under 2021 har coronapandemin fortsatt hållit Sverige och världen i sitt grepp. Många organisationer, SOS Alarm inräknat, har mötts av stora utmaningar för att hålla sina verksamheter i gång på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Över tid har antalen samtal till 112 ökat kontinuerligt och vi ser delvis nya mönster i vad samtalen handlar om. Andelen vårdsamtal ökar och blir längre och detta kombinerat med en hög personalomsättning, sjukskrivningar i vår verksamhet som i andras så har samtalstiderna för 112 ökat kraftigt under 2021. Sammantaget har vi varit för få som besvarat och hanterat 112-samtalen under året och en bakomliggande faktor till det är att vi i nuläget inte har en ersättning i balans för våra uppdrag enligt alarmeringsavtalet. Nu är det återigen av helt avgörande betydelse att vi åter får rätt nivå av ersättningen för våra viktiga uppdrag från staten så att vi bland annat kan upprätthålla godtagbara svarstider på 112.

BUDGETPROPOSITION 2022

I regeringens budgetproposition 2022 kan man läsa följande: *”Det är viktigt att SOS Alarm klarar av att hantera det ökande antalet inkommande samtal till 112 och kan säkerställa hög kvalitet i verksamheten.”*

Alarmeringsavtalets uppdrag är dock återigen underfinansierat, något som SOS Alarm måste förhålla sig till. Som nämnts i inledningen så har detta bland annat inneburit att vi inte i tillräcklig omfattning kunnat bemanna i verksamheten för att möta det allt högre trycket på 112. Pandemin har självklart gjort att vårt bemanningsläge har påverkats negativt och allt sammantaget driver svarstiderna i fel riktning. Verksamheten måste också i övrigt hela tiden utvecklas och regeringen måste skjuta till ytterligare medel i kommande budgetpropositioner, det är helt avgörande för utvecklingen. I den delen fortsätter den goda dialogen mellan SOS Alarm, Justitie- och Näringsdepartementet.

SVARSTIDER 112

När vi summerar 2021 har SOS Alarm en medelsvarstid över året på 15,4 sekunder, en kraftig ökning jämfört med 2020 då motsvarande siffra var 9,2 sekunder.

Antalet samtal som nått anropskän var återigen rekordhög, ca 4 miljoner, medan antalet





Antalet samtal som nått anropskön var återigen rekordhøgt, ca 4 miljoner samtal.

besvarade samtal låg på samma nivå som 2020, ca 3,4 miljoner. Inkommande samtal har sedan 2015 ökat med 21 procent. Även volymerna för enskilda dygn fortsätter att vara höga där sommarmånaderna juni och juli sticker ut där det dygnsvis var höga samtalsvolymerna på mellan 12 000–14 000 anrop på 112. Även under hösten har vi kunnat se att volymerna har legat på en relativt hög nivå jämfört tidigare år. Den genomsnittliga samtalsvolymen per dygn in till

Inkommande samtal har sedan 2015 ökat med 21 procent.

112 passerade 2021 för första gången 11 000 samtal, 11 024 samtal för att vara exakt.

Det som i slutändan avgör vilka svarstider det blir på 112 är till stor del ett förhållande mellan samtalsvolym och tillgänglig resurs. Ovan har vi beskrivit dels den ökande volymen av 112-samtal, dels de budgetförutsättningar som till del styrt bemanningsläget, men under 2021 så var också personalomsättning och sjukfrånvaro högre än i de beräkningar som ligger till grund för bemanningsplaneringen. På koncernnivå var personalomsättningen 16,7 procent (10,3) och sjukfrånvaron var 7,9 procent (7,1), 2020 års siffror inom parentes.

112-APPEN

SOS Alarms 112-app 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 varit fortsatt stort och dialoger om utveckling av appen har fortsatt pågått med länsstyrelserna och polisen. Att flera aktörer kan använda appen för att sprida information till allmänheten på ett mer samordnat och enat sätt är en fortsatt ledstjärna för utvecklingsarbetet. Vid utgången av 2021 hade 112-appen totalt laddats ner ca 2,8 miljoner gånger sedan starten 2019 och antalet unika användare var drygt en miljon.

112-DAGEN OCH 112-PRISSET

112-dagen uppmärksammades med det numer årliga eventet där SOS Alarm bjuder in föreläsare och aktörer till en dag med intressanta diskussioner och föreläsningar. 112-dagen genomfördes som ett digitalt evenemang. 112-priset 2021 tilldelades organisationer som på olika sätt under pandemin fyllt viktiga funktioner i det medmänskliga perspektivet och stöd kring psykisk ohälsa. De prisade organisationerna var Svenska kyrkan (Jourhavande präst), Mind, Suicide Zero och Bris.

NÖDSAMTALENS FÖRDELNING

Totalt besvarades cirka 3,4 miljoner samtal på 112, varav 2,3 miljoner samtal föregick med hjälpbehov, vilket är i paritet med 2020. 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.

Noterbart är att vidarekopplingar till polisen minskade med 12 procent, från ca 725 000 till ca 640 000 samtal. Vidarekopplingar till Jourhavande präst ökade med 19 procent från ca 128 000 till ca 152 000 samtal. Både siffrorna för 2020 och 2021 för Jourhavande präst är betydligt högre än tidigare år beroende på att Svenska kyrkan haft utökade öppettider.

Av samtalen med hjälpbehov står vårdrelaterade ärenden för ca 44 procent, vidarekopplingar (exempelvis till polis och Jourhavande präst) för ca 42 procent, räddningsärenden för knappt 6 procent och nytt samtal i ett redan pågående ärende för 8 procent.

Av alla samtal med vårdrelaterade ärenden bedömdes 22 procent vara icke-akuta vårdbehov, dvs ärenden utan behov av akut ambulans. Dessa samtal hänvisades därför till en annan vårdinstans. Under 2021 inkom 34 000 fler icke-akuta vårdärenden jämfört med 2019.

Vid sådana ärenden görs en noggrann bedömning för att inte missa någon med ett allvarligt sjukdomstillstånd, vilket tar lika mycket tid i anspråk som ett akut vårdärende, även om bedömningen blir att det inte finns ett ambulansbehov.



I hela samhället ser vi att den psykiska ohälsan ökar vilket också återspeglas på nödnumret 112. Samtalen som har förmedlats till Jourhavande präst har kraftigt ökat och det visar tydligt på den oro och den psykiska ohälsa som finns utbredd i samhället och som också starkt har påverkats av pandemin.

KOMMUNIKATION KRING VIKTIGA NUMMER

Ett fortsatt viktigt inslag i SOS Alarms kommunikation är att bidra till trygghet och en ökad kunskap om 112. SOS Alarm tar emot många samtal som inte föreligger med ett akut hjälpbehov, därför är det ett fortsatt viktigt inslag i kommunikationen till allmänhet. Året har givetvis präglats mycket av kommunikation för att minska smittspridningen av covid-19, där SOS Alarm har samverkat med andra samhällsaktörer för att kommunicera gemensamma budskap, bland annat via informationsnumret 113 13. SOS Alarm har även genomfört flera kommunikationsinsatser gällande verksamhetens innovationsarbete, som har fått stor uppmärksamhet.

TOLKNING

Det totala antalet tolkade samtal fortsätter att öka och under 2021 uppgick till 14 734, vilket kan jämföras med 12 375 år 2020, en ökning med 19 procent. Det är återigen en rekordhög notering. De tolkade samtalen är relativt jämnt fördelade över året och i medel så tolkades 1 228 samtal per månad. Samtalen har fördelats på 78 olika språk, vilket är i paritet med året innan. De mest tolkade språken var arabiska (5 935), somaliska (1 021), tigrinja (993), polska (964) och ryska (868).

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

JOURHAVANDE PRÄST

Samtal som kopplas till Jourhavande präst, via 112, slog återigen alla tidigare rekord. Det kan till stor del förklaras genom att pandemin ökade trycket på linjen för Jourhavande präst och att Svenska kyrkan utökade öppettiderna med anledning av detta. Normala öppettider är 21.00–06.00 men från januari till och med september 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 151 822 samtal till Jourhavande präst varav 34 455 kom under de extra öppettiderna. Jämfört med 2020, då det totala antalet samtal uppgick till 129 990 samtal, är det en ökning av samtal till Jourhavande präst med 19 procent.

SAMVERKAN

En mycket viktig del av SOS Alarms verksamhet är samverkan med andra. Alarmeringsavtalet tar särskilt upp detta och pekar på samverkan med hjälporganen och andra relevanta aktörer. Därtill ska ett särskilt 112-råd finnas som SOS Alarm ska ansvara för.

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.

Kontinuerligt deltar dessutom SOS Alarm i samverkan och forum med många aktörer på lokal, regional och central nivå. 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, och utöver 112-rådet finns forum för vårddialog, Räddningsrådet och Krisberedskapsrådet.

Under coronapandemin har SOS Alarm även deltagit i samverkansarbete på central, regional och lokal nivå.

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 därefter driva på arbetet för prioriterade uppdrag. Innovationsforumet omhändertar idéer och förslag som både kommer från den interna verksamheten och från externa parter. Sedan 2020 finns även SOS Alarm Innovation AB – vårt dotterbolag som ska stärka och accelerera vår innovations- och utvecklingsförmåga.





Under året har ett särskilt fokus legat på fortsatt utveckling och implementation av det nya medicinska beslutsstödet STEP. Tidigt 2022 ska beslutsstödet vara implementerat på samtliga SOS-centraler. Vårt projekt kring att kunna utföra akutmedicinska leveranser med hjälp av drönare där vi samverkar med Karolinska Institutet, Everdrone samt Västra Götalandsregionen har fått stor uppmärksamhet under året, både nationellt och internationellt. Nu finns för första gången dokumenterade fall där drönaren har hjälpt till vid hjärtstopp utanför sjukhus innan ambulans kommit till platsen.

112-RÅDET

Under 112-rådets fyra möten 2021 har många frågor behandlats av rådets företrädare från SOS Alarm och de viktigaste samarbetsorganisationerna. Rådet har gemensamt tagit fram ett Mål- och syftesdokument som rådets möten och arbete ska förhålla sig till. I och med att ett nytt alarmeringsavtal trätt i kraft så deltar nu också Statens Haverikommission på rådets möten.

Frågor som rådet berört och belyst är:

- Genomgång av nytt alarmeringsavtal
- Svarstider på nödnumret 112
- Informationsnumret 113 13
- Mål- och syftesdokument
- Corona-pandemin
- Produktion – operativa arbetet med 112
- Nationella produktionsledningen på SOS Alarm
- Europeiska telefonkatalogen
- Rakel
- Utredningen om civilt försvar
- VMA-utredningen och VMA-frågor
- Gemensamma utmaningar under sommaren
- Ledningskluster inom kommunal räddningstjänst
- Jourhavande präst

- PTS nödkommunikationsföreskrifter
- Regional autonomi i telenätet – utredning
- kommunikation med personer med funktionsvariation vid krissituationer
- Ny teknisk plattform (TOP) – SOS Alarm
- Smart passage
- 112-appen
- Samverkan SOS Alarm – Polisen, Sjöfartsverket Trafikverket, m.fl.
- Projekt informationsdelning Polisen – SOS Alarm
- Positionering av nödsamtal med tyngdpunkt på AML
- Tolkning av nödsamtal
- eCall
- MSB:s tillsyn av alarmeringsavtalet
- Haverikommissionens arbete samt totalförsvarsplanering.

KRISBEREDSKAP, CIVILT FÖRSVAR OCH SÄKERHETSSKYDD

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. Krisberedskapen 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. Lägg därtill SOS Alarms uppdrag att samordna informationsnumret 113 13 och att KBA utgör en samordningsfunktion för Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, så utgör SOS Alarm en effektiv informationskedja med uppgiften att omvärldsbevaka, analysera, larma, informera och varna.



Även krisberedskapsuppdragen har påverkats av coronapandemin såväl i det interna som externa perspektivet. KBA hade många TiB-sökningar kopplat till pandemin och anordnat och deltagit löpande vid samverkanskonferenser på regional och nationell nivå.

När det gäller utvecklingen av SOS Alarms förmåga vid höjd beredskap pågår planeringsarbetet med på olika områden. Ytterst handlar det om att kunna producera prioriterad verksamhet i hela hotskalan. Vi har fortsatt haft en bra dialog med utredningen om civilt försvar och i utredningens förslag, vilket vi lämnat synpunkter på, kan vi se att en del av våra synpunkter hör sammats. Vi har också kopplat till detta haft fördjupningsdialog med Justitiedepartementet.

Utifrån rådande omvärldsläge anpassas också säkerhetsskyddet i verksamheten på olika sätt. Dels så sker en fysisk uppgradering kring skydd och bevakning av våra lokaler och dels så måste våra system anpassas efter en högre kravnivå. Detta arbete är löpande och vår samlade bedömning är att detta område fortsatt måste utvecklas.

SOS Alarms Krisberedskapsråd har träffats digitalt vid två tillfällen under året och tyngdpunkten på dessa möten har varit 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, har fortsatt sitt arbete under året.

VMA

Under 2021 begärdes och utlöstes 32 VMA, Viktigt meddelande till allmänheten, jämfört med 42 år 2020. I samtliga fall utom ett skickades VMA-meddelandet ut via SMS till mobiltelefoner inom det berörda området. Utomhusvarning, ”Hesa Fredrik”, användes inte i något fall. Det vanligaste typfallet rörde brand på industri med hälsofarlig rök.

Den av regeringen tillsatta VMA-utredningen började sitt arbete under tidig vår 2021. Under både vår och höst träffades vid flera tillfällen utredningen och företrädare för SOS Alarm där SOS Alarm fick redogöra för sina synpunkter. SOS Alarm ser positivt på att VMA nu föreslås regleras och ser fram emot utredningens rapport som ska lämnas till regeringen senast 1 februari 2022.

Under året firades även Hesa Fredriks 90-årsdag och VMA 35 år. Det uppmärksammades bland annat genom större informationsinsatser i samverkan med MSB och Sveriges Radio.

113 13

Det nationella informationsnumret vid stora olyckor och kriser, 113 13, har fortsatt haft en hög inströmning av samtal. 2020 inkom totalt 687 994 samtal till 113 13 och under 2021 inkom 545 526 samtal. En minskning, men jämfört 2019 då involymen var drygt 10 000 samtal så är det fortfarande på en extremt hög nivå. 113 13 har fortsatt avlastat sjukvårdsupplysningen 1177 och blivit en viktig del i strategin för att avlasta vården men överhuvudtaget varit följsamt mot de råd och rekommendationer från framför allt Folkhälsomyndigheten som kontinuerligt ändras och uppdateras. Mot slutet av året kunde ett särskilt fokus på frågor kring covidbevis uppmärksammas.

YouCall, som hanterar 113 13, har fortsatt förstärkt med både teknik och antal arbetsplatser. Efter dialog med Justitiedepartementet kunde också under 2021 en tillfällig förstärkning av ekonomiska medel ställas till förfogande för hantering av de ökade kostnader de ökade volymerna inneburit.

INTERNATIONELLT

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt, inte minst i intresseorganisationen EENA. Där medverkar vi i arbetsgrupper, projekt och vid seminarier. SOS Alarm deltar också i den ”112 Club” som EENA startat upp och där företrädare för 14 länders nödorganisationer deltar. I år genomfördes den årliga EENA-kongressen i Riga med stark pandemianpassning. 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.

EU-kommissionens Expert Group on Emergency Communications, som SOS Alarm medverkar i har fortsatt sin verksamhet under året. 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 väldigt värdefullt och exempel på frågor som drivs i dessa forum är hur positionering av nödsamtal (AML) och hur funktionshinder möjligheter att använda 112-tjänsten kan förbättras och anpassas till EU-lagstiftning. Tillsammans med PTS tar SOS Alarm fram underlag till EU-kommissionen för COCOM-rapporten.



Vid utgången av 2021 hade 112-appen totalt laddats ner ca 2,8 miljoner gånger sedan starten 2019.



Under 2021 begärdes och utlöstes 32 VMA, Viktigt meddelande till allmänheten.



Året som gått



Ökat samhällstryck påverkar även SOS Alarm

Trycket på samhällstjänster ökar, vilket inte minst SOS Alarm upplever. Antalet inkommande samtal till nödnumret 112 har årligen ökat sedan 2015 och 2021 var inget undantag.

I FÖRHÅLLANDE TILL det föregående året ökade volymen med tre procent till totalt 4 023 925 samtal under året. Även antalet samtal till informationsnumret 113 13 har legat högt under 2021.

Trots det kritiska pandemiåret under 2020, har samtalsvolymerna på 112 generellt sett ökat, vilket har skapat ett tryck på SOS Alarm. Ser man över helåret har samtalsmängderna pendlat kraftigt mellan olika månader. Men under åtta av årets tolv månader 2021 var antalet inkommande samtal högre än föregående år – och högre än någonsin sedan 2015.

Ökningen och de månadsvisa variationerna har utmanat verksamheten att prognosticera och bemanna. Framför allt visade sig de tidiga sommarmånaderna att bli särskilt tuffa, där juli månad stack ut med riktigt höga samtalsvolym jämfört med tidigare år.

Även samtalsmängderna på 113 13 har legat över de förväntade. En tydlig faktor som bidrog till det var den särskilda hänvisningen för coronarelaterad information från 1177 till 113 13, som sedan avvecklades 1 september. Förändrade restriktioner på grund av pandemin har också inneburit ökade samtalsvolym under flera perioder under 2021. Även om samtalsvolymerna till 113 13 inte har nått de extremt höga nivåerna jämfört med våren 2020, så fortsatte volymerna ligga klart över den tidigare beräknade nivån på maximalt 200 samtal per dygn.

Förklaringarna till ökade volymer är flera men en tydlig tendens över tid är att andelen vårdrelaterade samtal stiger och utgjorde 43 procent under 2021. Andra faktorer som kan ha medverkat till samtalsökningen under 2021 var bland annat förändrade pandemirestriktioner och det vackra sommarvädet med höga temperaturer. Under sommaren fanns också covid-restriktioner, samt att en låg andel av befolkningen hade hunnit vaccineras, vilket bidrog till att fler valde att semestra inom landet.

Fler än tidigare förväntar sig svar och service omedelbart dygnet runt i ett ständigt uppkopplat samhälle. Detta är en tydlig tendens hos

SOS Alarm, men märks även i betydligt fler kontakter och allt längre väntetider till 1177. De högre ställda förväntningarna från befolkningen bidrar till ett ökat tryck på flera samhällsviktiga funktioner.

FORTSATT MYCKET FELRINGNINGAR

En annan oroväckande tendens är att respekten för nödnumret 112 är lägre än vad den borde. I dag betecknas 30 procent av inkommande samtal som ”felringningar”, alltså samtal som inte är av nödkaraktär. Oavsett den uppbyggandes behov av nödsatser måste varje samtal besvaras, vilket stjäl resurser från verkliga nödsituationer. Detta visar vikten av att SOS Alarm

I dag betecknas 30 procent av inkommande samtal som ”felringningar”, alltså samtal som inte är av nödkaraktär.

ökar kunskapen om verksamheten för att skapa rätt förväntningar hos befolkningen kring i vilka situationer man ska vända sig dit. Att öka kunskapen är sannolikt en utmaning inte enbart för SOS Alarm utan även för andra samhällsviktiga funktioner.

MÅNGA SAMTIDIGA SAMTAL

Ytterligare en tendens gjorde sig gällande under 2021, nämligen att plötsliga anropstopp blev betydligt vanligare. Det är anhopningar av icke-relaterade händelser under kort tid med över 50 inkommande samtal under en femminutersperiod. Någon enkel förklaring till fenomenet finns inte, men särskilda väderförhållanden – i synnerhet under sommarmånaderna med vackert väder – är en faktor som gör att fler drabbas av olyckor. Dock har denna tendens inte bara varit gällande under sommarmånaderna, även om mönstret framför allt var tydligt i juli. Även under oktober månad fick SOS Alarm många anropstopp, vilka är svåra att prognosticera.



OFÖRUTSÄGBAR UTVECKLING

– Det har skett och fortsätter att ske en förändring i samhället och som ansvariga för 112 är vi bland de första som märker av detta, säger Jannice Mattsson, chef för samtliga SOS-centraler. Det handlar om antalet samtal och typ av samtal. Historiskt har vi tittat på antalet samtal för jämförbara datum och veckodagar och analyserat belastningen för att planera bemanning. Detta blir allt svårare i takt med nya samhällsmönster. Utvecklingen är inte lika förutsägbar utan pendlar numera snarare som en EKG-kurva.

Att planera för en tillräcklig bemanning blev därför mycket utmanande och trycket på de tjänstgörande medarbetarna var tidvis hårt. Samtidigt lyckades SOS-medarbetarna klara denna utmaning och upprätthålla allmänhetens starka förtroende för 112-tjänsten.

NY VERKLIGHET, MEN FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE

I mångt och mycket blev 2021 något av en vattendelare – en ny verklighet, det nya normala.

– Vi har lärt oss extremt mycket och de lärdomarna ska vi ta med oss. Förr hade vi förutsägbara mönster i samhället med exempelvis rusningstrafik en viss tid. Idag arbetar många av oss till viss del hemma, vilket skapar andra rörelser bland människor i det digitala samhället, en annan rytm. Som sagt, vi på SOS Alarm är en av de första att märka av det.

Trots ett ökat tryck på 112 och längre svarstider är alltså förtroendet för SOS Alarm fortsatt väldigt högt. Det visar de kvartalsvisa undersökningarna om förtroende och kännedom om SOS Alarm, som Mistat genomför. Flera år i rad har resultatet av undersökningarna visat på högt förtroende från allmänheten och i år var inget undantag. På frågan om förtroende för SOS Alarm blev det genomsnittliga resultatet under året 86, 4 av 100, vilket är ett bevis på att allmänheten fortsatt tycker att SOS Alarm klarar av samhällsupdraget på ett bra sätt.



Pandemieeffekt: ökad kunskap om 113 13

Från drygt 10 000 samtal 2019 till ca 688 000 året efter, så minskade faktiskt antalet samtal på 113 13 till drygt 545 000 under 2021. Men ett som är säkert är att pandemin har bidragit till att allmänheten fått upp ögonen för Sveriges nationella informationsnummer.

– Numret finns till för att komplettera och avlasta nödnumret 112, så att människor kan få korrekt information när något hänt i samhället, säger Mona Engström, projektledare för 113 13 på YouCall.

FORTFARANDE RELATIVT LÅG KÄNNEDOM OM 113 13

Kännedomen om informationsnumret 113 13 är fortfarande relativt låg. Men allmänhetens kunskap om numret har ökat rejält i samband med pandemin. Under 2019 inkom 10 028 samtal till 113 13. Under 2020 ökade antalet med nästan 7 000 procent.

– Under pandemin har vi samarbetat med många olika myndigheter, och flera har även hänvisat folk till oss när trycket på dem varit högt. Till exempel har både 1177 och Folkhälsomyndigheten hänvisat till oss för generella frågor kring coronaviruset, och det märks tydligt i både antalet samtal och vilken typ av frågor vi får.

När du ringer 113 13 hamnar du hos företaget YouCall i Piteå, ett dotterbolag till SOS Alarm. En vanlig dag tar operatörerna här emot cirka trettio samtal. Samtalen handlar ofta om skogsbränder, översvämningar och elavbrott. Men under pandemin har fokus skiftat till mer pandemirelaterade frågor.

– Nu får vi framför allt in många coronarelaterade frågor, och några av de vanligaste frågorna just nu är ”Jag har träffat någon som har covid – vad ska jag göra?”, ”hur bokar jag ett covidtest?”, ”hur bokar jag en vaccination?” och ”hur gör jag för att få ett reseintyg?”, säger Mona Engström.

Informationen som lämnas ut via 113 13 är alltid verifierad, till exempel med den kommun

där händelsen ägt rum. I en tid då rykten sprids snabbt via bland annat sociala medier har behovet av fakta ökat.

– Den information vi lämnar ut är visserligen information som ofta redan finns på olika myndigheters webbsidor. Men många människor vill ha hjälp att tolka den information som finns tillgänglig, och många vill även ha hjälp att ta beslut. Det sista kan vi visserligen inte hjälpa dem med, men bara att få hjälp att tolka information betyder mycket för många, säger Mona Engström.

MÅNGA SOM RINGER FEL

Är det många som ringer fel, det vill säga som inte vet varför och när man kan ringa 113 13?

– Ja, det kommer in en hel del samtal som kanske inte borde gått till oss och det påverkar såklart svarstiden på ett negativt sätt. Särskilt under våren 2020 hade vi ibland svarstider på upp emot två timmar.

Men det är inte bara felaktiga frågor kopplade till pandemin som folk ringer in till 113 13 om.

– Vi får även en hel del frågor om till exempel elavbrott och tåg förseningar. Vid elavbrott ska man vända sig till sin elleverantör, och vid tåg förseningar ska man vända sig till den som trafikerar sträckan. Sedan kommer det också en del samtal som borde gått till polisen, som till exempel att man hittat en cykel som man tror är stulen eller sett djur på vägarna.

– Vi får också en hel del samtal från människor som är ensamma och vill ha någon att prata med, men då hänvisar vi till andra journalnummer.



Tydliga åtaganden enligt alarmeringsavtalet

I december 2020 tecknade staten ett uppdaterat alarmeringsavtal med SOS Alarm som sedan dess är i kraft. Den största skillnaden jämfört med tidigare år är att avtalet har fått en rejäl städning i strukturen och har givit en större tydlighet gällande ansvar.

I AVTALET KLARGÖRS ATT SOS Alarm ska besvara nödsamtal och annan nödkommunikation, identifiera hjälpbehov och förmedla behovet till rätt hjälporgan i samhället. Då det är tekniskt möjligt ska den nödställdes position vidarebefordras.

Avtalet reglerar SOS Alarms åtaganden och övriga skyldigheter inom ramen för bolagets samhällsuppdrag och ersättning för att säkerställa en effektiv och säker hantering av samtal och annan kommunikation till nödnumret 112, inklusive tolkning och tillgänglighet för funk-

För 2021 erhöll bolaget 413 miljoner kronor, en oförändrad nivå sedan 2018.

tionsnedsatta. Vidare fastslås att SOS Alarm ansvarar för informationsnumret 113 13, Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) och journumret 116 000 för försvunna barn.

Statens ersättning för verksamheten enligt alarmeringsavtalet anges i regeringens budgetproposition efter äskande av SOS Alarm. För 2021 erhöll bolaget 413 miljoner kronor inklusive moms, en oförändrad nivå sedan 2018. Dessutom fick SOS Alarm en tillfällig ersättning om 15 miljoner kronor inklusive moms för 2021 kopplat till 113 13..

ÖKAT ANTAL SAMTAL

Under en följd av år har antalet inkommande samtal till 112 ökat och uppgick under 2021 till 4 023 925 samtal. Från 2015 till 2021 ökade samtalen med 21 procent. Coronapandemin bidrog till ett ökat tryck på nödnumret och inte minst på det nationella informationsnumret 113 13, som under ett enda dygn våren 2020 tog emot 35 000 samtal. Det ökade samtalstrycket på 113 13 kvarstod även under 2021. Merparten av dessa samtal gällde frågor om covid-19 som

en följd av att uppringande till 1177 gavs alternativet att via knappval i stället vända sig till 113 13. Denna hänvisning var i kraft till 1 september 2021. Trenden för ökade samtalsmängder till både 112 och 113 13 har givetvis varit en viktig fråga i förhandlingarna gällande SOS Alarms anslag för alarmeringsavtalet.

– Vi förde en dialog med Justitiedepartementet eftersom vi i alarmeringsavtalet bland annat beräknades svara på 200 samtal per dygn på 113 13, men genomsnittet under 2020 och första hälften av 2021 låg i medeltal på 2 000 samtal per dygn, berättar verksamhetsspecialist Gunnar Bergström.

NATIONELLT INFORMATIONSNUMMER

113 13 inrättades 2013 som det nationella informationsnumret vid allvarliga händelser och kriser. Det utgör ett stöd vid hastigt uppkomna situationer som bränder och gasutsläpp. Under skogsbränderna 2018 blev det ett stöd för utrymning. Det handlar om allmänna frågor som ett stöd för att avlasta regioner och kommuner.

– Det speciella med 113 13 är att det inte är örönmärkt för vissa typer av händelser. Därför är det nu viktigt att poängtera att numret inte enbart gäller covidrelaterade frågor.

Under pandemin svarade operatörerna på mängder av samtal – allt från reserestriktioner, regelverk och vaccinationer till praktisk vägledning.

– Att vilja ringa är i viss mån en generationsfråga, men inte enbart. Det kan tyckas gammaldags när man idag kan hitta det allra mesta online och via nyhetsbevakning, men så är det inte. Det finns ett behov hos stora delar av befolkningen att prata med någon och det är i grunden en trygghetsfråga. Eftersom vi märker av ett behov av att söka trygghet hos samhällsviktiga funktioner blir således alarmeringsavtalet fortsatt mycket viktigt för SOS Alarm.



Vi arbetar tätt med MSB, 1177, krisinformation.se och Folkhälsomyndigheten som komplement och avlastning.

FLER SAMTAL PÅVERKAR SVARSTIDER

Under 2019 kunde SOS Alarm för första gången komma mycket nära målet om en svarstid på åtta sekunder för 112. Men redan året därpå – och särskilt under 2021 – blev det dock tydligt att den långsiktiga tendensen mot ett ökat antal inkommande samtal, fler vårdrelaterade samtal samt den ojämna belastningen påverkar svarstiderna kraftigt negativt.

Medelsvarstiden sett över 2021 blev 15,4 sekunder, en uppgång med 6,2 sekunder jämfört med 2020. Man kan konstatera att SOS Alarm har fått ett nytt normaltillstånd. Bemanningen på 112 måste anpassas därefter och därmed ersättningen enligt alarmeringsavtalet.

I 112-uppdraget ingår att tjänsten ska vara tillgänglig för alla med funktionsnedsättningar. För döva och hörselnedsatta finns idag SMS112 för föranmälda och registrerade. Nu förbereds även för att kunna ta emot bild- och chattsamtal. Det kräver viss teknisk utveckling, ett prioriterat arbete som pågår inom SOS Alarm.

SOS Alarm har även sedan 2014 i uppgift att ansvara för VMA och från 2017 har det funnits möjlighet att rikta positionerade VMA. Dessförinnan uppgick de till färre än tio meddelanden per år och därefter har antalet meddelanden pendlat mellan 40 och 60 per år. Under 2021 har 32 VMA utfärdats.



Medelsvarstiden sett över 2021 blev 15,4 sekunder, en uppgång med 6,2 sekunder jämfört med 2020.



Det medicinska beslutsstödet STEP har implementerats

Under hösten 2021 inleddes införandet av SOS Alarms nya medicinska beslutsstöd, STEP, stegvis på samtliga SOS-centraler. Efter inledande tester under våren i Region Jämtland Härjedalen blev SOS-centralen i Östersund först att ta systemet i bruk.

OPERATÖRERNA FÅR NU ett betydligt starkare stöd i sina bedömningar.

– Det är mycket mer av ett stöd och i stället för att behöva fundera över nästa fråga blir det som att ha en duktig kollega bredvid sig, säger Antonio Shala vid SOS-centralen i Östersund. Slutsatsen av implementeringen under hösten är att STEP motsvarade de förväntningar som hade ställts på förhand.

– I det gamla systemet var vi tvungna att lita mer till vår egen kunskap och att hålla frågor i bakhuvudet. Som operatör behövde man ha mer grundkunskap jämfört med det nya systemet som istället gör att vi kan lägga mer fokus på patienten och det som händer i samtalet.

– I och med att alla är olika, varierar våra bedömningar och resultat. Här hjälper STEP oss sätta fokus på patienten och ger oss med sin hjälp ett mer pricksäkert och likvärdigt resultat.

ÖKAT STÖD FÖR OPERATÖRERNA

Platschefen i Östersund Martin von Essen konstaterar att systemet levererar som förväntat. STEP ger ett ökat stöd och skapar en bättre struktur.

”I det gamla systemet var vi tvungna att lita mer till vår egen kunskap och hålla frågor i bakhuvudet.”

– Det gäller inte minst genom att våra sjuksköterskor får en snabbare och bättre överblick över hur samtalet förlupit när de kopplas in. Tidigare var man mer beroende av den muntliga överlämningen för att bilda sig en uppfattning om vad som sagts tidigare i samtalet.

Systemet är väldigt användarvänligt och det är väldigt enkelt att skrolla igenom hela flödet.

– Men vi ser också redan fortsatta utveck-

lingsmöjligheter och saker som kan förbättras. Ett exempel är hur vi larmar ut till ambulanser. Vi har också noterat hur flödet kan effektiviseras genom att ta bort information som inte är relevant.

KRÄVER FORTSATT VALIDERING

Martin von Essen understryker att STEP inte på något sätt förändrar operatörernas viktiga roll för bedömningar.

– De måste vara lika alerta som alltid. Operatörerna ska inte bli passiva utan måste hela tiden validera den information som systemet ger. Antonio Shala instämmer.

– Vi får upprepade bedömningsfrågor i STEP om vad vi som operatörer anser. Vi måste alltid vara vaksamma på att vi eller systemet inte leder oss in på något som är helt irrelevant. Nja, det här kan inte stämma kanske man tänker och backar då i systemet. Läget kan också förändras från att en patient är vaken till medvetslös. Då måste vi tänka om på nytt och STEP låter oss alltid backa i systemet för att anpassa sig efter situationen.

DIALOG MED AMBULANSSJUKVÅRDEN

Under de inledande testerna i Region Jämtland Härjedalen under våren 2021 var ambulanssjukvården i regionen i högsta grad delaktig och bidrog till att identifiera svagheter i den första versionen av systemet.

– Jag tycker att dialogen med SOS Alarm har fungerat bra. Vi bjöds in och de har lyssnat på våra åsikter, säger Peter Mähler, enhetschef för ambulanssjukvården i Region Jämtland Härjedalen.

Parterna kunde konstatera att systemet tekniskt fungerar bra utan driftsavbrott, liksom kommunikationen om systemet ut till



ambulanspersonalen. Däremot hade ambulanssjukvården synpunkter på innehållet i kommunikationen från operatör till ambulansen som uppfattades som otydlig och repetitiv. Detta förbättrades till det skarpa införandet under hösten 2021.

– Det är viktigt att våra medarbetare får reda på vad uppdraget kan handla om för att de ska kunna starta tankeprocessen och mentalt förbereda sig inför ankomsten till patienten, förklarar Peter Mähler.

KARTLÄGGER PRIORITERINGAR

Redan våren 2021 försökte parterna identifiera fall där prioriteringarna kraftig gick isär mellan SOS Alarm och ambulanssjukvården. Men underlaget var för litet för att kunna dra säkra slutsatser, därför fortsätter det arbetet.

– Här i regionen handlar det om långa avstånd, fem till tio mil är inte ovanliga. Och då är det farligt med överprioritering om ambulansen åker ut. Det innebär att den är upptagen för annat som kanske behöver prioriteras högre. Likväl är underprioritering farlig eftersom en snabbare uttryckning hade behövts i sådana fall.

Men, konstaterar han, medicinska bedömningar över telefon är svåra:

– Man ser inte och kan inte lukta, klämma eller känna. Det gäller bara att få det så rätt som möjligt.

I slutet av året gick SOS-centralerna i Stockholm och Norrköping in i STEP, vilket innebar att samtliga centraler nu har implementerat STEP.



Flera nya sms-livräddare i Sverige under 2021

Under 2021 fick Sverige flera nya livräddare genom systemet Sms-livräddare. Under året anslöt sig Halland, Kalmar och Jönköping som nya regioner till tjänsten som kan göra skillnad mellan liv och död.

SYSTEMET SMS-LIVRÄDDARE är ett samarbete mellan SOS Alarm och företaget Heartrunner Sweden AB. Sms-livräddare aktiveras när SOS Alarm får in ett larmsamtal om misstänkt hjärtstopp och innebär att frivilliga livräddare larmas till platsen samtidigt som ambulans skickas.

Larmet kommer vi en app och visar vägen till den som drabbats av hjärtstopp och till närmsta hjärtstartare.

– Idag överlever endast en av tio som drabbas av hjärtstopp i Sverige. En helt ny svenskledd observatoriestudie (ESC 2021) visar att överlevnadschanserna ökar med 28 procent när frivilliga sms-livräddare larmas till de drabbade. Med systemet Sms-livräddare kan människor med kunskap i HLR bidra till livräddande insatser, tillsammans med ambulans och räddningstjänst, säger Magnus Käck, KAM Vård vid SOS Alarm.

De regioner som samarbetar med SOS Alarm om ambulansprioritering och dirigering kan välja att aktivera systemet i sin region så att frivilliga sms-livräddare kan hjälpa till vid misstänkta hjärtstopp. Alla personer som är över 18 år och som har gått en utbildning i hjärt- och lungräddning kan ansluta sig genom att ladda ner appen och själva registrera sig.

Under 2021 anslöt sig tre nya regioner till systemet, Halland, Kalmar och Jönköping och antalet livräddare ökade med cirka 20 000 personer vilket motsvarar en ökning på nära 24,5 procent. Bara i Jönköping ökade antalet sms-livräddare med nästan 130 procent under året.



Under 2021 anslöt sig tre nya regioner till systemet, Halland, Kalmar och Jönköping.



Antalet livräddare ökade med cirka 20 000 personer under 2021.



Räddningstjänsterna klustras och rustar upp tillsammans

I januari 2021 trädde förändringar i lagen om skydd mot olyckor i kraft med syfte att skapa bättre förutsättningar att förebygga olyckor och minska skador till följd av olyckor.

DETTA SATTE TYDLIGA SPÅR i landets räddningstjänster med en ökad klustring av de kommunala räddningstjänsterna. Fler och fler har gått samman för att effektivare kunna hantera allvarliga händelser.

– Grunden för klusterbildningen är att kunna hantera sällanhändelser konstaterar Klaus Heinsvig, verksamhetschef för Räddning & Kommun. Vardagshändelserna hanteras de alldeles utmärkt utan problem men medan större räddningstjänster har haft förmågan att hantera även sällanhändelser är förmågan begränsad hos de mindre. I de situationerna vinner man på att gå ihop i en större organisation med större erfarenhet.

SOS Alarm ansvarar för initiala räddningsintervjuer för samtliga av landets kommunala räddningstjänster. För flertalet räddningstjänster svarar SOS Alarm för räddningsåtgörningen, alltså utlarmningen av resurser för att hantera den aktuella situationen.

– Det som är speciellt i vår verksamhet är att en räddningsåtgörare kan kopplas in i ett samtal för en fördjupning i händelsen. Det innebär att

vi kan ha en inlyssnande operatör samtidigt som en annan person tar ansvar för utlarmningen.

STÄRKT SAMARBETE I JÖNKÖPING

Under 2021 stärktes samarbetet med bland annat räddningstjänsten i Jönköping.

– Vi har sedan länge haft ett väldigt nära samarbete med SOS Alarm, berättar räddningschef Samuel Nyström. Tillsammans har vi utvecklat ett gemensamt arbetssätt för att öka effektiviteten. Vi har sett över hela tidskedjan tills det att räddningstjänsten är på plats. Här ingår viktiga komponenter genom samarbetet med SOS Alarm.

I det utvidgade samarbetet med SOS-centralen är räddningstjänstens inre befäl placerad i centralen. Samtidigt kan SOS Alarms räddningsåtgörare på egen hand hantera enklare räddningsinsatser utan stöd från det inre befälet. Räddningsåtgöraren har även fått andra och utvidgade uppgifter i larmsituationer, bland annat mediekommunikation och att identifiera bränsletyp i fordon som är inblandade i olyckor. Dessutom stödjer räddningsåtgöraren det inre befälet i dokumentation av händelsen efteråt.



JÖNKÖPING, KRONOBERG OCH NORRA KALMAR KLUSTRAS

Från 1 januari 2022 klustras räddningstjänsten i Jönköpings län med räddningstjänsterna i Kronobergs län samt norra Kalmar län. Sammanlagt blir det 30 kommuner som kommer att ledas från SOS-centralen i Jönköping.

– Vi tar med oss det utvidgade arbetssättet in i den nya organisationen med fler händelser och en större geografi, förklarar Samuel Nyström. Här handlar det om ett lagarbete där vi utför olika uppgifter. Liksom tidigare kan SOS Alarm själv hantera mindre händelser medan våra befäl griper in vid större händelser. Och ju mer komplex händelsen är, desto fler SOS-resurser kan sättas in.

Samtidigt valde andra räddningstjänster att själva ta ansvar för utlarmningen.

– Vi menar att det alltid är bäst att hålla ihop hela larmverksamheten eftersom vi kan hantera allt, inklusive vårdinsatser och krishantering. Att larmkedjan fragmenteras innebär risker för minskad effektivitet och tidsförluster i ett ärende.

Under 2021 har nya samverkansformer skapats för de många räddningstjänsterna som arbetar i SOS Alarms tekniska plattform Zenit. Ett övergripande forum har bildats med företrädare på en högre nivå för att tydliggöra strategiska och långsiktiga frågor. Vidare har ett forum etablerats för operativa frågor för att klargöra vad räddningstjänsterna som nyttjar SOS Alarm förväntar sig. Dessutom har särskilda forum skapats för de storstäder som använder SOS Alarms teknik samt ett annat forum för övriga kommuner.

Inom ramen för SOS Alarms stora satsning på en ny teknisk operativ plattform (TOP) sker förbättringar av systemen för räddningstjänsterna.

– Vi har gjort bakgrundsundersökningar och inleder inom kort nästa steg med att involvera räddningstjänstkunderna inom ramen för TOP-projektet. De ska kunna vara med och tycka till, klämma och känna, avslutar Klaus Heinsvig.



Vi lyssnar på framtiden

Genom att förstå vad kunder behöver, vad användarna uppskattar och vad samhället efterfrågar, ska SOS Alarm säkerställa att rätt trygghetslösningar utvecklas och att företaget fortsätter att vara nytänkande och innovativa. Det ska ligga som grund till framtidens trygghetslösningar.

FÖR SOS ALARM HAR INNOVATION länge varit prioriterat, och under de senaste åren har innovationsarbetet intensifierats. Förra året bildades dotterbolaget SOS Alarm Innovation AB för att stärka och accelerera förmågan till innovation och utveckling. Målet är att med hjälp av ny teknik utveckla nya digitala trygghets- och säkerhetslösningar inom samtliga SOS Alarms verksamhetsområden.

TYDLIGARE FOKUS PÅ TEKNIK OCH INNOVATION

SOS Alarm har under de senaste åren prioriterat teknik och innovation mer än tidigare. Några resultat är 112-appen, ett nytt medicinskt beslutsstöd med stöd av artificiell intelligens, drönartransporter av hjärtstartare samt digitala nycklar för att underlätta inpassering för räddningstjänsten och ambulansen.

Med SOS Alarm Innovation AB kan insatserna vidareutvecklas nära den ordinarie verksamheten. Hittills har satsningarna i huvudsak skett tillsammans med partnerföretag men nu kommer SOS Alarm Innovation även att starta egen utveckling.

– Rent praktiskt ligger de innovationer som vi satsar på lite vid sidan av linjeverksamheten, berättar Thomas Nohre, VD för SOS Alarm Innovation. Vi utforskar framtiden och vill i högre grad satsa på egen utvecklingsverksamhet. Detta kan ge SOS Alarm ett mervärde som är till nytta både för allmänheten och för våra kunder.

Ett exempel är de pågående försöken med drönare som stöd vid räddningsinsatser.

– Vi vill själva kunna tillhandahålla drönar-piloter och genomför nu tester fram till hösten 2022, berättar Thomas Nohre.

NYTÄNKANDE, INSIKTSFULLA OCH TRYGGHETSSKAPANDE

Att kommunicera SOS Alarms innovativa satsningar är viktigt. Därför har ett kommunikationskoncept tagits fram för innovation som började rullas ut i slutet av 2021. Syftet är att stärka positionen som ett nytänkande, insiktsfullt och trygghetsskapande bolag som är hållbart för kommande generationer.

Konceptet riktar sig dels till kunder och samarbetspartners, och dels till allmänheten och medarbetare. I kundrelationer är det viktigt att kunna påvisa att SOS Alarm rustar för framtidens utmaningar och att företaget är en pålitlig leverantör som kan tillgodose kundbehov inte bara idag, utan många år framåt. Kunderna förväntar sig leverans med mycket hög kvalitet och effektivitet, och det kan åstadkommas med hjälp av innovativa lösningar och teknik.

Att skapa förtroende är en av de viktigaste målsättningarna i SOS Alarms kommunikation till allmänheten. Genom att kommunicera innovationsarbetet ska medborgarna få en inblick i att SOS Alarm ständigt utvecklar verksamheten för att tillgodose framtida behov, men också för att möta de högt ställda förväntningarna i ett allt mer digitalt samhälle. Kraven på viktiga samhällsfunktioner ökar ständigt, och det behöver mötas upp med tydlig kommunikation.

– Vi har tagit fasta på att vi som företag vill prata mer om framtiden och våra innovationer, samtidigt som det måste vara begripligt för kunder och medarbetare, säger Staffan Ekengren, kommunikationschef på SOS Alarm. Därför har vi valt att gräva där vi står och lyfta fram de innovationer vi gör och vill göra, men klä dem i en berättelse som till stora delar handlar om att befästa företagets position. Nu sätter vi företagets innovativa förmåga i ett tydligare sammanhang.

112-appen ger ökad trygghet

Sedan 112-appen lanserades 2019 har den slagit alla uppsatta mål. Det visar en enkätundersökning bland appens användare.

– Framför allt känns det jättebra att de tycker att appen medför en känsla av ökad trygghet, säger Niclas Cholodov, produktägare hos SOS Alarm.

NÄR 112-APPEN LANSERADES satte teamet bakom den upp ett antal effektmål. I december 2020 var det dags att följa upp dem, något som gjordes genom en enkät i appen. Alla användare fick då möjlighet att svara på ett antal ja-och-nej-frågor av typen ”Är appen enkel att använda?” och ”Anser du att du får användbar och relevant information i appen?”.

– För oss är det viktigt att veta hur användarna upplever tjänsten och vad de använder den till, säger Niclas Cholodov.

Över 8 000 personer svarade och av dessa gav 2 000 personer även kompletterande fritextsvar. Och resultaten är mycket väl godkända. De fem effektmål som var med i enkäten visade sig vara uppnådda med råge. Till exempel svarar 85 procent att appen bidrar till ökad trygghet i vardagen, jämfört med ett mål på 67 procent, och på frågan ”Använder du appen för att få information om händelser i din närhet?” svarar hela 96 procent ja.

– Extremt kul är också att 93 procent svarar att de upplever att appen är enkel att använda. Vi jobbar hårt för att appen ska fungera för

alla, d.v.s. för alla åldrar, för synskadade och så vidare. Så det känns superkul att få det här kvittot.

VAD ÄR DET DÅ SOM HAR GJORT ATT APPEN KOMMER UPP I DE HÄR RESULTATEN?

– Jag tror att det beror på att vi har jobbat aktivt med målen under hela resan, samt att vi också har fyllt appen med information som ökar tryggheten. Nu blir utmaningen att bibehålla de här siffrorna.

Tanken är att fortsätta att utveckla appen med nya funktioner, samtidigt är det viktigt att den förblir enkel och överskådlig att använda. Och trots att appen redan idag har drygt två miljoner nedladdningar är ambitionen att få ännu fler användare.

– Framför allt visar enkäten att vi behöver nå fler i den yngre generationen. Det är något som vi ska jobba vidare med under året.

Under 2021 har en rad utvecklingsprojekt startas kring olika trygghetsfunktioner som kommer att lanseras under 2022.



85 procent anger att appen bidrar till ökad trygghet





Kommunikation om nödnumret under 2021

Årets kommunikation om nödnumret har även detta år präglas av pandemin men inte minst de enormt höga samtalsnivåerna.

FOKUS HAR VARIT PÅ trygghetsskapande kommunikation och att synliggöra vårt samhällsuppdrag i förhållande till andra aktörer inom trygghetsområdet. Bland annat har vi fortsatt att påminna om samhällets övriga viktiga nummer: 113 13, 114 14 och 1177.

HÖGT TRYCK HAR SKAPAT ETT ÖKAT KOMMUNIKATIONSBEHOV

Det ökade trycket på 112 har skapat en ansträngd situation för våra medarbetare, och därför har det under året varit extra viktigt att kommunicera om att ringa rätt nummer.

Vid flera tillfällen under 2021 har vi genomfört större informationskampanjer för att belysa när man ska ringa vilket av samhällets nummer. Kampanjerna har fått stort genomslag och efter sommaren såg vi en liten minskning i antalet felaktiga samtal där kommunikationen kan ha varit en bidragande faktor.

En stor del av vår grundläggande kommunikation har också översatts till andra språk och spridits i kanaler där utlandsfödda utgör en stor målgrupp.

CORONA, 112-APPEN OCH LIVRÄDDNING

Precis som föregående år har pandemin haft stort fokus i vår kommunikation, liksom för andra trygghetsaktörer. Vid flera tillfällen har

vi samverkat med bland andra MSB, Krisinformation.se och polisen för att få ett större gemensamt genomslag.

Även 112-appen har kommunicerats flitigt. Med över 2 miljoner användare ser vi appen som en viktig kommunikationskanal framför allt i krissituationer.

Vi har också kommunicerat om livräddning och trygghetstips under 2021, även detta för att bidra till minskade samtalsvolymerna på nödnumret.

113 13 – FORTFARANDE RELATIVT OKÄNT

Under 2021 har det funnits ett större behov av att kommunicera om informationsnumret 113 13. Samtalsvolymerna till numret har visserligen minskat under året, men antalet inkommande samtal har varit fortsatt högt. Vi har vid ett flertal tillfällen informerat om numret, vid vilka tillfällen man ska ringa 113 13 och vilken hjälp man kan få.

FORTSATT HÖGT FÖRTROENDE

Trots pandemi och höga svarstider visar de mätningar vi gör kvartalsvis att förtroendet för 112 och SOS Alarm fortsatt är väldigt högt. Med ett årsindex på 86 i förtroendemätningarna gläds vi åt att allmänheten trots ett utmanande år har förtroende för att vi sköter vårt uppdrag så som kan förväntas.

112-dagen 2021 gick under temat hållbarhet i förändringens tid

Den numera årliga konferensen på den europeiska 112-dagen hölls i februari. Konferensen arrangerades för sjätte året i rad och bjöd in aktörer inom larm- och vårdkedjan, kommuner, regioner, organisationer och myndigheter.

NYTT FÖR ÅRET var att evenemanget sändes digitalt. Över 500 personer anmälde sig och som mest tittade 350 personer samtidigt.

Temat för året var ”Hållbarhet i förändringens tid” och fokuserade på hur man skapar motståndskraftiga och hållbara samhällen och organisationer genom bland annat innovation.

Programmet bjöd på en mängd intressanta talare, bland annat inrikesminister Mikael Damberg som reflekterade över pandemin och den krissituation covid-19 orsakat. Utöver det fick deltagarna ta del av fyra spännande panelsamtal som gav både inspiration och konkreta exempel inom kommunikation, förtroende, framtid och innovation.

112-PRiset 2021 TILL ARBETE MOT PSYKISK OHÄLSA

Under dagen delade vi också ut det årliga 112-priset. Årets pristagare blev Mind, Suicide Zero, BRIS och Svenska kyrkan/Jourhavande

Över 500 personer anmälde sig och som mest tittade över 350 personer samtidigt

präst för deras ovärderliga arbete med självmordsprevention och psykisk ohälsa under 2020 – ett år då coronapandemin haft en mycket tuff inverkan på mångas liv och tillvaro.



Statistik 112-tjänsten 2021

14 734

tolkade samtal på 78
olika språk

3 414 055

besvarade 112-samtal

15,4

sekunder i medelsvarstid

29 140

krisberedskapsärenden

640 700

vidarekopplingar till
Polisen

2 298 230

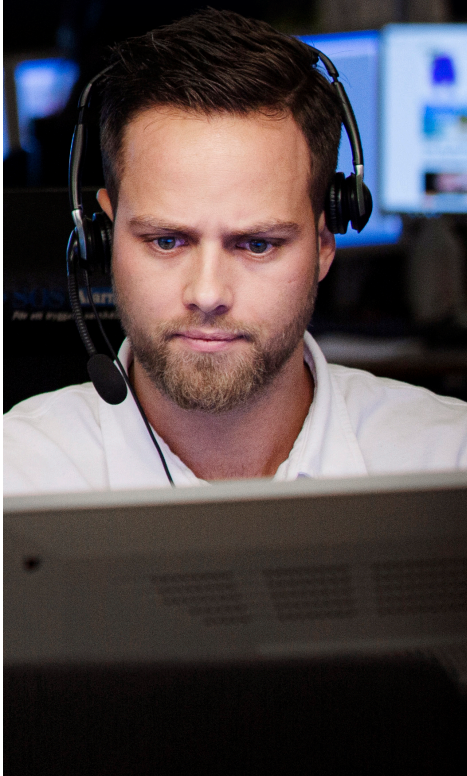
samtal med hjälpbehov

545 526

anrop till 113 13

151 822

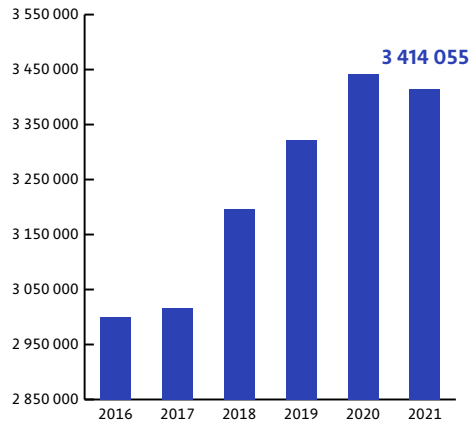
samtal till
jourhavande präst



Besvarade 112-samtal

Totalt antal besvarade 112-samtal

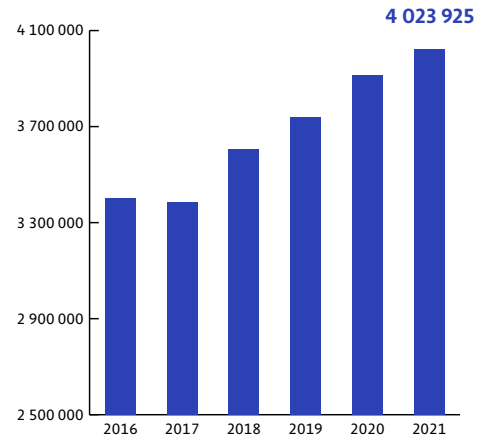
Antal samtal



Inkommande 112-samtal

Anrop till 112

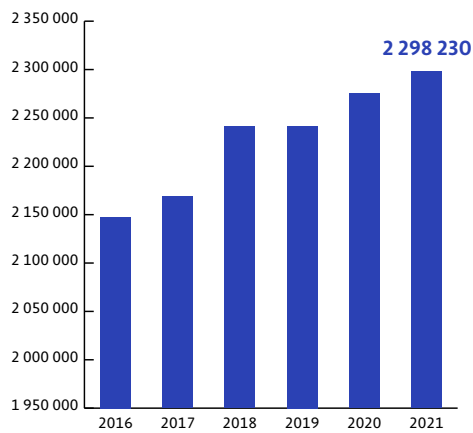
Antal samtal



Hjälpbehov

Totalt antal 112-samtal med föreliggande hjälpbehov

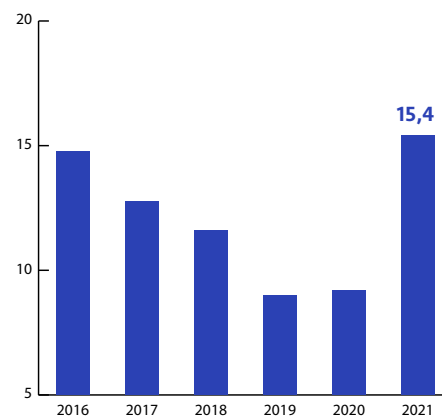
Antal samtal



Svarstider

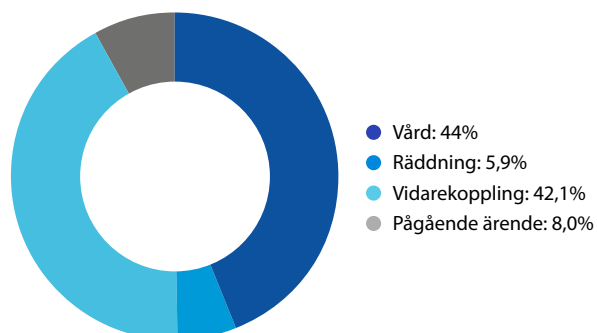
Tid till svar på 112

Sekunder



Fördelning

Fördelning av 112-samtal baserat på typ av ärende



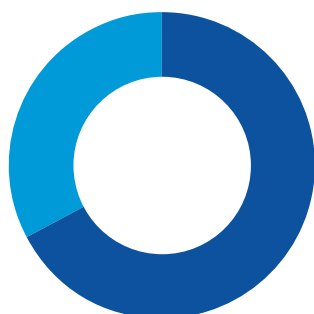
ANTAL INKOMMANDE 112-ANROP UNDER 2021

Län	Totalt antal anrop 112	Ej till anropskö	Pålagt innan svar	Besvarade
Blekinge	62 901	10 154	8 721	44 026
Dalarna	113 349	15 268	13 719	84 362
Gotlands län	21 530	3 104	3 409	15 017
Gävleborg	116 914	16 960	15 558	84 394
Halland	122 248	18 070	18 400	85 778
Jämtland	47 717	6 808	6 422	34 487
Jönköping	142 359	23 543	18 900	99 916
Kalmar	94 313	13 259	12 430	68 624
Kronoberg	76 976	12 173	10 811	53 992
Norrbottnen	92 759	10 746	10 608	71 405
Skåne	625 843	97 689	104 897	423 257
Stockholm	1 014 158	166 586	148 908	698 664
Södermanland	126 010	18 167	16 025	91 818
Uppsala	136 688	22 742	16 132	97 814
Värmland	107 653	14 177	12 077	81 399
Västerbotten	108 651	22 948	10 854	74 849
Västernorrland	96 687	11 592	12 421	72 674
Västmanland	113 270	16 634	14 505	82 132
Västra Götaland	733 523	116 284	92 000	525 239
Örebro	123 541	18 994	18 781	85 765
Östergötland	196 568	29 643	27 005	139 920
Övrigt - A-Nummerlöst	406 574	49 925	8 656	347 992
Övrigt - Ej Län	66 356	7 197	8 631	50 531
Totalt	4 746 588	722 663	609 870	3 414 055

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL 2019–2021

Län	2019	2020	2021
Blekinge	46 161	46 300	44 026
Dalarna	92 333	96 140	84 362
Gotlands län	15 946	16 151	15 017
Gävleborg	87 574	97 038	84 394
Halland	88 119	92 765	85 778
Jämtland	40 171	38 825	34 487
Jönköping	108 139	114 513	99 916
Kalmar	78 360	79 454	68 624
Kronoberg	57 192	67 194	53 992
Norrbottnen	89 123	84 735	71 405
Skåne	442 808	453 953	423 257
Stockholm	791 685	796 664	698 664
Södermanland	96 874	107 288	91 818
Uppsala	101 478	109 837	97 814
Värmland	89 104	90 109	81 399
Västerbotten	75 736	72 721	74 849
Västernorrland	77 521	83 983	72 674
Västmanland	87 150	94 233	82 132
Västra Götaland	565 202	590 122	525 239
Örebro	92 429	95 878	85 765
Östergötland	148 304	156 213	139 920
Övrigt – A-Nummerlöst	3 828	4 601	347 992
Övrigt – Ej Län	45 901	54 088	50 531
Totalt	3 321 138	3 442 805	3 414 055

ANDEL BESVARADE 112-SAMTAL MED RESPEKTIVE UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2021



- Andel samtal med hjälpbehov: 67,3%
- Andel samtal utan hjälpbehov: 32,7%

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL MED HJÄLPBEHOV UNDER 2021

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	18 416	2 689	2 123	1 370	478	2 027	8 902	124	32 070
Dalarna	29 764	7 418	4 284	2 926	861	4 454	22 762	195	62 320
Gotlands län	5 472	877	783	548	231	674	3 622	42	10 824
Gävleborg	30 372	5 675	4 171	2 699	1 002	4 671	22 230	205	62 651
Halland	31 383	5 410	4 202	2 746	903	4 597	21 124	642	62 851
Jämtland	11 246	2 425	2 183	1 535	479	1 870	8 581	99	24 458
Jönköping	34 657	7 182	5 585	3 951	991	5 249	27 521	251	74 254
Kalmar	27 571	4 373	3 662	2 359	620	2 588	16 623	174	51 238
Kronoberg	19 924	3 303	2 366	1 661	501	2 194	13 276	165	38 426
Norrbottnen	24 341	4 509	2 846	1 886	944	3 734	21 291	187	53 343
Skåne	142 242	30 367	19 469	13 690	4 436	25 016	92 361	1 624	285 148
Stockholm	207 152	45 451	23 398	14 459	9 167	49 371	179 937	2 113	471 138
Södermanland	389	139	3 537	71	59	1 793	60 823	1 176	67 777
Uppsala	605	161	3 263	102	67	1 750	61 005	1 281	67 971
Värmland	29 518	6 327	3 992	2 598	884	4 131	22 392	282	61 199
Västerbotten	23 559	4 385	3 057	2 016	751	3 343	26 607	163	57 480
Västernorrland	27 365	4 890	3 087	1 928	855	3 985	18 959	216	54 467
Västmanland	504	133	3 035	66	30	1 385	54 823	1 257	61 034
Västra Götaland	184 918	53 656	19 715	12 804	3 210	33 865	137 205	1 308	380 221
Örebro	27 306	6 474	3 492	2 155	1 017	3 608	26 453	258	62 134
Östergötland	48 413	9 146	7 243	4 735	1 567	6 770	39 375	548	103 916
Övrigt – A-Nummerlöst	47 964	11 923	5 821	3 598	1 686	10 943	48 314	3 014	117 742
Övrigt – Ej Län	15 301	2 838	1 759	1 176	490	1 905	11 051	5 062	35 568
Totalt	988 382	219 751	133 073	81 079	31 229	179 923	945 237	20 386	2 298 230

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2021

Län	Övrigt ej 112	Hänvisat annan hjälp	Okynnes-samtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej de ringt	Övning/test	Totalt utan hjälpbehov
Blekinge	1 132	939	709	801	7 093	1 177	102	11 956
Dalarna	2 111	1 797	1 015	1 551	13 040	2 467	51	22 042
Gotlands län	343	282	101	231	2 679	532	24	4 193
Gävleborg	2 181	2 149	1 292	1 669	12 196	2 225	19	21 744
Halland	1 924	1 851	652	1 527	14 019	2 912	32	22 927
Jämtland	889	848	506	688	5 866	1 198	29	10 029
Jönköping	2 352	2 546	889	2 086	14 653	3 057	71	25 662
Kalmar	1 720	1 802	833	1 288	9 768	1 877	90	17 386
Kronoberg	1 495	1 257	789	1 213	9 318	1 458	33	15 566
Norrbottnen	1 737	1 912	781	1 371	10 175	2 046	38	18 062
Skåne	11 345	19 326	19 199	9 531	66 561	11 913	180	138 109
Stockholm	20 153	20 618	19 375	19 058	125 615	22 173	456	227 526
Södermanland	1 730	1 507	1 647	2 309	14 231	2 588	25	24 041
Uppsala	1 945	1 504	3 356	2 312	17 486	3 187	42	29 843
Värmland	2 235	2 157	1 227	1 634	10 702	2 160	73	20 200
Västerbotten	1 866	1 870	867	1 307	9 650	1 790	15	17 369
Västernorrland	1 917	1 799	1 090	1 485	10 018	1 845	43	18 207
Västmanland	1 712	1 489	1 325	2 105	11 927	2 511	22	21 097
Västra Götaland	11 631	10 100	7 151	11 771	85 644	18 345	317	145 018
Örebro	2 283	2 139	1 347	2 283	13 107	2 436	30	23 631
Östergötland	3 645	3 611	2 183	2 950	19 249	4 311	46	36 004
Övrigt – A-Nummerlöst	11 256	9 423	32 350	4 972	156 445	15 611	169	230 251
Övrigt – Ej Län	1 390	1 174	765	846	7 479	3 132	169	14 962
Totalt	88 992	92 100	99 449	74 988	646 921	110 951	2 076	1 115 825

Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2021: 1 115 825 st

PAN EUROPEISKA E-CALL

	2021	2020	2019	2018
Totalt antal händelser (inkomna eCall-anrop):	7 110	3 532	1 544	209
Totalt antal händelser, automatiskt utlösta	1 676	887	214	74
Varav riktiga händelser*	218	205	34	5
Andel riktiga händelser*	13,0%	23,1%	15,9%	6,8%
Totalt antal händelser, manuellt utlösta	5 434	2 645	1 330	133
Varav riktiga händelser*	44	27	87	3
Andel riktiga händelser*	0,8%	1,0%	6,5%	2,3%

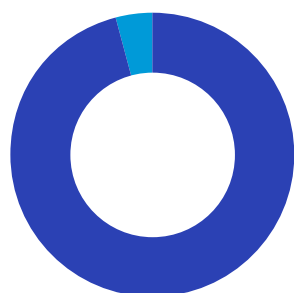
*Där ambulanspersonal rapporterat sig framme vid händelsen

ANTAL VIDAREKOPPLADE 112-SAMTAL UNDER 2021

Län	Kust-bevakning	Polis	Präst	Social-jour	Tand-läkare	Tips om smuggling	Utländska larmcentraler	Vård/Ambulans	Övrigt
Blekinge	1	7 798	409	668	1	-	5	20	-
Dalarna	-	16 313	4 292	1 950	-	1	13	192	1
Gotlands län	4	3 104	391	97	-	-	3	23	-
Gävleborg	2	18 009	3 115	947	-	-	19	135	3
Halland	-	17 362	1 868	1 816	1	-	25	52	-
Jämtland	-	7 093	817	609	-	-	21	41	-
Jönköping	-	19 419	5 187	2 798	-	-	40	76	1
Kalmar	3	13 807	2 061	688	1	5	20	37	1
Kronoberg	-	10 562	1 599	1 063	-	-	14	38	-
Norrbottnen	-	13 385	6 404	1 383	-	-	61	57	1
Skåne	12	76 789	10 879	3 736	3	8	225	707	2
Stockholm	26	140 297	33 871	4 168	49	3	191	1 331	1
Södermanland	5	21 299	1 401	2 380	2	1	34	35 701	-
Uppsala	-	22 426	3 417	1 206	-	-	23	33 932	1
Värmland	2	16 835	3 784	1 640	1	2	51	77	-
Västerbotten	-	11 687	13 600	1 258	2	-	15	45	-
Västernorrland	2	14 531	3 349	1 020	3	1	8	45	-
Västmanland	1	19 494	2 207	1 071	3	3	17	32 027	-
Västra Götaland	22	98 812	33 059	4 775	15	1	169	351	1
Örebro	-	21 455	3 488	1 312	-	2	12	184	-
Östergötland	4	28 935	8 870	1 263	1	-	14	287	1
Övrigt – A-Nummerlöst	3	32 810	6 975	2 227	12	3	176	6 105	3
Övrigt – Ej Län	1	8 478	779	567	-	-	32	1 194	-
Totalt	88	640 700	151 822	38 642	94	30	1 188	112 657	16

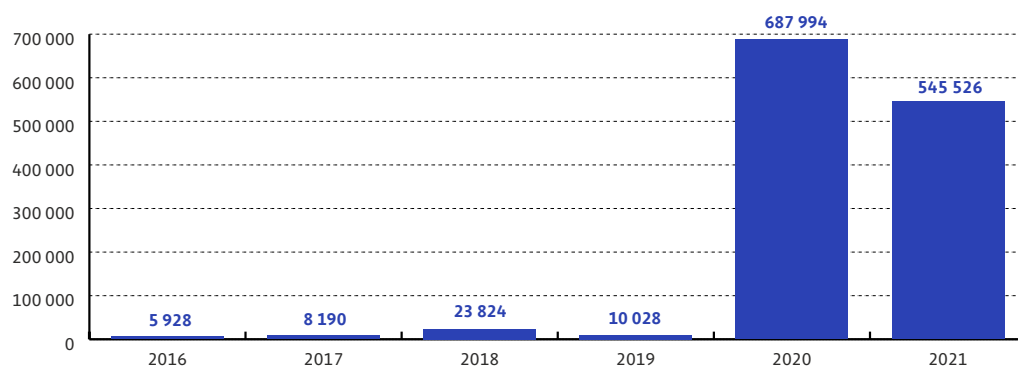
Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2021: 945 237 st

MEDLYSSNADE 112-ANROP TILL SJÖ- OCH FLYGRÄDDNINGSCENTRALEN JRCC 2021

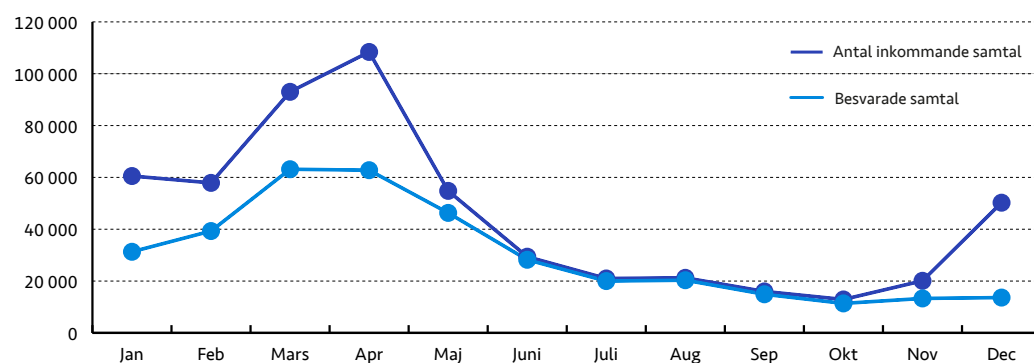


- Sjöräddning: 4 532
- Flygräddning: 185

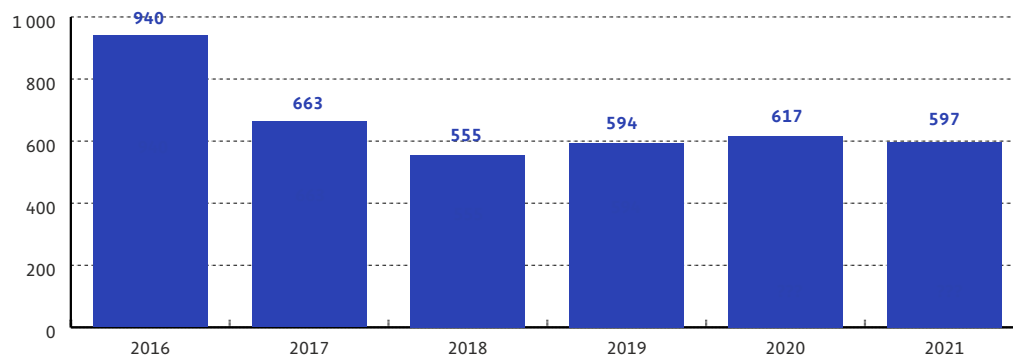
ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, 2016–2021



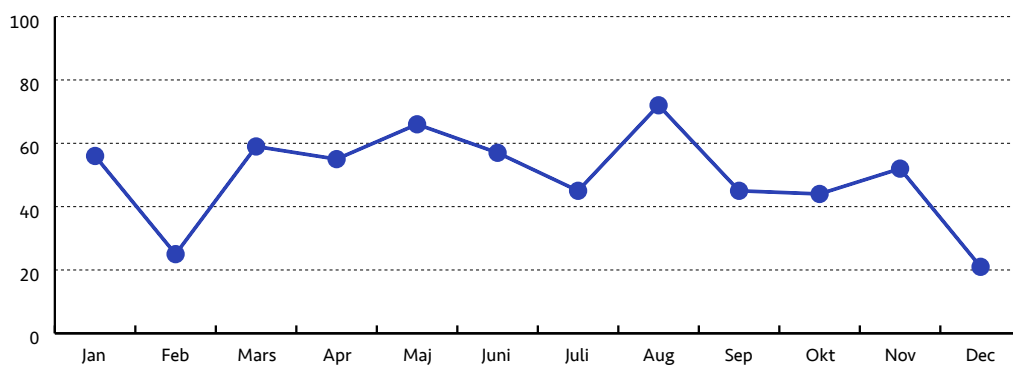
ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, PER MÅNAD



ANTAL ANROP TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000, 2016–2021



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



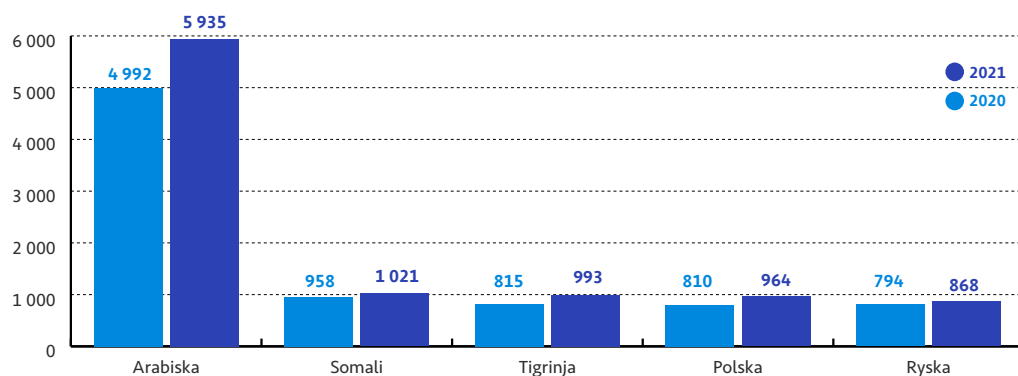
TOPP 10 STÖRST ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL PER TIMME UNDER 2021

Topp 10	Dag	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	2021-01-01	00	1 867	406,4%
2	2021-01-01	01	1 212	263,8%
3	2021-06-25	23	1 191	259,3%
4	2021-06-26	00	1 184	257,8%
5	2021-06-25	22	1 107	241,0%
6	2021-10-31	02	1 087	236,6%
7	2021-06-18	22	1 059	230,5%
8	2021-12-31	23	1 041	226,6%
9	2021-06-12	18	1 001	217,9%
10	2021-06-05	17	1 000	217,7%

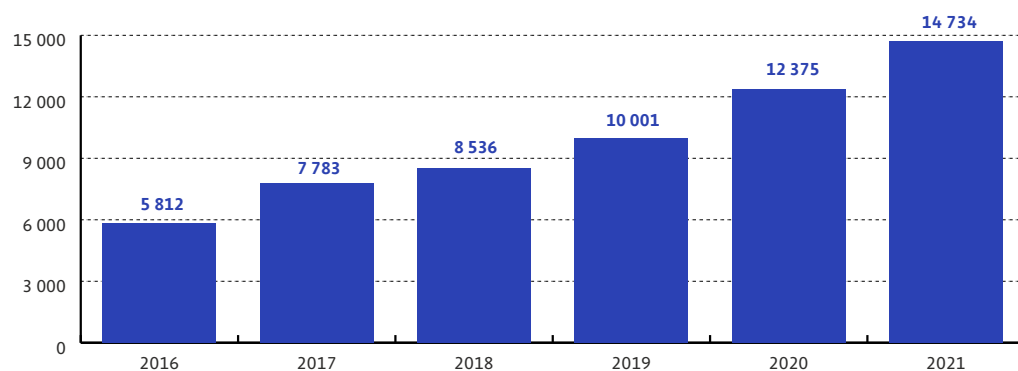
INKOMMANDE KRISBEREDSKAPSÄRENDEN UNDER 2021

Ärendetyp	Antal ärenden
Brand	6 878
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på central myndighet/länsstyrelse	5 992
Olycka	5 375
Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas	5 368
Fara för/Hot om händelse, t ex olycka, bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp	1 346
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på region	1 245
Utsläpp	889
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på kommun	465
Vädervarning	298
Samhällsstörning/infrastrukturstörning	297
Pågående dödligt våld	258
Telestörning	224
Explosion	203
Internationella händelser	120
Särskild bevakning	43
VMA - Viktigt meddelande till allmänheten	32
Övrigt	31
Ras/skred	31
Naturkatastrof/naturolycka	17
Internt SOS Alarm	14
Särskilda anläggningar	12
Epidemiologisk sjukdom	1
Epizootisk sjukdom (djur)	1
Totalt	29 140

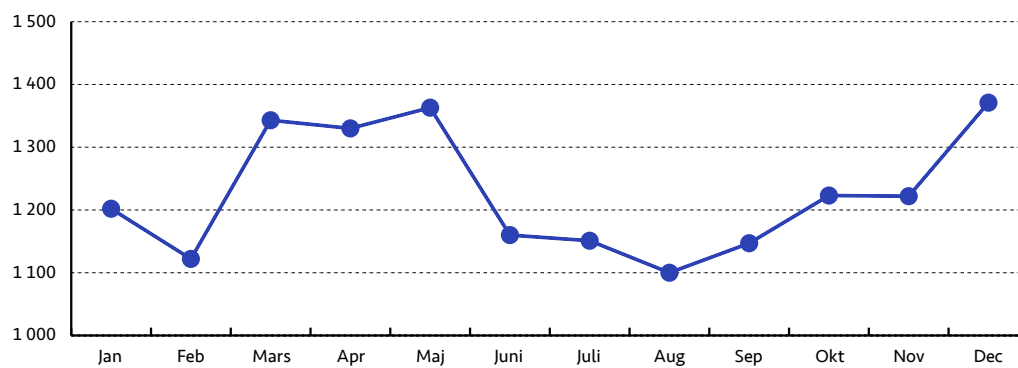
FEM MEST TOLKADE SPRÅKEN UNDER 2021



ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER PERIODEN 2016-2021



ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER 2021, 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