



VERKSAMHETSRAPPORT 2018

# 112 i Sverige

## VERKSAMHETSRAPPORT 2018

# 112 i Sverige



## Innehåll

|   |    |
|---|----|
| 112-året i sammanfattning                           | 3  |
| Året som gått                                       | 8  |
| Sommarens bränder                                   | 9  |
| Rekord i antal VMA och samtal till 113 13           | 10 |
| Nytt beslutsstöd ska ge rätt hjälp i rätt tid       | 11 |
| Flexibel samtalsmottagning ökar effektiviteten      | 12 |
| Sms-livräddare hjälper fler att överleva hjärtstopp | 13 |
| Mänsklig kontakt räddar liv                         | 14 |
| 112:s tolkar rycker in när språket blir ett hinder  | 15 |
| Färre felringningar genom kommunikation             | 16 |
| SOS-operatörer fick pris för bästa larmmottagning   | 17 |
| Unika larmplaner vid 112-händelser                  | 18 |
| Över 200 anrop till 112 via eCall                   | 19 |
| Livsviktig positionering                            | 20 |
| Bättre lägesbild med SOS.nu                         | 21 |
| Innovationer som räddar liv                         | 22 |
| Kortare larmkedja vid pågående dödligt våld         | 24 |
| Proaktiv krisberedskap viktig inför valet           | 24 |
| 112-dagen och 112-priset                            | 25 |
| Statistik 112-tjänsten 2018                         | 26 |
| Begreppsförklaring                                  | 36 |

## Om SOS Alarm

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

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

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

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Vi har 14 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

**Sommarens bränder satte vår verksamhet på prov genom framför allt en extrem belastning på nödnumret 112. Trots detta lyckades vi under 2018 förbättra svarstiderna på nödnumret 112, och vi besvarade dessutom drygt 200 000 fler samtal än förra året. Innovation och teknisk utveckling har fortsatt varit i fokus, framför allt möjligheten till förbättrad positionering av hjälpsökande.**

**I MARS ÖVERLÄMNANDES** 112-utredningens betänkande till regeringen. I den mycket omfattande utredningen finns förslag till hur det i Sverige fortsatt ska finnas en sammanhållen nationell alarmeringstjänst med en nationell alarmeringsfunktion dit hjälporganen ska vara anslutna. Den nationella alarmeringsfunktionen ska fortsatt utgöras av SOS Alarm. Utredningen presenterade också förslag på hur den nationella alarmeringsfunktionens roll och uppdrag inom samhällets krisberedskap fortsatt ska utvecklas.

Det finns dock otydligheter kring hur hjälpen mot den hjälpsökande bäst ska samordnas. SOS Alarm förespråkar en modell där den nationella alarmeringsfunktionen har ansvaret för en sammanhållen samtalsledning – det vill säga att leda, hålla ihop och koordinera hjälpsamtalen. Regeringen har valt att tills vidare inte remittera utredningen och därför saknas ett naturligt avslut och en vägledning för hur samhällets alarmeringstjänst bör utvecklas. Därför behövs en fortsatt dialog mellan staten, kommunerna och

landstingen för att nå en hållbar och långsiktig lösning.

## **RÄDDNINGSTJÄNSTUTREDNINGEN OCH UTREDNINGAR EFTER SOMMARENS SKOGSBRÄNDER**

Innan midsommar överlämnades räddningstjänstutredningens betänkande ”En effektivare kommunal räddningstjänst”. SOS Alarm delar utredarens slutsatser i stort, och nu återstår att se hur regeringen tar betänkandet vidare. Frågor som rör den kommunala räddningstjänstens förmåga att ha en etablerad systemledning är av särskilt intresse för samhällets alarmeringstjänst.

Efter sommarens svåra skogsbränder har regeringen startat flera utredningsuppdrag – dels den så kallade Skogsbrandutredningen, men också flera riktade utredningar till myndigheter. En preliminär bedömning från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) är att SOS Alarm bör få ett förtydligt uppdrag när det gäller hantering av nationella resurser, exempelvis utlarmning och dirigering av släckande





Vår produktionsmodell med en nationell gemensam mottagning har varit mycket lyckosam för att hålla nere svarstiderna på 112.

flygresurser. Beslut i dessa frågor bör komma under vintern/våren 2019 så att Sverige är bättre förberett inför en eventuell ny svår skogsbrand-säsong 2019.

### SKOGSBRÄNDERNA SOMMAREN 2018

Redan i maj slog värmen och torkan till i Sverige och höll sig en bit in i augusti. Aldrig har Sverige varit så hårt ansatt av så många och relativt stora skogsbränder under en och samma sommar. Den kommunala räddningstjänsten sattes på hårda prov liksom många andra aktörer och drabbade. Genom en stor och generös nationell samverkan med internationellt bistånd kunde dock bränderna till slut hanteras, och från slutet av augusti gick händelserna över i ett annat skede – en lång och mödosam återställning. SOS Alarm gick, liksom flera andra aktörer, på högt tryck och hade en hård belastning på nödnumret 112. Ett flertal dagar i juli var dygnsbelastningen till och med högre än på nyårsafton.

Även om svarstiderna på 112 stundtals kunde vara höga så har vår produktionsmodell med en nationell gemensam mottagning på 112 varit mycket lyckosam för att hålla svarstiderna nere. VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) användes flitigt och som mest var 13 VMA gällande under ett och samma dygn. Informationsnumret 113 13 nådde nya samtalstoppar. SOS Alarm gick upp i stab under den mest intensiva perioden i juli/augusti, men det stora löpande arbetet bedrevs på SOS-centralerna med räddningsåtgörarna i fokus. SOS Alarm deltog även med personal och teknik vid den stora staben i Färila och ingick i MSB:s nationella stab. De många erfarenheterna från sommaren ska nu samlas genom ett antal utredningar och rapporter, där målsättningen är att ha en bättre beredskap inför sommaren 2019.

### FÖRBÄTTRADE SVARSTIDER PÅ 112

Medelsvarstiden på nödnumret 112 blev 11,6 sekunder för helåret, vilket är drygt en sekunds förbättring jämfört med föregående år då medelsvarstiden låg på 12,7 sekunder. En mer normal sommar hade dessutom inneburit att medelsvarstiden varit ytterligare cirka en sekund längre. Fortsatt målmedvetna satsningar på att

stabilisera och kvalitetssäkra produktionen har lett till förbättringar även när det gäller andra kvalitetsmål i produktionen. En kontinuerlig arbetsledning finns på plats i SOS-centralerna, nettoantalet SOS-operatörer har ökat och personalomsättningen har minskat. Vi besvarade dessutom drygt 200 000 fler samtal under 2018 jämfört med förra året. Genomlysningen av effekterna av nationell gemensam mottagning visar att flexibel samtalsmottagning ökar effektiviteten.

### EN BUDGET I BALANS

Regeringens särskilda satsning på SOS Alarm från 2018 innebär att den statliga ersättningen för vårt uppdrag enligt alarmeringsavtalet för första gången sedan 2006 är i balans. Primärt ska 112-uppdraget stärkas genom rekrytering av fler SOS-operatörer och därmed ge möjligheter till att ytterligare förbättra svarstiderna på nödnumret 112. Uppdraget inom ramen för samhällets krisberedskap ska också stärkas.

### NÖDSAMTALENS FÖRDELNING

Antalet nödsamtal som besvaras på SOS-centralerna uppgick under året till cirka 3,2 miljoner. I nästan tre av fyra samtal till 112 föreligger ett hjälpbehov, vilket visar att andelen riktiga nödsamtal i förhållande till felaktiga ligger i nivå med 2017 men att det varit en stor ökning av nödsamtal med hjälpbehov de senaste tio åren.

Effekten av detta är bland annat en högre belastning på SOS-centralerna då riktiga nödsamtal tar längre tid att hantera. Å andra sidan är nästan vart fjärde samtal till 112 ett samtal som inte borde ringts alls eller som skulle ringts till något annat, icke-akut, nummer.

### FÄRRE FELRINGNINGAR GENOM KOMMUNIKATION

Att minska antalet felringningar på 112 har hög prioritet, och därför informerar vi kontinuerligt om de fyra viktiga numren 112, 113 13, 1177 och 114 14. SOS Alarm informerar regelmässigt inför stora helger, till exempel om felaktiga samtal till 112 under nyårsafton.



Antalet tolkade samtal ökade från 640 till 710 per månad



Under 2018 samordnade SOS Alarm totalt 54 VMA



I samarbete med Polisen tog vi under året fram *112-utmaningen*, ett webbspel med frågor om vilket nummer som ska användas i olika situationer.

Antalet samtal gällande vård ökar något men en intressant iakttagelse är att andelen samtal som patientstyrts fortsätter att öka, mellan 2017-2018 med 4,1 procent. Det kan exempelvis vara hänvisning till 1177, hänvisning att besöka vårdcentral etc. Antalet vidarekopplingar till Polisen minskade med 1,5 procent efter att ha ökat i flera år. Även antalet vidarekopplingar till jourhavande präst minskade med 7,5 procent och landade för första gången sedan 2011 på under 100 000 vidarekopplade samtal. Antalet 112-anrop gällande kommunal räddningstjänst ökade med 7,2 procent, sannolikt till stor del på grund av den varma sommaren.

Eurobarometern 2018 visar att Sverige återigen ligger högst (tillsammans med Nederländerna) inom EU vad gäller kännedom om vilket nödnummer som gäller i landet; 98 procent mot förra årets 97 procent. Dessutom har kännedomen i landet om vilket nödnummer som gäller inom hela EU ökat med hela 6 procentenheter, från 57 procent (2016) till 63 procent (2018).

#### TOLKNING

Det är en stor fördel för den som ringer 112 att kunna förmedla sitt behov av hjälp på det egna språket. Samtidigt ger det SOS-operatören en trygghet i att rätt bedömning av hjälpbehovet kan göras. Tolkfrågan utgör också en viktig del i den pågående 112-utredningen, inte minst när det gäller tillgängligheten till tolk. Under 2018 ökade antalet tolkade samtal jämfört med 2017, från 640 till 710 per månad. Det totala antalet tolkade samtal under 2018 uppgick till 8 536 jämfört med 7 783 under 2017, en ökning med 10 procent. Samtalen har fördelats på 66 språk och de vanligaste tolkade språken var arabiska (3 565), somaliska (828), tigrinja (658) och persiska (530).

#### FÖRBÄTTRAD POSITIONERING

Positioneringstjänsten är viktig att utveckla och att öka kvaliteten på positionering av nödsamtal är fortsatt en prioriterad aktivitet. Arbetet med att införa AML (Advanced Mobile Location), som gör det möjligt att positionera direkt mot mobiltelefoner, fortsätter. SOS Alarms styrelse beslutade under året att gå vidare med implementeringen av AML under 2019. Fortsatt dialog kommer att hållas med Post- och tele-

styrelsen (PTS), Datainspektionen, Google, Apple med flera.

#### SAMVERKAN OCH INNOVATION

SOS Alarm samverkar kontinuerligt med MSB, Polisen, Sjöfartsverket, Trafikverket med flera nationella aktörer samt regionala och lokala aktörer i olika projekt. Vi deltar också i flera olika samverkansforum – exempel på några viktiga sådana är Länsstyrelsernas krishanteringsråd, Rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster, Centralt räddningstjänstforum och Centralt sjö- och flygräddningsråd. Kommuner, landsting, länsstyrelser, MSB, Polismyndigheten, PTS, Sjöfartsverket och Trafikverket är några av de viktigaste samverkansparterna. Dessutom driver SOS Alarm egna råd där samverkansaktörerna deltar: 112-rådet, Vårdrådet, Räddningsrådet och Krisberedskapsrådet.

En viktig del i utvecklingen av samhällets alarmeringstjänst är forskning och innovation. SOS Alarm deltar kontinuerligt i ett flertal projekt tillsammans med andra aktörer i frågor kring exempelvis språkidentifiering i nödsamtal, självkörande bilar och medicinska beslutsstöd.

Vi tar också fram tjänster som levererar en lägesbild, såsom SOS.nu. Att automatisera en större del av arbetet i trafikrummet och att använda bild och video som beslutsstöd är exempel på naturliga utvecklingsområden. SOS Alarm har sedan en tid tillbaka en intern arbetsgrupp, Innovation Task Force, som löpande analyserar trender och framtida behov.

#### 112-RÅDET

Frågor som belysts i 112-rådet under 2018 är alarmeringsavtalet, 112-utredningen, svarstider på nödnumret 112, genomlysning av nationell gemensam mottagning, samverkan mellan Polisen och SOS Alarm, informationsnumret 113 13, Viktigt meddelande till allmänheten, nationell samordning av Rakel, socialjour, positionering av nödsamtal med tyngdpunkt på AML, tolkning av nödsamtal, utveckling av beslutsstöd för Pågående Dödligt Våld (PDV), journumret 116 000 för försvunna barn, eCall samt totalförsvarsplanering. Bland händelser som tagits upp och diskuterats kan särskilt nämnas erfarenheterna från sommarens skogsbränder.

#### 112-DAGEN

112-dagen uppmärksammades även under 2018 med ett dialogforum dit SOS Alarm bjuder in föreläsare och aktörer till en hel dag med intressanta diskussioner och föreläsningar. Det årliga 112-priset delades ut till aktörer i den gemensamma insatsen kring terrorattacken på Drottninggatan i Stockholm den 7 april 2017.

**Medelsvarstiden på 112 blev 11,6 sekunder för helåret – drygt en sekunds förbättring jämfört med 2017.**







### KRISBEREDSKAP

En obruten larmkedja är en viktig förutsättning för en effektiv start på det krisberedskapsuppdrag som SOS Alarm utför. Sedan 2009 har SOS Alarm en samordningsfunktion, Krisberedskapsavdelningen (KBA) som effektivt kan larma och informera tjänsteman i beredskap (TiB) hos myndigheter och organisationer.

Under sommarens skogsbränder hade KBA hade en omfattande och viktig roll i att frekvent larma och informera TiB inom olika organisationer på lokal, regional och nationell nivå samt att leverera lägesbilder till aktörer och media. I den löpande verksamheten sker ett dagligt informationsutbyte med MSB och regeringens kriskansli. KBA har också en nationell samordningsfunktion avseende VMA och informationsnumret 113 13.

I och med den höjda statliga ersättningen till SOS Alarm säkerställs krisberedskapsuppdraget mot samtliga TiB-myndigheter på ett effektivt och enhetligt sätt, och en kontinuerlig dialog om uppdraget mot TiB-myndigheterna förs med MSB. SOS Alarms krisberedskapsråd har träffats vid två tillfällen under året och tyngdpunkten på dessa möten har varit utvecklingsfrågor och aktörernas förväntningar gällande SOS Alarms krisberedskapsuppdrag.

### VMA

När det gäller antalet begäran om Viktigt meddelande till allmänheten (VMA), vanligtvis från en kommunal räddningsledare, har den kraftiga ökningen från 2017 även fortsatt under 2018. Totalt samordnade SOS Alarm 54 VMA under 2018. När sommarens bränder var som mest

intensiva låg det under ett enskilt dygn 13 aktiva VMA samtidigt. Möjligheten att skicka mer precisa varningsmeddelanden via telefoni, framför allt positionerings-sms, utgör en viktig förklaring. Under året tog SOS Alarm tillsammans med MSB och Försvarsmakten fram en modell och rutiner för flygvarning, och tillsammans med landets kommuner säkerställs dessa rutiner nu ytterligare. Att perspektivet höjd beredskap återigen är mer aktuellt även för varning och befolkningsskydd är en naturlig del i den återupptagna totalförsvarsplaneringen.

När det gäller framtida utveckling av SOS Alarms uppdrag gällande VMA har vi på regeringens uppdrag börjat titta på kompletteringar av tekniska lösningar. Cell broadcast är en teknik som jämte sms är användbar för att skicka varningsmeddelanden till allmänheten via telefon, och inriktningen bör vara att båda dessa tekniker behöver vara tillgängliga parallellt som ett komplement till varandra.

### 113 13

Från april 2018 hanteras informationsnumret 113 13 på SOS Alarms callcenter YouCall. Tidigare besvarades samtal till informationsnumret primärt av SOS-centralerna i Luleå, Karlstad och Jönköping. YouCall aktiverades vid större belastningar, både förväntade och planerade eller plötsligt uppkomna. Nu sker en mer sammantagen produktion av 113 13 hos YouCall.

Under sommarens skogsbränder med stundtals extrem belastning på nödnumret 112 var den nya produktionsmodellen dubbelt lyckosam då fler operatörer fullt ut kunde fokusera på 112-anrop och YouCall redan från start enga-



gerades i händelserna. Under ett enskilt dygn i somras inkom cirka 1 300 samtal till YouCall – dubbelt så många som under en normal månad. Under 2018 besvarades 23 824 samtal på 113 13 vilket är en ökning jämfört med föregående år.

#### **KRISHANTERING OCH TOTALFÖRSVARSPLANERING**

En förmåga att upprätthålla verksamheten vid olika typer av påfrestningar är en viktig del i SOS Alarms verksamhet. Därför övas krishantering regelmässigt. Delar av krishanteringsorganisationen har under 2018 varit aktiverade under några driftstörningar och inte minst under sommarens skogsbränder då SOS Alarm var i stabsläge under cirka tre veckor.

Vår roll vid höjd beredskap är vital för att skapa trygghet bland medborgarna. För att klara detta uppdrag har vi fortsatt fokus på åtgärder som höjer förmågan utan att de blir ytterst kostsamma. Inom ramen för totalförsvarsplaneringen har SOS Alarm genomfört en rad aktiviteter under 2018 inom följande områden:

- Personalförsörjning vid höjd beredskap.
- Höjd kompetens inom stabsarbete.
- Vidtagna säkerhetskyddande åtgärder.
- Dialog om operativ samverkan vid höjd beredskap.
- Uppbyggnad av en signalskyddsorganisation.

#### **INTERNATIONELLT**

SOS Alarm deltar aktivt i det internationella arbetet, inte minst med intresseorganisationen EENA (European Emergency Number Association). Frågor som är aktuella att driva tillsammans är bland annat förbättrad positionering av nödsamtal (AML), och SOS Alarm deltar i det sameuropeiska projektet HELP 112 II som har fokus på utveckling av positioneringstjänsten.

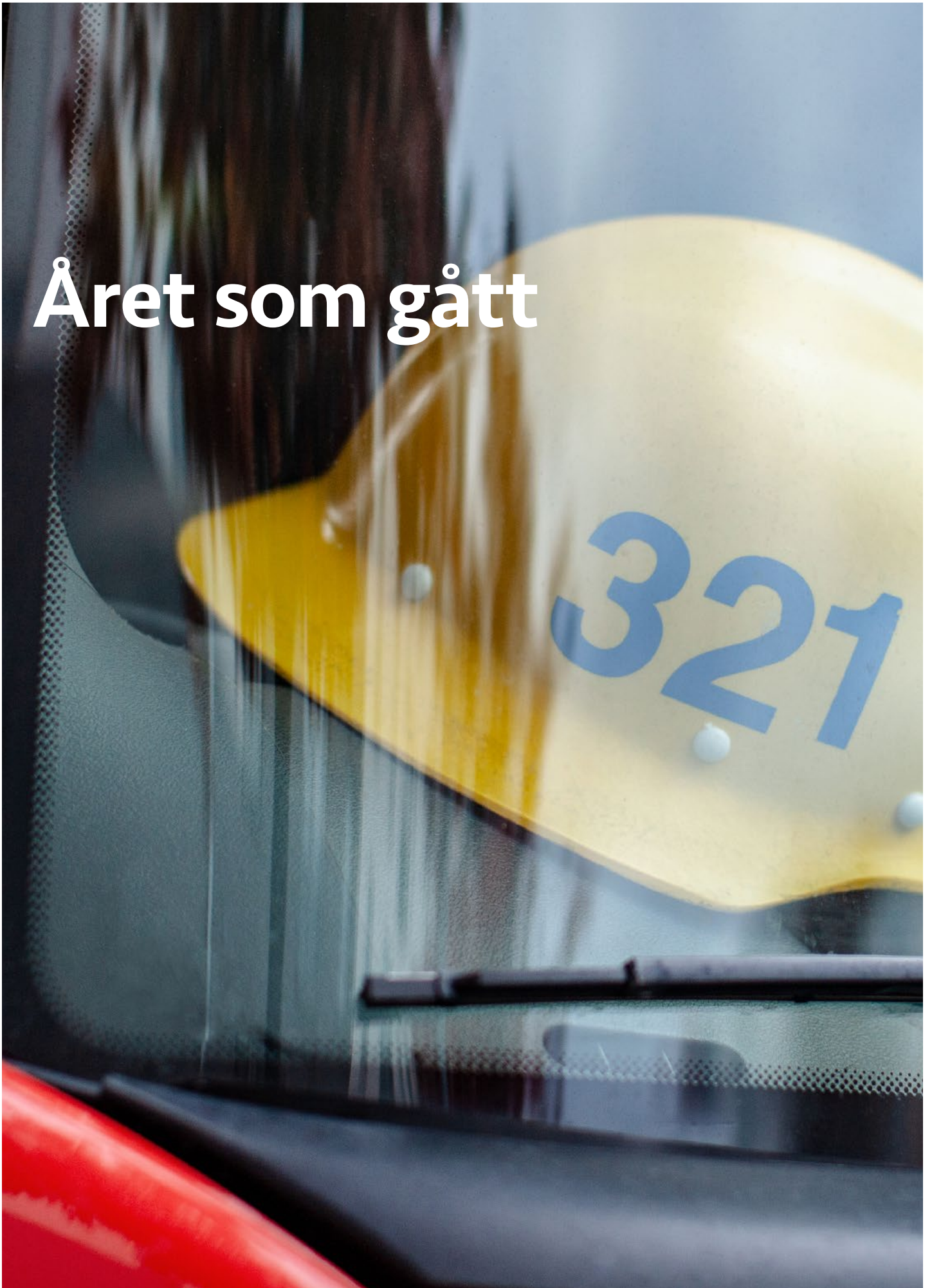
Tillsammans med Post- och telestyrelsen (PTS) tar vi också fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten.

Det internationella intresset för SOS Alarm är fortsatt stort vilket märks inte minst på mängden internationella studiebesök vi tar emot. Våra medarbetare besöker också 112-organisationer i andra länder för att lära och utveckla den egna verksamheten. Under året har kunskapsutbyte skett mellan finska Nödcentralsverket och SOS Alarms krisberedskapsavdelning. På daglig basis har vi också en gränsöverskridande samverkan med våra nordiska grannländer.





# Året som gått





# Sommarens bränder

**Bränderna som rasade runt om i Sverige under sommaren bidrog till ett enormt tryck på SOS Alarm. Under flera veckor i juli och augusti låg antalet inkommande samtal på samma nivå som nyårsdygnet.**

– **VÅRA SOS-OPERATÖRER HAR GJORT ETT FANTASTISKT JOBB**, säger Göran Bertilsson, tjänstutvecklare på SOS Alarm. Trots att vi under tiden då bränderna pågick tog emot nästan 20 procent fler samtal än normalt, klarade vi den vanliga verksamheten bra. Dessutom hade vi en väl fungerande samverkan med centrala myndigheter, såsom Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Dessa två faktorer tror jag var avgörande för att vi lyckades hantera sommarens bränder.

## STABSLÄGE FÖR SAMLADE INSATSER

Höga temperaturer redan i maj och en stigande värme i kombination med låga grundvattennivåer bidrog till torka. Det resulterade i sin tur i svårsläckta bränder. I mitten av juli ansågs situationen ohållbar med en ökning av antalet 112-samtal, ett flertal samtidiga VMA-meddelanden samt ett stort tryck från kunder, samverkansmyndigheter och media. SOS Alarm tog fram en lägesbild, som under sommaren uppdaterades fyra gånger om dagen.

Den 17 juli gick SOS Alarm upp i stabsläge för att kunna planera på längre sikt. Staben skapade bland annat en tydlig målbild och insatser för att nå dit, delade upp ansvarsområden och identifierade framgångsfaktorer. Under de inledande dagarna byggdes staben upp systematiskt för att få ett kvalificerat ledningsstöd på plats.

– Framgångsfaktorn under denna händelse kan sammanfattas med att det fanns ett tydligt uppdrag där alla arbetade mot samma mål. Det skapade en positiv och lösningsorienterad kultur, säger Anders Fredriksson, chef för produktionsstyrning och ansvarig för SOS Alarms krishantering.

## STÖRSTA EU-INSATSEN NÅGONSIN

MSB, som är nationell kontakt mot EU i civilskyddsfrågor, begärde redan i juni släckresurser från EU för att ha i beredskap. I juli, när många omfattande och mindre skogsbränder hanterades

samtidigt, befann sig sex brandsläckningsplan från Italien, Frankrike och Portugal i Sverige för att vattenbomba brandhärdarna. Dessutom deltog fem tyska, en litauisk och åtta norska helikoptrar i släckningsarbetet.

Samuel Koelega, numera tjänstutvecklare på SOS Alarm men anställd på MSB under perioden, anser att det var en utmaning att ta emot internationellt stöd som inte bara bestod av flygande personal utan även markpersonal från Danmark, Finland, Frankrike, Polen och Tyskland.

**Sommarbränderna visade att vi kan få hjälp från andra länder ganska snabbt.**

– Det var en betydande uppgift att samordna insatserna, men våra utländska besökare var nöjda. Flera sa att de aldrig hade blivit så väl mottagna. Sommarbränderna visade att vi kan få hjälp från andra länder ganska snabbt. Vem hade någonsin kunnat tro att den största samlade EU-insatsen skulle inträffa i Sverige, säger Samuel Koelega.

## BÄTTRE FÖRBEREDDA TILL "NÄSTA GÅNG"

Efter bränderna följde en period med åska och regn som orsakade strömavbrott och vattenläckor, vilket ökade även anropsvolymen för SOS Alarms automatlarm och jourtjänster.

I takt med klimatförändringarna beräknas antalet naturkatastrofer öka. Det gäller därför att ha hög beredskap inför olika scenarier. En hel del lärdomar har dragits av sommarens "skarpa" läge och vi kommer att förbättra vår beredskap ytterligare inför kommande utmaningar och kriser.

– Vi ska också bli ännu bättre på det vi är bra på, det vill säga samverkan med andra aktörer, säger Göran Bertilsson. Exempelvis måste vi på ett tidigt stadium medverka i samverkansforum av olika slag så att vi snabbt kan bidra med vår kompetens.

# Rekord i antal VMA och samtal till 113 13

**Den torra sommaren med många bränder ledde till rekord i både antalet Viktiga meddelanden till allmänheten (VMA) och samtal till det nationella informationsnumret 113 13. Som mest förekom så många som 1 300 samtal på ett dygn och 13 samtidigt VMA-meddelanden.**

**TIDIGARE HAR DET** knappt förekommit två samtidigt VMA och det vanliga är 800 samtal till 113 13 per månad.

– Utmaningen låg inte antalet VMA eller 113 13-anrop. Den bestod snarare i en otydlighet om vad som gäller vid VMA och att kommunerna tog emot frågor via sina telefonväxlar istället för att hänvisa till 113 13, säger Björn Skoglund, tjänsteägare för 112 och krisberedskap på SOS Alarm.

## **SVÅRT ATT AVGÖRA NÄR FARAN VAR ÖVER**

Under 2018 uppgick det totala antalet VMA över hela året till 54, en ökning med 8 jämfört med 2017. Att det finns behov av att klargöra vad som gäller vid VMA blev påtagligt i somras.

**I samband med torkan och bränderna såg många kommuner behov av ett nummer som invånarna kunde ringa till för mer information.**

– Bland annat kom begäran om ”Faran över” direkt till Sveriges Radio istället för till SOS Alarm, berättar Björn Skoglund. Och vid ett tillfälle övergick ett VMA från ”gå in och stäng dörrar, fönster och ventilation” till ”utrym”. När ett VMA upphör ska Faran över-signalen aktiveras, men det hade blivit svårt att först göra det och direkt efter förmedla ett nytt VMA om utrymning – i samma område.

Från departementshåll har tankar uttryckts om att tillsätta en VMA-utredning, något som SOS Alarm hoppas på.

– En utredning skulle kunna klargöra ansvarsområden och öka tydligheten i vad som gäller för VMA, säger Björn Skoglund.

## **KOMMUNERNA SPELAR EN VIKTIG ROLL**

I samband med torkan och bränderna såg många kommuner behov av ett nummer som invånarna kunde ringa till för mer information.

– Problemet är att kommunerna ofta glömmer att hänvisa till 113 13 och förse numret med information för vidareförmedling till allmänheten, säger Björn Skoglund. Resultatet blir överhopade kommunväxlar samt invånare som inte får rätt information och kanske blir oroade och upprörda i onödan.

Under sommaren försåg SOS Alarm därför kommunerna med information att lägga ut på sina webbplatser. Det ledde snabbt till att antalet samtal till 113 13 ökade.

– Vi behöver dock göra vissa förtydliganden även när det gäller informationsnumret 113 13, säger Björn Skoglund. Det handlar bland annat om vem som får använda 113 13, vad det ska användas för och hur det går till. Under 2019 kommer vi att kommunicera detta till olika aktörer, framför allt Sveriges kommuner.



# Nytt beslutsstöd ska ge rätt hjälp i rätt tid

**SOS Alarm håller på att ta fram ett medicinskt beslutsstöd som ska öka träffsäkerheten vid prioritering av ambulansuppdrag. Målet är att underlätta för SOS-operatören att skicka rätt hjälp i rätt tid. I projektet involveras också landsting och regioner i en extern referensgrupp som är aktiv genom hela projektet.**

– **BESLUTSSTÖDET BEHÖVER BLI** mer modernt och följa de medicinska riktlinjer som vi arbetar med och som finns i samhället, säger Anita Mohall, ansvarig läkare för prehospital vård i Region Östergötland och medlem i referensgruppen. Att vi får vara med och tycka till utifrån våra olika infallsvinklar är avgörande för att nå ett lyckat resultat.

## **ÖVER 20 REGIONER SKA KOMMA ÖVERENS**

Det medicinska beslutsstödet ska stötta operatörerna gällande vilken information som ska samlas in och när den ska samlas in under den medicinska intervjun. Stor vikt har lagts vid bedömningen av vitala parametrar, det vill säga andning och medvetande. Vårdokumentationen kommer också att förenklas och effektiviseras. Men det finns en del utmaningar med projektet.

– Att åsikterna hos 21 olika regioner ska jämkas samman till ett slutgiltigt resultat som alla är nöjda med är naturligtvis en utmaning, säger Anita Mohall. Det gäller att vi är överens om att instruktionerna redan på första sidan i beslutsstödet handlar om att bedöma huruvida patienten behöver hjälp omedelbart eller om det går att vänta. Att den initiala bedömningen är korrekt är avgörande för att vi ska kunna göra rätt prioriteringar.

## **VIKTIGT ATT ANVÄNDA SAMMA BEGREPP**

Förutom landsting och regioner deltar även Karolinska Institutet i referensgruppen för att validera att innehållet i det medicinska beslutsstödet är kopplat till den senaste forskningen. Beslutsstödet måste också kunna följas upp, utvärderas och utvecklas. Här är det viktigt att det går hand i hand med övriga sjukvårdssystemet.

– För att underlätta att människan i nöd ska få hjälp så fort som möjligt gäller det att tala samma språk och använda samma begrepp som i övriga sjukvården, säger Anita Mohall.

Samarbetet mellan SOS Alarm och referensgruppen fungerar utmärkt, och förväntningarna på det nya beslutsstödet är stora.

– Min förhoppning är att man snabbare ska kunna identifiera vilka människor som har livshotande skador så att de kan räddas i tid, säger Anita Mohall. Det handlar också om att resurser ska utnyttjas på rätt sätt, så att hjälpsökande utan livshotande tillstånd sållas till en mindre akut prioritering.



## Flexibel samtalsmottagning ökar effektiviteten

### SOS Alarm inför ett flexibelt arbetssätt för mottagning av 112-samtal som kan bidra till att förbättra svarstiderna.

I **SLUTET AV 2015** började SOS Alarm med nationell gemensam mottagning. Det innebär att samtal till 112 i första hand tas emot lokalt, men att de vid högt tryck går till den 112-operatör som först blir ledig – oavsett geografisk placering. Detta arbetssätt har testats i olika varianter och utvärderats för att slutligen landa i den lösning som visat sig vara mest effektiv.

– Det blev tydligt att vårt produktionssätt – det vill säga hur vi arbetar med mottagningen av 112-samtal – behöver anpassas till variationen i antalet samtal över dygnets timmar, under året och till fördelningen av ärendetyper såsom räddning och vård, säger Josefina Lafolie Fischier som är controller inom 112-verksamheten på SOS Alarm.

#### FYRA REGIONALA SAMVERKANSOMRÅDEN

Detta resulterade i ett nytt flexibelt arbetssätt som innebär att SOS Alarms operatörer svarar på 112-samtal inom fyra regionala samverkansområden. I de tre storstäderna svarar operatörerna på motsvarande sätt lokalt för att motverka att alltför många storstadssamtal går till andra delar av landet.

– Men när det finns behov av extra resurser, exempelvis vid högt tryck på 112, kan vi gå över till nationell gemensam mottagning. Vi har alltså inte en statisk modell för 112-mottagning utan den anpassas efter behov, säger Josefina Lafolie Fischier.

#### SAMVERKAN I FOKUS

Målet med nationell gemensam mottagning var – förutom att förbättra svarstiderna – även att bidra till ökad kvalitet i verksamheten, bli en mer lärande organisation och förbättra den kollektiva förmågan.

– Jag tycker att vi har uppfyllt alla våra mål. Det är första gången i SOS Alarms historia som vi genomfört denna typ av tester i skarp produktion och vi har under processen lärt oss mycket som vi tar med oss vidare. Framför allt gäller det vikten av att samarbeta och hur vi behöver tänka både nu och framåt för att optimera vårt arbetssätt, säger Josefina Lafolie Fischier.



# Sms-livräddare hjälper fler att överleva hjärtstopp

**I juli 2018 tecknade SOS Alarm ett avtal med Heartrunner Sweden AB om sms-livräddning. Vid ett 112-samtal om misstänkt hjärtstopp skickas ett larm ut till de sms-livräddare som finns i området. Syftet är att hjärt- och lungräddning ska påbörjas så fort som möjligt och få en hjärtstartare på plats i väntan på en ambulans. Därmed får fler drabbade möjlighet att överleva ett plötsligt hjärtstopp.**

Tjänsten finns idag i Stockholms län och Västra Götalandsregionen. Med det nya avtalet kan de 18 landsting och regioner som samarbetar med SOS Alarm om ambulansprioritering och dirigering välja att aktivera tjänsten i sin region.

Sms-livräddare fungerar så att SOS Alarm larmar frivilliga personer som kan hjärt- och lungräddning genom en app i deras telefon. De får också veta var närmaste hjärtstartare finns genom uppkoppling mot Sveriges hjärtstartarregister som ägs av Svenska HLR-rådet.

– Genom vårt samarbete med SOS Alarm kan vi nå ut med vårt system över hela landet. På så vis kan fler liv räddas, säger David Fredman, driftansvarig vid Heartrunner.

Systemet lanserades i dess nuvarande form 2015 och idag finns över 19 700 registrerade användare. Under 2018 skickades 2 250 larm om misstänkta hjärtstopp till sms-livräddare.

Färska data från Danmark, där exakt samma system används, visar att chansen att överleva har ökat dramatiskt tack vare sms-livräddare. Under 12 månader 2017-2018 var frivilliga framme före ambulansen i 40 procent av fallen. Användningen av hjärtstartare tredubblades också när frivilliga var först på plats.

– Vi vet genom kontakter med drabbade och anhöriga att flera liv räddas genom de frivilliga livräddarnas insatser. En av de stora belöningarna i jobbet är att få möjlighet att tala med de personer som räddats till livet via vårt system, säger David Fredman.



# Mänsklig kontakt räddar liv

**Att få tala med en medmänniska i rätt stund kan rädda liv. Genom ett samarbete mellan SOS Alarm och Svenska kyrkan kan människor i svåra kriser erbjudas akut samtalsstöd.**

**– Många behöver inte polis eller ambulans utan någon att tala med och då kopplas man till oss, säger Monika Oscarsson som är jourhavande präst.**

**KLOCKAN ÄR STRAX** före nio på kvällen. Prästen Monika Oscarsson ställer i ordning arbetsplatsen i hemmet i Uppsala, hon är noga med att skapa lugn runt sig. Hon tänder ett levande ljus, kokar te och sätter sig sedan tillrätta vid den vanliga platsen i vardagsrummet för att koppla upp sig på jouten. Det dröjer inte länge förrän telefonen börjar ringa.

– Mänsklig kontakt, att snabbt få en annan människa att prata med, kan rädda liv, säger hon.

Samtalen som hon besvarar kommer från människor som ringt SOS Alarm och bett att få bli kopplade till jourhavande präst. Eller så har larmoperatören bedömt att den inringande är i behov av samtalsstöd i den akuta situation hon eller han befinner sig i och frågat om de kan tänka sig att prata med en präst.

– Många behöver inte polis eller ambulans, utan någon att tala med och då kopplas man till oss, säger Monika Oscarsson.

Hon har arbetat som jourhavande präst i nio år. Tjänsten finns över hela landet och i jouten arbetar både kvinnliga och manliga präster i alla åldrar anställda i Svenska kyrkan. Den som ringer in kan göra det helt anonymt, inget spelas in eller loggas.

– Vi har absolut tystnadsplikt, det görs inga noteringar någonstans. När samtalet är avslutat finns det inte längre, berättar Monika Oscarsson.

## SVÅRA LIVSFRÅGOR

Jouten håller öppet året om mellan klockan 21.00 till 06.00, en tid på dygnet då stora delar av samhället är stängt. Varje dygn besvarar Monika Oscarsson eller någon av de andra jourhavande prästerna drygt 200 samtal, 40 chattar och fyra digitala brev.

– Det är ett ganska stort tryck, säger hon.

Vad samtalen handlar om kan hon inte gå in närmare på med anledning av nämnda sekretess, men ofta rör det sig om akuta känslomässiga kriser eller svåra livsfrågor.

– Det kan vara att något hänt eller att man mår fruktansvärt dåligt. Eller existentiella frågor om kärleken, döden, ensamhet eller svåra val.

## ETT VIKTIGT ARBETE I NATTEN

Jourhavande präst startade för drygt 60 år sedan. Det var när prästen Erik Bernspång uppmärksammade att mellanmänsklig kontakt kunde vara direkt livräddande. Han satte in en annons i en tidning med texten ”Innan ni begår självmord, ring...”

– Erik Bernspång hade märkt att människor kunde avstå självmordsimpulser om de fick någon att tala med, berättar Monika Oscarsson.

Tjänsten kom att utvecklas inom Svenska kyrkan och fick 2012 en gemensam teknisk plattform där alla 13 stift är med. Numera sker också arbetet i samarbete med SOS Alarm.

– Vi är mycket glada över det här samarbetet som fungerar otroligt bra, säger Monika Oscarsson.

Tillsammans med kollegan Gunilla Löf Edberg är hon nationell samordnare för jourhavande präst inom Svenska kyrkan. Att själv arbeta i jouten tycker de båda är viktigt.

– Det känns väldigt meningsfullt och ger dessutom en bild av vilka frågor som kommer upp, något som gör att vi bättre kan förstå våra kollegors vardag, säger Monika Oscarsson. Gunilla Löf Edberg instämmer.

– Det är ett viktigt arbete i natten. Någon gång kan jag önska att vi hade mötts i ett församlings-sammanhang med allt det som ryms där.



# 112:s tolkar rycker in när språket blir ett hinder

**När en situation känns så akut att man ringer 112 kan det vara svårt att hitta de rätta orden. Ännu svårare blir det när man måste tala ett främmande språk. För att stötta både SOS-operatören och inringaren erbjuder SOS Alarm tolkning på 200 språk.**

**KLOCKAN SLÅR FYRA** en torsdagseftermiddag och Nela Romi är inne på sin sista timme innan arbetsdagen är slut. Vi är på Transvoice, tolkningsföretaget som SOS Alarm samarbetar med för att tolka 112-samtal. Som tolk i arabiska har Nela Romi under dagen gett språkligt stöd vid privatpersoners kontakt med allt från advokatfirmor till Arbetsförmedlingen. Flera samtal till 112 har hon också hunnit med, som när hon fick tolka åt en man som kräktes och var yr. Det slutade med en ambulansutryckning.

– För mig betyder det mycket att tolka 112-samtal, säger Nela Romi. Det gör mig glad att kunna hjälpa till och göra nytta, kanske rentav rädda liv. Som tolk kan jag både hjälpa SOS-operatören att göra sitt jobb och få inringaren att känna sig trygg.

## HJÄLP ATT KOMMUNICERA

Jämfört med de andra uppdrag som Transvoice hanterar är 112-samtalen helt i sitt eget slag. I stället för att tolka ordagrant krävs det att Nela Romi fångar upp den avgörande informationen. Alla som tolkar för SOS Alarm går en särskild utbildning och de flesta har varit på studiebesök i SOS-operatörernas lokaler.

– Det viktiga är att få svar på SOS-operatörernas frågor så att de kan göra rätt bedömning, säger Nela Romi. Det gäller att vara lugn och stresstålig när den man pratar med har det jobbigt.

Nela Romi sitter i ett öppet kontorslandskap hos Transvoice på Kungsholmen i Stockholm. Det är hit SOS-operatören ringer när det behövs en tolk. SOS-operatören Ilona Lindholm använder sig av tjänsten flera gånger i veckan.

– Jag märker nästan direkt om det behövs en tolk, säger hon. Det brukar gå fort från det att jag kontaktar Transvoice till att de har kopplat ihop mig med en tolk men när jag är mitt uppe i

det känns det som att tiden går långsamt. Mitt jobb handlar ju om att hjälpa folk så fort som möjligt.

Under tiden tar hon samtalet framåt så gott hon kan på egen hand. Ilona Lindholm märker hur inringarna blir lugnare när de får prata på sitt modersmål.

– Ibland kan den stress och oro jag märker av hos inringaren bero på att de inte kan förklara sig snarare än att det är en nödsituation det handlar om. Den stora fördelen med tolktjänsten är att vi får hjälp att kommunicera samtidigt som jag fortfarande hör inringaren och kan lyssna in allt det där som inte sägs – som att utifrån andningen bedöma om personen är smärtpåverkad, säger Ilona Lindholm.

## TOLKAR PÅ 200 SPRÅK

Tolkar för de tio största tolkspråken finns på plats hos Transvoice varje dag mellan klockan 08.00 och 17.00 vilket gör att det sällan tar längre än en minut innan tjänsten förmedlas. För de ovanligare språken är väntetiden något längre. Även efter kontorstid är tolkarna tillgängliga via ett slags jour.

– 112-samtalen är alltid prioriterade, säger Alexander Markinhuhta, Operations Manager på Transvoice. Vi har tolkar på 200 språk och i de fall tolken inte finns i lokalen kopplar samordnaren in en extern tolk.

Sedan samarbetet med SOS Alarm startade 2011 har antalet tolkuppslag för 112 ökat stadigt.

– Det beror dels på de senaste årens asyltillströmning men också på att allt fler känner till tolktjänsten, säger Alexander Markinhuhta. Varken SOS-operatören eller inringaren ska behöva chansa när det finns en bra språklig säkerhetslina som den här.

# Färre felringningar genom kommunikation

Under året har SOS Alarm genomfört flera kommunikationsinsatser för att minska felringningarna på nödnumret 112. En webb-tv-serie, ett quiz-spel tillsammans med Polisen och ett flertal filmer och artiklar är några av aktiviteterna.

– Att kommunicera de övriga numren 113 13, 114 14 och 1177 är något som vi jobbar med hela tiden. Det kan vara allt från stora kampanjer till att besvara allmänhetens frågor i sociala medier för att leda hjälpsökande rätt, säger Jenny Friberg som är kommunikationsstrateg på SOS Alarm.

## FELAKTIGA SAMTAL KAN PÅVERKA LIV OCH DÖD

Ett fokusområde har varit att kommunicera att en tredjedel av alla samtal som kommer in till 112 är felaktiga, vilket gör att de samtal som verkligen är akuta får vänta längre. Och att ställa de felaktiga samtalen mot de som faktiskt kan innebära skillnad på liv och död är något som slår an hos allmänheten.

– De uppenbara felringningarna är något folk förstår och kan relatera till, säger Jenny Friberg.

Däremot kan vi bli bättre på att kommunicera situationer där det inte är lika självklart att man ska ringa 112. Här tar vi gärna emot goda exempel från våra fantastiska operatörer och sjuksköterskor som vi kan använda i kommunikationen. Vårt jobb handlar ju också om att underlätta våra kollegors vardag och vi hoppas att det gör skillnad i verksamheten.

## GÅR ÅT RÄTT HÅLL

Det är svårt att veta exakt vilken inverkan de olika kampanjerna och insatser haft, men förhoppningen är att våra kampanjer och insatser får folk att tänka till en extra gång.

– De senaste åren har antalet felaktiga samtal minskat kraftigt, och förhoppningsvis spelar kommunikationen en roll i det, säger Jenny Friberg.

## NÅGRA AV INSATSERNA SOM GJORTS UNDER ÅRET:



Webb-tv-serie i fem delar – "Glöm inte att komma ihåg" – som fokuserar på rätt nummer vid rätt tillfälle.



Webbquizet "112-utmaningen" som tagits fram tillsammans med Polisen.



Plånbokskort med de fyra viktigaste numren (112, 113 13, 114 14, 1177).



Annonsytor i samband med vårt samarbete med Svenska Hjältar där de fyra numren ständigt kommuniceras.



Flera framträdanden i tv och tidningar för att prata om felringningar.



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

# SOS-operatörer fick pris för bästa larmmottagning

**I april mottog SOS-operatörerna Hannah Karlsson och Ulrika Lindström pris för bästa larmmottagning vid EENAs (European Emergency Number Association) årliga internationella konferens. Hannah och Ulrika fick priset för att de i en stressad situation gjorde en insats utöver det vanliga för att ge en man med hjärtstillestånd bästa möjliga chans att överleva.**

En vanlig förmiddag på en av SOS Alarms SOS-centraler hörde Hannah Karlsson hur hennes kollega Ulrika Lindström instruerade en kvinna om hur hon skulle göra hjärt- och lungräddning på sin man. Då Hannah tittade på skärmen såg hon att kvinnan på andra sidan luren befann sig på landsbygden i Jämtland, långt från närmaste ambulans. Hannah öppnade webbkartan som visar placering av publika hjärtstartare och upptäckte att det fanns en några minuter från den hjälpsökandes hus, på företaget Fyrås Trä.

Hon kontaktade företaget och berättade om situationen. Tre av de anställda på företaget tog hjärtstartaren och körde den till parets hus där de kunde avlösa kvinnan som gjorde hjärt- och lungräddning. Enligt EENAs motivering visar detta på ”enastående koordinering av SOS-operatörer som vidtar åtgärder utöver det vanliga för att ge någon maximal chans till överlevnad.”

Hannah tog emot priset på EENAs konferens i Ljubljana, Slovenien.

– Det känns fantastiskt att få det här priset tillsammans med Ulrika. Vårt dagliga arbete går ut på att se till att hjälpsökande får rätt hjälp så fort som möjligt. Ibland innebär det att man

måste vara kreativ och ta hjälp av tillgängliga resurser eller personer i närheten. I det här fallet hade vi tur då de anställda på Fyrås Trä gärna ville ställa upp.



## Fakta EENA

European Emergency Number Association (EENA) omfattar 1 300 representanter för nödcentralorganisationer, räddningstjänst och polis från fler än 80 länder, 90 systemleverantörer, 11 internationella föreningar och organisationer, mer än 200 ledamöter från Europaparlamentet och över 90 forskare.



# Unika larmplaner vid 112-händelser

**Under 2018 färdigställde SOS Alarm tjänsten Särskilt objekt. Tjänsten har utvecklats för verksamheter som ställer höga krav på säkerhet och önskar särskild hantering av olyckor på ett objekt eller ett geografiskt område, till exempel inom tung industri, köpcentrum eller naturskyddsområden.**

Inom många verksamheter är det kritiskt att de ansvariga tidigt får information om händelser på objektet. Detta har varit efterfrågat under många år inom olika branscher där minuter av ovetande och inaktivitet kan få förödande konsekvenser – inte bara för de anställdas säkerhet, utan även för verksamheten i form av driftstopp och liknande.

Genom tjänsten Särskilt objekt får förutbestämda personer automatiskt en notifikation i telefonen om att någonting har hänt på deras objekt.

Inom till exempel en kemisk industri kan personal och ledning snabbt vidta åtgärder för att begränsa skador eftersom de direkt får vetskap om en brand på fabriksområdet. Om en olycka inträffar är vakten vid grinden förberedd för att ta emot ambulans eller räddningstjänst och kan vid behov lotsa dem till rätt plats och

upplysa om eventuella faror. Ett köpcentrum kan omgående starta evakuering av personal och allmänhet om det börjar brinna.

Med Särskilt objekt skapas särskilda larmplaner som används vid en 112-händelse inom det valda området. Larmplanen är unik för varje objekt och innehåller bland annat uppgifter om kontaktpersoner för notifieringar, instruktioner för hjälpresurser och annan objektsspecifik information. Det ger kunden möjlighet att snabbt hantera en händelse för att minimera följder och vidta åtgärder för att skydda personal och allmänhet. Därigenom kan de minska faran för liv och hälsa eller för ekonomisk påverkan som till exempel ett driftstopp innebär.



# Över 200 anrop till 112 via eCall

**Från oktober 2017 tar SOS Alarm emot automatiska eCall-larmsamtal. Sensorer i bilen känner av när till exempel krockkudden utlöses och bilen ringer då upp 112 och skickar med viss data, bland annat bilens GPS-position.**

Det finns även en knapp i bilen för att manuellt kunna utlösa larmet och på så sätt kontakta till 112, exempelvis om någon i bilen blir sjuk eller om man ser en trafikolycka eller brand.

Enligt ett EU-direktiv ska alla nya bilmodeller efter den 1 april 2018 vara utrustade för att kunna skicka eCall-larm. En del befintliga bilmodeller har redan sådan utrustning – under 2018 tog SOS Alarm emot 209 anrop via eCall till nödnumret 112.

Ett eCall utlöses endera automatiskt när bilen krockar eller manuellt via en knapp i bilen. Av de 209 eCall som SOS Alarm mottog var 74 automatiskt utlösta och 133 var manuellt utlösta. Dock var endast totalt åtta av samtliga eCall att betrakta som skarpa, det vill säga de gällde en inträffad händelse där det fanns behov av kommunal räddningstjänst, ambulans och/eller polis. Samtliga fem automatiskt utlösta gällde

trafikolyckor där räddningsresurser skickades till platsen och kunde assistera. De tre manuella gällde en viltolycka, en sammanstötning som dock visade sig vara utan personsador när räddningsresurser kom till platsen samt ett fall där ett rådjur hade fastnat i viltstängsel och höll på att dra ned detta.

Av de felaktigt utlösta manuella eCall-anropen rörde det sig vanligtvis om någon som av misstag kommit åt knappen, eller som tryckt på fel knapp. De felaktiga automatiska anropen var i de flesta fall tester från företag eller hade utlösts av misstag. Utryckning av hjälpresurser skedde endast i två fall av de felaktiga larmen. Samhällets hjälporgan har därmed inte belastats av felaktiga larm i någon större omfattning, men har vid flera tillfällen kunnat agera vid trafikolyckor som inkommit via eCall.



# Livsviktig positionering

**En snabb och rättvisande position kan utgöra skillnaden mellan liv och död. Om det tar lång tid att få fram svar på var den hjälpsökande befinner sig fördröjs hjälpinsatsen vilket kan innebära fara för liv, förlängt lidande eller att egendom förstörs. Det finns en teknik för mer exakt positionering, men på grund av en otydlig och föråldrad lagstiftning har vi inte kunnat använda tekniken.**

Enligt EU kan omkring 7 500 liv och 95 miljarder euro sparas de närmaste 10 åren om nödcentralerna inom EU skulle kunna positionera hjälpen snabbare. Tekniken finns redan idag och kallas AML – Advanced Mobile Location.

– Skillnaden mellan AML-positionering och det vi har idag är bokstavligen milsvid, säger Björn Skoglund, tjänsteutvecklare för 112 på SOS Alarm. Den position som våra SOS-operatörer idag får från mobiloperatörerna via ett så kallat cell-id visar en yta som kan vara allt från något hundratal kvadratmeter upp till kvadratmil – medelvärdet är cirka 3 km<sup>2</sup>. Positionering med AML ger normalt en radie på 5-20 meter.

## **1,5 MILJONER SAMTAL KAN POSITIONERAS SNABBARE**

AML består av en programvara i mobilen som känner av när hjälpsökande ringer nödnumret. Data skickas då till 112 med GPS-position från mobilens platstjänster och utifrån wifi-nät i närheten. Om inte funktionen platstjänster är påslagen i telefonen så slås den på automatiskt.

SOS Alarm besvarade drygt 3 miljoner 112-samtal under 2018. Cirka 86 procent av dessa (drygt 2,7 miljoner) kom från mobiltelefoner. I drygt 1,6 miljoner 112-samtal fanns behov av hjälp från polis, ambulans, eller räddningstjänst.

– Teoretiskt borde därför runt 1,5 miljoner 112-samtal kunna positioneras mycket snabbare och mer exakt än idag, säger Björn Skoglund.

## **OKLART RÄTTSLÄGE – HINDER FÖR AML**

AML är idag infört med goda resultat i tio länder: Belgien, Estland, Finland, Irland, Island, Litauen, Nya Zeeland, Slovenien, Österrike och Storbritannien. Dessa länder redovisar att AML gjort stor nytta både i stort och i enskilda fall.

I Litauen fick en händelse stor uppmärksamhet redan när AML testades – en 8-årig pojke hittade sin pappa medvetlös och ringde 112, men visste inte adressen. Tack vare AML-positionen som visade en radie på 6 meter kunde hjälp skickas till rätt plats och pappan, som hade fått en elchock, kunde räddas. Positionen från telefonens cell-id var 14 km<sup>2</sup>, så utan AML hade händelsen förmodligen inte fått ett lika lyckligt slut.

SOS Alarm har haft tillgång till tekniken sedan 2017, men svensk lagstiftning är otydlig och vi har hittills endast fått preliminära kommentarer från Datainspektionen respektive Post- och telestyrelsen. En tydligare lagstiftning är dock redan beslutad på EU-nivå. I oktober tog SOS Alarms bolagsstyrelse beslut om att starta upp AML.

– Rättsläget är oklart, men vår tolkning är att det finns utrymme att införa AML i Sverige och det vore oetiskt att inte göra det när vi vet att vi kan rädda liv och minska lidande. Vi avser därför att börja använda tekniken i Sverige under 2019 – förhoppningsvis redan innan sommaren, säger Björn Skoglund.



# Bättre lägesbild med SOS.nu

**Under våren lanserades SOS.nu – en vidareutveckling av samverkanswebben med nya funktioner som gör det enklare att dela information mellan aktörer och ge snabbare och mer samordnad hjälp till nödställda.**

På SOS.nu publiceras bland annat räddningsinsatser, trafikstörningar, telestörningar och vädervarningar. Innehållet baseras på information från SOS Alarms egna system och från Trafikverket, Post- och telestyrelsen (PTS) och SMHI men också från anslutna användare inom framför allt offentlig sektor.

– Tack vare nya och mer lättillgängliga funktioner som ger en mer samlad lägesbild är vi bättre förberedda när något händer både i kris och vardag, säger Niclas Cholodov, tjänsteutvecklare på SOS Alarm.

## KUNDERNAS BEHOV VISADE VÄGEN

Samverkanswebben har funnits sedan 2009, men för drygt ett år sedan insåg SOS Alarm att den behövde kompletteras med ny funktionalitet.

– Mot bakgrund av terrordådet på Drottninggatan blev det tydligt att vi behöver en så enhetlig lägesbild som möjligt för att kunna samordna olika aktörers insatser, berättar Niclas Cholodov.

Kundernas behov har varit vägledande i arbetet med att ta fram SOS.nu.

– Vi samlade in en lång önskelista från våra kunder och kunde konstatera att en vidareutveckling av samverkanswebben skulle göra stor nytta.

## MER ANVÄNDARVÄNLIG LAYOUT

SOS.nu har utrustats med en helt ny layout som upplevs som mycket mer användarvänlig. Det är också visuellt enklare att ta del av informationen både på webben och via mobilappen. Dessutom har ikoner bytts ut och kartorna ersatts av större så att det blir tydligare var händelsen inträffar. Detta är en del av den återkoppling SOS Alarm har fått från sina kunder.

– Nu gäller det att kunderna påminns om och utbildas i de nya funktionerna, såsom att skapa distributionslistor. Det kommer underlätta samverkan med andra aktörer både internt och externt, säger Niclas Cholodov.

## ENKLARE POSITIONERING OCH BILDHANTERING

Med hjälp av SOS.nu är det också lättare att uppfatta räddningsresursernas position. När en händelse inträffat och hjälpen är på väg illustreras det på skärmen av exempelvis två symboler som är på väg dit. På den tidigare samverkanswebben kunde användarna skapa en händelse. Nu går det också att bifoga en bild till händelsen.

– Det innebär att den som är först på plats kan ta en bild med sin mobilkamera och lägga in i ärendet så att utvalda på inre ledningsstöd kan få en känsla för skadans omfattning, säger Niclas Cholodov.

## UNDERLÄTTAR DELNING OCH ANALYS AV INFORMATION

En ny funktion har också införts, ”Dela dokument”, som gör det lättare att dela information med både grupper och individer på ett mer strukturerat sätt. Dessutom kan man få en historisk överblicksbild över hur många händelser som inträffat under en viss period.

– Intensiteten i ett visst område kan också visualiseras, berättar Niclas Cholodov. Det påverkar exempelvis vårt förebyggande arbete inom frågor som rör ökad närvaro och mer bevakning i ett visst område. Informationen kan även användas i rapporteringssyfte, då man kan påvisa hur många och vilken typ av händelser som inträffat i exempelvis en kommun.

# Innovationer som räddar liv

**Ett område som prioriteras allt mer inom SOS Alarm är innovationer. Tack vare ett nytt arbetssätt, Innovation Task Force, och nya samarbeten med både akademi och näringsliv har innovationsarbetet satt fart. Vi har också tillsatt en kommitté som hanterar frågor om innovation, forskning och utveckling.**

– Fyra gånger om året samlar vi medarbetare från olika delar av verksamheten som får testa hypoteser kring olika frågeställningar med hjälp av experiment. Genom detta arbetssätt får vi möjlighet att testa många idéer med relativt liten insats ifråga om tid, personal och pengar, berättar Louise Brask, strategichef på SOS Alarm.

Frågor som diskuterats är allt från språkidentifiering i nödsamtal till samarbete med frivilligorganisationer. Några av omgångarna har genomförts tillsammans med externa aktörer. Under hösten deltog nio studenter från Mittuniversitetet som kombinerade deltagandet med en kurs i innovationsteknik.

– Det är alltid bra med ett externt perspektiv för att få fart på och uppslag till innovationer, säger Louise Brask. Det visar inte minst de innovationsprojekt som SOS Alarm satsat på under det gångna året – allt från beslutsstöd för SOS-operatörer till projekt som ska minska antalet hjärtstopp, med aktörer som Umeå universitet, Chalmers tekniska högskola, Karolinska institutet och Drive Sweden.

## **BESLUTSVERKTYG SKA FÖRBÄTTRA AMBULANSSJUKVÅRDEN**

Prehospital resursoptimering är ett Vinnova-finansierat projekt som Västerbottens landsting koordinerar under vetenskaplig ledning av Umeå universitet. Målet är att utveckla en lösning som gör det möjligt att optimera hur ambulanserna organiseras och placeras för att ytterst räkna fler liv. SOS Alarms roll är att förse forskarna med historiska data kring händelser och utalarnering samt att ta fram en strategi för framtida förvaltning, ägande och vidareutveckling av beslutsverktyget.

– Demografiska och tekniska förändringar kommer att ändra förutsättningarna för am-

bulanssjukvården, vilket medför krav på att utnyttja resurserna mer effektivt än idag. Det nya verktyget gör att vi enklare och snabbare kan fatta beslut utifrån fakta som bygger på historisk data, säger Patrik Rydén, vetenskaplig ledare för projektet på Umeå universitet.

## **STUDENTER UTVECKLAR STÖD FÖR BÄTTRE OCH SNABBARE OPERATÖRSBESLUT**

I slutet av 2017 arrangerade SOS Alarm för första gången ett hackathon, en lagtävling under 36 timmar mellan flera av Sveriges tekniska högskolor. Målet var att fundera ut nya tjänster för ett tryggare Sverige. Det vinnande teamet bestod av studenter från Chalmers tekniska högskola. Deras idé innebär att med hjälp av artificiell intelligens (AI) utveckla ett stöd för SOS Alarms operatörer, ambulansdirigenter och räddningsåtgörare.

Nu har studenterna Robin Griffiths, Isaac Gonzalez och Joel Tegman ett etablerat samarbete med SOS Alarm för att vidareutveckla idén.

– Det handlar om att underlätta för SOS-operatören genom att det som sägs i ett nödsamtal automatiskt omvandlas till text, berättar Robin Griffiths. På så vis behöver inte operatören ägna sig åt att dokumentera det som sägs utan kan fokusera helt på själva bedömningen. Stödet som utvecklas bygger också på tidigare beslut i olika ärenden, vilket underlättar för operatören att ta faktabaserade beslut.

Michael Zantelid på SOS Alarm har i sin roll som handledare för studenterna förmedlat kunskap om hur man allokerar räddningsresurser och visat vad som händer i trafikrummet. Han ser stor potential i beslutsstödet.

– Jag är övertygad om att vi går mot automatiska lösningar för att snabbare få ut hjälpresurser till de drabbade. Men vi blir lätt hemmablinda. Att använda sig av extern kunskap och

smitta dem med vårt verksamhetsperspektiv är grädden på moset.

Robin Griffiths upplever att samarbetet med SOS Alarm har fungerat bra.

– SOS Alarm är ett modernt, framåtblickande företag och verkligen ett gott exempel på hur man kan jobba med den här typen av radikal innovation.

### **SJÄLVKÖRANDE BILAR INFORMERAS OM UTRYCKNINGSFORDON**

Under 2018 har SOS Alarm ingått i ett projekt inom Drive Sweden, ett innovationsprogram som startats på initiativ av regeringen och finansieras av Energimyndigheten, Formas och Vinnova. Utöver SOS Alarm ingår Volvo Cars, Ericsson, Carmenta och RISE (Research Institutes of Sweden).

– Projektet går ut på att utveckla en molnbaserad funktion där självkörande bilar automatiskt informeras när en ambulans eller brandbil närmar sig på samma vägbanor, berättar Jesper Gunnarson på Volvo Cars.

SOS Alarms system skickar positioner på ambulanser och brandbilar till ett centralt moln vilket i sin tur är kopplat till biltillverkarens moln. Det gör det möjligt för bilen att antingen slå av det självkörande läget eller att styra ur vägen för utryckningsfordonet.

– Generellt har bilister inte så bra koll i backspeglarna, vilket gör att det tar längre tid för utryckningsfordon att komma fram, säger Louise Brask. Genom denna nya funktion uppmärksammas föraren att lämna plats för utryckningsfordonet så att det snabbare kan komma fram till den hjälpbehövande.

### **NY TEKNIK FÖR ATT IDENTIFIERA PLÖTSLIGA HJÄRTSTOPP**

Varje år rapporteras 6 000 plötsliga hjärtstopp, men bara 11 procent av de drabbade överlever.

Hjärtstopp är ett akut tillstånd där varje sekund är viktig – för varje minut minskar chansen att överleva med cirka 10 procent.

Under året inledde SOS Alarm inledde ett samarbete med Centrum för hjärtstoppsforskning på Karolinska institutet för att bli bättre på

att identifiera hjärtstopp och därmed snabbare kunna larma ut tjänster.

– Det är inte acceptabelt att så många dör till följd av hjärtstopp, säger Andreas Claesson som leder projektet på Karolinska institutet. Vi har därför försökt hitta olika sätt att hjälpa denna patientgrupp. Tidigt larm och tidig hjärt- och lung räddning samt igångsättning av hjärtat med hjälp av hjärtstartare är tre åtgärder som måste ske så snabbt som möjligt.

Med hjälp av ny teknik i form av artificiell intelligens (AI) tränas datorer att känna igen hjärtstopp under 112-samtalet. Datorn kan därmed stötta SOS-operatören och ge ett tillförlitligt beslutsstöd.

– Systemet med AI kan jämföras med en larmoperatör som ord för ord minns alla samtal som har kommit in till SOS-centralerna under de senaste 25 åren och kan dra slutsatser utifrån de samtal som rör hjärtstopp, berättar Andreas Claesson.

Tekniken kan också användas för andra tillstånd som exempelvis stroke, blodförgiftning och trauma.

– SOS Alarm har lång erfarenhet av larmmottagning och bedömning, och vi har lång erfarenhet av klinisk sjukvård, säger Andreas Claesson. Våra kompetenser tillsammans med ny teknik är en bra kombination som kan bidra till nya innovationer.



# Kortare larmkedja vid pågående dödligt våld

**Efter terrorråden på Drottninggatan och i Trollhättan har SOS Alarm utvecklat ett stöd för operatörerna så att de kan agera snabbare vid pågående dödligt våld. Genom att förkorta larmkedjan ska det dödliga våldet avbrytas så fort som möjligt och rätt hjälp skickas till rätt plats i rätt tid.**

– Det är lättare att aktivera alla aktörer redan tidigt i larmsamtalet om SOS-operatörerna har en nod eller en rubrik att vila ögonen på, säger Freddy Hansson som är processansvarig för nödanrop på SOS Alarm.

Stödet blev tillgängligt i mitten av november. Samtliga SOS-operatörer och SOS-sjuksköterskor har fått utbildning i den nya noden PDV (Pågående Dödligt Våld) som också har publicerats i SOS-operatörernas systemstöd.

Underrubrikerna till PDV är sprängning, fordon, skjutvapen, övriga vapen, och övrigt.

– Att omedelbart aktivera polis, räddningstjänst och ambulans genom att våra operatörer sätter dem på extern medlyssning gör att de snabbt får en bild av allvaret i händelsen och av vilka resurser som krävs, säger Freddy Hansson.

# Proaktiv krisberedskap viktig inför valet

**I september 2018 stod Sverige inför ett spännande val. Men problematik såsom hot och våld mot politiker och spridning av falska nyheter är något som har blivit verklighet även i Sverige. Därför spelade SOS Alarms krisberedskapsavdelning en viktig roll för en trygg och säker valrörelse.**

– Vi bevakar samhället dygnet runt, både nationellt och internationellt. Det ger oss en bra och aktuell lägesbild kring säkerheten i Sverige vilket var viktigt för att skapa trygghet kring valrörelsen, säger Anna Boström som är krisberedskaps-samordnare på SOS Alarm.

SOS Alarms krisberedskapsavdelning är en del av det svenska krisberedskapssystemet. Avdelningen kan slå larm till berörda myndigheter om något allvarligt skulle inträffa – till exempel

om politiker hotas eller om valstugor sätts i brand – och fungerar som ett viktigt nav under krislägen då myndigheter och andra viktiga aktörer behöver komma i omedelbar kontakt med varandra.

– Genom vår unika tillgång till information via 112-samtalen kan vi snabbt upptäcka sådant som är avvikande i samhället. Vi ser hur Sverige mår i realtid, säger Anna Boström.

# 112-dagen och 112-priset

**I samband med 112-dagen i februari 2018 arrangerade SOS Alarm för tredje året i rad ett dialogforum om samverkan. Under dagen delade vi också ut 112-priset till de aktörer som gjorde en insats vid terrordådet på Drottninggatan i Stockholm den 7 april 2017.**

Sveriges beredskap inför nästa stora kris var temat för dagen som samlade representanter för larm- och vårdkedjan och dem som arbetar inom kommun, landsting, organisationer och myndigheter.

Dialogforum erbjöd ett flertal intressanta talare, bland annat justitie- och inrikesminister Morgan Johansson som pratade om framtidens alarmeringstjänst. Bernhard Hogan-Howe, chef för London Metropolitan Police, delade sina erfarenheter kring terrorprevention, cybersäkerhet och samverkan mellan aktörer inom larmkedjan.

Programmet innehöll även gruppdiskussioner där deltagarna fick möjlighet att utbyta erfarenheter kring aktuella frågor, till exempel hur vi genom ökad samverkan kan förbättra vår beredskap och hur blåljuspersonal ska kunna skyddas från hot och våld.

## **PRIS TILL INSATSEN VID TERRORDÅDET PÅ DROTTNINGGATAN**

112-priset uppmärksammar aktörer inom alarmeringstjänsten och synliggör specifika händelser där samverkan har varit avgörande för insatsens utfall. 2018 års pris tilldelades samtliga professionella aktörer som gjorde en insats vid terrordådet på Drottninggatan i Stockholm den 7 april 2017.

På plats för att ta emot priset fanns ett antal personer som representerade dem som på olika sätt hade en roll i räddningsarbetet – räddningstjänst, väktarbolag, privata vårdgivare, polis, ambulans, SOS Alarm och Samverkan Stockholmsregionen.



# Statistik 112-tjänsten 2018

8 536

tolkade samtal på 68  
olika språk

3 196 642

besvarade 112-samtal

11,6

sekunder i medelsvarstid

14 363

krisberedskapsärenden

744 850

vidarekopplingar till  
Polisen

955 779

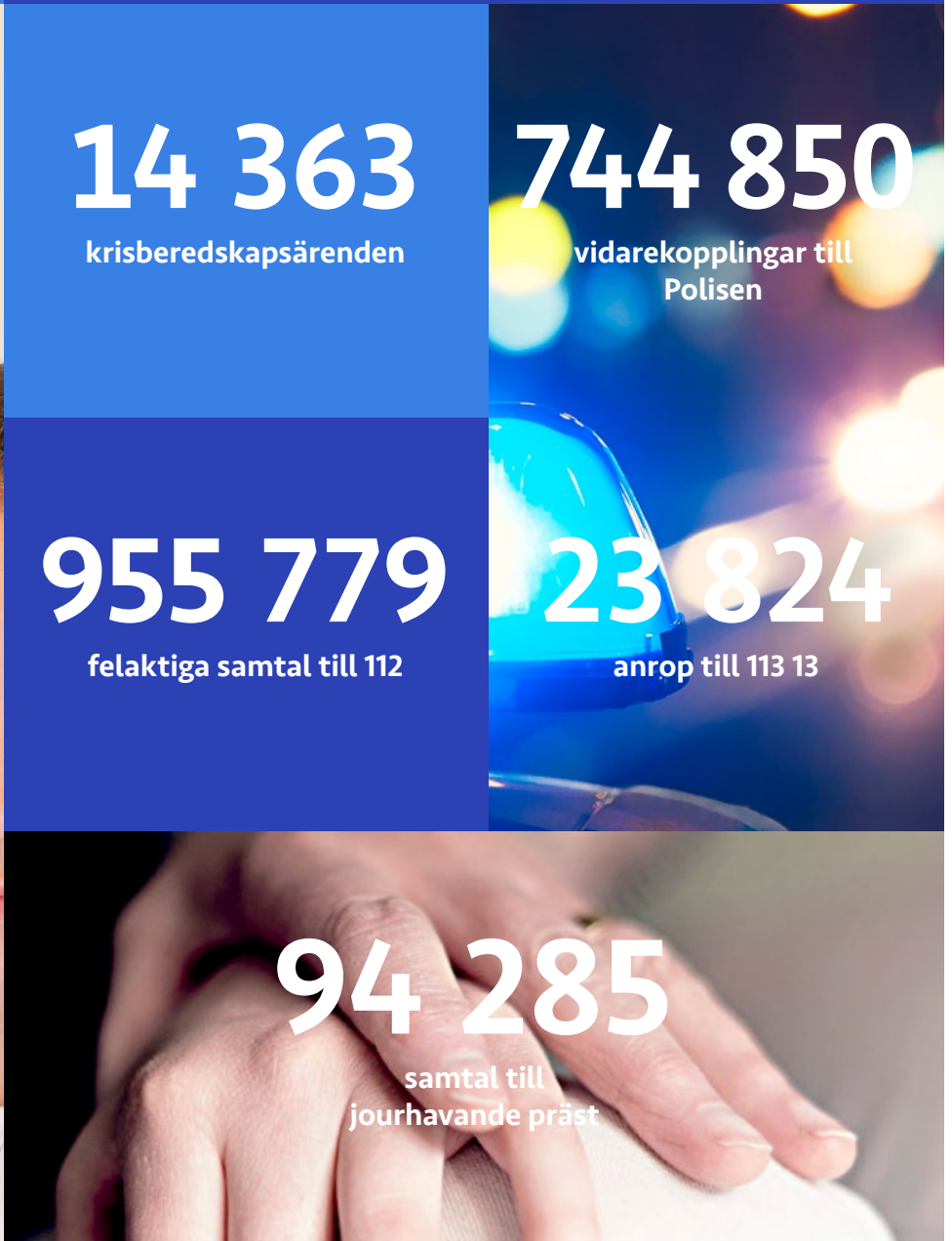
felaktiga samtal till 112

23 824

anrop till 113 13

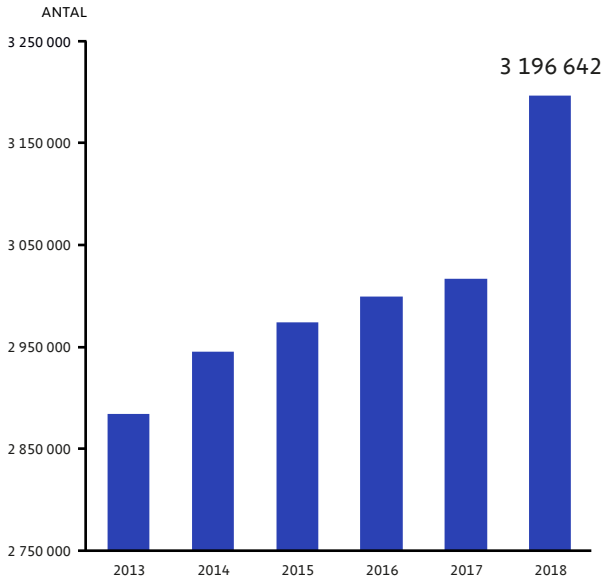
94 285

samtal till  
jourhavande präst

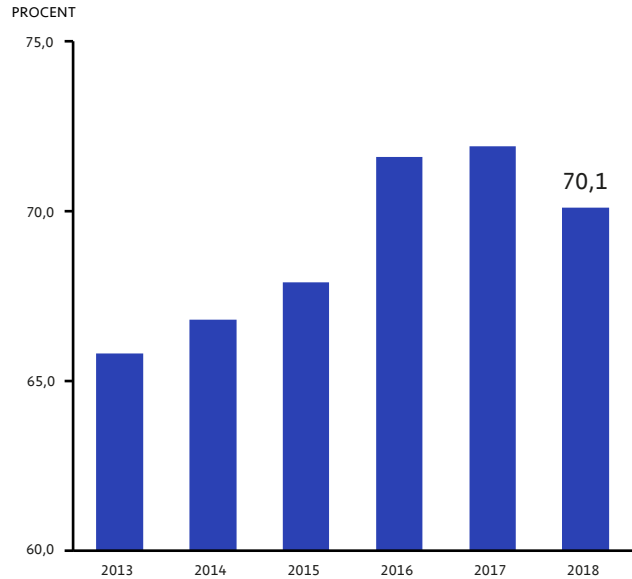




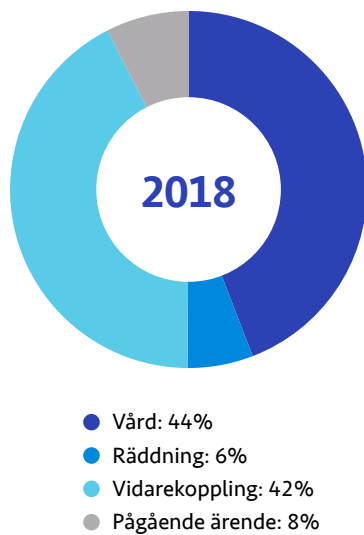
## 112-samtal



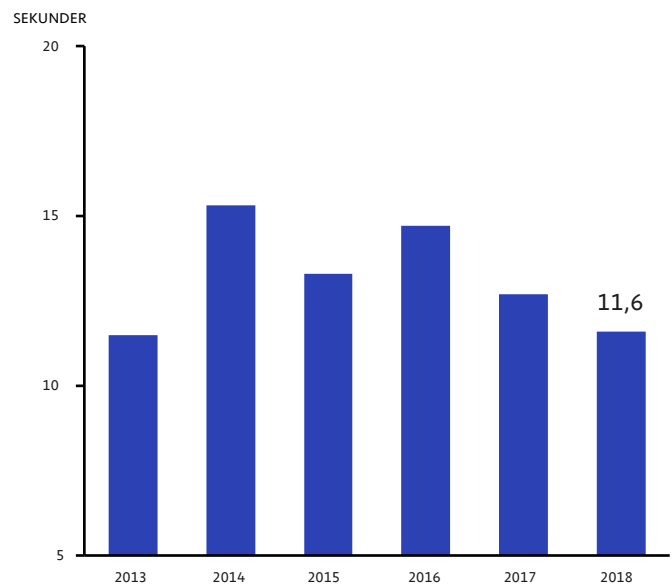
## Hjälpbehov



## Fördelning



## Svarstider



## ANTAL INKOMMANDE 112-ANROP UNDER 2018

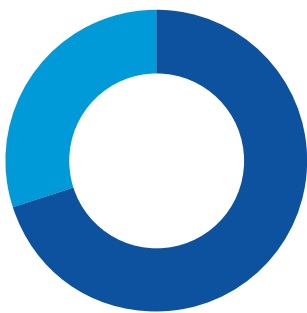
| Län                   | Totalt antal anrop 112 | Ej till anropskö | Pålagt innan svar | Besvarade        |
|-----------------------|------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Blekinge              | 129 467                | 78 293           | 5 269             | 45 905           |
| Dalarna               | 111 555                | 12 711           | 9 081             | 89 763           |
| Gotlands län          | 18 144                 | 1 856            | 1 612             | 14 676           |
| Gävleborg             | 123 431                | 16 255           | 11 428            | 95 748           |
| Halland               | 127 573                | 31 833           | 10 024            | 85 716           |
| Jämtland              | 48 316                 | 4 982            | 4 202             | 39 132           |
| Jönköping             | 130 700                | 16 714           | 12 355            | 101 631          |
| Kalmar                | 94 999                 | 10 319           | 8 268             | 76 412           |
| Kronoberg             | 70 962                 | 8 774            | 6 728             | 55 460           |
| Norrbottnen           | 98 904                 | 9 439            | 7 470             | 81 995           |
| Skåne                 | 570 158                | 86 214           | 69 058            | 414 886          |
| Stockholm             | 995 733                | 130 975          | 102 745           | 762 013          |
| Södermanland          | 118 556                | 15 170           | 11 375            | 92 011           |
| Uppsala               | 118 974                | 14 628           | 11 227            | 93 120           |
| Värmland              | 107 510                | 11 815           | 7 929             | 87 766           |
| Västerbotten          | 88 715                 | 8 484            | 7 562             | 72 669           |
| Västernorrland        | 98 358                 | 14 387           | 7 763             | 76 208           |
| Västmanland           | 116 287                | 22 207           | 9 744             | 84 336           |
| Västra Götaland       | 684 431                | 83 036           | 64 322            | 537 073          |
| Örebro                | 116 255                | 15 790           | 11 646            | 88 819           |
| Östergötland          | 187 912                | 27 859           | 19 175            | 140 878          |
| Övrigt – A-Nummerlöst | 75 887                 | 70 847           | 557               | 4 483            |
| Övrigt – Ej Län       | 71 516                 | 6 661            | 8 913             | 55 942           |
| <b>Totalt</b>         | <b>4 304 343</b>       | <b>699 249</b>   | <b>408 453</b>    | <b>3 196 642</b> |

## ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL 2016–2018

| Län                   | 2016             | 2017             | 2018             |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|
| Blekinge              | 42 031           | 44 435           | 45 905           |
| Dalarna               | 83 954           | 82 574           | 89 763           |
| Gotlands län          | 15 548           | 14 362           | 14 676           |
| Gävleborg             | 84 006           | 82 795           | 95 748           |
| Halland               | 79 709           | 83 892           | 85 716           |
| Jämtland              | 36 221           | 35 318           | 39 132           |
| Jönköping             | 93 622           | 97 345           | 101 631          |
| Kalmar                | 71 505           | 72 344           | 76 412           |
| Kronoberg             | 52 748           | 56 547           | 55 460           |
| Norrbottnen           | 75 123           | 73 637           | 81 995           |
| Skåne                 | 380 634          | 388 400          | 414 886          |
| Stockholm             | 698 030          | 713 283          | 762 013          |
| Södermanland          | 107 675          | 90 864           | 92 011           |
| Uppsala               | 82 091           | 83 937           | 93 120           |
| Värmland              | 80 020           | 82 914           | 87 766           |
| Västerbotten          | 70 062           | 68 377           | 72 669           |
| Västernorrland        | 76 314           | 74 616           | 76 208           |
| Västmanland           | 81 060           | 84 590           | 84 336           |
| Västra Götaland       | 504 840          | 505 755          | 537 073          |
| Örebro                | 87 375           | 87 439           | 88 819           |
| Östergötland          | 131 745          | 134 336          | 140 878          |
| Övrigt – A-Nummerlöst | 17 035           | 5 045            | 4 483            |
| Övrigt – Ej Län       | 48 481           | 54 119           | 55 942           |
| <b>Totalt</b>         | <b>2 999 829</b> | <b>3 016 924</b> | <b>3 196 642</b> |



## ANDEL BESVARADE 112-SAMTAL MED OCH UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2018



- Andel samtal med hjälpbehov: 70,1%
- Andel samtal utan hjälpbehov: 29,9%

## ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL MED HJÄLPBEHOV UNDER 2018

| Län                   | Vård           | Varav samtal styrda till annan vårdinstans | Räddning       | Varav samverkan vård och räddning | Samverkan vård och polis | Nytt samtal pågående händelse | Vidarekopplade ärenden | Övriga        | Totalt           |
|-----------------------|----------------|--|----------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|------------------|
| Blekinge              | 18 122         | 2 657                                      | 2 025          | 1 118                             | 379                      | 2 022                         | 11 067                 | 427           | 34 042           |
| Dalarna               | 29 502         | 7 342                                      | 4 629          | 2 751                             | 757                      | 5 439                         | 23 284                 | 717           | 64 328           |
| Gotlands län          | 5 355          | 750  | 851            | 479                               | 159                      | 688                           | 3 790                  | 118           | 10 961           |
| Gävleborg             | 29 451         | 5 253                                      | 3 891          | 2 798                             | 880                      | 4 737                         | 23 535                 | 646           | 63 140           |
| Halland               | 29 075         | 4 989                                      | 4 442          | 2 824                             | 700                      | 4 774                         | 23 427                 | 715           | 63 133           |
| Jämtland              | 13 000         | 2 501                                      | 2 509          | 1 545                             | 435                      | 2 015                         | 9 677                  | 354           | 27 990           |
| Jönköping             | 31 863         | 6 753                                      | 5 345          | 3 626                             | 858                      | 4 410                         | 28 717                 | 768           | 71 961           |
| Kalmar                | 27 958         | 4 612                                      | 3 526          | 2 086                             | 556                      | 2 975                         | 18 150                 | 627           | 53 792           |
| Kronoberg             | 18 360         | 3 055                                      | 2 392          | 1 452                             | 383                      | 2 103                         | 16 053                 | 451           | 39 742           |
| Norrbottnen           | 23 917         | 3 609                                      | 2 893          | 1 696                             | 869                      | 4 668                         | 24 398                 | 678           | 57 423           |
| Skåne                 | 132 162        | 30 201                                     | 20 202         | 13 158                            | 3 952                    | 20 409                        | 112 598                | 3 337         | 292 658          |
| Stockholm             | 202 915        | 48 143                                     | 26 249         | 14 509                            | 7 747                    | 53 558                        | 214 086                | 5 775         | 510 329          |
| Södermanland          | 282            | 110  | 3 663          | 55                                | 32                       | 1 813                         | 59 507                 | 696           | 65 993           |
| Uppsala               | 380            | 124  | 3 909          | 54                                | 41                       | 2 424                         | 59 335                 | 654           | 66 743           |
| Värmland              | 29 244         | 5 794                                      | 4 693          | 2 930                             | 873                      | 4 838                         | 23 848                 | 790           | 64 286           |
| Västerbotten          | 24 424         | 4 420                                      | 2 874          | 1 671                             | 722                      | 3 232                         | 18 682                 | 586           | 50 519           |
| Västernorrland        | 26 290         | 4 267                                      | 3 666          | 2 173                             | 671                      | 3 242                         | 20 955                 | 570           | 55 394           |
| Västmanland           | 656            | 106  | 3 375          | 112                               | 24                       | 1 774                         | 54 788                 | 689           | 61 305           |
| Västra Götaland       | 174 108        | 37 059                                     | 21 790         | 13 118                            | 5 324                    | 33 081                        | 145 839                | 5 056         | 385 196          |
| Örebro                | 27 547         | 5 902                                      | 3 647          | 2 024                             | 867                      | 4 386                         | 26 355                 | 686           | 63 487           |
| Östergötland          | 46 160         | 9 515                                      | 7 036          | 4 369                             | 1 308                    | 6 575                         | 37 010                 | 1 076         | 99 165           |
| Övrigt – A-Nummerlöst | 325            | 181  | 37             | 24                                | 28                       | 69                            | 888                    | 31            | 1 378            |
| Övrigt – Ej Län       | 16 191         | 3 180                                      | 2 379          | 1 315                             | 521                      | 2 702                         | 15 349                 | 756           | 37 898           |
| <b>Totalt</b>         | <b>907 287</b> | <b>190 523</b>                             | <b>136 023</b> | <b>75 887</b>                     | <b>28 086</b>            | <b>171 934</b>                | <b>971 338</b>         | <b>26 203</b> | <b>2 240 863</b> |

## ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2018

| Län                   | Övrigt ej 112 | Hänvisat annan hjälp | Okynnes-samtal | Polis 114 14 | Tyst 112 | Visste ej de ringt | Övning/ test |
|-----------------------|---------------|----------------------|----------------|--------------|----------|--------------------|--------------|
| Blekinge              | 947           | 971                  | 729            | 1 127        | 7 059    | 902                | 128          |
| Dalarna               | 2 388         | 2 404                | 2 303          | 2 356        | 13 707   | 2 163              | 114          |
| Gotlands län          | 331           | 319                  | 153            | 321          | 2 223    | 344                | 24           |
| Gävleborg             | 2 134         | 2 972                | 10 050         | 2 346        | 13 098   | 1 952              | 56           |
| Halland               | 1 984         | 1 875                | 2 129          | 2 120        | 12 343   | 2 080              | 52           |
| Jämtland              | 1 153         | 1 126                | 710            | 1 042        | 6 050    | 1 008              | 53           |
| Jönköping             | 2 401         | 2 608                | 3 136          | 2 916        | 16 167   | 2 391              | 51           |
| Kalmar                | 1 766         | 2 262                | 3 314          | 1 749        | 11 844   | 1 626              | 59           |
| Kronoberg             | 1 210         | 1 329                | 913            | 1 615        | 9 256    | 1 323              | 72           |
| Norrbottnen           | 1 839         | 2 849                | 2 697          | 1 903        | 13 271   | 1 962              | 51           |
| Skåne                 | 9 077         | 8 592                | 9 404          | 12 946       | 71 819   | 10 076             | 314          |
| Stockholm             | 19 160        | 21 032               | 38 351         | 28 297       | 127 980  | 16 176             | 688          |
| Södermanland          | 1 808         | 1 416                | 2 162          | 2 886        | 15 649   | 2 046              | 51           |
| Uppsala               | 2 004         | 1 523                | 2 109          | 2 897        | 15 385   | 2 377              | 82           |
| Värmland              | 2 958         | 1 998                | 2 208          | 2 180        | 12 236   | 1 795              | 105          |
| Västerbotten          | 2 058         | 2 095                | 2 607          | 1 852        | 11 767   | 1 677              | 94           |
| Västernorrland        | 2 183         | 2 242                | 1 701          | 2 430        | 10 543   | 1 655              | 60           |
| Västmanland           | 1 890         | 1 412                | 1 721          | 2 874        | 12 990   | 2 095              | 49           |
| Västra Götaland       | 13 566        | 12 528               | 9 978          | 16 287       | 85 722   | 13 489             | 307          |
| Örebro                | 2 201         | 2 090                | 1 954          | 3 161        | 13 857   | 2 009              | 60           |
| Östergötland          | 3 972         | 3 769                | 3 137          | 4 195        | 22 295   | 4 258              | 87           |
| Övrigt – A-Nummerlöst | 205           | 130                  | 704            | 105          | 1 721    | 238                | 2            |
| Övrigt – Ej Län       | 1 475         | 1 486                | 1 538          | 1 621        | 8 134    | 3 485              | 305          |
| <b>Totalt</b>         | 78 710        | 79 028               | 103 708        | 99 226       | 515 116  | 77 127             | 2 864        |

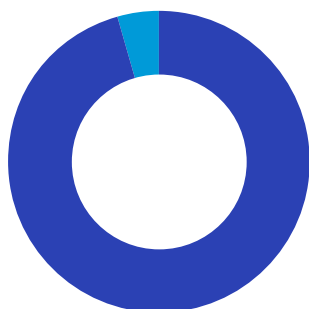
**Totalt antal besvarade 112-samtal utan hjälpbehov under 2018: 955 779 st**

## ANTAL VIDAREKOPPLADE 112-SAMTAL UNDER 2018

| Län                   | Flygräddning | Kustbevakning | Polis          | Präst         | Socialjour    | Tandläkare | Tips om smuggling | Utländska larmcenter | Vård/Ambulans | Övrigt    |
|-----------------------|--------------|---------------|----------------|---------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|---------------|-----------|
| Blekinge              | -            | 1             | 9 620          | 871           | 546           | 2          | 1                 | 5                    | 21            | -         |
| Dalarna               | -            | -             | 19 375         | 1 935         | 1 800         | 2          | 2                 | 23                   | 147           | -         |
| Gotlands län          | -            | -             | 3 550          | 84            | 151           | -          | -                 | -                    | 5             | -         |
| Gävleborg             | -            | 2             | 20 470         | 2 221         | 729           | 3          | -                 | 4                    | 106           | -         |
| Halland               | 1            | 2             | 20 546         | 926           | 1 907         | 3          | -                 | 14                   | 28            | -         |
| Jämtland              | -            | -             | 8 258          | 619           | 747           | 2          | -                 | 21                   | 30            | -         |
| Jönköping             | 1            | -             | 22 139         | 3 330         | 3 191         | -          | -                 | 11                   | 45            | -         |
| Kalmar                | -            | 1             | 15 078         | 1 885         | 986           | 161        | -                 | 14                   | 25            | -         |
| Kronoberg             | -            | -             | 12 334         | 2 605         | 1 086         | -          | -                 | 8                    | 20            | -         |
| Norrbottnen           | -            | 3             | 16 877         | 6 139         | 1 190         | 1          | 1                 | 130                  | 56            | 1         |
| Skåne                 | -            | 8             | 99 447         | 8 794         | 3 541         | 5          | 3                 | 187                  | 612           | 1         |
| Stockholm             | -            | 7             | 184 676        | 24 147        | 3 878         | 58         | 3                 | 183                  | 1 129         | 5         |
| Södermanland          | 2            | 2             | 24 659         | 1 662         | 2 700         | 1          | -                 | 13                   | 30 467        | 1         |
| Uppsala               | -            | -             | 25 146         | 2 339         | 1 558         | 2          | -                 | 14                   | 30 276        | -         |
| Värmland              | -            | -             | 19 926         | 2 394         | 1 428         | 5          | 1                 | 52                   | 42            | -         |
| Västerbotten          | -            | 1             | 14 308         | 2 699         | 1 616         | 2          | -                 | 13                   | 42            | 1         |
| Västernorrland        | -            | -             | 18 173         | 2 012         | 707           | 4          | 2                 | 13                   | 44            | -         |
| Västmanland           | -            | 1             | 22 426         | 2 559         | 1 006         | 18         | -                 | 18                   | 28 759        | 1         |
| Västra Götaland       | 1            | 12            | 121 964        | 18 149        | 5 302         | 16         | 3                 | 138                  | 253           | 1         |
| Örebro                | -            | 1             | 22 628         | 2 435         | 1 088         | 4          | -                 | 68                   | 131           | -         |
| Östergötland          | -            | 1             | 30 236         | 5 269         | 1 226         | 6          | 1                 | 38                   | 233           | -         |
| Övrigt – A-Nummerlöst | -            | -             | 680            | 110           | 62            | -          | -                 | 1                    | 35            | -         |
| Övrigt – Ej Län       | -            | 1             | 12 334         | 1 101         | 540           | 5          | -                 | 22                   | 1 346         | -         |
| <b>Totalt</b>         | <b>5</b>     | <b>43</b>     | <b>744 850</b> | <b>94 285</b> | <b>36 985</b> | <b>300</b> | <b>17</b>         | <b>990</b>           | <b>93 852</b> | <b>11</b> |

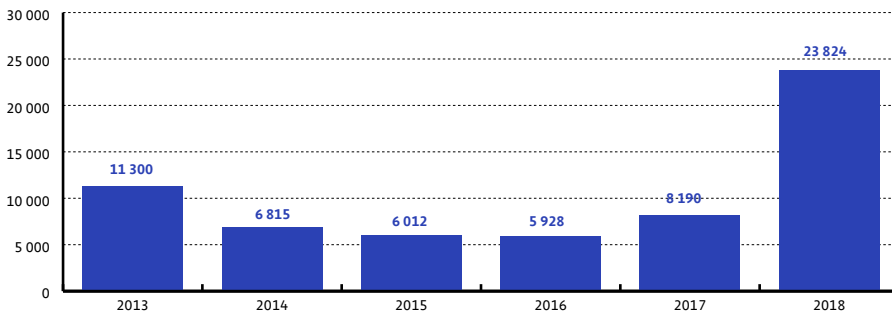
**Totalt antal vidarekopplade 112-samtal under 2018: 971 338 st**

## MEDLYSSNADE 112-ANROP TILL SJÖ- OCH FLYGRÄDDNINGSCENTRALEN JRCC 2018

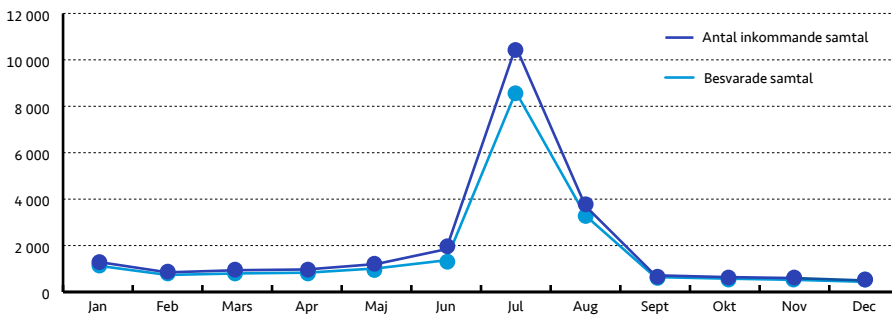


- Sjöräddning: 4060
- Flygräddning: 184

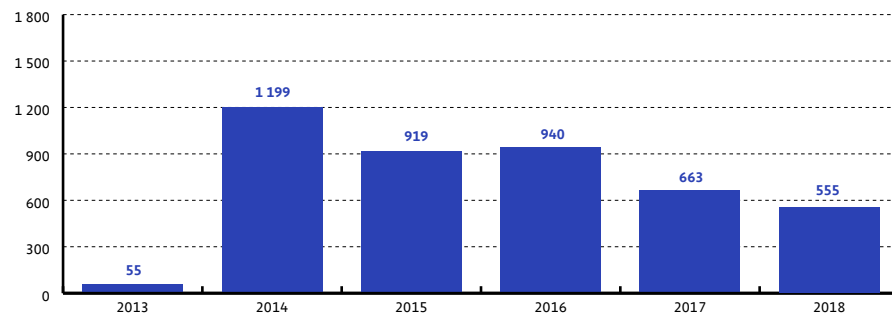
**ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, 2013–2018**



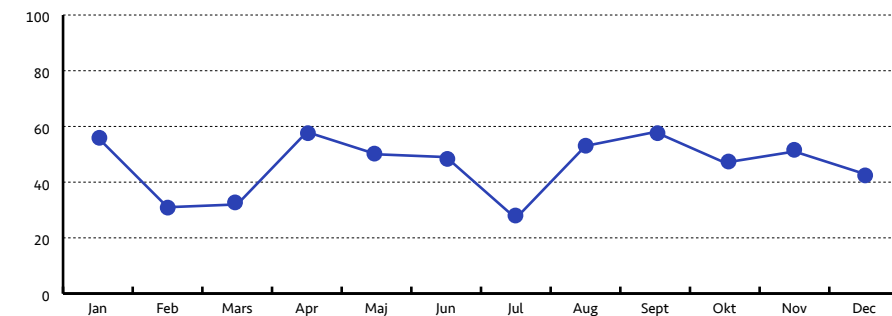
**ANTAL ANROP TILL 113 13 FÖR ALLVARLIGA OLYCKOR OCH KRISER, PER MÅNAD**



**ANTAL ANROP TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000, 2013–2018**



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





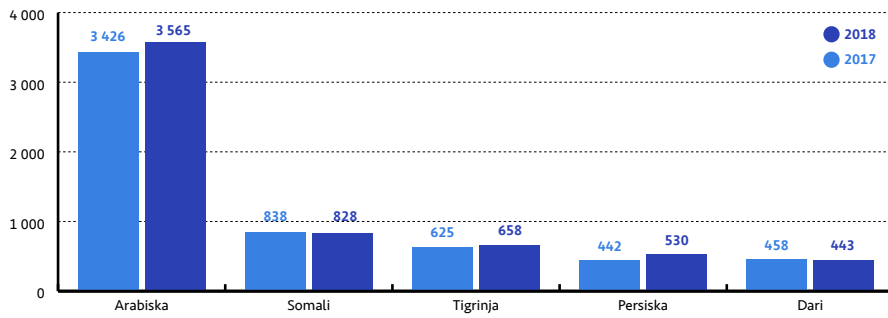
## TOPP 10 STÖRST ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL PER TIMME UNDER 2018

| Topp 10 | Dag        | Timme | Besvarade anrop | % av medel |
|---------|------------|-------|-----------------|------------|
| 1       | 2018-01-01 | 00    | 1 375           | 334,3%     |
| 2       | 2018-01-01 | 01    | 1 211           | 294,4%     |
| 3       | 2018-08-13 | 21    | 1 182           | 287,4%     |
| 4       | 2018-07-29 | 22    | 1 093           | 265,7%     |
| 5       | 2018-07-14 | 17    | 997             | 242,4%     |
| 6       | 2018-07-27 | 22    | 987             | 240,0%     |
| 7       | 2018-08-05 | 18    | 983             | 239,0%     |
| 8       | 2018-01-01 | 02    | 978             | 237,8%     |
| 9       | 2018-08-05 | 19    | 973             | 236,5%     |
| 10      | 2018-06-15 | 16    | 958             | 232,9%     |

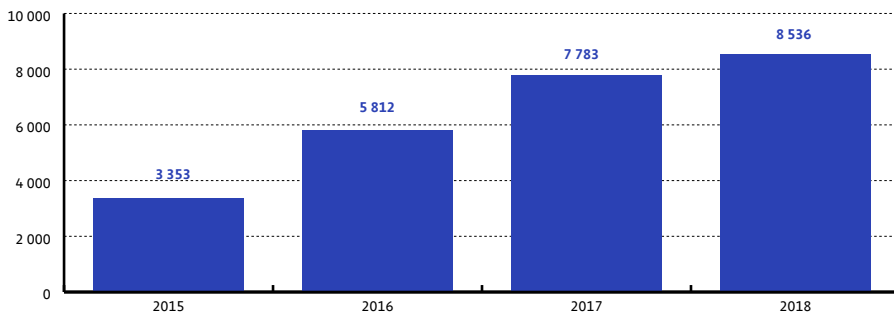
## INKOMMANDE KRISBEREDSKAPSÄRENDEN UNDER 2018

| Ärendetyp  | Antal ärenden |
|--|---------------|
| Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på central myndighet eller länsstyrelse    | 9 930         |
| Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas | 1 626         |
| Brand  | 1 089         |
| Olycka   | 743           |
| Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB) på kommun eller landsting                  | 395           |
| Telestörning   | 162           |
| Vädervarning   | 70            |
| Fara för/hot om bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp och dylikt            | 65            |
| Internationella händelser  | 56            |
| VMA (Viktigt meddelande till allmänheten)  | 54            |
| Samhällsstörning   | 54            |
| Explosion  | 41            |
| Störningar RAKEL   | 25            |
| Utsläpp  | 19            |
| Interna tjänster (SOS Alarm)   | 10            |
| Övrigt   | 9             |
| Hot mot demokratin   | 8             |
| Naturkatastrof   | 5             |
| Epidemiologisk sjukdom   | 2             |
| <b>Totalt</b>  | <b>14 363</b> |

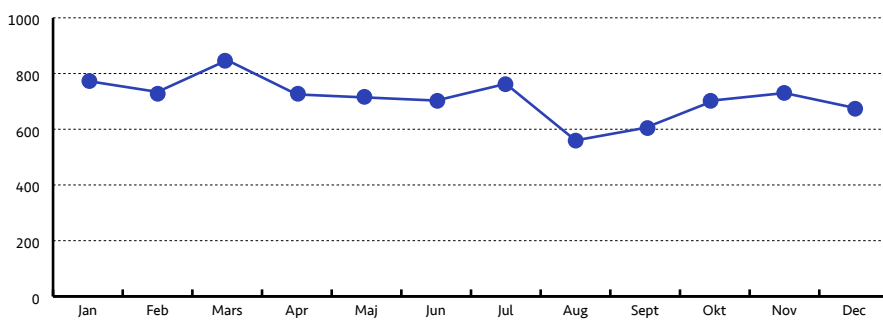
## FEM MEST TOLKADE SPRÅKEN UNDER 2018



## ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER PERIODEN 2015–2018



## ANTALET TOLKUPPDRAG UNDER 2018, PER MÅNAD



## BEGREPPSFÖRKLARING

| Begrepp                    | Förklaring   |
|----------------------------|--|
| Besvarade samtal           | Antalet besvarade samtal även om alla ej har hjälpbehov  |
| Ej till anropkö            | Pålagt innan samtalet kommit fram till SOS-operatörerna  |
| Hänvisat till annan hjälp  | När eventuell hjälpresurs inte finns angiven som hjälporgan hos 112  |
| Nod                        | Indexering av ärendet/händelsen  |
| Okynnessamtal              | När den som ringer medvetet har som ärende att störa eller sabotera 112-tjänsten   |
| Polis 114 14               | Hänvisning till 114 14 där behovet av hjälp inte är att betrakta som akut  |
| Pålagt innan svar          | Där inringaren har kommit till anropskön men gjort ett aktivt val att lägga på   |
| Samtal pågående händelse   | Fler samtal om redan upprättat ärende  |
| Tyst 112                   | När inget samtal kan upprättas   |
| Vidarekopplade samtal      | Vidarekopplingar till övriga samhällsaktörer såsom jourhavande präst, flygräddning, socialjour m fl  |
| Visste ej att de ringt 112 | När den som ringer inte själv känner till varför de ringt 112  |
| Vård/ambulans              | Vidarekopplingar av samtal till andra sjukvårdsinstanser. För Västmanland, Uppsala och Södermanland gäller siffrorna vidarekopplingar till landstinget i egen larmcentral, 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)