

VERKSAMHETSRAPPORT 2017

112 i Sverige



VERKSAMHETSRAPPORT 2017

112 i Sverige



Innehåll

112-året i sammanfattning	3
Året som gått	8
Nästan alla i Sverige känner till 112	9
Terrordådet på Drottninggatan	11
Teknik som räddar liv	13
VMA - fler meddelanden än på flera år	15
Hög personalomsättning - viktigt fokusområde	16
Intresset för SOS Alarm fortsatt stort	17
112-dagen - en återkommande tradition	18
Utredda händelser under 2017	19
Statistik 112-tjänsten 2017	20
Begreppsförklaring	27

Om SOS Alarm

SOS Alarm ägs till 50 procent av svenska staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting via SKL Företag AB och består av moderbolaget SOS Alarm Sverige AB samt dotterbolaget YouCall Sverige AB.

Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör bolaget en viktig länk i samhällets krisberedskap. Genom nödnumret 112 når medborgaren samtliga samhällets hjälpresurser med ett enda samtal. Genom de 14 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl.

SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigerering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall för samordning av liggande sjuktransporter. Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundanpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten. Sådana tjänster är t ex mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourförmedling.

För ytterligare information se www.sosalarm.se



112-året i sammanfattning

Året 2017 har inneburit en rad olika utmaningar och utvecklingar för nödnumret 112. Detta var året då teknisk utveckling av nödnumret har stått i fokus och där ett flertal nya möjligheter har formats. Men också året då Sveriges krisberedskap fick omvandla övning till verklighet under dådet på Drottninggatan.

I **SEPTEMBER 2017** presenterade regeringen sin budgetproposition för 2018. Glädjande nog så lyfte regeringen fram en särskild satsning på SOS Alarm och 112-uppdraget. Från 2018 ökas anslaget från staten till SOS Alarm avsevärt. Dels för att stärka 112-uppdraget och ge möjligheter till att förbättra svarstiderna på nödnumret 112 och dels för att staten vill att SOS Alarms uppdrag inom ramen för samhällets krisberedskap ska förstärkas. Sammantaget är detta en viktig och behövlig signal från regeringen då grundersättningen för SOS Alarms uppdrag varit oförändrat sedan 2006. Förvisso har ekonomiska förstärkningar av engångskaraktär delats ut men detta har inte gett möjlighet till att arbeta långsiktigt och hållbart med det uppdrag vi har från staten, den möjligheten ges nu SOS Alarm från och med 2018.

INTENSIVT ARBETE MED 112- UTREDNINGEN

112-utredningen har under 2017 skjutit fart. Såväl utredningens expertgrupp som parlamentarisk referensgrupp har haft flertalet möten under året. Utredningen har också fått förlängd

utredningstid till och med 31 mars 2018 samt kompletterande tilläggsuppdrag. Kapitel efter kapitel har remitterats till expertgruppen och dess organisationer för synpunkter och kompletteringar. Från SOS Alarms sida har vi särskilt framhållit regeringens målbild att, med utgångspunkt från den hjälpsökandes behov, säkerställa en enhetlig och sammanhållen larmkedja med ett tydligt mandat till en sammanhållande aktör.

Nu behövs en kreativ dialog mellan staten, kommunerna och landstingen så att en hållbar och långsiktig lösning för samhällets alarmeringstjänst kan hittas. Oaktat vad utredaren presenterar den 31 mars 2018 så kommer det ta tid innan en reformerad alarmeringstjänst är på plats. Att vara samverkande och ansvarstagande kommer även fortsättningsvis vara viktiga ledord för SOS Alarm i dialog med de aktörer vi samverkar med. Tillsammans kan vi skapa en alarmeringstjänst som håller långt in i framtiden.





Våra svarstider för januari till september har förbättrats från 14,7 sekunder föregående år till 12,6 sekunder 2017

112-DAGENS DIALOGFORUM – EN ÅTERKOMMANDE TRADITION

På 112-dagen genomfördes även i år ett dialogforum med intressanta talare och rundabordsamtal. 112-priset delades ut till involverade organisationer vid en uppmärksam samverkansinsats i Jämtland, där ett spädbarn räddades ur en kraftverksdamm och flögs med helikopter in till sjukhuset i Östersund.

TERRORATTACKEN PÅ DROTTNINGGATAN SOM SKAKADE SVERIGE

Den 7 april 2017 genomfördes den allvarligaste terrorattacken i modern tid i Sverige. Medvetet mejades ett stort antal människor ned med lastbil på Drottninggatan i Stockholm och fem personer fick sätta livet till. Samhällets hjälpande resurser sattes på omedelbara och svåra prov. SOS Alarm var en viktig aktör och hanteringsmässigt så startade aktiveringen av denna händelse med ett 112-samtal. SOS Alarm startade snabbt upp aktörerna i Stockholm som dessutom var bra förberedda och välövade inför terrorrelaterade händelser. Utifrån förutsättningarna löste aktörerna händelsen väl och många frivilliga och professionella utanför blåljusaktörerna gjorde också betydelsefulla insatser. Efterföljande utvärderingar har dock visat att det finns en rad områden där det behöver ske förbättringar. Samordnad kommunikation mot allmänhet och media och delning av information mellan aktö-

SOS Alarm var en viktig aktör i händelsen på Drottninggatan och hanteringsmässigt startade aktiveringen av denna händelse med ett 112-samtal.

erna är två viktiga områden att jobba vidare med, frågeställningar som också är högaktuella i 112-utredningen.

HESA FREDRIK LJÖD ÖVER STOCKHOLM

Vid 22-tiden den 9 juli ljöd VMA-signalen över Stockholm. Det skulle visa sig vara ett felaktigt test utfört av SOS Alarm som ledde till att signalen gick ut skarpt istället för i ett tyst testläge. På sitt sätt kan det konstateras att det var

positivt att händelsen inträffade då den belyste oklarheter kring VMA-systemet. Regeringen gav MSB i uppdrag att utreda händelsen och den utredning som presenterades i december blottade flera väsentliga brister i dagens VMA-system. MSB sammanfattade sin rapport med att föreslå regeringen att utreda VMA-systemet i stort. Ett incitament för detta är också att det också finns ett behov av att börja testa de signaler som gäller vid höjd beredskap, d.v.s. flyglarm och beredskapslarm som är en viktig del i befolkningskyddet.

Inom ramen för Rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster och utifrån Gunnar Holmgrens utredning (Kommunikation för vår gemensamma säkerhet, Ds 2017:7), diskuteras och planeras ett nytt samhällsäkert kommunikationssystem för blåljus- och övriga aktörer. SOS Alarm deltar i detta viktiga arbete och framhåller att ett framtida kommunikationssystem ska vara robust, ha tillräcklig kapacitet för tal och data, säkert och att det står under samhällets kontroll. Särskilt viktigt är det att användarna får stor möjlighet att påverka lösningen och att den är framtidssäkrad och möter framtida utvecklingsbehov.

FÖRBÄTTRADE SVARSTIDER PÅ 112

Medelsvarstiden 2017 på nödnumret 112 blev 12,7 sekunder. Det är en avsevärd förbättring jämfört med föregående år då medelsvarstiden stannade vid 14,7 sekunder. Målmedvetna satsningar på att stabilisera och kvalitetssäkra produktionen har lett till förbättringar även när det gäller andra kvalitetsmål i produktionen. En genomlysning av effekterna av nationell gemensam mottagning har genomförts under året och analys och förslag till förbättringar pågår. Det som vi fortsatt inte är nöjda med och som är en stor bidragande orsak till för höga svarstider jämfört med uppdragsmålen i Alarmeringsavtalet, är att det fortfarande är en för stor personalomsättning på operatörssidan, vilket gör att vi inte ligger på den bemanningsnivå vi har som mål. Att nå upp till rätt bemanningsnivå kommer fortsatt vara ett starkt fokus för verksamheten. Regeringens aviserade satsning på



Antalet ärenden till räddningstjänst ökade med 3,5%



Antalet vårdrelaterade ärenden ökar med 3,1%



SOS Alarm för att ge möjligheter till att förbättra svarstiderna omfamnar och välkomnar vi. Antalet nödsamtal som besvaras på SOS-centralerna ligger fortsatt kring ca 3 miljoner. Andelen skarpa nödsamtal fortsätter i nivå med föregående år där ca två tredjedelar utgör samtal med hjälpbehov men där ca 1 miljon samtal fortfarande är icke-akuta samtal. Effekten av detta är naturligtvis en högre belastning på SOS-centralerna då antalet felsamtal tar tid från att hantera de skarpa samtalen.

Antalet vårdärenden ökar något mellan 2016-2017, med 3,1 procent. En intressant iakttagelse är att andelen vårdärenden som patientstyrts också fortsätter att öka kraftigt, mellan 2016-2017 med 21,1 procent. Det kan exempelvis vara hänvisning till 1177, hänvisning att besöka vårdcentral etc. Går man tillbaka några år och jämför 2017 med 2013 så har antalet patientstyrningar mellan dessa år ökat med hela 78,6 procent. Under samma period ökade vårdärenden där ambulans skickats med 20,3 procent. Räkna man andelen patientstyrningar av det totala antalet vårdärenden så var det år 2013 12,0 procent av det totala antalet vårdärenden som patientstyrdes och 2017 har den ökat till 16,8 procent, alltså med nästan fem procentandelar.

Antalet vidarekopplingar till polisen var i stort sett oförändrat, medan antalet ärenden till kommunal räddningstjänst ökade med 3,5 procent. Antalet vidarekopplingar till jourhavande präst minskade däremot något för tredje året med 2,8 procent från toppnoteringen med över 111 000 vidarekopplade 112-anrop år 2014.

Kommunikativt har mycket fokus under 2017 legat på att kommunicera andra samhällsnummer såsom 1177, 114 14 och 113 13 för att styra bort de icke-akuta samtalen från 112. SOS Alarm informerar regelmässigt inför storhelger där informationen kring felaktiga samtal till 112 under nyårsafton är ett exempel. Ett annat inslag som fått stor genomslagskraft är informationen om den s.k. Kalle Anka effekten, d.v.s. att samtalen på 112 går ner med 11 procent under den timme som Kalle och hans vänner önskar god jul på julafton. Detta visar att det går att påverka belastningen genom beteenden och företeelser. Även arbetet med att förbättra tekniken mot felringningar är viktigt där exempelvis smarta telefoner med bättre knapplås minskat antalet så kallade fickringningar avsevärt.

INFÖRANDET AV ECALL 1 OKTOBER

Den 1 oktober 2017 var SOS Alarm redo att ta emot larm från personbilar även kallat eCall. Redan första natten kom det första skarpa

eCall-anropet in, en viltolycka. I Alarmeringsavtalet för 2016 formaliserades ett nytt uppdrag till SOS Alarm, att påbörja inrättandet av system och organisation för att kunna ta emot eCall. Under 2017 har SOS Alarm arbetat med ett införandeprojekt där alltifrån tekniska förutsättningar till metod- och informationsfrågor hanterats. En extern referensgrupp med berörda aktörer, inte minst blåljusaktörerna, har varit till stor hjälp för att få en hållbar lösning av hur eCall-anrop ska hanteras. SOS Alarm har också deltagit i det internationella arbetet för att säkra införandet av eCall i Sverige. Nu blickar vi framåt mot nästa steg, vilket är införande av eCall i tunga fordon samt motorcyklar.

TOLKNINGSBEHOVET FORTSÄTTER ATT ÖKA

Antalet tolkade samtal har fortsatt att öka under 2017 jämfört med 2016, från ca 500 till ca 640 per månad. Det totala antalet tolkade samtal under 2017 uppgick till 7 783 st. jämfört med 5 812 st. 2016, en ökning med 34 procent. Samtalen har fördelats på 69 språk och de vanligaste tolkade språken var arabiska (3 426), somaliska (838), tigrinja (625) och dari (458). Det är en stor fördel för den inringande att kunna förmedla sitt behov av hjälp på det egna språket samtidigt som det ger 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.

FÖRBÄTTRAD POSITIONERING

Positioneringstjänsten är viktig att utveckla och att öka kvalitén på positionering av nödsamtal är fortsatt en prioriterad aktivitet. Dialogen med Post och telestyrelsen, PTS, och mobiloperatörerna fortsätter och är god. Däremot så har det varit ett låst läge kring AML (Advanced Mobile Location) där det ska vara möjligt att positionera direkt mot smarta mobiltelefoner. Dialogen med tillverkarna av smarta telefoner och teleoperatörerna har dock varit god i denna fråga. Men regelverket sätter stopp för ett omedelbart införande av AML i Sverige, vilket vi sett som bekymmersamt. Regelverksfrågan ligger nu i Bryssel där den behandlas inom två kommande EU-direktiv, dels i EEEK (European Electronic Communication Code) samt i det s.k. e-Privacy direktivet. När det, och om det, kommer att vara möjligt att positionera nödsamtal direkt mot mobiltelefonen återstår att se, men vår bedömning är att det kan ske tidigast vid utgången av 2018.

ATT VARA NAVET KRÄVER SAMVERKAN

Ett tryggare Sverige för alla bygger vi i samverkan med andra. Därför är det väsentligt att odla





lokala, regionala och nationella samverkansinitiativ. Samverkan med polisen, Sjöfartsverket, nationella aktörer samt regionala och lokala aktörer i olika projekt pågår kontinuerligt. Samverkansperspektivet känns särskilt angeläget i dessa tider då det utgör ett viktigt fundament i de förslag om framtidens alarmeringstjänst som 112-utredningen ska lämna till regeringen i mars 2018.

Kontinuerligt deltar dessutom SOS Alarm i samverkan och forum med många aktörer på lokal, regional och central nivå. Som exempel kan nämnas att de kontinuerliga samverkansmöten som utgår från SOS-centralernas deltagande uppgår till långt fler än ettusen möten per år. Länsstyrelsernas krishanteringsråd, Rådet för samhällsviktiga kommunikationstjänster, Centralt räddningstjänstforum, Centralt sjö- och flygräddningsråd är några exempel på viktiga forum. 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.

112-RÅDET UTFÖR VIKTIGT ARBETE

Under 112-rådets fyra möten 2017 har många frågor behandlats av rådets företrädare från SOS Alarm och de viktigaste samarbetsorganisationerna. Frågor som kontinuerligt belysts är Alarmeringsavtalet, svarstider på nödnumret 112, 112-utredningen, samverkan mellan polisen och SOS Alarm, informationsnumret 113 13,

VMA-frågor (där den så kallade VMA-utredningen varit särskilt angelägen), Rakel och sambandsfrågor exempelvis Nationell samordningsfunktion samband, socialjour, positionering av nödsamtal med tyngdpunkt på AML, tolkning av nödsamtal, journalnummer för försvunna barn, 116 000, eCall och totalförsvarsplanering. Bland händelser som tagits upp och diskuterats kan särskilt nämnas terrorattacken på Drottninggatan i Stockholm den 7 april.

KRISBEREDSKAP, VMA OCH 113 13

En utveckling sett över tid är också att en obruten larmkedja är en viktig förutsättning för en effektiv start på det krisberedskapsuppdrag som SOS Alarm utför. Krisberedskapsfrågorna har utvecklats och sedan 2009 har SOS Alarm tillskapat en samordningsfunktion för krisberedskap, Krisberedskapsavdelningen, KBA, som effektivt kan larma och informera tjänstemän i beredskap hos myndigheter och organisationer. Lagg därtill SOS Alarms uppdrag att samordna informationsnumret 113 13 och att KBA utgör en samordningsfunktion för Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, så är SOS Alarm en del av en effektiv informationskedja med uppgiften att omvärldsbevaka, analysera, larma, informera och varna.

KBA utgör ett viktigt nav i den svenska krisberedskapen. Under 2016 larmades och informerades tjänstemän i beredskap i olika organisationer på lokal, regional och nationell nivå vid 11 102 tillfällen. Dagligen sker också informationsutbyte med MSB och regeringens kriskansli. KBA har också en samordningsfunktion för VMA



och informationsnumret 113 13.

Den 1 juli 2017 kom den efterlängta lagändringen som möjliggör för SOS Alarm att skicka ut varningsmeddelande till en mobiltelefon utifrån dess position. Vid utgången av 2017 var implementeringen hos teleoperatörerna nästan klar och ca 80 procent av alla mobiltelefoner kan nå av varningsmeddelanden på position. När det gäller antalet begäran om VMA, vanligtvis från en kommunal räddningsledare, så har det ökat kraftigt under 2017, det har mer än fördubblats. Varför denna kraftiga ökning består av är svårt att säga, men möjligheten att skicka mer precisa varningsmeddelanden via telefoni utgör en viktig förklaring.

Informationsnumret 113 13 besvaras i ett normalläge på SOS-centralerna i Luleå, Karlstad och Jönköping. Vid större belastningar, som kan vara både förväntade och planerade eller plötsligt uppkomna, aktiveras SOS Alarms callcenter YouCall. Samtal på 113 13 styrs då över till YouCall som också tillsammans med berörda aktörer bygger upp en FAQ-bank för den aktuella händelsen. Under 2016 har Coordcom installerats på YouCall så nu har SOS-centralerna och YouCall samma tekniska plattform att samverka i vilket är till stor fördel. Under 2017 inkom 8 190 samtal på 113 13 vilket är en ökning jämfört med föregående år.

SOS Alarms Krisberedskapsråd har genomfört ett möte under 2017. På agendan var frågor kring Samverkansavtalet och finansiering, SOS, nu (f d Samverkanswebben), Krisberedskapsavdelningen (inkl. studiebesök), VMA, 113 13 och Totalförsvarsplanering. I Krisberedskapsrådet ingår utöver deltagande från SOS Alarm, representanter från MSB, SKL, kommuner, länsstyrelser och landsting. Under 2018 kommer även Socialstyrelsen att bjudas in och ingå i Krisberedskapsrådet.

KRISHANTERINGSORGANISATION OCH TOTALFÖRSVARSPLANERING

Att ha en förmåga att upprätthålla verksamheten vid olika typer av påfrestningar är en viktig del i SOS Alarms verksamhet. SOS Alarms krishanteringsorganisation övas regelmässigt och under 2017 var den största aktiviteten deltagandet i den stora kärnkraftövningen KKÖ-17. Övningen föregicks också av olika utbildningsinsatser av krishanteringsorganisationen. I takt med att det rådande säkerhetspolitiska läget förändrats så är återigen totalförsvarsplanering med bäring på höjd beredskap på agendan. SOS Alarm genomför en rad aktiviteter enligt

följande;

- Kontakt med Rekryteringsmyndigheten där vi har fått en lista på hur många som idag är krigsplacerade inom SOS Alarm.
- SOS Alarm har genomfört en totalförsvarsutbildning för 140 chefer och ledare.
- SOS Alarm genomför risk- och sårbarhetsanalyser på samtliga SOS-centraler inklusive SOS-skolan och HK. Nästa steg är att utifrån dessa analyser genomföra säkerhets-skyddsanalyser.
- En analys är genomförd vilka personalgrupper/funktioner som ska krigsplaceras samt säkerhetsprövas utifrån Säkerhetsskyddslagen.
- Beslutsunderlag presenterat för SOS Alarms koncernledning gällande att SOS Alarm ska kunna bedriva sin verksamhet utifrån Alarmeringsavtalet även under höjd beredskap.

INTERNATIONELLT

I det internationella arbetet deltar SOS Alarm aktivt, inte minst med intresseorganisationen EENA. Där deltar vi aktivt i arbetsgrupper, i kommittéer och vid seminarier, inte minst vid den årliga EENA kongressen som 2017 genomfördes i Budapest samt vid en kombinerad workshop i Bryssel i oktober kring aktuella frågor där vi också genomförde en aktivitet i EU-parlamentet där företrädare för SOS Alarm träffade svenska EU-parlamentariker. Frågor som är aktuella att driva tillsammans är bl.a. förbättrad positionering av nödsamtal (AML) och eCall. Tillsammans med PTS tar vi också fram underlag till EU-kommissionen för den årliga COCOM-rapporten.

Det internationella intresset för SOS Alarm är fortsatt stort och det märks inte minst på den stora mängden internationella studiebesök som vi tar emot. SOS Alarms medarbetare gör även studiebesök i andra länders 112-verksamheter för att lära och utveckla den egna verksamheten. Här kan nämnas ett återbesök i Finland där delar av SOS Alarms ledning träffade finska Nödcentralverket ledning för att diskutera dagsaktuella frågor.

FOKUS FÖR 2018

Vårt stora fokus ligger i att fortsatt få en hållbar personalomsättning för att ytterligare jobba oss mot en acceptabel svarsnivå på 112. Vi ser också fram emot att ta del av resultatet av 112-utredningen för att kunna anpassa vår verksamhet mot de ramverk som föreslås. Vår förhoppning är att vi och utredaren har samsyn i att den hjälpsökandes behov är centralt och att det också syns i utredningen.

Året som gått



Nästan alla i Sverige känner till 112

Sverige är det tredje högst rankade landet i EU vad gäller kännedom om nödnumret. Hela 97 procent av svenskarna känner till 112. Däremot är det bara 57 procent av svenskarna som vet att det är ett EU-gemensamt nummer.

– Det finns inget annat land som har haft ett nödnummer så länge som Sverige. Sedan det infördes 1956 har vi haft mer än ett halvt sekel på oss att sprida kunskap om att vi har ett nödnummer och vad det innebär, säger Gunnar Bergström, tjänsteägare 112 på SOS Alarm.

Nödnumret 112 har dock ”bara” funnits i 22 år – 1996 gick numret 90 000 i graven.

– Men det finns fortfarande människor i den äldre generationen som ringer det gamla nödnumret 90 000. Då kopplar telesystemet automatiskt över till 112.

MÅNGA FÖRDELAR MED SAMMANHÅLLET NÖDNUMMER

Sverige har den tredje bästa siffran i undersökningen, efter Nederländernas 98 procent och Finland där hela 99 procent känner till nödnumret 112. En orsak till att Sverige hamnar så bra till i undersökningen är, förutom att nödnumret har funnits länge, den sammanhållna lösningen, anser Gunnar Bergström.

– Att SOS Alarm både tar emot 112-samtalet och larmar ut är förstås en fördel. Med ett gemensamt nödnummer blir det lättare att larma rätt hjälp till rätt plats, till skillnad från många andra länder där man ringer olika nummer i olika delar av landet eller beroende på vilken hjälp man tror behövs.

Ett flertal länder har separata nummer till brandkår, polis och ambulans. Gunnar Bergström menar att det inte är optimalt vid till exempel en trafikolycka då inte sällan alla dessa behöver larmas till platsen.

SOS ALARM HAR EN UPPLYSNINGSROLL

Kunskapen om att 112 är ett EU-gemensamt nummer är inte lika stor. Det är dock viktigt att känna till, inte minst vid resor då man sparar värdefull tid om man vet direkt istället för att googla eller hitta någon att fråga. EENA (European Emergency Number Association) arbetar aktivt med olika typer av projekt för att öka kännedomen om nödnumret.

– Många av våra kampanjer riktar sig till unga resenärer som vi bland annat når via Airbnb, Erasmusprogram, turismorganisationer, flygplatser och flygbolag. Vi har därför inlett partnerskap med dessa för att se till att kunskapen om nödnumret når rätt målgrupp vid rätt tillfälle, säger Petros Kremonas på EENA.

Men den största utmaningen för SOS Alarm är att upplysa allmänheten om när de ska ringa 112 och när de ska ringa andra viktiga nummer.

– Mer än 25 procent av de samtal vi hanterar är samtal som egentligen skulle någon annanstans. Tillsammans med polisen och sjukvården upplyser vi därför om viktiga nummer som 114 14 (polisen) och 113 13 (information vid händelser och kriser) och 1177 (sjukvårdsupplysningen).

Vi kommer att ta emot nödsamtal genom andra typer av kanaler, inte bara via telefonen utan också genom sociala medier och nya företeelser på nätet.

Det är särskilt viktigt att nå grupperna barn, invandrare och äldre. Barn eftersom nödnumret sitter bättre ju tidigare man lär sig om det, invandrare då kunskapen är lägre i den gruppen



och äldre för att få bort tankarna på det tidigare nödnumret 90 000.

– Vi har exempelvis ett samarbete med SFI som innebär att vi förser dem med material om nödnumret som de kan väva in i kursplanerna, och att vi berättar om nödnumret på lokala SFI-möten.

TEKNIKUTVECKLING STYR NÖDSAMTAL

Gunnar Bergström tror att den snabba teknikutvecklingen kommer att förändra hur SOS Alarm tar emot nödsamtal i framtiden.

– Vi kommer att ta emot nödsamtal genom andra typer av kanaler, inte bara via telefonen utan också genom sociala medier och nya företeelser på nätet. Sensorer som känner av nödsituationer får också allt större betydelse. Vi har redan eCall, automatiskt larmande bilar som själva ringer upp 112. Men det kommer att utvecklas andra sensorstyrda företeelser som exempelvis övervakning av viktiga kroppsfunktioner hos sjuka människor, avslutar Gunnar Bergström.



TERRORDÅDET PÅ DROTTNINGGATAN 7 APRIL

”Systemet höll och gjorde skillnad”

”En lastbil kör över folk på Drottninggatan”. Så inleddes det första samtalet till 112 om terrordådet den 7 april 2017. SOS Alarm insåg snabbt att det inte var fråga om någon normal händelse och tog därför kontakt med berörda myndigheter och aktörer för att sammankalla till en regional samverkanskonferens.

GENOM SOS ALARMS krisberedskapsavdelning alarmerades Länsstyrelsens tjänsteman i beredskap (TiB) och därmed initierades samverkansarbetet inom Samverkan Stockholmsregionen*, som trädde i kraft bara 10 minuter efter första samtalet. Därefter upprättades olika staber i de gemensamma lokalerna vid SOS-centralen i Stockholm.

– Aktivering och uppstart gick till som vi vill att det ska göra i en krissituation. Självklart finns det alltid vissa delar som behöver vidareutvecklas och justeras, men i stort höll systemet och gjorde skillnad, säger Ola Slettenmark, samordningschef på Samverkan Stockholmsregionen.

Jessica Lindberg, stabschef för regional särskild sjukvårdsledning inom Stockholms läns landsting, tycker att samverkan fungerade bra men anser att otydliga roller bidrog till att många aktörer kommunicerade samtidigt.

– Det var en ovanlig händelse med många drabbade, vilket innebar ett stort kommunikations- och krisstödsarbete där flera aktörer behövde samverka. I kaoset efter ett terrordåd finns det en risk för att vi jobbar i olika spår. Vid en så allvarlig händelse är det förstas ännu viktigare att alla vet vad de ska göra.

HÖG BELASTNING PÅ 112

Terrordådet innebar självklart hög belastning på 112. SOS-operatörerna tog emot 700 samtal inom loppet av några timmar. Bara första timmen kom det in 317 samtal – normalt antal samtal på en timme är 100. Men trots att belast-

ningen var tre gånger så hög blev svarstiderna inte längre än vanligt.

SOS Alarm har genomfört en utredning för att få kunskap om hur nödnumret 112 påverkades av händelsen under och efter attentatet. Utredningen visar att händelsen hanterades utan några väsentliga avvikelser eller brister. Om händelsen hade inträffat utanför kontorstid, skulle verksamheten dock haft en lägre förmåga att hantera situationen.

PLANERAD TERRORÖVNING GAV GOD BEREDSKAP

Ola Slettenmark tror att förberedelserna inför en planerad terrorövning i maj bidrog till den goda beredskapen.

– Vi var snabba att aktivera och genomföra de åtgärder vi hade planerat för. De system, verktyg och rutiner som utvecklats fick komma till användning i skarpt läge.

Han berättar att Samverkan Stockholmsregionen under en längre tid arbetat för att utveckla sitt samverkansarbete, på både organisatorisk och individuell nivå, samt höja förmågan generell – men särskilt vid terror.

– Vid den här stora händelsen blev det tydligt att vi har kommit långt sedan vi startade, säger Ola Slettenmark.



SAMVERKAN EFTER TERRORDÅDET

SOS Alarm har deltagit i Stockholms läns landstings utvärdering av sina insatser i samband med attentatet. Bland annat har några av våra medarbetare blivit intervjuade av Katastrofmedicinskt centrum i Linköping. En av slutsatserna är att lednings- och rapporteringsstrukturen måste tydliggöras mellan SOS Alarm, skadeplats, särskild sjukvårdsledning på regional nivå och lokala sjukvårdsledningar. Det saknas idag tekniska stödsystem som gör det möjligt att dela information och rapportera lägesbilder på ett optimalt sätt.

– Rapporten från skadeplatsen förs vidare i många led vilket gör att information lätt faller mellan stolarna, säger Jessica Lindberg. SOS Alarm har även medverkat i det uppföljande och analyserande arbetet inom Samverkan Stockholmsregionen som låtit genomföra en extern utvärdering av arbetet.

– SOS Alarm har varit delaktiga i att implementera vissa åtgärder och kommer även att vara en viktig aktör i det kommande utvecklingsarbetet, säger Ola Slettenmark.

I Stockholm har vi kommit långt i hur vi ska jobba tillsammans, men vi måste fortsätta att prata ihop oss så att det blir lättare att veta hur vi ska samverka i kommande situationer.

– Vi måste fortsätta öva och utbildas tillsammans i scenarier, säger Jessica Lindberg. Varje händelse är dock unik. Planen måste därför vara generell med ett antal verktyg som kan användas i olika typer av händelser. I Stockholm har vi kommit långt i hur vi ska jobba tillsammans, men vi måste fortsätta att prata ihop oss så att det blir lättare att veta hur vi ska samverka i kommande situationer.

– Det finns alltid saker som vi kan putsa på, säger Ola Slettenmark. Samverkansprocesser innebär ett ständigt lärande och justerande. Vi behöver bland annat säkerställa att alla berörda individer hos de olika aktörerna verkligen kan och praktiskt har övat samverkan. Dessutom ser vi över vissa tekniska rutiner.

** Samverkan Stockholmsregionen är en avtalslösning mellan aktörer i regionen som ska stärka samhällets förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner genom samverkan. Aktörerna är kommunerna i Stockholms län, Kustbevakningen Region Nord-Ost, Länsstyrelsen i Stockholm, Försvarmakten Militärregion Mitt, Polisen Region Stockholm, SOS Alarm, Stockholms hamnar, Stockholms läns landsting, Storstockholms brandförsvär, Södertörns brandförsvärsförbund, Brandkåren Attunda samt Trafikverket. Arbetet sker i nära samarbete med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).*

LÄRDOMAR I HÄNDELSE AV NYA TERRORDÅD

Så hur kan vi förbättra beredskapen inför eventuella framtida terroråd?



Teknik som räddar liv

Under året har flera teknikförbättringar införts som bidrar till ett tryggare Sverige för alla och sätter den hjälpsökande i fokus. Det handlar bland annat om en lagändring kring VMA (Viktig Meddelande till Allmänheten) via sms, att bilar själva larmar 112 och att mobilpositionering kan göras med hjälp av GPS.

ETT AV SOS ALARMS strategiska mål är att modernisera och utveckla våra tjänsteerbjudanden. Vi strävar efter att ständigt ligga i framkant inom utvecklingen av ny teknologi som är till nytta för den hjälpsökande. Därför har vi länge arbetat aktivt för att få till en lagändring som gör att vi kan positionera mobiltelefoner i ett berört område och skicka VMA via sms till dessa. Den 1 juli 2017 blev lagändringen verklighet.

– Tidigare kunde VMA endast skickas till fasta telefoner och mobiltelefoner som var registrerade i ett aktuellt område. Men nu kan vi snabbt nå ut med information om exempelvis rök över ett visst område till alla som befinner sig där och är direkt berörda av händelsen. På så vis kan vi verkligen öka tryggheten, säger Christer Ångenhov, räddningstjänsten Skåne Nordväst.

ECALL – DET FÖRSTA SENSORSTYRDA LARMET TILL 112

Genom eCall sker ett automatiskt larmsamtal vid en krock. Sensorer i bilen känner bland annat av när krockkudden utlöses. Bilen ringer då upp 112 och skickar bilens GPS-position.

Det finns även en knapp i bilen för att manuellt kunna ringa 112, till exempel om någon i bilen blir sjuk eller om man ser en trafikolycka eller en brand. Från och med den 1 april 2018 måste alla nya bilmodeller vara utrustade med eCall, men eftersom många bilar redan utrustats med tekniken är larmcentralinfrastrukturen redan på plats sedan slutet av 2017.

– Nödställda får stor nytta av eCall. För det första får vi en exakt positionering och kan vara på plats mycket snabbare. För det andra inträffar ibland trafikolyckor utan att någon upptäcker dem och kan larma 112. Det kan handla om olyckor där människor kört av vägen och

inte kunnat ses av förbipasserande. Här bidrar eCall verkligen till att hjälpa människor i nöd, säger Göran Melin, biträdande räddningschef på Räddningstjänsten i Jönköpings kommun som har ingått i SOS Alarms referensgrupp för hantering av olika typer av eCall-larm.

Nödställda får stor nytta av eCall. För det första får vi en exakt positionering och kan vara på plats mycket snabbare.

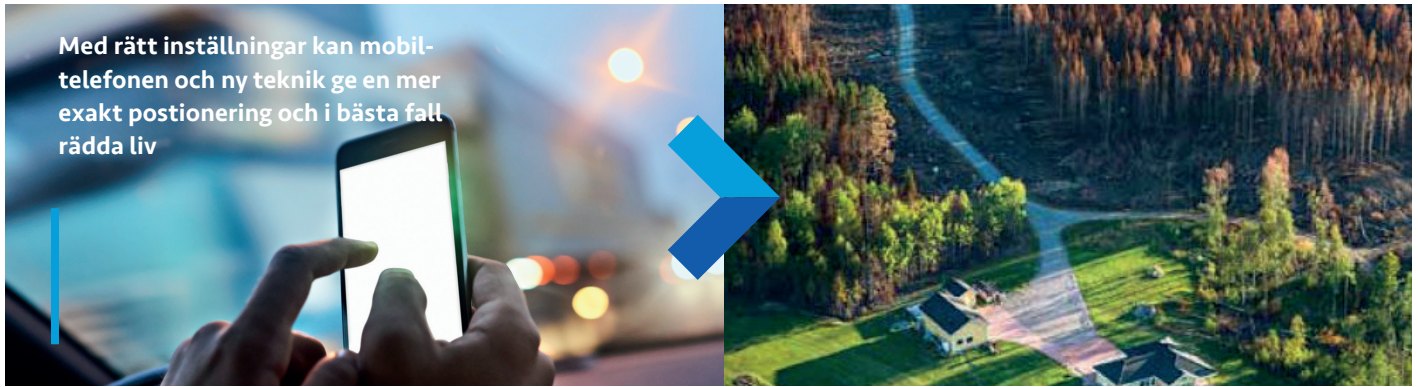
eCall är det första sensorstyrda larmet till 112. Enligt Göran Melin är det bara början på utvecklingen av flera sorters sensorstyrda larm. Utmaningen är att kunna ge en samlad lägesbild. – Sensorer i hemmet och i skolor finns redan idag. Framgångsfaktorn i framtiden är att kunna samla och samordna all information i form av inbrottslarm, brandlarm, driftlarm och kamerateövervakning och sedan sätta ihop en lägesbild som delas med berörda aktörer, säger Göran Melin.

MÖJLIGHETER TILL MOBILPOSITIONERING

Med rätt inställningar kan mobiltelefonen och ny teknik ge en mer exakt positionering och i bästa fall rädda liv. SOS Alarm har därför arbetat för att införa så kallad Advanced Mobile Location (AML). Det ger en träffsäkerhet på 5-15 meter till skillnad från nuvarande positionering som ger en träffbild på flera kilometer.

Som en första åtgärd började SOS Alarm i maj 2017 skicka ut GPS-positionering via webblänk. När någon ringer 112 och behöver positioneras, frågar operatören om den hjälpsökande har en





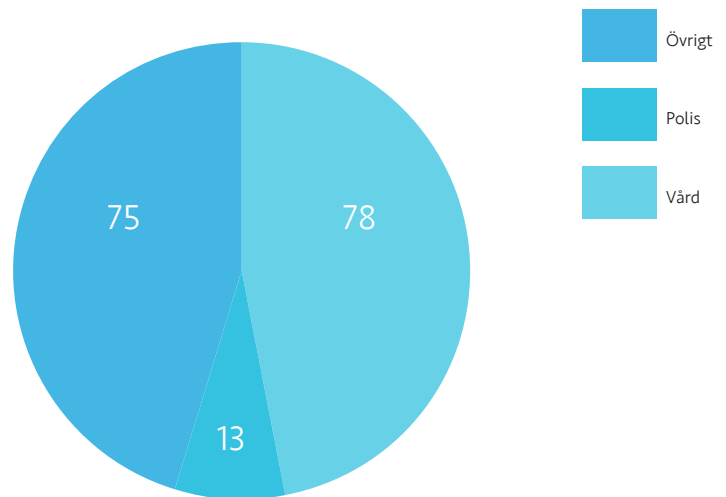
Med rätt inställningar kan mobiltelefonen och ny teknik ge en mer exakt positionering och i bästa fall rädda liv

mobiltelefon med internet och funktionen plats-tjänster påkopplad. Om svaret är ja kan operatören skicka en webblänk. När den hjälpsökande öppnar länken och tillåter att positionsdata sänds, skickas mobiltelefonens exakta GPS-position till larmcentralen.

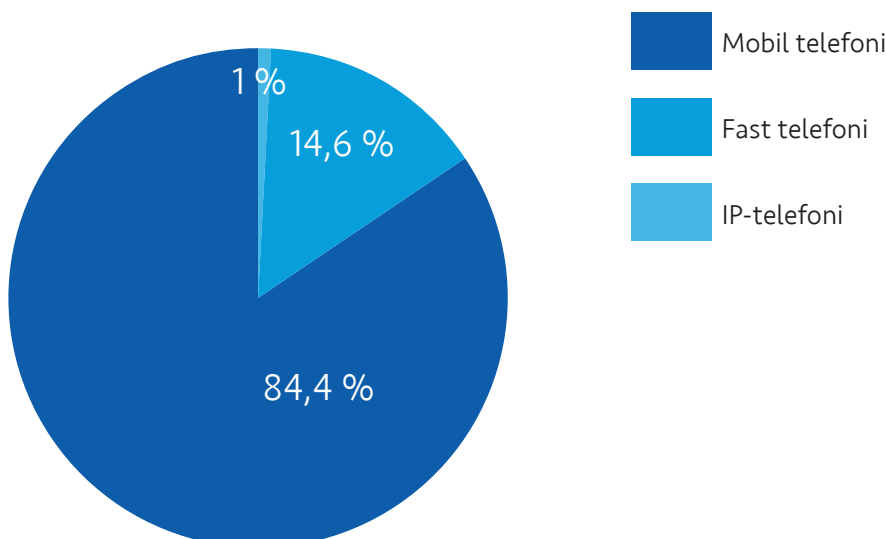
Vår önskan är att AML kan införas fullt ut så att den hjälpsökande positioneras per automatik. Det skulle kunna rädda liv, då en person som befinner sig i en nödsituation inte alltid kan svara på ett sms eller slå på telefonens platstjänster. Post- och telestyrelsen (PTS) bedömer dock att funktionen inte är förenlig med Lagen om elektronisk kommunikation (LEK). Inom EU pågår en översyn European Electronic Communications Code (EECC) som ligger till grund för LEK, samt av det så kallade ePrivacy-direktivet, med målet att 112 ska kunna få positionera nödställda i syfte att rädda liv. En förhoppning är att kunna införa AML under 2018.

ANTAL INKOMMANDE ÄRENDE TILL SMS112 2017

Totalt antal anrop: 1 106 (683)
Antal ärenden: 166 (86)



ANDEL SAMTAL FRÅN FAST-, MOBIL- OCH IP-TELEFONI



VMA – fler meddelanden än på många år

Ett stort antal VMA:n utfärdades under 2017 – hela 46 jämfört med ett snitt på cirka 20. Det har konstaterats att det behövdes mer kunskap och kännedom om systemet, speciellt eftersom VMA numera sänds i nya kanaler.

PÅ SENARE TID har det skett en kraftig ökning av antalet fall där det begärs utsändning av viktigt meddelande till allmänheten (VMA). Meddelandet förmedlas enligt överenskommelser med programbolag genom vissa radio- och tv-kanaler. I tätortskommuner kan meddelandet föregås av att en särskild signal ges på ljudanläggningar för utomhusvarning men det sker alltmer sällan. Däremot är det vanligare att VMA numera sänds i nya kanaler, exempelvis i form av sms från SOS Alarm.

– I takt med att allt fler viktiga meddelanden förmedlas på delvis nya sätt och andra sätt att varna avtar, finns det risk för att osäkerheten bland allmänheten ökar om vad VMA-systemet är och på vilka sätt det kan användas för varning. Signalen som skickades ut av misstag den 9 juli bidrog till denna osäkerhet, säger Cecilia Looström, avdelningschef på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Vi har gjort en hel del för att säkra upp systemet, men det saknas en samlad syn på hur varning och information till hela befolkningen i hela hotskalan ska säkerställas.

MSB har på regeringens uppdrag utrett vad som låg bakom signalen viktigt meddelande som felaktigt gick ut och vad som behöver göras för att säkra systemet. Orsaken, som också SOS Alarms incidentrapport visade, var en bristande intern testrutin hos SOS Alarm. En av de första åtgärderna var därför att MSB tillsammans med SOS Alarm tog fram en säker miljö för SOS Alarm att göra sina tester i. Rutinerna kring testerna kommer också att förbättras.

SKA ÖKA KÄNNEDOMEN

Syftet med VMA är att varna berörd befolkning för en plötslig och allvarlig fara i lokalsamhället och att informera befolkningen om vad de behöver göra. Signalen viktigt meddelande som i vissa fall används för att uppmärksamma berörda för faran och att det finns mer information på radio eller TV, har under senare år förknippats med de allvarligaste händelserna.

– Det behövs mer kunskap och kännedom om VMA-systemet. Vi kommer därför att fortsätta att med våra kommunikationsinsatser, bland annat till kommunal räddningstjänst för att förtydliga hur VMA fungerar och kan användas. Dessutom ser vi över hur vi på fler sätt kan informera allmänheten om funktionen, säger Cecilia Looström.

BEHÖVS EN HELHETSSYN

SOS Alarm, Polismyndigheten och MSB förstärker också sina webbplatser för att klara det besöksstryck som händelsen den 9 juli resulterade i.

– Vi har gjort en hel del för att säkra upp systemet, men det saknas en samlad syn på hur varning och information till hela befolkningen i hela hotskalan ska säkerställas. Det gäller både varning till befolkning i fred och vid höjd beredskap, säger Key Hedström, utredare av VMA-incidenten på MSB.

MSB har därför föreslagit att regeringen tar initiativ till en utredning för att skapa en helhetsyn på behovet av varning till befolkningen.

– Det är viktigt att vi får ett välgenomtänkt och fungerande system för alla typer av situationer och att vi tar fasta på modern teknik så att vi effektiviserar det tekniskt och administrativt komplexa system vi har idag, säger Key Hedström.

Hög personalomsättning — ett viktigt fokusområde

För att minska SOS Alarms personalomsättning behövs bland annat en långsiktig statlig ersättning. Nu när vi har fått ett välkommet beslut om en sådan så måste vi vidta kraftfulla åtgärder för att möta denna utmaning – och inte bara ett fåtal utan många. Det kan handla om allt ifrån ett ökat antal operativa medarbetare i våra trafikrum till ledarskap, scheman och kompetensutveckling, menar Amina Berg Wadsten, personalchef på SOS Alarm.

– Att minska personalomsättningen är ett av våra absolut viktigaste mål under de kommande åren. Tack vare den ökade ersättningen får vi större möjlighet att behålla och attrahera medarbetare. Det finns dock inte någon universal-lösning, utan vi måste vidta flera olika åtgärder parallellt för att åstadkomma bra resultat som håller över tid. Vi behöver arbeta med många områden för att kunna åstadkomma bra resultat som håller över tid, säger Amina Berg.

Sett till den enorma personalrörligheten inom sektorn framförallt i storstäder, utmärker vi oss inte på något sätt.

RÄDDAR MEDMÄNNISKOR I NÖD

SOS Alarm är en attraktiv arbetsgivare, men förklaringen till den nuvarande nivån personalomsättningen kan vara att tempot är högt, att det är en dygnet-runt-verksamhet och att arbetet är utmanande, enligt Amina Berg.

– De samtal våra SOS-operatörer får ta emot är förstås utmanande eftersom det handlar om frågor som rör liv och död. Det kan vara en tung belastning – belöningen är att man gör skillnad genom att vara med och rädda en medmänniska i nöd.

KRÄVS LÅNGSIKTIGA INSATSER

Amina Berg betonar att SOS Alarm inte sticker ut jämfört med andra verksamheter i sektorn vad gäller personalrörlighet.

– Sett till den enorma personalrörligheten inom sektorn framför allt i storstäder, utmärker vi

oss inte på något sätt. Men det är en för hög personalomsättning i förhållande till våra uppsatta mål. Det är därför vi har vidtagit ett antal åtgärder under året som vi fortsätter med under kommande år. För en hållbar verksamhet krävs långsiktiga insatser så att vi kan behålla, utveckla och attrahera medarbetare.

ALLT FRÅN NÄRVARANDE LEDARSKAP TILL SYNLIGA KARRIÄRVÄGAR

SOS Alarm har under 2017 vidtagit en rad åtgärder som väntas ha en positiv effekt på personalomsättningen. Amina Berg nämner exempelvis ett kultur- och värdegrundsarbete för att skapa stolthet och engagemang hos medarbetarna samt ändrade scheman och visstidsanställda som kan hjälpa till vid toppar för att bidra till en hållbar arbetsmiljö. Men det hon framför allt lyfter fram är att SOS Alarm under 2017 har satsat på ett närvarande ledarskap. Forskning visar att en synlig chef som rör sig ute bland medarbetarna och som pratar och deltar i den praktiska verksamheten är en av de viktigaste faktorerna bakom en god arbetsmiljö.

– En förutsättning för att skapa ett närvarande ledarskap är att vi har chefer som engagerar sig i medarbetarna. Vi har därför, förutom att satsa på ledarträningar och chefsintroduktioner, rekryterat 108 nya teamledare och anställt en extra gruppchef på varje SOS-central.

Intresset för SOS Alarm fortsatt stort

Under året har SOS Alarm haft flera viktiga besök, däribland av partiledarna Annie Lööf, Jonas Sjöstedt, och Ebba Busch Thor. Viktiga besök för att skapa förståelse för den komplexa verksamhet som SOS Alarm bedriver.

ALLT FRÅN POLITIKER till tingsrätter, frivilligorganisationer och föreningar har under 2017 besökt SOS-centralerna runt om i landet. Besöken är en viktig del i att skapa förståelse och kunskap om SOS Alarm.

– Intresset för SOS Alarm har alltid varit stort, så även under 2017. Många har en professionell koppling till oss, men alla har en privat koppling till det vi gör. Det spelar ingen roll om du är minister eller om du jobbar i butik, alla har vi nytta av att 112 finns, säger Anders Klarström, ansvarig för samhällskontakter på SOS Alarm.

112-UTREDNING BIDROG TILL POLITIKERBESÖK

Det är ingen tillfällighet att tre partiledare besökte SOS-centralen i Stockholm under 2017. Den främsta orsaken är den pågående 112-utredningen, som består av en expertgrupp av berörda myndigheter och organisationer samt av en parlamentarisk grupp med representanter från alla riksdagspartier.

– Vi har vinnlagt oss om att kunskap ska föras vidare till de som ska fatta beslut i frågan. Representanter från både expertgruppen och den parlamentariska gruppen har därför besökt vår SOS-central och ”medlyssnat” på SOS-samtal samt fått en genomgång av vilka utmaningar vi står inför. Besöken har främst ägt rum i Stockholm men även på andra SOS-centraler, där våra medarbetare runt om i landet bidragit till lyckade möten med vår verksamhet.

FRÅGOR KRING ALARMERINGSKEDJAN OCH VMA

Det normala upplägget för ett besök är inte medlyssning då det innebär sekretessförbindelser och verkliga skäl, så som en nära koppling till 112-utredningen. Däremot får besökarna under ett par timmar bland annat lära sig mer om

nödnumret, vad SOS Alarm är, och vad hjälpsökande kan göra i väntan på att ambulansen kommer.

Anders Klarström menar att det även finns ett stort intresse av att få veta mer om hur alarmeringen hänger ihop och vad som händer om alarmeringen bryts. VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) är också en fråga som ofta tas upp till diskussion, med koppling till exempelvis terrordåd och kemikaliebränder.

REKOMMENDERADE AV EU

Under året har även representanter från Azerbajjan besökt SOS Alarm. Bakgrunden är att de vill bygga upp ett alarmeringssystem i landet. Vid en förfrågan till Europeiska kommissionen hade de blivit rekommenderade att ta kontakt med SOS Alarm i Sverige.

– Förutom att utlandsbesöken stärker Sveriges anseende i världen, bidrar det naturligtvis till intern stolthet att vi ses som ett föregångsland inom alarmering.

INTE BARA BESÖK PÅ SOS-CENTRALER

För att nå ut till fler med budskapet om SOS Alarms uppdrag och hur man ska agera i nödsituationer, har SOS Alarms medarbetare både i Stockholm och runt om i landet varit ute på besök hos organisationer och föreningar. Anders Klarström berättar att han bland annat talat inför Röda Korsets utbildningsansvariga, pensionsföreningar och inför frivilliga resursgrupper från alla kommuner i norra Stockholm.

– Vår ambition är att sprida kännedom om nödnumret 112 till så många som möjligt så att vi får ambassadörer som i mötet med sina målgrupper kan berätta om vår verksamhet och hur den bidrar till trygghet och säkerhet för alla.

112-dagen – en återkommande tradition

På 112-dagen, den 9 februari, arrangerade SOS Alarm för andra året i rad ett dialogforum i Stockholm. Temat var Samverkan för ett tryggare Sverige för alla. Under dagen delades också 112-priset ut – denna gång till blåljusaktörer för att ha räddat en flicka som kastats i en kraftdamm.

Oro och rädsla för den egna tryggheten ökar till följd av en verklig och exponerad spiral av vandalisering, grova brott och brister i samhällets grundläggande funktioner. Kan vi lita på samhället och hur kan blåljusfamiljen göra Sverige tryggt igen?

Det var de huvudfrågor som lyftes fram och diskuterades under 112-dagen. Bland annat presenterade inrikesminister Anders Ygeman regeringens trygghetsstrategi och diplomaten Hans Blix talade om det osäkra världsläget och cyberterrorism. I dialogforum diskuterades samverkan i olika former; kring lägesbilden, på orten, kring teknikplattformar och i vårdfrågor. Dessutom ägde ett interaktivt scenario rum, där representanter från MSB, Försvarsutskottet och SOS Alarm, samt landshövdingen i Västra Götaland medverkade.

PRIS TILL RÄDDNINGSSINSAVS AV SPÄDBARN

Syftet med 112-priset är att uppmärksamma aktörer inom alarmeringstjänsten och att synliggöra specifika händelser där samverkan varit avgörande för insatsens utfall. 2017 års pris delades ut till de blåljusaktörer som räddade livet på ett spädbarn som kastats 15 meter ner i en kraftverksdamm i Ragunda, Jämtland. Priset tilldelades ambulansen i Region Jämtland/Härjedalen, Polismyndigheten Region Nord,



Babcock Scandinavian Air Ambulance, Jämtlands Räddningstjänstförbund samt SOS Alarm, med motiveringen:

”Vi vill tilldela 112-priset 2017 till samtliga aktörer inom blåljusfamiljen som samverkade vid den tragiska händelsen i Ragunda den 14 augusti 2016. Insatsen visar hur väl den svenska larm- och vårdkedjan fungerar och hur viktig den är i samhället.”

Utredda större händelser under 2017

31 januari

Den 31 januari uppstod problem med att ta emot nödsamtal mellan klockan 02.21 och 02.49 då vi upplevde stora störningar på vårt nätverk. Vi kan konstatera att klienterna i vår operativa tekniska plattform inte haft någon databas att koppla upp sig mot vilket resulterat att inkommande nödsamtal under 1,5 minut styrts om till reservtelefoni. Störningen var i samband med att ett planerat uppgraderingsarbete av system hos vår telefonileverantör går fel.

7 april

Den 7 april genomfördes ett attentat på Drottninggatan i centrala Stockholm vilket föranledde en hög belastning på SOS Alarms organisation. Utredningen som gjordes kom fram till att SOS Alarm hanterade händelsen på Drottninggatan utan några väsentliga avvikelser eller brister. Det ska dock noteras att verksamheten haft en väsentlig lägre förmåga att hantera händelsen om den inträffat utanför kontorstid.

26 april

Den 26 april får SOS Alarm information om kraftiga nätverksstörningar. Samtliga närvarande tekniker informerades och felsökning påbörjades omedelbart. Mycket tyder på att störningen är relaterad till en bugg i mjukvaran på Cisco-switcharna. Servicenivån för produktionen av 112 blev negativt påverkad då ljudkvaliteten blev försämrad. Operatörerna fick be inringare att ringa upp igen.

7 juni

Den 7 juni inträffade en driftstörning som ledde till påverkan på CoordCom som under tio minuter fick stora tekniska störningar. Det påverkade även kommunikationen med ambulans och räddningstjänst.

9 juli

Den 9 juli utför SOS Alarms krisberedskapsavdelning (KBA) ett provlarm på VMA enligt rutin. Då man av misstag larmar ett skarpt provlarm istället för via testanläggningen ljuder VM-signalen i Stockholms län. KBA aktiverar "faran över" enligt sedvanliga rutiner för övningen som dock inte går ut på grund av att det är för nära övningen. En stor informationsinsats gjordes för att förklara att larmet endast var en övning och ej skarpt.

23 oktober

Den 23 oktober påbörjas vad som bedöms vara en DDoS-attack riktad mot SOS Alarm. Larmcentralen i Sundsvall och räddningscentralen i Täby blir så pass drabbade att man måste lägga över ansvar för vissa funktioner på andra centraler.

Statistik 112-tjänsten 2017

7 783

Tolkade samtal på 69
olika språk

3 016 924

Anrop till nödnumret 112

12,7

Sekunder i medelsvarstid

11 102

Krisberedskapsärenden

755 432

Vidarekopplingar till
Polisen

847 872

Felaktiga samtal till 112

8 190

anrop till 113 13

101 833

Samtal till
jourhavande präst



ANTAL INKOMMANDE SAMTAL TILL 112 UNDER 2017

Län	Totalt antal anrop 112	Ej till anropskö	Pålagt innan svar	Besvarade
Blekinge	55 970	6 570	4 965	44 435
Dalarna	102 923	10 957	9 392	82 574
Gotlands län	17 274	1 479	1 433	14 362
Gävleborg	104 455	12 656	9 004	82 795
Halland	108 673	16 112	8 669	83 892
Jämtland	44346	4 978	4 050	3 5318
Jönköping	122 683	14 522	10 816	97 345
Kalmar	89 114	9 594	7 176	72 344
Kronoberg	71 172	8 324	6 301	56 547
Norrbottn	90 816	9 985	7 194	73 637
Skåne	508 712	68 585	51 727	388 400
Stockholm	913 643	107 722	92 637	713 284
Södermanland	115 861	13 772	112 25	90 864
Uppsala	106 746	12 179	10 630	83 937
Värmland	101 642	11 402	7 326	82 914
Västerbotten	82 941	7 654	6 910	68 377
Västernorrland	97 366	14 560	8 190	74 616
Västmanland	108 839	13 202	11 047	84 590
Västra Götaland	637 082	71 233	60 094	505 755
Örebro	115 650	1 4721	13 490	87 439
Östergötland	180 980	29 135	17 509	134 336
Övrigt A-nummerlöst	95 165	89 495	625	5 045
Övrigt Ej Län	66 610	6 287	6 205	54 118
Totalt	3 938 663	555 124	366 615	3 016 924

ANTAL BESVARADE 112-SAMTAL 2015-2017

Län	2015	2016	2017
Blekinge	40 734	42 031	44 435
Dalarna	82 215	83 954	82 574
Gotlands län	16 431	15 548	14 362
Gävleborg	85 073	84 006	82 795
Halland	77 057	79 709	83 892
Jämtland	37 027	36 220	35 318
Jönköping	94 454	93 620	97 345
Kalmar	70 090	71 505	72 344
Kronoberg	51 192	52 747	56 547
Norrbottnen	75 635	75 123	73 637
Skåne	383 932	380 632	388 400
Stockholm	69 0769	698 027	713 284
Södermanland	10 0163	107 675	90 864
Uppsala	83 448	82 090	83 937
Värmland	82 066	80 019	82 914
Västerbotten	71 525	70 062	68 377
Västernorrland	80 970	76 314	74 616
Västmanland	85 545	81 060	84 590
Västra Götaland	499 772	504 836	505 755
Örebro	84 896	87 374	87 439
Östergötland	126 530	131 745	134 336
Övrigt A-Nummerlöst	18 437	17 035	5 045
Övrigt - Ej Län	36 439	48 497	54 118
Totalt	2 974 400	2 999 829	3 016 924

ANTAL INKOMMANDE SAMTAL MED HJÄLPBEHOV UNDER 2017

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	18 039	2 550	1 672	1 044	411	1 791	10 557	152	32 622
Dalarna	27 143	6 842	4 649	3 413	661	4 496	22 773	266	59 988
Gotlands län	5 303	804	847	568	105	630	3 702	44	10 631
Gävleborg	28 581	5 327	3 678	3 147	726	3 847	24 473	234	61 539
Halland	28 908	4 978	3 754	2 292	847	5 469	23 868	328	63 174
Jämtland	12 421	2 413	2 054	1 572	423	1 590	9 138	160	25 786
Jönköping	31 063	6 580	4 815	3 452	755	4 288	29 309	343	70 573
Kalmar	27 097	4 417	3 097	2 022	544	2 414	19 794	248	53 194
Kronoberg	17 698	2 879	2 270	1 534	364	2 130	18 430	170	41 062
Norrbottnen	23 534	3 533	2 484	1 552	741	3 402	20 864	274	51 299
Skåne	127 286	26 079	18 695	13 028	3 578	19 127	113 144	1 310	283 140
Stockholm	195 560	47 442	26 253	15 060	5 993	44 930	216 465	2 565	491 766
Södermanland	24 066	4 372	4 204	2 298	623	4 078	30 993	292	64 256
Uppsala	401	117	3 608	64	32	1 776	55 502	300	61 619
Värmland	28 352	5 056	3 880	2 751	741	3 637	23 015	414	60 039
Västerbotten	24 024	4 478	2 604	1 694	638	3 086	19 404	217	49 973
Västernorrland	25 988	4 311	3 301	2 341	569	3 044	21 185	234	54 321
Västmanland	883	156	3 044	127	28	1 745	55 568	266	61 534
Västra Götaland	170 497	33 341	19 584	12 487	5 324	28 771	147 615	1 850	373 641
Örebro	26 432	5 189	3 283	1 960	919	3 854	26 981	297	61 766
Östergötland	44 738	8 865	6 507	4 418	1 213	6 209	37 497	451	96 615
Övrigt A-nummerlöst	322	155	70	43	40	105	951	13	1 501
Övrigt Ej Län	16 979	3 003	2 488	1 541	544	2 254	16 123	625	39 013
Totalt	905 315	182 887	126 841	78 408	25 819	152 673	947 351	11 053	2 169 052

VIDAREKOPPLINGAR FRÅN 112 UNDER 2017

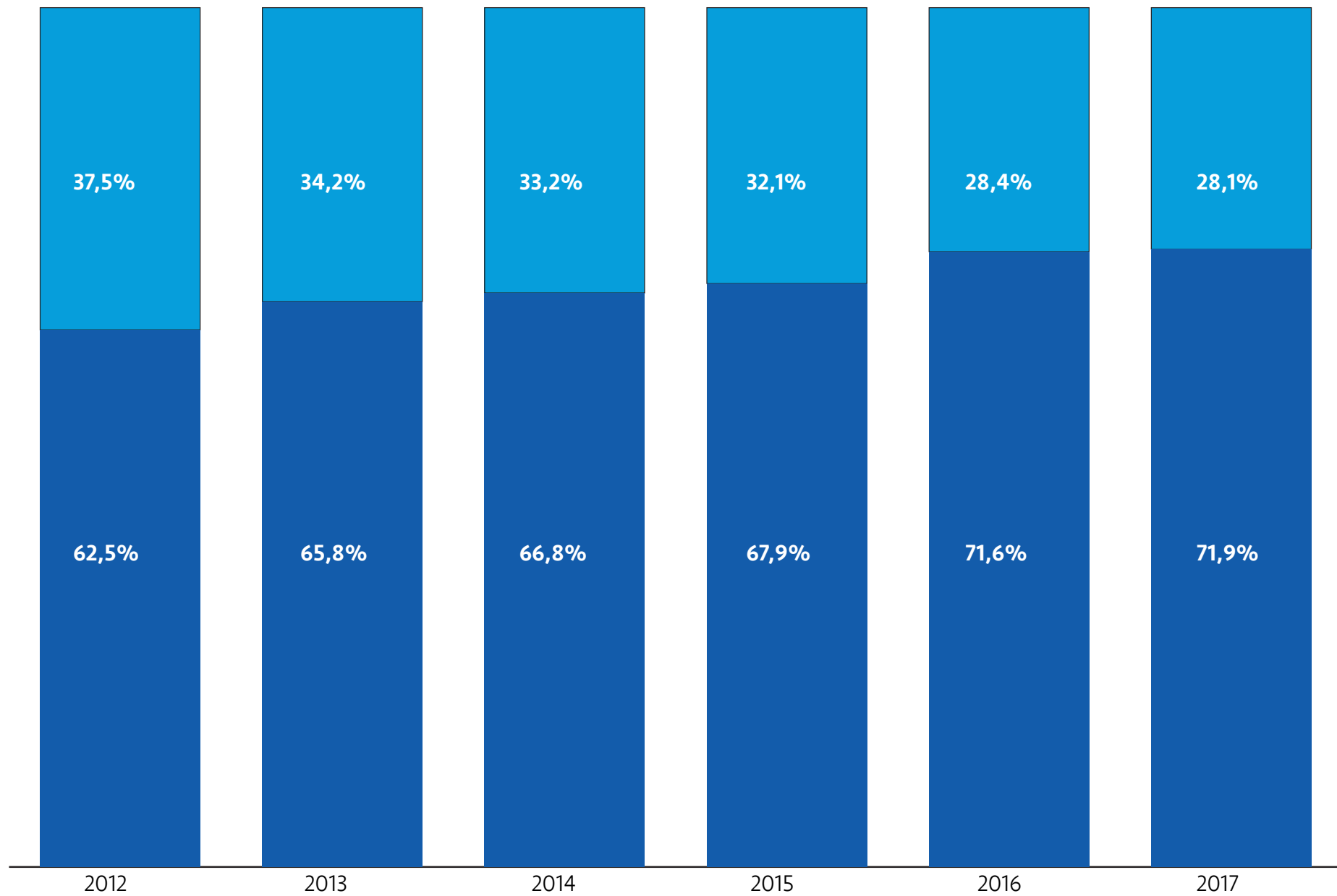
Län	Flygräddning	Miljöräddning till sjöss	Polis	Jourhavande präst	Socialjour	Jourhavande tandläkare	Tips om smuggling	Utländsk larmcentral	Sjöräddning	Vård/ Ambulans	Övrigt	Totalt
Blekinge	2	1	9 100	1 067	350	11	-	8		18	-	
Dalarna	1	-	19 560	1 353	1 693	5	-	14		147	-	
Gotlands län	2	-	3 453	82	149	3	-	2		11	-	
Gävleborg	1	1	20 927	3 071	328	-	-	14		131	-	
Halland	-	2	20 737	1 254	1 828	1	1	9		36	-	
Jämtland	-	-	8 056	410	619	5	-	18		30	-	
Jönköping	2	-	22 386	4 017	2 841	2	1	20		39	1	
Kalmar	1	1	15 202	2 766	512	1 255	2	24		30	1	
Kronoberg	-	-	12 835	4 662	911	5	2	4		11	-	
Norrbottnen	-	2	16 748	3 753	206	5	3	109		35	3	
Skåne	3	5	100 289	10 163	2 055	9	5	133		481	1	
Stockholm	6	9	191 521	21 786	2 156	88	3	205		688	3	
Södermanland	1	-	24 701	1 008	2 309	2	2	12		2 957	1	
Uppsala	-	1	25 068	2 967	758	4	-	24		26 680	-	
Värmland	-	2	18 792	3 298	846	2	-	37		37	1	
Västerbotten	-	-	14 694	2 752	1 411	511	1	13		22	-	
Västernorrland	1	2	18 094	2 688	350	4	-	11		34	1	
Västmanland	2	-	23 272	2 524	265	24	1	10		29 470	-	
Västra Götaland	4	4	122 632	21 120	3 485	29	7	130		204	-	
Örebro	-	-	22 278	3 976	620	1	-	11		95	-	
Östergötland	-	2	30 458	6 077	871	5	1	29		54	-	
Övrigt A-nummerlöst	-	-	741	132	49	-	1	-		28	-	
Övrigt- Ej Län	-	-	13 888	907	390	34	-	15		887	2	
Totalt	26	32	755 432	101 833	25 002	2 005	30	852	3 617	62 125	14	950 968

112-SAMTAL UTAN HJÄLPBEHOV UNDER 2017

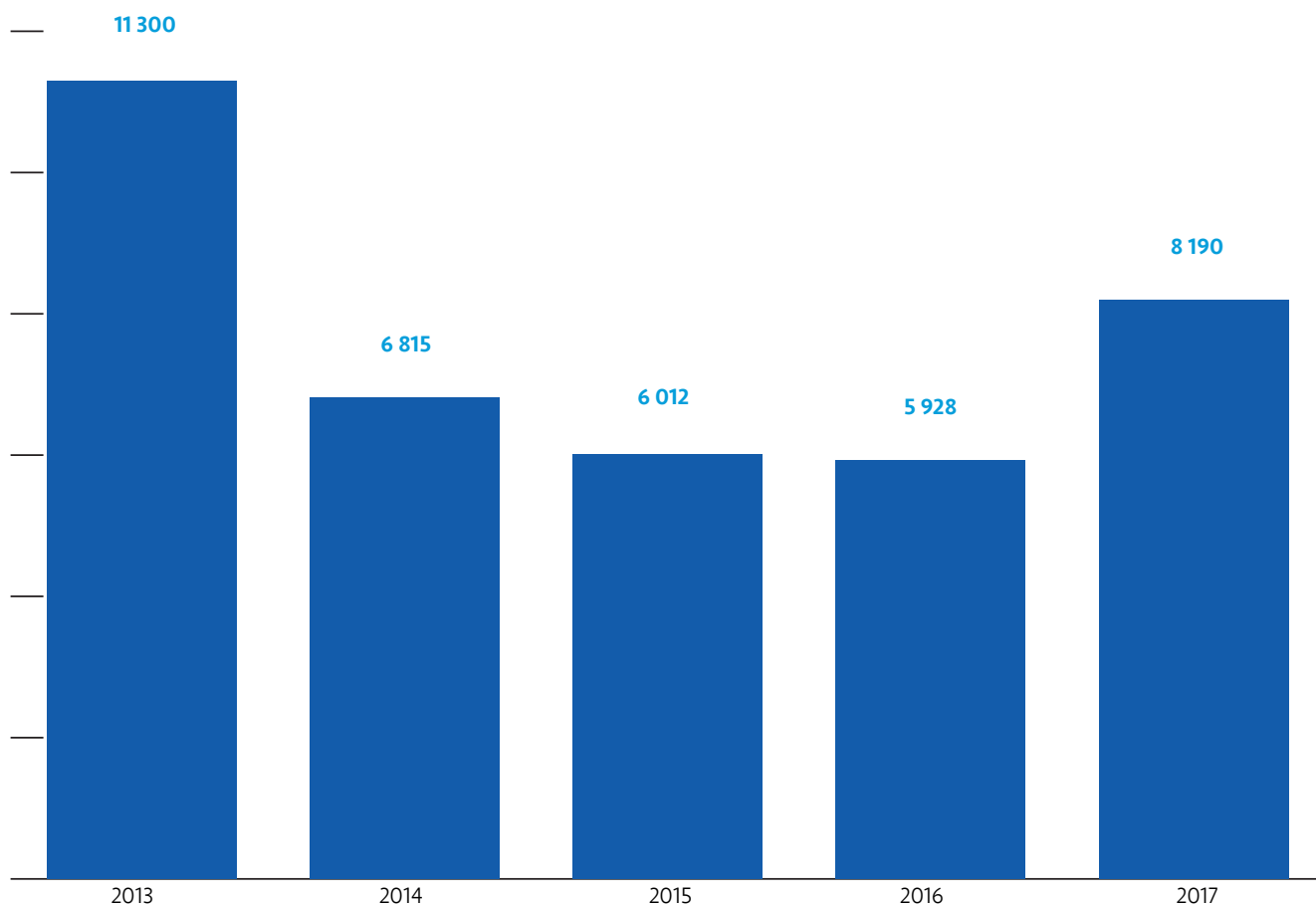
Län	Ej hjälpbehov	Hänvisat annan hjälp	Okynnessamtal	Polis 114 14	Tyst 112	Visste ej att de ringt	Övning/ Test	Övrigt	Totalt
Blekinge	645	971	797	1 254	6 888	955	74	229	
Dalarna	1 297	2 045	2 382	2 244	11 994	2 014	80	530	
Gotlands län	217	353	289	401	2 037	330	13	91	
Gävleborg	1 315	2 143	1 931	2 277	11 170	1 863	72	485	
Halland	1 192	1 850	2 042	2 059	11 238	1 708	89	540	
Jämtland	694	976	587	864	5 088	1 030	48	245	
Jönköping	1 619	2 664	2 224	2 715	14 387	2 470	68	625	
Kalmar	1 165	2 132	1 568	1 805	10 413	1 594	47	426	
Kronoberg	812	1 309	1 445	1 756	8 438	1 339	39	347	
Norrbottnen	1 069	2 313	1 934	2 041	12 659	1 867	75	380	
Skåne	5 359	8 059	9 525	12 610	59 426	7 457	332	2 492	
Stockholm	11 639	20 012	41 142	26 875	102 414	13 085	765	5 585	
Södermanland	1 349	2 231	3 739	2 782	13 902	1 939	45	621	
Uppsala	1 102	1 328	2 245	2 691	12 193	2 196	65	498	
Värmland	2 185	2 000	2 573	2 100	11 802	1 742	60	413	
Västerbotten	1 284	1 918	1 634	1 869	9 665	1 496	72	466	
Västernorrland	1 538	2 150	2 191	2 213	9 843	1 908	49	403	
Västmanland	1 264	1 589	2 257	3 016	12 306	2 103	43	478	
Västra Götaland	7 990	12 247	12 117	14 481	70 767	10 685	347	3 480	
Örebro	1 241	2 144	3 565	2 894	13 260	2 024	46	499	
Östergötland	2 328	3 816	3 157	3 593	19 446	4 359	81	941	
Övrigt A-nummerlöst	175	166	762	124	2 042	217	2	56	
Övrigt- Ej Län	836	1 057	1 975	1 074	7 582	1 849	337	396	
Totalt	48 315	75 473	102 081	93 738	438 960	66 230	2 849	20 226	847 872

ANDEL ANROP MED OCH UTAN HJÄLPBEHOV

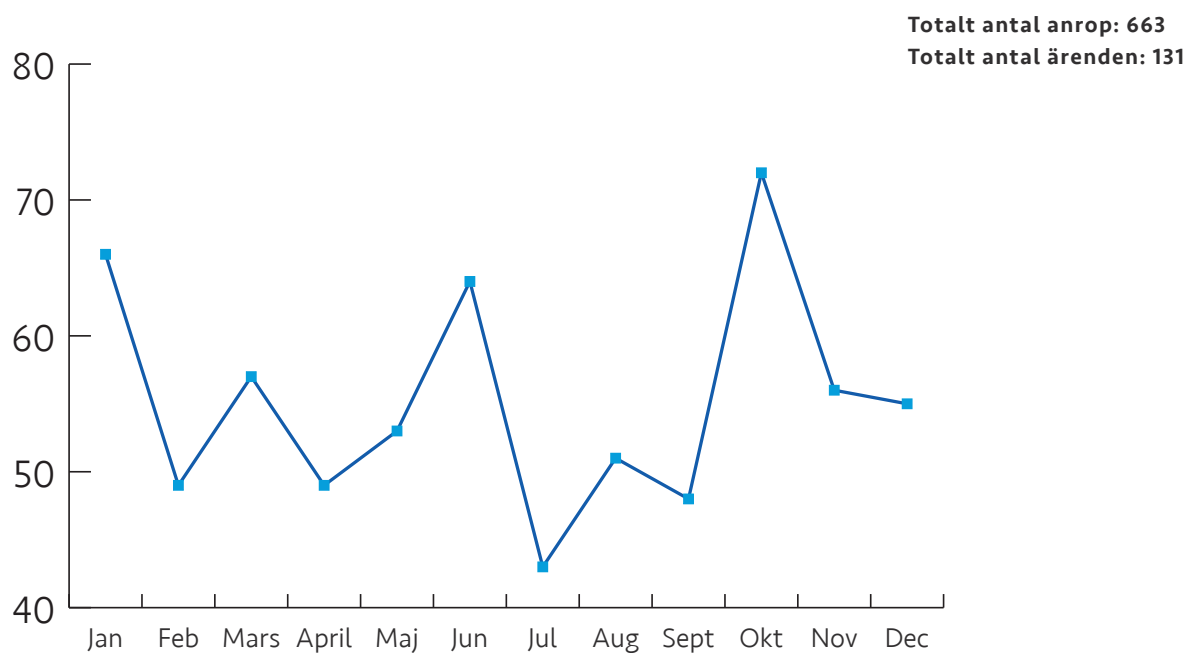
■ Andel utan hjälpbehov
■ Andel med hjälpbehov



ANTAL INKOMMANDE SAMTAL TILL INFORMATIONSDNUMRET 113 13 UNDER 2017



ANTAL INKOMMANDE SAMTAL TILL NUMRET FÖR FÖRSVUNNA BARN, 116 000 UNDER 2017



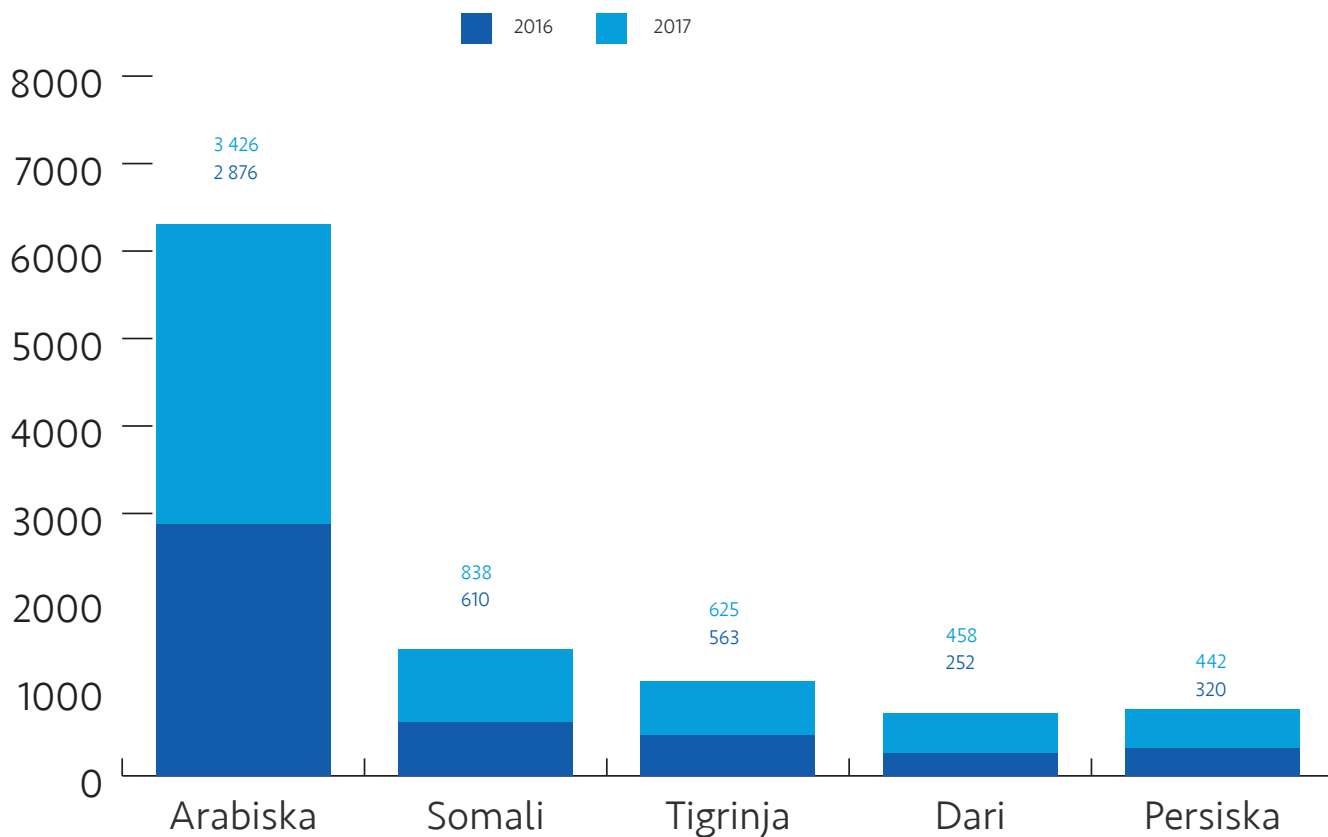
TOPP 10 FLEST ANTAL BESVARADE SAMTAL PÅ 112 PER TIMME UNDER 2017

Topp 12	Dag	Förklaring	Timme	Besvarade anrop	% av medel
1	2017-07-09	Felaktigt VMA med tyfon utlöst i Stockholm	22	1927	498,8%
2	2017-01-01	Nyårsnatt	00	1656	428,7%
3	2017-01-01	Nyårsnatt	01	1445	374,1%
4	2017-01-01	Nyårsnatt	02	1266	327,7%
5	2017-01-01	Nyårsnatt	03	867	224,4%
6	2017-04-07	Terrorattentat Drottninggatan	16	859	222,4%
7	2017-05-20	Första sommarvärmen	22	834	215,9%
8	2017-12-31	Nyårsnatt	23	799	206,8%
9	2017-04-30	Valborgsnatt	21	789	204,2%
10	2017-04-30	Valborgsnatt	23	789	204,2%

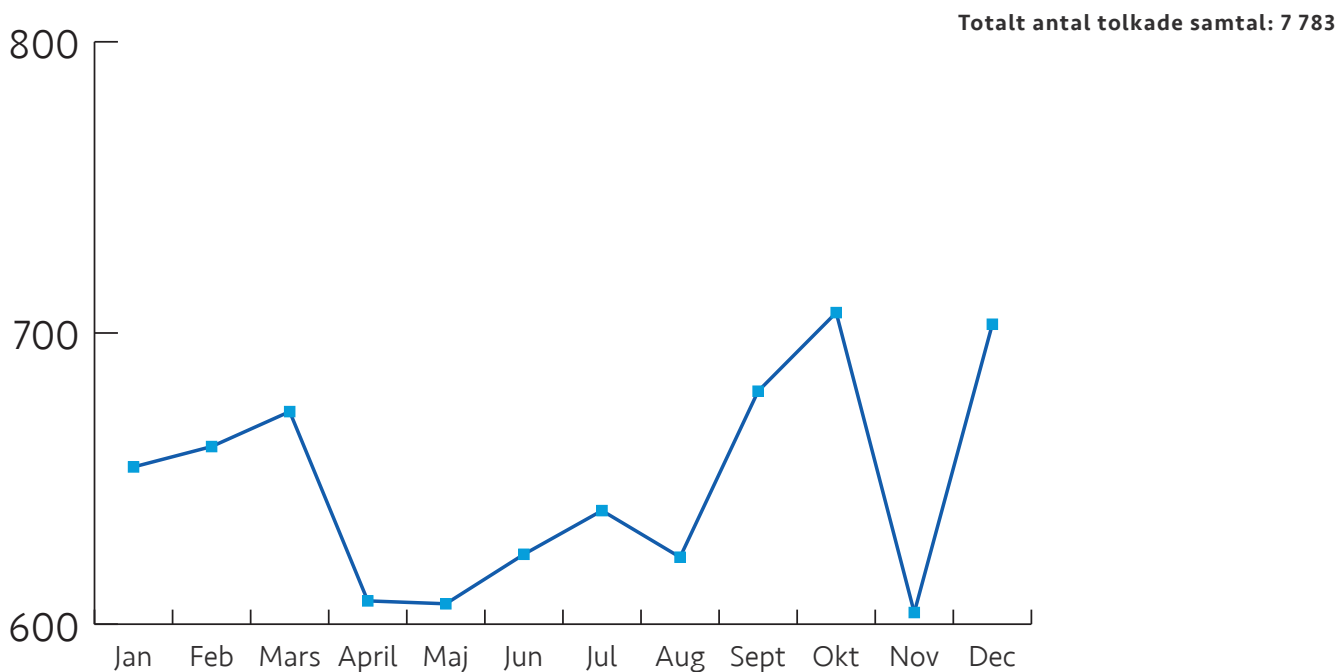
INKOMMANDE KRISBEREDSKAPSÄRENDEN UNDER 2017

Ärendetyp	Antal ärenden
Sökning av Tjänsteman i Beredskap (TiB)	8 487
Potentiella krisberedskapsärenden som bevakats, men där ingen åtgärd behövt vidtas	1 126
Brand	598
Telestörning	319
Olycka	298
Vädervarning	90
VMA - Viktigt meddelande till allmänheten	46
Utsläpp	44
Explosion	23
Fara för/Hot om bombhot, sabotage/terror, social oro/upplopp eller övrigt	34
Övrig händelse - se händelsebeskrivning	22
Samhällsstörning	16
Internationella händelser	7
Kärnkraftverk, bevakning av händelse utomlands	4
Internationella händelser	4
Epizootisk sjukdom (djur)	1
Naturkatastrof	1
Totalt	11 120

FEM MEST TOLKADE SPRÅKEN UNDER 2017



ÖKNING AV ANTALET TOLKUPPDRAK UNDER 2017



BEGREPPSFÖRKLARING

Begrepp	Förklaring
Ej till anropskö	Pålagt innan inringaren har kommit till anropskön
Pålagt innan svar	Där inringaren har kommit till anropskön men gjort ett aktivt val att lägga på
Besvarade samtal	Antalet besvarade samtal även om alla ej har hjälpbehov
Samtal pågående händelse	Fler samtal om redan upprättat ärende
Vidarekopplade ärenden	Vidarekopplingar till övriga samhällsaktörer såsom jourhavande präst, flygräddning, socialjour m.fl.
Vård/ Ambulans	Vidarekopplingar av samtal till andra sjukvårdsinstanser som ej kräver akut hjälp. För Västmanland och Uppsala gäller siffrorna vidarekopplingar till landstinget i egen larmcentral, Sjukvårdens Larmcentral
Hänvisat till annan hjälp	När eventuell hjälpresurs inte finns som namnupprop under 112
Okynnessamtal	När den som ringer medvetet har som ärende att störa eller sabotera 112-tjänsten
Visste ej att de ringt 112	När den som ringer inte själv känner till varför de ringt 112
Tyst 112	När inget samtal kan upprättas
Övning/ Test	Testärenden och övningsärenden
Övrigt	Ärenden som ej kan placeras inom befintliga kategorier



SOSALARM.SE