

Krisberedskap viktig del av SOS Alarms verksamhet

Ganska ofta vet vi inte vad som bokstavligen finns under våra fötter. Få av deltagarna i Svenska Försäkringsföreningens studiebesök på SOS-centralen i Stockholm kände t.ex. till att den centralen finns belägen djupt ner i Brunkebergsåsen, rakt under Johannes brandstation. En larmcentral som har 600 m² till sitt förfogande.

– Egentligen är det för stort för den dagliga verksamheten. Men i en kris- eller katastrofsituation kommer fler människor att flytta in och utnyttja lokalerna, berättade Anders Klarström, som bl.a. är presstalesman för SOS Alarm.

Anläggningen invigdes 1997. Det är en av 14 SOS-centraler (112) som finns runt om i landet. Här i Stockholm finns också ambulansdirigeringen för Stockholms, Uppsala och Gotlands län.

Viktig kugge i krisberedskapen

SOS Alarm ägs till 50 procent av staten och till 50 procent av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL.

– Vi har ett avtal med staten, som lägger fast att vi är en viktig kugge i krisberedskapen, konstaterade Anders Klarström.

Det innebär också att det på Stockholms-centralen finns en nationell samordnare för alla SOS-centraler. Där finns också en beredskapshandläggare, som har regelbunden kontakt med Myndigheten för Samhällsberedskap, MSB, samt med SMHI, regeringskansliet, Socialstyrelsen, försvarmakten, m.fl.

Samtliga landsting är kopplade till SOS-larmcentraler. Man utför också vård-prioritering och ambulansdirigering för alla landsting, men här hade fyra landsting tidigare valt en annan entreprenör som man numera avbrutit kontraktet med.

– Vi får ibland kritik mot att vi inte skulle skicka ut ambulanser. Då är det viktigt komma ihåg att SOS Alarm inte äger några ambulanser. Därför har vi inte heller några incitament att *inte* skicka ut en ambulans. Det vi kan göra är att ge råd till den som ringer. Sedan är det respektive landsting som avgör vilka principer som ska gälla för att en ambulans ska skickas ut.

Han konstaterar dock att ett långt vanligare problem är att en ambulans skickas ut i onödan, än att ingen kommer när det borde ha gjort det.

Anders Klarström pekar på ett bakomliggande problem i att antalet ambulanser inte har ökat i samma omfattning som befolkningen har gjort. Det här är naturligtvis en stressfaktor för ambulanspersonalen. Men det finns en ljusning, bland annat i Stockholms läns landsting, där ambulanskapaciteten ska byggas ut.

Däremot ser det sämre ut med en ökning av antalet ambulanshelikoptrar. Anders Klarström noterar att det under årens lopp varit ca 30 utredningar, som i de flesta fall föreslagit inköp av fler helikoptrar. Men ingenting händer, tycker han.

SOS Alarm har också avtal med alla kommuner utom Gällivare, bl.a. när det gäller räddningstjänsten.

Värt att nämnas är även att jourhavande präst är kopplad till 112. Antalet samtal dit är ca 100 000 per år. Anders Klarström betonar vikten av jourhavande präst, speciellt i befarade suicidsituationer.

Tiotusen samtal per dygn

2013 kom det sammanlagt in 3,5 miljoner samtal till SOS Alarms fjorton larmcentraler. Det innebär 10 000 samtal per dygn, varav 6 000 bedöms som viktiga.

– När 90 000-numret 1996 ersattes med 112, försvann lite av respekten för den här funktionen. Men ju längre tiden gått har det blivit bättre. Polisens nummer 114 14 och det nya numret 113 13, dit oroliga personer kan ringa då man känner sig osäker på en viss situation, har lättat på trycket.

Men det finns en baksida på detta. Staten och SOS Alarm har som mål att medelsvarstiden ska vara 8 sekunder, men 2013 låg den på 11 sekunder. Det beror bl.a. på att andelen ”riktiga” samtal har ökat och att en hel del av dem tar längre tid, framförallt suicid-samtalen.

Anders Klarström berättar också att förr i tiden var det larmsamtal till polisen som dominerade, medan det idag är vårdrelaterade samtal som är i majoritet.

Personliga egenskaper viktigast

En SOS-operatör har genomgått en särskild utbildning, men personliga egenskaper är viktigare än formell bakgrund. Det gäller att vara stresstålig och kunna bemöta människor i affekt på ett värdigt sätt.

– Visst görs det misstag och ibland kan kritiken i massmedia vara befogad.– men oftast inte, säger Anders Klarström.

För att klara av det här tuffa jobbet, behöver man stöd. Den kan vara i form av professionell hjälp, men oftast tar kollegorna hjälpa av varandra för att bearbeta besvärliga situationer.

Fyra affärsområden

Det var i Göteborg det började. 1956 öppnades där den första larmcentralen. Ungefär samtidigt tillkom det gemensamma larmnumret 90 000. 1973 fanns det 300 larmcentraler runt om i landet, som drevs av dåvarande Televerket. Då bildades det som idag heter SOS Alarm och i januari 1974 öppnades den första SOS-centralen i Västerås.

SOS Alarm är idag uppdelat i fyra affärsområden:

- 112 och krisberedskap – det sistnämnda reglerat via avtal med MSB
- Vård (prioritering och dirigering)
- Räddning
- Säkerhet och jourtele. Här finns verksamheter som personlarm, egendomslarm och hemlarm

– Vi fokuserar på krisberedskap, effektivare hjälpinsatser via 112 samt tryggare miljöer genom säkerhets- och jourteletjänster, betonar Anders Klarström.

När det gäller krisberedskapen, har SOS Alarm fått i uppdrag att utreda möjligheterna för att kunna skicka s.k. VMA-meddelanden till begränsade telefongrupper, t.ex. till dem som bor nära ett kraftverk som drabbats av en olycka. Det här kommer dock att kräva lagändringar, eftersom det idag inte är tillåtet att sända ut obeställda meddelanden.

Försäkringsbranschen viktig intressent

Under besöket kom självklart också frågan om kopplingen mellan SOS Alarm och försäkringsbranschen upp.

– Försäkringsbranschen är en stor intressent för oss. På 90-talet diskuterades t.o.m. om den skulle bli en av våra delägare.

Man kan konstatera att de säkerhets- och jourteletjänster som SOS Alarm levererar, naturligtvis är av intresse för försäkringsbranschen. Det handlar om avtal med olika uppdragsgivare, som totalt sett genererar 20 miljoner samtal årligen. Dessa innebär sannolikt minskade skadekostnader för försäkringsbolagen.

– När vi bygger larmcentraler ställs också en hel del krav från försäkringsbranschen. Det ska inte gå att komma in i en larmcentral hur som helst och det ska bl.a. finnas tillgång till reservkraft. Allt det här tycker vi är väldigt bra, anser Anders Klarström.

SOS Alarm utför också larmning av Restvärdesledare för försäkringsbranschen. Den tjänsten går ut på att minska följdskadorna vid och efter en räddningsinsats.

– Vi kallar på bolagens uppdrag ut kompetent personal (oftast specialutbildade brandbefäl) som tar över ansvaret från räddningstjänsten till respektive bolag är på plats. Vid trafikolyckan på Tranarpsbron kallade vi t.ex. in en restvärdeledare för varje brohalva.

Estonia värsta situationen

På frågan om vilken situation som varit den värsta som SOS Alarm varit med om, svarade Anders Klarström tveklöst Estonia-katastrofen. Den var helt oväntad och fick enorma konsekvenser. Men även diskoteksbranden i Göteborg och tsunamin 2004 innebar stora utmaningar för SOS Alarm.

– Däremot är det nog stormen Gudrun som har utvecklat oss mest. Dels handlade det om ett arbete som sträckte sig över tiden, dels ökade den sammanhållningen inom SOS Alarm, sa Anders Klarström till slut.

Carl-Henrik Knutsson