



Datum  
2015-05-26

Diarienum  
2015-2600

Ert datum

Er referens

Avdelningen för utvärdering och lärande  
Tillsynsenheten  
Jenny Selrot, 010 240 51 22  
jenny.selrot@msb.se  
Eleonor Storm, 010 240 53 76

Regeringskansliet  
Justitiedepartementet  
103 33 Stockholm

## Tillsyn och kontroll av åtagandena enligt alarmeringsavtalet mellan svenska staten och SOS Alarm Sverige AB

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) ska enligt uppdrag i sitt regleringsbrev utöva tillsyn och kontroll av att SOS Alarm Sverige AB (SOS Alarm) uppfyller åtagandena i alarmeringsavtalet med staten. MSB ska redovisa 2014 års arbete till Regeringskansliet (Justitiedepartementet) senast den 3 juni 2015. Den begärda redovisningen sker genom denna rapport.

### Sammanfattning och bedömning

Svarstiderna hos SOS Alarm fortsätter att försämrats, vilket är mycket allvarligt. Statistiken för 2014 visar att medelsvarstiden har fördubblats, jämfört med år 2012. Det innebär samtidigt att svarstiderna närmar sig det dubbla i förhållande till vad som ska gälla enligt bolagets avtal med staten.

För att komma till rätta med dessa och andra problem som berörs i denna rapport anser MSB att det behöver skapas stabila ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för samhällets alarmeringstjänst. Otydlighet omkring det offentliga åtagandet och i styrningen av alarmeringstjänsten, liksom i fråga om ansvarsfördelningen mellan olika aktörer, äventyrar effektiviteten i verksamheterna och tryggheten för medborgarna. Redan i föregående års redovisning till regeringen av tillsynen över SOS Alarms åtaganden framhöll MSB att en utdragen process för reformeringen av alarmeringstjänsten riskerar att leda till att SOS Alarms möjligheter att fullfölja sina åtaganden undergrävs alltmer.

### Närmare om MSB:s iakttagelser och bedömningar

Alarmeringsavtalets syfte är att säkerställa en effektiv SOS-tjänst och ge möjlighet att tillkalla eller annars komma i förbindelse med polis, statlig och kommunal räddningstjänst samt ambulans. SOS-tjänsten innebär att samtal till nödnumret 112 ska besvaras av en SOS-operatör som ska fastställa vad som har hänt, var det har hänt och därefter vidarekoppla samtalet till rätt hjälporgan samt förvissa sig om att den som vidarekopplas får svar via personlig eller

MSB Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

**Postadress:**  
651 81 Karlstad

**Besöksadress:**  
Stockholm: Fleminggatan 14  
Karlstad: Norra Klaragatan 18  
Sandö: Sandövägen 7  
Revinge: Revingeby

Telefon: 0771-240 240  
Fax: 010-240 56 00

registrator@msb.se  
www.msb.se

Org nr.  
202100-5984

Datum  
2015-05-26

Diariernr  
2015-2600

teknisk kontroll. Vidare kan kommuner, landsting och statliga räddningsorgan träffa avtal med SOS Alarm om fullständig larmbehandling. SOS Alarms närmare åtaganden för SOS-tjänsten specificeras i ett antal punkter i alarmeringsavtalet.

Under 2014 har MSB:s tillsyn och kontroll särskilt riktat sig mot hur SOS Alarm

- arbetar för att leva upp till kraven på svarstider,
- genomför samtalsuppföljningar för att säkerställa SOS-operatörernas kompetens,
- arbetar med att positionera inkommande samtal, och,
- arbetar för att förbygga och hantera interna störningar i det tekniska systemet.

Dessa områden kommenteras under var sin rubrik nedan. Avslutningsvis, under rubriken Övrigt, berörs några andra väsentliga frågor som MSB fört dialog med SOS Alarm om under det gångna året och som också är av betydelse från tillsynssynpunkt.

### **Svarstider**

Enligt alarmeringsavtalet ska medelsvarstiden för 112-samtal vara högst 8 sekunder. Högst 8 procent av samtalen på det gemensamma nödnumret ska ha en svarstid som överstiger 15 sekunder. Ingen som ringer på det gemensamma nödnumret ska normalt behöva vänta på svar längre än 30 sekunder.

Medelsvarstiden under 2014 har ökat ytterligare sedan 2013. Medelsvarstiden under 2014 är den högsta på flera år och färre samtal än tidigare har besvarats inom 15 respektive 30 sekunder (se nedanstående tabell).

År	Medelsvarstid 8 sek	Andel besvarade samtal inom 15 sek	Andel besvarade samtal inom 30 sek
2014	15,3 sek	71,8 %	87,1 %
2013	11,5 sek	77,7 %	91,8 %
2012	7,7 sek	88,6 %	97,1 %
2011	8,4 sek	86,7 %	95,8 %
2010	6,7 sek	91,2 %	97,6 %
2009	6,8 sek	90,0 %	96,8 %
2008	9,9 sek	82,1 %	92,8 %

Enligt alarmeringsavtalet har landsting, räddningstjänster och polis möjlighet att bland annat träffa avtal om prioriterings- och utlarmningstjänster med SOS Alarm eller med annan konkurrerande aktör. Alternativt kan de bedriva detta i egen regi.

Under de senaste åren har flera landsting valt att byta lösning för ambulans-dirigeringen, något som vid olika tillfällen medfört både minskade och ökade uppdrag till SOS Alarm. Detta har medfört svårigheter för SOS Alarm att anpassa bemanningen. Det tar cirka sju månader innan en ny operatör är

Datum  
2015-05-26

Diarienum  
2015-2600

rekryterad och utbildad för att kunna arbeta självständigt. De flesta landsting ställer idag dessutom krav på att SOS Alarm ska ha sjuksköterskor för att hantera vårdärenden. Under perioden 2010 - 2014 har antalet sjuksköterskor minskat från 87 till 37 stycken hos SOS Alarm på grund av att personalomsättningen inom denna grupp är stor. Dessa förhållanden på personalområdet torde ha bidragit till de sämre svarstiderna.

MSB ser mycket allvarligt på att SOS Alarm inte klarar av att leva upp till alarmeringsavtalets krav på svarstider. Om en nödställd får vänta länge på svar i en nödsituation kan utfallet av händelsen förvärras. Det kan också leda till att allmänhetens förtroende för samhällets hjälporgan minskar.

För att komma till rätta med problemen anser MSB att det behöver skapas stabila ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för samhällets alarmeringstjänst.

### **Samtalsmetodik**

I bilaga 2 i alarmeringsavtalet framgår att SOS Alarm ska ansvara för att alla SOS-operatörer har en generell SOS-kompetens som årligen kontrolleras genom certifiering. SOS-kompetensen ska garantera att operatören kan hantera 112-samtal av alla kategorier på ett tillförlitligt sätt.

SOS-operatörens kompetens är viktig för att den nödställda snabbt ska få rätt hjälp i en nödsituation. En viktig del i kompetensen är samtalsmetodiken, det vill säga hur själva intervjun genomförs. I rapporteringen för 2013 ansåg MSB att SOS Alarm bör prioritera att samtalsuppföljningar årligen genomförs med alla SOS-operatörer. MSB har därför valt att under 2014 fortsätta att kontrollera hur SOS Alarm arbetar med samtalsuppföljningar.

MSB kan konstatera att SOS Alarm under 2014 har genomfört tre samtalsuppföljningar med samtliga SOS-operatörer, vilket är bra. Samtalsuppföljningar kommer från och med 2015 att ingå som en del i certifieringen, vilket MSB också ser positivt på då det säkerställer att samtalsuppföljningar blir genomförda med ett årligt intervall.

### **Positionering av samtal**

Enligt alarmeringsavtalet ska SOS Alarm utnyttja positionering av 112-samtal, där så är möjligt, i fast och mobil telefoni i syfte att effektivisera larmhanteringen. Eftersom SOS Alarm under ett par år identifierat kvalitetsbrister i positioneringen har MSB följt hur förbättringsarbetet har fortlöpt under 2014.

SOS Alarm har fortsatt genomföra olika åtgärder för att minska antalet felpositioneringar. Det finns olika orsaker till felpositioneringarna. Till exempel har SOS Alarm identifierat felaktigheter i de automatiska uppgifter som kommer in i systemet via teleoperatörerna gällande geografisk tillhörighet för 112-anrop. SOS Alarm har fört dialog med teleoperatörerna om detta. För att underlätta positioneringen har SOS Alarm även utvecklat metoder och rutiner för SOS-operatörerna.

Datum  
2015-05-26

Diariernr  
2015-2600

MSB anser att SOS Alarm under 2014 har arbetat strukturerat för att öka kvalitén när det gäller positionering av 112-samtal och att bolaget har vidtagit relevanta åtgärder.

### **Interna störningar**

Enligt alarmeringsavtalet ska SOS Alarm förse SOS-centralerna med en organisation och teknisk utrustning som möjliggör en säker och effektiv alarmeringsverksamhet. Bolaget ska också säkerställa att skyldigheterna enligt avtalet kan fullgöras vid till exempel större krissituationer.

Det är viktigt att SOS Alarm arbetar för att minska risken för interna störningar i de tekniska systemen, samt hanterar störningar som ändå inträffar på ett effektivt sätt för att minimera konsekvenserna för nödställda. MSB har därför under de senaste åren följt hur SOS Alarm arbetar med detta.

Under 2014 har SOS Alarm fortsatt att utveckla arbetet för att förebygga och minimera antalet störningar. Bland annat har bolaget ökat kompetensen och beredskapen inom krisledningsorganisationen.

MSB bedömer att SOS Alarm på ett strukturerat sätt kontinuerligt arbetar med att öka robustheten i det interna tekniska systemet.

### **Övrigt**

#### *Viktigt meddelande till allmänheten*

SOS Alarm har under 2014 fortsatt arbeta med sitt uppdrag enligt bilaga 7 i alarmeringsavtalet att införa ett nytt tekniskt system för viktigt meddelande till allmänheten (VMA) via mobil och fast telefoni vid allvarliga olyckor och kriser. System för varning av allmänheten måste uppfylla höga krav på informations-säkerhet. Ett varningsmeddelande måste också på mycket kort tid nå ut brett inom det område som berörs av varningen, oberoende av områdets storlek eller av hur många som befinner sig i området. System som inte uppfyller dessa krav kan enligt MSB inte betraktas som varningssystem utan som system för att sprida information till allmänheten.

MSB anser att det tekniska system som SOS Alarm utvecklar för VMA via mobil och fast telefoni inte säkerställer att ansvariga aktörer på ett tillfredsställande sätt kan leverera samordnad och kvalitetssäkrad VMA vid allvarliga olyckor och kriser. Det tekniska system som SOS Alarm arbetar med motsvarar inte heller den inriktning som finns inom EU avseende varning till allmänheten (European Public Warning via Cell Broadcast).

#### *Rakel (Radiokommunikation för effektiv ledning)*

Hos SOS Alarm pågår ett kontinuerligt arbete för att säkerställa effektiv kommunikationssamordning i Rakel i enlighet med punkten 3.4 i alarmeringsavtalet. När någon med befogenhet att begära VMA ringer in via telefon förekommer det emellertid att den fortsatta kommunikationen inte sker i Rakel. Det är viktigt att SOS Alarm arbetar konsekvent med effektiv kommunikationssamordning i Rakel i arbetet med VMA.

Datum  
2015-05-26

Diariernr  
2015-2600

*Det särskilda informationsnumret 113 13*

SOS Alarm ska enligt bilaga 6 i alarmeringsavtalet ansvara för det särskilda informationsnumret 113 13. En diskussion har nu uppstått om bolagets möjlighet att kräva ersättning av berörd aktör för förmedling av information via 113 13. MSB menar att SOS Alarm ska tillhandahålla informationsnumret obegränsat till alla aktörer och att bolaget får ersättning för detta genom de belopp som anvisas bolaget via statsbudgeten. Om aktörerna ska ersätta bolaget för denna typ av tjänster behöver dessutom sådana avtal prövas mot förutsättningarna enligt lagen om offentlig upphandling. Samma påpekande kan även göras med avseende på SOS Alarms skyldighet enligt punkten 3.17 i alarmeringsavtalet att vidareförmedla krisinformation till tjänsteman i beredskap och ledningsfunktionerna hos ett antal angivna myndigheter.

En utveckling mot att SOS Alarm tar ut avgift för uppgifter som omfattas av alarmeringsavtalet kan vidare leda till att aktörerna väljer andra leverantörer, vilket i sin tur motverkar enhetliga och säkra lösningar för alarmering, varning och aktörsgemensam kommunikation i samband med olyckor och kriser.

Som tidigare framhållits behöver alarmeringstjänsten ha stabila ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för sina uppdrag.

-----  
I detta ärende har generaldirektör Helena Lindberg beslutat. Eleonor Storm och Jenny Selrot har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har också avdelningscheferna Cecilia Nyström och Cecilia Looström, enhetschefen Lena Tellvik samt chefsjuristen Key Hedström deltagit.

Helena Lindberg

Eleonor Storm

**Kopia:** SOS Alarm Sverige AB