

Trendrapport 112

Mars-maj 2015

Ökad kunskap om nödnumret behövs

SOS Alarm har som syfte att varje dag, året om, bidra till att skapa ett tryggare Sverige för alla. Varje år inkommer kring tre miljoner anrop till nödnumret 112. Av dessa är två miljoner akuta nödsamtal där vi vidtar en åtgärd. Merparten av den resterande dryga miljonen samtal är inte akuta. Med andra ord, inringaren är i behov av hjälp men borde egentligen ha kontaktat en annan instans. Dessa samtal tar dyrbar tid i anspråk, då våra SOS-operatörer behöver förklara och hänvisa hjälpsökande vidare till andra telefonnummer. Tid som hade kunnat läggas på att svara snabbare på de akuta nödsamtalen. Vi på SOS Alarm för nu en aktiv dialog med regeringen om vikten av att, tillsammans med bland andra sjukvårdsrådgivningen och polisen, höja kännedomen och förtroendet bland allmänheten för de fyra viktigaste telefonnumren.

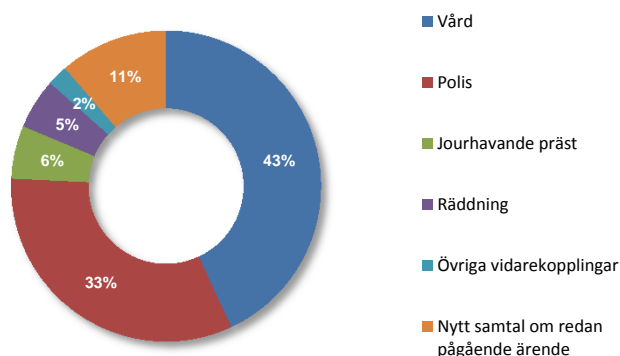
112	nödnummer vid fara för liv, egendom och miljö
1177	sjukvårdsrådgivning på telefon
114 14	polisens icke-akuta nummer
113 13	informationsnummer vid olyckor och kriser

En mindre andel av samtalen till nödnumret 112 är rena busringningar. För år 2014 uppgick den siffran till 57 000 samtal. Den trend vi ser är positiv då antalet busringningar minskar för varje år. Sedan år 2012 har de minskat med 31 procent.

Statistik mars-maj 2015

	15 april- 15 maj 2015	Mars- maj 2015	Mars- maj 2014	Mål
Medelsvarstid i sekunder	9,70	11,07	14,85	8
Antal besvarade samtal	255 481	690 127	674 990	-

Samtalsfördelning, helår 2014



- De vårdrelaterade samtalen har ökat med tre procent och perioden 2010-2014 är ökningen 35 procent
- 112-samtal vidarekopplade till polisen ökade med sju procent under 2014.
- Andelen räddningstjänstären öka med fyra procent från 2013.
- Även antalet vidarekopplingar till Jourhavande präst ökade med totalt sju procent.

Trender detta kvartal

Under de senaste fyra åren har en markant förändring noterats i samhället, vilket bland annat resulterat i en ökning av antalet akuta nödsamtal om nära 25 procent sedan 2010. Under åren 2006-2013 var ersättningsnivån från staten för 112-tjänsten nominellt oförändrad. Detta har inneburit effektiviseringar i SOS Alarms verksamhet och nedläggning av flera SOS-centraler. Ett resultat av detta har varit en ökning i våra medelsvarstider. I vårt avtal med regeringen anges att målet är åtta sekunder för den genomsnittliga svarstiden. Detta mål har vi inte kunnat uppfylla under 2013 och 2014.

Vi har dock sedan hösten 2014 konstaterat ständigt förbättrade svarstider. Den 15 april genomfördes en stor förändring i hur vi arbetar med att ta emot nödsamtalen. Sedan dess har vi sett en genomsnittlig svarstid under 10 sekunder.

Det här är den första utgåvan av trendrapport för 112. Vi avser fortsättningsvis att publicera en trendrapport varje kvartal där relevanta nyckeltal presenteras. Nästa trendrapport kommer i månadsskiftet augusti/september.



Hör gärna av dig till vår pressjour med frågor rörande 112. Vi vill bidra till en ökad kunskap och transparens kring hur nödnumret fungerar.

Vänligen

Johan Hedensjö
Verkställande direktör

Frågor besvaras av SOS Alarms pressjour, tel 08-205 307

Mer information om 112 finns på www.sosalarm.se och 2014.sosalarm.se