



POST & TELESTYRELSEN



RÄDDNINGSG
VERKET

DATUM

2002-03-01

RAPPORTNUMMER

PTS-ER-2002:4

ISSN 1650-9862

Informationsinsatser för att minska felringningar till nödnummer 112

Innehåll

SAMMANFATTNING.....	3
SUMMARY.....	4
1 BAKGRUND.....	5
1.1 Uppdraget.....	5
1.2 Genomförande	5
2 FELRINGNINGAR TILL NÖDNUMMER 112 · ORSAKSSTUDIER.....	7
2.1 Försök med motringningar	7
2.2 Utveckling av modell för vidarekopplingar och motringningar.....	7
2.3 Slutsatser av försöken	9
3 SAMHÄLLSAKTÖRERS INFORMATION OM NÖDNUMMER 112	10
3.1 Oklar ansvarsfördelning.....	10
3.2 Samhällsaktörer knutna till 112-funktionen.....	10
3.2.1 SOS Alarm AB	10
3.2.2 SOS Alarm AB:s information om 112.....	11
3.2.3 Mål och strategi	11
3.2.4 Informationsmaterial och kanaler för 112-information	12
3.2.5 Mediearbete	12
3.2.6 Det lokala informationsarbetet	13
3.2.7 Uppsökande verksamhet	14
3.2.8 Arbete med vidare informatorer.....	14
3.3 Tillsynsmyndigheterna	14
3.3.1 Statens räddningsverk.....	14
3.3.2 Socialstyrelsen	14
3.3.3 Post- och telestyrelsen	15
3.4. Statliga och kommunala räddningsorgan.....	15
3.4.1 Statlig räddningstjänst	15
3.4.2 Polisen.....	15
3.4.3 Kommunal räddningstjänst	16
3.4.4 Landsting/regioner.....	16
3.4.5 KrisSam (Krissamverkan) i Kronoberg	16
3.5 Andra hjälporgan.....	17
3.6 Styrelsen för psykologiskt försvar	17
3.7 Kommunförbundet och Landstingsförbundet	17
3.8 Kommunernas skolkontor/skolor.....	18
3.9 Teleoperatörer	18
3.10 Information hos några intressenter och vidareinformatorer	18
3.10.1 Brandförsvarsföreningen	18
3.10.2 NTF/Barnens Trafikklubb	19
3.10.3 Röda Korset	19
3.10.4. BRIS	19
3.10.5 Teatergrupp i Gävleborgs län.....	19
3.10.6 Motorbranschen och motororganisationer	20
4 FÖRSLAG PÅ INFORMATIONSENSATSER FÖR ATT MINSKA FELRINGNINGAR TILL 112	21
4.1 Informationsinsatser	21
4.2 Tydlighet om 112-numrets tjänster.....	21
4.3 Ansvar, utförande och resurser för 112-information	23
4.3.1 Övergripande och mätbara mål	23

4.3.2 Strategi	24
4.4 Prioriterade målgrupper	25
4.4.1 Barn och ungdomar	25
4.4.2 Elever vid vård-, räddningstjänst- och polisutbildningar	26
4.4.3 Inflyttade till Sverige	26
4.4.4 Allmänheten - mobiltelefonägare	26
4.4.5 Kontaktnät för att nå målgrupperna	27
4.5 Budskap	27
4.5.1 Tydlig och enhetlig "pay off"	27
4.5.2 Definition av nödläge	28
4.6 Genomförande av informationsarbetet	28
4.6.1 Kompetens och resurser	28
4.6.2 Mediearbete	28
4.6.3 Basinformationspaket	29
4.6.4 Det lokala informationsarbetet	31
4.6.5 Skolinformation	31
4.6.6 Omedelbar återkoppling till felringare	32
4.6.7 Vidareinformatörer	32
5 KOSTNADSRAM FÖR SAMHÄLLETS INFORMATION OM 112	35
5.1 Uppskattad budget	35

Sammanfattning

Antalet felringningar till nödnummer 112 har ökat markant i Sverige de senaste åren. Regeringen gav i regleringsbrevet för år 2000 Post- och telestyrelsen, PTS, och Statens räddningsverk, SRV, i uppdrag att genomföra informationsinsatser för att minska felringningarna.

PTS och SRV genomförde tillsammans med SOS Alarm AB under år 2000 en undersökning av orsakerna till felringningarna. Dessa visade sig till största delen bero på rena misstag i kombination med olyckligt utformade mobiltelefoner. Undersökningen visade också att allmänhetens kännedom om nödnummer 112 och dess användning är goda. PTS och SRV bedömer dock att långsiktiga informationsinsatser är nödvändiga för att öka respekten för 112 samt för att skapa en enhetlig 112-information, något som saknas idag.

För att minska felringningarna till nödnummer 112 har PTS, SRV och SOS Alarm tillsammans med en kommunikationskonsult utvecklat en modell för vidarekopplingar av felaktiga 112-samtal. Modellen kan användas i större eller mindre omfattning, på en eller flera orter, temporärt eller kontinuerligt. PTS och SRV har också utarbetat förslag till mål, långsiktig informationsstrategi och en rad olika konkreta informationsåtgärder i syfte att motverka felringningarna.

PTS och SRV föreslår att SOS Alarm bör utveckla ett långsiktigt samarbete med olika myndigheter, organisationer och andra organ som har en verksamhet kopplad till nödnummer 112. Dessa kan fungera som viktiga vidareinformatörer av 112-information och på så sätt kan insatserna få större effekt. SOS Alarm bör bedriva informationsarbetet på bred front och använda flera olika informationskanaler. Informationen bör vara tydlig med vilka funktioner som är knutna till 112. Viktiga målgrupper för informationsinsatserna är bland andra barn och ungdomar, elever vid vård-, räddningstjänst- och polisutbildningar, inflyttade till Sverige samt mobiltelefonägare.

Idag har SOS Alarm inget utpekad ansvar för samhällets 112-information. PTS och SRV föreslår därför att regeringen ger SOS Alarm ansvar för att planera och genomföra långsiktiga informationsinsatser i syfte att minska felringningarna till 112. SOS Alarm bör årligen få särskilda medel avsatta för att kunna genomföra informationsinsatserna.

Summary

There has been a pronounced increase in the large number of misdials to the emergency number 112 in Sweden over the last year. The Government by the Terms of Reference for the National Post and Telecom Agency (PTS) and for the Swedish Rescue Services Agency (SRV) for the year 2000, gave them the assignment of implementing information work in order to reduce misdials.

During 2000, PTS and SRV, jointly with SOS Alarm AB, have conducted a survey concerning the causes of misdials. Misdials were found to be largely due to simple mistakes in combination with unfortunately designed mobile telephones. The survey also showed that public awareness concerning the emergency number 112 and its use is good. However, PTS and SRV consider that long-term information work is necessary to increase respect for 112 and also to create uniform 112 information, something that is not the case today.

In order to reduce misdials to the emergency number 112 PTS, SRV, SOS Alarm and a communication consultant have developed a model for forwarding mistaken 112 calls. The model can be used on a large or small scale, in one or more districts, temporarily or continuously. Goals, long-term information strategy, and a number of different information measures are proposed.

SOS Alarm should develop a long-term collaboration with various authorities, organisations and other bodies that have operations linked to the emergency number 112. These can operate as important additional sources for the dissemination of information regarding 112 and in this way the work will have a greater impact. SOS Alarm should conduct information work on a broad front and use several different information channels. The information ought to be clear concerning what functions are linked to 112. Important target groups for the information work include, among others, children and young people, students attending care, rescue service and police courses, immigrants to Sweden and also mobile telephone owners.

Today SOS Alarm has no responsibility for public 112 information. PTS and SRV therefore propose that the Government gives SOS Alarm responsibility for planning and implementing long-term information work with the aim of reducing misdials to 112. PTS and SRV also propose that SOS Alarm is allocated annually special funds to be able to implement this information work.

1 Bakgrund

Antalet felringningar till nödnummer 112 har ökat markant i Sverige de senaste åren. Statens räddningsverk, SRV, konstaterade 1998 i en rapport till regeringen att av 4,1 miljoner samtal till nödnummer 112, var 65 % felringningar av olika slag. Vid 10 % av samtalen begärde den som ringde information eller hjälp som SOS inte kunde förmedla, vid 20 % av samtalen hade fel nummer slagits och vid 35 % av samtalen var det tyst när operatören svarade.

Det stora antalet felringningar har medfört ökad arbetsbelastning och därmed betydande kostnadsökningar för SOS-operatörerna vid landets SOS-centraler. Det finns därför ett stort behov av att minska felringningarna så att SOS-operatörerna kan prioritera anrop som gäller verkliga nödsituationer.

1.1 Uppdraget

I regleringsbrevet för år 2000 fick Post- och telestyrelsen, PTS, ett uppdrag att tillsammans med Statens räddningsverk, SRV, förbereda och genomföra riktade informationskampanjer i syfte att minska antalet felringningar och onödiga anrop på 112-numret. Uppdraget delredovisades den 1 mars 2001 och slutredovisas till regeringen i och med denna rapport den 1 mars 2002.

I delrapporten konstaterade PTS och SRV att genomförda undersökningar visade att felringningar till nödnumret inte berodde på okunskap om 112, utan till största delen skedde omedvetet eller av misstag. PTS och SRV ansåg därför att informationsinsatser för att minska felringningarna borde göras långsiktigt. En tillfällig informationskampanj skulle inte lösa problemen med felringningar. PTS och SRV avsåg att under 2001 på försök utveckla en modell för vidarekopplingar av felaktiga 112-samtal. De som felaktigt ringde 112 skulle få en återkoppling om misstaget. PTS och SRV avsåg också under 2001 att göra en analys av den befintliga informationen om nödnummer 112. Analysen skulle utmynna i ett antal förslag på hur ett långsiktigt informationsarbete för att minska antalet felringningar till nödnummer 112 skulle kunna utformas.

Denna slutredovisning syftar dels till att analysera hur långsiktiga informationsåtgärder om 112 skulle kunna utformas och utföras som ett led i arbetet med att minska felringningarna till 112, dels till att visa på en modell för vidarekopplingar och motringningar av felaktiga 112-samtal.

1.2 Genomförande

För att kunna analysera orsakerna till problemen med felringningar genomförde PTS och SRV en studie (se nedan) under augusti-september 2000. Mot bakgrund av resultatet beslutade myndigheterna under hösten 2000 att en vidare analys var nödvändig av hur informationsåtgärder m.m. skulle kunna utformas.

Kommunikationskonsulterna Gullers Grupp upphandlades i februari 2001. Deras uppdrag var att under år 2001 genomföra mer omfattande försök med så kallade

vidarekopplingar och motringningar (se nedan), samt analysera och föreslå lämpliga mål och strategier för informationsarbetet kring nödnummer 112.

Gullers Grupp intervjuade representanter för drygt 20 myndigheter, organisationer och företag som alla på olika sätt kommer i kontakt med SOS Alarms verksamhet och nödnumret 112.

En enkät skickades också ut till samtliga 20 SOS-centraler, för att få en uppfattning om vilket informationsarbete som bedrivs lokalt på centralerna runt om i landet. Svar kom in från 13 SOS-centraler. Därtill gjordes en studie av informationsmaterial från ett tjugotal myndigheter, organisationer och företag med anknytning till 112, annonser i telefonkataloger och tidningar, relevanta hemsidor, SOS Alarms mediepolicy samt pressklipp om SOS Alarm, som företaget tillhandahöll. Gullers Grupp redovisade sitt arbete i en slutrapport till PTS och SRV den 16 oktober 2001.

Denna rapport bygger på PTS och SRV:s egna analyser och slutsatser. Den bygger också på resultatet av det arbete som Gullers Grupp redovisade för PTS, SRV och SOS Alarm i oktober 2001. I uppdraget ingick att utveckla en modell för vidarekopplingar och motringningar av felaktiga 112-samtal, samt att analysera hur samhällets långsiktiga informationsåtgärder om nödnummer 112 ska planeras och utföras.

2 Felringningar till nödnummer 112 – orsaksstudier

2.1 Försök med motringningar

För att få kunskap om vilka som felaktigt ringer 112 och orsakerna till dettagedomförde Demoskop och Teleplanering AB tillsammans med SOS Alarm försök med motringningar under två veckor i augusti år 2000. Försöket, som utfördes på PTS och SRV:s uppdrag, syftade också till att undersöka allmänhetens kunskaper om 112. På fyra orter, i Stockholm, Malmö, Halmstad och Falun, ringde personal från SOS Alarm tillbaka till totalt 1000 slumpvis utvalda personer som felaktigt ringt till 112 och ställde ett antal frågor om bland annat orsaken till felringningen.

Undersökningen visade att antalet felringningar var högst i Malmö, nära 83 procent. Felaktiga 112-samtal till SOS-centralen i Stockholm var 79 procent, Halmstad 69 procent och Falun 65 procent. Majoriteten av felringningarna till 112 skedde omedvetet eller av misstag. I 75 procent av fallen hade den som ringt antingen ingen vetskap om att han/hon ringt fel, omedvetet kommit åt mobiltelefonen, exempelvis genom att ha den i fickan, eller slagit fel nummer.

Slutsatserna av PTS och SRV:s undersökning var att det stora antalet felringningar till nödnummer 112 inte är ett kunskapsproblem. Undersökningen visade nämligen tydligt att allmänhetens kunskaper om när man ska använda 112 är stora. En majoritet av de tillfrågade i undersökningen svarade att man ska använda 112 i nödsituationer. I stället var det främst misstag av olika slag i kombination med olyckligt utformade telefoner som låg till grund för den stora mängden felringningar. En mindre del av antalet felringningar bestod av busringningar. Resultatet av undersökningen finns redovisat i rapporten ”Ring för livet” (PTS 00-344/23) som lämnades till regeringen i mars 2000.

2.2 Utveckling av modell för vidarekopplingar och motringningar

Gullers Grupp fick våren 2001 bl.a. i uppdrag att vidareutveckla en modell för hur motringningar och vidarekopplingar av felaktiga 112-samtal skulle kunna utföras.

Projektet genomfördes i Stockholm under en period på sex veckor, juni-juli 2001. Felaktiga 112-samtal vidarekopplades alla veckodagar mellan klockan 07.00-22.00 under perioden till SOS Alarms dotterbolag YouCall Sverige AB i Piteå. YouCall motringde även telefonnummer som registrerats av SOS-centralen, men där talkontakt saknats när samtalet togs emot av SOS-operatörerna. Under de sista sju dagarna i försöket gjordes vidarekopplingar och motringningar dygnet runt. Nio operatörer arbetade med försöket vid YouCall och omkring trettio operatörer vid SOS-centralen berördes av försöket.

SOS-centralen tog under försöksperioden emot totalt 66.024 anrop till nödnummer 112. Av dessa vidarekopplades 2.968 samtal till YouCall och 1.842 telefonnummer sammanställdes och faxades till YouCall för motringning. Totalt skickades sju procent av SOS-centralens samtliga 112-samtal under perioden vidare till YouCall.

YouCall tog emot 2.462 vidarekopplade samtal. Det innebär att 506 samtal avbröts i samband med vidarekopplingen. Medelsvarstiden hos YouCall för samtliga vidarekopplade samtal var under försöksperioden var 4,3 sekunder.

Resultatet visade följande:

- I vidarekopplings- och motringningsförsöket framkom att män i åldern 21-35 år var den grupp som oftast ringde felaktiga 112-samtal. Barn utgjorde ingen stor andel av dem som felaktigt ringde 112.
- Vid de samtal där ingen talkontakt fanns när SOS-operatörerna tog emot samtalet, gjordes motringning. Vid fråga uppgav den uppringande då vanligtvis att han/hon inte haft något ärende utan att telefonen hade ringt upp av sig själv. Nittiotvå procent angav att de inte hade något ärende. Tre procent sökte polis och en procent sökte sjukhus eller vårdcentral.
- De vidarekopplade samtalen, d.v.s. där den uppringande fanns kvar i luren och ville ha hjälp, gällde i sjuttioen procent av fallen icke akuta polisiära ärenden. Sex procent sökte sjukhus och vårdcentral och tretton procent angav att de inte hade något ärende. Oftast ringde man 112 därför att man inte hittade något annat nummer eller inte visste vart man skulle vända sig.
- Vid motringda samtal uppgav åttiotvå procent att de hade ringt från mobiltelefon. Vid vidarekopplade samtal, där den uppringande fanns kvar i luren, användes fast telefon i sextiofem procent av fallen.

Resultatet från vidarekopplings- och motringningsförsöket stämde väl överens med resultatet i den studie som PTS och SOS Alarm genomförde under augusti-september 2000.

Försöket visade att en modell för vidarekoppling och motringning av felaktiga 112-anrop kan implementeras av flera skäl:

1. För att ge återkoppling till felringare om när man ska använda 112 och när andra hjälpnummer ska användas. På lång sikt kan detta leda till att vissa typer av felringningar kan minskas.
2. För att avlasta operatörerna vid SOS-centralerna. På så sätt kan svarstiderna kortas och SOS-operatörerna kan fokusera på dem som verkligen är i behov av akut hjälp.
3. För att få en sammanställning på antalet felringningar samt statistik på vilka som ringer fel, varför man ringer 112 och vilka ärenden man vill ha hjälp med. Denna statistik kan användas som underlag för beslut kring fortsatta informationsinsatser hos de aktörer som direkt eller indirekt är kopplade till 112-funktionen.

Modellen med vidarekoppling och motringning kan användas kontinuerligt eller tillfälligt. Den kan användas i hela landet eller koncentreras till storstäderna där problemet med felringningar är störst.

2.3 Slutsatser av försöken

Resultatet av Gullers Grups försök bekräftar de undersökningsresultat som framkom vid PTS och SRV:s första undersökning i augusti 2000. De båda undersökningarna visade tydligt att felringningarna till 112 inte främst är ett informationsproblem, utan snarare går att relatera till tekniska orsaker eller beror på misstag av olika slag. Detta till trots finns det flera skäl för att långsiktigt arbeta med informationsinsatser om nödnummer 112. Ett skäl är att öka respekten i samhället för 112 som nödnummer, för att förtydliga hur och när, d.v.s. i vilka situationer, som 112 ska användas. Parallellt med det finns ett stort behov av information om vart allmänheten och andra målgrupper ska vända sig i icke akuta ärenden, till exempelvis när det gäller polis- eller sjukvårdsärenden. Ytterligare ett skäl för långsiktigt samordnat informationsarbete är att bilden av hur 112 ska användas är splittrad. En rad olika myndigheter, företag och organisationer sprider idag information om användningen av 112, men ingen samordning sker.

3 Samhällsaktörers information om nödnummer 112

Ett antal samhällsaktörer bedriver verksamhet som är kopplad till, eller på olika sätt berörs av, 112-funktionen. Det är förutom SOS Alarm AB också myndigheter, landsting, olika organisationer och andra intressenter. Nedan beskrivs dessa samt ansvarsförhållandet för 112-information.

3.1 Oklar ansvarsfördelning

Ett problem idag är att ansvaret för information om nödnummer 112 inte är klart utpekat. Det saknas en gemensam strategi för informationsarbetet kring 112 bland de aktörer som har ett tillsynsansvar, opererar eller larmas via 112-numret eller på annat sätt berörs av 112-funktionen.

När nödnumret 90 000 ändrades till 112 år 1996 svarade PTS tillsammans med SRV och SOS Alarm för informationen till allmänheten och aktörerna. I samband med att nödnumret 112 infördes, hemställde SOS Alarm om att även tilldelas uppgiften att informera om 112-tjänsten. Företaget såg det som naturligt att den aktör som har statens uppdrag att tillhandahålla alarmeringstjänster för samhällets räddningsorgan, också svarade för kunskapsuppbyggnaden kring 112-numret och dess användning. Företaget ålades dock inte denna uppgift vid den aktuella tidpunkten.

Alarmeringsavtalet från 1 januari 1995 mellan staten och SOS Alarm, som preciserar omfattning och funktionella krav hos de tjänster som staten beställer hos företaget, anger inte att SOS Alarm har ett ansvar att informera om 112-numret.

3.2 Samhällsaktörer knutna till 112-funktionen

3.2.1 SOS Alarm AB

SOS Alarm AB har statens uppdrag att säkerställa en effektiv SOS-tjänst och tillgodose behovet av alarmeringstjänster för den statliga räddningstjänsten. Uppdraget, formulerat i alarmeringsavtalet mellan staten och företaget, innebär att SOS Alarm tar emot och behandlar (eller i förekommande fall vidarekopplar) samtal från allmänheten som befordrats på det gemensamma nödnumret 112.

SOS Alarm ska erbjuda statliga räddningsorgan att träffa avtal om alarmeringstjänster, liksom också erbjuda kommuner och landsting att teckna avtal om anslutning till SOS-central. De statliga räddningstjänsterna är på detta sätt anslutna till nödnumret 112, liksom det övervägande antalet kommuner och samtliga landsting.

Kommunernas avtal om alarmeringstjänster avser insatser med räddningskår (brandkår). Landstingens avtal avser ambulanstransport och ambulansdirigering. Avtalen med statliga myndigheter omfattar en rad tjänster som sjöräddning, flygräddning, fjällräddning, räddningstjänst vid utsläpp av radioaktiva ämnen m.fl.

Enligt SOS Alarms avtal med staten ska nödnummer 112 i nödsituationer kunna användas för alarmering av följande hjälporgan/hjälbehov:

- 1) Kommunal räddningstjänst (Räddningskår)
- 2) Ambulans
- 3) Flygambulans
- 4) Jourhavande läkare
- 5) Fjällräddningstjänst
- 6) Flygräddningstjänst (Luftfartsverket)
- 7) Sjöräddningstjänst (Sjöfartsverket)
- 8) Miljöräddningstjänst till sjöss (Kustbevakningen)
- 9) Räddningstjänst vid utsläpp av radioaktiva ämnen (länsstyrelser)
- 10) Polisen
- 11) Socialjour
- 12) Tullen (narkotikatips)
- 13) Giftinformation
- 14) Jourhavande sköterska
- 15) Jourhavande barnmorska
- 16) Jourhavande tandläkare
- 17) Djourambulans
- 18) Jourhavande veterinär
- 19) Jourhavande präst (pastor)

Alarmeringstjänsterna 1-13 ovan ska vara avgiftsfria, medan SOS Alarm har rätt att ta ut skälig avgift för övriga tjänster.

3.2.2 SOS Alarms information om 112

SOS Alarm AB informerar idag om nödnumret som en del av företagets övriga verksamheter. SOS Alarm har, som tidigare beskrivits, idag inget uttalat uppdrag från stat eller tillsynsmyndighet att samordna och genomföra informationsinsatser kring 112-funktionen. Företaget får heller inget ekonomiskt anslag särskilt riktat för sådana insatser. I och med att SOS Alarm har det operativa ansvaret för 112-funktionen har företaget ändå valt att i olika sammanhang och via olika kanaler informera om nödnummer 112.

3.2.3 Mål och strategi

SOS Alarms strategi för informationsarbetet kring 112 går ut på att genom långsiktigt informationsarbete öka respekten för nödnumret, samt att vädja till allmänhetens ansvarskänsla när det gäller användningen av 112-funktionen i olika situationer. Syftet med SOS Alarms informationsverksamhet kring 112-funktionen är i första hand att stoppa ökningen av felringningar och onödiga anrop. Utgångspunkten för SOS Alarms information kring nödnumret är att det ska kommunicera trygghet i nödsituationer.

SOS Alarm har en diversifierad verksamhet, med både ett samhällsuppdrag och tjänster som erbjuds på en konkurrensutsatt marknad. Därför har företaget medvetet valt att profilera de tjänster och funktioner man tillhandahåller, i stället

för företaget som helhet. Informationen är tjänstebaserad. Det grundläggande budskapet i informationen som syftar till att minska antalet felringningar är ”112 ska endast användas i nödsituationer”.

SOS Alarms viktigaste informationsmål är att:

- förtroendet för nödnumret 112 vidmakthålls hos allmänheten
- förmedla kunskap om nödsituationer så att medborgarna kan dra lärdom om detta
- underlätta SOS-operatörernas arbete genom en ökad medvetenhet bland medborgarna om när man ska ringa 112 och när man ska låta bli
- sprida kunskap om hela SOS Alarms tjänsteutbud.

Avsaknad av uppdrag, liksom resursbrist, är de främsta orsakerna till varför SOS Alarm inte genomför nationella informationskampanjer om nödnummer 112 och att SOS-centralerna på lokal nivå inte bedriver ett mer aktivt informationsarbete, vad gäller t.ex. studiebesök eller uppsökande verksamhet.

3.2.4 Informationsmaterial och kanaler för 112-information

SOS Alarm har en hemsida (www.sosalarm.se) där man bland annat kan läsa om 112-funktionen.

SOS Alarm har en annons på omslagets insida i den landsomfattande telefonkatalogen. I annonsen presenteras de aktörer som nås via 112. Förutom till nödnummer 112 hänvisar annonsen till journummer som ska användas när det inte är lika bråttom.

Två informationsblad om 112 i A5-format togs fram i samband med att det nya nödnumret infördes 1996.

SOS Alarms årsredovisning beskriver utförligt och tydligt hur 112-funktionen är uppbyggd, SOS-operatörernas arbetssituation och ansvar samt problematiken med det ökande antalet felringningar till nödnumret.

Produktfoldrar om SOS Alarms övriga tjänster vid sidan av det statliga samhällsuppdraget, t.ex. om SOS Trygghetsjour, SOS Personlarm, SOS Transportlarm, nämner SOS Alarms ansvar för 112-funktionen som en unik fördel.

Nyhetsbladet ”På Sekunden” och kundtidningen ”Signalen” vänder sig till SOS Alarms kunder. I varje nummer av ”Signalen” finns artiklar som berör 112-funktionen och larmkedjan på olika sätt.

3.2.5 Mediearbete

I linje med sin övergripande informationsstrategi har SOS Alarm valt att inte aktivt profilera företaget SOS Alarm. I stället har företaget valt att fokusera informationen på de tjänster och funktioner man tillhandahåller.

I de fall SOS Alarm står i fokus för mediernas bevakning gäller det oftast företags roll och agerande i akuta händelser. SOS Alarm har under flera år genomfört Temo-mätningar och imagemätningar. Dessa mätningar visar att svenska folket har ett grundmurat förtroende för SOS Alarms tjänster och verksamhet och att tillfällig negativ publicitet inte påverkar förtroendet nämnvärt.

SOS Alarm har en mediepolicy som presenteras i en handbok där medarbetarna även får information om vilka medier som finns, hur medier arbetar och fungerar och hur man bäst förbereder sig inför intervjuer och andra informationstillfällen. Handboken, ”SOS Alarm Mediekontakter”, finns i en utförlig och en sammanfattad version.

Majoriteten av SOS-centralerna har daglig kontakt med medier. Vanligen sker dessa kontakter på initiativ av medierna. Medier kontaktar SOS Alarms centraler runt om i landet för att höra om något massmedialt intressant har inträffat eller för att få bakgrundsinformation om en aktuell händelse.

För sådana olyckor som kräver extra snabb information till allmänheten finns varnings- och informationssystemet VMA, Viktigt Meddelande till Allmänheten. Sveriges Radio, Sveriges Television, TV4 och Radioutgivareföreningen har träffat överenskommelse med SOS Alarm och Räddningsverket om att omedelbart sända ut sådana meddelanden. Detta avtal innebär att medierna får information snabbt och kan varna och informera allmänheten om händelsen.

I de få fall SOS Alarm initierar mediekontakter är ofta syftet att intressera medierna för SOS Alarms funktion i larmkedjan eller de konsekvenser felringningar har för SOS Alarms möjligheter att utföra sitt samhällsuppdrag med hög kvalitet.

SOS Alarm hade tidigare ett samarbete med TV4 kring programmet ”SOS - vad har hänt?”. Programmet gjorde inslag om autentiska händelser och innehöll intervjuer med de som drabbats, SOS-operatörer och räddningspersonal. Inom SOS Alarm efterlyser många ett samarbete kring ett liknande program för att öka medvetenheten om nödnummer 112.

3.2.6 Det lokala informationsarbetet

Samtliga SOS-centraler tar emot studiebesök. Antalet studiebesök varierar mellan SOS-centralerna från två till tolv per månad. Likaså skiljer sig sättet att prioritera, planera och ta hand om studiebesök väsentligt mellan olika SOS-centraler. Studiebesöksverksamheten anses viktig för att öka kunskapen om SOS Alarm och 112-funktionen. I den mån centralerna själva bjuder in till studiebesök är det oftast befintliga eller presumtiva företagskunder.

Resursbrist, små lokaler och höga säkerhetskrav är hinder för att ta emot fler besökare än vad som idag sker. Trots att barn och ungdomar ses som den viktigaste målgruppen för information om SOS Alarm och 112-funktionen, är det få SOS-centraler som tar emot studiebesök från grundskolan.

Vanligast är besöksgrupper från samverkande organisationer som räddningstjänst, ambulans, sjukhus, vårdhem, hemtjänsten och vårdutbildningar. Besök från polismyndigheten förekommer knappast alls, trots att det är en samverkande organisation och att en betydande del av de 112-anrop som inte är av nödkaraktär, gäller polisiära ärenden.

3.2.7 Uppsökande verksamhet

Få SOS-centraler arbetar regelbundet med uppsökande verksamhet för att informera om SOS Alarm och 112-funktionen. Många gör det inte alls medan vissa gör det utifrån kapacitet och endast vid förfrågan. Skälet till att få bedriver uppsökande verksamhet är resursbrist.

I de få fall där personal från SOS-centraler har besökt skolor har responsen varit mycket positiv från lärare och elever. Några SOS-centraler har varit mer aktiva i samarbetet med räddningstjänsten och själva medverkat i bland annat ”Öppet Hus”-arrangemang.

3.2.8 Arbete med vidareinformatörer

Samtliga SOS-centraler tar hjälp av kommunernas räddningstjänster för att sprida information om den egna verksamheten och 112-funktionen. Bland övriga aktörer finns ambulanspersonal och Röda Korset.

3.3 Tillsynsmyndigheterna

3.3.1 Statens räddningsverk

Statens räddningsverk, SRV, har tillsynsansvaret vad gäller SOS Alarms åtaganden enligt alarmeringsavtalet med staten. Verket är också tillsynsmyndighet för de kommunala räddningstjänsterna enligt räddningstjänstlagen.

SRV har en utbyggd informationsverksamhet riktad till allmänhet, skolor och till frivilligorganisationer. Någon riktad information om 112-numret finns inte, men man förmedlar anvisningar om när och hur nödnumret ska användas i delar av sitt informationsmaterial.

SRV samarbetar med olika frivilligorganisationer för att sprida kunskap och information i skadeförebyggande syfte. Ett exempel är den portal om säkerhet på Internet – www.skyddsnetet.nu - som SRV driver tillsammans med en rad intressenter. Skyddsnetet informerar om skydd mot olyckor, och hur man kan agera när de väl inträffar. Skyddsnetet är också till för de som ska informera vidare till andra om samma frågor.

3.3.2 Socialstyrelsen

Socialstyrelsen har enligt hälso- och sjukvårdslagen tillsynsansvaret för den medicinska kompetens som är kopplad till mottagning och behandling av 112-samtal

på SOS-centralerna (liksom även i förekommande fall för sjukvårdsrådgivning) samt för landstingens ambulansverksamhet.

Socialstyrelsen arbetar inte med information om 112-funktionen gentemot en bredare allmänhet.

3.3.3 Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen, PTS, är central myndighet med sektorsansvar inom post-, tele- och radioområdena. PTS är tillsynsmyndighet för teleoperatörer i landet. Enligt telelagen är teleoperatörer skyldiga att medverka till att förmedla telemeddelanden till samhällets alarmerings- och räddningstjänst, d.v.s. operatörerna har ett ansvar för att 112-anrop kopplas fram till en SOS-central. Framkoppling ska enligt telelagen ske kostnadsfritt.

PTS har genomfört informationsinsatser angående 112 gentemot bland annat medier under år 2000 i samband med att undersökningar genomförts kring antalet felaktiga anrop till 112. I övrigt har myndigheten, sedan nödnumret 112 infördes 1996, inte bedrivit något aktivt informationsarbete i syfte att öka kunskapen om hur och när 112 ska användas.

3.4 Statliga och kommunala räddningstjänstorgan

3.4.1 Statlig räddningstjänst

De statliga räddningsorgan som larmas via 112-numret är Polisen (fjällräddning), Luftfartsverket (flygräddning), Sjöfartsverket (sjöräddning), Kustbevakningen (miljöräddning till sjöss), länsstyrelser (utsläpp av radioaktiva ämnen).

De statliga räddningstjänstorganen är beroende av att allmänheten har god kännedom om nödnumret 112 och hur det ska användas, dels för att bli larmade så tidigt som möjligt vid verkligt behov, dels för att undvika felaktiga eller onödiga anrop. Ingen av räddningstjänsterna arbetar med information specifikt kring 112-funktionen.

3.4.2 Polisen

Polisen alarmeras via 112 och SOS-centralerna. Många anrop går dock direkt till någon av polisens kommunikationscentraler. När ett nödanrop kommer till en SOS-central vidarekopplas det till berörd kommunikationscentral hos polisen.

De undersökningar som gjorts visar att flertalet felringningar med talkontakt till 112-numret rör polisiära ärenden. Genomförda intervjuer med personer som felaktigt ringt 112 visar att de i många fall vet att de bör vända sig direkt till polisen med ärenden som inte är av akut nödkaraktär. Att de ändå ringer 112 uppges bero på lång samtalskö i polisens kundtjänst.

Polisen har en omfattande informationsverksamhet och en organisation med många kontaktytor gentemot allmänheten. Till exempel bedriver de utbildning i

skolor, s.k. lag- och rättundervisning, genom närpolisen. Polisen informerar även om 112 på sin hemsida och i annonser.

Polisen har ett antal kundtjänster som tar emot anmälningar från allmänheten. Vid samtalskö har dessa kundtjänster ett telefonmeddelande som hänvisar till 112 för akut polishjälp. Även via polisens växel hänvisas till 112 vid behov av akut hjälp.

3.4.3 Kommunal räddningstjänst

Kommunerna ansvarar för den kommunala räddningstjänsten genom räddningskår/brandkår. De allra flesta kommunala räddningstjänster har avtal med SOS Alarm för alarmering, medan ett fåtal har vidarekoppling av nödanrop från SOS-centraler till egna larm- och ledningscentraler.

De lokala räddningskårerna har en relativt omfattande informationsverksamhet riktad mot skolorna, där kunskap om 112-numret och dess användning utgör en naturlig del. I vissa fall sker informationen i samarbete med andra organisationer och i några fall har även SOS Alarm medverkat.

3.4.4 Landsting/regioner

Landstingen svarar för ambulanssjukvården och träffar avtal med SOS Alarm om alarmeringstjänster via 112-numret. Tjänsterna omfattar mottagning och prioritering av nödanrop, larmning och dirigering av ambulans och viss rådgivning samt alarmering av landstingets jourpersonal. Vissa SOS-centraler sköter också sjukvårdsrådgivning på uppdrag av landstinget. Sjukvårdsrådgivningen förmedlas inte via 112-numret utan har ett eget hjälpnummer.

Landstingens sjukvårdsförvaltningar svarar för en bred information om 112-numret och när vårdtagarna inom respektive landstingsområde (region). Landstingens information om 112-numret sker oftast tillsammans med information om andra telefonnummer till sjukvårdsrådgivning, sjukvårdsupplysning och akutvårdmottagningar. Telefonkatalogen, hushållsutskick och hemsidor utnyttjas.

3.4.5 KrisSam (Krissamverkan) i Kronoberg

KrisSam (Krissamverkan) i Kronoberg är ett informationssystem som är framtaget för att ge bättre möjligheter att ta hand om frågor från allmänheten vid en stor olycka eller annan ovanlig händelse. Syftet är dels att ge information och upplysningar till allmänheten och enskilda i s.k. massanropssituationer, dels att internt mellan berörda aktörer samordna informationen för att kunna förmedla en gemensam bild av läget. Målet är att kunna ta emot 70-80 procent av alla samtal som genereras i en krissituation.

Information Kronoberg (0771-86 86 86) utgör ett komplement till övriga informationskanaler, d.v.s. 112-numret och övriga hjälpnummer, samt direktnummer till aktörerna. Dessa nummer fungerar i en krissituation på vanligt sätt parallellt med det särskilda informationsnumret.

Motiven för att inrätta Information Kronoberg har varit att både avlasta nödnumret 112 vid krissituationer och skapa en lösning i länet på problemet med att snabbt kunna få igång en upplysningscentral.

3.5 Andra hjälporgan

Övriga hjälporgan som enligt statens avtal med SOS Alarm i nödsituationer ska kunna nås via 112 är Giftinformationscentralen (GIC), tullen (vid narkotikatips) och kommunernas socialjour.

Dessa hjälporgan liksom statliga och kommunala räddningstjänster kan också nås på direkta hjälpnummer, eller journummer, som ska utnyttjas när det inte är frågan om nödsituation. Dessa hjälpnummer administreras av respektive huvudman. Däremot presenteras hjälpnumren i bl.a. telefonkatalogen parallellt med nödnumret 112 och med SOS Alarm som gemensam avsändare.

Giftinformationscentralen (GIC) informerar om sin verksamhet via en egen hemsida, annonser i telefonkataloger och broschyrer. Broschyerna distribueras bland annat via Apoteket AB:s butiker. På apoteken har GIC även informationskampanjer med montrar och videofilmer.

GIC skriver läroböcker och håller föreläsningar och utbildningar framför allt för sjukvårdspersonal. En annan viktig målgrupp för GIC är småbarnsföräldrar och därför görs återkommande utskick av information till den målgruppen. GIC föreläser i grundskolan och i mån av tid och kapacitet, samt har informationsplanscher på daghem och förskolor.

3.6 Styrelsen för psykologiskt försvar

Styrelsen för psykologiskt försvar, SPF, har ett funktionsansvar för massmediers beredskap. SPF tar fram utbildningsmaterial och genomför regelbundet seminarier för medier, kommuner, länsstyrelser och även SOS personal. SPF:s primära målgrupper är kommunernas beredskapsenheter och informationsansvariga. Totalt utbildar SPF informationsansvariga vid 50-60 kommuner per år. Kommunernas informationsansvariga har tillgång till många viktiga informationskanaler till skolor, arbetsplatser och allmänhet och kan i den rollen fungera som vidareinformatörer för information kring 112-funktionen. SPF upphör den 30 juni 2002 och övergår till den nya planeringsmyndigheten.

3.7 Kommunförbundet och Landstingsförbundet

Kommunförbundet och Landstingsförbundet har en viktig rådgivnings-, informations- och samordningsroll för landets kommuner och landsting. Förbunden är båda delägare i SOS Alarm AB med 25 procent vardera.

De båda förbunden har tillgång till nätverk och informationskanaler som är värdefulla att utnyttja i informationsarbetet kring nödnummer 112. Landstingsförbundets och Kommunförbundets gemensamma informationsenhet har emel-

lertid idag inte någon roll eller något uppdrag i samband med information om 112 och heller inget informationsmaterial om nödnumret.

3.8 Kommunernas skolkontor/skolor

Informationen i skolorna om nödnumret 112 sker huvudsakligen genom besök av de lokala räddningskårerna och polisen, liksom genom studiebesök från skolans sida hos räddningstjänsten och polisen samt i vissa fall på SOS larmcentraler. Barn och ungdomar är några av de viktigaste målgrupperna för långsiktig information om larmnumret 112. Ett bra basmaterial om 112-numret och dess användning riktat mot dessa målgrupper bör ingå i räddningskårens och polisens skolinformation.

3.9 Teleoperatörer

Teleoperatörerna är enligt telelagen skyldiga att medverka vid förmedlingen av telemeddelanden till samhällets alarmerings- och räddningstjänst. En teleoperatör har alltså ansvar för att 112-anrop från det egna nätet kopplas till SOS-central eller motsvarande. Teleoperatörerna bedriver idag inget aktivt informationsarbete kring nödnummer 112.

3.10 Information hos några intressenter och vidareinformatörer

Bland intressanta frivilligorganisationer och föreningar som på olika sätt har en koppling till 112-funktionen eller vars informationsverksamhet vänder sig till målgrupper som är gemensamma med dem för 112-funktionen, finns Brandförsvarsföreningen, NTF/Barnens trafikklubb, Röda Korset och BRIS med flera krisjourer.

Det händer att personer som ringer till frivilligorganisationernas hjälptelefoner befinner sig i akut nödläge. Likaså händer det omvända att personer som inte befinner sig i nöd men som behöver någon att tala med ringer 112. Samverkan i informationsarbetet mellan frivilligorganisationerna och 112-funktionen är idag mycket begränsad.

3.10.1 Brandförsvarsföreningen

Svenska Brandförsvarsföreningen arbetar renodlat med det förebyggande steget i en olycks- och katastrofsituation. Föreningen sprider information till de lokala räddningstjänsterna och ger också utbildning för kommersiella företag. Föreningen prioriterar det förebyggande arbetet och har mycket begränsad information om 112-numret och hur det ska användas i sitt material. Den koppling man har är att uppmana att ringa 112 ”om olyckan ändå är framme”.

Brandförsvarsföreningen har genom sina länsbrandförsvarsföreningar en bred kontaktyta på räddningstjänstområdet. Trots föreningens uttalade prioriteringar för sin information, är det väsentligt att det som ändå förmedlas om 112-numret och dess användning är korrekt och föreningarna bör därför ha tillgång till ett basmaterial som de kan vidareförmedla.

3.10.2 NTF / Barnens Trafikklubb

Nationalföreningen för trafiksäkerhetens främjande (NTF) driver sedan 1960-talet Barnens Trafikklubb. Det är en klubb för barn mellan 3 och 6 år och deras föräldrar som syftar till att öka barnens säkerhet i trafiken. Klubben har ca 20 000 medlemmar. Allt klubbmaterial är ålders- och årtidsanpassat. Barnens Trafikklubb är en möjlig kanal att nå de yngsta barnen med målgruppsanpassat material om 112-numret.

3.10.3 Röda Korset

Röda Korset bedriver sedan länge kurser i Första hjälpen/Hjärt-lungräddning för allmänheten och frivilliga. Organisationen bygger även upp beredskapsgrupper ute i kommunerna för att ge stöd i akuta krissituationer. Beredskapsgrupperna bemannas av frivilliga som är aktiva inom Rödakorsverksamheterna.

Dessa kanaler är utmärkta för att nå ut med information om när och hur nödnumret 112 ska användas till grupper, som är motiverade att agera som vidareinformatörer.

3.10.4 BRIS

BRIS (Barnens rätt i samhället) vänder sig till barn och ungdomar upp till 18 år. Organisationen har en hemsida och en tidning, Barn och Ungdom, med en upplaga på 25 000 exemplar. Tidningen vänder sig till personer som arbetar med barn och ungdomar vid exempelvis skolor, fritidshem, socialförvaltningar och polismyndigheter. Denna tidning tar in annonser.

BRIS genomför även årliga riktade informationskampanjer med utskick till alla elever i årskurs fem och har ett tjugotal BRIS-ombud fördelade på fem regioner runt om i landet, som regelbundet föreläser i skolor. I sina generella informationskampanjer använder BRIS samtliga medier: Internet, bioreklam, reklamfilmer i kommersiell TV, information i icke kommersiell TV, annonser och affischer.

Totalt har BRIS ungefär 300 personer, ”jourare”, runt om i landet som under handledning av en BRIS-anställd tar emot samtal på Barnens hjälptelefon. Dessa personer, liksom mottagarna av BRIS tidning, skulle kunna fungera som viktiga vidareinformatörer av budskap om 112-funktionen.

3.10.5 Teatergrupp i Gävleborgs län

Teatergruppen Wilma & Rudolf i Gävleborgs län har tagit initiativ till lärande teater kring ambulanssjukvård och 112-funktionen, riktat till barn i åldersgruppen 2-6 år. Teatergruppen, som består av två personer, har samarbetat med Landstinget Gävleborg samt kommuner i Hälsingland och Gästrikland. Tillsammans med ambulanssjukvårdare från Söderhamn har gruppen spelat teater för cirka 7 000 barn och man har mött cirka 2 000 vuxna (lärare och föräldrar).

Projektet har fallit väl ut. Samtliga ambulanssjukvårdare i Söderhamn har anmält intresse att följa med teatern. De ambulanssjukvårdare som hittills medverkat tycker att de får en bra utbildning i att bemöta barn och ser teatern som en chans att långsiktigt marknadsföra sin yrkeskår. Landstinget har bidragit ekonomiskt med ambulans och ambulanssjukvårdarnas tid. Teatergruppen finansierar sitt arbete genom att ta ut en avgift från de kommuner vars förskolor besöks av gruppen, ca 20 000 kronor per kommun.

3.10.6 Motorbranschen och motororganisationer

Företagen och organisationerna inom motorbranschen bedriver en omfattande informationsverksamhet och opinionsbildning. Många av dem har kund- och medlemstidningar, nyhetsblad, hemsidor och informationsmöten.

Vad gäller informationsinsatser kring 112-funktionen kan ett samarbete med motorbranschen med dess företag och organisationer vara intressant. Inte minst eftersom man kan förmoda att många av företagens och organisationernas kunder och medlemmar är män mellan 21-35 år, vilket är en viktig målgrupp för 112-information, enligt undersökningen med vidarekopplingar och motringningar som gjordes 2001.

4 Förslag på informationsinsatser för att minska felringningar till nödnummer 112

4.1 Informationsinsatser

Som tidigare konstaterats är det stora antalet felringningar till nödnumret 112 inte främst ett kunskapsproblem. Allmänhetens kunskaper om när man ska använda nödnumret är stora. På kort sikt är det inte främst ytterligare kunskap om nödnummer 112 som krävs för att minska antalet felringningar, utan andra åtgärder.

De vidarekopplings- och motringningsförsök som genomförts under 2000 och 2001 visade att många felaktiga samtal till 112 beror på att de uppringande inte vet vart de ska vända sig eller att de inte hittar något annat telefonnummer. För att minska dessa felringningar krävs i första hand information om till vilka samhällsfunktioner, t.ex. polis- och sjukvårdsmyndigheter, man ska vända sig i olika ärenden och hur dessa funktioner kan nås, inte primärt kunskapshöjande insatser kring 112-funktionen.

För att på längre sikt säkerställa att medborgarna har tillräcklig kunskap om och respekt för nödnummer 112, och hur det ska användas i akuta nödsituationer, fordras en konsekvent genomförd information om 112-numret. Bristerna är idag påtagliga och beror framför allt på oklarheter kring ansvaret för informationen, otydlighet om omfattning, innehåll och användning av 112-numret, samt bristande enhetlighet i 112-budskapet från olika aktörer.

Informationsinsatser kring nödnumret 112 måste kompletteras med information från de berörda aktörerna om hur dessa nås i ärenden som inte är av nödkaraktär. På lång sikt fordras en tydlig och enhetlig basinformation som uthålligt vidareförmedlas av de många aktörer som är verksamma i samband med olika nödsituationer, för att öka respekten för nödnumret och minska antalet felringningar.

Om felringningarna snabbt ska minskas krävs tekniska åtgärder, kompletterat med omedelbar återkoppling till dem som felaktigt ringt 112, genom vidarekoppling och/eller motringning.

4.2 Tydlighet om 112-numrets tjänster

Informationen om nödnumret 112 och hur det ska användas är idag förknippad med en rad otydligheter. Den främsta otydligheten är *vilka funktioner* som är knutna till 112 och i vilken utsträckning alla dessa kan betraktas som tjänster i ”nödläge med fara för liv eller egendom”.

Enligt statens avtal med SOS Alarm kan 19 samhällsfunktioner idag larmas via 112. Inte alla upplevs som tjänster i akut nödläge med fara för liv, t.ex. narkotikatips till tullen och jourhavande präst. Flertalet tjänster har också direkttelefonnummer (journummer), som ofta anges i direkt anslutning till 112-

numret, t.ex. i telefonkatalogen. Det rör sig alltså om ett stort antal funktioner som kan nås på två vägar. Detta fordrar uppmärksamhet och en avvägning från den hjälpsökande, som ofta befinner sig i en trängd situation, om än inte nödläge.

Denna problematik har uppmärksammats i Räddningsverkets utredning ”Alarmering av statliga och kommunala räddningsorgan” från 1998. I utredningen föreslår verket att ett allmänt informationsnummer ska inrättas och i samband med detta rekommenderar verket att man ska överväga att renodla 112-funktionen till att i huvudsak omfatta räddningstjänst, polis och ambulans. Övriga funktioner skulle enligt verkets förslag fortsättningsvis kunna hanteras via det föreslagna informationsnumret.

Det försök som genomfördes under sommaren 2001 visar att den övervägande delen av de vidarekopplade felaktiga 112-anropen gällde icke akuta polis- och vårdärenden. Detta talar för att antalet felaktiga samtal inte skulle minska nämnvärt, även om 112 renodlas till att bara omfatta polis, räddningstjänst och ambulans. Ur ett kommunikativt perspektiv vore det ändå värdefullt att renodla antalet funktioner som betjänas av 112, eftersom det skulle bidra till ökad tydlighet i budskapet om när nödnumret ska användas. Ökad tydlighet i budskapet om 112 leder i sin tur till ökad respekt för och mindre missbruk av nödnumret.

Förutom en otydlighet om de funktioner som betjänas av 112, finns också en otydlighet om *i vilka situationer* 112 ska utnyttjas. I SOS Alarms informationsmaterial definieras nödsituation på följande sätt: ”Nödnummer 112 ska användas vid akuta nödlägen där det föreligger fara för liv eller egendom.”

Bedömningen av vad som är nödläge är alltid subjektiv. Dessutom följs SOS Alarms definition av akut läge inte alltid, i informationen och i praktiken, av berörda aktörer. Exempelvis uppmanas bilister att ringa nödnumret 112 efter påkörning av större vilt. Sjöräddningen och fjällräddningen vill att anhöriga m.fl. redan vid misstanke om försvinnande eller olycka ska anmäla detta till 112. I telefonkön till polisens kundtjänst rekommenderas de uppringande att ringa 112 för akuta situationer. Under en period uppmanade polisen dem som väntade i telefonkön att ringa 112 om de ville ha snabb hjälp. Vill man ha hjälp med andra ärenden återstår att med tonvalstelefon knappa sig fram till rätt funktion eller att placeras i en telefonkö för att få personlig kontakt. Detta skapar förvirring och irritation hos allmänheten.

Framgångsrika informationsinsatser om användningen av 112-numret måste föregås av en noggrann definition av vilka funktioner som ska kunna nås via 112 och av de situationer då 112 ska användas. Det ska inte råda någon tvekan bland aktörerna om när 112 ska användas. Budskapet om nödnummer 112 måste vara mycket tydligt, oavsett var och av vem det förmedlas. Alla aktörer måste vara samspelade och utgå från samma basinformation. Endast på så sätt kan allmänheten få vägledning om när man ska använda 112 och när man ska använda andra hjälpsnummer.

4.3 Ansvar, utförande och resurser för 112-information

SOS Alarm AB informerar idag om samhällstjänsten 112 som en del av sin löpande informationsverksamhet, som även inkluderar företagets säkerhets- och jourteletjänster. Information om 112-numret ingår dock inte uttryckligt i SOS Alarms åtaganden i nuvarande avtal med staten. Någon specificerad ersättning utgår inte heller till företaget för informationsverksamhet kring 112-tjänsten.

SOS Alarm AB, som har statens uppdrag att svara för alarmeringen av samhällets räddningstjänster, är en naturlig utförare av informationen kring 112-numret och hur det ska användas. Kopplat till ett sådant informationsuppdrag bör SOS Alarm också erhålla ekonomiska medel.

SOS Alarm anser att det är viktigt att samordningen av informationen kring 112 sker nära den operativa verksamheten. Bolaget ser därför gärna att det får en samordnande och sammanhållande funktion vad gäller genomförandet av informationsinsatser kring nödnumret.

PTS och SRV anser därför att det i avtalet mellan staten och SOS Alarm bör skrivas in att SOS Alarm ska ansvara för och samordna informationsinsatser om nödnummer 112. Kopplat till ett informationsuppdrag bör också årligen ekonomiska medel tillhandahållas.

SOS Alarm bör ställa upp mål, ange budskap och strategi samt prioriterade målgrupper. SOS Alarm ska även följa upp resultatet av genomförda informationsinsatser.

För att kunna styra och samordna långsiktiga informationsinsatser kring nödnumret 112, bör SOS Alarm samråda med myndigheter, statliga och kommunala räddningsorgan samt sjukvårdshuvudmännen. Samrådan ska avse såväl aktörernas information om 112-numret som information om de hjälpnummer som används när det inte är fråga om akuta nödsituationer.

Genom att flera aktörer samråder inför viktiga beslut och i planeringsfaser, förfogar 112-informationen över ett stort antal etablerade informationskanaler, nätverk och kontakter. SOS Alarm och de myndigheter, statliga och kommunala räddningsorgan, sjukvårdshuvudmän, frivilligorganisationer m.fl. med verksamhet knuten till 112, har alla en plattform och ett upparbetat förtroendekapital i samhället. Tillsammans besitter de stor kunskap om katastrofberedskap, räddningstjänst, akutsjukvård och hjälpinsatser av olika slag. Genom att alla förmedlar ett enhetligt budskap kring 112-funktionen i sina egna tidningar, hemsidor, telefonväxlar, seminarier, utbildningar m.m., kan betydande effekter skapas utan omfattande ekonomiska resurser.

4.3.1 Övergripande och mätbara mål

Syftet med informationsinsatser kring 112 bör vara:

- att de som befinner sig i en akut nödsituation eller befarar en nödsituation ska känna till att de kan ringa nödnummer 112

-
- att minska antalet felringningar som beror på bristande kunskap om eller bristande respekt för när nödnumret 112 ska användas
 - att minska antalet felringningar som beror på att en mobiltelefon hanterats oförsiktigt och därmed ringt upp 112 av sig själv

Målet med informationen om 112 är att långsiktigt säkerställa att befolkningen har tillräckligt stora kunskaper om när och hur 112 ska användas, d.v.s. att 112 endast ska användas i nödsituationer, om vad som är att betrakta som nödsituation, om vilka funktioner som nås via 112 samt hur man går tillväga när man larmar via 112.

Målet med informationen är även att öka respekten för 112 för att på så sätt motverka att nödnumret missbrukas. Med missbruk av 112 menas exempelvis busringningar, samtal där den uppringande vill bli kopplad till taxi och liknande, eller samtal där den uppringande vet att 112 är fel instans, men ändå ringer dit därför att han eller hon inte vill vänta i exempelvis polisens telefonkö.

För att kunna följa upp informationsarbetet bör mätbara mål definieras från arbetsets start. Det är en fördel att använda både kunskapsmål, effektmål och aktivitetsmål.

Ett *kunskapsmål* kan gälla t.ex. andelen personer i de prioriterade målgrupperna (se avsnitt 5.5 nedan) som känner till att 112 är ett nödnummer som bara ska användas vid akuta nödlägen med fara för liv och egendom, samt vart man ska vända sig i frågor som inte är av nödkaraktär. Lämpliga kunskapsmål kan fastställas utifrån information om hur kunskapsnivån ser ut idag hos valda målgrupper och vilka resurser som står till förfogande för att påverka kunskapen hos dessa målgrupper.

Ett *effektmål* kan gälla t.ex. antalet felringningar av en viss typ (t.ex. felringningar med talkontakt där den uppringande vill ha hjälp med icke akuta ärenden). Det är viktigt att effektmålet är realistiskt och att det går att mäta om uppnådda resultat verkligen har åstadkommit med hjälp av informationsinsatserna. Om antalet felringningar i högre grad påverkas av t.ex. tekniska eller administrativa faktorer bör hänsyn till detta tas när målen fastställs. Annars är det svårt att säga om investeringarna i informationsinsatser varit framgångsrika och om rätt prioriteringar har gjorts.

Aktivitetsmålen kan gälla t.ex. antalet besökta skolklasser, antalet mottagna studiebesök, antalet pressklipp, antalet genomförda seminarier eller antalet unika besökare på en hemsida.

4.3.2 Strategi

Då det övergripande målet är att långsiktigt säkerställa goda kunskaper om 112 och respekt för nödnumret hos samhällets invånare, bör informationsarbetet bedrivas med uthållighet. Det bör inte bedrivas i form av omfattande, tillfällig masskommunikation, eftersom sådana kommunikationsinsatser sällan får långsiktigt kunskapshöjande effekter.

Informationsresurserna bör istället satsas på kvalificerad information till prioriterade grupper i samhället samt på att skapa olika typer av stöd till de aktörer som informerar om 112. På så sätt kommer budskapet att upprepas konsekvent i många olika forum och gentemot många olika målgrupper.

För en stor del av målgrupperna kommer information i tryckt eller elektronisk form att vara viktigast. Personliga möten och muntliga presentationer är effektiva former för kommunikation och får ofta starkare genomslag än skriftlig information. De är dock personalintensiva och bör därför användas vid tillfällen och platser då ett möte ändå äger rum. Till målgrupperna barn- och ungdomar, elever vid vård-, räddningstjänst- och polisutbildningar samt invandrargrupper bör informationen i så stor utsträckning som möjligt vara både muntlig och skriftlig.

4.4 Prioriterade målgrupper

Det finns ett stort antal slutmålgrupper som är relevanta för informationsinsatser kring 112-funktionen. Med tanke på att de ekonomiska och personella resurser som finns att tillgå i informationsarbetet är begränsade är det lämpligt att peka ut ett antal av målgrupperna som särskilt prioriterade. En prioritering av målgrupperna är även lämplig med tanke på att informationsarbetet blir effektivare och enklare att utvärdera när specifika aktiviteter riktas till avgränsade grupper.

Mot bakgrund av det definierade syftet och målet med informationen om 112, bör följande fyra målgrupper prioriteras:

Barn och ungdomar
Elever vid vård-, räddningstjänst- och polisutbildningar
Inflyttade till Sverige
Allmänheten - mobiltelefonägare

4.4.1 Barn och ungdomar

Barn och ungdomar utgör visserligen ingen stor kategori av dem som idag ringer felaktiga samtal till 112. Antalet busringningar är en relativt sett liten andel av felringningarna och de kan till stor del förhindras med hjälp av tekniska åtgärder. Dock kan ”attacker” av busringare under en begränsad tid upplevas som mycket påfrestande för SOS-operatörerna.

Barn och ungdomar är främst en viktig målgrupp i arbetet med att på längre sikt bibehålla en hög kunskapsnivå i samhället kring hur och när 112 ska användas och för att öka respekten för 112 som nödnummer. Barn och ungdomar är även den grupp som är lättast att nå och påverka. Platscheferna vid SOS Alarms centraler anser att barn och skolungdomar till och med gymnasieåldern är den viktigaste målgruppen för information om SOS Alarm och 112-funktionen.

Barn och ungdomar finns samlade på skolorna där de är lätta att nå för exempelvis den lokala räddningskåren. Räddningskåren har samtidigt ett

intresseväckande och spännande budskap. Förutsättningarna att förmedla kunskap om 112-numret och hur det ska användas är goda. Det är också lätt att bjuda in skolklasser i grupp till den lokala brandstationen, sjukhuset eller SOS-centralen, där information om larmning via 112 ingår som en del i studiebesöket.

Barn och ungdom utgör vidare utmärkta vidareinformatörer till sina föräldrar. De kommer att kunna berätta när 112 ska användas och kanske ha en folder eller klistermärke med sig hem att sätta upp.

4.4.2 Elever vid vård-, räddningstjänst- och polisutbildningar

Eleverna ges under sin utbildning information om hur nödnumret 112 fungerar och ska användas och kan se dess betydelse i larmkedjan. De kommer i sin yrkesroll i hög grad att samarbeta med SOS Alarm och blir i denna roll även viktiga spridare av korrekt information. Det är därför väsentligt att satsa på ett bra basmaterial om 112 i de utbildningar som är aktuella. Samtliga dessa elever bör även under sin utbildningstid besöka en SOS-central.

4.4.3 Inflyttade till Sverige

Inflyttade till Sverige utmärker sig inte som en kategori som ringer felaktiga 112-samtal i stor utsträckning. De inflyttade utgör ändå en viktig grupp för specifik information om larmnumret 112. Detta eftersom de i många fall flyttat till Sverige i vuxen ålder och inte tagit del av den information som givits i skolan kring hur t.ex. polis-, vård- och räddningstjänstverksamheterna i samhället är uppbyggda och vart man kan vända sig för att få hjälp i olika ärenden.

Personer med bristande kunskaper i svenska språket har svårare att ta del av information om 112 i massmedier och andra allmänna kanaler. Information på andra språk än svenska om samhällets olika tjänster och hur tjänsterna nås, är generellt sett knapphändig. Ett sätt att nå ut till dessa grupper är genom barnen i skolan. Ett annat sätt är att annonsera i eller sprida information i de medier (tidningar, radio och TV) eller genom de föreningar, som vänder sig specifikt till olika invandrargrupper på deras respektive modersmål.

Information på de vanligaste invandrarspråken bör tas fram. Sådan basinformation om 112-numret kan erbjudas kommuner, landsting och andra aktörer som regelbundet informerar om nödnumret och övriga servicenummer, och som har forum, t.ex. medborgarkontor, bibliotek eller vårdmottagningar, där stora grupper nås med sådan information.

4.4.4 Allmänheten - mobiltelefonägare

En orsak till att antalet felringningar till nödnummer 112 ökar är den ökande användningen av mobiltelefoner. Med en mobiltelefon kan en nödställd ringa 112 oavsett var han eller hon befinner sig och den ökade tillgången till mobiltelefoner gör även att fler personer kan larma om samma olycka. Detta innebär fördelar då räddningspersonalen kan få larm tidigare om att en olycka har inträffat och då fler iakttagelser kan rapporteras in kring en olycka. Den ökade tillgången till

mobiltelefoner leder dessvärre även till att 112-funktionen missbrukas, då många samtal från mobiltelefoner inte gäller akuta nödsamtal.

Mobiltelefonerna är dessutom känsliga för knapptryckningar och kan, trots att knapplåset är på, ringa upp 112 när de ligger i t.ex. en väska eller ficka.

En majoritet av Sveriges befolkning använder mobiltelefoner dagligdags. Därmed har denna grupp stor betydelse för hur nödnumret 112 används idag. De bör informeras om hur och när nödnummer 112 ska användas, samt vilka konsekvenser ett ökat antal felringningar får för 112-funktionen. Dessutom bör mobiltelefonägarna uppmanas att förvara sina telefoner så att risken för oavsiktliga 112-anrop minskas. Information till denna målgrupp bör ske i samarbete med mobiltelefonförsäljare och telefonoperatörer och kan lämnas i samband med att personer kontaktar telefonförsäljarna eller teleoperatörerna för att t.ex. ladda sitt telefonkort eller köpa ny telefon.

4.4.5 Kontaktnät för att nå målgrupperna

I arbetet med att närmare definiera tidpunkter, kanaler och arenor där information till och möten med dessa målgrupper kan ske, bör kontakter knytas med Landstings- respektive Kommunförbundet, skolläda, lärare, invandrarorganisationer, mobiltelefonförsäljare, telefonoperatörer m.fl. Ett sätt kan vara att bilda speciella barn- och ungdomsråd samt invandrarråd, där representanter för målgrupperna finns med och kan lämna synpunkter på innehåll, utformning, kanaler och tidpunkter för den planerade informationen.

Den breda allmänheten är en viktig grupp att informera. Denna grupp är dock svår att bearbeta med riktade informationsinsatser. Det huvudsakliga sättet att nå allmänheten med information kring 112 bör vara via en förstärkt massmediebearbetning, telefonkatalogen och via informationsmaterial från bl.a. sjukvårdshuvudmännen, kommunerna och andra aktörer.

4.5 Budskap

4.5.1 Tydlig och enhetlig ”pay off”

Budskapet kring och den grafiska utformningen av nödnumret 112 måste vara enhetligt från alla aktörer som i olika sammanhang informerar om nödnumret. Logotypen ”SOS 112”, såsom den utformades i samband med bytet av nödnummer 1996, har ett starkt symbolvärde. Logotypen är idag väl känd och bör fungera bra om den används konsekvent av alla aktörer. Den fungerar även internationellt.

Budskapet ska vara kortfattat och tydligt. Det är en fördel att skapa en ”pay off” som allmänheten kan lägga på minnet och som signalerar dramatik och seriositet. Exempel på formuleringar kan vara: ”Nödnummer 112 räddar liv” och ”112 när du är i akut nöd.” Exakt formulering på en sådan ”pay off” bör diskuteras närmare i planeringen av informationsinsatser.

4.5.2 Definition av nödläge

Den definition av nödläge som finns idag är ”akut nödläge med fara för liv eller egendom”. Nödsituationen behöver enligt denna definition inte vara bekräftad, utan kan även vara befarad, t.ex. vid sjöräddning och fjällräddning.

I det försök med vidarekoppling och motringning av felaktiga 112-anrop som genomfördes sommaren 2001 framkom att tolkningarna av denna definition är många och subjektiva. Därför behövs en definition formuleras som ytterligare förtydligar vad som karakteriserar ett nödläge. Det kan t.ex. göras med hjälp av ett antal kriterier som ska vara uppfyllda för att en situation ska betraktas som nödläge.

Definitionen bör finnas i informationsmaterial och på hemsidor och kan gärna kombineras med konkreta exempel på situationer som karakteriserats som nödlägen.

4.6 Genomförande av informationsarbetet

4.6.1 Kompetens och resurser

SOS Alarm har en organisation med tydligt utpekade ansvariga för informationsarbete och mediekontakter på nationell och regional nivå. Den kompetens som finns centralt i företaget är en viktig bas för ett utvecklat informationsarbete kring 112. Dock behöver SOS Alarm ekonomiska medel samt utökade personella resurser.

Samtliga platschefer, som ska driva det lokala medie- och informationsarbetet vid SOS Alarms centraler (se nedan), behöver fördjupad utbildning kring kommunikation och mediehantering. En kontinuerlig uppdatering kring den beslutade informationsstrategin och de uppsatta målen är viktig att förmedla till platscheferna, så att de arbetar på ett samordnat sätt med enhetliga budskap. I arbetet bör platscheferna få löpande stöd och rådgivning och de bör få i uppgift att regelbundet rapportera om genomförda insatser.

4.6.2 Mediearbete

Informationen till medier om nödnummer 112 bör fokuseras på när man ska använda 112 och vilka insatser som görs för att nödnumret ska användas på rätt sätt. I dag ges många exempel på hur 112 används felaktigt. Sådan information ger dock ingen vägledning till allmänheten om hur man bör agera i stället.

Det aktiva mediearbetet bör liksom tidigare riktas mot dagspress och aktualitets- och samhällsprogram på radio och TV, som når en bredare allmänhet. Mer än vad som varit fallet tidigare bör mediearbetet även omfatta veckopress-, fackpress, organisationspress och föreningspress som vänder sig till specifika målgrupper.

SOS Alarm har en policy för mediekontakter som väl motsvarar de krav som kan ställas på företaget. Alla SOS-centraler har en talesperson som genomgått utbildning i mediehantering.

För att kunna samordna såväl de reaktiva som de aktiva, planerade mediekontakterna bör samtliga kontakter med medier på SOS-centralerna skötas av platschefen eller driftchefen. Detta skulle innebära en ökad prioritering av mediekontakterna jämfört med hur det är i dag, då arbetet i många fall delegeras till fler personer på SOS-centralerna.

En fördel med att endast platscheferna och driftcheferna har mediekontakter är att dessa har insyn i den övergripande informationsstrategin och att de i alla kontakter med medier kan förmedla ett förutbestämt budskap kring 112. Därmed kan informationsgivningen samordnas mellan olika SOS-centraler, liksom mellan SOS Alarm och övriga samhällsorgan. En annan fördel är att platscheferna och driftcheferna lär känna de journalister som bevakar verksamheten, vilket ökar förutsättningarna att ge journalisterna den information och service de behöver för att kunna rapportera om SOS Alarms verksamhet och om nödnumret på ett korrekt sätt. Upparbetade relationer gör det även lättare att själv kontakta medierna för att förmedla information om en viss fråga. De platschefer som idag arbetar aktivt med mediekontakter uppger att de har goda relationer med lokala medier och att de lätt kan nå ut med sina budskap.

För att ge alla platschefer förutsättningar att arbeta aktivt och strukturerat med mediekontakter bör pressansvarig för 112 skapa rutiner för att stödja och följa upp det lokala arbetet.

4.6.3 Basinformationspaket

För användning vid mässor, studiebesök, uppsökande verksamhet i skolor samt utskick till föreningar, skolor, organisationer, hushåll och företag av olika slag bör ett baspaket tas fram med information om 112-funktionen, i vilka situationer nödnumret ska användas och vad man ska tänka på när man ska larma om en olycka. Allt informationsmaterial bör ligga på en hemsida. En stor del av informationsmaterialet skickas även ut aktivt till myndigheter, polis, räddningstjänst, vårdcentraler, sjukhus och vidareinformatörer som i olika situationer förmedlar budskap om 112.

I samråd med invandrarföreningar bör beslut tas om vilket material i baspaketet som bör översättas, till vilka språk det bör ske och om materialet bör kompletteras med ytterligare information.

Basinformationspaketet bör omfatta:

- En mall för vilken information som ska anges i alla sammanhang där nödnummer 112 nämns. Exempel på sådana sammanhang kan vara tryckta skrifter, hemsidor, OH-bilder, annonser. För telefonkataloger där 112-numret ska kompletteras med andra hjälpnummer tas en speciell mall fram.

-
- En mall för hur budskap om nödnumret 112 får användas i automatiska eller personliga telefonmeddelanden. Mallen skickas ut till alla myndigheter, räddningsorgan, vidareinformatörer m.fl. som har eller bör ha hänvisning till 112 i sin telefonväxel.
 - En kort och koncis ”TV-spot” för användning vid t.ex. mässor och seminarier. En motsvarande ”ljud-jingel” bör tas fram för användning i radio. Dessa ”spotar” ska inte ge någon utförlig beskrivning av 112-funktionen, utan koncentreras kring budskapet om när man ska använda nödnumret och vad man ska tänka på när man larmar om en olycka. Även dessa ljud och bildsekvenser läggs ut på en hemsida så att de blir tillgängliga för alla aktörer som förmedlar information om nödnumret.
 - En utställning som beskriver 112-funktionen och larmkedjan på ett dramatiserande sätt och som även beskriver definitionen av nödläge, i vilka situationer man ska använda 112 och vad som händer i samband med att man larmar om ett nödläge. Utställningen ska utformas på ett sådant sätt att man kan använda den antingen i sin helhet eller i valda delar, beroende på sammanhang, utrymme och målgrupp. Det bör inom utställningen finnas moduler som är speciellt anpassade för barn liksom delar som är anpassade för vuxna. För att vara lättanvänd i många sammanhang bör utställningen bestå av enkla ”skärmar”. Utställningen kan även kompletteras med modeller och apparater som utställningsbesökaren kan trycka på och leka med. I montern kan man presentera den radio- och TV-spot som tagits fram samt trycksaker som beskriver 112-funktionen. Utställningen ska finnas i ett antal uppsättningar och lånas ut till SOS-centraler, räddningstjänster, ambulans- och sjukvårdsorgan, frivilligorganisationer m.fl. som ombeds eller har i uppdrag att informera om 112-funktionen.
 - En folder i fickformat, eller ett kort i kreditkortsformat, som informerar om i vilka situationer man ska använda 112 och som beskriver vad man ska tänka på när man ska larma om en olycka. Denna folder kan, förutom att ligga på en hemsida, även delas ut på allmänna platser såsom medborgarkontor, bibliotek, polisstationer etc. I mån av resurser kan den även skickas ut till hushållen tillsammans med annan samhällsinformation.
 - En affisch i flera utformningar som är anpassade för barn och ungdomar i olika åldrar för spridning till förskolor, skolor, ungdomsgårdar, ungdomsmottagningar, vårdcentraler med flera ställen.
 - Gentemot målgruppen barn kan man med fördel ta fram ett särskilt informationspaket anpassat till olika åldersgrupper. Barnpaketet kan innehålla informationshäften med spännande historier, intressanta övningar, roliga spel om 112 och räddningsorganen, och informativa bilder att färglägga. Barnpaketet bör även innehålla klistermärken att sätta upp i hemmet, på skolväskan m.fl. ställen.

4.6.4 Det lokala informationsarbetet

Få SOS-centraler har i dag ekonomiska och personella resurser att bedriva uppsökande verksamhet på skolor och arbetsplatser. Eftersom SOS Alarm har en central roll i larmkedjan och en viktig uppgift att sprida information om hur och när 112 ska användas, bör det finnas ekonomiskt utrymme för sådan verksamhet. Representanter för SOS Alarm har dessutom goda förutsättningar att generera ett stort intresse från de prioriterade målgrupperna, vilket gör det än mer angeläget att företaget genomför sådana informationsinsatser.

Alla SOS-centraler tar i dag emot studiebesök. Det finns dock ingen samordning av hur många studiebesök som tas emot, hur studiebesöken initieras, administreras och prioriteras. Majoriteten av platscheferna vid landets SOS-centraler anser att studiebesöken är viktiga och att barn och ungdom är den viktigaste målgruppen för information om 112-funktionen. Ändå prioriterar få SOS-centraler besök från skolor. Snarare prioriteras personal från samverkande räddningstjänster och vårdinstanser. I de fall SOS-centralerna själva bjuder in till studiebesök gäller det ofta företagskunder.

Samtliga SOS-centraler bör ta emot studiebesök och bjuda in de prioriterade målgrupperna för 112-informationen, d.v.s. i första hand barn och ungdomar, elever vid vård-, räddningstjänst- och polisutbildningar samt nyinflyttade till Sverige. Målgrupperna bör få med sig ett informationsmaterial hem om 112-funktionen och vad man ska tänka på när man larmar om en olycka.

Studiebesöksverksamheten bör målsättas inför varje år och genomföras systematiskt, så att man vid årets slut har god överblick över hur många skolklasser per kommun som besökt respektive SOS-central. Studiebesöken för ovanstående grupper bör inte vara avgiftsbelagda.

Genom att i högre grad samarbeta med kommunala räddningstjänster och vårdinstanser kring uppsökande verksamhet i skolor, temadagar och studiebesök på SOS-centralerna, ökar möjligheterna att nå ut med informationen till stora delar av de prioriterade målgrupperna inom kommunerna.

4.6.5 Skolinformation

I samarbete med Kommunförbundet kan kommunernas skolkontor och skolor förse med relevant informationsmaterial. I samband med brandövningar som görs på landets skolor kan affischer sättas upp och muntlig information ges om hur 112 fungerar och varför det är viktigt att använda nödnumret på rätt sätt.

Kommunala räddningstjänsten, ambulanssjukvården och lokala SOS-centraler bör ha tillgång till relevant utställnings- och informationsmaterial som de kan använda när de besöker skolor och berättar om sina respektive verksamheter.

Ett sätt att skapa intresse hos barn och ungdomar för 112 är att kombinera skolbesök och andra traditionella informationsaktiviteter med de möjligheter som tekniken erbjuder. Digitala give-aways, t.ex. mobilikon, bakgrundsbild till datorn i skolklassen eller ringsignaler, är exempel på sådant som kan vara uppskattat. Man

kan även förse elever med digitala pussel eller spel. Till dem som har löst pusslet eller spelat spelet kan man erbjuda presenter, t.ex. i form av ett mobiltelefonfodral som minskar risken att 112 rings upp oavsiktligt.

Klasser och grupper av elever kan delta i tävlingar och belönas för egna informationsinsatser kring 112-funktionen. Exempel på sådana insatser kan vara att sprida budskapet om 112 vidare, t.ex. genom att lägga gif-bilder på sina egna hemsidor som länkar till 112.se eller att skriva ut affischer och flygblad från www.112.se och sprida på skolor, ungdomscentra med flera ställen.

4.6.6 Omedelbar återkoppling till felringare

En viktig informationsinsats är att ge omedelbar återkoppling till dem som ringt 112 oavsiktligt eller medvetet i ärenden som inte är av nödkaraktär. De bör upplysas om att de ringt 112 och när 112 ska användas. Till dem som har mobiltelefoner bör man vädja om att de ska förvara mobiltelefonen på ett sådant sätt att oavsiktliga 112-anrop i möjligaste mån kan undvikas. Vid talkontakt med den uppringande kan denna återkoppling ges direkt av operatörerna vid SOS-centralerna eller av operatörer vid ett särskilt call center.

Även samtal till 112 där talkontakt saknats kan få återkoppling genom att SOS-operatörerna noterar telefonnumren, som därefter kontaktas. Operatören kan genomföra ett kort samtal med den som svarar eller lämna ett röstmeddelande. I den mån det finns tekniska möjligheter kan man, i stället för att ringa upp personligen, skicka ett SMS-meddelande till de telefonnummer som registrerats av SOS-centralerna. Via SMS kan även undersökningar göras med direkta svar på enstaka frågor. I SMS-meddelandet kan man fråga om personen visste om att han eller hon ringt 112 felaktigt. Svaret på detta SMS kan ske med J eller N.

En återkoppling till dem som felaktigt ringer 112, muntligt eller med SMS, kan beroende på vilka resurser som finns att tillgå göras kontinuerligt eller tillfälligt, i hela landet eller koncentrerat till storstäder där problemet med felringningar är störst.

En sammanställning om de vanligaste felärendena kan förmedlas till berörda aktörer, som på basis av den kan förtydliga sin information till olika målgrupper om var och hur de kan få hjälp med dessa ärenden. Om, som i fallet med undersökningen från sommaren 2001, 71 procent av de felaktiga ärendena gäller icke akuta polisärenden, får polisen viktigt beslutsunderlag för att se över sin verksamhet och förstärka sin informationsgivning.

4.6.7 Vidareinformatörer

Förutom SOS Alarm AB finns en rad myndigheter, företag, organisationer och föreningar som kan engageras som vidareinformatörer av definierade 112-budskap. Aktörerna kan tillfälligt lägga information om 112 på sina hemsidor, ta in annonser och redaktionell text i sina tidningar och nyhetsblad, dela ut information om 112 vid seminarier och utbildningar etc. I vissa fall kan detta vara förenat med kostnader.

Speciellt intressanta som vidareinformatörer är aktörer som förfogar över kanaler till viktiga målgrupper. Listan på vidareinformatörer kan göras lång och den kan variera över tid. Här följer några exempel på intressanta vidareinformatörer.

Frivilligorganisationerna (Röda Korset, Rädda Barnen, Ungdomsjouren, Krisinformationscentralen för kvinnor m.fl.) kan på sina respektive hemsidor informera om 112 och länka till SOS Alarms hemsida. De kan även sprida information via sina tidningar, utbildningar och seminarier.

Apoteket AB kan på sin hemsida, där de har sjukvårdsrådgivning, länka till SOS Alarms hemsida. De skulle också kunna förmedla information på apoteken runt om i landet.

Teleoperatörer kan förmedla information i samband med att de säljer abonnemang eller vid sina löpande utskick. De kan även ha information på sina hemsidor som förmedlas när man laddar sitt telefonkort.

Mobiltelefonförsäljare kan förmedla information om 112 och om konsekvenserna av oavsiktliga uppringningar av mobiltelefonerna i samband med försäljningen av sådana telefoner.

Föreningar för invandrare, pensionärer, dykare, båtförare och privatflygare kan informera sina medlemmar via egna hemsidor, tidningar och möten. Det kan även vara möjligt att ordna seminarier om 112-funktionen i samarbete med dessa föreningar.

Teatergruppen Wilma och Rudolf i Gävleborgs län har ett samarbete med Landstinget i Gävleborg samt med kommuner i Hälsingland och Gästrikland. Teatergruppen kan informera barn i sina teaterpjäser om hur 112-numret ska användas. Gruppen kan även fungera som rådgivare och utbilda exempelvis ambulanspersonal om hur informationsinsatser mot barn och ungdomar i olika åldrar kan utformas.

Styrelsen för Psykologiskt Försvar kan i samband med sina seminarier för bl.a. kommunernas informatörer sprida information om 112-funktionen och hur man arbetar för att minska antalet felringningar. Detta i syfte att få hjälp i arbetet av kommunerna, som når stora delar av sina invånare med information.

Statens räddningsverk kan i sitt samarbete med olika frivilligorganisationer sprida kunskap och information om nödnummer 112. Säkerhetsportalen Skyddsnetet på Internet – www.skyddsnetet.se – informerar om hur skydd mot olyckor, och fungerar som en informationsbas för andra som ska informera om samma frågor. Här bör viktig information om nödnummer 112 och dess användning vara en naturlig del av den övriga informationen.

Överstyrelsen för civil beredskap kan i sina olika utbildningar, exempelvis om civil beredskap, liksom i myndighetens arbete med kommunal beredskap, sprida kunskap om felringningarna till nödnummer 112 och om hur nödnumret ska användas.

Den blivande *Planeringsmyndigheten*, som ska utveckla planeringsprocessen och förbättra samhällets krishanteringsförmåga, kan sprida kunskap om felringningarna till nödnummer 112 och om hur nödnumret ska användas.

5 Kostnadsram för samhällets information om 112-numret

Den följande kostnadsuppskattningen avser samhällets kostnader för information kring 112-numret och dess användning. Uppskattningen utgår från att staten anslår medel för informationsåtgärder till SOS Alarm.

Enligt den informationsverksamhet som föreslagits kommer den övervägande delen av informationsbudgeten att omfatta personalkostnader. Initialt krävs väsentliga medel för produktion av trycksaker, utställningar, utökad information på hemsidor m.m. Första året bör dessutom, förutom den årliga uppföljande mätningen, en s.k. nollmätning genomföras i syfte att fastställa mätbara mål för verksamheten.

Det krävs uppskattningsvis 3-4 heltidstjänster som specifikt arbetar med 112-information hos SOS Alarm. Kompetens bör finnas för informationsplanering, mediekontakter, webbinformation, skolinformation och kontakter med organisationer, samt för produktion/beställning av informationsmaterial, annonsutrymme m.m. Lönekostnaden för dessa tjänster inklusive sociala avgifter uppskattas till mellan 400.000 och 500.000 kronor per person, totalt 2 miljoner kronor.

Studiebesöksverksamheten hos SOS-centralerna är idag begränsad på grund av resursbrist. I förslaget ingår att prioritera och strukturera denna verksamhet. Det kan ske genom att medel för 112-information används för köp av studiebesöks tjänster hos SOS-centralerna. Vid respektive SOS-central i Stockholm, Göteborg och Malmö behövs uppskattningsvis en heltidstjänst. För övriga SOS-centraler behövs motsvarande fem heltidstjänster. Det motsvarar i genomsnitt en kvarts tjänst per central. Lönekostnaden för dessa, inklusive sociala avgifter, torde uppgå till ca 300.000 kronor per person och år. Det betyder 2,4 miljoner kronor för motsvarande åtta heltidstjänster.

Kostnaden för att genom vidarekoppling och motringning ge omedelbar återkoppling till dem som felaktigt ringer 112, beror på var och hur detta genomförs och i vilken omfattning. Man kan välja mellan att hantera alla samtal eller endast de med talkontakt, mellan att ge återkoppling kontinuerligt eller tillfälligt, till alla felringare i landet eller begränsat till storstäderna. Beroende på vad man väljer av ovanstående kan kostnaden för att hantera de vidarekopplade samtalen och göra motringningar uppgå till allt mellan 370.000 kronor till 7,2 miljoner kronor.

Ett mer utvecklat ärendehanteringssystem än det som togs fram under sommaren 2001, som en del i försöket med vidarekopplingar och motringningar, behöver köpas in. En sådan investering uppgår uppskattningsvis till 300.000 kronor.

5.1 Uppskattad budget

Kostnaderna för uppbyggnaden av informationen om nödnummer 112, enligt de förslag på informationsaktiviteter som givits i tidigare avsnitt, kommer totalt att uppgå till ca 9,8 Mkr under första året. Följande år uppgår kostnaden till minst ca

6,2Mkr för informationsverksamheten. I budgeten ingår kostnaden för genomförande av vidarekopplingar i mindre skala. Dessa kostnader liksom delar av kostnaderna för studiebesök tas idag av respektive SOS-central.

Budget år ett:

Utveckling av SOS Alarms hemsida	200.000
Produktion av utställning i 20 uppsättningar	600.000
Produktion och distribution av övrigt informationsmaterial	2.900.000
Nollmätning	150.000
Mätning och utvärdering av verksamheten	150.000
112-infoenhet, löner inkl sociala avgifter	2.000.000
Overhead infoenhet (lokalhyra, datorer, kontorsmateriel, utbildning)	750.000
Studiebesökstjänster, löner inkl sociala avgifter	2.400.000
Utveckling av ärendehanteringssystem för vidarekopplade samtal	300.000
Genomförande av vidarekopplingsmodellen	370.000
Summa	9 820 000

Budget följande år:

Produktion och distribution av informationsmaterial	500.000
Mätning och utvärdering av verksamheten	150.000
112-infoenhet, löner inkl sociala avgifter	2.000.000
Overhead infoenhet (lokalhyra, datorer, kontorsmateriel, utbildning)	750.000
Studiebesökstjänster, löner inkl sociala avgifter	2.400.000
Genomförande av vidarekopplingsmodellen	370.000
Summa	6 170 000