

Ett stöd vid olyckor och kriser

Den 11 mars 2013 införs ett nytt nationellt informationsnummer i Sverige, 113 13. Det är till för att både kunna ge och få information.



Text: Lars Österlind Foto: Folio



En skogsbrand
hindrar framkomlig-
heten på delar av
vägnätet. När kan man
använda vägen igen?
Ring 113 13.



●●● **Det är lördag** förmiddag och stora mängder tjock, svart rök väller in österifrån över bostadsområdet Söder i centrala Jönköping. En större brand har inträffat på Munksjö Papers produktionsanläggning strax intill. Rökutvecklingen är kraftig och många Jönköpingsbor är oroliga. Kommunen går ut med ett viktigt meddelande och varnar folk i området om att de ska stänga dörrar, fönster och vistas inomhus.

Det här är en påhittad händelse, men en händelse där det nya nationella informationsnumret 113 13 skulle komma väl till pass för kommunens krisorganisation.

– En mängd följdfrågor uppstår efter ett viktigt meddelande: folk frågar sig ”är jag också berörd?”, ”hur farligt är det?”, ”hur gör jag eftersom mitt barn har astma?”. Då är det bra att kunna hänvisa till 113 13, säger Göran Melin,

”En central organisation kan växla upp snabbare än vad vi har möjligheter till lokalt.”

ställföreträdande räddningschef i Jönköpings kommun.

Jönköping har, liksom andra svenska kommuner, ett kontaktcenter som tar emot alla samtal, svarar på de flesta frågor och förmedlar ärenden vidare som ska till en handläggare. Begränsningen är att det är öppet kontorstid. Eftersom de flesta svenskar har mobiltelefon och många är uppkopplade, är måndag till fredag klockan 8–17 inte tillräckligt, speciellt inte om en kris inträffar.

– Där ser vi en poäng i att samarbeta med SOS Alarm eftersom det nya informationsnumret är öppet dygnet runt, säger Göran Melin.

Regeringen har gett SOS Alarm i uppdrag att i samverkan med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, ta fram tjänsten som kommer att vara tillgänglig dygnet runt, 365 dagar om året. 113 13 ska avlasta nödnumret 112 som ofta blir hårt belastat vid större olyckor och kriser. Under de tolv första kaotiska timmarna när stormen Gudrun

drog in över Sverige i januari 2005 tog SOS Alarm emot 12 000 samtal till 112. Många av samtalen var renodlade nödsamtal, men många ringde också för att de var oroliga och ville veta mer.

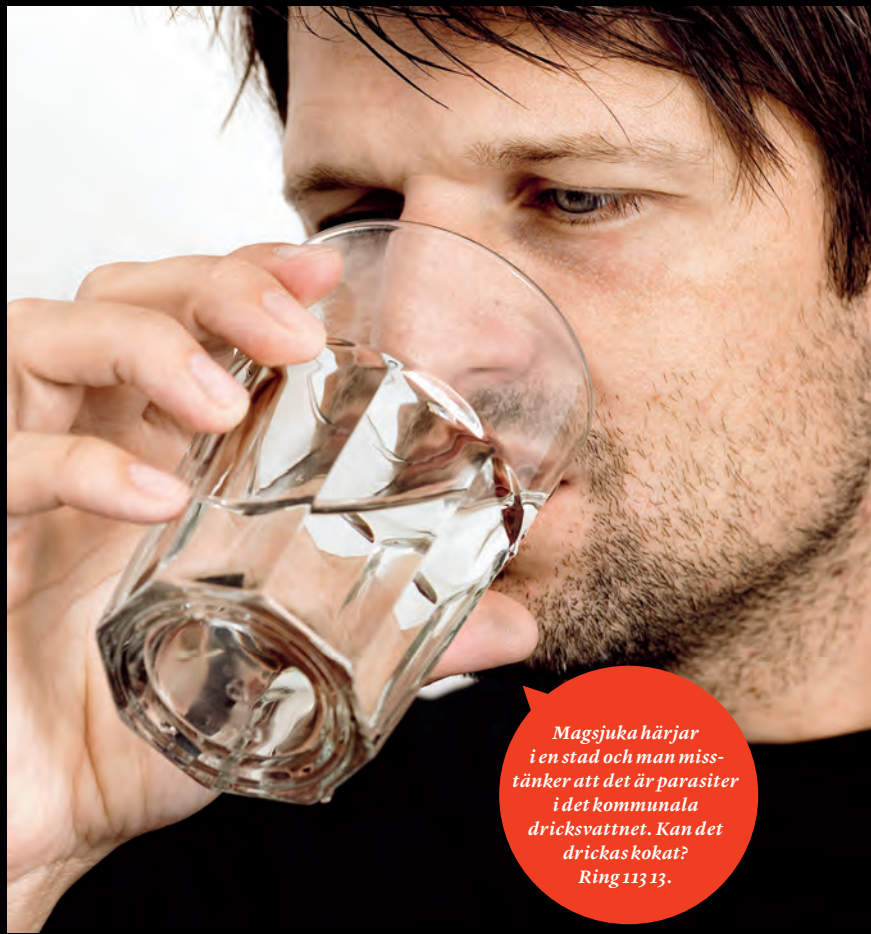
Samma sak sker vid i stort sett alla större olyckor och kriser såsom en storm, översvämning, pandemi eller större brand. Risken är stor att nödsamtal inte kommer fram när oroliga människor ringer 112 för att få veta vad som hänt. Det ska 113 13 råda bot på. Det är både ett stöd för kommuner, landsting och statliga myndigheter, men också bra för allmänheten som i ett tidigt skede kan få information om vad som hänt och även bidra med viktiga upplysningar.

Tillbaka till den fiktiva branden i Jönköping. Vad händer om den inträffar i verkligheten? Via ringlistor får Jönköpings kommun igång sin krisorganisation, men det kräver några timmars förberedelser innan kontaktcentret är igång utanför kontorstid.

– Den stora fördelen med 113 13 är



*Kan jag ta mig hem med min segelbåt i den här stormen?
Ring 113 13.*



*Magsjuka härjar i en stad och man miss-tänker att det är parasiter i det kommunala dricksvattnet. Kan det drickas kokat?
Ring 113 13.*

Risken är stor att nödsamtal inte kommer fram när oroliga människor ringer 112 för att få veta vad som hänt.

snabbheten ur ett 24/7-perspektiv. En central organisation kan växla upp snabbare än vad vi har möjligheter till lokalt om nu olyckan är framme en lördag förmiddag, säger Tina Petersson, kommunikatör vid Jönköpings kommun.

SOS Alarm har den inledande kontakten med allmänheten när de ringer 113 13.

– För oss spelar det ingen roll var vi förmedlar vår information, huvudsaken är att det görs. En kommun behöver flera sätt att sprida sin information vid en krishändelse och det här är ytterligare ett bra verktyg för detta. Samtidigt ansvarar varje kommun för sin egen

information och kommunikation, 113 13 ersätter inte den egna kommunens krisberedskap, säger Tina Petersson.

Göran Melin pekar på en annan fördel med 113 13. Kommunen har ett geografiskt ansvar, men vid större händelser berörs många även utanför kommungränsen. Kommunen samarbetar med andra organisationer på regional nivå, till exempel landstinget, polisen, länsstyrelsen och länets alla kommuner samt försvarsmakten.

– Då startar vi en händelsegrupp som regionalt ger information. Där skulle vi ha nytta av ett samhällsgemensamt nummer, konstaterar Göran Melin.

Kompletterar nödnumret

Informationsnumret 113 13 ska avlasta nödnumret 112 och underlätta kommunikationen vid större olyckor och kriser. Tjänsten bemannas av SOS Alarm som har den inledande kontakten med allmänheten. SOS Alarm verifierar vad som har hänt och förmedlar information till berörda samhällsfunktioner och inringare.

Vid kriser med ett längre förlopp kan icke-akuta samtal förmedlas till 113 13 som systematiskt samlar information och förmedlar den till kommunala enheter och allmänheten. Sedan ska kommun, landsting eller berörd myndighet ta över informationsansvaret när respektive krisorganisation är redo. 113 13 inrättas den 11 mars 2013 över hela landet.

Isnökaosets spår
krockar ett flertal bilar
och korkar igen E4:an.
När är vägen farbar?
Ring 113 13.



Camilla Palmér, säkerhetschef i Ängelholms kommun, har initierat en kommunal kommunikatör i beredskap.

Samordnad kommunikation i Skåne

Sveriges nya nationella informationsnummer 113 13 pilottestades under två veckor i december av Skåne Nordväst som består av tio kommuner. Testet hamnade i oväntat skarpt läge då regionen utsattes för hårda snöstormar och sammanföll även med att en ny kriskommunikationstjänst introducerades.

Skåne Nordväst har sedan 2009 en gemensam TIB, tjänsteman i beredskap, för att kunna hantera större händelser och kriser bättre, underlätta kontaktvägar och samarbete. TIB arbetar inte operativt med att sprida information utan får sedan årsskiftet stöd av en KIB, kommunikatör i beredskap.

– Genom att samarbeta skapar vi en robusthet som inte är möjlig att uppnå i en enskild kommun, säger Camilla Palmér, säkerhetschef i Ängelholms kommun, och en av projektledarna i pilottestet.

Meningen är att KIB inom 30 minuter ska börja sprida information via webb och andra medier. Personen ska även samordna information över ett större område då mer än en kommun drabbas.

– Vi hoppas att KIB-tjänsten ska leda till både snabbare och mer samordnad information som når allmänheten vid kriser, säger Martin Arkel, biträdande kommunikationsdirektör i Helsingborgs stad.

Camilla Palmér ser att 113 13 fyller två viktiga funktioner.

– Dels är det initierande och uppmärksammar oss på att något hänt, dels är det en tillgänglig upplysningscentral och en resurs för oss, speciellt under den första timmen, säger Camilla Palmér.

Hon hoppas att 113 13 kommer att kunna avlasta lokalt.

– Det kommer att stilla mycket oro bara genom att vi uppmärksammar händelsen och att det finns möjlighet för oss att dementera felaktigheter.

”Bara att nå alla med information är den första utmaningen.”

Det nya rikstäckande numret för krisinformation ska vara i drift under första kvartalet 2013. Det finns många utmaningar, exempelvis hur samarbetet kommer att se ut i praktiken mellan SOS Alarm och alla 290 kommuner, nästan 500 statliga myndigheter och 20 lands-ting.

– Bara att nå alla med information är den första utmaningen i en kris. På centrala myndigheter finns alltid TIB, tjänsteman i beredskap, som första kontakt, och det finns även inom en del kommuner, säger Ulf Strandberg, tjänsteägare krisberedskap på SOS Alarm.

Kommunerna vill givetvis att 113 13 ska anpassa sig efter deras behov, vare sig de är små eller stora, har tjänsteman eller kommunikatör i beredskap eller inte.

Krisinformation har alla kommuner men hur uppgiften löses är upp till varje kommun.

– Tjänsten måste anpassas efter kommunernas önskemål och inte tvärtom. Nyckeln är att koppla sam- talen till kommun-id, säger Tina Petersson.

Ulf Strandberg tycker det ska bli spännande att utveckla tjänsten tillsammans med kommunerna och söker ett arbetssätt där kommunerna känner att de får tillgång till en bra resurs.

– En stor del av jobbet börjar när tjänsten startar. Då blir det konkret och verkligt och då kan vi forma samarbetet, men som med alla samhällstjänster kommer det att ta tid, säger Ulf Strandberg.

3–17 december testades 113 13 i ett pilotprojekt i Skåne. Tio kommuner deltog, se artikel här intill. ■