



# **Effekter av utökade möjligheter till vardagssamverkan**

- Studier av experimentella försök att utveckla samverkan mellan blåljusmyndigheters ledningscentraler i Stockholmsregionen

Magisterutbildning i samhällskunskap med inriktning mot krisberedskap, 60 hp  
Författare: Ola Slettenmark  
Handledare: Sven-Erik Svärd  
Försvårshögskolan/Uppsala Universitet



## Sammanfattning

Samverkan är ett frekvent återkommande begrepp inom myndighetsvärlden och i synnerhet inom ramen för hantering av händelser och skeenden kopplade till olyckor och oönskade tillstånd i vardag och kris. Inom de s.k. blåljusmyndigheterna är samverkan på skadeplats vanligt förekommande och har över tiden utvecklats till en vanligtvis välfungerande process.

En insats föregås i de flesta fall av att en hjälpsökande ringt till SOS Alarm som intervjuar den hjälpsökande och därefter vid bedömt behov vidareförmedlar information till Polisens, räddningstjänstens och sjukvårdens ledningscentraler. På senare tid har diskussion kring samverkan allt mer flyttats från skadeplats till dessa processer och vissa upplevda barriäreffekter, bl.a. sekventiella processer, olika tekniska system och tolkningar av sekretesslagstiftning.

### *Syfte och metodik*

Denna uppsats syftar till att studera resultatet av en utvecklad möjlighet till samverkan mellan de fyra blåljusorganisationerna ledningscentraler i Stockholmsregion. Grunden i studien utgörs av experimentella praktiska försök. Dessa har utgjorts av att ledningsoperatörer från de aktuella myndigheterna har samlokalisats i SOS ledningscentral och under två veckor fått möjlighet att, tillsammans och med skarpa händelser, bedriva förutsättningslös samverkan.

Den grundläggande forskningsfrågan har varit: *Vilka effekter uppnås av möjliggjord samverkan mellan blåljusmyndigheters ledningscentraler?* Som huvudsakliga följdfrågor och utvidgad frågeställning avser studien belysa vilka faktorer som upplevs vara en förutsättning för att uppnå dessa effekter och vilka eventuella hinder som finns för dess uppkomst.

Metoden för att besvara frågeställningen har varit att observera arbetet på plats, ta del av de dagliga utvärderingsmöten som genomfördes, genomföra en gruppintervju samt en kompletterande individuell intervju med deltagarna. Datainsamlingen har analyserats och strukturerats utifrån identifierade effektområden. Genom litteraturstudier har en teoretisk kontext kring begreppen, samverkan, ledning och samverkansledning skapats. Utifrån dessa och vidare litteraturreferenser diskuteras resultaten

### *Resultat*

Försöken resulterade i att deltagare och observatörer har upplevt en kraftigt utökad mellanorganisatorisk informationsdelning med följande upplevda effekter:

- En snabbare och mer parallell alarmeringsprocess
- Mer kvalitetssäkrade positionering av händelser
- Bättre möjligheter att skapa en säkrare arbetsmiljö för personal på olycksplats
- Möjlighet att förplanera och utöva proaktiva åtgärder utifrån operativa lägesbilder
- Kunskapsökning och förståelse hos deltagarna som lett till förändrat beteende

Genom arbetssättet under försöket har allmänheten vid olika tillfällen fått hjälp snabbare än vad de annars skulle ha fått. Detta faktum tolkas ge effekt i form av samhällsnytta, utan att vidare definiera området.

En av de tydligaste huvudorsakerna till de upplevda effekterna är de minskade ”trösklar” till kontakttagande som upplevts i försöken. Den fysiska närheten möjliggör direkta och spontana kontakter och informationsutbyten som på ett naturligt sätt raderar ut rådande brister i tekniska system, kulturskillnader, fysiskt avstånd och okunskap.

Sett ur sekretesshänseende bedöms de juridiska förutsättningarna för en etablering enligt försöken inte vara ett generellt hinder, varken i teorin eller i praktiken, utan bygger på hur utförarna uppträder med den information som finns att tillgå. Det bedöms dock vara förknippat med utmaningar att hålla en erforderlig kompetens inom området hos utövarna på operativ nivå.

I dagens samverkanssystem har det identifierats brister i samverkan på mellanorganisatorisk nivå. Försöken visar att dessa brister i stora delar kan åtgärdas genom de arbetssätt som prövats. Som en av de få upplevda nackdelarna med försöket har varit att en part har identifierat vissa brister mellan den uppställda samverkansnoden och den egna organisationen, i inomorganisatoriska kontakter. Detta tyder på att det tidigare problemet delvis har förskjutits.

#### *Slutsats*

Att hantera verkliga händelser i en experimentell miljö har givit en unik möjlighet att följa och dokumentera de effekter som uppstår. Resultaten rymms inom och bekräftar i stora drag de övergripande effekter som beskrivs i litteraturen och som givits uttryck för i olika workshops kopplade till aktuellt projekt. Skillnaden är att övningsmiljön i kombination med verkliga händelser ger en tydlig konkretisering och nyansering av de schabloniserade förväntade effekterna. De av deltagarna och observatörerna självupplevda effekterna ger många konkreta och intressanta delar att ta vidare, så väl avseende implementering som vidare studier och forskning.

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Introduktion.....</b>	<b>1</b>
1.1	Inledning.....	1
1.2	Nulägesbeskrivning av samverkansprocess.....	2
1.3	Problemdimensioner.....	4
1.4	Situationen i Stockholmsregionen, bakgrund.....	5
1.5	Syfte och mål.....	6
1.6	Avgränsningar.....	7
1.7	Faktorer att beakta.....	7
<b>2</b>	<b>Teoretisk kontext: .....</b>	<b>9</b>
2.1	Inledning.....	9
2.2	Samverkansbegreppet.....	10
2.3	Olika Former av samverkan.....	11
2.4	Effekter av samverkan.....	12
2.5	Samverkan i olika nivåer och i olika tidskalor.....	16
2.6	Samverkan och sekretess.....	17
<b>3</b>	<b>Empiri/Forskningsobjekt.....</b>	<b>21</b>
3.1	Inledning/bakgrund.....	21
3.2	Förutsättningar för genomförande.....	21
<b>4</b>	<b>Metod.....</b>	<b>25</b>
4.1	Metodval.....	25
4.2	Litteraturstudier.....	25
4.3	Observationer.....	26
4.4	Studier av minnesanteckningar och dokumentation.....	26
4.5	Gruppintervju.....	27
4.6	Individuella intervjuer/respondentundersökningar.....	28
4.7	Analys och resultatsammanställning.....	29
4.8	Metoddiskussion.....	31
<b>5</b>	<b>Resultat och diskussion.....</b>	<b>35</b>
5.1	Inledning.....	35
5.2	Informationsdelning om larm och händelser delas snabbare, mer frekvent och i större omfattning.....	35
5.3	Gemensam förplanering och proaktivt agerande – operativ lägesbild.....	38
5.4	Upptäckter och hantering av oklarheter i operativ ansvarsfördelning.....	39
5.5	Minskade risker och förbättrad arbetsmiljö.....	40
5.6	Risker/negativa effekter.....	41

5.7	Övriga upplevda effekter .....	41
5.8	Upplevelser avseende sekretess .....	41
5.9	Utvecklade kunskapsnivåer och förändrade arbetsätt .....	44
5.10	Deltagarnas bild av gynnande effekter och orsaker .....	45
<b>6</b>	<b>Analys och slutsatser .....</b>	<b>47</b>
6.1	Praktik/teori .....	47
6.2	Att beakta i det fortsatta arbetet .....	50
6.3	Slutsats .....	51
<b>7</b>	<b>Källförteckning .....</b>	<b>53</b>
	<b>Bilaga 1. Intervjumaterial .....</b>	<b>55</b>
	<b>Bilaga 2. Dokumenterade samverkanshändelser .....</b>	<b>67</b>

# Effekter av ökade möjligheter till vardagssamverkan

- Studier av experimentella försök att utveckla samverkan mellan blåljusmyndigheters ledningscentraler i Stockholmsregionen

## I Introduktion

Denna uppsats är skriven inom ramen för Magisterprogrammet "Krisberedskap med samhällsvetenskaplig inriktning". Programmet är en uppdragsutbildning beställd av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, i regi av Försvarshögskolan med Uppsala Universitet som examinerande instans.

### I.1 Inledning

Samhällets eller den enskildes hjälpbehov vid händelser i så väl vardagen som kris motsvarar i många händelser inte de organisatoriska, juridiska, eller geografiska gränser som satts upp för myndigheter och organisationer. Samverkan mellan samhällsaktörer är därmed en given förutsättning för att kunna hantera inträffade eller förestående händelser på ett ur samhällets perspektiv effektivt sätt.

Några organisationer som mycket frekvent samverkar i händelser med olycks- och skadeavhjälpare krishantering i vardagen är SOS, Polisen, Kommunal räddningstjänst samt Landstinget (den senare i sitt ansvar inom prehospital akutsjukvård). Historiskt har fokus för samverkan mellan dessa s.k. "blåljusmyndigheter" legat på det samarbete som har skett på *skadeplats* (på "fältet"). En av anledningarna till detta är rimligen att behovet av samverkan och samordning är uppenbar då man fysiskt arbetar på samma plats och att bristande samverkan ofta tydligt påverkar resultatet menligt. Med andra ord, möjligheterna att samverka är goda och effekten blir påtaglig för de som upplever det.

#### I.1.1 Samverkan på skadeplats

I ledningsarbetet på skadeplats handlar samverkan grundläggande om att kommunicera, informationsdela och skapa förståelse för varandras arbete och uppdrag i den specifika situationen. Genom detta förfarande kan aktörerna dela kritisk information och skapa en samlad lägesbild. Exempel på viktiga klargöranden i arbetet är:

- vad målet för respektive insats är
- när aktörerna avser att göra vissa moment
- vad som är riskfyllt/känsligt
- vilka omfallsanalyser som kan/bör göras
- vad prognosen är för momenten/insatsen
- vilka resursbehov finns, vilka resurser kan man hjälpa varandra med och när etc.

Utifrån den samlade lägesbilden kan gemensamma analyser/konsekvensanalyser genomföras. Resultatet innebär att aktörernas parallella insatser i möjligaste mån kan koordineras och resurser optimeras mot det gemensamma målet med insatsen. Situationen på skadeplats avgör för hur parterna praktiskt kan genomföra samverkan och därmed samordna sig.

När möjlighet ges samgrupperar vanligtvis insatsledningen för räddningstjänst, sjukvård och polis på en gemensam ledningsplats. Om eller när situationen inte möjliggör kontinuerlig samgruppering, bygger samverkan istället på att dialogen sker vid särskilda möten, s.k. "stabsorienteringar", och eller via kommunikations- och sambandsmedel. Från resp. aktörs

ledningsplats sker såväl kommunikation med insatta resurser som med egen ledningscentral på annan plats.

### *1.1.2 Utvecklad samverkan*

Över tiden har den operativa samverkansledningen på skadeplats utvecklats och förbättrats. Detta har ofta gjorts till följd av utbildningar, gemensamma övningar och erfarenheter av ”skarpa” händelser. Vikten av god samverkan och problem till följd av bristande samverkan har också kommunicerats i media och fackpress. Utifrån de omfattande händelser som påverkat Sverige och omvärlden har också samverkan vid ledning av omfattande och över tiden utdragna förlopp och kriser flitigt diskuterats och utvecklats.

En del av samverkanskedjan som historiskt inte varit i samma fokus är den mellanorganisatoriska samverkan som till vardags bedrivs mellan de olika blåljusorganisationernas systemledningsnivåer. Denna samverkan fokusera inte enbart på enskild händelse utan hanterar processer och beredskapsfrågor för hela myndighetens operativa verksamhet och bedrivs normalt från en ledningsplats skiljd från skadeplatsen, t.ex. i en *ledningscentral*.

Vardagsperspektivet är av vikt att studera då det gäller att bygga hållbara, effektiva och proaktiva rutiner som ska fungera före, under och efter kriser och hög belastning. Idenna rapport kommer fokus att ligga på den delen av samverkan som dagligen sker inom ramen för vad de olika blåljusorganisationernas ledningscentraler utför med Stockholmsregionen som geografiska avgränsning.

### *1.1.3 Systemledning; Ledningscentralernas funktioner*

Kopplat till ”blåljusorganisationernas” ledningscentraler finns de ledningsfunktioner som alarmerar, leder och fördelar organisationernas resurser vid inträffade händelser och i övrigt analyserar situation och omvärld för att säkerställa en god beredskap i utförandet av organisationernas uppdrag. Inom eller i anslutning till ledningscentralerna bedrivs utökad ledning (stab) vid särskilda händelser som kräver extra personal och resurser för adekvat hantering.

Organisationen inom ledningscentralerna svarar för eskalering av händelser och information och initiering av organisationsinterna krisorganisationer och kommunikationsinsatser. Ledningscentraler är relativt resurskrävande med kontinuerlig personalavlösning för ständig drift dygnet runt. Utifrån detta händer det att organisationer går ihop och delar sådana funktioner, alt. köper tjänster av organisationen som driver ledningscentralen (t.ex. räddningstjänsternas ledningscentraler som larmar och leder flera org. samt larmar och informerar kommunernas organisationer).

## **1.2 Nulägesbeskrivning av samverkansprocess**

Hur sker mellanorganisatorisk samverkan mellan respektive ledningscentral historiskt sett fram till idag och hur ser man att en utvecklad samverkan skulle kunna stödja de uppdrag som organisationerna är satta att sköta?

### *1.2.1 Blåljusorganisationernas uppdrag*

De ingående organisationerna har olika roller och uppdrag inom områdena alarmering, hälsa, ordning, säkerhet och trygghet.



I det statliga alarmeringsavtalet framgår att SOS-alarm AB (ett offentligägt bolag) bl.a. har till ansvar att ta emot nödsamtal via 112. Landstinget svarar enligt hälso- och sjukvårdslagen<sup>1</sup> bl.a. för prehospita akutsjukvård, vilket bl.a. innebär att svara för att tillhandahålla ambulansverksamhet. Kommunerna svarar för räddningstjänst enligt Lag om skydd mot olyckor<sup>2</sup>. Till den kommunala räddningstjänstens uppdrag hör bl.a. att säkerställa resurser för att hantera olyckor och bränder. Staten svarar genom Rikspolisstyrelsen och lokala Polismyndigheter för upprätthållande av ordning och säkerhet<sup>3</sup>.

### 1.2.2 Alarmeringsprocessen

Vid inkommet nödsamtal till 112 genomför mottagande SOS-operatör en intervju av vad som inträffat och var det skett någonstans. Genom intervjun framgår vilket hjälpbehov som föreligger (sjukvård, räddningstjänst, polis) och samtalet kan förmedlas till den organisation som har resurser, kompetens och uppdrag att svara för hantering av ärendet.

I många län/kommuner har SOS uppdraget att även alarmera, dirigera och leda både akuta prehospitala sjukvårdsresurser och räddningstjänstens resurser. I annat fall sköter landsting och kommuner denna verksamhet i egen regi eller upphandlad genom annan part. Polisen sköter i nuläget all alarmering, dirigering och ledning av polisresurser i egen regi och inom egen tekniska system och infrastruktur.

Vid ett misstänkt sjukdomsfall kopplas en medicinsk kompetens in för bedömning och prioritering av ärendet. Om det bedöms som att medicinsk hjälp föreligger kallas ambulans till platsen utifrån prioritering av hjälpbehovets art. Vid behov av assistans av Polis (t.ex. vid hotfulla situationer) eller räddningstjänst (t.ex. dörrforcering) begärs dessa resurser från resp. organisation.

Vid pågående brott eller andra akuta polisiära ärenden kopplas inkommande 112-samtal till Polisens länskommunikationscentral där personal avgör vilken resurs som ev. behöver tilldelas.

I många fall faller händelserna initialt inom en organisations uppdrag och ansvar, men för det mesta berör de redan från start flera av organisationerna. Detta är inom vissa områden känt och hanteras därför delvis i lagstiftning. Vid olyckor och bränder involveras t.ex. primärt räddningstjänstens larm- och ledningsfunktion för fortsatt hantering. I Lag om skydd mot olyckor, LSO, framgår dock räddningstjänstens skyldighet att meddela Polisen vid händelse av behov av räddningstjänst. I praktiken innebär detta att ansvarig för alarmering och ledning av räddningstjänst underrättar Polisen om inträffade händelser vilka då kan göra sin egen bedömning av händelsen.

*”6 kap 10§ ...När ett räddningsorgan gör en räddningsinsats skall polismyndigheten underrättas om insatsen.”<sup>4</sup>*

---

<sup>1</sup> Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)

<sup>2</sup> Lag om skydd mot olyckor (2003:778)

<sup>3</sup> Polislagen (1984:387)

<sup>4</sup> Lag om skydd mot olyckor (2003:778)

### 1.3 Problemdimensioner

Studier av litteratur, intervjuer och personliga erfarenheter ger att utformningen av dagens alarmeringsprocess och organisationernas roller, uppdrag, rutiner och lokalisering medför ett antal utmaningar utifrån perspektivet att optimera organisationernas alarmeringstid, kvalitet och resurs.

Berlin<sup>5</sup> skriver bl.a. utifrån sina empiriska studier om hur rollfördelningen mellan operativa enheterna skulle ha kunnat fungera bättre om larm- och ledningscentralerna hade samverkat smidigare. De kommunikationshinder som fanns på ledningscentralerna skapade följdproblem för personalen på fältet.

Ämnesområdet har även nationellt sett lyfts upp högt på agendan i och med Regeringens initierande av direktivet för *Översyn av samhällets alarmeringstjänst*<sup>6</sup> som resulterat i en statlig offentlig utredning, SOU, påbörjades våren 2012 med slutrapportering april 2013.

Nedan exemplifieras några av dessa problemdimensioner<sup>7</sup>:

#### 1.3.1 Olika tekniska system

Det finns idag inte något system som inbegriper en gemensam teknisk infrastruktur eller programvara som används av samtliga aktörer. Detta innebär svårigheter att dela information och att förmedla uppgifter på ett snabbt och sömlöst sätt mellan de ingående parterna. SOS-alarm arbetar med den tekniska plattformen Zenit i samtliga sina nationella 112-centraler. Zenit-systemet används även av flertalet landsting och kommuner, men Polisen står i nuläget helt utanför systemet. Samtliga polisiära ärenden som inkommer kopplas därmed vidare till Polisen utan faktiska möjligheter för övriga samverkansaktörer att dela information eller följa ärendet. Vid uppenbara simultana behov vid en händelse av de tre blåljusorganisationernas resurser framkallas prioriteringsproblem.

#### 1.3.2 Sekventiell alarmering, missad information

Genom att den hjälpsökande kopplas mellan olika aktörer medför bl.a. att hjälpsökande personer kan bli intervjuade flera gånger, att processen blir sekventiell och att risken för att information dubbleras alt. tappas mellan stolarna ökar. I slutändan ställs mottagande operatör i praktiken inför valet om vilken organisation och aktör som ska få larmet först. Ska t.ex. alarmeringen av resurser vid en trafikolycka alltid ske på ett visst sätt och med en viss förbestämd inbördes ordning av resursallokering (även om det förbestämda valet i slutändan inte behöver ha varit den mest tids- eller resurseffektivaste valet)?

Förfarandet leder till svårigheter att optimera samhällets samlade resurser. Det kan t.ex. finnas en enhet från annan aktör som befinner sig närmre skadeplats och skulle kunna utföra en första avhjälpande/livräddande insats snabbare.

#### 1.3.3 Olika ingångsvägar

Larm som inkommer till Polisen direkt eller som primärt bedöms som polisiära kan medföra att behov från sjukvård eller räddningstjänst får vänta. Detsamma uppstår vid t.ex. de sjukvårdsärenden som inte uppenbart påvisar behov av hjälp från polis osv.

---

<sup>5</sup> s.9, Samverkan på olycksplatsen –Om organisatoriska barriäreffekter, Berlin. J, 2009

<sup>6</sup> Översyn av samhällets alarmeringstjänst direktiv (2011:106)

<sup>7</sup> Författarens personliga erfarenheter, Workshopresultat inom Program för samverkan, Frågor och svar till alarmeringstjänsutredningen, MSB, PM:2012-05-16 Dnr 2010-3342

#### 1.3.4 Kunskapsnivåer

I litteratur samband med workshops och projektarbeten framkommer att kunskapsnivån om varandras roller och ansvar samt behov av information systematiskt behöver utvecklas. Förståelse för varandras arbeten och behoven av att dela relevant information vid rätt tillfälle utgör grunden för en utvecklad samverkan.

#### 1.3.5 Sekretess

Regler för sekretess beskrivs och uppges ofta vara en begränsande faktor för utökad samverkan och därmed en grundläggande del i att närmare samverkan inte kommer till stånd. Det är en uppfattning som bl.a. Berlin stött på i sina studier;

*Den samverkan som förväntades mellan larm- och ledningscentralerna hindrades dessutom av lagstiftningen. Polisens ansvar att agera efter polislagen i kombination med SOS Alarms ambition att bibehålla uppgiftslämnarens anonymitet splittrade tidigare försök till samverkan. Polisens skyldighet att utreda brott, starta förundersökningar och genomföra efterforskning hindrade dem att i vissa fall bevara en uppgiftslämnarens anonymitet. Det hade gjorts försök att integrera larmcentralerna. Det hade misslyckats och försöken hade sedan aldrig återupptagits<sup>8</sup>*

Problemet är inte på något sätt unikt för kris- och olycksavhjälpande verksamheter. Ekehult & Johannesson<sup>9</sup> belyser motsvarande problem mellan verksamheterna Skola – BUP – Socialtjänst.

### 1.4 Situationen i Stockholmsregionen, bakgrund

I Stockholmsregionen bedriver blåljusaktörerna sitt ledningsarbete från flera olika platser. Polisen har sin länskommunikationscentral på Kungsholmen, SOS bedriver 112-funktion samt prioritering och dirigering av akut prehospital vård (på uppdrag av Stockholms läns landsting) i lokalerna under Johannes brandstation. De i länet två räddningstjänstregionerna (inklusive Knivsta och Gotland) bedriver sin egen ledningsverksamhet från var sin räddningscentral placerade i Lindvreten resp. Täby.

Vid ett stort antal händelser varje dag sker kontakter mellan de olika centralerna. Kontakterna är kopplade till informationsdelning avseende akuta händelser (larm), där informationskedjan vanligtvis inleds via 112 (SOS) som sedan överför informationen till de parter som bedöms beröras. Vid t.ex. en trafikolycka skickar SOS medlyssning till ambulansdirigeringen samt räddningstjänsten. Polisen som självklart också har en roll vid trafikolyckor larmas normalt via Räddningstjänsten. Räddningstjänstens ansvar för att underrätta Polisen vid händelser de responderar på regleras i Lag om skydd mot olyckor<sup>10</sup>. Både ambulansdirigering och räddningstjänsten arbetar i samma tekniska system som SOS. Polisen har än så länge ett eget system (STORM) som inte medger tekniskt utbyte av händelseinformation med de andra aktörerna.

I Stockholmsregionen finns starka incitament för att utveckla samverkan ur systemperspektiv i vardagen. Den speciella kontexten i Stockholmsregionen präglas mycket av störningskänslig infrastruktur, där redan små störningar kan ge systempåverkan. I regionen är det också korta informationsvägar och svårt att dra gränser mellan lokal, regional, central (nationell) och internationell nivå (ambassader m.m.). Genom utvecklad frekvent vardagssamverkan bedöms

<sup>8</sup> s.11 Berlin

<sup>9</sup> s. 15, Samverkan BUP, SOC, Skola - Med barnet i centrum, Ekehult & Johannesson

<sup>10</sup> 6 kap §10 Lag om skydd mot olyckor (2003:778)

potentiella störningar kunna förebyggas, hanteras alternativt lindras. Vidare byggs vana och kännedom upp på ett naturligt sett för att kunna växla upp vid inträffade händelser av omfattande karaktär.

I Stockholm har tio myndigheter och organisationer (inkl. de aktuella blåljusmyndigheterna) gått samman i ett utvecklingsprogram, där författaren till aktuell uppsats erhållit rollen som programansvarig. Satsningen går under namnet *Program för samverkan - Stockholmsregionen* och har som uttalat mål att:

*Skapa förmåga att samordna samhällets resurser för att förebygga och minimera oönskade effekter av kända eller plötsligt inträffade händelser, olyckor och kriser.*

Viktiga delmål i programmet är att skapa:

- Ökad kunskap och förståelse
- Effektiva samverkansprocesser
- Etablerade strukturer för samordnad planering och koordinerade beslut

Inom programmet drivs ett antal projekt i syfte att nå det övergripande målet. Ett av dessa *Vardagssamverkan blåljus* har genomförts med fokus att utveckla just de vardagliga samverkansprocesserna på systemnivå mellan ledningscentralerna hos Polis, räddningstjänst samt ambulans/112. Det är försöken i det projektet som är föremålet för uppsatsens fokus.

Inom relaterade tidigare projekt i programmet har litteraturstudier och utredningar framtagits som är relevanta även för föreliggande rapport. Två rapporter som utgör viktiga underlag för den teoretiska kontexten i kapitel 2 är *Hur möjliggörs effektiva samverkansprocesser*<sup>11</sup> samt *Förstudie sekretess*.<sup>12</sup>

## **1.5 Syfte och mål**

I många sammanhang rörande krishantering lyfts frågor av följande karaktär upp: ”Vet vi verkligen att samverkan har någon effekt”, ”Vi samverkar ju redan idag, blir verkligen skillnad bara för att vi samverkar ännu mer?”, ”Vad kostar det att samverka och är det värt det?”

Uppsatsen övergripande syfte är att mot en teoretisk kontext av området samverkan, ledning och samverkansledning studera upplevda och observerade effekter till följd av praktiska och experimentella försök av att utveckla samverkan mellan blåljusmyndigheternas ledningscentraler. Målet är att resultatet kvalitativt ska kunna användas som underlag för förändringsdiskussioner avseende utbildning, rutiner, teknikutveckling, lokalisering och organisatorisk utformning såväl inom blåljusmyndigheter som likartade verksamheter. En annan del är att utgöra underlag för diskussioner vid utvecklande av praxis inom området samverkan - sekretess

### *1.5.1 Forskningsfrågeställning:*

Utifrån det arbete som bedrivs och de erfarenheter och incitament till samverkan som finns är det ett stort antal frågeställningar som är intressanta och nödvändiga att titta vidare på när det gäller området utveckling av samverkan i vardag och kris, t.ex.:

---

<sup>11</sup> Hur möjliggörs effektiva samverkansprocesser? Bondesson. S, Crismart, 2011, opublicerad

<sup>12</sup> Förstudie sekretess, Trulsson. A, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, 2011, opublicerad

Vilka samhällseffekter uppnås vid samverkan?

- Kan dessa mätas, och hur gör man detta?
- Hur bör samverkan bedrivas/genomföras lämpligast i olika situationer (metoder)?
- Vilka aktörer bör ingå i samverkansmönstret?
- Osv.

Inom ramen för denna uppsats har den huvudsakliga frågeställning som utgör grunden för arbetet formulerats till:

***Vilka effekter uppstår vid utvecklade möjligheter till samverkan mellan blåljusmyndigheters ledningscentraler?***

Ramen för tolkning av ordet *effekter* är i denna ansats tämligen vid och ryms inom innebörden av de samlade begreppen *fenomen*, *resultat* och *utfall*. Kontexten för var effekterna uppstår är inte låsta och kan således utgöras av individuella, organisatoriska, samhälleliga, psykologiska, fysiska effekter o.s.v.

Som huvudsakliga följdfrågor och utvidgad frågeställning avser studien belysa vilka faktorer som bedöms vara en förutsättning för att uppnå dessa effekter och vilka eventuella hinder som finns för dess uppkomst.

De grundläggande metoderna i arbetet har varit observationer, intervjuer och litteraturstudier, där deltagarnas och observatörernas upplevelser ställs mot tidigare erfarenheter och etablerad forskning. Se vidare kapitel 4 ”metod”

## **1.6 Avgränsningar**

Studien innehåller ett antal nödvändiga och till viss del naturliga avgränsningar. Nedan redovisas några ramsättande avgränsningar.

Vid vardagshändelser involveras och påverkas ofta ett stort antal instanser, kommuner, kollektivtrafik, trafikverk, försäkringsbolag, näringsidkare, vaktbolag m.fl. Studien avgränsar sig dock till ”blåljusmyndigheterna”, d.v.s. de kärnaktörer som mest frekvent och dessutom först omfattas av händelserna och utgör viktiga vidareförmedlare av information till övriga samhället.

Inom respektive blåljusmyndighet finns system av ledningsnivåer, där varje enskild nivå har ett behov av att samarbeta och samverka med motsvarande nivå hos övriga aktörer. Studien har fokuserat på den nivå som utgörs av ledningsoperatörer, d.v.s. samverkan mellan första nivån av systemledningsnivå (operativ systemledningsnivå).

Avslutningsvis är en tydlig avgränsning att studien inte omfattar analyser och värdering av eventuella kostnader för utvecklad samverkan, ej heller har de eventuella ekonomiska effekterna av utvecklad samverkan bedömts.

## **1.7 Faktorer att beakta**

Författaren till föreliggande uppsats är som tidigare beskrivits i sin ordinarie tjänst som programansvarig djupt involverad i de frågor som undersöks inom de aktuella försöken. Utifrån detta kan med rätta frågor ställas hur neutral och obunden författaren är att bedriva

forskningsprojekt och dra slutsatser inom området. I kapitel 4 *Metod* framgår de mått och steg som vidtagits för att i så långt det går med rimliga medel säkerställa objektiva resultat.

## 2 Teoretisk kontext:

Följande kapitel redogör för och refererar till tidigare utförd forskning och litteratur samt tidigare projekt sammankopplade till de genomförda försöken. Avsikten är att ge läsaren en bredare bild av den teoretiska kontext som de experimentella försöken utspelar sig i avseende områdena *samverkan*, *ledning* och *sekretesslagstiftning* med ambition att böttna i vissa definitioner, synsätt och begrepp som kommer användas vidare i rapportarbetet.

### 2.1 Inledning

Dagens hotbild beskrivs generellt som förändrad och komplex. Från att ha varit fokuserad på hot från annan stat handlar debatten nu mer om en mer varierad och bred hotskala, där hoten ofta berör flera sektorer i samhället.<sup>13</sup> Utifrån denna förändring samt ett antal inträffade händelser och genomförda övningar har betydelsen av samverkan och framför allt bristerna vid utebliven samverkan blivit påtaglig.

Den svenska krishanteringsmodellen bygger på fristående sektors- och områdesansvariga myndigheter där det kommunala självstyret utgör en viktig ingrediens. I kombination med de tre principerna (ansvars-, likhets- och närhetsprincipen) utgör detta grunderna för agerande i såväl vardagen som vid mer omfattande händelser och kris. *Ansvarsprincipen* - Den som ansvarar för en verksamhet under normala förhållanden gör det också under en krissituation, *Likhetsprincipen* - Under en kris ska samhällsfunktioner så långt som det är möjligt fungera på samma sätt som vid normala förhållanden samt *Närhetsprincipen* - En kris hanteras där den inträffar, av de närmast berörda och ansvariga. Först om de lokala resurserna inte räcker till blir det aktuellt med statliga och regionala insatser.<sup>14</sup>

De tre primära sektorsansvariga för hantering av såväl vardagshändelser som större olyckor och kriser; polis, kommunal räddningstjänst och sjukvård har tre olika huvudmän verkandes på olika nivåer i samhället, lokal (kommunal), regional (landstinget) och central (Polisen) huvudman. SOS alarm i form av ett offentligt ägt bolag (staten 50%, Sveriges kommuner och Landsting, SKL, 50%) utgör en fjärde variant av huvudmannaskap. Med dessa förutsättningar och utan någon enskild samordnade funktion framgår behovet av mellanorganisatorisk samverkan som uppenbar och att den svenska modellen bygger på att de olika aktörerna hjälps åt och samordnar insatser och resurser.

Det är dock inte bara inom krishanteringsområdet som samverkan är i ropet. Ett annat aktuellt exempel på område med omfattande mellanorganisatorisk samverkan är myndighetsgemensamma satsningen mot grov organiserad brottslighet regeringen beslutade om juli 2008. Beslutet innebar att Rikspolisstyrelsen tillsammans med Ekobrottsmyndigheten, Åklagarmyndigheten Tullverket, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten fick till uppdrag att säkerställa en effektiv och uthållig verksamhet mot bekämpning av grov organiserad brottslighet. Beslutet omsattes bl.a. genom, att bilda regionala underrättelsecentra.<sup>15</sup> Satsningen har inom många områden setts som effektiv och betraktas som en stor framgångsfaktor, bl.a. i arbetet med det uppmärksammade arbetet med kriminaliteten i Södertälje.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> s.7 Projekt GROHS, Regionala förutsättningar för samverkan genom samverkansledning, Räddningsverket

<sup>14</sup> Krishanteringens grunder, [www.krisinformation.se](http://www.krisinformation.se) hämtad 2012-07-16

<sup>15</sup> Slutredovisning av regeringens uppdrag till Rikspolisstyrelsen och andra berörda myndigheter att vidta åtgärder för att säkerställa en effektiv och uthållig bekämpning av den grova organiserade brottsligheten, Rikspolisstyrelsen

<sup>16</sup> Bekämpning av organiserad brottslighet -En utvärdering av den myndighetsgemensamma satsningen mot grov organiserad brottslighet, Rapport 2011:20, BRÅ, 2011

## 2.2 Samverkansbegreppet

Begreppet samverkan har tendenser att vara lite av ett modeord och att ses som den universala lösningen på alla problem och brister i såväl det svenska krishanteringssystemet som inom andra ämnesområden. Berlin benämner ordet som ”slitet” och skriver följande om begreppet:

*Det finns problem med samverkan. Samverkan tenderar att uttryckas som ett idealt tillstånd. I den bästa av världar finns det bara samverkan. Hur samverkan skall ske preciseras dock sällan. Motsatsen är inte heller ofta omskriven. Att ställa sig på tvären, inte hålla med, motarbeta, reservera sig, konkurrera eller skapa en konflikt anses sällan vara idealt. Trots det är samverkansbegreppet, och dess samsynonymer vanligt i dokument som beskriver vilka ambitioner som styr organisationer på olycksplatsen.<sup>17</sup>*

Som Berlin skriver ovan finns olika betydelse av begreppet. Nedan följer ett antal olika definitioner.

Enligt Norstedts ordbok betyder samverkan ”*Gemensamt handlande för visst syfte*”.<sup>18</sup>

I uppslagsverk på Internet finner man *Samverkan: arbete mot ett gemensamt mål; samarbete*<sup>19</sup>

I regeringens skrivelse 2009/10:124<sup>20</sup> anges:

*Samverkan avser den dialog och samarbete som sker mellan självständiga och sidoordnade samhällsaktörer för att samordnat uppnå gemensamma mål. Samordning avser aktivitet som innebär att se till att den verksamhet som bedrivs av olika samhällsorgan genomförs med utgångspunkt i gemensamma planeringsförutsättningar och att själva genomförandet inte präglas av divergerande mål mellan olika samhällsorgan.*

Denna definition återanvänds även i Polisens utbildningslitteratur inom ledningsområdet<sup>21</sup>

I en litteraturstudie som utförts av Crismart (Bondesson)<sup>22</sup> på uppdrag av aktörerna inom *Program för samverkan – Stockholmsregionen* har påverkansfaktorer som positivt påverkar samverkan studerats. I arbetet konstateras att det råder olika syn på om samverkan är en process eller ett tillstånd.

Utifrån sin litteraturstudie definierar Bondesson samverkan enligt nedan.

*När olika samhällsorgan genomför sin verksamhet med utgångspunkt i gemensamma planeringsförutsättningar och när olika samhällsorgans målbilder är kompatibla med varandra får de anses vara samordnade. Samverkan är det sätt på vilket samordning uppnås och sker genom dialog och samarbete mellan självständiga och sidoordnade aktörer.<sup>23</sup>*

*Kommentar:* Ovanstående definition bedöms (av författaren till aktuell rapport) ge en tydlig och genomtänkt definition av samverkansbegreppet. Utifrån detta är det den definition som valts att användas genomgående i *Program för samverkan* och skapar på så sätt basen för de

<sup>17</sup> s.6, Populärvetenskaplig sammanfattning av boken: Samverkan på olycksplatsen, Berlin, J, Carlström E, 2009

<sup>18</sup> Norstedts ordbok

<sup>19</sup> Wiktionary, sökord samverkan

<sup>20</sup> Samhällets krisberedskap – stärkt samverkan för ökad säkerhet, RS 2009/10:124, [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

<sup>21</sup> Operativ ledning, bedömning och beslutsfattande, Lars Nyhlén, Rikspolisstyrelsen, 2006

<sup>22</sup> Hur möjliggörs goda samverkansprocesser? Bondesson, S, Crismart, 2011 (opublicerad)

<sup>23</sup> Hur möjliggörs effektiva samverkansprocesser?, Bondesson, S, Crismart, 2011 (opublicerad)



diskussioner som förs inom relaterade projekt och arbeten. Utöver att ytterligare en definition av samverkansbegreppet saknar egenvärde möjliggör valet av ovanstående definition även i detta arbete således att en röd tråd kan hållas mot tidigare relaterade arbeten och diskussioner.

### 2.3 Olika Former av samverkan

I begreppsjungeln förekommer inte bara olika definitioner av samverkansbegreppet. Det beskrivs och talas också kring ett antal olika *former* av samverkan.

#### 2.3.1 Horisontell/vertikal samverkan

I *Kommunal samverkan*<sup>24</sup> beskriver författaren termerna *horisontell* och *vertikal* samverkan. Där aktörerna i en *horisontell* samverkan definieras av att de är (tillräckligt) jämbördiga. Som exempel nämns territoriell samverkan t.ex. kommunal samverkan, eller organisatorisk samverkan mellan t.ex. företagsavdelningar på så sätt att de äger ett kompetensområde, t.ex. företagsavdelningar som samverkar för att implementera ett gemensamt IT-system eller juridiska enheter som ingår avtal.

Samverkansaktörerna i en *vertikal samverkan* äger per definition inte samma kompetensområde, utan står på något sätt i ett hierarkiskt förhållande till varandra. De är över- respektive underordnade. Som exempel nämns förhållandet mellan staten och kommunerna där t.ex. staten uppdrar kommunerna vad de ska leverera på ett visst område.

Ovanstående begrepp kan ibland på motsvarande sätt istället beskrivas med begreppen *hierarkisk* och *icke-hierarkisk* samverkan

#### 2.3.2 Sekventiell, parallell och synkron samverkan

Berlin<sup>25</sup> föreslår användandet av tre begreppen *sekventiell*, *parallell* och *synkron* samverkan som ett sätt att definiera graden av samverkan. Berlin menar att *Sekventiell samverkan* är en passiv och inväntande handlingslogik som han hänför till ”ickesamverkan”. Vid sekventiell organisering genomförs insatser efter en viss turordning. Det utgör ett ”stafettliknande” beteende där regeln ”en sak i sänder” råder. Sekventiell organisering råder exempelvis när endast en av de tre organisationerna anlät till olycksplatsen. Det finns också tillfällen när alla organisationer är på plats men sekventiell organisering tillämpas. Det kan handla om en olycksplats som behöver säkras av polis.

Berlin framför vidare att med *parallell* samverkan menas att ”processerna sker samtidigt men avskilt. medan synkron utgörs av aktiv, integrativ och dynamisk samverkan”.

Den yttersta formen av samverkan beskriver Berlin som *synkron*. Berlin menar vidare att eftersom ett olycksarbete ofta kan vara dynamiskt behövs också flexibla strategier som är vidare än parallell samverkan. ”Skillnaden mot parallell samverkan är att arbetet inte bara sker samtidigt utan att organisationsmedlemmarna dessutom prestigelöst byter uppgifter och täcker upp för varandra.”

---

<sup>24</sup> Kommunal samverkan – om vad och varför, med vem och hur?, Ryberg-Schmand, Uppsats BTH

<sup>25</sup> s.19-20 Populärvetenskaplig sammanfattning av boken: Samverkan på olycksplatsen , Berlin, J, Carlström E, 2009

*De har inte bara fokus på den egna uppgiften utan letar efter behov och svagheter i uppdraget som helhet genom att visa rörlighet och snabbt om distribuera resurser. Detta kräver en djupgående förståelse för andras arbetssätt och behov.* <sup>26</sup>

### 2.3.3 Olika former av integrerad samverkan

Utöver dimensionerna av samverkan som Berlin beskriver kan en utvecklad samverkan också bedrivas mer eller mindre integrerad. Blomqvist m.fl. <sup>27</sup> har undersökt hur olika integrationsformer och grad av integration och samverkan kan analyseras med avseende på risk och sårbarhet. De föreslår en uppdelning enligt följande övergripande integreringsområden, där önskade eller befintliga samverkansprocesser kan karakteriseras och beskrivas med en integrationsprofil utifrån graden av integrering inom resp. integrationsområde.

- Arbetsprocesser
- IT- och kommunikationssystem
- Kompetenser
- Kultur och identitet
- Ledning
- Lokalisering

*Kommentar:* Med hjälp av de tre ovan rubricerade formerna av samverkan bedöms (av författaren till aktuell rapport) olika samverkanssystem och dess förhållanden och processer kunna beskrivas och analyseras på ett tydligt sätt.

De aktuella organisationerna bedöms i nuläget bedriva horisontell/icke-hierarkisk samverkan där de mest frekventa och övergripande samverkansprocesserna ses som sekventiella. Arbetsprocesser är i ordinarie nuläge delvis integrerade med även delvis integrerade IT- och kommunikationssystem. Personalen har inte integrerade kompetenser och bedöms ha inslag av både tydliga skillnader och likheter i organisatoriska kulturer. Det bedrivs inte någon kontinuerlig gemensam ledning och verksamheterna är inte samlokaliserade.

## 2.4 Effekter av samverkan

### 2.4.1 Effekter och mätbarhet

Att fastslå effekter av samverkan i form av samhällsnytta är svårt, vilket flera undersökningar visar på. Bondesson har i sin litteraturstudie bl.a. slagit fast att:

*Att uttala sig om vilken samhällsnytta olika samverkanslösningar har är svårt eftersom det kausala sambandet mellan samverkan och samhällsnytta inte nödvändigtvis går att påvisa.* <sup>28</sup>

Bondesson menar detta utifrån att det helt enkelt är omöjligt att jämföra med hur utfallet i form av samhällsnyttan hade sett ut om samverkan inte hade skett.

---

<sup>26</sup> s.19 Populärvetenskaplig sammanfattning av boken: Samverkan på olycksplatsen, Berlin. J, Carlström E, 2009

<sup>27</sup> Överväganden vid utökad samverkan och integrering av samhällsaktörer, Blomqvist M.fl., FOI 2012

(pågående arbete/utkast)

<sup>28</sup> s. 10 Hur möjliggörs goda samverkansprocesser, Bondesson. S, Crismart, 2011 (opublicerad)

Bondesson menar dock vidare att även om det är problematiskt att med forskningens hjälp fastställa kausala samband mellan samverkan och samhällsnytta är det flertalet forskare och praktiker som delar uppfattningen att man trots dessa svårigheter bör försöka initiera, utveckla och förbättra mellanorganisatorisk samverkan. Många utgår helt enkelt från ett antagande om att samverkan leder till ökad samhällsnytta.

Bondessons litteraturstudie visar vidare på att det finns beskrivningar och dokumentation som beskriver lyckosamma utfall och satsningar av samverkan men att beskrivningen av effekterna av samverkan ofta sker implicit i termerna av utebliven samverkan.<sup>29</sup>

#### 2.4.2 Bedömning av effekter av samverkan

I tidigare arbeten, inom *Program för samverkan –Stockholmsregionen*, har verksam personal inom det studerade området själva utifrån erfarenheter och scenariodiskussioner fått bedöma vad en utvecklad samverkan leder till. Den bild som personalen ger är att samverkan framförallt förbättrar möjligheterna till informationsdelgivning mellan parterna. Därigenom erhåller parterna bättre och snabbare information vilket bedöms påverka deras gemensamma prestationer positivt. Nyttan bedöms uppstå bl.a. genom att<sup>30</sup>:

- Förberedelser i samverkan möjliggör
  - bättre beslutsunderlag
  - bättre planeringsmöjligheter och scenario/omfallsanalyser
- Samverkan i genomförandet/agerandet möjliggör
  - bättre beslutsunderlag
  - bättre koordinering av insatser
- Samverkan efter händelser/insatser bidrar till
  - bättre process för uppföljning/kunskapsåterföring in till ny förberedelsefas

Alla parter bedöms erhålla möjlighet att ta del av en större mängd relevant information (än vad varje part själv insamlar), vilket förväntas skapa möjlighet att snabbt delge enhetlig och mer korrekt information till samhället. Begreppet *gemensam lägesbild* används som samlande ord för att beskriva en samsyn av nuläge, vidtagna åtgärder samt strategi och mål för händelsen.

#### 2.4.3 Gynnande och begränsande faktorer för samverkan

Om effekterna av samverkan bedöms som svåra att formellt koppla till samhällsnytta så finns det bättre dokumentation kring faktorer som anses gynna eller begränsa själva processerna för samverkan.

Bondesson tar i sin litteraturstudie<sup>31</sup> upp följande delar som positivt verkande på samverkansprocessen. Redovisningen är baserad på Bondessons rubricerade struktur och innehåller vidarehänvisningar till Bondessons primära referenser. Då föreliggande avsnitt avser att exemplifiera sker inte en fullständig genomlysning av respektive faktor.

*Kännedom om varandra och syfte med samverkan:* En grundläggande faktor för en god samverkansprocess är att deltagande organisationer och individer förstår varför samverkan

---

<sup>29</sup> s. 10 Hur möjliggörs goda samverkansprocesser? Bondesson. S, Crismart, 2011 (opublicerad)

<sup>30</sup> Mätbara effekter, Ett delprojekt inom ramen för Program för samverkan, Deloitte, 2011

<sup>31</sup> s. 14-30 Hur möjliggörs goda samverkansprocesser? Bondesson. S, Crismart, 2011 (opublicerad)

avses och med vilket syfte det är tänkt att uppnå.<sup>32</sup> I forskningsöversiktsrapporten *Samverkan och ledning vid olyckor och kriser*<sup>33</sup> tar även författarna upp *personlig kännedom* och *nätverk* upp som positiva faktorer som bedöms kunna inordnas under den av Bondesson valda rubriken.

*Adekvat rekrytering:* Vissa personlighetsdrag underlättar samverkansprocessen. Det är inte bara en persons expertkunskaper som är viktiga. Att kunna och vilja samverka och tro gott om samverkan är viktiga delar som påverkar processen. Egenskaper som flexibilitet och anpassningsbarhet kännetecknar individer med *professionell mognad*. Människor som är trygga i sin professionella roll tenderar att känna sig mindre hotade av människor med annan profession. En annan faktor relevant faktor är att människor som själva har gjort ett aktivt val att ingå i ett samverkansprojekt tenderar att se mer positivt på det.<sup>34</sup>

*Resurser tid och stöd:* För att undvika upplevd obalans mellan ingående organisationer är det viktigt att de bidrar med ungefär lika delar resurser till den gemensamma processen.<sup>35</sup> Det bedöms vidare vara av vikt att man har tålamod och stöder den personal som visat intresse för samverkan och undviker för hög rotation av personal.<sup>36</sup>

*Mångfald:* Mångfald möjliggör skapande av ny kunskap. Olikheter ska betraktas som en tillgång snarare än en nackdel. När samverkan i allt för hög grad syftar till att skapa samsyn riskerar den positiva effekten av organisationernas olikheter att försvinna.<sup>37</sup> Pitsis et al uttrycker sig att starkt harmoniserade organisationer riskerar att bli för endimensionella och endimensionella system löser inte flerdimensionella problem.<sup>38</sup>

*Osäkerhet:* Samverkansgrupperingar som inte har exakt styrning och färdiga strukturer i sitt uppdrag kan uppleva viss osäkerhet och rådvillhet (icke att förväxlas med låg förståelse eller otydlig målbild). Denna osäkerhet har visat sig kunna skapa kreativitet och nya lösningar på problem.<sup>39</sup> Detta bygger dock på att samverkansprocessen bygger på ickehierarkiska strukturer.

*Komplexitet:* Vid stressade situationer kan individers förmåga att fatta beslut begränsas. När flera avvägningar måste göras kan det vid sådana situationer vara svårt att avgöra det mest korrekta valet. Inte sällan nöjer sig individer då att utgå från de lösningar som finns till hands och då välja den minst dåliga lösningen eller mest bekanta lösningen, s.k. bunden rationalitet.<sup>40</sup> När flera organisationer agerar tillsammans kan de med en bredare kunskap och infallsvinklar nya lösningsförslag uppstå. Detta ökar visserligen komplexiteten i beslutet men förbättrar beslutsunderlaget.<sup>41</sup>

---

<sup>32</sup> s.575-576, Sloper, 2004, s.188 Behm et al, 1991 (genom Bondesson)

<sup>33</sup> s. 15, Danielsson . E et al, *Forskningsöversikt ledning och samverkan vid olyckor och kriser*, MSB, 2011

<sup>34</sup> s.30-34 Molyneux, 2001 (genom Bondesson)

<sup>35</sup> s.576 Sloper, 2004 (genom Bondesson)

<sup>36</sup> s.59 Pitsis et al 2004 (genom Bondesson)

<sup>37</sup> s.326 Hardy et al 2003 (genom Bondesson)

<sup>38</sup> s.54 Pitsis et al 2004 (genom Bondesson)

<sup>39</sup> s.30 Molyneux 2001 (genom Bondesson)

<sup>40</sup> s.27-28 Sundelius et al, 1997 (genom Bondesson)

<sup>41</sup> s.42 Crismart 2008 (genom Bondesson)

*Mellanorganisatorisk dynamik*; Ofta anges rivalitet, konkurrens m.m. som destruktiva faktorer för samverkan och istället eftersöks därför konsensuslösningar. Samverkan behöver dock inte gynnas av en perfekt harmoni mellan ingående organisationer.<sup>42</sup> Att konstruktivt nyttja mellanorganisatorisk dynamik ses som en möjlighet att bredda infallsvinklar och att undvika s.k. polarisering och grupptänkande (se vidare rubrik *begränsande faktorer*)

*Tillit*: Tillit bygger på att samverkansparterna har adekvata förväntningar av varandra i samverkansprocessen. Dessa kan utgöras av förväntat agerande eller bygga på tidigare ageranden och erfarenheter. Tillit beskrivs som en cyklisk process, där tillit ger en positiv spiral som skapar ytterligare tillit och ses som en viktig beståndsdel i samverkansprocessen.<sup>43</sup>

Larsson<sup>44</sup> nämner begreppet ”snabb tillit” som ett fenomen där olika organisationer och individer i vissa situationer inte har tid att agera på annat än utifrån en förväntad tillit utifrån roll och situation, t.ex. insatspersonal på skådeplats som inte känner varandra som personer.

*Gemensamt lärande*: Sammanhållning är något som ges som exempel på för att samverkan ska fungera bra. Ett bra sätt att skapa sammanhållning är genom situationer där individer utvecklas och upplever saker tillsammans, gemensamt lärande.

*Samlokalisering* En specifik faktor som lyfts fram är samlokalisering. Genom samlokalisering uppges de personliga relationerna, som ses som en av flera möjliggörare för samverkan, att stärkas. Detta genom utökade förutsättningar för pågående, informella och icke-planerade möten.<sup>45</sup> Detta i sin tur ger ytterligare förbättrade möjligheter att utveckla kunskap och förståelse för varandras och organisationernas behov och därmed skapa och förstärka förtroende och tillit.

Det är inte givet att en samlokalisering per automatik leder till ökad eller förbättrad samverkan, vilket tydligt framgår av litteratur (och författarens egna erfarenheter). Studier belyser dock även att det finns ett antal ytterligare möjligheter som kommer av att samlokalisera verksamheter, både verksamhetsmässigt och ekonomiskt, vilket medför att potentialen för samverkan och resultatet av samverkan höjs.

Som konkreta positiva effekter anges att *informationsöverföringen* mellan aktörer ökar markant vid samlokalisering och den gemensamma *problemlösningsförmågan* utvecklas. Att sitta tillsammans ger också informella och frekventa interaktioner mellan individerna.<sup>46</sup> Den ofta breda och olika kompetens som sammanstrålar i och med att olika organisationer samlokaliseras leder till bättre *beslutsförmåga* och bättre underbyggda analyser och en bättre *resursanvändning*. De gemensamma besluten tenderar att vara mer välgrundade och mindre konservativa då individer tenderar att ta större risker när man kommer till det stadiet att aktörerna litar på varandra och känner en trygghet i den gemensamma förmågan.<sup>47</sup>

---

<sup>42</sup> s.49 Pitsis et al 2004 (genom Bondesson)

<sup>43</sup> s.10 Vangen et al 2003 (genom Bondesson)

<sup>44</sup> s.197, Samverkan vid kriser –betydelsen av gruppsykologiskaprocesser, Samverkan för säkerhets skull, MSB

<sup>45</sup> s.8-9 Populärvetenskaplig sammanfattning av boken: Samverkan på olycksplatsen, Berlin. J, Carlström E, 2009

<sup>46</sup> s.145 Cook et al 2001 (genom Bondesson)

<sup>47</sup> s-146-147 Cook et al, 2001 (genom Bondesson)

#### 2.4.4 Begränsande faktorer/hinder/risker

Exempel på begränsande faktorer för samverkan kan i princip utgöras av motsatsen av de beskrivna gynnsamma faktorerna. Att få kontinuerlig samverkan att fungera kräver att man kontinuerligt arbetar med frågorna.

I *Kommunal samverkan – vad, varför med vem och hur*<sup>48</sup> anges att hinder för samverkan är ofta desamma som för förändring: Politiska, administrativa/byråkratiska och personliga invändningar. Där politiska hinder anges kunna vara att man inte är överens om funktionen eller hur samverkan ska utformas. *Administrativa/byråkratiska* hinder exemplifieras av faktiska hinder som ”icke-kommunicerande IT-system” eller olika förvaltningsstruktur mellan kommuner, men också av mentala hinder av formen (”så har vi alltid gjort”). Vidare lyfts ekonomiska (intäkt- och kostnadsfördelningar) och juridiska faktorer som exempel på hinder att såväl påbörja som att fortsätta samverkan. Juridiska hinder i form av sekretess har sedan tidigare lyfts som ett konkret upplevt hinder inom det aktuella området.

Inom studier av samverkan har olika fenomen och risker kunnat påvisas. Artman<sup>49</sup> beskriver begreppen *groupthink* och *polarisering*. Dessa innebär att grupper som arbetar intimt tillsammans under stressade former kan entusiasmeras av den egna kunskapen och kompetensen till den grad att de kan få tunnelseende och låsa sig vid vissa lösningar eller ge uttryck för extrema åsikter och ståndpunkter som de som individer inte själva skulle tagit.

En annan observerad negativ effekt är att team som samverkar har visat på tendenser att utesluta andra utanför samverkanskretsen (teamet) i den beslutsfattande processen.<sup>50</sup>

Kulturella skillnader tenderar i vissa samverkansformer att bevaras. Kontinuerlig samlokalisering ses där som ett exempel där kulturella skillnader och rivaliteter lätt följer med initialt.

## 2.5 Samverkan i olika nivåer och i olika tidskalor

### 2.5.1 Ledningssystem/Ledningsnivåer

Cedergård m.fl.<sup>51</sup> skriver, i kontext av kommunal räddningstjänst, att ett ledningssystem utgörs av organisation, tekniskt ledningsstöd, chef och ledarskap, normer, synsätt och principer. I modellen för deras beskrivna ledningssystem delas systemet vidare in i flera nivåer, s.k. *systemnivåer*: Att utföra uppgifter, att genomföra räddningsinsats, att bedriva kommunal räddningstjänst. För att vidare kunna tydliggöra krav och förväntningar på de individer som ingår i systemen definieras beslutsdomäner kopplade till nivåerna.

Ledningssystemet består av beslutsdomänerna *systemledning*, *insatsledning* och *uppgiftsledning*.

*Systemledning* handlar bl.a. om att kunna tolka och besluta om organisationens roll och innefattar beslut om hur hela organisationen ska arbeta och med vilken inriktning.

---

<sup>48</sup> Kommunal samverkan – om vad och varför, med vem och hur?, Ryberg-Schmand, Uppsats BTH

<sup>49</sup> Vad är det som händer när det som inte får hända händer? Artman.H, KTH

<sup>50</sup> Cook, Glenda, Gerrish, Kate, Clarke, Charlotte, (2001) Decision-making in teams: issues arising from two UK evaluations, *Journal of Interprofessional Care* 15:2, 141-151

<sup>51</sup> Ledning av räddningsinsatser i det komplexa samhället, Fredholm m.fl., Räddningsverket, 2006

*Insatsledning* handlar om att leda den löpande räddningsinsatsen inom den ram som fastslagits av systemledningen och *uppgiftsledning* sker i sin tur inom ramen för beslut av insatsledningsnivån och innebär att leda en organisatorisk del av en insats.

#### *Kommentar*

I det fortsatta arbete kommer systemledning utgöra definitionen och analogt kommer begreppet systemsamverkan användas som begrepp då övergripande mellanorganisatorisk samverkan avses. Tillägg operativ, strategisk, normativ för att tydliggöra vilken tidsaxel, mandat som avses i systemsamverkan, t.ex. operativ systemsamverkan, vilket avser samverkan på systemledningsnivå men med korta avgränsade tidsaxlar (alarmering av enheter, vilket påverkar beredskapsläge osv.)

#### 2.5.2 Samverkan kopplad till mandat, ledningsnivå och tidsskala

Som ledningssystemet Cedergård m.fl. beskriver finns olika beslutsdomäner kopplade till operativ ledning och systemledning. Vid mellanorganisatorisk samverkan finns ofta behov av samverkan mellan motsvarande funktioner och beslutsdomäner. Detta betyder att den funktion som hanterar händelsen ur ett visst perspektiv och inom en viss beslutsdomän inom en organisation behöver samordna sig med motsvarande funktion i de andra organisationerna (horisontell samverkan). Inom respektive organisation sker intern samverkan mellan nivåerna (vertikal samverkan).

Samverkan kan ske så väl före, under och efter en händelse. Inför en händelse kan samverkan ske i gemensamma planeringsforum. Under händelser kan flera samverkansforum vara aktiva parallellt inom olika beslutsdomäner.

#### *Kommentar*

I den aktuella studien betraktas en av de aktuella nivåerna, definierad som *systemsamverkan på operativ systemledningsnivå*. Denna nivå studeras dock över hela tidsskalan, d.v.s. före, under och efter enskilda insatser.

## 2.6 Samverkan och sekretess

Enligt den tagna definitionen för samverkan tidigare i kapitlet är samverkan ett medel för att uppnå samordning. En grundläggande del av samordningen handlar om olika former av informationsdelning.

Som nämns i det inledande kapitlet förekommer en generell syn om att ett stort hinder för samverkan genom informationsdelning återfinns inom offentlighets- och sekretesslagstiftningen och regler inom de olika myndighetsuppdrag som är aktuella, en uppfattning som bl.a. Berlin stött på i sina studier:

*Den samverkan som förväntades mellan larm- och ledningscentralerna hindrades dessutom av lagstiftningen. Polisens ansvar att agera efter polislagen i kombination med SOS Alarms ambition att bibehålla uppgiftslämnarens anonymitet splittrade tidigare försök till samverkan. Polisens skyldighet att utreda brott, starta förundersökningar och genomföra efterforskning hindrade dem att i vissa fall bevara en uppgiftslämnarens anonymitet. Det hade gjorts försök att integrera larmcentralerna. Det hade misslyckats och försöken hade sedan aldrig återupptagits<sup>52</sup>*

---

<sup>52</sup> s.11 Populärvetenskaplig sammanfattning av boken: Samverkan på olycksplatsen, Berlin. J, Carlström E, 2009

Problemet är inte på något sätt unikt för kris- och olycksavhjälpande verksamheter. Ekehult & Johannesson<sup>53</sup> belyser motsvarande problem mellan verksamheterna Skola – BUP – Socialtjänst.

#### 2.6.1 Sammanställning av aktuell juridik

Hur ligger det då till med de faktiska juridiska omständigheterna i frågan? Diskussionen kring sekretess har också plockats upp inom ramen för *Program för samverkan*. I dialog med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, har de inom ramen för Programmet lett ett projekt som konkret studerat de juridiska förutsättningarna för samverkan mellan de aktörer och organisationer som ingår i programmet utifrån informationsdelning utifrån krishantering till vardag och kris. Nedan följer en juridisk sammanställning av området i form av ett referat ur ovan nämnda projektrapport, *Förstudie sekretess*, Trulsson. A, MSB, 2011<sup>54</sup>

#### Att dela information

I *Förvaltningslagen*<sup>55</sup> framgår att varje myndighet ska lämna andra myndigheter hjälp inom ramen för den egna verksamheten. Även i 6 kap. 5 § i *Offentlighets- och sekretesslagen*<sup>56</sup>, OSL, finner man rätten till information myndigheter emellan. Enligt denna paragraf ska en myndighet på begäran av annan myndighet lämna uppgift som den förfogar över, om inte uppgiften är *sekretessbelagd* eller det skulle hindra arbetets behöriga gång. Denna bestämmelse är tillämplig på såväl statliga som kommunala myndigheter (samt med myndigheter jämställda organ). Bestämmelsen kan ses som en precisering av den ovan nämnda allmänna samverkansskyldigheten i *förvaltningslagen*. Skyldigheten att lämna information till andra myndigheter är dock mer omfattande än skyldigheten gentemot allmänheten eftersom den omfattar varje uppgift som myndigheten förfogar över, alltså inte bara uppgifter ur allmänna handlingar.

I 1 kap. 1 § OSL framgår att lagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. Bestämmelser avser förbud att avslöja uppgift, vare sig detta sker muntligen, genom utlämnande av allmän handling eller på något annat sätt. Om det i lagen föreskrivits att sekretess gäller för viss uppgift får denna uppgift inte på något sätt avslöjas för utomstående. Sekretess ska iakttas av myndigheter och av de personer som i sitt arbete får del av hemliga uppgifter. Observera att tystnadsplikt gäller även efter det att man har lämnat sin anställning eller sitt uppdrag.

Trulsson beskriver vidare att sekretess gäller i princip även mellan myndigheter och mellan verksamhetsgrenar inom en myndighet om verksamhetsgrenarna kan betraktas som självständiga i förhållande till varandra. Det finns dock ett antal regler i lagen som gör det möjligt för myndigheter att i vissa fall lämna hemliga uppgifter till varandra genom s.k. *sekretessbrytande* bestämmelser.

Trulsson ger vidare följande exempel på sekretessbestämmelser i OSL som är relevanta utifrån aktuella verksamhetsområden:

- 15 kap. 2 § OSL Försvarssekretess
- 18 kap. 1 § OSL Förundersökningar m.m. (s.k. utredningssekretess)

<sup>53</sup> s. 15, Samverkan BUP, SOC, Skola - Med barnet i centrum, Ekehult & Johannesson

<sup>54</sup> Sammanställning förstudie sekretess, Trulsson. A, MSB 2011

<sup>55</sup> §6 Förvaltningslagen (1986:223)

<sup>56</sup> Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) OSL



- 18 kap. 8 § OSL Säkerhets- eller bevakningsåtgärd
- 18 kap. 13 § OSL Risk och sårbarhetsanalyser m.m.
- 21 kap. 1 § OSL Hälsotillstånd m.m. (gäller alla myndigheter)
- 25 kap. 1 § OSL Hälso- och sjukvård m.m. (gäller uppgift om enskildas hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden)
- 32 kap. 3 § OSL Allmän kameraövervakning
- 32 kap. 8 § OSL Räddningsinsatser, undersökning av olyckor och tillsyn (gäller uppgift om enskildas personliga eller ekonomiska förhållanden)

### 2.6.2 Sekretessbrytande regler

En sekretessbrytande bestämmelse är en bestämmelse som innebär att en sekretessbelagd uppgift får lämnas ut under vissa förutsättningar. De sekretessbrytande bestämmelserna och bestämmelser om undantag från sekretess har samlats i 10 kap. OSL.

#### *Samtycke och fullgörande av myndigheters uppdrag*

Av 10 kap. 1 § OSL framgår exempelvis att sekretess i vissa fall inte hindrar att en uppgift om en enskild lämnas med den *enskildes samtycke* till annan enskild eller myndighet.

Likaså hindrar inte sekretess att uppgift lämnas till enskild eller myndighet om det är nödvändigt för att den utlämnande myndigheten ska kunna *fullgöra sina förpliktelser* i den egna verksamheten, vilket följer av 10 kap. 2 § OSL. Observera att i förarbetena framgår dock att detta undantag ska tolkas mycket restriktivt. Paragrafen kan t.ex. inte nyttjas slentrianmässigt för att öka effektiviteten i handläggning osv.

Om sekretessbrytande regel tillämpas kan och bör myndigheten belägga uppgiften med förbehåll enligt 10 kap. 14 § OSL. Detta inskränker den enskildes rätt att lämna uppgiften vidare eller utnyttja den (tystnadsplikt) .

#### *Begångna brott*

I 10 kap. 23-24 §§ OSL behandlas misstankar om *begångna brott* m.m. Bestämmelsen i 10 kap. 23 § OSL är en generell bestämmelse som innebär att man trots vissa sekretessbestämmelser i OSL, bl.a. hälso- och sjukvårdssekretessen, kan lämna uppgifter om konkreta brottsmisstankar till polis-, åklagarmyndighet eller annan myndighet som har att ingripa mot brottet. Personal inom offentlig hälso- och sjukvård kan således under vissa förutsättningar lämna uppgifter om brott eller misstänkt brottlighet. De kriterier som ska vara uppfyllda är att det rör sig om ett brott vars lindrigaste påföljd är *fängelse i minst 1 år*. Uppgifter som kan lämnas med stöd av denna punkt är således misstankar som angår t.ex. mord, dråp, våldtäkt, grov misshandel m.m.

#### *Generalklausul*

10 kap. 27 § OSL innehåller en *generalklausul*. Enligt denna klausul ges myndigheter en tämligen stor möjlighet att utväxla uppgifter efter en intresseprövning. Om det är uppenbart att intresset av att uppgiften lämnas har företräde framför det intresse som sekretessen skall skydda får sekretessbelagda uppgifter med stöd av generalklausulen lämnas till myndighet. Varje utlämnande enligt denna paragraf kan endast ske till annan myndighet efter en *prövning i varje enskilt fall*. Observera att bestämmelsen således inte kan ligga till grund för ett rutinmässigt utlämnande av uppgifter. Flera områden är dock undantagna från möjligheten att använda generalklausulen, däribland offentlig hälso- och sjukvård.

Vad händer med informationen då den lämnas mellan myndigheter? I 7 kap. 2 § OSL framgår att om en myndighet får en sekretessbelagd uppgift från en annan myndighet gäller

sekretessen hos den mottagande myndigheten endast om det finns en sekretessbestämmelse som är tillämplig hos den mottagande myndigheten eller en bestämmelse om överföring av sekretess. Om så inte är fallet blir uppgiften offentlig hos den mottagande myndigheten.

### *SOS Alarm*

Personal vid SOS Alarm är inte offentliganställda och omfattas inte av offentlighets- och sekretesslagen. Detta medför att hälso- och sjukvårdssekretessen med dess sekretessbrytande bestämmelser inte kan tillämpas av personalen. De måste i stället tillämpa tystnadspliktsreglerna i lagen om *verksamheten hos vissa regionala alarmeringscentraler, Alarmeringslagen*<sup>57</sup> och *patientsäkerhetslagen*<sup>58</sup> PSL.

I den ovan nämnda Alarmeringslagen föreskrivs bl.a. SOS tystnadsplikt när det gäller uppgifter som framkommer i 112-samtal. De anställda får inte *obehörigen* lämna ut uppgifter från dessa samtal. Begreppet *obehörigen* definieras dock inte men bedöms öppna möjligheter att i vissa situationer kunna lämna information. Utifrån detta söker Trulsson ledning i tolkning av begreppet genom OSL och de undantag som där anges (10 kap 1-2§). Utifrån detta menar Trulsson att man kan presumera ett samtycke till att SOS vidareförmedlar uppgifter vidare i larmkedjan. Detta särskilt när uppgifter omfattas av sekretess även hos den mottagande parten.

Personal vid larmcentral eller sjukvårdsrådgivning som förmedlar hjälp eller råd att betrakta som hälso- och sjukvårdspersonal (1 kap 4§ 6s PSL). Tystnadsplikten enligt PSL är dock inte begränsad utan omfattar all information som tillkommit personalen vid verksamheten. Enligt 6 kap 12§ PSL får inte personal *obehörigen* röja enskilda hälsotillstånd m.m. Genom att gå tillbaka i förarbeten och propositioner finner Trulsson dock att *obehörighetsrekvisitet* i PSL bör tokas med hjälp av motsvarande regel i OSL. Trulsson menar att i analogi med att en offentlig myndighet lämnar ut vissa uppgifter enligt OSL talar för att det inte skulle vara *obehörighet* att personal hos SOS lämnade ut vissa uppgifter.

### *Slutsats*

Trulssons sammantagna slutsatser är att det inte är primärt regelverket som behöver förändras utan snarare ökad kunskap på utförarnivå hos inblandade parter. Slutsatsen understryks av de underlag som organisationsföreträdare som deltagit i Trulssons arbete delgivit projektet.

### *Kommentar*

Uppdelningen av ansvarsområden mellan myndigheter medför stort behov av informationsdelning för att lösa samhällets behov. Inom ramen för den samverkan som sker mellan blåljusmyndigheter är den mest tidskritiska processen oftast förknippad med det tidiga skedet av alarmering och resursuppbyggnad. Att i denna process göra formella organisatoriska sekretessprövningar bedöms inte som realistiskt. Inom området behövs praxis och tydliga rutiner utarbetas och kunskaperna inom området höjas

---

<sup>57</sup> Lag om verksamheten hos vissa regionala alarmeringscentraler (1981:1104)

<sup>58</sup> Patientsäkerhetslagen (20110:659) PSL

### 3 Empiri/Forskningsobjekt

I detta kapitel beskrivs de fysiska, organisatoriska och tidsmässiga förutsättningar som gav ramen till de försök som genomfördes samt de överväganden som gjordes i och med detta. Faktorer i försöken som bedöms som eventuellt resultatpåverkande tas upp för diskussion under kapitel 5 *Resultat* och diskussion

#### 3.1 Inledning/bakgrund

Inom *Program för samverkan – Stockholmsregionen* har ett antal olika projekt bedrivits utifrån viljan att bedöma förväntade effekter av utvecklad samverkan. I workshops har de deltagande organisationerna utifrån scenariodiskussioner bedömt förväntade effekter<sup>59</sup> av utökad samverkan, kartlagt önskade framtida processer och genom litteraturstudier har gynnsamma faktorer för samverkan studerats<sup>60</sup>.

Utifrån dessa teoretiska resonemang bedömdes det (av författaren till föreliggande uppsats) som intressant att komplettera de genomförda projekten med praktiska försök. Eftersom att de aktuella organisationerna har teknisk infrastruktur i SOS-lokaler i bergrummet under Johannes brandstation fördes en diskussion med organisationernas företrädare om att genomföra ett projekt av experimentell karaktär i dessa lokaler i syfte att praktiskt uppleva och studera vardagssamverkan mellan ledningsoperatörer/ledningscentraler. Med denna bakgrund beslutade blåljusaktörerna att etablera projekt *Vardagssamverkan blåljus*. Projektets övergripande målbild och förväntningar var att deltagarna skulle ges möjlighet att:

- Lära och förstå varandras roller och behov
- Upptäcka flaskhalsar i befintliga processer
- Ge förslag till utveckling av rutiner, processer och tekniska lösningar
- Erhålla praktisk erfarenhet av sekretesslagars påverkan på samverkansprocessen

Inför beslut om projektstart genomförde projektstyrgrupp och projektägare en mötesserie där projektets upplägg och förutsättningar diskuterades och ramarna för genomförandet sattes.

#### 3.2 Förutsättningar för genomförande

Förutsättningarna för projektet/försöken har byggts på att skapa ett fysiskt kluster (samlokalisering) av ledningsoperatörer från blåljusaktörerna. Syftet i sig var inte att utvärdera samlokalisering generellt, utan samlokaliseringen var en medveten vald strategi för att på snabbast sätt åstadkomma en miljö som skulle främja en aktiv samverkan på individnivå inom projektet, så väl i de operativa processerna som generellt. Att säkerställa att deltagarna åt lunch tillsammans och fick tid för samtal och diskussioner var t.ex. en viktig del i projektförutsättningarna.

Genom att sätta upp en skarp miljö där operatörer från de aktuella organisationerna med tillgång till sina ordinarie tekniska system sammanförs har en, till de ordinarie systemen, parallell samverkansstruktur skapats. I miljön fick operatörerna agera förutsättningslöst utifrån försökens målbild.

---

<sup>59</sup> Mätbara effekter, Ett projekt inom Program för samverkan –Stockholmsregionen, Thulin.R m.fl, Deloitte 2011

<sup>60</sup> Hur möjliggörs goda samverkansprocesser? Bondesson. S, Crismart, 2011

### 3.2.1 *Rekrytering av projektdeltagare*

Inom projektstyrgruppen bestämdes att det varje organisation fick ansvar för att rekrytera två deltagare till projektet från egen organisation. Rekryteringen utfördes under olika former och deltagarna valdes också ut på med olika bevekelsegrunder, allt mellan öppna ansökningar, tidigare visat intresse osv. Det fanns en samsyn i projektstyrgruppen om att en grundläggande positiv inställning var en önskvärd hållning hos tilltänkta projektdeltagare, i övrigt lämnades det mesta öppet.

### 3.2.2 *Förberedelser*

I god tid innan försöken startade togs informationsmaterial fram till de ingående organisationerna i syfte att informera sin samtliga personal om vad som skulle ske i försöken. Strax innan uppstart samlades alla projektdeltagare samt projektstyrgrupp för gemensam genomgång av förväntningar och uppsatta övergripande mål med projektet. Därefter genomförde deltagarna studiebesök i respektive ledningscentral föredragningar kring organisationen och dess verksamhet.

### 3.2.3 *Tid för försöken*

Omfattningen av försökstiden diskuterades vid flera tillfällen inför starten och vägdes utifrån bedömd tillräcklig för eventuella resultat, de personella resurser det krävde och deltagande personals intresse. Beslut fattades som möjliggjorde att försöken pågick under två veckor, vardagar dagtid 08.00-17.00. Varje organisation utsåg två operatörer som skulle delta i projektet. Deltagandet var frivilligt. De två operatörerna ersatte varandra under projektets gång. Vissa roterade varje dag, andra organisationer roterade per vecka

### 3.2.4 *Organisatoriska förutsättningar*

De deltagande organisationerna har deltagit i projektet utifrån sina egna förutsättningar. Detta betyder bl.a. att organisationerna har klivit in med olika synsätt på hur man avser jobba praktiskt i projektet, utifrån vilken kontext man avser utvärdera projektet samt hur man avser att gå vidare med resultaten. Några av organisationerna har sett möjligheten att följa och erhålla erfarenheter av samlokalisering inför utveckling av samverkanscentral, andra att få erfarenheter av hur tekniska lösningar och nya metoder kan möjliggöra en effektiviserad och fortsatt delokaliserad ledning, andra en kombination av de två.

### 3.2.5 *Ställningstaganden avseende sekretessregler*

Inför beslutet att överhuvudtaget genomföra försöken diskuterades sekretessfrågor grundligt. Som tidigare nämnts finns det uppfattningar att det är förknippat med svårigheter att kombinera gällande regler med en intim och effektiv samverkan. För att få bättre möjligheter att ta ställning till diskussionen och få praktiska erfarenheter av ämnesområdet togs beslut om att genomföra projektet. En diskussion fördes om hur man kunde göra detta på bästa sätt och minimera risken att ofrivilligt bryta sekretess.

I denna diskussion valde Polisen att minimera risken för ”informationsläckage” genom att endast låta deltagande polispersonal att agera som samverkansoperatör och inte dirigera enskilda ärenden. På detta sätt kommunicerade polisens operatör enbart samverkansärenden med LKC (Länskommunikationscentral) som erhållits genom öppen information från övriga projektparter.

De två räddningstjänstorganisationernas operatörer och ambulansdirigenten agerade dock både i rollen som samverkansoperatör och som dirigent/ledningsoperatör för de egna resurserna. Bedömningen från dessa organisationer var att detta inte automatiskt var ogörligt ur ett sekretess- eller allmänt resursperspektiv.

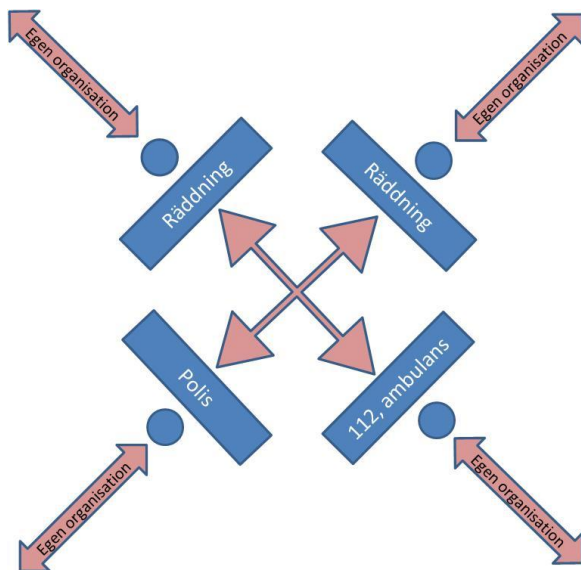
Vidare beslutades att uppställningen av operatörsborden skulle ske vända mot varandra med ett ståbord i mitten. På detta sätt minskades risken för att deltagarna skulle se varandras verksamhetsinformation på datorskärmarna.

### 3.2.6 Lokalisering och försöksmiljö

Platsen för försöken utgjordes av SOS lokaler i berget under Johannes brandstation, Stockholm. Platsen valdes av praktiska skäl eftersom merparten av de tekniska installationer som krävs redan fanns på plats, bl.a. har polisen färdiga reservplatser där.

Räddningstjänstorganisationerna, som redan arbetar integrerat i SOS tekniska plattform Zenit kan med kompletteringar i radiosambandet dirigera från den platsen. Avslutningsvis var platsen lämplig utifrån rena utrymmesskäl.

Försöksmiljön utgjordes av fyra operatörsbord som var vända mot varandra för att ge möjlighet att se varandra men inte varandras skärmar för att minska risker för ofrivillig informationsöverföring.



Figur 1: Schematisk bild av försöksuppställning och flödena mellan deltagarna samt respektive organisations flöden med egen ledningscentral

### 3.2.7 Utvärdering och uppföljning

Deltagarna ombads att vid "varje händelse" genomföra och dokumentera en snabb utvärdering utifrån frågorna:

- Vad gjorde vi bra?
- Vad kan vi göra bättre?
- Hur bör vi göra det nästa gång?

Varje arbetsdag inom projektet avslutades med en gemensam sittning på 30 min där deltagarna summerade och dokumenterade erfarenheterna av dagen. Veckan efter försöken genomfördes en workshop med syftet att i grupp genomföra gemensamma utvärderingssamtal och resonera över händelser och skeenden som upplevts under försöken. Under kapitel 5 *resultat* återges resultaten, i bilaga 2 återges några av de sammanställda händelser som diskuterats under de dagliga utvärderingarna.

## 4 Metod

I detta kapitel redovisas och diskuteras de metoder som valts i arbetet med att samla in data och utvärdera de genomförda empiriska försöken. Att vara medveten om innebörden av de olika metodernas styrkor och svagheter och dess potentiella påverkan på resultaten är en viktig del i att kunna värdera validiteten, reliabilitet och relevansen av den utförda forskningen. Avsikten är att löpande fånga dessa faktorer och föra en sammanfattande diskussion i slutet i kapitlet.

### 4.1 Metodval

Då syftet var att undersöka vilka effekter en utvecklad samverkan ger ansågs en *kvalitativ metod* vara bäst lämpad. I en kvalitativ metod genomför man en undersökning som är djupgående med fokus på kvalitativa egenskaper, processer och relationer<sup>61</sup> Metodprocessen i kvalitativ metod är ofta empiristyrd, d.v.s. man utgår ifrån vad man vill veta och inte ifrån en teori. Ofta är kvalitativ metod mer empiristyrd än kvantitativ metod.<sup>62</sup>

Kvalitativ metod kan beskrivas som en cirkulär iterativ process att jämföra med den kvantitativa metodens mer vanliga samtidiga och parallella egenskaper. Planeringen kan ändras och få utvecklas under arbetets gång. Tyngdpunkten i arbetet ligger mer på analysen än på planeringen innan. I empiristyrd kvalitativ forskning är processen delvis omvänd jämfört med den kvantitativa processen, t.ex. gällande litteraturstudie där tyngdpunkten oftast ligger i slutet av processen. Kvalitativ metod har ofta mer eller mindre vida och öppna frågeställningar eller områden.<sup>63</sup>

För att på bästa sätt kunna genomföra studien och ge möjlighet att besvara forskningsfrågan har en kombination av datainsamlingsmetoder i form av observationer, självdokumentation, gruppintervjuer, individuella intervjuer och litteraturstudier, använts.

### 4.2 Litteraturstudier

Litteraturstudierna ligger som grund för begreppsdefinition och teoretisk ram för de effekter och skeenden som projektdeltagare och observatörer iakttagit under försöken. Studien har också utgjort jämförande, förklarande och nyanserade referens vid analys av insamlad data och resultaten av försöken.

Inledningsvis har studier av program- och projektinterna dokument utförts. Vidare har litteratur inom området samarbete, samverkan, ledning, sekretess samt forskningsmetodik studerats. Studierna innehåller både formell forskningslitteratur och myndighetstexter i form av lagstiftning, handböcker m.m. Litteratur har sökts via biblioteksdatabaser och internet, men även av författaren sedan tidigare känd litteratur har använts. Vidare har vissa artiklar och litteratur framkommit som tips via dialog med forskare och kollegor inom området.

Mer breda sökningar har utförts för att kliva utanför det aktuella studerade fackområdet (blåljus), men även mer fackmässigt knuten litteratur har studerats. Studier av gjorda litteratur- och forskningssammanställningar har utförts som ett led att studera såväl

---

<sup>61</sup> Ekström & Larsson, 2000

<sup>62</sup> Metodpraktikan - konsten att studera samhälle, individ och marknad, Esaiasson. P et al, 2009

<sup>63</sup> Forskningsmetodik : Om Kvalitativa Och Kvantitativa Metoder, Holme, Solvang, Studentlitteratur, 1997

författarens resonemang, analyser och slutsatser som att studera och ta del av deras litteraturförteckning och referensmaterial som metod att finna ytterligare relevant litteratur knuten till området.

### **4.3 Observationer**

Under försöken har olika individer kopplade till projektets utvärderingsarbete, inklusive författaren, genomfört direktobservationer med syfte att studera projektdeltagarnas arbete, diskussioner och beteenden. Observationerna har skett under ett antal halvdagar där observatörerna alternerat i sin närvaro. Observationerna har genomförts öppet med kända syften och motiv. För att på bästa sätt iakta och vara öppen för den dynamiska utvecklingen inom försöksmiljöerna har observationerna till sin karaktär varit passiva med låg grad av struktur, vidare har inga avsiktliga inslag av manipulation förekommit.

Observationerna dokumenterades löpande i minnesanteckningar. Utifrån miljön som försöket bedrevs inom och de känsliga uppgifter som förekommer i deltagarnas arbete har inte ljud- eller bildupptagningar bedömts vara ett lämpligt tillvägagångssätt för insamlande av data eller bedriva observationer utifrån. I enstaka fall har dock video- och fotoupptagningar genomförts i syfte att dokumentera miljön och påvisa exempel i beteenden och processernas utveckling. Dessa upptagningar har utförts på ett sätt som inte bryter mot rådande sekretessregler inom området.

Materialet från observationerna har utgjort underlag för vidare frågeställningar, intervjuer samt egna bedömningar, analyser och slutsatser.

### **4.4 Studier av minnesanteckningar och dokumentation**

Samtal med deltagarna har skett såväl före, under som efter försöken. Inför försöken skedde en gruppdiskussion med fokus på vilken förväntan deltagarna hade av försöket i stort samt hanterandet av vissa praktiska frågeställningar.

Under försöken, har som tidigare beskrivits, varje dag avslutats med att projektdeltagarna har summerat dagen utifrån de händelser och skeenden som varit aktuella. Som stöd för samtalen har de grundläggande utvärderingsfrågor deltagarna haft som grund för sina egna reflektioner använts. Under samtalen har minnesanteckning förts, första dagarna gjorde man det själv, men efter en kort projektutvärdering/uppföljning sattes ett administrativt stöd in som både samtalsledare och dokumentationsansvarig.

Studier av minnesanteckningarna från mötena har utgjort underlag inför så väl fortsatta frågeställningar i gruppintervjuer och individuella intervjuer, men även för resultattolkning och analys. Under sammanställningarna dokumenterades händelser utifrån rubrikerna situation, beteende, Resultat/konsekvens samt betydelse för tredje man. Se exempel i tabell 1 nedan. Sammanställningarna återfinns i Bilaga 2.



<b>Mopedolycka</b>	
Situation	Larmsamtal om en mopedolycka kopplas till SSBF kl. 09:58, Polisen får information om händelsen samtidigt.
Beteende	Eftersom Polisen fick kännedom om larmet samtidigt som räddningstjänsten kunde de 09:59 beordra ut en polispatrull som var på plats 10:01.
Resultat/Konsekvens	Polisen anlände först till platsen, då satt räddningstjänstoperatören fortfarande i medlyssningssamtalet vilket innebär att Polisen normalt sett inte hade kontaktats ännu.
Betydelse för tredje man	Tredje man fick hjälp snabbare. Hade situationen varit allvarligare med blockerad luftgång hade den skillnaden kunnat rädda liv, då Polisen hade kunnat påbörja räddningsinsats.

Tabell 1. Exempel på sammanställning av dokumenterade händelser

Projektmedtagare och observatörer har ombetts att under försöken enskilt och kontinuerligt dokumentera de upplevelser och funderingar som uppstår under försöken. Vidare har gemensamma minnesanteckningar uppförts i samband med de dagliga utvärderingstillfällena samt vid gemensam utvärderingsdag etc.

I samband med avslut av försöket har respektive deltagande organisationer ombetts att följa upp försöket och hur det upplevdes av den egna operativa organisationen i den egna ledningscentralen.

Efter genomförda försök har minnesanteckningar och dokumentation från ovanstående moment studerats, analyserats och systematiserats i syfte att se tendenser och indikativa resultat som kan ge stöd till de grundläggande frågeställningarna.

#### 4.5 Gruppintervju

Veckan efter försöken avslutats genomfördes en halvdagsworkshop med projektmedtagare, projektstyrgrupp samt observatörer närvarande. Syftet var att snabbt in på de genomförda försöken sammanfatta deltagarnas upplevelser och uppfattningar kring försöken och att göra detta i en kontext som möjliggjorde både enskilda och gemensamma analyser och diskussioner.

Formen för utvärderingsdagen kan enligt Esaiasson m.fl. betraktas som en strukturerad gruppintervju, en s.k. *fokusgrupp*. En fördel med denna form av datainsamling jämfört med individuella intervjuer är att det minskar intervjuarens betydelse och påverkan. I en fokusgrupp kan deltagarna utifrån ett presenterat frågeområde fortsätta diskutera och ställa direkta utvecklade frågor till varandra. Metoden kräver att samtalsledaren är lyhörd och inte tar en framträdande roll själv. Potentiella farhågor som kan förknippas med metoden kan vara att enskilda individer dominerar alternativt inte vågar vara öppna med vad de tycker och tänker. Med detta som risker är det viktigt att samtalsledaren har god känsla för gruppdynamiska processer och är uppmärksam på dessa tendenser.<sup>64</sup>

Fokusgrupper ofta används i jämförande syften mellan olika fokusgrupper och står sig bäst när de kombineras med andra datainsamlingsmetoder. I det aktuella fallet har metoden dock

<sup>64</sup> s. 361-367 Metodpraktikan - konsten att studera samhälle, individ och marknad, Esaiasson. P et al, 2009

använts på en enskild grupp i syfte att utvärdera och reflektera över genomförda försök. Deltagarna begränsades i det aktuella fallet till projektdeltagare och projektstyrgrupp.<sup>65</sup>

#### 4.5.1 Genomförande

Föremålen för samtalen var projektdeltagarna men med möjlighet även för projektstyrgrupp och observatörer att lyssna, komplettera med frågor och funderingar. Fokusområdena för samtalen var projektdeltagarnas upplevelser och insikter från projektperioden och dess eventuella påverkan på deltagarnas arbetsmetoder och rutiner sedan deltagarna återupptagit sitt ordinarie arbete i sina respektive ledningscentraler.

Övningen leddes av Jonas Landgren, forskare vid Chalmers, men som under projektet och försöken representerat Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap, MSB, och tillika har utgjort observatör under delar av försöken. Övningen dokumenterades (av en särskilt utsedd person) skriftligt, i form av detaljerade sammanfattande minnesanteckningar där delmängder citerades ordagrant.

#### 4.6 Individuella intervjuer/respondentundersökningar

Litteraturen skiljer på s.k. *informant-* och *respondentundersökningar*, där de förra avser undersökningar där personen i fråga är expert och kan ses som källa och formell referens för det undersökta ämnesområdet. Den senare inriktar sig mer på vad personen i undersökningen känner och upplever, sådant som alltså inte kan beslås med att vara sant eller falskt.<sup>66</sup>

Projektdeltagarna kan, ur författarens, perspektiv delvis betraktas deltaga i studien och intervjuerna i dubbla egenskaper. Dels i egenskap av expert utifrån profession och erfarenhet som bidrar utifrån kunskap och fakta inom ämnesområdet, d.v.s. till viss att betrakta som källor. Samtidigt ingår de också ses som ingående i försöksverksamhet där känslor, upplevelser och uppfattningar som inte lika lätt kan ses som sanna eller falska ingår. I försök att kategorisera intervjuformen ger ovanstående resonemang enligt Esaiasson m.fl.<sup>67</sup> att den valda metoden i delar kan betraktas som en kombination av *informantundersökning* och *respondentundersökning*.

Eftersom den utförda undersökningen i huvudsak dock eftersökte deltagarnas upplevelser och känsla under de experimentella försöken klassas undersökningsmetodiken som *respondentundersökningar*. Dessa har genomförts efter avslutade försök och har varit av kategorin samtalsintervjuer där samtliga sju deltagare har intervjuats. Vidare i rapporten kommer deltagarna under intervjuarbetet och resultatredovisning benämnas som *respondenter*.

Samtalsintervjuerna har varit strukturerade med öppna kvalitativa frågeställningar där respondentens vilja att reflektera och resonera kring frågeområdet har fått råda mer än att de exakta frågeställningarna till varje pris måste besvaras, detta med förhoppningen och hypotesen om att deltagarna också ska förmedla det som ligger dem nära och fångat deras intresse och uppmärksamhet.

---

<sup>65</sup> s.361-367, Metodpraktikan –konsten att studera samhället, individ och marknad, Esaiasson et al, 2009

<sup>66</sup> s.296-297, Metodpraktikan, –konsten att studera samhället, individ och marknad, Esaiasson et al, 2009

<sup>67</sup> s. 257 Metodpraktikan –konsten att studera samhället, individ och marknad, Esaiasson et al 2009

De individuella intervjuerna skedde efter gruppintervjun och möjlighet gavs därmed att komplettera de tidigare frågeställningarna ur ett breddperspektiv och samtidigt ställa fördjupande följdfrågor och ge tid för deltagarnas personliga reflektion. Utifrån det grundläggande synsättet att forskning är kumulativ <sup>68</sup> har sökningar gjorts för att finna redan utförda frågeundersökningar vid liknade försök som skulle kunnat ingå i aktuella intervjuer och utgöra grund för jämförande. Vid sökningar har inte sådana resultat återfunnits.

Fokusområdena för de individuella intervjuerna var (fullständig intervjuguide se bilaga 1)

- Nulägesbedömning av samverkan
- Uppnådda kunskapsnivåer
- Evaluering av utfört försök som framtida utbildningskoncept
- Sekretess; kunskapsnivå, påverkan på samverkansmöjligheter
- Positiva och negativa effektområden
- Balansen i samverkansmönster
- Gynnande förutsättningar för samverkan
- Förslag till omedelbara åtgärder och fortsatta utvecklingsbehov

#### 4.6.1 Genomförande

Inför intervjun gjordes ett utskick med e-post som förklarade syfte och mål med intervjuerna, utskicket följdes upp med ett förklarande telefonsamtal då också tid för intervjuerna bokades in. Av praktiska skäl genomfördes intervjuerna per telefon.

Datainsamlingen utfördes genom att svaren antecknades under samtals gång. Efter varje avlämnat svar sammanfattades de huvudsakliga dragen och stämde av med respondenten. Innan avslut av intervju ställdes frågan om det fanns något övrigt respondenterna ville komplettera med. Deltagarna erbjöds också att ta del av det dokumenterade materialet. Intervjuerna tog ca 60 min att genomföra

Utifrån det låga antalet möjliga och faktiska respondenter finns uppenbara utmaningar att lyckas hålla deltagarnas identiteter och svar anonyma. Med detta som grund ställdes återkommande frågan till respondenterna huruvida det var något i deras svar som de bedömde var känsligt. Deltagarna har enligt egen utsago inte angivet något de bedömer som känsligt eller själva kan ta skada av. Trots detta har författaren valt att i användande av citat från intervjuer m.m. inte namnge deltagarna, utan istället redogöra för organisatorisk tillhörighet.

Telefonintervjuer bedöms normalt kunna begränsa möjligheten att hålla en hög öppenhet och få möjlighet till följdfrågor jämfört med fysiska möten. Utifrån att författaren fått en kontakt med deltagarna sedan tidigare i försöket gjordes valet av praktiska skäl att genomföra intervjun på telefon. Utifrån förutsättningarna bedömdes detta ej negativt påverka öppenheten eller möjligheten till följdfrågor.

## 4.7 Analys och resultatsammanställning

Hela försöksserien har präglats av att upptäcka och lära utifrån egenupplevda händelser och effekter. Att våga prova och experimentera i skarp drift och därefter följa upp de resultat som registreras. Exakt vad och hur detta skulle ske har fått utkristalliseras under försökens gång. Detta leder till att exakta frågeställningar, utvärderingskriterier, intervjuer mm i delar har skett

---

<sup>68</sup>s. 18 Metodpraktikan –konsten att studera samhället, individ och marknad, Esaiasson et al, 2009

efter fullgånget försök. Utifrån dessa förutsättningar bedöms försöket som explorativt och analys- och resultatsammanställningsmetoden som retrospektiv.

Även om resultatet och utfallsanalysen till stor del utgörs av deltagarnas upplevelser finns också inslag i studien av analys mer kopplat mot analys av formen utvärdering

I litteratur kring analys har Vedungs bok *Utvärdering i politik och förvaltning*<sup>69</sup> övergripande studerats. Boken hanterar området utvärdering av offentliga verksamheter som ett viktigt instrument att följa upp resultat- och målstyrning. Vedung är tydlig att göra skillnad på utvärdering som begrepp att studera offentliga verksamheter utifrån en beställning och med ett tänkt användningsområde och på det sätt som grundforskning studerar företeelser helt utan bestämd tillämpning i sikte.

*Utvärdering = noggrann efterhandsbedömning av utfall, slutprestationer eller förvaltning i offentlig verksamhet, vilken avses spela en stor roll i praktiska beslutssituationer.*

Med ansatsen att det inte är metoderna som ger utvärderingen en identitet utan de frågor som ställs beskriver Vedung vidare ett åttapunktprogram för utvärdering enligt nedan:

1. *Syftesfrågan*: det övergripande motivet bakom utvärderingen
2. *Organisationsfrågan*: (utvärderarfrågan): Vem skall utföra utvärderingen och hur ska den organiseras
3. *Insatsfrågan*: Betraktas insatsen som ett medel att nå något annat eller som ett egenvärde
4. *Förvaltningsfrågan*: Hur ser de administrativa processerna ut från insatsen formella antagande fram till slutpresentation
5. *Resultatfrågan* : Hur ser slutprestationer och utfall ut inom och utanför målområdet
6. *Effektfrågan*: Vilka faktorer- inklusiver – insatsen förklarar resultaten
7. *Bedömningsfrågan*: Med vilka måttstockar ska resultaten bedömas, vilka standarder dessa måttstockar skall anses utgöra framgång eller misslyckande.
8. *Användningsfrågan*: Hur skall utvärderingen användas

Föreliggande studies syfte är inte till fullo att formellt utvärdera försöken eller dess resultat. Likaledes bedöms dock (av författaren till föreliggande uppsats) det av Vedung presenterade åttapunktprogrammet utgöra frågeställningar och betänkanden som bedöms relevanta att ha i bakgrunden i analys och diskussion av försöket och projektet som helhet.

#### 4.7.1 Genomförande

Den utförda datainsamlingen har utifrån den grundläggande frågeställningen analyserats. Utifrån beskrivna fenomen samt upplevda effekter och skeenden har en systematisering och gruppering av data, s.k. effektområden, utförts. Vidare har en bedömning av primära och sekundära effektområden (beroende mellan faktorer) prövats. Utifrån den grova uppdelningen i effektområden har en vidare analys avseende varje specifikt område utförts. I detta har orsak, effekt mot tredje person, mm diskuterats bl.a. utifrån enskilda specifika händelser kopplat till referenslitteratur och erfarenheter.

---

<sup>69</sup> kap 8, Utvärdering i politik och förvaltning, Vedung, E,

## 4.8 Metoddiskussion

Försöken har till sin natur varit mycket fria. Stort ansvar och frihet har lagts hos projektdeltagarna att själva välja hur de vill arbeta och använda eventuella nya möjligheter till samverkan i sitt arbete. På motsvarande sätt har deltagarna också själva haft stor frihet i att bedriva observationer och utvärderingar och tillsammans diskutera resultaten. Bakom detta ligger en medveten bedömning i syfte att, så gott det går, inte styra eller påverka deltagarna. Detta dels för att inte riskera påverka eller pådyvla uppfattningar hos deltagarna, men också utifrån övertygelsen om att slutresultatet i slutändan på detta sätt innehåller mer information och nyanser.

På motsvarande sätt har flera olika metoder valts för datainsamling, då bedömningen är att det ger bredd och goda möjligheter att fånga både individuella upplevelser samt gruppens dynamiska diskussioner. Att använda flera olika observatörer har också varit en metod att kvalitetssäkra och förankra en bred uppfattning om utfallet av försöken och besvarandet av den grundläggande forskningsfrågeställningen. Att arbeta tillsammans med andra observatörer är enligt Esaiasson m.fl. ett sätt att öka validiteten av resultaten.<sup>70</sup>

Utifrån rubrikerna nedan diskuteras studiens validitet och reliabilitet

### 4.8.1 Källkritik (muntlig, skriftlig)

Den litteratur som studerats har till stor del utförts i syfte att beskriva den systemstruktur och kontext som försöken utspelat sig i och för att ta ett samlat grepp kring viss ingående nomenklatur. Områdena utgör i stora drag okontroversiella frågor. Valen av litteratur dess bredd och totala omfång får betraktas utifrån dessa parametrar. Materialet har mestadels utgjorts av forskningslitteratur och myndighetsrapporter där författaren bedömer parametrarna äkthet och oberoende som höga per definition

Respondenter utgjordes av projektdeltagare och projektstyrgrupp. De förra rekryterades av resp. organisation, vilket också därmed direkt styrde urvalet av respondenter för intervjusamtalen. Egenskaperna slumpvis utvalda och oberoende är därmed inte fullt tillämpligt på urvalsunderlaget. Graden av oberoende kan dock diskuteras utifrån att de per definition är beroende i sin organisatoriska tillhörighet och att de är direkt påverkade i sina tjänster av förändringar i process och lokalisering. Som individer får graden av oberoende gränsande tillbegreppet tendens i form av öppenhet och ej förbestämda uppfattningar var tillgodosedd.

Esaiasson m.fl. rekommenderar ett litet antal, ej kända personer utan s.k. *subjektiva experter*. Deltagarantalet utgjordes av de sju deltagarna. Två av deltagarna känner författaren till uppsatsen sedan tidigare i egenskap av avdelningschef inom samma organisation. Teoretiskt kan här finnas risker för påverkan av svar. Vidare finns risk för s.k. *intervjuareffekter*<sup>71</sup>, d.v.s. att intervjuaren styr och påverkar frågeställningarna och diskussionen. Bedömningen är inte att relationen påverkat respondenternas svarsuppgifter, särskilt inte då den formella kopplingen inte längre kvarstår. Avseende rådet om att inte ha subjektiva experter med i undersökningen är svårare att styra, detta då antalet totalt är begränsat, dels utifrån att deltagarna är givna utifrån organisationernas rekryteringsupplägg.

<sup>70</sup> s. 355 Esaiasson –konsten att studera samhället, individ och marknad, Esaiasson m.fl., 2009

<sup>71</sup> s. 265 Esaiasson –konsten att studera samhället, individ och marknad, Esaiasson m.fl., 2009

#### 4.8.2 *Analysens objektivitet (författarens dubbla roller)*

Som huvudansvarig för Program för samverkan –Stockholmsregionen, observatör under försöken samt även författare till aktuell uppsats har författaren varit involverad i så väl de grundläggande och inledande formuleringarna till programmet, projektdirektiven och målen för de genomförda försöken samtidigt som mina iakttagelser utgör del av underlag för utvärdering. Detta har gett en god möjlighet att följa projektet i sin helhet samtidigt som försiktighet måste råda för att säkerställa så god objektivitet som möjligt. Teoretiskt skulle medvetna eller undermedvetna hypoteser och uppfattningar kunna styra analyser, slutsatser, intervjuer, val av frågeställningar m.m.

Som en del att i att säkerställa så liten påverkan som möjligt av ovan beskrivna potentiella effekter har bl.a. följande åtgärder vidtagits:

- Projektdirektiv och genomförande har beslutats av aktörssammansatt styrgrupp
- Oberoende observatörer har kopplats in i uppföljning av projektet
- Gruppintervju har skett av fristående workshopledare
- Sammanställningar av dagliga utvärderingssamtal har utförts av fristående projektstöd
- Enskilda intervjuer (genomförda av författaren) har genomförts efter gruppintervjuer och enbart som komplement
- Media har gjort besök under försöken och intervjuat deltagarna. Detta skedde innan de enskilda intervjuerna

Vidare har de oberoende observatörernas slutsatser nedtecknats i en fristående rapport som kan jämföras mot föreliggande rapport.

Som en del i att underbygga objektiviteten har fristående observatörers och projektdeltagares synpunkter i första hand redovisas och tydlighet eftersträvas när det handlar om författarens egna slutsatser.

#### 4.8.3 *Sekventiell ordning i datainsamling (kvalitativ metod)*

Datainsamlingen har utförts i ordningen: dagliga utvärderingsmöten, utvärdering/gruppintervju, individuella intervjuer. Observationer och litteraturstudier har i delar skett parallellt med detta. Ordningen och viss ställtid mellan de olika stegen har haft naturliga/praktiska orsaker. Bedömningen är att den utförda sekvensen positivt har bidragit till möjligheter att komplettera och utveckla uppföljningen och på så sätt iterativt bidragit till den slutliga datainsamlingens omfattning i linje med den valda *kvalitativa metoden*.

Effekter som skulle kunna uppstå till följd av den valda följderna och förlöpt tid emellan de olika momenten skulle kunna påverka på det önskade kravet om *samtidighet*, d.v.s. en källas tillförlitlighet och trovärdighet påverkas av tiden mellan förlöpt tid mellan observation och vittnesmål. I aktuellt fall bedöms dock den valda metoden med löpande anteckningar och utvärderingssamtal under/tätt in på försöken ha täckt upp för något senare individuella intervjuer.

Ytterligare en faktor som kan lyftas till diskussion är huruvida gruppövningar generellt kan påverka individers uppfattningar och därmed resultatet av efterföljande intervjuer (d.v.s. kan deltagarnas personliga uppfattning påverkas/dämpas av ”gruppens” åsikt eller dominerande personer). Som motargumentation kan hävdas att hela projektet i stora delar är ett grupparbete där det både är naturligt och önskvärt att utbyta synpunkter och idéer, vilket självklart kan leda till en viss polarisering av uppfattningar, samtidigt som olikheter tydligt

kan framstå. Bedömningen är att gruppdynamiska effekter är en del av försöket i sig och att de efterföljande individuella intervjuerna snarare kan ses som kvalitetssäkring att nå de individuella tankar och funderingar som riskeras hållas inne i gruppsammanhang.

#### 4.8.4 Representativa händelser (Försöksperiod)

Försöken bedrevs dagtid vardagar under två veckors tid. Tiden valdes av planerings-, uppföljnings- samt kostnadsaspekter. Utifrån de gjorda valen är det relevant att fråga huruvida detta utgör en faktor som påverkar de uppnådda resultaten. Mönstret av händelser helgnätter ("lönehelg") kan erfarenhetsmässigt te sig rätt olika mot exempelvis en måndagseftermiddag. Trots detta faktum är bedömning dock att två veckors dagtidsarbete under vardagar ändå bör ha täckt merparten av normalt förekommande händelsetyper, även om dessa inte under försöksperioden har förekommit med en över dygnet representativ frekvens.

#### 4.8.5 Rekrytering av deltagare - representativitet i yrkesgrupp

De ingående organisationerna har fritt fått rekrytera sina deltagare. Organisationerna har bedrivit rekryteringen lite olika, men generellt har det eftersträvat att få deltagare på frivillig basis med positivinställning att pröva nya saker.

Deltagarna i projektet har genomgående visat upp ett intresserat, konstruktivt och professionellt förhållningssätt. Sett till försökens genomförande har projektdeltagarnas inställning varit mycket konstruktiv. Det är utifrån detta och vald rekryteringsförfarande relevant att fråga huruvida denna inställning är representativ för yrkesgrupperna och om ett annat urval av deltagare hade gett annorlunda resultat. Som vi kan läsa i kapitel 2 bygger samverkan på vilja, förståelse, förtroende och tillit. Brister i dessa förutsättningar bör självklart leda till påverkan på resultatet, d.v.s. mindre och sämre samverkan.

Inför rekrytering av deltagare fördes denna diskussion med projektets styrgrupp. Den gemensamma bedömningen var att det är möjligt att urvalet kan påverka resultatet, men att de bästa förutsättningarna ändå ges av att deltagandet är frivilligt, både för individen och för projektets genomförande.

Författarens sammanfattande bedömning är att resultaten definitivt i delar är beroende av deltagarnas enskilda komposition. Genom att satsa på frivillighet och individer som i övrigt är aktiva på sina arbetsplaster finns möjligheten och risken att resultaten blir tydligare och möjligtvis mer optimerade sett ur ett konstruktivt perspektiv. Eftersom den undersökta frågeställningen har varit att se vilka effekter som uppstår av möjliggjord samverkan, alltså visa vad som eventuellt är möjligt att uppnå, bedöms dock inte resultatet i form av besvarandet av forskningsfrågan, i detta fall, lida av ett eventuellt ickerepresentativt deltagande åt det "positiva" hållet.

Om situationen istället hade varit passiva, håglösa och negativa deltagare, hade å andra sidan helt andra effekter kunnat uppstå, vissa säkert med destruktiva tendenser, vilket också bekräftas av Bondessons litteraturstudie<sup>72</sup> kring samverkan (kapitel 2). Resonemanget utmynnar i detta avseende i de erfarenheter som litteraturen påvisar avseende vikten av kontinuerligt arbeta med kunskap om och förståelse för varandra för att upprätthålla samverkan och vikten att aktivt arbeta med rekrytering av personer som har till uppgift att samverka så att önskvärda egenskaper hos individerna erhålls (se kap 2)

---

<sup>72</sup> Bondesson. S Hur Möjliggörs goda samverkansprocesser, Crismart

#### 4.8.6 *Sammanfattande bedömning*

Kombinationen av litteraturstudier, multipla observatörer, samtal och intervjuer ger en bred metodbas som enligt författaren borgar för goda möjligheter att validera resultaten. Utifrån kännedom om de styrkor och begränsningar som de olika metoderna och genomförandet har bedömer författaren att nödvändig hänsyn kan tas och har tagits till detta i resultatsammanställning och analysarbete. Utförda försök och registrerade resultat bör i ljuset av detta ses som valida.

Då studien bygger på försök som är konkreta och väldefinierade och statistiken över inträffade typhändelser är tämligen konstant bedöms möjligheterna att göra om testerna med samma resultat som goda. Faktorer att beakta vid sådana tester är de lokala förutsättningar som ges i avgränsningarna av Stockholmsregionen, där mängden av ärenden bedöms påverka så väl den faktiska som den subjektiva nyttopplevelsen. Som tidigare konstaterats är resultaten också beroende av deltagarnas grundläggande professionalism och inställning till försöken. Reliabiliteten bedöms inom ramen för försökets avgränsningar vara tillfredsställande



## 5 Resultat och diskussion

I detta kapitel återges resultaten av genomförda försök, intervjuer och workshops. Kapitlet fokuserar på identifierandet av upplevda effektområden, jämfört med vardagen, men innehåller också resonemang kring vilka faktorer som ger dessa effekter. Direkta kommentarer från författaren kan förekomma i anslutning till resultattexterna. I kapitel *analys och slutsatser* förekommer mer övergripande resonemang kopplade till teorin i kapitel 2.

### 5.1 Inledning

Försöken har generellt uppfattats som mycket positivt av deltagarna, där de upplever att de lärt sig mycket om båda varandras organisationer och vilken information och när som samverkande aktörer har behov av den. Projektgruppen upplevde att arbetssituationen och försöksmiljön gav en otvungen samverkan, en omedelbarhet. Det var lätt att stämma med de andra projektdeltagarna, lyssna på varandra under arbetets gång för att snappa upp viktig information och dela information för kännedom på ett sätt som de bedömer inte skett om man varit tvungen att ta en aktiv kontakt ex via telefon. Projektdeltagarna upplevde det som en fördel för resultatet att de kunnat lära känna varandra och arbetat ihop sig som ett team under projektet.

*Det var riktigt bra! Att jobba så här är precis som man vill jobba, det kändes nästan som en utopi. Det gynnar alla, tredje man, oss själva och personalen på plats. Allt annat känns som skräp.  
/SOS-operatör#1/*

Utifrån deltagarnas och observatörernas upplevelser har ämnesområdena delats in i rubriker/områden som diskuteras vidare nedan. Gruppering av effekterna har gjorts utifrån den effekt som varit tydligast. Ett flertal effektområden överlappar till viss del varandra och upplevda specifika händelser kan förkomma och utgöra exempel inom flera effektområden.

### 5.2 Informationsdelning om larm och händelser delas snabbare, mer frekvent och i större omfattning

En grundläggande och påtaglig effekt av försöken var den upplevda skillnaden i informationsdelning. Informationsdelningen upplevdes av samtliga ske snabbare, mer proaktivt, mer frekvent och i större omfattning. Nedan delas denna övergripande effekt upp i konkreta effekter.

#### 5.2.1 Tidigare, fylligare och kontinuerlig information

Genom den omedelbara närheten till varandra kunde deltagarna på ett snabbt och smidigt sätt kommunicera med varandra parallellt med övriga larmrutiner. Arbetssättet tillät dem att dela information snabbare, i större utsträckning och mer kontinuerligt. Ställtider försvann och deltagarna informerade varandra i samma stund de upptäckte eller fick information om en händelse.

*Infloppet gick blixtnabbt. Det var inte som vanligt att man bara informerar en gång. Här pågick det hela tiden, fram och tillbaka, vi gav oftare info och tog emot information oftare. Vi måste ha tjänat mycket tid.  
/Polisoperatör #1/*

Ett kontinuerligt inflöde av mer och bättre information om de andra organisationernas resurser, händelseplatsen och situationen upplevdes möjliggöra anpassningar i den egna insatsen i större utsträckning. Genom kommunikation mellan projektdeltagarna erhöles tillgång till fler informationskällor och därmed en bättre bild av det totala läget.

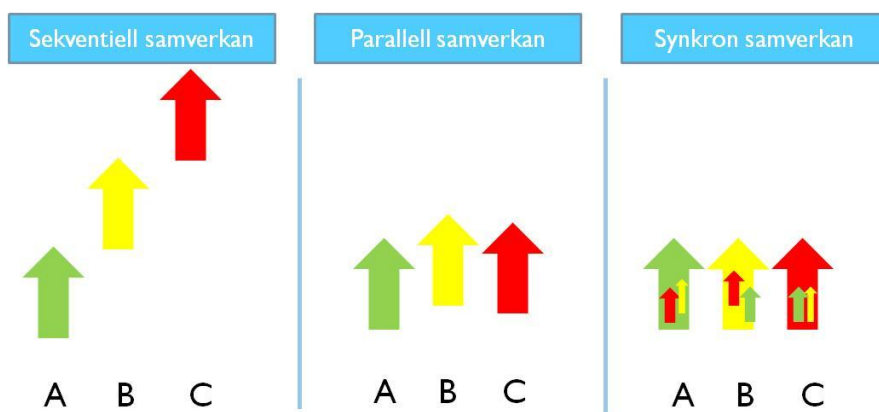
Ett exempel på detta är *positioneringsinformation* för händelsen som underlättar för enheter att hitta fram. Normalt är det inte helt lätt och i stor utsträckning beroende av inringarens lokalkännedom m.m..

*Oavsett vad det är för händelse så är vinsten att kunna få snabb förstahandsinformation. Positionering vid oklara adresser är en annan sak. Man ringer normalt inte upp i de ärenden som man tror att mottagaren bedömer som småsaker, t.ex. korrigerande av insatsstyrkor efter information och lägesrapporter. I försöket var dock "Linan hela tiden uppkopplad". Normalt hinner man inte ställa de frågor man vill. Det är så kortfattad information och man ringer inte för varje grej. En teori kan vara att man är hänsynsfull i överkant, men egentligen stjälper man bara genom att tänka så. Vansinnigt egentligen att man inte tar sig den tiden, det gör så oerhörd stor skillnad..*  
/Polisoperatör #1/

### 5.2.2 Parallellitet

Som tidigare beskrivits sker dagens samverkansprocesser till stor del bilateralt och sekventiellt, t.ex. flödet vid ett räddningsärende som följer sekvensen SOS – räddningstjänst – Polis. Under försöken möjliggjordes ett helt annat arbetssätt. Processen blev betydligt mer multilateral och parallell, med klara inslag av synkrona processer. Detta sparade uppenbart tid i många händelser. Som exempel på detta kan nämnas situationen vid informationsöverföring vid räddningstjänstärenden. Under försöket mättes tiden parallellt med ordinarie struktur, d.v.s. skillnaden mellan när polisoperatören i försöket erhöles informationen och därefter kunde följa när polisoperatörerna hemma på LKC fick informationen den ordinarie vägen.

Fördröjningen uppmättes vid ett antal tillfällen till 3-4 minuter, vilket i dessa processer, där sekunder ibland jagas, får ses som en smärre evighet. I och med att Polisen sitter i egna system är det ofta där den stora skillnaden upplevts. Under projektet har polisens operatör på plats kunnat informeras snabbt parallellt med räddningstjänstoperatörens övriga arbete eller själv uppfattat händelsen eller det inkomna larmet. Även i fall då räddningstjänstoperatören på plats på Johannes inte personligen hanterat ärendet har denne kunnat agera samverkanspart mot Polisen.



Figur 2. Schematisk figur<sup>73</sup> begreppen sekventiell, parallell och synkron samverkan

<sup>73</sup> Figuren gjord av författaren utifrån tolkning av begreppen som Berlin m.fl. presenterar

Genom försöket upplever projektdeltagarna att de i och med den fysiska närheten till varandra lättare kunde kommunicera med varandra. Hade telefonsamtal eller motsvarande krävts uppger man att kontakten hade dröjt eller uteblivit. Samgrupperingen innebar också att operatörerna lätt kunde kommunicera med varandra i grupp (alla hörde alla) jämfört med om telefonsamtal hade krävts.

När operatörerna sitter tillsammans etableras ett synsätt där de upplever att information delas medvetet för att samverka kring en insats snarare än ur ett rent informationssyfte. Information som annars inte hade spridits uppfattas också av operatörerna och plockas upp av fler organisationer än vad som annars skett.

*Genom att man satt som man gjorde blev det som en stab. Det var samverkan och informationsöverföring hela tiden. Man förstod bättre, det blev mycket klarare situationer. När vi satt ihop under försöken jobbade man tillsammans mot samma mål, nu när man sitter var för sig "hjälpas man mer bara åt" när man kan och hinner.  
/Rtj-operatör#1/*

*Den klart avgörande faktorn var att man satt nära och det gick snabbt att ställa frågan och snabbt att få ett svar tillbaka. Man hinner inte ringa runt när man sitter isär. När man ser varandra så hör alla samma fråga. Man överhörde även händelser och information utan att den aktivt sändes till mig.  
/Rtj-operatör #1/*

*Att bara sitta och kunna kasta sig ur informationen, det blir så enkelt. Att ringa upp för att bara förmedla varje liten information precis när den uppstår gör man inte. När man satt så här var det lätt att förklara om någon inte förstod.  
/Polisoperatör #1/*

### *Kommentar*

Det kan konstateras att den snabba informationsdelningen parterna emellan, både till Polis, räddningstjänst och ambulansdirigering, i ett antal fall har resulterat i att tredje man fått snabbare hjälp. Detta utifrån att närmsta enhet har kunnat nyttjas och kommit först till plats, även om det inte varit den part som primärt har haft ansvaret för insatsen. Vidare har kompletterande information från flera kanaler kombinerats så att ärenden bedömts annorlunda än vad som annars skett vilket också kan leda till mer anpassade insatser.

### *5.2.3 Utökad informationsutbyte under framkörning och insats*

I bilden av dagens samverkansprocess framgår att informationsdelning sker med tyngdpunkt utifrån uppstart av ärenden. Detta är naturligt i och med att informationen är så uppenbart behövlig för att kunna starta upp organisationernas ageranden. Under försöken kan det konstateras att det skett en relativt sett betydligt mer omfattande informationsutbyte mellan organisationerna såväl i inledande alarmeringsprocessen men även under framkörning och kontinuerligt genom hela insatsen.

Resultatet blir att alla får en bättre bild av händelsen redan under framkörning, något operatörerna säger sig ha fått positiv respons från operativa enheter på fältet.

Information om adresser, portkoder med mera kan delas effektivare och underlätta insatsen ute på plats. Polisen som normalt inte inkluderas i medlyssningen har vid ett par tillfällen

kunnat få kontaktuppgifter till inringaren och på så vis kunnat ta kontakt för att ställa följdfrågor.

*Jag kunde stötta de yttre styrkorna, visa dem rätt vid positionering av händelser och brytpunkter./  
Rtj-operatör#3/*

Ambulansdirigeringen och räddningstjänsten kan få kompletterande historik om ärenden från Polisen och varandra vilket ansågs förbättra säkerheten för personalen vid insatser genom att potentiellt farliga situationer identifieras innan personalen är på plats (se även rubrik förbättrad arbetsmiljö)

Information om så kallade ”motbud” (d.v.s. tillbakakallande av alla/vissa resurser) delas i större utsträckning, vilket blir resursbesparande då alla aktörernas enheter inte vid samtliga ärenden behöver nå fram till platsen. Resultatet blev att resurserna istället kunde dras tillbaka tidigare och kunde nyttjas för andra händelser eller beredskap.

Deltagarna diskuterade under försöken vinsten med denna effekt kombinerat med vikten av att alltid pröva sådana beslut och skillnader i uppdrag trots att det innebär att aktörerna inte alltid kan/bör dra tillbaka sina enheter som svar på varandras ”motbud”. Det konstaterades att varje aktör behöver göra en egen bedömning utifrån tillgänglig information och att information från annan organisation snarare bedöms mer tillförlitlig än annan information som redan dag utgör samlat beslutsunderlag, t.ex. inringare från objekt, förbipasserande m.fl.

#### *Kommentarer*

Information kan under försöken delas smidigare och förståelsen för vilken information som behövs och som aktörerna har är bättre.

Normalt hade informationsdelningen inte varit lika omfattande eftersom ansträngningen och tiden som krävs för att upprätta kontakt mellan ledningscentralerna upplevs vara en försvårande faktor i arbetet.

*..Ska man ringa så blir det inte av på samma sätt. Det som är jobbigt undviker man om du förstår...  
/Rtj-operatör #3/*

### **5.3 Gemensam förplanering och proaktivt agerande – operativ lägesbild**

Till vardags hanterar respektive organisation själv den information som inkommer i egen organisation och via omvärldsbevakning och tekniska system. Beroende av informationens art, hur den tolkas, av vem och i vilken kontext kan utfallet och behov av vidareförmedling av information variera.<sup>74</sup>

Genom den utökade informationsdelningen och kommunikation mellan projektdeltagarna erhöles en total tillgång till fler informationskällor under försöken. I kombination med större förståelse för de samverkande organisationers behov av information och vilken information som kan anses relevant har under försöken ett antal händelser och skeenden med potential att utvecklas till allvarliga händelser fångats upp och hanterats gemensamt.

---

<sup>74</sup> s. 99, Förvarning och samhällshot, Agrell. W, Studentlitteratur 2007

Det har handlat om händelser som, eftersom de inte inkommit som larmsamtal via 112, enligt deltagarna normalt sett inte hade föranlett någon direkt samverkansinsats. Under projektet har dessa ärenden ”fångats in” genom att projektdeltagarna från de olika aktörerna fått information om dem och identifierat ett behov/möjlighet/värde i att hantera dem genom samverkan. Det gäller bland annat ärenden som rör misstänkta explosiva ämnen, ärenden som när informationen inkommer inte kräver en omfattande insats men som skulle kunna utvecklas och få allvarliga konsekvenser och som i vanliga fall ofta hanteras av Polis utan kännedom från de andra aktörerna förrän ibland en lång tid passerat.

Projektdeltagarna har i de här fallen utöver hanteringen av den faktiska situationen också börjat förbereda för behov av eventuella kommande insatser, planerat brytpunkter m.m. Genom att ta tag i ärendena innan en mer allvarlig händelse inträffat kan man genom metodiskt tänk och förberedelser skapa bättre förutsättningar för att hantera situationen om den inträffar än om det behöver ske akut vid inträffade händelser. Även om ärenden inte utvecklas är det värdefullt att förbereda för att undvika reaktivt beteende. Det handlar enligt deltagarna om att tänka ett steg längre och tidigt fundera på vilka som kan tänkas bli inblandade. Projektdeltagarna tror att det är många som kan vara intresserade av sådana här ärenden som normalt inte blir informerade.

Skiljer sig mot de normala möjligheterna att lägga samman info samt utifrån ökad kunskap och förståelse

Av intervjuerna framgår att deltagarna tycker att de tillsammans med den information de förfogat över kunnat skapa en bra bild av pågående händelser och skeenden i regionen under försöken.

*Jag brukar scanna händelselistan ganska väl i vanliga fall, men nu gjorde man det ännu bättre. När de andra gjorde likadant så gav det ju en helhet tillsammans som man inte har annars.  
/Rtj-operatör #2/*

*Det är ett enormt inflöde av ärende som man normalt aldrig hinner se. Skillnaden var att vi under försöket hade en bra möjlighet att scanna av egen organisation. De andra verkade ha en god uppfattning om sina händelser.  
/Polisoperatör #2/*

#### **5.4 Upptäckter och hantering av oklarheter i operativ ansvarsfördelning**

Genom att ärenden har hanterats gemensamt har projektgruppen upptäckt oklarheter i ansvarsfördelningen vid vissa typer av larm, exempelvis suicid-larm och ”lugna fyllor”. Situationerna har under projektet kunnat hanteras genom kommunikation mellan projektdeltagarna och behov har identifierats av att ibland involvera fler organisationer än Polis, räddningstjänst och SOS Alarm. Detta eftersom vissa inkommande larm bör och ska hanteras av andra organisationer t.ex. socialtjänst, Stockholm vatten m.fl.

*Man jobbade nära varandra, det blev mycket tydligare, mindre missförstånd jämfört med när man sitter var för sig.  
/Rtj-operatör #3/*

Insatser vid s.k. SPIS-larm (Suicidprevention i Stockholm) har kunnat koordineras bättre genom enklare kommunikation mellan projektdeltagarna. Det kan ibland vid sådana händelser vara oklart vem som leder insatserna initialt eftersom det beror på karaktären av

självordshotet. T.ex. genererar hot om hopp från höjd primärt en räddningstjänstinsats, tablettintag/intoxinering primärt en sjukvårdsinsats medan vapenhot primärt anses vara ett polisiärt ärende. Denna typ av information framgår inte alltid i ett tidigt larm-/insatsskede vilket innebär att exempelvis deltagarnas organisationer kan prioritera ärenden olika, till exempel med avseende på om enheter ska stanna på en brytpunkt eller skickas fram till platsen. Graden av brådska vid denna typ av ärenden medför också att viljan att använda närmaste möjliga enhet är påtaglig hos gruppen.

## 5.5 Minskade risker och förbättrad arbetsmiljö

Genom den ökade och mer nyanserade informationsdelningen bedömer deltagarna att de bättre kunnat avgöra mängden enheter som ska larmas, tidigare kunnat avbryta händelser och mer nyanserat kunnat avgöra ”bråttomgraden”. Sammantaget bedömer man att detta har medfört minskade risker i samband med utryckningskörning, för så väl allmänhet som egen personal.

En tydlig effekt som sjukvård och räddningstjänst identifierat är nyttan av då polis har kunnat delge risker förknippade med adress eller person som är föremålet för insats. Deltagarna bedömer denna information som klart avgörande för insatspersonalens säkerhet och tid till att ge hjälpsökande adekvat stöd.

*Polisen bistod med slagningar på personer som tidigare varit hotfulla. De kunde snabbt larmas tillsammans med ambulans till personer med vårdbehov som tidigare varit t.ex. aggressiva och uppträtt hotfullt mot ambulans och polis. Som vi alla vet kan även människor som uppträtt hotfullt mot ambulanspersonal bli sjuka, men oftast får de inte hjälp lika fort som en person utan samma historik. Projektet tillät oss att kunna skicka ambulans lika fort som till alla patienter, men med hjälp av polisen – direkt  
/SOS-operatör #2/*

*SOS Alarms avsaknad av historik på aggressiva och våldsamma patienter är en direkt risk för ambulanspersonalen. I vardagen på SOS Alarm idag går våldsamma personer rakt igenom, rakt in i famnen på ambulanspersonalen som är ovetande om deras våldsamma benägenheter.  
/SOS-operatör #2/*

Omvänt har Polisens operatörer snabbt erhållit information om bedömda riskområden vid olyckor och kunnat förmedla informationen redan under framkörning till sina enheter. Exempel på händelser där detta skedde var vid upptäckt av explosiva ämnen på Huddinge sjukhus och vid brand i Igelstaverket i Södertälje. I båda händelserna kunde väsentlig information förmedlas till styrkorna före ankomst till plats.

Lite oväntat framkom även synpunkter på att den egna arbetsmiljön/-situationen förbättrats under försöken. Detta utifrån en upplevd hög känsla av nytta i arbetet och en enkelhet i processerna som man annars inte känner.

*Jag vill jobba så här, Att vara så professionell, förbereda personalen innan ankomst till skadepplats, jag hinner dock inte. Det är en arbetsmiljöfråga både för dem ute och för oss inne. Det kändes som att vi kunde göra ett bra jobb.  
/SOS-operatör #1/*

*Det kommer bli frustrerande att komma tillbaka  
/SOS-operatör #2/*

## 5.6 Risker/negativa effekter

På frågan om deltagarna har identifierat några negativa effekter med försöken så uppges spontant genomgående att det inte finns några sådana. Vid vidare diskussioner framkommer dock några delar som de definierar som risker än negativa effekter, vilka presenteras nedan.

Diskussioner har förekommit i gruppen avseende risker med att man får för mycket information, vilket skulle kunna medföra att det blir svårt att strukturera och att relevant information försvinner i "bruset". Effekten uppträdde inte men fångades upp av gruppen.

Vidare har gruppen diskuterat effekter av agera proaktivt på den gemensamma informationsmängden som skapades i projektet. Farhågan fanns att allt för livlig fantasi och omfallshantering och förberedelser skulle kunna "kunna skrämman igång" stora insatser i onödan.

Ett konstaterande som gjordes av gruppen var också att ett positivt klimat är bra för samverkan men man måste också kunna ifrågasätta varandra, det är viktigt att ha sina olika roller i åtanke och agera utifrån dem. I intervjuerna resonerade en deltagare kring detta ämne.

*Polisen fick den infon som de ville ha. Ett par gånger kände jag att det blev information som var överflödigt. Det blev ju också lite så att vi blev lite tjenis, så det hade nog var svårt att sätta ned foten helt plötsligt och säga nej om någon bad om informationen.  
/SOS-operatör #2/*

Vid en enklare uppföljning av försöken med organisationernas ordinarie ledningscentraler framkom att en organisation upplevde vissa svårigheter att arbeta mot sin personal i försöket. Det bedöms att detta delvis beror av hur försöket förberetts och initierats, men är något att beakta vidare då det alltid uppstår ett gränssnitt. Se vidare diskussion kring detta ämnesområde under rubrik *slutsats och diskussion*.

## 5.7 Övriga upplevda effekter

### 5.7.1 Dirigering av andras enheter

Ärenden där brandförsvärsförbunden använder varandras enheter som förstärkning inträffar uppskattningsvis 5-10 ggr/vecka. Vid ett par tillfällen under projektet har tid vunnits genom att räddningscentralerna tillåtit dirigering av varandras enheter efter avstämning mellan operatörerna i försöket.

I förlängningen skulle enheterna kunna lära sig att ropa upp direkt mot rätt räddningscentral utifrån det område de dirigeras till i stället för att kommunikationen inledningsvis går genom det egna förbundets räddningscentral.

## 5.8 Upplevelser avseende sekretess

Sekretess har, som tidigare nämnts i flera avseenden under förarbetet, lyfts som ett hinder i samverkan. Som beskrivs i kapitel 2 bedöms dock de juridiska förutsättningarna finnas för samverkan och att det mer handlar om vilken kunskap de enskilda utövarna har. Av den anledningen är det mycket intressant att studera hur deltagarna och observatörer betraktat ämnet under försöken och det har av den anledningen också utgjort ett fokusområde i frågeguiden.

Under intervjun framkom det att deltagarna i inledningen av projektet hade kommit överens om hur de skulle hantera vissa uppgifter och situationer i försöken. Ett sådant exempel var att man skulle dela med sig av uppringarnas telefonnummer vid förfrågan från annan aktör för att kunna följa upp ärendet från samverkande part. En annan del var att om någon inringare uttryckligen begärde anonymitet så skulle detta efterföljas fullt ut.

#### 5.8.1 Förekomst av utbyte av information som bedömts vara sekretessbelagd

Deltagarna anger att de upplevt att de under försöken fått information som de betraktat som sekretessbelagd, dock ser de i princip enbart att de fått relevant information. En av deltagarna nämnde att det vid något enstaka tillfälle hade uppstått överskottsinformation som bedömdes som irrelevant att få reda på, men i övrigt ges inga tecken på att det skulle ha skett ett kontinuerligt allmänt ”informationsläckage”. Något som observatörerna ej heller sett. Vidare bedöms informationen till stora delar ha varit avgörande för den aktuella organisationen, som exempel nämns bl.a. arbetsmiljörisker som kunde elimineras tack vare historisk information om en lägenhetsadress och dess invånare. På frågan om vilka situationer som man bedömer känns relevant att bryta mot sekretessföreskrifter är vid hot om liv, omfattande arbetsmiljörisker samt egen personals säkerhet.

#### 5.8.2 Kunskapsnivå avseende sekretessregler

Några av deltagarna (tre av sju) bedömer att de har kompetens och kunskap för att kunna göra bedömningar kring sekretessfrågor inom egen organisation. Övriga ser sig inte ha den kunskap de behöver för att i stunden kunna avgöra vilken information som är sekretessbelagd. På frågan om sekretess utgjort ett hinder i utövandet under försöken blev svaret entydigt nej. Här går åsikterna dock isär avseende anledningen till detta. Några av deltagarna anger att det inte var något hinder eftersom det inte bröts mot några sekretessregler, andra hävdar att det i princip per definitionen inte fanns något hinder eftersom man hade gjort upp mellan projektdeltagarna att prova fritt och hellre fria än fälla. Noteras bör att det i båda läger fanns individer som själva bedömde att de hade tillräcklig kunskap. Denna självskattning bör rimligen ses som en indikation på behovet av just mer kunskap inom området på individnivå och utförarnivå.

*Jag bedömer att det förekom att vi bröt mot vissa regler. Jag är inte helt hundra insatt i frågan dock /Rtj-operatör #3/*

*Vad som är sekretess är mycket en maggropskänsla..../Polisoperatör #2/*

Författarens bedömning är att man i större utsträckning är kunnig om sekretess avseende den typ av information som man normalt hanterar i egen organisation, d.v.s. kan man delvis bedöma om man själv släppt mer information än normalt. Avseende kunskapen att bedöma och avgöra om den information man själv mottagit är behäftad med sekretess upplevs inte finnas på motsvarande sätt. Att i enlighet med OSL formellt pröva inkommande information bedöms inte vara praktiskt genomförbart idet operativa arbete som bedrivs. Bedömningarna bör därmed ligga mer på nivån praxis.

#### 5.8.3 Ledningscentral vs ”Fältet”

En intressant faktor att väga in i diskussionen kring sekretess mellan samverkande aktörer är hur detta hanteras när man lämnar kontexten ledningscentral och beger sig ut på skadepåplats och den nära samverkan som den miljön ger. Denna skillnad har två av deltagarna som



tidigare tjänstgjort i yttre tjänst spontant tagit upp under intervjuerna och också angivit som referens huruvida sekretess utgjorde hinder under projektarbetet.

*Nej inte alls, när jag arbetade ute på fältet fick jag både se och ta del av mycket mer känslig information än vad jag fått nu under försöken. /Rtj-operatör #1/*

*Vad som är sekretess är mycket en maggropskänsla, fick inte mer känslig samverkansinformation än när jag var ute på fältet. /Polisoperatör #2/*

*Nej, inte i försöket, men annars utgör det klart ett hinder/SOS-operatör #1/*

Författaren kan utifrån egna erfarenheter själv vittna om den ofta omfattande information som man genom samverkan på skadeplats tar del av/blir utsatt för. Ämnesområdet är synnerligen intressant att titta vidare på om man går in och avser utveckla praxis och tolkningar av författningstexter.

Det kan vidare konstateras att hur man upplever sekretessproblematiken skiljer mellan aktörerna. Deltagarna från SOS alarm ger uttryck för mest frustration, polisens deltagare har en mycket pragmatisk inställning till den information som delas och tycker inte heller att den information som delats har varit behäftad med sekretess.

#### 5.8.4 Deltagarnas syn av upplevda hinder avseende sekretess i vardagen

I det vardagliga arbete upplever deltagarna hinder utifrån de tolkningar som gjorts av rådande regler och föreskrifter. Flera av de upplevda delarna hänvisas till de tolkningar som SOS Alarm gjort utifrån patientsäkehetslagen. Sekretessen ses kunna utgöra utökade risker för egen och samverkande personal då den försvårar informationsdelning kring sjukvårdsinsatser med hotfulla eller våldsamma patienter. Då räddningstjänsten och SOS alarm delar tekniskt system för alarmering och ärendehantering. Tidigare kunde räddningstjänsten få uppgifter ur ambulansprotokollen. Detta är sedan en tid tillbaka borta utifrån en ny tolkning av patientdatalagen.

*Sekretessen är ett hinder vid alla Salsalarm och vid andra samverkansalarm med räddningstjänsten då det föreligger ett vårdbehov eller en misstanke om föreliggande av vårdbehov. Räddningstjänstoperatörerna kan ej se ambulanserna i kartan vilket omöjliggör för dem att veta när/om ambulans kommer att medfölja, det omöjliggör för dem att veta när ambulans anländer. Vid ärenden då en patient är i behov av snabb vård och räddningstjänsten är först på plats kan räddningstjänstoperatören ej se var ambulans befinner sig i förhållande till skadeplats. De kan alltså ej förhålla sig till detta i vården av drabbad/skadad på plats. /SOS-operatör #2/*

Vidare ses de rutiner och tekniska åtgärder för att bibehålla sekretess skapa ökad administration och stjäla tid och energi.

*Sekretessen medför ett merarbete för operatörerna, det medför ett krångligare och mindre operatörsvänligt arbetssätt. Ett exempel på detta är när en operatör t.ex. dirigent ska öppna ett avslutat ärende. Dirigenterna behöver dagligen, flera gånger per dag, öppna avslutade ärenden av många anledningar. /SOS-operatör #2/*

## 5.9 Utvecklade kunskapsnivåer och förändrade arbetssätt

För att klargöra hur deltagarna ser på den eventuella kunskapsutveckling de genomgått under projektiden ställdes frågor om hur de upplevt detta. Frågorna var uppdelade i hur de bedömde sin egen förändrade kunskap kring a) samverkande aktörers roll och uppdrag, b) samverkande aktörers behov av särskild information och när den behövs. Avslutningsvis fick de bedöma de övriga deltagarnas utveckling under projektet.

Merparten av deltagarna anser att de har fått en bättre och bredare bild av de andra organisationernas uppdrag och roll. Bilden som framkommer är att deltagarna delvis känner att de lärt sig relativt mer om en viss organisation.

Den stora upplevda skillnaden verkar dock framförallt vara den förändrade kunskapen av vilken information ens samverkande organisationer söker och i vilken situation den efterfrågas.

*Jag tycker att jag fått bättre förståelse för de andra organisationerna, bättre förståelse för deras behov och vad och när de behöver det, informationen alltså. Det är något jag tagit med mig hem. Bättre förståelse för hur hög belastning det är på andra organisationer och varför det ibland tar tid innan de svarar när man ringer.*

*/Rtj-operatör #1/*

De enskilda deltagarna bedömer även att övriga deltagare har gjort motsvarande kunskapsresa som de själva. Något som också bekräftas i de andras svar.

*De lärde sig väldigt väl vad vi behövde, efter kort tid slapp man fråga och det gick av sig själv*

*/Rtj-operatör #2/*

På frågan hur de såg de genomförda försöken och försöksmiljön som en möjlig framtida övningsmiljö bedömde deltagarna genomgående försöksmiljön och genomförandet mycket lämpligt som ett framtida utbildningsmoment. De bedömde det fungera väl både som en introduktionssteg för nyutbildning, men också för återkommande fortbildning av redan erfarna operatörer.

*Verkligen, allt sådant skulle ge värde. Jag ser helt annorlunda på mitt yrke nu, jag är "hungrig". Det finns bara fördelar med att göra på det sättet. Jag har haft en vilja att förmedla allt det som jag själv uppledde men det är svårt att när de inte varit med. Det var mycket som kom upp till ytan efter det här, samarbetsvårigheter internt o.s.v., så det har varit jättenyttigt*

*/SOS-operatör #1/*

*Intressant vinkling, det har inte slagit mig innan. Men absolut positivt. Att sitta i skarp drift är A-O, verkligen ett måste. Övningscase hade absolut inte gett samma effekt. Både nya operatörer i tidigt skede och mer erfarna operatörer skulle ha nytta av detta. Bra investering i framtiden att redan från start kunna få all den kunskapen. Det är så mycket gissningar om hur saker och ting fungerar annars.*

*/Polisoperatör #1/*

Vad har man då förändrat utifrån de erfarenheter och kunskaper som vunnits?

Samtliga deltagare säger sig ha förändrat sitt beteende efter det genomförda försöket.

Förändringarna avser i stora delar att de tar kontakt oftare, både för att be om information och ge sådant som de numera bedömer som viktigt för motparten.

*Ringer oftare, tänker på att lämna info när jag tror att de har behov. Ställer frågor oftare  
/Rtj-operatör #1/*

*Ja, mer frågande och informationssökande, blivit mer obekvämt, nyttjar tiden bättre, lägger  
tiden på rätt ställen för en bättre totallösning  
/SOS-operatör #2/*

*Det tycker jag. Jag försöker skriva mer i ärendena och ringa oftare till Polisen kring sådant  
som jag förstått de tycker är viktigt. Jag försöker sätta mig in i deras situation. Jag ringer vid  
händelser nu som jag inte ringde om tidigare.  
/Rtj-operatör #3/*

### *Kommentar*

Den överlag uttalade förändringen av beteende efter försöken tyder på att aha-upplevelserna och kunskapsuppbyggnaden måste ha varit tydlig. Detta understryker den potentiella nyttan av försöksupplägget som utbildningsplattform som deltagarna tidigare kommenterat.

## **5.10 Deltagarnas bild av gynnande effekter och orsaker**

Vad är det deltagarna upplevt varit orsaken till de beskrivna effekterna? Nedan redovisas de deltagarnas resonemang som fokuserar på de delar som understödjer de upplevda effekterna.

### *5.10.1 Förtroende och tillit*

Deltagarna konstaterar att samverkan och samarbetet påverkas positivt genom den relation som byggdes upp under projektet och att den relationen och effekten fortfarande sitter i och underlättar samverkan. De bedömde att den faktorn gjorde skillnad mellan att ta kontakt eller inte ta kontakt i vardagen för ”mindre” frågor och det är

*Ja vi är alla personligheter och när vi lärde känna varandra blev samverkan lättare. När jag nu tar kontakt och det är personerna i försöket så går det mycket snabbare. Om inte så tar det längre tid, lite mer motfrågor och behov av förklaringar.  
/SOS-operatör #2/*

*lättare att kommunicera med personer man har förtroende för och bedömer att man känner  
/Rtj-operatör #3/*

*Man ringer normalt inte upp i de ärenden som man tror att mottagaren bedömer som småsaker, t.ex. korrigerande av insatsstyrkor efter information och lägesrapporter. I försöket var dock ”Linan hela tiden uppkopplad”. Normalt hinner man inte ställa de frågor man vill. Det är så kortfattad information och man ringer inte för varje grej. En teori kan vara att man är hänsynsfull i överkant, men egentligen stjälper man bara genom att tänka så. Vansinnigt egentligen att man inte tar sig den tiden, det gör så oerhörd stor skillnad.  
/Polisoperatör #1/*

Personlig relation upplevs vidare ge en positiv spiral, ett klimat där man vågar och därmed får förståelse som i sin tur genererar vidare frågor och ytterligare kunskap.

### *5.10.2 Kunskap och förståelse*

Ökad kunskap och förståelse har tidigare angivits som en enskild effekt av försöken. Deltagarna tog dock även upp denna del som en gynnande och orsakande faktor till andra delresultat.

*Vi lärde oss mycket kring vad vi behövde ge dem för information. I slutet visste vi vad vi skulle ge de andra för info innan de frågade.*

*/Rtj-operatör #2/*

*Ökad förståelse så jag vet vad de behöver redan när kontakt tas för att samverka, att jag kan efterfråga i medlyssning med patient så att de också får mer info eftersom det kan vara svårt att få fram i slutändan sen.*

*/SOS-operatör #2/*

### 5.10.3 Fysiska miljön

Flera av deltagarna uppger ”sitta tillsammans” som den enskilt största orsaken till de upplevda positiva effekterna. De upplever i och med den fysiska närheten sänkta trösklar för att ta kontakt. Kontakt kunde tas otvunget och omedelbart. Försöksmiljön medförde att de kunde se varandra och de kunde utifrån kroppsspråk m.m. se när någon var upptagen, när de förstod att något var på gång osv.

*Den klart avgörande faktorn var att man satt nära och det gick snabbt att ställa frågan och snabbt att få ett svar tillbaka. Man hinner inte ringa runt när man sitter isär. När man ser varandra så hör alla samma fråga. Man överhörde även händelser och information utan att den aktivt sändes till mig.*

*/Rtj-operatör #1/*

*Att bara sitta och kunna kasta sig ur informationen, det blir så enkelt. Att ringa upp för att bara förmedla varje liten information precis när den uppstår gör man inte. När man satt så här var det lätt att förklara om någon inte förstod.*

*/Polisoperatör #1/*

Den fysiska närheten uppgavs vara en stor del i den parallellitet som uppnåddes genom att det på ett enkelt sätt möjliggjorde samtidig kommunikation med flera parter, möjlighet att skapa uppmärksamhet utan röstkommunikation.

*vi kunde föra samtal med tal, blickar och flaxa med armarna. Kommuniera ljudlöst men synligt och göra det enkelt, dessutom samtidigt som man hanterade ärenden.*

*/SOS-operatör #1/*

## 6 Analys och slutsatser

I detta kapitel redogörs för och diskuteras hur resultaten kopplar an mot det teoretiska ramverket. Vidare redovisas åtgärdsförslag samt slutsatser.

### 6.1 Praktik/teori

#### 6.1.1 Samhällsnytta?

En av huvudfrågorna avseende samverkan handlar som tidigare diskuterats (Bondesson)<sup>75</sup> om att det är svårt att, ja rent ut sagt omöjligt att påvisa samhällseffekter av samverkan. Bedömningen utifrån utförda försök är att det faktiskt kunnat påvisas samhällseffekter. En del av de upplevda effekterna är sådana att klassas som att de riktar sig konstruktivt mot de aktuella organisationerna och deras medarbetare, t.ex. känsla av effektivitet, bättre lägesbild m.m. Detta är bra och önskvärt, men kan inte utan vidare analys härledas till faktisk samhällseffekt.

I försöken har det dock också möjliggjorts vissa jämförande studier. En sådan är att studera faktisk tidsskillnad mellan ordinarie informationsstruktur och den som skett inom försöket. Vidare har konkreta händelser kunnat dokumenteras där det rimligen kan konstateras att det har varit helt avgörande för agerandet att försöket bedrevs. På detta vis har händelser då kunnat följas med faktiskt utfall där det bedöms som att allmänheten erhållit hjälp markant snabbare. Detta bör rimligen kunna ses som en konkret samhällsnytta även om det alternativa utfallet för den drabbade av en förlängd tid till hjälp inte utretts. För att kunna gå vidare i detta område bör kriterier för samhällsnytta tas fram för att kunna utgöra underlag vid framtida försök.

#### 6.1.2 Ökad informationsdelning

Utifrån att försöket bedrevs i form av ett fysiskt kluster är det intressant att reflektera över det som Cook (genom Bondesson) skriver avseende samlokalisering. Som konkreta positiva effekter anges att *informationsöverföringen* mellan aktörer ökar markant vid samlokalisering och den gemensamma *problemlösningsförmågan* utvecklas. Att sitta tillsammans ger också informella och frekventa interaktioner mellan individerna.<sup>76</sup> Den ofta breda och olika kompetens som sammanstrålar i och med att olika organisationer samlokaliseras leder till bättre *beslutsförmåga* och bättre underbyggda analyser och en bättre *resursanvändning*. De gemensamma besluten tenderar att vara mer välgrundade och mindre konservativa då individer tenderar att ta större risker när man kommer till det stadiet att aktörerna litat på varandra och känner en trygghet i den gemensamma förmågan.<sup>77</sup>

#### 6.1.3 Förbättrad samlad information/Operativ lägesbild

Ett flertal händelser och situationer har genom åren i efterhand kunnat konstateras ha hanterats mindre bra sett till den information som funnits till hands, de åtgärder som vidtagits och de slutliga konsekvenserna för samhället och den enskilde drabbade som uppstod. Ett frekvent använt exempel på sådan händelse är den s.k. ”snökanonen” som 2007 drabbade Södertörn och väg 73, där brist på en samlad information hos ansvariga aktörer medförde ett slutresultat med hundratals trafikanter som satt insnöade i många timmar i sina bilar och till slut fick evakueras.

---

<sup>75</sup> Hur möjliggörs goda samverkansprocesser? Bondesson. S, Crismart, 2011 (opublicerad)

<sup>76</sup> s.145 Cook et al 2001 (genom Bondesson)

<sup>77</sup> s-146-147 Cook et al, 2001 (genom Bondesson)

I kontexten av den ovan beskrivna händelsen är det intressant att betrakta deltagarnas beskrivning om hur de genom samlad kompetens och information genom informationsdelning och dialog kan identifiera händelser som gemensamt intressanta och påbörja planläggning och proaktiv hantering.

Att sammanföra kompetenser, kunskap och informationssystem innebär möjligheter att lägga samman respektive organisations information och skapa ny gemensam information. Försöket visade exempel på detta vid flera händelser. Författarens slutsats är att fenomenet är att betrakta som en *operativ lägesbild* och på ett bra sätt kan utgöra grund för vidare diskussioner kring uppbyggnad av system för detta. Företeelsen stämmer väl överens med de av beskrivna möjliga positiva faktorer som beskrivs i Bondessons litteraturstudie<sup>78</sup> och uppförda positiva faktorerna i kap 2.

Kopplat till andra projekt och förekommande nomenklatur, passar det beskrivna förloppet väldigt väl in i *modellen omvärldsbevakning, informationsdelning, lägesbild, gemensam analys och koordinerade beslut (agerande)*<sup>79</sup>. Det deltagarna beskriver bör (enligt författaren) rimligen vara en självupplevd definition av termen *operativ lägesbild*.

#### 6.1.4 Arbetsmönster

Utan instruktioner om hur och på vilket sätt de förväntades arbeta i försöket, fann deltagarna framgångsrika former. Vid inkommande händelser och larm förmedlades informationen till övriga. Dessa mottog informationen, ställde motfrågor och återkopplade vidtagna åtgärder. Överföringen av information liknade mer ett över tiden pågående samtal än korta informationspaket. Här väcks nyfikenhet på vad den frihet som deltagarna hade i försöket kan ha spelat för roll jämfört med om ett känt ”uppstyrt” arbetsätt presenterats. Som redovisades i kapitel 2 skriver Molyneux att samverkansgrupperingar som inte har exakt styrning och färdiga strukturer i sitt uppdrag kan uppleva viss osäkerhet och rådvillhet. Denna osäkerhet har visat sig i ickehierarkiska strukturer kunna skapa kreativitet och nya lösningar på problem.<sup>80</sup> Utan att kunna klargöra orsak konstateras dock en mycket bra självgenererad process.

Kommunikationen bestod av röstsamtal, gester och tecken. Vid vissa händelser uppmärksammade man övriga deltagare om att en händelse var på gång för att därefter låta dem lyssna på de utrop och radiosamtal som fördes. Genom att snabbt titta på varandra förstod man om de övriga hade uppfattat. Ibland ledde händelser till gruppdiskussioner eller att man även fysiskt rörde sig till någon av parternas bord för att ta del av information och stämma av något. Detta arbetsmönster och multipla kommunikationsmönster följer tydligt de faktorer som nämns kring förväntad lyckosam samlokalisering

#### 6.1.5 Koordinering

På motsvarande sätt är det fascinerande och intressant att studera försöksverksamheten och det utförda arbetet utifrån perspektivet att det saknas arbetsledande befattningar i rummet. Det kan konstateras att arbetet i princip löpte friktionsfritt. Deltagarnas bedömning är att de i sina

---

<sup>78</sup> Hur möjliggörs goda samverkansprocesser? Bondesson. S, Crismart, 2011 (opublicerad)

<sup>79</sup> Projekt GROHS, Statens räddningsverk

<sup>80</sup> s.30 Molyneux 2001 (genom Bondesson)

roller och i sina organisationers uppdrag jobbar parallellt mot gemensamma mål. Som en av deltagarna uttryckte sig.

*När vi satt ihop under försöken jobbade man tillsammans mot samma mål, nu när man sitter var för sig "hjälp man mer bara åt" när man kan och hinner.  
/Rtj-operatör #1/*

Här är det relevant att fråga sig om den friktionslösa samverkan kan förklaras av ovanstående eller handlar det om gruppdynamiska effekter av formen "smekmånad" där processen och gruppen fortfarande är "trevliga och snälla" mot varandra inte kommit längre på grund av försökets längd?

#### 6.1.6 Tillit

I kapitel 2 konstaterades <sup>81</sup>att "Tillit föder tillit". De antaganden som gjorts i diskussioner och den litteratur som studerats konfirmeras genom deltagarnas upplevelser. Personlig kännedom skapar förtroende och tillit som ger ytterligare kännedom och tillit osv. Detta verifieras i deltagarnas berättelse om hur effekterna kvarstår även sedan försöket avslutats och de är tillbaka i sina ordinarie arbeten. Deltagarna konstaterar skillnader i samverkan med sina försökskollegor och med andra "okända" inom aktörernas organisationer.

#### 6.1.7 Sekretess

Sett ur sekretesshänseende är de juridiska förutsättningarna för en etablering enligt försöken inte ett generellt hinder i teorin. Försöken har visat att teorin stämmer i praktiken och att det precis som Trulsson konstaterar (kap 2) mer bygger på hur utförarna uppträder med den information som finns att tillgå. Det är däremot förknippat med utmaningar för att hålla en erforderlig kompetens hos utövarna på operativ nivå. Deltagarna utgår från den hjälpsökandes upplevda behov i sin bedömning snarare än en juridisk bedömning. Deltagarna själva ser inte några problem med arbetssättet, det handlar om att undsätta och hjälpa människor. Det överensstämmer till stora delar med den situation som råder på fältet vid skadeplats, dvs man får erforderlig information för att lösa uppgiften. Skillnaden bedöms dock vara att det i försöken är betydligt mindre direkt informationsläckage. Detta fenomen bör inte glömmas i de diskussioner som stundtals drivs av probleminventering istället för lösningsorientering.

#### 6.1.8 Förskjutning av brister, systemoptimering/informationsdelning

I dagens samverkanssystem har det identifierats brister i samverkan på mellanorganisatorisk nivå. Försöken visar att dessa brister i stora delar kan åtgärdas genom de arbetssätt som prövats. Som en av de få upplevda nackdelarna med försöket har varit att en part har identifierat vissa brister mellan den uppställda samverkansnoden och den egna organisationen, i inomorganisatoriska kontakter. Detta tyder på att det tidigare problemet delvis har förskjutits.

Många system innehåller prioriteringar och val som måste göras för att uppnå ett så bra resultat som möjligt inom önskat område. Att en optimering och åtgärda en del av ett system leder till vissa nackdelar i andra delar av systemet är därför inte förvånande. Det upplevda fenomenet verkar dock endast uppvisas hos en av aktörerna varför det är rimligt att diskutera huruvida detta delvis kan bero av skillnader i förberedelser, informationen, arbetsrutiner m.m. då motsvarande verksamhet hos den andra räddningscentralen inte visade på detta. Ett annat

---

<sup>81</sup> s.10 Vangen et al 2003 (genom Bondesson)

alternativ är att utvärdering av försöken skett på olika sätt. Inför nytt försök är denna faktor intressant och viktig att titta närmare på.

Försöksmiljön upplevdes av deltagarna som mycket givande och ses som en naturlig etablering och plattform för att bedriva kvalitativ utbildning på, men även lämplig för att bemanna vid särskilda händelser, även om det var i det vardagliga kontinuerliga ”bruset” som de stora volymerna av nytta upplevdes. Slutsatsen är att om det är möjligt så bör de temporära möjligheterna till samverkan säkerställas för att möjliggöra fortsatt verksamhet, både övningar, samverkan vid särskilda händelser samt för att genomföra nya försök.

## **6.2 Att beakta i det fortsatta arbetet**

När ett system optimeras innebär det inte med automatik att varje delsystem är optimerat. På motsvarande sätt bedömer författaren att försökets satsning på skapandet av ett mellanorganisatoriskt samverkanskluster inte nödvändigtvis i alla delar behöver upplevas positivt inom en enskild organisations interna processer. Här handlar det om att finna balans mellan systemen. Försöken visar dock tydligt på att det finns mycket för den gemensamma produkten mot samhället att vinna på att en fortsatt satsning av det studerade området.

### *6.2.1 Deltagarnas förslag till åtgärder*

I diskussionen kring hur man ska ta samverkan vidare praktiskt ställs ofta alternativen samlokalisering och teknikutveckling mot varandra och förs fram som likvärdiga alternativ av sina respektive förespråkare. Försöket har inte haft för avsikt att utreda och ge svar på den frågan. De deltagande personerna är dock entydiga i att det är de fysiska förutsättningarna som skapat den totala förmågan under försöket. De bedömer inte att motsvarande effekt kan uppnås med teknik. De bedömer dock att tekniken kan utvecklas och då betydligt bättre stödja processerna, men ser inte hur den ska ersätta de upplevt unika delar som den samlade fysiska närvaron ger. Slutsatsen som kan dras är att det behöver ske en parallell utveckling av möten, utbildningar och teknik. Ska effektiv teknik användas måste den börja utvecklas, och utvecklas tillsammans.

Etableringen upplevs vidare ge goda utbildningsmöjligheter och bedöms konkret av deltagare och observatörer vara lämplig för även utgöra en lämplig etablering för tillfälliga behov av utökad samverkan, t.ex. inför större planerade/kända händelser då utökade samverkansmöjligheter bedöms som kritisk.

Den överlag uttalade förändringen av beteende efter försöken tyder på att aha-upplevelserna och kunskapsuppbyggnaden hos deltagarna har varit reell. Detta understryker den potentiella nyttan av försöksupplägget som en framtida effektiv utbildningsplattform och möjligt samverkansetablering

### *6.2.2 Behov av vidare studier*

Utifrån de genomförda försöken har tankar väckts avseende nya och kompletterande behov av vidare studier.

#### *Studier av nästa samverkansnivå*

I försöken har ledningsoperatörer deltagit och lyckosamt samverkat. De formella beslutsfattarna i pågående ärenden utgörs av Operativa chefer (Kommunal räddningstjänst),



Länsvakthavande (Polisen), Operativ Passledare (SOS Alarm). Vid nya försök bör dessa nivåer engageras och adderas till det samlokaliserade försöken. Det är inte otänkbart att närvaron av befälsnivåer skapar andra effekter och påverkan på samverkansmiljön

#### *Hur utveckla samverkan mellan delokaliserade org?*

Organisationerna sitter delokaliserade idag. Några tittar på att samlokalisera, men det kommer troligtvis ett antal år tills dess att det är praktiskt möjligt att genomföra och vissa kommer aldrig sitta samman. Vid nya studier bör därför fokus även ligga på hur samverkan utvecklas mellan delokaliserade organisationer.

#### *Hur utveckla samverkan mellan samlokaliserade org?*

De organisationer som väljer att samlokalisera behöver skaffa sig praktisk kunskap om hur organisationer och funktioner ska placeras för att optimera fysiska flöden och understödja samverkan. Erfarenheterna från de utförda försöken bör kunna utgöra underlag för de beskrivna arbetena.

#### *Studera kopplingar mellan samverkanskluster och hemmaorganisation*

Utifrån de synpunkter som inkommit i utvärderingen finns behov av att tydligare följa upp, studera och utvärdera det genomförda projektet ur ordinarie ledningscentralers perspektiv.

### **6.3 Slutsats**

De försök som utförts har både av deltagare och observatörer bedömts vara lyckosamma och visat på många intressanta delar avseende samverkan i praktiken. Att med den sortens verksamheter våga ta klivet och testa i skarp drift genererar bevisligen väldigt mycket information tillbaka som i detalj hade varit svårt, och i vissa delar omöjligt, att enbart uppnå under övning eller med teoretiska resonemang. Detta inte minst för de observatörer och besökare som genom försöken och skarpa situationer i realtid kunnat följa hur samverkan skett i det utförda arbetet. Att en utvecklad och utökad samverkan verkligen har förmåga att skapa nya värden i form av ökad kunskap och förståelse, tids- och resursbesparande åtgärder är ett resultat som samtliga deltagare och observatörer instämmer kring. Vissa av värdena vittnar deltagarna om att de lever vidare även tillbaka i den ordinarie verksamheten. Detta ger att försöken bedöms ge kvarvarande effekter och är lämpligt att nyttja för utbildning.

Polisen har en nyckelroll i samverkan. Av resultaten går det att uttyda att en relativt stor förändring var relaterat till polisens verksamhet, både som mottagare och givare av information. Förståelsen för och tillgången till den information de sitter på var i många avseenden ny. På motsvarande sätt blev det oerhört tydligt hur mycket tid som kunde sparas in i underrättelse av Polisen i samband med räddningsärenden. Konsekvenserna till följd av att polisen har ett skiljt tekniskt system blir uppenbar i försöken.

Sammantaget konstateras att försöken bekräftar och nyanserar mycket av den forskning som studerats inom området. Detta är tydligt avseende kopplingen förtroende och tillit samt minskade tröskeleffekter för kommunikation med fysisk närhet/samlokalisering. Genom att försöken bedrevs i skarpt tillstånd kunde resultatet verifieras med faktiska samhällseffekter i studerade händelser. Dimensionen av att bedriva försöksverksamhet i skarpdrift bör vara överförbart till andra verksamhetsområden. Tillskottet av försöken bedöms vara den mycket omedelbara och konkreta effekt som det resulterade i.

Den grundläggande effekten av försöket kan enklast sammanfattas med att det uppstod en snabb, kontinuerlig och parallell och mer innehållsrik informationsdelning. Detta fenomen

ledde i sin tur vidare till specifika effekter inom en mängd händelser och situationer. Som deltagarna uttrycker det är en av de tydligaste huvudorsakerna till de upplevda effekterna de minskade ”trösklar” till kontaktagande som upplevts i försöken. Den fysiska närheten möjliggör direkta och spontana kontakter och informationsutbyten som på ett naturligt sätt raderar ut rådande brister i tekniska system, kulturskillnader, fysiskt avstånd och okunskap. Det som i vardagen upplevs som hinder för att ta kontakt (tid, småfrågor mm) hanterades otvunget med möjlighet att erhålla omedelbar och simultan feedback från de övriga aktörerna.

Avslutningsvis konstateras att försöken tydligt visat att genom utökad samverkan finns det en mängd faktorer som förbättras och gynnar de respektive myndigheterna och dess uppdrag. I försöken har samlokalisering utgjort formen. För att uppnå ett optimerat samverkanssystem där ingen står utanför behöver flera åtgärder kombineras. Dessa bedöms vara en kombination av kompetenshöjning, process- och teknikutveckling, juridiska tolkningar och i vissa fall fysisk samlokalisering (närhet) .

## 7 Källförteckning

### Litteratur

Agrell. W, *Förvarning och samhällshot*, Studentlitteratur, 2005

Artman. H, *Vad är det som händer när det som inte får hända händer? Om dynamik i distribuerade organisationer för dynamiska system*, KTH,  
<http://www.nada.kth.se/~artman/Articles/Misc/FOG-Rapport.pdf> (2012-07-20)

Berlin. J, Carlström E, *Populärvetenskaplig sammanfattning av boken: Samverkan på olycksplatsen: Om organisatoriska barriäreffekter*, Trollhättan, University West, 2009

Blomqvist. K & Ingemarsdotter. J, Lindberg, *Överväganden vid utökad samverkan och integrering av samhällsaktörer*, FOI (pågående arbete/utkast 2012-07-16)

Bondesson. S, *Hur möjliggörs goda samverkansprocesser – En litteraturstudie*, Crismart, 2011 (opublicerad)

Brottsförebyggande rådet, BRÅ, *Bekämpning av organiserad brottslighet - En utvärdering av den myndighetsgemensamma satsningen mot grov organiserad brottslighet*, Rapport 2011:20, 2011

Cook, Glenda, Gerrish, Kate, Clarke, Charlotte, *Decision-making in teams: issues arising from two UK evaluations*, Journal of Interprofessional Care 15:2, 141-151. 2001

Danielsson . E, Landgren. J, Larsson. G, Olofsson. A, Tirkkonen. P, Voss. M,  
*Forskningsöversikt ledning och samverkan vid olyckor och kriser*, MSB, 2011  
[https://www.msb.se/Upload/Insats\\_och\\_beredskap/Ledning\\_och\\_samordning/Forsknings%C3%B6versikt%20ledning%20och%20samverkan%20slutversion.pdf](https://www.msb.se/Upload/Insats_och_beredskap/Ledning_och_samordning/Forsknings%C3%B6versikt%20ledning%20och%20samverkan%20slutversion.pdf)

Esaiasson. P , *Metodpraktikan –konsten att studera samhället, individ och marknad*, Norstedts juridik, 2009

Ekehult. L , Johannesson. L, *Samverkan BUP, SOC, Skola - Med barnet i centrum*, C-uppsats, Institutionen för socialt arbete, Ersta Sköndals högskola, 2004,  
[http://www.esh.se/fileadmin/erstaskondal/Uppsatser/socarb/c-upps\\_04/ekeshult\\_johannesson\\_cupps.pdf](http://www.esh.se/fileadmin/erstaskondal/Uppsatser/socarb/c-upps_04/ekeshult_johannesson_cupps.pdf) (2012-05-25)

Ekström. M, Larsson. L, *Metoder i kommunikationsvetenskap*, 7 uppl., Lund Studentlitteratur, 2000

Fredholm m.fl. *Ledning av räddningsinsatser i det komplexa samhället*, (Red.), Räddningsverket, 2006

Hjert. C *Samhällskriser och katastrofer –En juridisk handbok*, Sveriges kommuner och landsting, 2007

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, *Frågor och svar till Alarmeringstjänstutredningen*, PM:2012-05-16 Dnr 2010-3342, [https://www.msb.se/Upload/Nyheter\\_press/Alarmeringstj%C3%A4nstutredn%20fr%C3%A5gor%20och%20svar.pdf](https://www.msb.se/Upload/Nyheter_press/Alarmeringstj%C3%A4nstutredn%20fr%C3%A5gor%20och%20svar.pdf) (2012-07-15)

Nyhlén. L, *Operativ ledning, bedömning och beslutsfattande –Lednings- och fältstab vid särskild händelse*, Rikspolisstyrelsen, Carlshamn Tryck och Media, 2006

Regeringen, *Mobilisering mot grov organiserad brottslighet* [www.regeringen.se/sb/d/11188](http://www.regeringen.se/sb/d/11188),

Rikspolisstyrelsen *Slutredovisning av regeringens uppdrag till Rikspolisstyrelsen och andra berörda myndigheter att vidta åtgärder för att säkerställa en effektiv och uthållig bekämpning av den grova organiserade brottsligheten*, POA 400-4599/08, [http://www.polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Rapporter-utredningar/01%20Polisen%20nationellt/Organiserad%20brottslighet/Slutredovisning\\_GOB\\_till\\_regeringen.pdf](http://www.polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Rapporter-utredningar/01%20Polisen%20nationellt/Organiserad%20brottslighet/Slutredovisning_GOB_till_regeringen.pdf) (2012-07-10)

Ryberg & Schmand, *Kommunal samverkan – om vad och varför, med vem och hur?*, Uppsats BTH, [www.entreprenorsregionen.se](http://www.entreprenorsregionen.se) (2012-06-27)

Thulin. R, *Mätbara effekter -Ett delprojekt inom ramen för Program för samverkan*, Deloitte, 2011

Trulsson. A, *Sammanställning förstudie sekretess*, MSB, 2011 (opublicerad)

Vedung. E, *Utvärdering i politik och förvaltning*, Studentlitteratur, 1998 2:a uppl.

### **Lagstiftning och direktiv**

Direktiv (2011:106), *Översyn av samhällets alarmeringstjänst*, [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

SFS 1986:223 *Förvaltningslagen*, [www.notisum.se/rnp/sls/lag/19860223.HTM](http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19860223.HTM)

SFS 1982:763 *Hälso- och sjukvårdslagen*, [www.notisum.se/rnp/sls/lag/19820763.HTM](http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19820763.HTM)

SFS 2003:778 *Lag om skydd mot olyckor*, [www.notisum.se/rnp/sls/lag/20030778.HTM](http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20030778.HTM)

SFS 2009:400 *Offentlighets- och sekretesslagen*, [www.notisum.se/rnp/sls/lag/20090400.htm](http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20090400.htm)

SFS 1984:387 *Polislag*, [www.notisum.se/rnp/sls/lag/19840387.htm](http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19840387.htm)

### **Intervjuer/samtal**

Intervjuer med projektdeltagare, 17, 18, 19, 20 juli 2012

Grupptervju/utvärderingsworkshop 3 maj 2012

Dagliga uppföljningssamtal under försök 16-29 april 2012

## Bilaga I. Intervjumaterial

	<b>Nuläge:</b>
	<b>Hur tycker du att samverkan mellan centralerna fungerar i ordinarie drift i nuläget?</b>
Rtj-operatör #1	Samverkan fungerar bra tycker jag, det är bra klimat. Man kan dock konstatera att det inte fungerar lika bra och effektivt som när vi satt ihop på Johannes.
Rtj-operatör #2	Bra, men jag upplever det generellt mer och mer svårjobbat när det gäller SOS. Det blir mer och mer vanligt att SOS skickar medlyssningar från övriga centraler och de arbetar på ett litet annat sätt, har dålig kunskap om geografi och vill inte att motfrågor ska komma in i intervjuerna. Med Polisen "funkar" det, vissa fredag och lördag kan det dock vara mycket långa svarstider, faktiskt så att man ibland lägger på och ringer igen senare. Med Södertörn funkar det klockrent. Det var lätt förut, men går ännu bättre nu.
SOS-operatör #2	Inte bra! Särskilt avseende polisen när det gäller tekniken. För att få kontaktvägar till LKC måste ju larm ringas över. Räddningstjänsten har vi ju i samma teknik, men de ser inte SOS alarms ärenden trots att vi jobbar med samma ärende t.ex. patient- eller räddningsärende med samma tredje person inblandad. Det handlar ju om sekretessen som du vet, det förändrades ju för något år sedan och det har blivit så mycket sämre.
Polisoperatör #1	I det stora hela funkar det bra, det finns ett antal saker som går att förbättra, mycket beror på okunskap om varandra tror jag. Man försöker lösa det för stunden, funkar ganska bra. Jag upplever brist på information, man får ganska lite information. Det är ofta man får väldigt kortfattad info från räddningstjänsten och det kan ju vara frustrerande nu när man ju vet också hur mycket information de sitter på. Det är rätt vanligt att ambulansen ber oss skicka enheter och personal p.g.a. misshandel. De informerar dock inte om gärningsmannen är kvar eller inte vilket har stor betydelse för oss och våra möjligheter att agera. De har ofta inte heller kvar uppringaren så att vi vet vem vi kan prata med, kanske börja ta vittnesuppgifter mm.
Rtj-operatör #3	Det funkar ok men inte mer. Det blir inte samma sak som på försöket, det var mycket lättare att kommunicera. Rent allmänt att lämna läge och förmedla information till amb dir, det blir betydligt mer komplicerat nu när man måste ringa. Polisen hamnar tyvärr rätt långt ned i kön på vad vi gör, vilket gör att det blir en fördröjning från vår sida. Det är nog likadant från deras sida. Gentemot polisen har vi helt enkelt svårt att få till informationsutbyten och lägesrapporter kontinuerligt. Det gäller båda hållen.
SOS-operatör #1	Dåligt! Vi har dålig kommunikation under insatserna. Kanske bra vid uppstart och första medlyssning, framförallt ambulans och räddningstjänst. Men mellan polis och SOS är det dåligt. Uppföljning av ärendet när vi är på plats sker knappt. Samverkan existerar inte när de är på plats och vi på väg dit. Det är enbart vid medlyssning som det funkar i nuläget
Polisoperatör #2	Ja men det funkar väl, men det skulle kunna funka bättre, det har vi ju sett nu. Ofta som jag känner att man har för lite information eller att den kommer sent.

	<b>Kunskapsnivåer</b> <b>Hur bedömer du din egen kunskapsutveckling efter genomförda försök avseende:</b>
	<b>a) Kunskap om andra aktörers ansvar och roll?</b>
Rtj-operatör #1	Jag tycker att jag fått bättre förståelse för de andra organisationerna, bättre förståelse för deras behov och vad och när de behöver det, informationen alltså. Det är något jag tagit med mig hem. Bättre förståelse för hur hög belastning det är på andra organisationer och varför det ibland tar tid innan de svarar när man ringer.
Rtj-operatör #2	Hade bra koll redan innan avseende SOS. Polisen har jag fått mycket bättre koll på.
SOS-operatör #2	Förståelse och mer insikt i hur vi kan samverka. Aha-upplevelse. Bättre förståelse för hur det fungerar och mindre frustrerad till viss del
Polisoperatör #1	Lite mer kött på benen, framförallt avseende räddningstjänsten
Rtj-operatör #3	Jag har erfarenheter av amulansdirigering sedan tidigare så där kanske jag inte har lärt mig så mycket. Men det har varit en kunskapsutveckling mot Storstockholm (brandförsvaret). Vi jobbar ju på att försöka jobba mer tillsammans och där tycker jag att försöken gav jättemycket. Vi provade ju att larma varandra osv. Jag har lärt mig mer om polisen också. Som larmoperatör känner jag att jag har utvecklats och ser nu och känner ett mycket tydligare ansvar att tillgodose de andras behov av information.
SOS-operatör #1	Nej, jag hade bra koll redan innan tycker jag, men det är klart att något nytt har det väl blivit. Vi hade många bra diskussioner kring etylerade personer med Polisen kring vems ansvar det var att åka på händelserna. Båda org. tycker att det är den andras ansvar...
Polisoperatör #2	Ja det har det ju gjort (ökat kunskapen). Jag har också insett vilka olika förutsättningar i teknik och kartor som det är. De (räddningstjänsten) har mycket bättre än vad vi har.
	<b>b) Kunskap om de andra aktörers behov av information (typ av info och när)?</b>
Rtj-operatör #1	Förstått vad de (Polisen) uppskattar, börjat ringa dem oftare och mindre saker
Rtj-operatör #2	Vi lärde oss mycket kring vad vi behövde ge dem för information. I slutet visste vi vad vi skulle ge de andra för info innan de frågade.
SOS-operatör #2	Ökad förståelse så jag vet vad de behöver redan när kontakt tas för att samverka, att jag kan efterfråga i medlyssning med patient så att de också får mer info eftersom det kan vara svårt att få fram i slutändan sen.
Polisoperatör #1	Det här var den stora behållningen med projektet, man fick det tydliggjort. Nu vet man vilken information man kan få och vilken info de vill. Jag förstod också att de andra hade tekniska begränsningar vilket gjorde att det tydligen var beroende av den enskilda individens erfarenheter och att de kom ihåg händelser och adresser. Vi har ju allt sådant i våra system. Det är en stor skillnad i förutsättningarna.
Rtj-operatör #3	Polisens del har jag verkligen fått mycket kunskap om. De hade två riktigt bra representanter på plats. Jag har lärt mig betydligt mer, både vad de vill ha och behöver.
SOS-operatör #1	Vi har behov av samma information, adress, antal skadade, risker mm. Man vet ju vad man vill ha. Det som är nytt är kunskapen om att Polisen sitter med så mycket information. T.ex. som vid händelsen kring Rosenbad och Huddinge sjukhus (se händelselogg). Det händer säkert väldigt mycket som vi aldrig får

	reda på, men som vi skulle ha nytta av att känna till, det är jag övertygad om.
Polisoperatör #2	De vill ju t.ex. veta om gärningsman är kvar osv, där borde kanske informationen bli bättre mellan oss. Det är ju även bra för oss att få veta om den inte är på plats. Det kan ju ibland bli lite irritation och svårt att förstå varandra. Nu när man hört deras perspektiv och förstår varför de behöver viss information så blir det så klart mycket bättre.
	<b>Hur bedömer du att de <u>andra</u> deltagarnas kunskapsutveckling om din organisations verksamhet och dess behov?</b>
Rtj-operatör #1	Ambulanstjejerna har ändrat beteende, de larmar på andra saker, bl.a. när barn inblandade. De ber oss om hjälp med våra resurser. De har förstått att de kan använda oss på lite annat sätt (närmaste enhet, vård). De tyder på att de lärt sig om oss.
Rtj-operatör #2	De lärde sig väldigt väl vad vi behövde, efter kort tid slapp man fråga och det gick av sig själv
SOS-operatör #2	Ök, när vi som var med i projektet har hörts efteråt i skarpdrift känns vi mkt samspelade
Polisoperatör #1	Min känsla är att de absolut kunde mer om både vår org, roll och uppdrag samt vad vi behövde och vad vi kunde serva de med för information.
Rtj-operatör #3	Jag är övertygad om att de andra fick det. Det sa de själva. Stockholm och Södertörn tog ett stort steg mot varandra, vi kom mycket närmre. Där tycker jag verkligen att det utvecklades, hoppas de känner samma sak.
SOS-operatör #1	Ja absolut, framför allt Polisen. Han hade ingen aning om hur det fungerade hos oss innan.
Polisoperatör #2	Ja det tycker jag. Om jag nu efter försöken pratar med dem som var med så är det stor skillnad mot om jag pratar med ngn som inte var med.
	<b>Hur värdesätter du försöken och dess miljö som en framtida utbildningsplattform?</b>
Rtj-operatör #1	Mycket värdefullt om det gick att ha kvar miljön för introduktion och utbildning. Det skulle både kunna vara för nyutbildning som återkommande utbildning för de som redan arbetar.
Rtj-operatör #2	Det är absolut en bra form, man får så mycket kringinformation och förståelse för de andra organisationerna. Har man frågor och funderingar får man svar direkt.
SOS-operatör #2	Ja absolut, det tror jag, det var väldigt givande
Polisoperatör #1	Intressant vinkling, det har inte slagit mig innan. Men absolut positivt. Att sitta i skarp drift är A-O, verkligen ett måste. Övningscase hade absolut inte gett samma effekt. Både nya operatörer i tidigt skede och mer erfarna operatörer skulle ha nytta av detta. Bra investering i framtiden att redan från start kunna få all den kunskapen. Det är så mycket gissningar om hur saker och ting fungerar annars.
Rtj-operatör #3	Det skulle vara jättebra, det tror jag absolut. Jag känner att det vore mycket bra om mina kollegor fick samma chans som jag nu fått.
SOS-operatör #1	Verkligen, allt sådant skulle ge värde. Jag ser helt annorlunda på mitt yrke nu, jag är "hungrig". Det finns bara fördelar med att göra på det sättet. Jag har haft en vilja att förmedla allt det som jag själv uppledde men det är svårt att när de inte varit med. Det var mycket som kom upp till ytan efter det här, samarbetsvårigheter internt o.s.v., så det har varit jättenyttigt
Polisoperatör #2	Ja absolut det skulle nog vara jättebra. Gärna även köra vid särskilda händelser, t.ex. Pride eller någon annan särskild händelse.

	<b>Sekretess</b> <b>Förekom det situationer under försöken då du fick information som du upplevde var sekretessbelagd? (vilken typ av information?)</b>
Rtj-operatör #1	Vi i gruppen bestämde redan i förväg att vi skulle dela telefonnummer mellan organisationerna i de fall det bedömdes som nödvändigt (aktivt val), Vi sa också att ingen information skulle delas om den som ringde tydligt sa att den ville vara anonym (ingen sa ngt). Vid ett tillfälle fick jag information om att en person som vi var på väg till vid ett SPIS-ärende hade vapen och historik på sig. Så då backade vi tills Polisen kommit fram. Det kan ju ha varit sekretess.
Rtj-operatör #2	Stora delar av informationen vi fick var sekretessbelagd (egen bedömning), t.ex. var ambulanser finns. Polisen talade också vid vissa tillfällen om att i den och den lägenheten finns det personer med den problematiken (våldshistorik m.m.)
SOS-operatör #2	Ja det är det ju, det var aldrig så att man tänkte att det här var sekretess, men vi fick mycket mer info nu än annars.
Polisoperatör #1	Nej det kan jag inte direkt påstå. Kanske var det något tillfälle där SOS hade problem med busringare där jag kunde hjälpa till för att kunna få personen att sluta. Vid något suicidärende hade en person våldshistorik som jag informerade om och därmed kunde delge de andra så att de kunde låta oss gå fram först.
Rtj-operatör #3	Ja absolut fick jag information som lyder under sekretesslagen.
SOS-operatör #1	Ja absolut, mycket. När vi fick frågan gav vi telefonnummer till polisen och rtj, även vissa namn osv
Polisoperatör #2	Nej jag upplevde inte att någon information jag fick eller gav var sekretessbelagd.
	<b>Var informationen relevant för dig att veta i den aktuella händelsen (kopplat till sekretessen)?</b>
Rtj-operatör #1	Telefonnummer fick vi vid tillfällen då vi behövde dem (vi bad om dem), inte annars. Infon om det fanns vapen osv. vid SPIS-larmet (suicid) känns relevant ur arbetsmiljösynpunkt för våra framryckande styrkor.
Rtj-operatör #2	Det var enbart vidkommande information, t.ex. polisen portkod, riskfyllda personer m.m.
SOS-operatör #2	Ja absolut, det tycker jag.
Polisoperatör #1	Svar ja, säkerhet för personal allmänhet känns verkligen relevant
Rtj-operatör #3	Ja absolut. T.ex. vid hotsituation kring suicid på Ekerö där vi fick information om hotbild, vad den här personen var för lirare och så där. Styrkorna kunde i och för sig säkert kunnat få info på plats, men det handlar ju också om för min egen skull, så att jag var med i matchen och visste vad vi pysslade med där ute och vilken situation det handlade om. I övrigt bytte vi en del telefonnummer, bl.a. vid SPIS-larm vid Enhörna-stall. Där kunde vi på det sättet söka kontakt. Jag tycker inte att det var så mycket namn och personuppgifter.
SOS-operatör #1	Det var några gånger som jag kände i magen att de/jag nog inte skulle ha gett infon i vanliga fall. Vi arbetade annorlunda än i vanliga fall. Vi arbetade sekretessfritt. Polisen fick den infon som de ville ha. Ett par gånger kände jag att det blev information som var överflödig. Det blev ju också lite så att vi blev lite tjenis, så det hade nog varit svårt att sätta ned foten helt plötsligt och säga nej om någon bad om informationen. Jag tror att det var en förutsättning att vi var så här öppna för att vi skulle kunna testa det här fullt ut.
Polisoperatör #2	----



	<b>Var informationen avgörande för din eller de andras möjlighet att hantera händelsen? (fanns det andra sätt, men som tog längre tid osv)?</b>
Rtj-operatör #1	Helt klart avgörande för arbetsmiljön (vapen spis-larm)
Rtj-operatör #2	Ur ett tidsperspektiv avgörande (portkoder), även om man oftast kommer in genom en dörr till slut ändå. Detsamma när det gäller arbetsmiljörisker
SOS-operatör #2	Ja det tycker jag. Särskilt vid hot mot personal där patient både är gärningsman och patient där missas det varje dag annars.
Polisoperatör #1	Ja
Rtj-operatör #3	Svårt att bedöma, men det hade tagit mycket längre tid
SOS-operatör #1	Vid suicidhändelserna var det definitivt nödvändigt. Kollade historik på personnummer och adress. Vi ställde frågorna ibland utifrån egen kunskap och maggropskänsla. Ibland var det inte nödvändigt, ja egentligen per def. varje gång man kollade utan att det var ngt
Polisoperatör #2	-----
	<b>I vilka situationer tycker du att det känns relevant att bryta sekretess?</b>
Rtj-operatör #1	Hot om liv/livräddning, arbetsmiljörisker/egen personals säkerhet
Rtj-operatör #2	Från fall till fall, rädda liv och egendom, risk för egen personal vid insats
SOS-operatör #2	Alla där det gynnar patient och personal. Jag kan inte se ngt negativt med detta. Situationer då personer skulle kunna uppleva obehag är så få jämfört med de många situationer då det gynnas. Vi har ingen möjlighet till historik ärende, adress eller person som polisen har i sina system, det är synd.
Polisoperatör #1	Där egen eller annans personal eller tredje man kan utsättas för risk, ja helt enkelt när det är riskminimerande.
Rtj-operatör #3	Ja det är när jag behöver information för att hjälpa tredje man. För att kunna utföra hjälp så snabbt som möjligt. När styrkorna behöver informationen. Vår uppgift är att hjälpa tredje man. Det är klart att det kan finnas olika prioriteringsgrader men generellt måste vårt uppdrag gå i första hand tycker jag.
SOS-operatör #1	Hotfulla situationer, våldsamma personer, vissa typer av suicid, när ambulanspersonalen kan utsättas för fara.
Polisoperatör #2	Rädda liv, allvarlig händelse där åtgärden kan stoppa pågående handling. Få tag i en gärningsman som annars kan vara farlig för fler i en förlängning
	<b>Upplevde du att ni bröt mot ngn sekretessregel vid något tillfälle och bedömer du att du har tillräcklig kunskap om området för att kunna avgöra frågor inom sekretessområdet?</b>
Rtj-operatör #1	Medvetet bröt vi mot regeln om att inte förmedla telefonnummer. Nej jag bedömer inte att jag egentligen har tillräcklig kunskap.
Rtj-operatör #2	Nej, jag bedömer dock att vi själva inte spred mycket, däremot tog vi emot mycket info. Nej jag kan inte de juridiska delarna.
SOS-operatör #2	Sekretessen bröt vi flera gånger under projektet p.g.a. att de regler som råder idag är upp över öronen tokigt lagd. I slutändan är den som är idag en nackdel för tredje person i många avseenden. Ja med den erfarenhet jag har inom yrket kan jag bedöma om jag behöver och kan bryta sekretessen eller ej.
Polisoperatör #1	Vet inte om att jag tycker att vi bröt mot någon sekretessregel. Ja jag tycker att jag har tillräckligt på fötterna.
Rtj-operatör #3	Jag bedömer att det förekom att vi bröt mot vissa regler. Jag är inte helt hundra insatt i frågan dock. Mestadels fick jag info om sådant jag bad att få men att det också förekom visst läckage. Jag är ju van att få sådan information och jag är ju där i tjänsten och då känns det relevant. Om jag hade fått det som privatperson hade det varit skillnad.

SOS-operatör #1	Ja det gjorde vi. Ja jag tror att jag har tillräcklig kunskap. Jag tycker jag har en hög ribba, men gör medvetna undantag ibland.
Polisoperatör #2	Vad som är sekretess är mycket en maggropskänsla, fick inte mer känslig samverkansinformation än när jag var ute på fältet.
	<b>Anser du att sekretess utgjort ett hinder under försöken?</b>
Rtj-operatör #1	Nej inte alls, när jag arbetade ute på fältet fick jag både se och ta del av mycket mer känslig information än vad jag fått nu under försöken.
Rtj-operatör #2	Nej tvärtom, alla gjorde sitt yttersta för att lösa det specifika fallet.
SOS-operatör #2	Nej vi hade "fritt fram" så ngt hinder föreföll ej under projektet
Polisoperatör #1	Nej! Ingen höll tillbaka, rent polisiära ärenden filtrerade jag, det var bara i ärenden vi samverkade kring som vi delade aktiv information.
Rtj-operatör #3	Nej inte under försöken, men i vanliga fall får jag inte informationen. Vad det beror på fullt ut, att vi inte hinner eller förstår att fråga eller att man vågar ge mer när man sitter med den man samverkar med är svårt att säga.
SOS-operatör #1	Nej, inte i försöket, men annars utgör det klart ett hinder
Polisoperatör #2	Nej det tycker jag inte att det gjorde.
	<b>Effektområden Hur utvecklades samverkan genom försöken? (övergripande beskrivning)</b>
Rtj-operatör #1	Genom att man satt som man gjorde blev det som en stab. Det var samverkan och informationsöverföring hela tiden. Man förstod bättre, det blev mycket klarare situationer. När vi satt ihop under försöken jobbade man tillsammans mot samma mål, nu när man sitter var för sig "hjälpas man mer bara åt" när man kan och hinner.
Rtj-operatör #2	Det var bra redan från början, alla bjöd på sig själva, i slutet låg man nästan före med information. Enormt positiva och proffsiga människor som ingick i projektet. Nästan bra struktur redan från början och ännu bättre i slutet.
SOS-operatör #2	Mycket effektivare och säkrare är en bra sammanfattning. Jag har väldigt svårt att förstå hur det jobbas nu, det ska gå så fort fort fort, sen får man vänta istället för att jobba mer på samverkansfrågan. Om man ringer Polisen så får man ofta info om de noterat något på platsen, t.ex. att de varit dtringda tidigare om en fyllis eller så. På det sättet kan man ju få information som gör att man behöverskicka ambulans. Många jobbar inte på det sättet utan bara skickar på allt man får.. Debatten har gjort att det inte längre sker någon ordentlig prövning av behovet av ambulans, alla som ber om en verkar i princip få en.
Polisoperatör #1	Den stora skillnaden var att larmvägen var mycket kortare. Det var flera minuter skillnad vid varje räddningstjänstgörande jämfört mot hur det är i vanliga fall. Det direkta informationsutbytet, den informationen får vi inte annars förrän egen personal är på plats.
Rtj-operatör #3	Mycket rakare enklare information mellan organisationerna. Snabbare att polisen kom in händelserna, vi fick mer information. Bättre förståelse för de andra organisationerna.
SOS-operatör #1	Allt blev mycket bättre det var som ett helt nytt jobb och kan inte jämföra med den ordinarie situationen. Möjligtvis beror detta på att vi inte höll benhårt på sekretessen. Bättre kvalitet för oss själva och tredje man. Det var skitbra!!
Polisoperatör #2	Lite trevande första dagen, men det flöt på väldigt bra med informationen och tempot som man jobbade i. Det blev snabbare under tiden. Man sitter tillsammans, det blir inte den irritationen som det annars blir. I vanliga fall får jag ofta för lite information, vilket skapar irritation. Nu kunde man få direkt feedback tillbaka när det inte var något.

	Inom vilka områden/i vilka situationer bedömer du att försöken gjorde skillnad? (typinsatser, )
Rtj-operatör #1	Infoutbytet gick så mycket fortare och det blev jättetydliga tidsvinster. Man jobbade nära varandra, det blev mycket tydligare, mindre missförstånd jämfört med när man sitter var för sig. Jag kunde stötta de yttre styrkorna, visa dem rätt vid positionering av händelser och brytpunkter.
Rtj-operatör #2	Infloppet gick blixtnabbt. Det var inte som vanligt att man bara informerar en gång. Här pågick det hela tiden, fram och tillbaka, vi gav oftare info och tog emot information oftare. Vi måste ha tjänat mycket tid. Överhörde bl.a. händelsen med en 2-åring med hjärtstopp i Vallentuna. Den hade vi normalt aldrig fått. Vi var på plats 7-10 min före amb. Det var också ett helt annat strategiskt tänk, t.ex. som vid förplaneringen vid misstänkt bomb vid Rosenbad.
SOS-operatör #2	Att kunna nyttja räddningstjänsten bättre vid sjukvårdslarm. Under försöket hade vi ett hjärtstopp då räddningstjänsten åkte fast de inte skulle enligt instruktion (Vallentuna). Vidare tog vi nu hjälp av räddningstjänsten vid ett drunkningstillbud i en pool där patient var upptagen ur vattnet. De var många minuter snabbare än ambulansen. Att få information som gjorde att säkerhet blev bättre för vår personal. Ja det är egentligen svårt att säga enskilda områden då allt verkligen gick bättre.
Polisoperatör #1	Oavsett vad det är för händelse så är vinsten att kunna få snabb förstahandsinformation. Positionering vid oklara adresser är en annan sak. Man ringer normalt inte upp i de ärenden som man tror att mottagaren bedömer som småsaker, t.ex. korrigerande av insatsstyrkor efter information och lägesrapporter. I försöket var dock "Linan hela tiden uppkopplad". Normalt hinner man inte ställa de frågor man vill". Det är så kortfattad information och man ringer inte för varje grej. En teori kan vara att man är hänsynsfull i överkant, men egentligen stjälper man bara genom att tänka så. Vansinnigt egentligen att man inte tar sig den tiden, det gör så oerhörd stor skillnad.
Rtj-operatör #3	Alla samverkansinsatser, eller polisinsatser där man ville ha juste info om adresser, brytpunkter och lägen om vad de andra gjort och hur det ser ut. Hjälp vid dirigering. Detta hade inte inträffat i vanliga fall. Helt enkelt vid komplicerade situationer när man behöver prata med varandra. Det var många situationer som polisen väldigt tidigt informerade om, jämfört med i vardagen. De flaggade när de hade något på gång som medförde att vi kunde vara väldigt proaktiva. När vi väl drogs var vi redan förberedda. Händelserna vid Huddinge sjukhus och Ekerö tycker jag är bra exempel på det.
SOS-operatör #1	Allt var bättre på alla vis, men om jag ska peka ut något var det stor skillnad med trafikolyckorna där vi ofta har svårt i vanliga fall. Positioneringen blev mycket bättre. Kopplade ihop brand med ambulansen direkt under framkörning en gång. En annan stor skillnad var hur vi kunde jobba med personalsäkerhet. Där fick vi verkligen information som var avgörande som jag inte får i vanliga fall.
Polisoperatör #2	Trafikolyckor, lgh-bränder, psykfall. Jag har en känsla av att det var balans i infloppet, det var inte bara vi som sände. Vi fick mycket bra kontaktuppgifter som vi kunde förmedla till våra radiobilar
	<b>Varför gjorde det skillnad?</b>
Rtj-operatör #1	Snabbare alarmeringstider, närmaste enhet
Rtj-operatör #2	Den snabbare infodelning, möjliggjorde både snabbare insatser för resp. organisation och för allmänheten. Att man satt tillsammans medförde också att man tillsammans kunde lägga ihop information.
SOS-operatör #2	Se tidigare
Polisoperatör #1	Se tidigare
Rtj-operatör #3	Se tidigare

SOS-operatör #1	Se tidigare
Polisoperatör #2	Se tidigare
	<b>Ser du någon enskild faktor som avgörande för effekten?</b>
Rtj-operatör #1	Den klart avgörande faktorn var att man satt nära och det gick snabbt att ställa frågan och snabbt att få ett svar tillbaka. Man hinner inte ringa runt när man sitter isär. När man ser varandra så hör alla samma fråga. Man överhörde även händelser och information utan att den aktivt sändes till mig.
Rtj-operatör #2	Allt gick så mycket snabbare och allt var så mycket enklare
SOS-operatör #2	Snabbare kontaktvägar visuell kontakt med de andra operatörerna, man lär känna varandra.
Polisoperatör #1	Att bara sitta och kunna kasta sig ur informationen, det blir så enkelt. Att ringa upp för att bara förmedla varje liten information precis när den uppstår gör man inte. När man satt så här var det lätt att förklara om någon inte förstod.
Rtj-operatör #3	Jag känner att när vi sitter under samma tak så blir det så mycket enklare att samarbeta och prata, närheten till varandra helt enkelt.
SOS-operatör #1	Fysiskt samlokaliserad, vi kunde föra samtal med tal, blickar och flaxa med armarna. Kommunera ljudlöst men synligt och göra det enkelt, dessutom samtidigt som man hanterade ärenden.
Polisoperatör #2	Tiden, man jobbar ju mot en tidsaxel hela tiden. Jag känner ju att man jobbade betydligt snabbare här.
	<b>Bedömer du att effekterna kan uppnås på andra sätt än i försöken och i så fall hur?</b>
Rtj-operatör #1	Nej, jag tror inte det. Kanske i framtiden med avancerad videoteknik, men nej jag tror inte det. Jag svarar nej.
Rtj-operatör #2	Jag tror att det är jättesvårt så länge vi sitter på olika ställen. Jag har förändrat förståelsen avseende att söka och sända uppgifter men jag har inte tid att göra det på det sättet vi sitter normalt.
SOS-operatör #2	Nej det tror jag inte
Polisoperatör #1	Ja till delar tror jag det, något tekniskt system av något slag. En uppkopplad trepartslina med utpekade samverkansoperatörer kanske. Det skulle nog i och för sig gå bäst om personerna har träffats innan, men skulle det bränna till funkar det nog. Med de personerna som var med i projektet så skulle det funka klockrent, vi prata samma språk nu.
Rtj-operatör #3	Vet inte om teknik skulle kunna funka. Nej det är tveksamt om det kan funka. Personlig kännedom och förtroende svårt att uppnå på samma sätt. Den lilla informationen som inte känns värd att ringa för, nämner man. Ska man ringa så blir det inte av på samma sätt. Det som är jobbigt undviker man om du förstår. I en bekant värld där folk förstår och känner en agerar man annorlunda och friare.
SOS-operatör #1	Nej jag tror inte det. Jag har funderat mycket på det, men det är så mycket som bygger på att man befinner sig tillsammans.
Polisoperatör #2	Någon slags teknik som gör att man kan se varandras ärenden
	<b>Om ja, är de möjliga att uppnå redan idag, med befintliga system och teknik, vad krävs?</b>
Rtj-operatör #1	---
Rtj-operatör #2	---
SOS-operatör #2	---
Polisoperatör #1	Trepartstelefon, se ovan
Rtj-operatör #3	-----
SOS-operatör #1	-----
Polisoperatör #2	Nej

	<b>Var det någon särskild organisation som du bedömer du samverkade relativt mer eller bättre med?</b>
Rtj-operatör #1	Polisen, de har mest relevant information, jag fick betydligt mer information i försöket än när jag ringer dem. Vi samverkade dock även mer med Södertörn och Ambulans
Rtj-operatör #2	Störst skillnad med Polisen mot hur det är normalt. Det funkade mycket bra med SOS och Södertörn
SOS-operatör #2	Polisen
Polisoperatör #1	Framförallt RC-täby, det kan ju också berott på att vi satt närmast varandra i försöket. Det var balans i utbytet, även om det mesta initierades från de andra.
Rtj-operatör #3	Min bedömning är att samverkan med polisen utvecklades kraftigt
SOS-operatör #1	Polisen, det var störst skillnad mot vardagen. De var hungriga och bjöd på mycket information
Polisoperatör #2	Nej det funkade bra rakt över
	<b>Uppstod några negativa effekter vid försöken, om ja vilka?</b>
Rtj-operatör #1	Nej, men vi pratade om att det är viktigt att man inte springer iväg med saker bara för att vi har information, alltså gör det större än vad det egentligen är. Möjligtvis haussade vi igång några ärenden ur ett planeringsärenden /omfallshantering (t.ex. Rosenbad)
Rtj-operatör #2	Nej jag tyckte faktiskt inte det.
SOS-operatör #2	Nej faktiskt inte
Polisoperatör #1	Nej, vissa tider hände inte något och då satt vi där och gjorde ingenting. Då kan det ju vara negativt sett ur ett resursperspektiv.
Rtj-operatör #3	Nej egentligen inte, fast i och för sig blev kontakterna med hemmacentralen i vissa fall lidande. Om vi hade förberett försöken bättre För framtiden kanske ett mer genomarbetat upplägg kring den frågan
SOS-operatör #1	Vi åkte lite mer än vad vi brukar göra. Det kan ses som både pos och neg beroende på vem som ser på det. Det är möjligt att vi kanske skulle börja skicka mer än vad vi gör om vi permanentade funktionen. Fler uttryckningar
Polisoperatör #2	Nej det tycker jag inte
	<b>Gynnande förutsättningar Vad är den upplevda skillnaden mellan försöken och vardagen? (Utgick då den besvarades av andra frågor)</b>
	<b>Har du ändrat ditt professionella beteende efter försöken, i så fall vad?</b>
Rtj-operatör #1	Ringer oftare, tänker på att lämna info när jag tror att de har behov. Ställer frågor oftare
Rtj-operatör #2	Jag har en lägre tröskel för när jag ringer
SOS-operatör #2	Ja, mer frågande och informationsökande, blivit mer obekvämt, nyttjar tiden bättre, lägger tiden på rätt ställen för en bättre totallösning
Polisoperatör #1	Det tycker jag nog, på det sättet att jag försöker titta på historik när ambulansen skickas till olika händelser Större förståelse för flödena hos SOS, vilket betyder att jag får förståelse för vart jag ska vända mig. Vid rekvirering av ambulans vänder jag mig direkt till ambulansdirigeringen. Jag bedömer att jag sänkt tröskeln för i vilka ärenden och när jag tar kontakt med de andra.
Rtj-operatör #3	Det tycker jag. Jag försöker skriva mer i ärendena och ringa oftare till Polisen sådant som jag förstått de tycker är viktigt. Jag försöker sätta mig in i deras situation. Jag ringer vid händelser nu som jag inte ringde om tidigare.

SOS-operatör #1	Jag försöker mer nu än förut att dela information. Men det är ofta ganska frustrerande eftersom det tar sån tid i vardagen över telefon
Polisoperatör #2	Som vanligt försöker jag söka information om det upplevs som otillräckligt. Kan vara så att jag pratat med ambulansen oftare, försöker söka direktkontakt med ambulansen oftare.
	<b>Lärde du känna de andra deltagarna under försöken?</b>
Rtj-operatör #1	Ja det tycker jag att jag gjorde
Rtj-operatör #2	Ja det tycker jag, jag kände flera sedan tidigare.
SOS-operatör #2	Ja absolut
Polisoperatör #1	Ja det tycker jag absolut att vi gjorde, vi fann varandra.
Rtj-operatör #3	Absolut
SOS-operatör #1	Ja, till viss del. Om man stöter på dem nu när man jobbar så är det stor skillnad jämfört med andra operatörer hos dem.
Polisoperatör #2	Ja det gjorde jag, man ha en helt annan dialog med dem än andra. Det flyter på smidigare med ett bra förhållande till de man jobbar med.
	<b>Bedömer du att det betydde något för hur samverkan bedrevs och på vilket sätt</b>
Rtj-operatör #1	Ja det har det absolut. Den fysiska närvaron är avgörande. När jag pratar med dem idag sitter förtroendet kvar och det gör skillnad när man samverkar även nu.
Rtj-operatör #2	Man jobbade med proffs som ville leverera, det hade dock nog funkade med andra också.
SOS-operatör #2	Ja vi är alla personligheter och när vi lärde känna varandra blev samverkan lättare. När jag tar kontakt och det är personerna i försöket så går det mycket snabbare. Om inte så tar det längre tid, lite mer motfrågor och behov av förklaringar.
Polisoperatör #1	Det tycker jag, ska man kommunicera otvunget, den sociala biten är viktig
Rtj-operatör #3	Absolut, lättare att kommunicera med personer man har förtroende för och bedömer att man känner.
SOS-operatör #1	Det betyder att effekten sitter kvar. Det är annorlunda att prata med de än andra som man inte har samverkat med på detta sätt.
Polisoperatör #2	Se tidigare fråga
	<b>Fortsättning Vad bör ett naturligt steg efter försöken vara?</b>
Rtj-operatör #1	Polisen kanske skulle kunna ha direktkontakt med sina patruller vid ett nytt försök. Testa med även nästa nivå, operativa chefer m.fl., utöka aktörerna, förlänga tiden, kanske en månad.
Rtj-operatör #2	Prova samverkanskluster även vid större händelser. Nya försök, Trafik Sthlm är en nyckelaktör som det hade varit spännande att ha med.
SOS-operatör #2	Att fortsätta utvecklingen inom detta och att vi i så fall får vara samma personer som samverkar som under tidigare projekt, Sluta upp med vinstdrivande verksamheter inom detta område.
Polisoperatör #1	Jag tycker att man ska samverka i en stab vid särskild händelse. Ta med operatörer också vid vanliga polisstaber, det tror jag kan vara bra. Idag sitter man ju med befäl, men jag tror att man kan få andra saker om man sitter med operatörer, det kan komplettera.
Rtj-operatör #3	Hoppas att vi kommit fram till att rak enkel kommunikation är det som gäller i samverkan. Jag hoppas att det permanentas på något sätt, eller åtminstone att vi vid större händelser sätter sig tillsammans.
SOS-operatör #1	Stora förändringar borde göras. Det finns inget som slår att sitta tillsammans fysiskt. Att prova på en enskild händelse. Att vi på SOS blir mer inblandade i

	förplanering i staber mm.
Polisoperatör #2	Jag tycker man ska försöka samverka vid särskild händelse, typ Pride. Det här funkade så himla bra så det måste man ju bara prova. Om man kan ha ett återkommande samarbete så tror jag att det skulle kunna vara bra att etablera en sådan sittning. Om man använder det i vardagen får man in en rutin som gör att man är förberedd den dagen det behövs.
	<b>Finns det några omedelbara åtgärder som bör vidtagas, vilka?</b>
Rtj-operatör #1	Gemensamma radiosystem, få se ambulanserna i Zenit (igen)
Rtj-operatör #2	Se ambulanser och ambulansprotokoll igen, skulle göra stor skillnad.
SOS-operatör #2	Lätta på sekretessen i Zenit, de får ju ändå samma uppgifter, det är så konstigt som det är idag. Det finns jättemånga delar, jag skulle vilja ändra på allt. I en drömvardag skulle vår arbetsdag se ut precis som under projektet. Det finns ingen anledning att samlokalisera hela LKC, SOS Alarm och räddningstjänsten utan en operatör från vardera organisationen som skulle fungera som ett "skikt" utöver den vardagliga driften. Detta "samverkansskikt" skulle hantera samverkansärenden, lika snabbt och problemfritt (läs sekretessfritt) som under projektet. Eftersom utlarmningsfasen är den viktigaste ur samverkanssynpunkt så skulle det vara nödvändigt att vara samlokaliserade hela tiden. Alternativet skulle vara att samlokaliseras vid eventuell händelse men eftersom informationsutbytet är som viktigast då 112-samtalet inkommer skulle det vara nödvändigt att ha alla på plats direkt vid uppbyggnaden av insatsen.
Polisoperatör #1	Utbildningsinsats hos oss i polisen om vilka nummer man ska ringa när man behöver, typ ambulans, ska man ringa dirigent, sjuksköterska osv.
Rtj-operatör #3	Planerade händelser, se över bordsplacering i försöket, polisen bör få en central placering
SOS-operatör #1	Att jobba så här vid planerade händelser. Att utse samverkansoperatörer vid större staber.
Polisoperatör #2	Testa nya försök, i övrigt vet jag inte
	<b>Vad vill du sammantaget sända kring projektet?</b>
Rtj-operatör #1	Projektet visade klockrent på vilka förbättringar som kan göras. Vi ska hjälpa människor och det gjorde vi betydligt bättre i försöket än till vardags. Våra uppdrag ser olika ut, men vi ska alla hjälpa allmänheten, vi var alla överens att vi gjorde detta bättre.
Rtj-operatör #2	Fruktansvärt positivt, det var så lättjobbat, det var verkligen kul att gå till jobbet.
SOS-operatör #2	Positivt, det fanns inget negativt förutom att det tog slut.
Polisoperatör #1	Större förståelse för andras uppdrag, varför de gör saker och ting. Det finns mycket information att hämta även om sådant man bedömer inte är något. Bättre att ge för mycket än för lite
Rtj-operatör #3	Raka enklare kommunikation, bara positiva följder av det, Jag hoppas verkligen på en fortsättning, jag ser bara positiva.
SOS-operatör #1	Det var riktigt bra! Att jobba så här, är precis som man vill jobba, det kändes nästan som en utopi. Det gynnar alla, tredje man, oss själva och personalen på plats. Allt annat känns som skräp. Jag vill jobba så här, att vara så professionell, förbereda personalen innan ankomst till skadeplats, jag hinner dock inte. Det är en arbetsmiljöfråga både för dem ute och för oss inne. Det kändes som att vi kunde göra ett bra jobb.
Polisoperatör #2	Det var väldigt trevligt att få göra nya saker, jag tycker det var väldigt bra jobba mot tidsaxeln.

	<b>Hur upplevde du möjligheterna att få en bild av det operativa läget i regionen för de fyra org?</b>
Rtj-operatör #1	
Rtj-operatör #2	Jag brukar scanna händelselistan ganska väl i vanliga fall, men nu gjorde man det ännu bättre. När de andra gjorde likadant så gav det ju en helhet tillsammans som man inte har annars.
SOS-operatör #2	Ökad vi kunde förbereda oss på ett annat sätt. Visste man att polisen hade ngt kiunde man förbereda eller veta att de inte skulle belastas för stunden.
Polisoperatör #1	Svårt att ngt skulle slippa förbi, jag skulle påstå att vi hade järnkoll.
SOS-operatör #1	Vi jobbade inte riktigt på det sättet som polisen, men de andra hade säkert bra koll.
Polisoperatör #2	Det är ett enormt inflöde av ärende som man normalt aldrig hinner se. Skillnaden var att vi under försöket hade en bra möjlighet att scanna av egen organisation. De andra verkade ha en god uppfattning om sina händelser.
Rtj-operatör #3	Jo kände jag att vi hade bra koll.



## Bilaga 2. Dokumenterade samverkanshändelser

Nedan återges ett antal exempel av händelser som tillsammans med deltagarna har dokumenterats och beskrivits utifrån kategorierna situation, beteende, resultat/konsekvens samt betydelse för tredje man (= nödställd/samhället)

<b>Lägenhetsbrand i Södertälje</b>	
Situation	Lägenhetsbrand i Södertälje, Polisen har enheter närmare platsen än Rtj
Beteende	Polisen får snabbt information om larmet och tar sig till platsen
Resultat/Konsekvens	Polisen kunde genomföra insats innan Rtj hann fram, evakuerade en person och förhindrade att situationen förvärrades Normalt hade det dröjt innan Polisen hade larmats
Betydelse för tredje man	Tredje man fick hjälp snabbare

<b>Vallentuna: Barn med andnöd</b>	
Situation	Larm inkommer om ett barn med andnöd. Eftersom det gäller ett barn uppfylls inte kriterierna för att utlysa ett SALSA-larm (hjärtstoppslarm), varför Polis och räddningstjänst normalt inte skulle larmas. Ambulanser befinner sig inte i närheten
Beteende	Ambulans larmas, samtidigt larmas också räddningstjänst och Polis som har enheter närmare platsen.
Resultat/Konsekvens	Räddningstjänst är först på plats, ca 10 min efter larmsamtal Polisenhet kommer fram till platsen någon minut efter räddningstjänsten. Ambulans är på plats ca 7 min efter räddningstjänsten.
Betydelse för tredje man	Hjälp nådde fram ca 7 min snabbare än vad som skett normalt.

<b>Mopedolycka</b>	
Situation	Larmsamtal om en mopedolycka kopplas till SSBF 09:58, Polisen får information om händelsen samtidigt.
Beteende	Eftersom Polisen fick kännedom om larmet samtidigt som räddningstjänsten kunde de 09:59 beordra ut en polispatrull som var på plats 10:01.
Resultat/Konsekvens	Polisen anlände först till platsen, då satt räddningstjänstoperatören fortfarande i medlyssningssamtalet vilket innebär att Polisen normalt sett inte hade kontaktats ännu.
Betydelse för tredje man	Tredje man fick hjälp snabbare. Hade situationen varit allvarligare med blockerad luftgång hade den skillnaden kunnat rädda liv då Polisen hade kunnat påbörja räddningsinsats.

<b>Man på golvet – sammankoppling av två ärenden</b>	
Situation	En man ses liggande på sitt golv av en granne som ringer 112, baserat på informationen i det larmsamtalet skulle inte ambulans ha skickats. Samtidigt ringer mannens dotter in till 114 14 med information om sjukdomshistorik.
Beteende	Projekttagarna identifierar att det rör sig om en och samma person. Kombinationen av informationen från grannen och dottern leder till att en ambulans skickas.
Resultat/Konsekvens	Mannen körs med ambulans in till St Görans sjukhus, i normal drift hade ingen ambulans skickats eftersom larmsamtalet till 112 inte hade kopplats ihop med mannens sjukdomshistorik som dottern lämnar till Polisen.
Betydelse för tredje man	Den nödställda fick ambulanstransport till sjukhus

<b>Trafikolycka Blekholmstunneln – oklar olycksplats</b>	
Situation	Larm inkommer om en trafikolycka, men på grund av felaktiga uppgifter om vart olyckan har inträffat åker Rtj och ambulans fel.
Beteende	Polis hittar olyckan först och via samverkansoperatörerna får de andra operativa enheterna snabbt information om platsen
Resultat/Konsekvens	Rtj och ambulans tar sig till olycksplatsen snabbare än vad som annars skett (Då de troligen fått leta reda på platsen själva?)
Betydelse för tredje man	Rtj och Ambulans nådde fram snabbare till olycksplatsen.

<b>Rök i trapphus</b>	
Situation	Rök i trapphus, när Rtj kommer fram finns inte inringaren på plats.
Beteende	Rtj får direkt information om portkod från Polisen och kan gå in i byggnaden.
Resultat/Konsekvens	Insats kan påbörjas omedelbart, normalt hade tid förflutit medan Rtj försöker få tag på inringaren, alt. bryter dörr.
Betydelse för tredje man	Insats påbörjades utan fördröjning när Rtj kommit till platsen

<b>Brand i Igelstaverket</b>	
Situation	Branden hanterades från Sbf:s egen räddningscentral men Rtj-operatör #3 agerade samverkansoperatör gentemot de andra parterna på Johannes.
Beteende	Brytpunkten flyttades på grund av vindriktningen från värmeverket. Polisens patruller fick information om riskområdet runt värmeverket och förhållningssätt för ett säkrare arbete med avseende på vindriktning, irriterande rök m.m.
Resultat/Konsekvens	Missförstånd kring bytet av brytpunkt ledde till att insatsenheterna hamnade på olika brytpunkter. Polisen fick information som gjorde deras arbete på plats säkrare, information de normalt sett inte skulle ha fått.
Betydelse för tredje man	Effekt rörde primärt insatspersonal

<b>Rtj ärende i Nacka – dirigering av förstärkningsenheter från annat förbund</b>	
Situation	Sbff hade behov av förstärkningsenheter från SSBF för en uttryckning i Nacka
Beteende	Efter snabb avstämning mellan Rtj-operatör #3 och Rtj-operatör #1, dirigerade Rtj-operatör #3 direkt ut enheter från Katarina i stället för att dirigeringen skulle gå via räddningscentralen i Täby Rtj-operatör #1 meddelade enheterna att de skulle använda Södertörns kanaler för kommunikation.
Resultat/Konsekvens	Enheter larmades ut snabbt, effektivt nyttjande av regionens resurser
Betydelse för tredje man	Kortare framkörningsvägar medför att den förstärkande enheten kommer fram tidigare och minskar risker av uttryckningskörning

<b>Torrkokning – dirigering av förstärkningsenheter från annat förbund/motlarm</b>	
Situation	Larm om brand.
Beteende	Rtj-operatör dirigerade ut Järfälla-enheter och bad dem kvittera på SSBF:s kanal. Räddningstjänsten var på plats först och konstaterade att det rörde sig om en torrkokning vilket kommunicerades till Polisen, informationen hade normalt troligen inte delats.
Resultat/Konsekvens	Genom att SSBF dirigerade enheter som normalt skulle dirigerats via Sbff:s RC undvek operatörerna att ringa fram och tillbaka och sparade ca 2 min. ”Motbudet” från räddningstjänsten ledde till att Polisen kunde återkalla alla enheter utom en innan de kom fram.
Betydelse för tredje man	Räddningstjänstenheter dirigerades ut snabbare. ”Motbudet” gjorde att polispatruller blev lediga för att ta andra uppdrag snabbare.

<b>SPIS-larm vid Nockebybron</b>	
Situation	SPIS-larm (suicidlarm)vid Nockebybron
Beteende	Projektdeltagarna föreslog att de operativa enheterna skulle använda en gemensam takgrupp i Rakel för kommunikation och tilldelade en Raps-grupp.  Enheter kunde koordinera vem som skulle ta sig fram till platsen först.
Resultat/Konsekvens	Insatsen kunde koordineras under framfärd när enheter från respektive organisation normalt sett bara hade åkt till platsen.

<b>Man på tak</b>	
Situation	Larm inkom om en man på ett tak, möjlig suicid. Inringaren angav ingen adress men område.
Beteende	Rtj-operatör #1 kände till att Trafik Stockholm har kameror i det aktuella området och kontaktade dem för bildmaterial, enheter larmades ut utan specifik adress. Med hjälp av beskrivning av huset i fråga som en enhet som skickats ut kände igen kunde adressen identifieras och informationen skickas vidare till de andra enheterna.
Resultat/Konsekvens	Genom informationsdelning mellan räddningstjänstens operatör, Trafik Stockholm och operativa enheter kunde platsen lokaliseras snabbt.
Betydelse för tredje man	Larmet visade sig vara ett falsklarm, mannen pratade i telefon.

<b>Suicid-larm på tunnelbaneperrong</b>	
Situation	Larm inkommer om att en person ska hoppa framför tunnelbanetåg
Beteende	Polisens LKC stoppade tunnelbanetrafiken. På plats kunde polispatrull konstatera att ingen fanns på perrongen
Resultat/Konsekvens	Polisen kunde lämna motbud så att övriga enheter inte behövde åka fram och i stället fanns tillgängliga för andra utryckningar
Betydelse för tredje man	Samhällets resurser låses inte upp i onödan, bättre beredskap för nästa händelse

<b>Suicid-larm, stall</b>	
Situation	Larm inkommer men inringaren ringde från en vårdcentral vilket resulterade i att operatörerna först fick en felaktig adress. Problem uppstod med att hitta en korrekt adress till stallet.
Beteende	Genom dialog mellan operatörerna framkom uppgifter från personal som kände till stallet och kunde peka ut det på en karta kunde enheterna skickas till rätt plats
Resultat/Konsekvens	Snabbare hjälp till plats
Betydelse för tredje man	Snabbare hjälp till plats, mindre väntan/oro

<b>Man i vattnet vid Gamla stan</b>	
Situation	Larmsamtal inkommer från en inringare på ett tunnelbanetåg som sett en man hamna i vattnet.
Beteende	Inringaren tog sig av tunnelbanan och plockade upp mannen ur vattnet. Larmet kom in till räddningstjänst och polis samtidigt, ingen specifik adress fanns att tillgå. Polispatrull beordrades inte förrän räddningstjänst var på plats, då kunde SSBF:s operatör, på en karta, peka ut för Polisen var mannen fanns.
Resultat/Konsekvens	I den här situationen var det en nackdel att aktörerna inte har samma kartsystem. Om inte operatörerna befunnit sig på Johannes tillsammans hade förklaringen av vart händelseplatsen var fått gå via telefon.
Betydelse för tredje man	Enheter snabbare på plats, avlastade den rådige ingriparen

<b>Skolbarn med bruten fot</b>	
Situation	Ett skolbarn hade brutit foten, frågeställning uppstod om det var olycka som skulle rapporteras till polisen eller inte.
Beteende	Sofia kunde stämma av med Helena som skapade ett ärende och kontaktade LKC. Polisen beslutade att inte skicka ut någon patrull.
Resultat/Konsekvens	Vidarebefordring av liknande ärenden till Polisen glöms ofta bort men vidarebefordrades i det här fallet till Polisens operatör på Johannes.
Betydelse för tredje man	

<b>Påkörd cyklist i Järfälla</b>	
Situation	En cyklist hade blivit påkörd av en bil, larmet gjorde gällande att det fanns en skadad person
Beteende	Rtj-operatör #3 hanterade inte händelsen men var samverkanslänk till övriga operatörer på Johannes. Räddningstjänsten var först på plats och SOS-operatör #2 kunde över rtj-operatör #3 radio höra att det var två personer som skadats och skickade då ut ytterligare en ambulans..
Resultat/Konsekvens	När det visade sig att behov inte fanns kunde ambulansen backas men hade flera personer varit allvarligt skadade hade ett par minuter tjänats in när räddningstjänsten inte behövde ringa upp ambulansdirigeringen för att be om ytterligare en ambulans.
Betydelse för tredje man	

