

Frivilliga som första responsaktörer; värdet, hindren, vägen framåt

Sofie Pilemalm

Professor Informatik, ITN, LiU

Adjungerad Professor Informationssystem,
University of Agder

Föreståndare, CARER

Introduktion

- **Samproduktion (co-production)** med frivilligare allt vanligare i offentlig sektor/räddningssystem, delvis pga begränsade finanser och professionella resurser
- **Digitalisering** ses som möjliggörare av samproduktion men de flesta studier fokuserar allmänheten, stora grupper samhällsmedborgare i kombination med avancerade teknologier eller sociala medier.
- I räddningsinsatser mest fokus på spontanfrivilliga i storskaliga kriser även om det många gånger är de återkommande olyckorna som tar liv och kostar pengar.
- Sverige är långt framme i att använda frivilliga – civila insatspersoner – som förstainsatsaktörer i samarbete med räddningstjänst. Konceptet utvecklades för 10 år sedan i glesbygd i Sverige och har spridit sig till landsbygd och (delvis) storstad och utanförskapsområden.

Syfte

Att utforska konceptet civila insatspersoner som första insatsaktörer, speciellt att:

- identifiera organisatoriska och IT-mässiga hinder och adressera dem
- identifiera hur utformning av IT-stöd kan vara både katalysator och hinder för konceptet

Utgångspunkt: Ny ”hybrid” form av samproduktion där väldigt lite studier finns. Existerande forskning runt digitaliserad samproduktion fokuserar enbart IT som möjliggörare (teknikoptimistiska)

Aktionsforskning: Ett antal drivkrafter/möjliggörare har identifierats i tidigare studier



CIP-initiativen

• Vem?

- Civila insatspersoner tillsammans med kommunal räddningstjänst, kan anlända först till skadeplats och påbörja **första insats** medan de väntar på de professionella responsaktörerna (alltid frivilligt)
- Ett tiotal (?) räddningstjänster på landsbygd och i stadsmiljö men ca 300 räddningstjänster i Sverige. (varför går det så långsamt?)

• Varför?

- Korta responstider och en effektivare räddningsinsats eftersom ofta närmare skadeplatsen

• Hur?

- En dags utbildning, t ex HLR., bransläckning, första hjälpen, repetition
- Utrustade: första hjälpen kit, reflexvästar, pulversläckare, et c
- **IT-artefakt:** 1) SMS-listor, 2) Safeland app om radie 5 km eller närmre skapdeplats, 3) SOS app provas
- Mindre bränder, hjärtstopp, trafikolyckor, drunkning



Vilka uppgifter utför de på skadeplatsen?

- Släcker mindre bränder, kollar omgivningarna, informerar räddningstjänst om brist för spridning
- Backar folksamlingar när räddningstjänsten kommer
- HLR på hjärtstopp
- Första hjälpen, stoppa blödningar, lugna skadade
- Kan agera tolkar om det uppstår språkbarriärer mellan drabbade och räddningstjänst

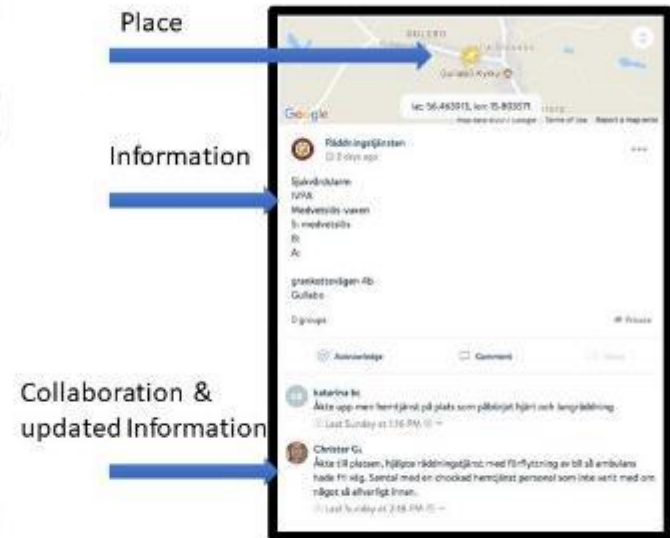
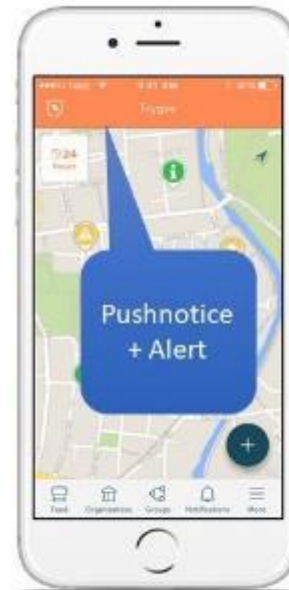
Vad man gör och hur ofta skiljer sig mellan landsbygd och storstad!

Fungerar det?

- En enda insats kan göra livsavgörande skillnad och spara mycket pengar (man behöver inte åka/göra nytta varje gång för att det ska vara kostnadseffektivt)
- Har agerat på hjärtstopp där personer överlevt, släckt bränder på skolor, i elskåp, villor, mark etc

App för utlarmning

(geofencing, karta, navigering till skapeplats, chat, information om händelsen etc I jämförelse med SMS-listor som (oftast) visar koordinater till skadeplats)



Hinder (organisatoriska/kulturella)

- **Storstad/utanförskapsområde:** många rekryterade men få åker faktiskt på larm. Individer istället för kollektivt.
- **Genus**
- Många räddningstjänster negativa, de lokala initiativen upplever inte alltid ledningsstöd och det saknas koordination på nationell nivå
 - ovana att arbeta med förändringsarbete?
 - rädsla att förlora status och jobb?
 - ingen dedikerad budget eller resurser
 - olika tolkningar av arbetsmiljölagen (hybrid samproduktionsform utan formella avtal)
- Det blir någon annans ansvar (saknas styrmodeller)

IT hinder (1)

- Alla räddningstjänster utom en har fortfarande SMS-lösningen. Kommersiella appar för dyra. SMSen räcker inte till längre på grund av avsaknad geofencing.
- Räddningstjänsterna väntar på SOS Alarms app. Denna släpps i testversion nu och kommer bakas in i övergripande förmånliga avtal med räddningstjänsterna – får en dubbel roll som statlig larmoperatör och privat aktör
- Kommersiella appar har inte tillgång till SOS Alarms API/”back-office system” vilket gör att de missar central funktionalitet, mest viktigt ombudsfunktionen (ifall situation eskalerar till alltför riskfylld för CIP, vilket de gör ibland)

IT hinder (2)

- Vi behöver en mycket mer optimerad utlarmning än idag (dynamisk resurshantering):
 - en mer *flexibel radie* för att undvika larmtrötthet där det är många larm
 - en *larm strategi* som larmar ut CIP i fallande ordning där det är risk att för många åker och för att undvika att en CIP får för många larm
 - matcha radie, tillgänglighet, kompetens, utrustning, specialisering, språk (tekniskt möjligt men hur får vi till strategin?)
- MSB/räddningstjänster skulle behöva extrahera statistiska data från apparna för att påvisa ”proof of concept”
- Efter IT-systemen (och organisationerna) ej mogna får vi en ond cirkel som hindrar expansion av konceptet

Diskussion

- Tidigare forskning på området visar på att få studier adresserar IT-relaterade hinder för samproduktion. Våra studier visar att bristande eller stagnerande utveckling av IT-stöd begränsar CIP initiativ och till och med kan riskerera dem (t ex om något händer en CIP eftersom ombudsfunktionen inte är tillgänglig)
- Framväxande hybrida former av digitaliserad samproduktionen behöver sannolikt mer styrning och nationell koordinering än de traditionella. CIParna är inte organiserade (jfr t ex RK, men inte heller spontanfrivilliga, utan engagerar sig över tid med räddningstjänsten – hur nå balans mellan centralisering och decentralisering?)
- MSB ta koordinerande roll för licensierad träning, kvalitetssäkringssystem, styrmodeller etc? Expertgrupp för gemensam utveckling av API and standardiserade app funktioner (SOS, leverantörer, användarrepresentanter/CIP etc)?

Fortsatt forskning

- Utveckla organisatoriska styrmodeller, optimeringsmodeller för dynamisk resursallokering.
- Juridisk studie runt arbetsmiljöskyddet
- Försöka fastställa effekter av CIP genom kvantitativ och kvalitativ data i Safeland (responstider, svarsfrekvens, vad man gör på skadeplats (se poster).
- Kan CIP användas i kriser, katastrofer och i ett civilt försvar?

- Gå med i vårt CIP-nätverk!

Sofie Pilemalm
sofie.pilemalm@liu.se

www.liu.se/forskning/carere

twitter: @liu_carere

www.liu.se