

Analys brand i byggnad i Eksjös gamla trädstad

Kort sammanfattning

SOS Alarm har analyserat det initiala larmskeendet från inkommet 112-anrop gällande branden i Eksjös gamla trästad. Det övergripande syftet med analysen är att lära av det som inträffat och vid behov vidta relevanta åtgärder.

Analysen har genomförts av Verksamhetsutveckling Alarmering och Beredskap, SOS Alarm Sverige AB: Linda Klint, Anna-Karin Lindberg och Magnus Raask.

Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Metod.....	4
	2.1 Avgränsningar.....	4
3	Kort om händelsen	4
4	Analys.....	5
5	Slutsatser	7
	5.1 Rekommendationer.....	9
	Bilaga 1 Ordlista.....	11
	Bilaga 2 Kartbild ärendetypsområde F60G	14
	Bilaga 3 STEP-analys (SOS Alarm - STEP Eksjö).....	15

1 Inledning

Den 16 augusti 2015 börjar det brinna i gamla trästan i Eksjö. När branden upptäcks är den redan kraftig och lågor slår ut genom flera fönster. Det första anropet som gäller branden inkommer till SOS Alarm kl 05:49:34 och besvaras kl 05:49:47 av en SOS-operatör (benämns fortsättningsvis räddningsmottagaren). SOS Alarm har beslutat att göra en undersökning av utalarmeringen i syfte att lära av det inträffade.

2 Metod

Förloppet har analyserats med hjälp av en STEP-analys (Sequential Timed Events Plotting) som går ut på att de ingående aktörerna identifieras och deras ageranden dokumenteras. När detta är dokumenterat identifieras förbättringsområden. Slutligen presenteras eventuella rekommendationer.

2.1 Avgränsningar

Analysen innefattar i huvudsak tidsförloppet från inkommet 112-anrop kl 05:49:34 den 16 augusti 2015 till kl 06:16:59 samma dygn. Underlaget som använts består av ärenderapport ZR0035 samt ljudfiler kopplade till ärendet. Huvudfokus är SOS Alarms förehavanden under de initiala skedet.

3 Kort om händelsen

Branden upptäcks av en person som befinner sig på ett hotell på andra sidan gatan. När denne ringer 112 syns redan lågor ut genom fönstren. Räddningstjänsten i Eksjö tilldelas uppdraget kl 05:51:05. Första styrka är på plats kl 05:57:24. Det brinnande huset kan dock inte räddas och branden sprider sig dessutom till närliggande byggnader. Ett kvarter i Gamla staden förstörs av lågorna och en person omkommer. Polisen inleder förundersökning om mordbrand.

4 Analys

I STEP-analysen (bilaga 1) har kritiska punkter i SOS Alarms arbete identifierats. Dessa presenteras i analysen som gula trianglar numrerade 1-11. Nedan följer en mer utförlig beskrivning samt en kort diskussion kring de punkter som haft inverkan på SOS Alarms arbete.



05:50:03 Efterfrågar adress

Genom att samtalet inkommer som 112 Eksjö samt att hjälpsökande tidigt i samtalet säger att hen befinner sig på hotell i Eksjö är kommunen säkerställd.



05:50:22 Adress ändras till Vaxblekargränd

Räddningsmottagaren söker i ResQmaps adressökning på *Vaxblekargränd* (korrekt adress är *Vaxblekaregränd*). Trots felstavning får räddningsmottagaren en träff på korrekt adress. Den hjälpsökande vet ej vilket gatunummer branden är på, adressen blir därför aldrig komplett ifylld och ingen positionering utförs.



05:50:32 Indexering i räddningsärendet

Automatiskt förlarm aktiveras på indexnivå 1 (brand i byggnad) när ett ärendetypsområde finns angivet i räddningsärendet. I detta fall uteblir förlarm då ärendet positioneras först när räddningsmottagaren indexerar ärendet på nivå 2 via intervjustödet.



05:52:04 Aktiverar sökning räddningschef i beredskap (RCB)

Larmplan för sökning av RCB i Jönköpings län aktiveras genom att gruppering av planrader aktiveras. Grupperingen tilldelar ärendet en statusresurs samt skickar minicall- och Rakelsökning till jourhavande RCB.



05:54:47 Slutgiltig position

Slutgiltig position skiljer sig ca 35 meter (fågelvägen) från första position i ärendet.

**05:55:28 Individsamtal styrkeledare Mariannelund meddelar att han avvaktar i Mariannelund**

Räddningsåtgöraren tror att station 243-6600 Mariannelund är larmad när det i själva verket är en styrkeledare. När styrkeledaren kvitterar meddelar han att han inte åker på larmet, vilket noteras av räddningsåtgöraren med en anteckning i ärendet.

**05:57:04 Totalinfo**

Det meddelas i totalinfo att det är ett nivå 30-larm aktiverat, 6000, 6500, 6600 samt 6010 framme, fullt utvecklad brand, påbörjar rökdykning. Emellertid var endast styrkeledaren 243-6600 Mariannelund aktiverad som dessutom valt att avvakta.

**05:58:42 Individsamtal avstämning av kompletterande åtgärder med brandingenjör 243-4180 (aktivera Nässjö nivå 10, höjdenhet)**

Räddningsåtgöraren får information av 243-4180 vilka kompletterande åtgärder som ska larmas men stämmer inte av vilka planåtgärder som ingår.

**06:00:29 Aktiverar Nässjö nivå 10 via enskild planrad**

Begäran att larma 243-2000 Nässjö Nivå 10 larm och höjdenhet har inkommit av 243-4180.

**06:02:03 Aktiverar Nässjö nivå 10 via grupperad planrad**

Räddningsåtgörare aktiverar grupperad planrad i kollapsad delplan (se punkt 8) så att stationslarm 243-2000 Nässjö Nivå 10 larm samt resurserna 243-2010 och 243-2080 tilldelas ärendet.

**06:16:59 Rätt RCB 243-7180 larmas**

Då kontroll av vilken brandingenjör som hade RCB-jouren aktuell vecka inte utfördes av räddningsåtgörare så aktiverades fel RCB kl. 05:52:04. Ambulansdirigent larmar nästa RCB i jourlistan, dvs. 243-7180 via tilldelning av resurs till ärendet. 243-7180 kontaktas även via mobiltelefon kl. 06:19:47, kvitterar larm samt meddelar att han åker.

5 Slutsatser

Från besvarat 112 aktiveras huvudlarm efter 86 sekunder. Kvalitetsmålet är 120 sekunder. Detta trots att hjälpsökande ej kunde ange aktuellt gatunummer vilket försenade positioneringen av ärendet och i sin tur orsakade att förlarm aldrig aktiverades. När positionen väl sattes fanns det tillräckligt med information i ärendet för att aktivera huvudlarm. Arbetsrutinen är att ärendemappen ska positioneras innan räddningsmottagaren påbörjar arbetet i räddningsärendet vilket alltså inte följdes. I detta läge hade det varit tillräckligt om räddningsmottagaren eller räddningsåtgöraren hade satt en ungefärlig position på Vaxblekaregränd (som endast är några kvarter lång). Istället fortsätter räddningsmottagaren att ställa frågor angående index och omfattning. Slutligen blir det räddningsåtgöraren som sätter position för att få fram aktuell larmplan för händelsen.

Det inkommer ett flertal 112-anrop som gäller den pågående branden i Eksjö. Vid tidpunkten för det första 112-anropet saknar SOS-centralen i Jönköping 112-mottagare vilket innebär att inga av de initiala 112-anropen besvaras i Jönköping. Medlyssning skickas till räddningsåtgörare och ambulansdirigent (finns på SOS-centralen i Jönköping) efter det första 112-anropet som rings från hotellet på andra sidan gatan. Denna första hjälpsökande känner ej till vilket gatunummer det brinner på, vilket emellertid är information som någon av de efterkommande hjälpsökande hade kunnat bidra med om de mottagande SOS-operatörerna hade säkerställt en fullständig adress och/eller ny information i ärendet. Grunden i Alarmering och beredskaps SOS-operatörers arbete är beskrivet i en huvudprocess (larmhanteringsprocessen). Denna huvudprocess har 15 delprocesser varav nödanropsprocessen är en. I enlighet med nödanropsprocessen ska 112-mottagaren komplettera och säkerställa platsuppgifterna (adressfält och kommunfält) för att på så vis kunna fatta beslut huruvida samtalet avser en ny händelse eller om det gäller en redan pågående händelse och i så fall fortsättningsvis ska hanteras i delprocess Nytt samtal i pågående ärende. I delprocess Nytt samtal i pågående ärende ska 112-mottagaren fastställa om ärendet är korrekt indexerat och om ärendets katalog- och platsuppgifter är korrekta och kompletta. I det här ärendet blir gatunumret aldrig dokumenterat. Det framkommer inte i det första 112-anropet vilket beror på att den inringande inte känner till det. Emellertid fanns tillfällena vid senare 112-anrop att fastställa gatunummer vilket inte sker.

Att i praktiken arbeta i enlighet med delprocess Nytt samtal i pågående ärende kan vara en aning problematiskt för SOS Alarm. Det är åtminstone 24 personer som ringt in med anledning av branden. I den här typen av situationer är SOS Alarms fokus att snabbt konstatera om det är en pågående händelse, och om så är fallet snabbt avsluta samtalet för att kunna ta emot nya 112-anrop. Att SOS-centralen i Jönköping i det initiala skedet saknade 112-mottagare förstärkte svårigheterna att vid behov få fram ny information. Med anledning av branden i Eksjö har inte SOS Alarm följt sin egen delprocess Nytt samtal i pågående ärende. I just det här ärendet har det inte påverkat eller äventyrat insatsen på något sätt men rent teoretiskt hade det kunnat få två allvarliga konsekvenser: 1) Relevant information framkommer inte då det inte efterfrågas eller dokumenteras, 2) Det kan pågå en liknande

händelse på en närliggande adress som avfärdas då det uppfattas vara Nytt samtal i pågående ärende.

Brandingenjör 243-4180 emottar två larm. Det första får han i sin roll som brandingenjör vilket är helt korrekt. Därefter (16 sekunder senare) får han även ett felaktigt larm som RCB för F-län. RCB för Jönköpings län roterar veckovis på tre brandingenjörer (243-1180, 243-4180 och 243-7180) vilket är styrt av ett förutbestämt schema som räddningstjänsterna förser SOS Alarm med. I larmplan för sökning av RCB framgår att räddningsåtgöraren *bör ta ställning till om aktuell RCB redan är insatt i aktuell händelse. Instruktionen i larmplanen lyder "Är brandingenjör som är RCB redan insatt i händelsen, sök nästkommande veckas RCB enligt tjänsten."* Denna kontroll görs inte av räddningsåtgörare vilket försenar larm till rätt RCB.

I kontakten med räddningsåtgöraren lämnar brandingenjör 243-4180 en tydlig instruktion om att Nässjö nivå 10, höjdenhet ska aktiveras. I den kollapsade delplanen framgår att en avstämning ska göras med brandingenjör om flera stationer ska larmas enligt följande instruktion: *"Kontrollera med Brandingenjör (F418) om nedanstående ska larmas enligt nedan."* Räddningsåtgöraren stämmer ej av resterande planåtgärder och om dessa ska åtgärdas.

I den kollapsade delplanen framgår även att brytpunkt för de anländande styrkorna är "brandstationen Eksjö", vilket varken stämdes av med 243-4180 eller förmedlades till larmade styrkor av räddningsåtgöraren.

När de kompletterande åtgärderna aktiveras i kollapsad delplan (*Kompl. åtg. Nivå 30 (Kontrollera larmplan med Branding.) (Innehåller Tvång)*) aktiverar inte räddningsåtgöraren grupperad planrad utan väljer enskild planrad med stationslarm 243-2000 Nässjö nivå 10 larm (Rakel). Att räddningsåtgöraren aktivt valt endast stationslarm och inte hela grupperingen gör att förutbestämda resurser (243-2010 och 243-2080) inte tilldelas ärendet vilket i sin tur medför att inga SDS går ut till resurserna.

Vid begäran av 243-2000 Nässjö Nivå 10 och höjdenhet aktiverar räddningsåtgöraren utalarmeringskategori Höjdenhet på station 243-2000 Nässjö manuellt via pågående utalarmering då detta inte finns angivet i kompletterande åtgärder. Nivå 10 larm på Nässjö innebär att både heltid och deltid får larm och därmed har möjlighet att bemanna både räddnings- och höjdenhet, dvs. aktivering av specifik utalarmeringskategori höjdenhet var onödig i sammanhanget.

Vid totalinformation kontrollerar räddningsåtgöraren vilka stationer som är larmade i blocket uppdrag där det framgår att tre stationer är tilldelade. Detta meddelar också räddningsåtgöraren vid totalinfo, men en av stationerna som är tilldelad är Mariannelund där endast en styrkeledare är aktiverad. Denne styrkeledare valde dessutom att avvakta vilket ger en felaktig bild av hur många stationer som är larmade. Räddningsåtgöraren borde ha tilldelat resurs 243-6660, styrkeledare Mariannelund, till ärendet och statushanterat, dvs.

klarrapporterat resurs från ärende när styrkeledaren meddelar att han avvaktar för en bättre överskådlighet av aktuella resurser i ärendet.

Räddningsåtgöraren aktiverar 243-2000 Nässjö vid två tillfällen. Orsaken är oklar men en trolig anledning är att räddningsåtgörare saknade aktuella fordonsresurser i ärendet.

Det uppmärksammas inte initialt att fel RCB aktiverats vilket gav en försening i utalarmering av rätt RCB på ca 24 minuter. När väl RCB aktiveras görs det av ambulansdirigenten.

5.1 Rekommendationer

Rekommendationer gällande SOS Alarm:

- Informera och utbilda om vikten att aldrig påbörja arbetet i ett räddningsärende förrän ärendemappen är positionerad eftersom det annars kan påverka aktivering av förlarm. I det här fallet har det kartlagda och beslutade arbetsflödet/processflödet frångåtts vilket i ett helhetsperspektiv är en nackdel.
- Säkerställa att det ingår jourtjänstkunskaper (så som hantering av jourlista med kalenderstyrning, anteckning) i räddningsåtgörarutbildningen. Det finns en rad gränssnitt mellan räddning- och jourtjänstärenden som behöver finnas med i utbildningen av räddningsåtgörare.
- För att undvika felaktig information vid totalinformation bör SOS Alarm tillse att larmplanen kompletteras så att resurs 243-6660 (styrkeledare Mariannelund) ingår i grupperingen av planrader tillsammans med:
 - o 243-6500 Hjärtevad Nivå 30 larm
 - o 243-6600 Styrkeledare Mariannelund
 - o resurserna 243-6560, 243-6510, 243-6540Med denna justering tilldelas resurs 243-6660 till ärende vilket förtydligar och förenklar ärendets resurshantering.
- Utformningen av texten ”*Kontrollera med Brandingenjör (F418) om nedanstående ska larmas enligt nedan.*” i kollapsad delplan (*Kompl. åtg. Nivå 30 (Kontrollera larmplan med Branding.) (Innehåller Tvång)*) kommer att ses över och förtydligas. F418 har redan justerats till 243-4180. Rekommendationen är att information går ut till alla räddningsåtgörare om räddningstjänstens krav på en korrekt hantering gällande larmplaner innehållande en kollapsad delplan med kompletterande åtgärder och dess betydelse.
- SOS Alarm ser över utformningen av instruktionen kring brytpunkt för anländande styrkor, så att information inte uteblir vilket var fallet i det aktuella ärendet. Rekommendationen är därför att brytpunkt ”brandstation Eksjö” stäms av med brandingenjör 243-4180 precis som kompletterande styrkor i larmplan ”Kompletterande åtgärder”.

- Att räddningsåtgöraren väljer enskild planrad istället för grupperad planrad förefaller vara ett misstag. Återkoppling sker till berörd räddningsåtgörare.
- Orsaken till att räddningsåtgöraren initialt larmar fel RCB är troligen ett misstag. Återkoppling sker till berörd räddningsåtgörare.
- Det är svårt att efterleva delprocess Nytt samtal i pågående ärende vid ett massanropsläge. Behovet av att snabbt besvara nästa samtal i kö kan vara viktigare än att efterfråga nya uppgifter i ett redan pågående ärende. Det är inte alltid som eventuella nya uppgifter har betydelse för insatsen. Vid den här händelsen har gatunumret spelat mindre roll vilket inte är en garant för att det vid nästa händelse med liknande problematik får samma utfall. Emellertid rekommenderas att SOS Alarm ser över delprocess Nytt samtal i pågående ärende utifrån de slutsatser som framkommit i den här utredningsrapporten.
- SOS Alarm bör komplettera larmplanen så att inre befäl får larm i samband med att 243-2000 Nässjö larmas. (Åtgärdat.)

Bilaga 1

Ordlista

Aktivera larm (huvudlarm eller förlarm)

Manuell eller automatisk aktivering av planrad för förlarm och/eller huvudlarm i larmplan för aktuell händelsetyp och geografi.

Aktivera sökning

Aktivera en planrad, dvs. en åtgärd i en larmplan.

Ambulansdirigent

SOS-operatör som mottar medlyssning under intervju och ansvarar för att larma ambulans.

Brytpunkt

En utsedd plats för ett ”stort” antal larmade resurser, där enheterna samlas innan de sätts in i insatsen och uppgifter fördelas till enheter.

Gruppering av planrader

En planrad i en larmplan är en åtgärd (utalarmering, telefonuppringning, skicka mail/sms osv.) som kan aktiveras manuellt eller automatiskt. En gruppering av planrader innebär att flera åtgärder kan aktiveras parallellt genom en endaste aktivering istället för aktivering av respektive planrad i fallande ordning, vilket är mer effektivt och minskar risken att inte aktivera vissa åtgärder.

Individsamtal

Ett rakelanrop i det digitala raketkommunikationssystemet Rakel (ett svenskt digitalt raketkommunikationssystem baserat på en europeisk standard kallad Tetra) där en part åt gången pratar och den andra parten lyssnar.

Kollapsad delplan

Ej expanderad delplan (mapp) i larmplan. Åtgörare måste aktivt öppna den kollapsade delplanen för att kunna aktivera aktuella planrader enligt behov eller på begäran.

Larmplan

Åtgärdsplan i CoordCom som bygger på fördefinierade åtgärder bestämda av kund beroende på händelsetyp, omfattning och geografi.

Massanrop

Många larmsamtal under kort tid ofta som gäller samma händelse.

Medlyssning

En internförmedling av inkommande samtal till aktuell åtgörare för t ex räddning och/eller vård, där medlyssnande inte ska intervjua utan endast medlyssna och bistå pågående intervju vid behov för att sedan kunna aktivera specifik larmplan eller larma aktuella resurser.

Positionering

Sätta position för händelsen i ResQmap.

RCB

Räddningschef i beredskap.

ResQMap

Kartsystem som är avsett att användas tillsammans med CoordCom med främsta uppgift att presentera olika typer av kartor i valfria skalor, hitta adresser, positionera och därmed bestämma ärendens ärendetypsområden, samt att visa var olika resurser befinner sig och vad de har för status.

Räddningsmottagare

SOS-operatör som utför räddningsintervju med den hjälpsökande med stöd av index och intervjustöd. Under intervjun skickas medlyssning till en räddningsåtgörare som parallellt larmar räddningstjänst.

Räddningsåtgörare

SOS-operatör som under räddningsintervjun medlyssnas av räddningsmottagare och larmar räddningstjänst. Räddningsåtgöraren sköter sedan kommunikation och ärendehantering under räddningsinsatsen.

Slutgiltig position

Bekräftad position när räddningstjänst kommit till skadeplatsen.

SOS-operatör

Person anställd av SOS Alarm för att hantera delar av larmhanteringsprocessen.

Stationslarm

Utalarmering av räddningsresurser via en specifik larmutrustning på station hos räddningstjänsten. Olika fördefinierade larmkategorier för olika ändamål ”startar” ljudsignaler, personsökare, Rakel-terminaler, informationsskärmar, kartstöd mm. enligt räddningstjänstens önskemål.

Totalinfo

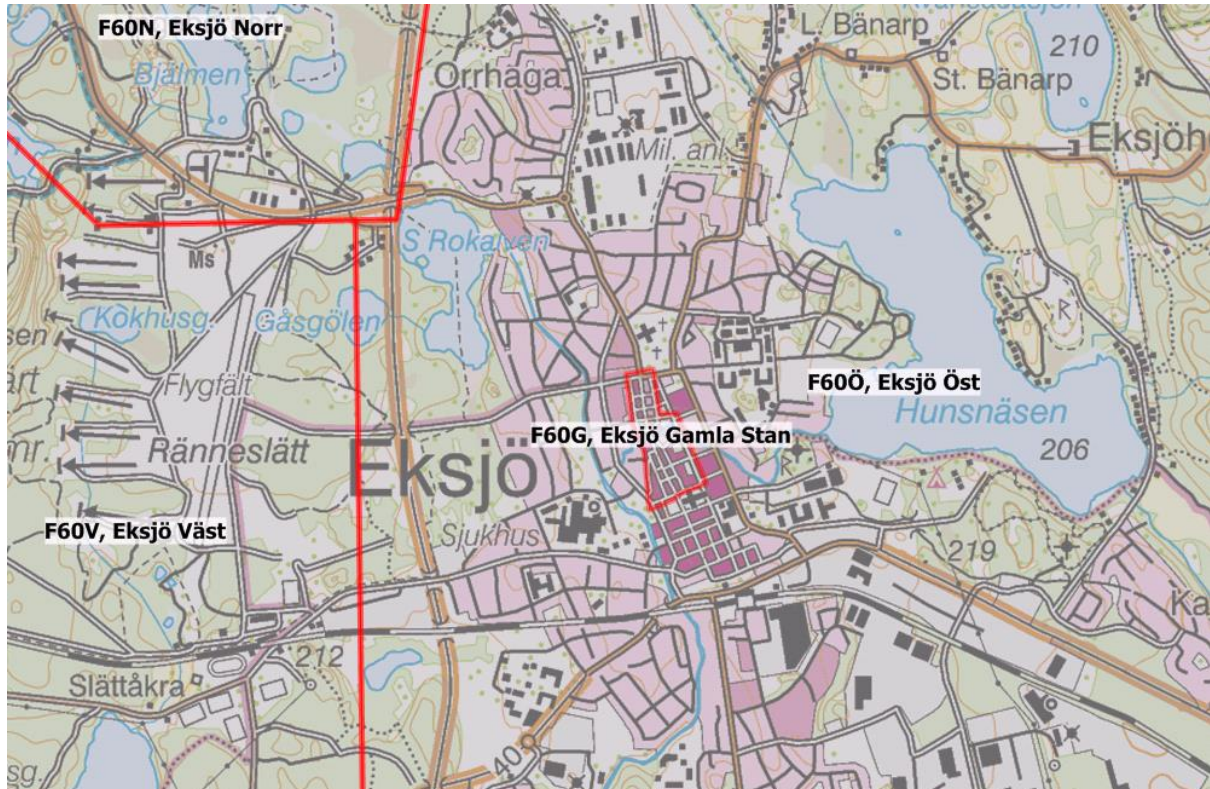
Information till uttryckande enheter om händelsen/olyckan. Lämnas på radio när enheter kvitterat att de är på väg mot skadeplats.

Ärendemapp

Innehåller alla CoordCom-ärenden av olika ärendetyper (112, räddning, vård, krisberedskap m.fl.) kopplade till en och samma händelse.

Bilaga 2

Kartbild över ärendetypsområde F60G



Bilaga 3

STEP-analys (se separat dokument SOS Alarm - STEP Eksjö)