

Skånetrafikens Trygghetslinje Slutrapport för piloten.



Trygghetslinjen
0771 87 87 87

Skånetrafiken

Bakgrund

- Politiskt beslut från Region Skånes där Skånetrafiken fått uppdraget att bedriva en trygghetslinje för medborgarna i Skåne
- Lansering 2 november 2020 och utvärderas under 2022 (ursprungligplan var 2021)
- Trygghetslinje är ett särskilt prioriterat telefonnummer som Skånetrafikens kunder kan ringa dygnet runt, med fokus på frågor som berör trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken.
- Samtalen prioriteras och bemannas 24/7
- Ett samarbete mellan Kundservice och Serviceresor

Kommunikationsinsatser

Interninformation på Raps,
måndagsmöte och Kunskapsbank

Trafikföretag fick informationsmejl

Kommuner fick informationsmejl med
uppmaning att lägga upp på sina
hemsidor, vilket många gjorde.

Pressmeddelande

App, information om tjänsten

Hemsida, skanetrafiken.se/trygghetslinjen

Facebook, ett par nedslag

Infotainment, löpande i perioder

Anslag/dekaler, oktober 2021 till juni 2022
(detta ersatte annan kommunikation enligt
beslut september 2021)

Några kanaler

PRESSMEDDELANDE - 29 OKTOBER 2020 11:33

Skånetrafiken öppnar Trygghetslinje

Med start den 2 november öppnar Skånetrafiken en ny telefonlinje dit de som känner oro i samband med kollektiva resor inom Skåne kan vända sig.

– Skånetrafiken vill med denna funktion se hur vi bäst kan hjälpa våra resenärer som känner någon typ av oro eller har en känsla av otrygghet, säger Kevin Brandt-Leander, Chef Kundledningsutveckling.

Skånetrafiken har under flera månader tittat på olika typer av scenarion, ärenden och samtal som vi tror är rimliga att vi på Skånetrafiken kommer få hantera inom ramen för Trygghetslinjen. Personalen som bemannar Trygghetslinjen har specialutbildats för vissa typer av svåra samtal samt hur man hanterar människor som befinner sig i en ansträngd situation.

– Genom införandet av Trygghetslinjen vill vi på Skånetrafiken verka för att skapa ett tryggare samhälle. Det rör sig väldigt många människor inom kollektivtrafiken varje dag, och vi vill göra allt vi kan för att se till så att den miljön upplevs så trygg som möjligt och att vi finns där för de skånska medborgarna om de skulle behöva oss, berättar Kevin Brandt-Leander.

Skånetrafiken
5 november 2020 · 🌐

Vi vill att du ska känna dig trygg när du reser kollektivt. Om du i samband med din resa med buss eller tåg i Skåne upplever otrygghet för dig eller en medresenär kan du ringa Trygghetslinjen.

Vi kan finnas där för dig tills du befinner dig i en tryggare situation. Vid akuta allvarliga situationer är det förstås 112 du ringer. Ta hand om dig. ❤️ <https://bit.ly/32el2AC>

Vi finns här för att prata med dig alla dagar, dygnet runt.

Ring Trygghetslinjen
om du känner dig otrygg när du reser med tåg och buss i Skåne.

0771 87 87 87

**Press-
meddelande**
Två införande

Facebook 1
Räckvidd: 21 000
Delningar: 22
Kommentarer/svar: 57
st (flest om fulla
bussar/tåg)

Facebook 2
Räckvidd: 7 400
Delningar: 5
Kommentarer/svar: 25
st

Infotainment
Se separat sida

Skånetrafiken

Infotainment

Lansering

2/11-31/12-2020

November: Dagligen

December: Fyra dagar i veckan

Värde: 636 500 kr

Period 1

1/3-30/4 2021

Mars: Då visas den varje dag första veckan. Därefter tre dagar i veckan i tre veckor

April: Två dagar i veckan

Värde: 424 000 kr

Period 2

1/9-31/10 2021

September/oktober: Dagligen

Värde: 990 000 kr

Period 3

1/11-31/12 2021

November/december: Fyra dagar i veckan

Värde: 510 000 kr

Period 4

Juni-aug 2022

Varje fredag

Värde: 150 000 kr

En dag ger
65-70 000
visningar

Totalt värde:
2 710 500 kr



etrafiken

Anslag och dekaler



Anslag: 5 000
Dekaler: 1 500
Period:
oktober 2021
till juni 2022

Kostnad:
585 000 kr

Skånetrafiken

Siffror och statistik

- Har tagit mot 79 samtal till Trygghetslinjen sen uppstart den 2/11 2020. Under augusti tog vi mot 4 samtal.
- Mängden av kommunikationsinsatser har ingen påverkan på antalet inkommande samtal.
- I dialog med Stockholms länstrafik uppgav de att intresset för deras Trygghetslinje var svalt den första 12 månaders perioden, därefter ökade samtalsmängden. Vi ser inte samma trend i Skåne och även efter 22 månaders pilot ser vi ingen ökning av inkommande samtal.

	Antal kontakter		
	2022	2021	2020
Jan	5	1	
Feb	6	4	
Mar	5	3	
Apr	7	3	
Maj	4	2	
Jun	3	2	
Jul	4	1	
Aug	3	1	
Sept		2	
Okt		3	
Nov		4	7
Dec		5	4

Kostnader

För att bedriva denna verksamhet krävs det att man uppfyller krav i två arbetsföreskrifter:

- AFS 2015:4 11§ - Psykiskt påfrestande arbete
- AFS 1999:7 7§ - Kunskaper om krisstöd

Detta medför att ensamarbete inte är tillåtet vilket gör att vi inte kan påverka personalkostnaderna när vi bedriver denna typ av verksamhet.

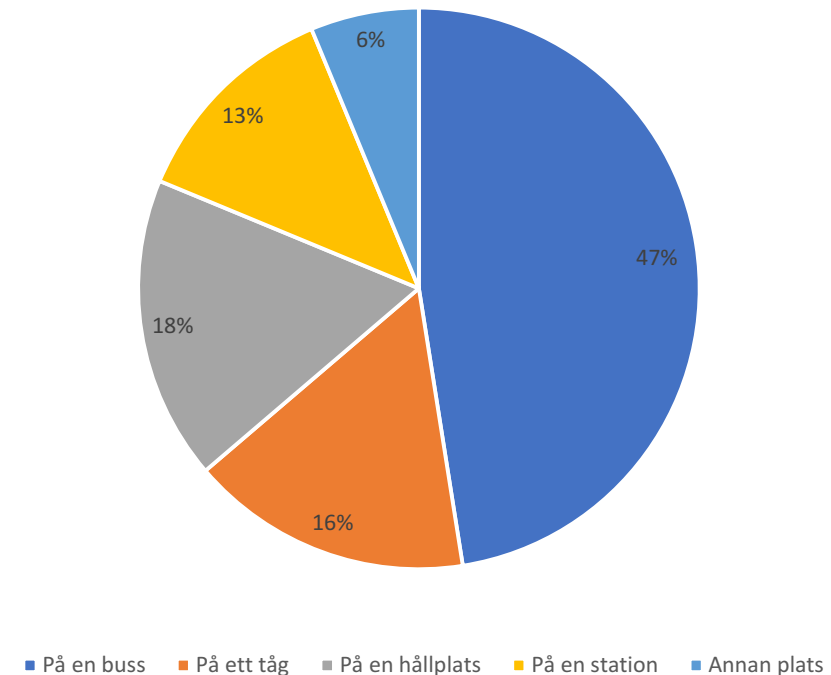
Jämförelsevis är kostnaden för ett samtal i ordinarie verksamhet 2 kr under samma tidsperiod.

Kostnader Trygghetslinjen	Summa
Teknikkostnader	16 308,00 kr
Utbildningskostnader	525 960,00 kr
Lönekostnader	3 618 766,00 kr
Kampanjvärde	3 295 500,00 kr
Totalt	7 456 534,00 kr
Pris per samtal	94 386,00 kr

Var inringande befinner sig

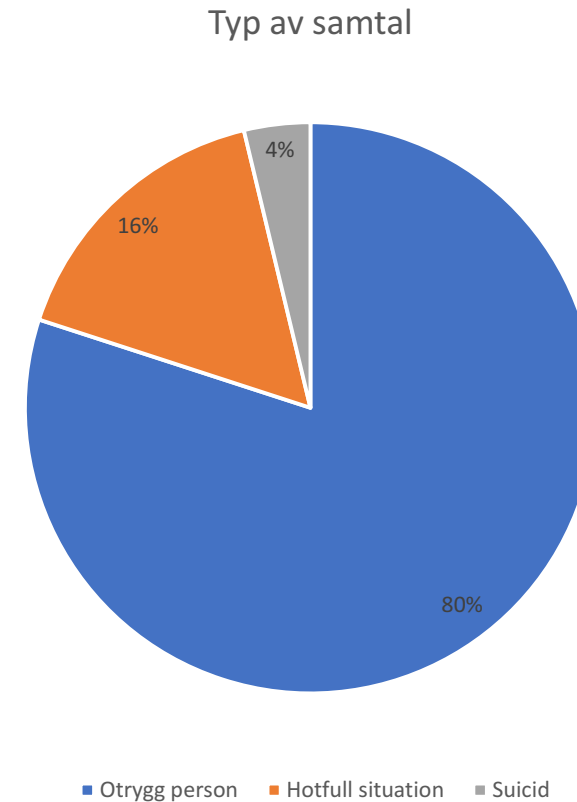
- Hälften av alla samtal sker från en buss.
- 94 % av samtalen kommer från resenärer som är på en hållplats eller ett fordon. Av den anledningen har vi fokuserat på att göra Trygghetslinjen synligt ombord och på hållplatser med fokus på Hållplatsanslag, Infotainment och dekaler på bussar och tåg.

Var de ringer från



Typen av samtal

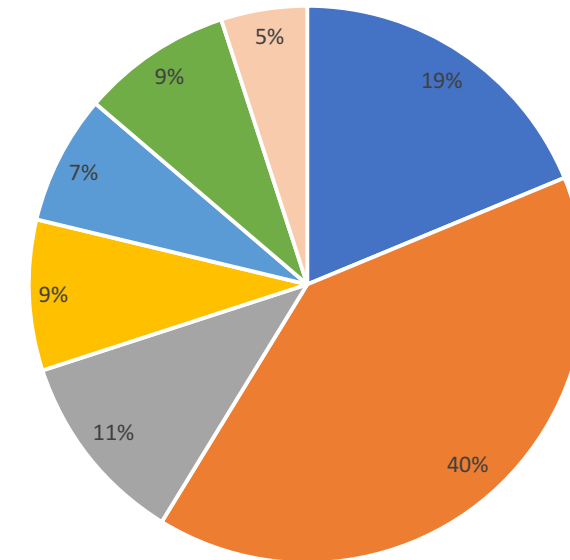
- Den stora massan av samtal berör otrygga personer.
- 16 % handlar om faktiska hotfulla situationer där det funnits säkerhetsrisker.



Vad samtalet berör

- Den stora massan handlar om att man känner sig otrygg och vill ha sällskap.
- Utöver detta handlar det till stor del om berusade medresenärer.
- Det finns exempel där vår Trygghetslinje har skapat förvirring var man som medborgare ska vända sig. Vid dessa exempel har det varit pågående säkerhetsrisker där samtalet till Trygghetslinjen kan ha haft en negativ påverkan då Polisen inte fått in samtalet i först.
- Nedan kommer exempel kring de kategorier samtalen berör.

Vad samtalet berör



■ Berusade personer
 ■ Otrygg - vill ha sällskap
 ■ Omtankessamtal
■ Hotfulla situationer
 ■ Säkerhetsrisker - Borde ringt 112
 ■ Trakasserad av medresenär
■ Pandemirelaterad otrygghet

Otrygg – Vill ha sällskap

- *”En man på buss i Landskrona kände sig otrygg för att där inte var någon annan på bussen. Jag hjälpte mannen att dubbelkolla tabeller på hans resa vidare och pratade med honom tills han skulle hoppa på sin buss som gick vidare till Helsingborg C från Landskrona Skeppsbron”*
- *”En resenär ringer in som står vid en busshållplats. Han ringer för han önskar sällskap tills bussen kommer då han känner sig otrygg för det är mörkt ute. Innan jag får reda på personens position kommer regionbussen tidigare så resenären kliver på och känner sig därmed tryggare och vi lägger därefter på luren. ”*
- *”En resenär ringer in som sitter ombord stadsbuss 32. Resenären har fått numret av hennes mamma. Vi pratar om favorit filmer, intressen och hobbyer och om vinterlovet och kompisar. Jag håller den yngre resenären sällskap via telefon tills hennes mamma ringer upp henne.”*

Skånetrafikens Kommentar

De samtal som berör denna kategorin hanteras i mycket större omfattning i ordinarie verksamhet.

Vår kundservice tar mot denna typ av kontakter på daglig bas. Vi har ett starkt etablerat varumärke med tydliga kontaktvägar in till ordinarie verksamhet där det finns en vana hos medborgarna att ringa kring dessa frågor.

Även utan en Trygghetslinje kan vi hantera denna typ av samtal. Det har funnits tillgängliga kontaktvägar för kunder att höra av sig om det finns en otrygghet, dessa har funnits i flera år och är välanvända.

Berusade medresenärer

- *"En man ringde för att meddela att en påverkad man (misstänkt hemlös enligt den som ringde) skulle stiga av rb 219 vid Ramlösa station. Inringaren menade att personen hade svårt för att gå och var orolig över hans tillstånd. Testade ringa mobila teamet som menade att de främst arbetar med unga vuxna (-25 år), de rekommenderade ringa polis."*
- *"Påverkad person på Hyllie spår 4 som stör övriga resenärer. Cyklar på perrongen och skriker en del gällande Pågatågen"*
- *"Trygghetslinjen. Person rökte marijuana bak på bussen. Kopplade till 112 då det rör sig om pågående brott."*

Skånetrafikens Kommentar

Denna typ av samtal berör ett samhällsproblem. Även när vi har etablerat samarbete med personer på plats är det svårt för Skånetrafiken att skapa trygghet i dessa situationer. Detta framgår tydligt i exemplet där vi var i kontakt med Helsingborgs Mobila Team som hänvisade till Polisen.

Trygghetslinjen medför en risk här då detta kan leda till ett minskar förtroende för förvaltningen och Regionen när vi inte kan agera på inringandes otrygghetsupplevelse.

Utöver detta finns det en risk att de ökade ledtider ett samtal till Trygghetslinjen medför skapar sämre förutsättningar för Polisen att agera på ett pågående brott.

Pandemirelaterad otrygghet

- *” Kund ringer och klagar. Under hans resa på linje 175 avgång 16:39 så har det hänt flera gånger att på en hållplats i Dalby så hoppar det på ett antal människor som hostar utan att ha en ansiktsmask. Tycker att man ska skicka en kontrollant. ”*

Skånetrafikens Kommentar

Denna typ av oro har minskat i samhället i stort och är inte samtal som kommer in till Trygghetslinjen (eller ordinarie verksamhet) längre.

Trakasserad av medresenär

- *"Otrygg person. Hon berättar att en främmande man satte sig bredvid henne på bussen trots att bussen var tom. Han klev sedan av på samma hållplats som henne och gick efter henne. Efter att jag pratat med tjejen i en 2-3 minuter om lite allt möjligt och hon hade gått in på en annan gård vände mannen tillbaka mot busshållplatsen igen. Vi avslutade samtalet med munter ton när hon kommit hem. "*
- *"Kund ringer in och meddelar att en obehaglig äldre man sitter på bussen och gör pussljud och närmar sig henne och ber henne följa med honom. Det har hänt innan både för kund som ringde in och andra resenärer. Hänvisade kunden till polisen nästa gång."*
- *"Kund ringer in och medd. att hon känt ett obehag när en äldre man satt sig bredvid henne vid platserna för äldre och funktionsvarierade. Hon tyckte det var obehagligt att han satte sig där trots att det fanns andra platser att sitta vid. Kund kände sig trygg när vi lade på. "*

Skånetrafikens Kommentar

De samtal som berör denna kategorin hanteras i mycket större omfattning i ordinarie verksamhet.

Vår kundservice tar mot denna typ av kontakter på daglig bas. Vi har ett starkt etablerat varumärke med tydliga kontaktvägar in till ordinarie verksamhet där det finns en vana hos medborgarna att ringa kring dessa frågor.

Trygghetslinjen medför en risk här då detta kan leda till ett minskar förtroende för förvaltningen och Regionen när vi inte kan agera på inringandes otrygghetsupplevelse.

Utöver detta finns det en risk att de ökade ledtider ett samtal till Trygghetslinjen medför skapar sämre förutsättningar för Polisen att agera på ett pågående brott.

Skånetrafiken

Säkerhetsrisker – Borde ringt 112

- *”Trygghetslinjen. Person ringer in och berättar att det ligger en man raklång på bussgolvet och är okontaktbar. Vi kopplade personen till 112.”*
- *”Pappa befinner sig i Malmö och ringer in till trygghetslinjen så hans dotter och hennes kompis blivit hotade med kniv på Hässleholm station av två killar som kommit fram till dem berusade. Jag hänvisar honom till att ringa polisen då det lät som att det rörde sig om ett pågående brott och sa att han gärna fick kontakta oss igen efter han pratat med polisen”*
- *”Kund ringer och reser på ett Pågatåg. En man går runt på tåget och ropar att han ska hämta en pistol och skjuta. Bedömdes som hotfull situation och kopplades till 112.”*

Skånetrafikens Kommentar

Att Trygghetslinjen finns här har en negativ påverkan på samhället i stort. Att det kan uppstå förvirring kring var man bör vända sig är inte förvånande och det misstag kunderna gör när de ringer går att förstå.

Effekten av det felaktiga samtalet kan däremot ha negativa konsekvenser, allt från att Polisen inte hinner ingripa i tid till att akutsjukvården inte kontaktas i tid.

Denna risk identifierades tidigt och vi har tydligt informerat på infotainment, hållplatsanslag och dekaler att man alltid ska ringa 112 vid akuta händelser. Även med den tydligheten uppstår förvirring hos kund.

Hotfulla situationer

- *"Trygghetslinjen - Hotfull situation. Person hörde av sig rörande två personer vid en tågstation. Ena hade hoppat ner på spåren och när inringaren sa till så hade den andra börjat svära åt hen att inte lägga sig i och dylikt. Båda personerna verkade vara alkoholpåverkade." De gick sedan på ett tåg."*
- *"Kund sade till två killar ombord på bussen att ta ned fötterna från sätet, då blev de väldigt hotfulla mot honom och sa till honom att de skulle göra livet surt för honom. Kund behövde gå in på stationen och lösa en biljett men han vågade inte. Jag sa till honom att gå in bakvägen medan jag var kvar i telefonen, men när han började gå mot stationen så gick de efter honom så han blev kvar. Kopplade till 112."*
- *"Person ringer in och berättar att där är två tjejer ombord på Malmö sb 5 som kastar saker på sina medresenärer och skriker. Bussen hade precis lämnat Malmö C och var ungefär vid Anna Lindhs plats när han ringde. Bör vara tur 166 eller 168 men osäkert. Kopplade personen till 112 då det var pågående brott."*

Skånetrafikens Kommentar

Denna typ av samtal berör ett samhällsproblem. Även när vi har etablerat samarbete med personer på plats är det svårt för Skånetrafiken att skapa trygghet i dessa situationer.

Trygghetslinjen medför en risk här då detta kan leda till ett minskar förtroende för förvaltningen och Regionen när vi inte kan agera på inringandes otrygghetsupplevelse.

Utöver detta finns det en risk att de ökade ledtider ett samtal till Trygghetslinjen medför skapar sämre förutsättningar för Polisen att agera på ett pågående brott.

Omtankessamtal

- *"Fick ett samtal på trygghetslinjen av en medresenär som observerat att ett barn åkte ensam och verkade väldigt otrygg och nervös på ett oroväckande sätt. Inringaren undrar om vi skulle kunna kontakta personal på tåget och kolla så allt är okej med barnet. Gäller tåg 1543. Barnet hoppade på i Oxie 14.54 mot Ystad. Har meddelat KLC som skulle ta det med personalen på avgången."*
- *"Person ringer in angående en annan tågresenär som han tror är drogpåverkad och är orolig över dennes barn. Personen har gått av tåget och jag ber honom att kontakta polisen."*
- *"Person ringer in och berättar att det längst fram i vagnen på pågatåg 1277 befinner sig fulla och slumrande personer. Person har överhört att de fulla befinner sig på fel tåg (utan att de själva vet om det) och önskar att vi kontaktar kundvård för att se till att dessa personer inte råkar illa ut."*

Skånetrafikens Kommentar

De samtal som berör denna kategorin hanteras i mycket större omfattning i ordinarie verksamhet.

Vår kundservice tar mot denna typ av kontakter på daglig bas. Vi har ett starkt etablerat varumärke med tydliga kontaktvägar in till ordinarie verksamhet där det finns en vana hos medborgarna att ringa kring dessa frågor.

Även utan en Trygghetslinje kan vi hantera denna typ av samtal. Det har funnits tillgängliga kontaktvägar för kunder att höra av sig om det finns en otrygghet, dessa har funnits i flera år och är välanvända.

Utvärdering pilot

- Efter 22 månaders pilot ser vi ett lågt behov för en Trygghetslinje i Skånetrafikens regi. Denna åtgärd har låg bäring på en ökad trygghet i kollektivtrafiken.
- Den informationskampanj vi genomfört är en av Skånetrafikens största någonsin. Även med den synlighet det medfört kontaktar inte kunder oss i dessa frågor. Den otrygghet kunder upplever har inte sin lösning i en Trygghetslinje.
- 60 % av de samtal Trygghetslinjen etablerades för hanteras redan i ordinarie verksamhet. Trygghetslinjens införande har inte löst en brist på var man ska vända sig vid dessa situationer, och avskaffandet av den skulle inte innebära att den möjligheten att komma i kontakt kring dessa frågor försvinner.
- Det finns stora risker med exempel från verkligheten där Trygghetslinjen har haft en negativ påverkan på händelser där det finns säkerhetsrisker. Förvirring kan lätt uppstå där man kontaktat Trygghetslinjen när man borde kontaktat 112 direkt. Detta kan försvåra Polisens arbete i akuta situationer.
- Vi riskerar ett minskar förtroende då det saknas förutsättningar att agera på situationer där en kund ringer in vid otrygga/hotfulla situationer. Att skapa förutsättningar i form av väktare, trygghetsvärdar eller annan personal som kan agera medför stora kostnader då det geografiska området innefattar hela Skåne
- Kostnaden att driva en Trygghetslinje även utan förutsättningar att agera är väldigt hög. I paritet med det låga intresset och de få samtalen får vi väldigt låg utdelning på den investering som görs.

Rekommendationer

- Det genomförs andra piloter med trygghet som fokus där vi ser lovande resultat, exempel på det här är Tågkompis.
- Använd den kunskap piloten kring Trygghetslinjen medfört för att utveckla koncept som Tågkompis. Detta skapar trygghetsåtgärder för medborgare utan de risker Trygghetslinjen medför
- Avsluta piloten kring Trygghetslinjen och avveckla konceptet.