



SOS Insights Sommeren 2018

www.sos.eu



INN H O L D

Sommerhøysesongen
står for døren og SOS
International er klar

[Gå til](#)

Spania, Hellas og
Tyrkia forblir de største
skadelandene

[Gå til](#)



Fokus:
Spania

[Gå til](#)

Fordeling af sager

[Gå til](#)

Fokus:
Hellas

[Gå til](#)



Fokus:
Tyrkia

[Gå til](#)



Sykdom på feriereisen

[Gå til](#)

Sommerhøysesongen står for døren og SOS International er klar

Kalenderen viser straks juni og det markerer startskuddet på SOS Internationals sommerhøysesong på reiseområdet.

På alarmsentralen for reiseassistanse starter forberedelsene til sommerhøysesongen allerede i løpet av vinteren. Her danner skadedata som f.eks. sakstyper, land, nasjonalitet og erfaringer fra forrige sommersesong rammen for justering og optimalisering av alarmsentralens arbeid.

Sommerens travleste dag var 18. juli

Samlet sett har månedene juni, juli og august bydd på mer enn 32 000 saker, hvorav størstedelen (46 %) kom i juli. Sommerens travleste dag var 18. juli, hvor det ble registrert nesten 2300 saker. Det er fortsatt Spania, Tyrkia og Hellas som troner øverst blant skadelandene. De tre destinasjonene står for tilsammen 46 % av det totale antallet saker i sommermånedene på tvers av Norden.

Rekordhøy kundetilfredshet i fjor sommer

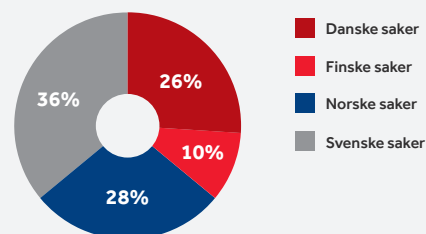
Sommerhøysesongen 2017 var veldig travel, men også veldig tilfredsstillende. Vi jobber målrettet med å optimalisere og forbedre arbeidsflyten, og på alarmsentralen har opprettelsen av nasjonale kundeteam betydd at våre assistansekoordinatorer i enda større grad er spesialisert på de enkelte selskapenes produkter, og at sluttbrukerne i mye større grad er blitt møtt med sitt eget morsmål når de har vært i kontakt med alarmsentralen, og dette har bidratt til positiv effekt.

Disse initiativene slår positivt ut på kundetilfredsheten fra i fjor, hvor vi oppnådde et historisk høyt resultat på 6,4 av 7 gjennom sommerhøysesongen, så vi kan konstatere at det målrettede fokuset har hatt en positiv innvirkning på våre kunder og sluttbrukere, og det er vi svært fornøyde med.

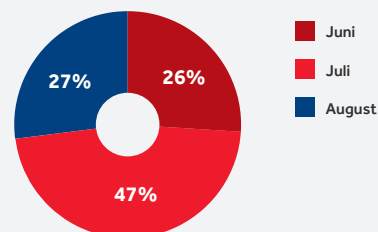
Kriseberedskapen ble testet

Kriseberedskapen ble også testet i sommermånedene 2017 i forbindelse med jordskjelvet i Tyrkia og Hellas i juli og terrorangrepet i Barcelona i august.

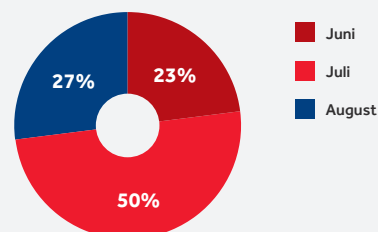
Fordeling av saker i juni, juli og august 2017



Antall skader fra juni, juli og august 2017 fordelt per måned



Nordiske reisende



Norske reisende

"De fleste av de reisende vi var i kontakt med, var redde og sjokkerte. De trengte hjelp til å finne et nytt hotell, noen hadde blitt stående uten bagasje fordi de har etterlatt den da de flyktet fra stedet. Men vi snakket også med reisende som var tett på situasjonen og som derfor trengte krisehjelp eller ønsket å reise hjem, så det hjalp vi også til med."

Karin Tranberg, direktør for
Medical Division i SOS International.



SOS International ble kontaktet av mange reisende som søkte hjelp etter terrorangrepet. Henvendelsene dreide seg både om evakuering og krisehjelp samt problemer av mer praktisk karakter.

Vi fikk bekreftet at kriseberedskapen fungerer til fulle, og vi fikk hjulpet de reisende som befant seg i en skremmende og frustrerende situasjon. En ekstraordinær innsats på dagene for begivenhetene gjorde at det ikke belastet den øvrige driften, og at alle fikk den hjelpen de hadde behov for.

Med flere større terrorangrep i europeiske storbyer de siste par årene er det naturlig at frykten for terror forbindes med feriereiser. Dette skjer med barna også, og de kan tvile på om foreldrene kan passe på dem i et fremmed land.

Les mer om psykologisk førstehjelp her

Klikk her



Les vår sjefpsykologs gode råd til reiser med barn som bekymrer seg for terror her

Klikk her



Spania, Hellas og Tyrkia forblir de største skadelandene

Det er fortsatt Spania, Hellas og Tyrkia som tiltrekker seg de nordiske turistene i sommermånedene. Samlet sett stod disse tre reisemålene for 46 % av det samlede antallet saker i juni, juli og august 2017.

Spania stod for 23 %, Hellas 13 % og Tyrkia 10 %. Nedenfor har vi samlet en rekke nyttige opplysninger og gode råd om de tre landene som troner øverst på skadestatisikken.

Topp skadeland sommeren 2017 (Norske reisende)

- 1 Spania
- 2 Hellas
- 3 Tyrkia
- 4 USA
- 5 Bulgaria



Topp skadeland sommeren 2017 (Nordiske reisende)

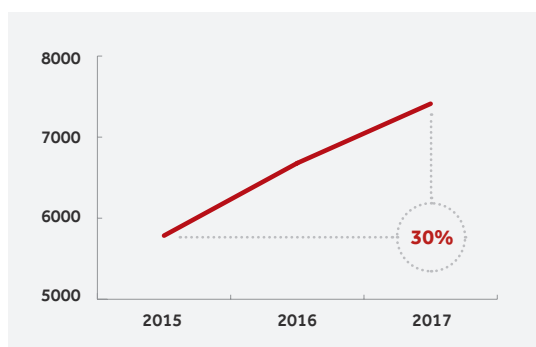
- 1 Spania
- 2 Hellas
- 3 Tyrkia
- 4 USA
- 5 Italia
- 6 Kypros
- 7 Thailand
- 8 Bulgaria
- 9 Frankrike
- 10 Tyskland



Fokus: **Spania**



Spania har gjennom flere år vært et av SOS Internationals største skadeland, og vi forventer mange saker fra nordiske reisende i Spania i år igjen. Sammenligner vi juni, juli og august 2017 med de samme månedene året før, steg antallet saker fra Spania med 11 %. Fra 2015 til 2017 så vi en økning på nesten 30 %.



Omfattende leverandørnettverk

Som et av høyvolumlandene har SOS Internasjonal stort fokus på Spania, og optimaliserer løpende nettverket og forhandler priser med klinikker og sykehus for å redusere kostnadene for våre kunder, og for å sikre den beste kvaliteten i behandlingen for de reisende.

SOS Internationals nettverk dekker hele landet, inklusiv øyene. Nettverket er spesielt konsentrert rundt de vanligste turistområdene, men i takt med at reisende i økende grad utforsker nye områder, utvider vi løpende nettverket vårt.

SOS Internationals nettverksavdeling har et tett samarbeid med både leger og assistansekoordinatorer på alarmsentralen som løpende gir tilbakemeldinger om leverandørene dersom det foregår overbehandling,



feilbehandling eller lignende, men i høy grad også positive tilbakemeldinger. Det tette samarbeide betyr at nettverksavdelingen hele tiden kan sikre kvalitetsnivået hos våre leverandører.

Nye regler vedr. det blå EU-helsekortet på Kanariøyene

Høyesterett i Spania har godkjent at offentlige sykehus (med utgangspunkt på Kanariøyene – det er ennå uvisst om det gjelder for hele landet) kan forlange betalingsgaranti for behandling, dersom en pasient overflyttes fra et privat sykehus til et offentlig sykehus. Det vil si at dersom en pasient først er kommet inn på et privat sykehus, men overflyttes til et offentlig sykehus fordi det private hospitalet for eksempel ikke kan behandle diagnosen, vil behandlingen på det offentlige sykehuset ikke være omfattet av det Europeiske helsetrygdekortet (EHIC).

Dette kan få betydning for våre kunder, fordi de vil begynne å få regninger på noe som tidligere ble dekket av EHIC. SOS Internationals nettverksavdeling og juridiske

avdeling, sammen med vårt lokale servicekontor i Spania, jobber nå med å avdekke regelens omfang, og hvilken innflytelse den vil få.

Spesielt om sykehusvesenet i Spania

I de større spanske byene er sykehusstandarden på både offentlige sykehus høy, og de store sykehuskjedene er ofte strategisk plassert i turistområdene. Men man må være klar over at man ikke kan forvente en standard på skandinavisk nivå utenfor de største byene og turistområdene.

Sikkerhetssituasjonen i Spania

Spania anses for å være en lavrisiko-destinasjon, men som i de fleste europeiske land er det en generell risiko for terror.

Se flere sikkerhetsråd for Spania her:

Klikk her



Fokus: **Hellas**



Hellas er et populært reisemål i sommerferien for nordiske reisende, og er det nest største skadelandet i Europa hos SOS International med mer enn 4000 saker i juni, juli og august 2017, og det er det samme nivået som året før. SOS International forventer at saksnivået vil være det samme i år.

Eksklusivt kontor på Kreta

Som høyvolumland har SOS International et eksklusivt kontor på Kreta. På kontoret er det blant annet tilknyttet en gresk-/dansk talende lege til å utføre lokal kostnads-kontroll, og kontoret er både operasjonelt fungerende og i tett dialog med alarmsentralen og de lokale sykehus og klinikker.

Det eksklusive kontoret bidrar til å sikre gode avtaler lokalt, og det er en solid partner som SOS International har benyttet i mange år.

Under jordskjelvet i juli i fjor hadde vår lokale partner en avgjørende rolle i hele den praktiske håndtering på stedet, og det gjorde en stor forskjell for de reisende som var involvert i hendelsen.

Spesielt om sykehusvesenet i Hellas

Det kan være forskjell i standarden på sykehus på fast-landet og på de greske øyene, hvor språkkunnskaper, utvalget av klinikker og sykehus, og dermed den medisinskfaglige standarden, kan variere på øyene. Når det er nødvendig, evakuerer SOS Internasjonal kritiske pasienter til fast-landet, primært Athen, for å oppnå best mulig kvalitet i behandlingen.

Sikkerhetssituasjonen i Hellas

Hellas er ansett for å være en mellomrisiko-destinasjon, og som i de fleste europeiske land, er det en generell risiko for terror.

Se flere sikkerhetsråd for Hellas her:

[Klikk her](#)



Fokus: Tyrkia



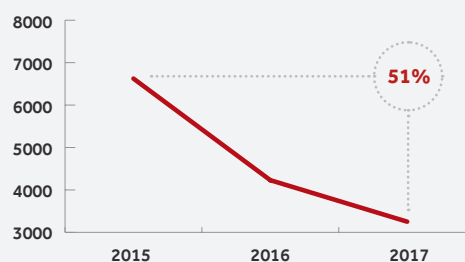
SOS International har opplevd et fall i antall saker fra Tyrkia de siste par årene til tross for at landet fortsatt er på skadetoppen for nordiske reisende. Fra 2016 til 2017 opplevde vi et fall i antall saker på 36 %, og fra 2015 til 2017 var det på hele 51 %.

Fra 2016 til 2017 gikk Hellas forbi Tyrkia i antall innmeldte saker, vi forventer likevel at Tyrkia og Hellas bytter plass igjen og at Tyrkia blir mer populært enn Hellas. 2017 var historisk lavt, men det har vært mer stabilitet i landet det siste året, og derfor forventer vi at etterspørselen etter reiser til Tyrkia vil stige litt igjen, og dermed også antallet saker som havner hos oss.

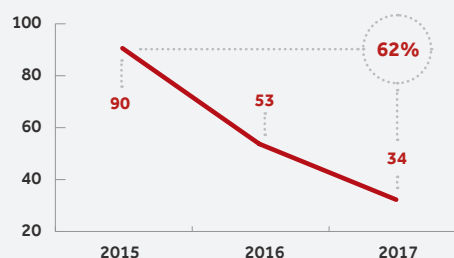
Utvidet samarbeid med lokal partner

SOS International utvider samarbeidet med vår lokale samarbeidspartner i Tyrkia, og det betyr at den lokale partneren vil være mer involvert i saksbehandlingen på stedet, noe som skal bidra til å holde kostnadene nede. Den lokale kjennskapen er veldig verdifull blant annet fordi de har godt kjennskap til den lokale behandlingskulturen og dermed raskt kan identifisere for eksempel overbe-

Utvikling i antall saker



Utvikling i skadekostnader (NOK million)





handling. Økt bruk av lokal partner gjør at vi kan justere underveis i en sak og ikke først får den i hendene i den etterfølgende kostnadskontrollen.

SOS International jobber med å stasjonere medarbeidere i Tyrkia i sommerhøysesongen for å ha interne krefter tilstede lokalt. Hensikten er at medarbeiderne skal fungere som et verdiskapende bindeledd mellom den lokale partneren og assistansekoordinatorene på alarmsentralen. I tillegg betyr det at enkelte saker kan ferdigbehandles lokalt, da vi har skandinaviske medarbeidere til stede.

Kontakt alltid SOS International først

Det viktigste er å alltid kontakte SOS Internationals alarmsentral først, slik at reisende kan være sikre på at de blir henvist til riktig sted.

Vi anbefaler at reisende i Tyrkia henvender seg til legeklinnikkene hvis de trenger legehjelp, i stedet for å dra rett på sykehuset. Sykehusene vil normalt ofte velge innleggelse, også selv om det kanskje ikke er medisinsk grunnlag for det. Dessuten anbefaler vi at man så vidt mulig unngår å benytte leger som er tilknyttet det enkelte hotellet, fordi det kan være snakk om henvisningsrabatter for turoperatørene.

SOS International har generelt et veldig godt og viktig samarbeid med turoperatørene, og medarbeidere fra SOS Internationals alarmsentral deltar løpende i opplæringen

av reiselederne, som er en viktig partner i saksbehandlingen, slik at vet hvordan de skal veilede de reisende hvis de trenger medisinsk hjelp.

Spesielt om sykehusvesenet i Tyrkia

Standarden i det tyrkiske helsevesenet er på et akseptabelt nivå de fleste steder, og i større byer på et høyt nivå. Men man må være klar over at man ikke kan forvente en standard på skandinavisk nivå utenfor de største byene. Det kan oppstå språklige utfordringer, akkurat som på mange andre utenlandske reisemål, men i Tyrkia er manglende engelskkunnskaper mest utbredt blant pleiepersonalet på sykehusene, mens engelsknivået på de aller fleste outpatient-klinikkene er veldig bra.

Sikkerhetssituasjonen i Tyrkia

Der er økt risiko for terror i Tyrkia, og reisende bør være påpasselige og følge de oppsatte veiledningene fra de lokale myndigheter og Utenriksdepartementet.

Se flere sikkerhetsråd for Tyrkia her:

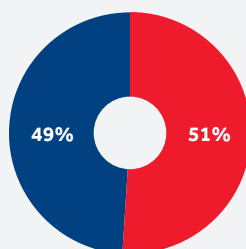
Klikk her



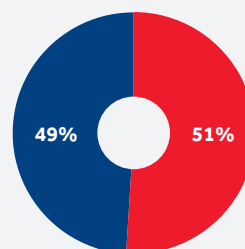
Distribusjon av saker

Distribusjon av menn / kvinner (norske og nordiske reisende)

Kjønn	NO	NORDEN
Menn	51%	51%
Kvinner	49%	49%



Norske reisende

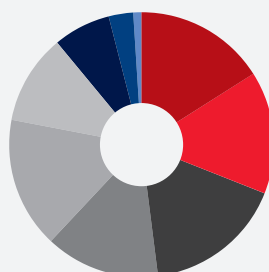


Nordiske reisende

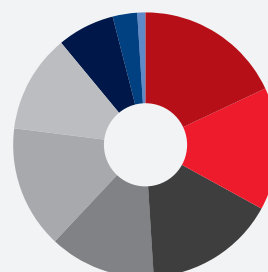


Aldersfordeling (norske og nordiske reisende)

Alder	NO	NORDEN
0-10	16%	18%
11-20	15%	15%
21-30	17%	16%
31-40	14%	13%
41-50	16%	15%
51-60	11%	12%
61-70	7%	7%
71-80	3%	3%
81-90	1%	1%



Norske reisende



Nordiske reisende

Sykdom på feriereisen

Om sommeren består de fleste sakene hos SOS International av infeksjoner, inkludert turistmage, bronkitt, lungebetennelse og urinveisinfeksjoner.

Men det er mange ting de reisende selv kan være oppmerksomme på for å unngå å bli rammet av sykdom på ferien. Nedenfor finner du en rekke gode råd fra en av SOS Internationals leger.

Slik unngår du "turistmage":

Reisemage skyldes bakterier i maten og i vannet eller bakterier man får i munnen fra sine egne urene hender.

- God håndhygiene: Sørg for å vaske hendene ofte og grundig, og benytt gjerne et bakteriedrepende middel for å sikre at hendene blir helt rene, og vær ekstra med dette i forbindelse med måltider.
- Vær oppmerksom på hva du spiser. Maten bør helst være stekt eller kokt, fordi det reduserer risikoen for at det oppstår en infeksjon etterpå.
- Ikke drikk vann fra vannkranen, heller ikke når du pusser tenner.

Badeferie: Gode råd ved bading i basseng og i havet

Hvis man er mye i vannet kan det skape problemer med ørene, spesielt hos barn som får vann i øregangene.

- Sørg for å tørke ørene godt med et håndkle etter bading.
- Husk å ta pauser fra bading nå og da, slik at ørene kan få en pause fra vannet.

Solforbrenning:

Solen er ofte sterkere når man reiser sørover, og man oppholder seg dessuten mer utendørs, så det er viktig å være nøye med å beskytte seg mot solen slik at man unngår solforbrenning.

- Benytt en passende solfaktor hele dagen
- Sørg for å oppholde deg i skyggen mellom kl. 12-15.
- Spedbarn bør helst helt unngå å oppholde seg i direkte sollys, fordi de ikke selv kan skifte stilling eller plass.

Andre gode råd:

- Sørg for å opprettholde væskebalansen: Drikk rikelig med vann.
- Husk bakteriedrepende middel til hendene på flyturen: Man kan ofte pådra seg luftveisinfeksjoner i flyet, hvor man berører mange ting, blant annet bagasje, vippebordet osv.
- Orienter deg: Orienter deg grundig når du kommer frem til reisemålet ditt. Mange skader skjer de første par dagene, fordi man ikke kjenner trapper, innredningen på hotellrommet osv. og derfor ofte kan snuble, støte inn i ting, falle eller lignende.

Les også vår SOS Insights om Sikkerhet på storbyreisen

Klikk her



Les også sikkerhetsekspertens tips til trygg og sikker hotellferie.

Klikk her



