

# Rapport fra reise i forbindelse studiebesøk for å se på hvordan henvendelser som involverer brannvesenet blir ivaretatt av nødsentralene i Sverige, Finland og Danmark.



Av:

Per Ole Sivertsen – Leder for 110-sentralen i Tromsø

Nils-Erik Haagenrud – Brannsjef for Elverum brann og feiervesen

Vi ble sendt av Norsk brannbefals landsforbund (NBLF) for å se hvordan nødmeldetjenesten i våre naboland drives og hvordan brannvesenet blir ivaretatt.

Reisen foregikk i følgende rekkefølge:

Sverige – Brannvesenet i Uppsala og SOS-alarmsentralen for Uppsala Län i Uppsala

Finland – Brannvesenet i Borgå og 112-sentralen for Sydöstra Finlands nödcentral i Kouvola

Danmark – Brannvesenet i Viborg og 112-sentralen for Viborg politidistrikt i Viborg

I Sverige er det 20 sentraler som drives av et eget offentlig selskap (SOS alarm), Staten eier 50% og fylkene/ kommunene 25% hver.

Operatørene tar i mot telefoner og tekniske alarmer, veileder innringere og utalarmerer redningsmannskaper. Henvendelse til politi viderefremmes til politiet. Operatørene kan styre ressurser og kommuniserer med og bistår den ytre ledelsen. I utgangspunktet er det ikke fagpersoner som betjener sentralen, men ofte rekrutteres personellet fra fagmiljøet og gis en intern opplæring til operatører. I Uppsala leier SOS alarm lokale hos brannvesenet og brannvesenet har en operatørplass i sentralen. Denne er bemannet av en person med lang erfaring innen brannvesenet og fungerer som indre befal. På denne måten har kommunene tilknyttet denne sentralen fått en fagressurs inne i sentralen som innsatsmannskapene kan støtte seg til. Det indre befal fungerer også som ”vanlig” operatør når det er mye aktivitet.

I Finland er det 15 sentraler som drives av staten (nødsentralverket).

Sentralene er bemannet av personer fra alle tre nødetater (fagkyndighetsprinsippet).

Antall innbyggere som er tilknyttet sentralene er fra 170.000 til 560.000. Alle sentralene forventes å være operative i fra 2007. Operatørene har forskjellige oppgaver i sentralen og kan kalle på hjelp fra hverandre. Noen sitter i første linje og svarer telefonen med noen sitter i andre linje og bistår innsatsmannskapene.

Operatørene får en omfattende internopplæring etter at de er ansatt. Operatørene kan styre ressurser og kommuniserer med og bistår den ytre ledelsen.

I Danmark er det 8 112 sentraler hvor 7 drives av politiet og en i København som drives av brannvesenet. I tillegg driver nødetatene egne sentraler for å ivareta den operative biten. Politiet har 54 sentraler, som er lik antall distrikt og brannvesenet har tilnærmet vis samme antall sentraler som politiet.

Sentralen tar i mot alle henvendelser 112 henvendelsene unntatt de fra mobiltelefon som teleoperatørene svarer og ”siler” før de evt. blir viderefremmet til en nødsentral. I de 7 som betjenes av politiet blir samtalen elektronisk registrert og utalarmering skjer elektronisk og automatisk etter et fast forutbestemt oppsett – basert på en adresse. Hvordan denne automatiske utalarmeringen blir mottatt varierer avhengig av hver enkelt nødtjeneste. Når det gjelder brannvesenet så er det i enkelte større kommuner bemannede alarmmottak som også tar i mot andre typer alarmer (trygghetsalarmer, heisalarmer og brannalarmer). I mindre kommuner går signalet fra nødsentralen direkte til personsøkere. Nødsentralen har ingen radiokommunikasjon med nødetatene og veiledningen til innringer baserer seg på intervju og indekser.

I alle landene jobber sentralene opp mot en felles database i et felles nettverk slik at de kan ta over for hverandre ved behov.

I høringsrapporten fra Justis- og politidepartementet punkt 14 er det to spørsmål som en blir bedt om å mene noe om.

- Hvilke typer oppgaver tilknyttet nødmeldetjenesten kan organiseres som en felles tjeneste, og hvilke typer oppgaver må utføres etatsvis?
- Hvilket organisatorisk tilknytingspunkt vil tjene tjenesten best?

På bakgrunn av høringsrapporten og presentasjoner og samtaler i forbindelse med studieturen vil vi komme med følgende svar på spørsmålene. I vår anbefaling blir innringer og innsatsmannskaper prioritert fremfor økonomi og distriktpolitikk.

Det er ikke tatt stilling til antall sentraler, men telesikkerhet og størrelse (areal og innbyggertall) på området er viktige faktorer. De andre Nordiske landene hadde 7, 15 og 20 sentraler. Antallet skyldtes en risikovurdering foretatt av telesikkerheten og konsekvensen ved telebortfall. Størrelsen bør være slik at operatørene får mange nok henvendelser slik at ferdighetene blir ett resultat av erfaringer. Plasseringen bør også basere seg på telesikkerhet og mulighetene for rekruttering av fagpersonell. Også i tilfeller som krever rask personelløkning eller spisskompetanse i sentralen bør vektlegges.

Vi anbefaler at sentralene blir ”store” nok med sentral beliggenhet og knyttes sammen i ett nasjonalt nettverk. Staten bør drive sentralene og sørge for felles rutiner og systemer. Sentralene bør inneholde en kjerne av nødsentraloperatører med spesiell opplæring og ferdigheter med å kunne skrive samtidig som en samtale føres i tillegg til å være en ressurs på systemene. Nødetatene bør få sine plasser i sentralen for å ivareta den operative biten, med mulighet til å lukke seg inn i de tilfeller hvor de har behov for det. Nødsentraloperatørene svarer og siler inngående henvendelser, registerer hendelsen og foretar utalarmering av mannskaper. De enkelte nødetatene kan overta hendelsen og ivareta sitt eget fagområde. Hvis alle operatørene jobber mot samme database og samme system vil også operatørene fra fagetatene kunne svare på inngående samtaler hvis nødsentraloperatørene er opptatt og kunne overta hendelsen før utalarmering. I nær tilknytning til nødsentralen bør det være ett stabsrom hvor større hendelser kan drives fra (LRS). Hver nødetat har ansvar for å bemanne med kvalifisert personell ett antall operatørplasser. Disse operatørene kan i tillegg drive med andre oppgaver innen sitt fagområde (heisalarmer, trygghetsalarmer, sprinkleralarmer, brannalarmer, flåtestyring mm.). Dersom det innføres TETRA eller en annen form for digitalt nødnett bør nødsentralene få en sentral rolle for denne driften.

Sentralene bør organisatorisk tilhøre direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB).

For brannvesenet bør personellet inne på sentralen bestå av en kombinasjon av branningeniør og personer med lang fartstid fra beredskap. Bemanning og vaktoppsett bør basere seg på risikovurdering og erfaringer slik at variasjoner blir ivaretatt. Fra branntjenesten vil en bemanning på to personer fra 0-300 000 innbyggere og deretter en økning på en person til pr. 150 000 innbyggere være dimensjonerende som en minimusbemanning.

Staten ved DSB bør være rettssubjektet og stå for finansieringen.

Nødsentraloperatørene bør ansettes av DSB, mens de øvrige operatørene bør leies inn fra de forskjellige nødetatene med DSB som kravstiller uten å få arbeidsgiveransvar for disse.

## **Oppsummering**

Vi anbefaler at det innføres ett felles nødnummer (112) og at det etableres nye felles nødsentraler hvor hver enkelt nødetat blir en del av betjeningen med egne fagoperatører. Følgende punkter er mener vi er viktig å vektlegge:

- Befolkningsgrunnlaget bør ikke være mindre enn 300 000 slik at operatørene i sentralen får mange nok hendelser til å bli dreven.
- Sentralene må lokaliseres slik at telesikkerheten blir best ivaretatt og at rekrutterings- og bemanningsbehovet ikke blir ett problem.
- Staten ved DSB må få ansvaret for drift og økonomi for å sikre lik tjeneste i hele landet som holder et minimumskrav.
- Sentralene betjenes av nødsentraloperatører fra DSB i første linje og at hver nødetat leies inn av DSB for å ivareta sitt fagområde for å best kunne ivareta innringer og innsatsmannskaper.
- Alle sentralene knyttes sammen i ett felles nettverk og bruker samme database slik at sentralene kan utfylle hverandre og evt. overta for hverandre.
- Det innføres teknisk løsning for å påkalle oppmerksomhet fra andre operatører eller sentraler for assistanse (f.eks. for å komme i kontakt med tolker, spesielt samisk eller ved spesielle hendelser).
- Hvis digitalt nødnett blir innført bør sentralene få en sentral rolle med å styre og betjene nettet.

Vi anbefaler også at NBLF ber om å bli representert i det videre arbeidet dersom det blir aktuelt med endringer fra dagens organisering.

