



NORSK BRANNBEFALS LANDSFORBUND

Norwegian Association of Fire Officers

Member of Federation of the European Union Fire Officers Associations

ark.NBLF\Alarmsentral\Nødmeldingssentraler_04

Det Kongelige Justis- og politidepartement
Postboks 8005, Dep.,
0030 OSLO

Kopi: Direktoratet for Samfunnsikkerhet og Beredskap

Skien 30. september 2004.

HØRINGSUTTALELSE om

”FORENKLING OG EFFEKTIVISERING AV NØDMELDETJENESTEN”

NBLF er en landsdekkende yrkesinteresseorganisasjon for ledere i norske brannvesen, uten tilknytning til fagforbund eller politiske partier, og regner seg som brannvesenets talerør. NBLF har i hele sin 25-årige historie vært opptatt av nødmeldetjenesten, alarmsentralstrukturen og operasjonssentralenes funksjoner, og har derfor både historisk ballast og faglig innsikt i så måte.

NBLF har mottatt ovenfor nevnte utredning til høring, og to av forbundsstyrets medlemmer har i den anledning gjennomført en studietur i Finland, Sverige og Danmark. Blant annet rapporten fra denne studieturen er lagt til grunn for NBLFs synspunkter.

BESLUTNING

NBLF deler den oppfatning at det er på tide at diskusjonen om ett eller flere nødnummer får en ende, og at beslutningen som tas kan bli stående i mange år. Dette alene må imidlertid ikke være eneste drivkraft.

Viktigere enn spørsmålet om ett nødnummer er dog spørsmålet om felles operasjonssentraler.

Det er behov for et digitalt, landsdekkende radiosamband for nødetatene. Så vel nødmeldefunksjonen som operasjonssentralfunksjonen i et nytt digitalt samband må danne premiss for valget av struktur.

Likeledes må flere andre forhold enn det som belyses i utredningen danne grunnlag for beslutningen.

Brannsjef Guttorm Liebe
Skien brann- og feiervesen
Postboks 198, sentrum, N-3701 SKIEN
Tlf: - 47 - 35 59 34 10, Fax: - 47 - 35 52 01 70 e-mail: guttorm.liebe@skien.kommune.no

UTREDNINGENS MANGLENDE INNHOLD

Det er særlig tre forhold utredningen enten tar for lettvinnt eller omtrent ikke berører:

- Problemstillinger omkring publikums svarpunkt (PSP) (lettvinnt)
- Alarmsentralenes 2.dre hovedfunksjon, operasjonssentralfunksjon (utelatt)
- Sårbarheten i telenettet (lettvinnt)

I tillegg er ikke tatt hensyn til alle de andre funksjonene dagens sentraler tar seg av, og som må ivaretas på en eller annen måte.

Disse svakhetene er så store at utredningen etter NBLF's mening er blitt for snever til å kunne danne grunnlag for beslutning om en annen organisering

PUBLIKUMS EVNE TIL Å HUSKE NØDNUMMER

Det eneste argument for ett nødnummer må være at det er lettere for publikum å huske ett enn flere nummer. I Norge er det hittil ikke gjennomført omfattende informasjon om de 3 nødnumrene. Vi er overbevist om at dersom en "tung reklamekampanje" ble gjennomført, ville andelen som husket alle 3 numrene riktig ha øket kraftig, sannsynligvis opp til et akseptabelt nivå.

For øvrig var det et bærende prinsipp i någjeldende organisering med 3 fagsentraler, at det ikke skulle spille noen rolle hvilket av de 3 nødnumrene man ringer. Man skulle eventuelt bli satt over til rett person uten vesentlig tidstap. Kfr. felles nødalarmeringssentral med "to-trinns" reaksjon.

PUBLIKUMS SVARPUNKT – "PSP"

Utredningen hopper for lettvinnt over problemstillingene omkring "publikums svarpunkt", dvs. den første personen som innringer møter. "Sil" er egentlig et vel så bra uttrykk. Det betyr rent praktisk at samtaler som ikke er nødmeldinger ikke slippes videre, og at samtaler som er nødmeldinger settes over til en "fagoperatør".

Konklusjonen er riktignok at den finske modellen bør velges, hvor det prinsipielt ikke er et slikt svarpunkt men hvor innringer får direkte kontakt med en "all-round"operatør. Det er viktig å merke seg at det finske sentralkonseptet så vidt er i drift, og det ikke finnes tilstrekkelig erfaringsgrunnlag der ennå. For øvrig bør man merke seg at alarmsentraloperatører i Finland har 14 måneders utdanning.

Utredningen er overfladisk i dette spørsmålet og drøfter ikke om den finske modellen i det hele tatt er mulig med de nedslagsfelt man ser for seg og den utdanning vi har i Norge.

NBLF er skeptisk til om at det lar seg gjøre å unngå et "PSP", fordi:

- Det er for mange feilinnringninger til 112, som driften av sentralen vil måtte ønske å sile bort
- Det er den eneste praktiske måten å håndtere mange ulike innringninger på, uten at operatørene blir uforholdsmessig forstyrret
- Annen løsning vil med stor sannsynlighet betinge flere operatører.

Dersom det velges ett nødnummer må det etableres en ordning hvor "PSP" selv kan starte et aksjonsapparat ved større hendelser og kan ta seg av hele aksjonen ved enkle hendelser.

OPERASJONSSENTRALFUNKSJONEN

I dag, med fagsentralprinsippet, har sentralene to hovedfunksjoner:

- Motta og formidle nødmeldinger fra publikum
- Fungere som operasjonssentral for de organisasjoner og styrker som er i aksjon

Utredningen ser bort fra operasjonssentralfunksjonen, hvilket betyr at dagens to hovedfunksjoner ikke ses i sammenheng. Det er strengt nødvendig å se disse to funksjonene i sammenheng når man skal beregne de totale kostnadene for drift av sentralene, enten det er ett, to eller tre nødnummer.

Å se bort fra dette medfører at:

- Fagkyndighetsprinsippet forlates
- Helheltstenkningen blir borte
- At det må etableres egne operasjonssentraler i tillegg til nødmeldingssentralen

NBLF mener at å beholde fagsentralprinsippet er meget viktig. Uavhengig om det velges ett eller flere nødnummer må dette opprettholdes.

TELENETTETS SVAKHETER

Privatisering av telenettet har medført at videre utbygging, vedlikehold og etablering av reservesystemer skal være økonomisk lønnsomt. Teleoperatørens samfunnsansvar er med andre ord sterkt redusert i forhold til det gamle Televerket. Dette medfører at de beredskapsmessige svakheter som måtte finnes ikke vil bli rettet opp, med mindre det er økonomisk lønnsomt.

Nødmeldingenes manglende prioriteringer i telenettet

NBLF ønsker å peke på at det er forhold i dagens telenett som medfører meget stor sårbarhet. Det blir for snevert å ønske seg en forenkling av nødnumrene og alarmsentralfunksjonene uten samtidig å rette opp dagens svakheter.

Disse svakheter dreier seg om:

- Manglende prioriteringer i telenettet
- Fortsatt mange steder i landet med bare én tilgang til telenettet

Når telenettet er overbelastet, medfører dette at:

- Innringer av nødmelding må stille seg i samme telekø som andre
- Alarmering av utrykkende styrker og innkalling av innsatsmannskap ikke gis prioritet
- Samband med styrker i innsats ikke gis prioritet
- Informasjon over telenettet, for eksempel i forbindelse med en evakueringssituasjon gis heller ikke prioritet

Manglende sårbarhetsvurdering

Utredningen mangler å ta inn over seg konsekvensene av disse svakhetene, og henviser til at den største teleoperatøren mener dette er bra nok.

Én konsekvens er åpenbar: Få sentraler skaper større sårbarhet enn flere sentraler.

ANDRE FORHOLD***Kommunenes vaktentralfunksjoner***

Utredningen ser også bort fra at dagens kommunale/ interkommunale 110-sentraler ivaretar en rekke andre oppgaver enn bare nødmeldinger.

At utredningen ser bort fra dette er for så vidt logisk, all den tid dette er kommunale oppgaver og ikke har med nødmeldinger eller håndtering av disse å gjøre.

Men man kan ikke se bort fra dette når de økonomiske beregningene skal gjøres.

Trekantsamarbeidet

Det såkalte trekantsamarbeidet mellom nødetatenes fagsentraler er i dag ikke utnyttet. Å etablere felles nødmeldesentraler fysisk, er selvsagt ett grep for å få bedret dette samarbeidet.

Ved å samle de tre sentralene, vil koordineringen blir bedre - under forutsetning av at operasjonssentralfunksjonene også blir felles!

At dette ikke med i utredningen, medfører at det ikke er gjort forsøk på å finne ut hvor stor denne gevinsten blir i kvalitet eller økonomisk.

To nødnummer?

Det er meget stor forskjell på hvordan man skal håndtere nødmeldinger avhengig av om nøden skyldes en kriminell handling eller ikke.

To nødnummer - ett for kriminell nød og ett annet for annen nød burde derfor også vært utredet.

EIER- og DRIFTSANSVAR

Utredningen peker på at den finske eier-/ driftsmodellen bør innføres. Dette vil sikre lik tjeneste over hele landet, og en garanti for opprettholdelse av en minstestandard.

Alle sentralene må knyttes sammen i ett felles nettverk og bruke samme database slik at sentralene kan utfylle hverandre og eventuelt overta for hverandre.

For ivaretagelse av fagsentralprinsippet, må det rekrutteres personell fra hver av de tre nødetatene. Dette kan organiseres slik at sentralene betjenes av "all-roundoperatører" i "første linje" og at hver nødetat leies inn for å ivareta sitt spesifikke fagområde i "andre linje".

Staten er den naturlige eier og driver av felles nødsentraler, samtidig som fagkyndighetsprinsippet best ivaretas ved at de tre nødetatene selv bemanner hver sine deler av sentralene.

KONKLUSJONER

1. Innføring av ett nødnummer, eller å beholde de 3 vi har, er ikke den sentrale problemstillingen. Ett nødnummer kan innføres innenfor gjeldende alarmsentralstruktur, dog med den konsekvens at det samtidig innføres et forsinkende ledd (PSP)
2. Skal det ha noen hensikt å etablere ett nødnummer, må det samtidig etableres felles nødmeldesentraler for de 3 nødetatene, slik at det forsinkende leddet gjøres minst mulig.
3. Hvordan operasjonssentralfunksjonene skal struktureres, må utredes nærmere.
4. Fordeler og ulemper ved to nødnummer - ett for nød som skyldes ulykke og ett for nød som skyldes kriminell handling, bør utredes.
5. Dersom det etableres ett nødnummer og felles operasjonssentral for de 3 nødetatene, må følgende vilkår og prinsipper legges til grunn:
 - fagsentralprinsippet må ivaretas
 - befolkningsgrunnlag bør være over 300 000, slik at sentralen får tilstrekkelig mange hendelser
 - sentralene må lokaliseres slik at telesikkerheten samt rekrutterings- og bemanningsbehovet blir best mulig ivaretatt
 - alle sentralene må knyttes sammen i ett felles nettverk og bruke samme database slik at sentralene kan utfylle hverandre og overta driften for hverandre.
 - Staten må få ansvaret for drift og økonomi, slik at lik og sikker tjeneste i hele landet sikres
 - sentralene betjenes av "all-roundoperatører" i "første linje"
 - for å ivareta de respektive fagområder bør personell fra hver av de tre nødetatene leies inn for betjening av "andre" linje, direktealarmer, vakttelefoner og lignende
 - det må innføres teknikk for å påkalle oppmerksomhet fra hverandre, både internt i sentralene og på tvers av disse (f.eks. for å komme i kontakt med tolker)
 - hvis digitalt nødnett blir innført, bør sentralene få en sentral rolle med å styre og betjene dette nettet

NBLF stiller seg til rådighet som deltagere i de utredninger og det arbeidet som nødvendigvis vil måtte komme dersom det blir endringer i någjeldende organisering.

Med hilsen for NBLF

Guttorm Liebe
Leder