



JUSTIS- OG POLITIDEPARTEMENTET

*Ett felles nødnummer og felles nødmeldesentraler -
kriterier og avveininger*

Finn Mørch Andersen

Hvor står arbeidsgruppen nå?

- Gjennomført studiebesøk i Norge og alle de nordiske landene
- Hatt samtaler med en rekke personer med relevant kompetanse
- Gått gjennom rapporter og annet skriftlig materiale
- Gjennomført undersøkelser
- Fastlagt kriterier for valg av modell
- Arbeider nå med ulike modeller

Utviklingsområder for nødmeldetjenesten

- Profesjonalisering av operatørfunksjonen
- Sterkere samordning mellom nødetatene
- Videreutvikling av prioriterings- og ressursstyringsverktøy
- Bedre og mer samordnede teknologiske løsninger
- Kvalitetssikringssystem og dokumentasjon
- Bedre ressursutnyttelse
- Bedre nasjonal overbygning

Kriterier som arbeidsgruppen legger til grunn for valg av modell

- Ett felles nødnummer
- Felles sentraler for brann, helse og politi
- Hurtig besvarelse av alle 112-anrop
- Innringer skal slippe å forklare seg flere ganger
- Operatør skal kunne sette aktuelle kompetansepersoner i konferansefunksjon

- Operatør skal veilede/rådgi innringer om hva vedkommende skal foreta seg
- Operatør skal beslutte hvordan anropet håndteres (utspørring, andre i konferanse mv) og iverksette besluttede tiltak. Operatøren skal kunne beslutte innsats i alle tilfeller hvor det haster
- Operatør skal vurdere behovet for respons fra mer enn en etat og sørge for at tiltak i slike tilfeller samordnes
- Personvern skal ivaretas

- Etatene knyttet til hver sentral skal ha sammenfallende geografiske grenser
- Sentralene skal være ressurseffektive (store nok til at bemanningen kan tilpasses belastningen)
- Etatene skal ha innflytelse på styring av sentralene
- Eierskap skal gi grunnlag for god styring
- Skal kunne ta imot anrop fra tale- og hørselshemmede
- Skal kunne betjene anrop på samisk og engelsk

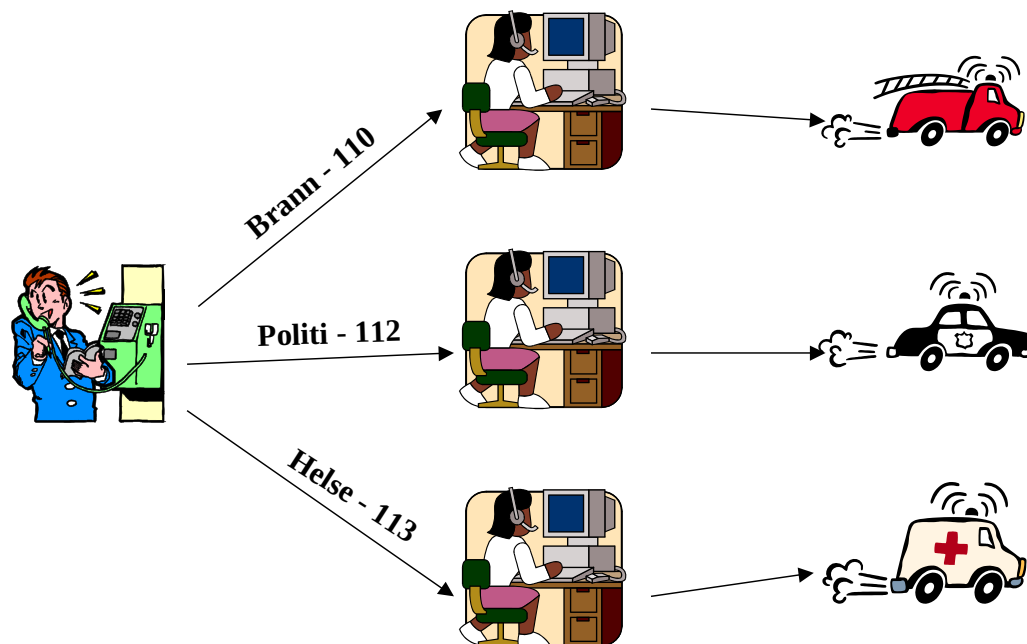
Tekniske systemer

- System for behandling av anrop med automatisk loggføring
- Automatisk identifisering av innringer (opprinnelsesmarkering), så langt det er mulig
- Databasert system for utspørring av innringer, samt veilednings- og beslutningsstøtte (indeks)
- Overføring av samtaler til annen sentral ved kø, og ved feil
- Geografisk posisjon over innsatsressurser i sanntid
- Felles system for radiokommunikasjon med innsatsenhetene (logges) - Nødnett
- Tilgang til nødvendige etatsspesifikke systemer

Avveininger som må foretas

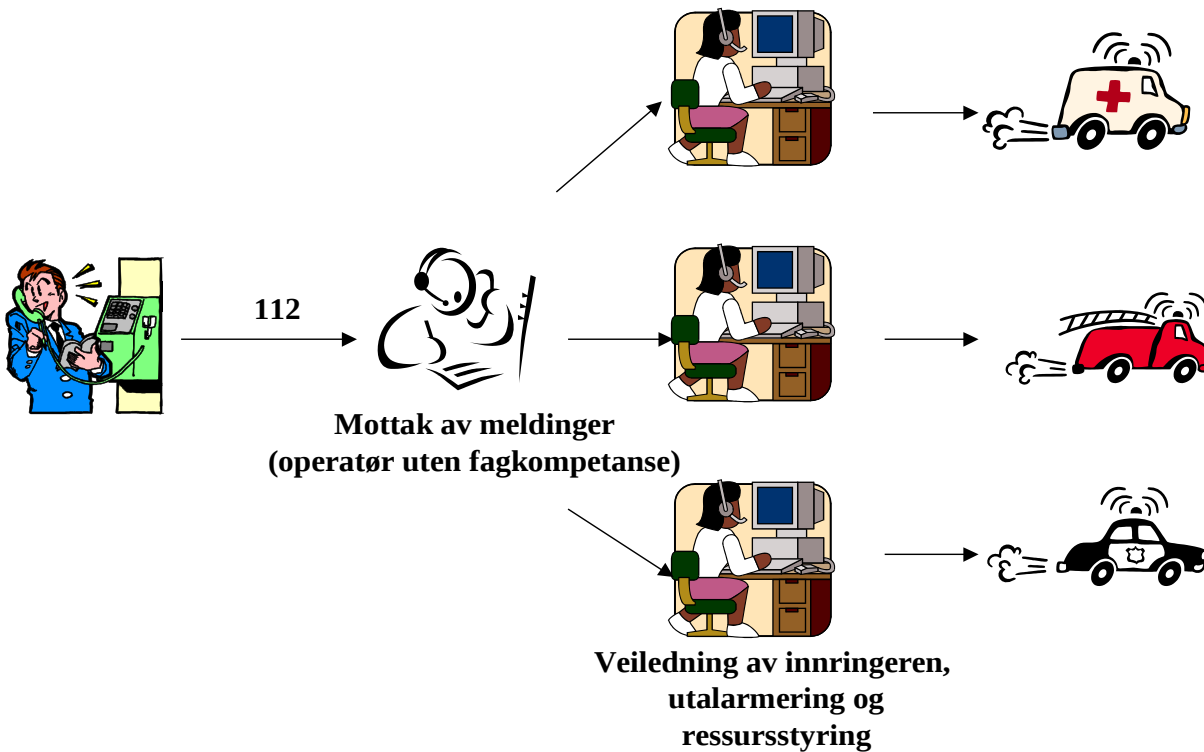
- Hva skal ligge i sentralene av funksjoner for:
 - brann
 - helse
 - politi
- Kompetansekrav til operatør
- Tilsettingsforhold og kompetanse for ressursstyrere
- Antall sentraler
 - befolkningsunderlag
 - geografi (landsdeler)
- Bør sentralene ligge i politistasjon, brannstasjon, sykehus eller annet sted

Dagens modell

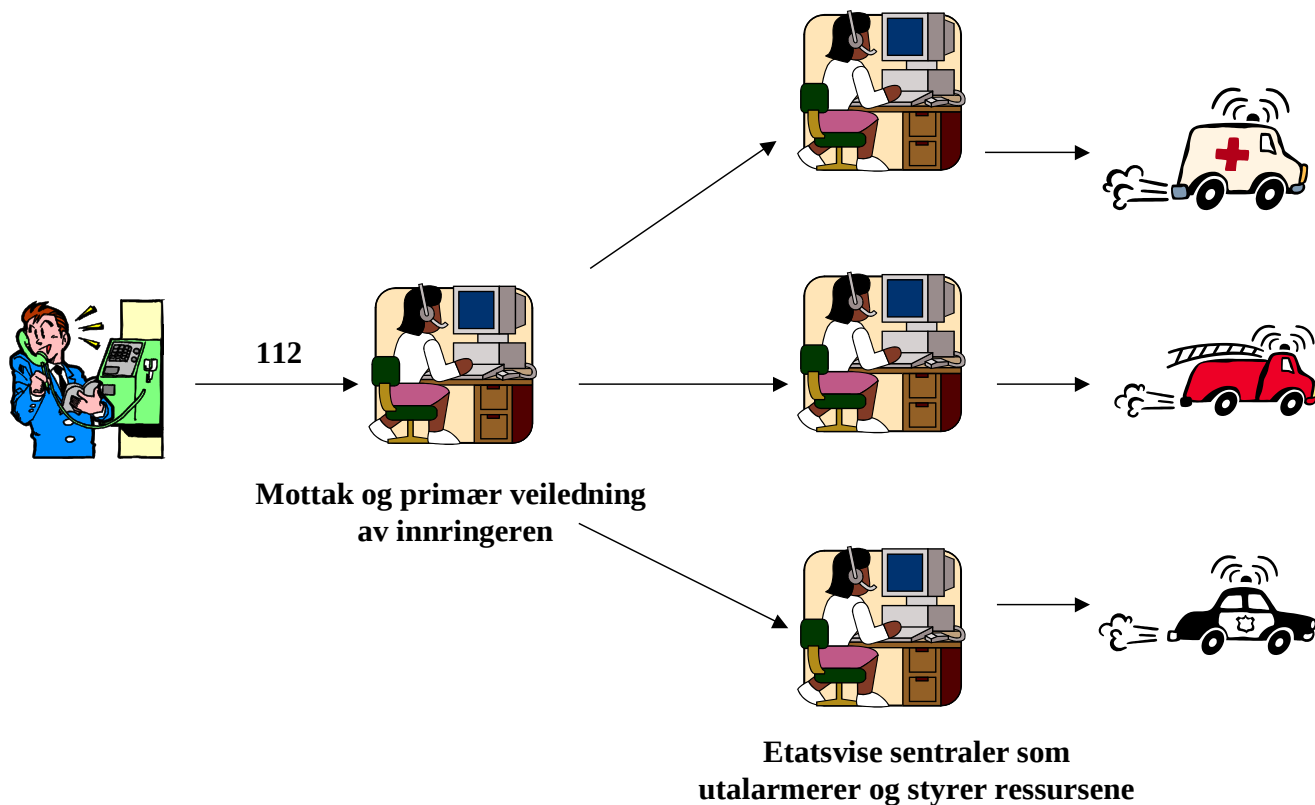


**Mottak, veiledning av innringeren,
utalarmering og ressursstyring**

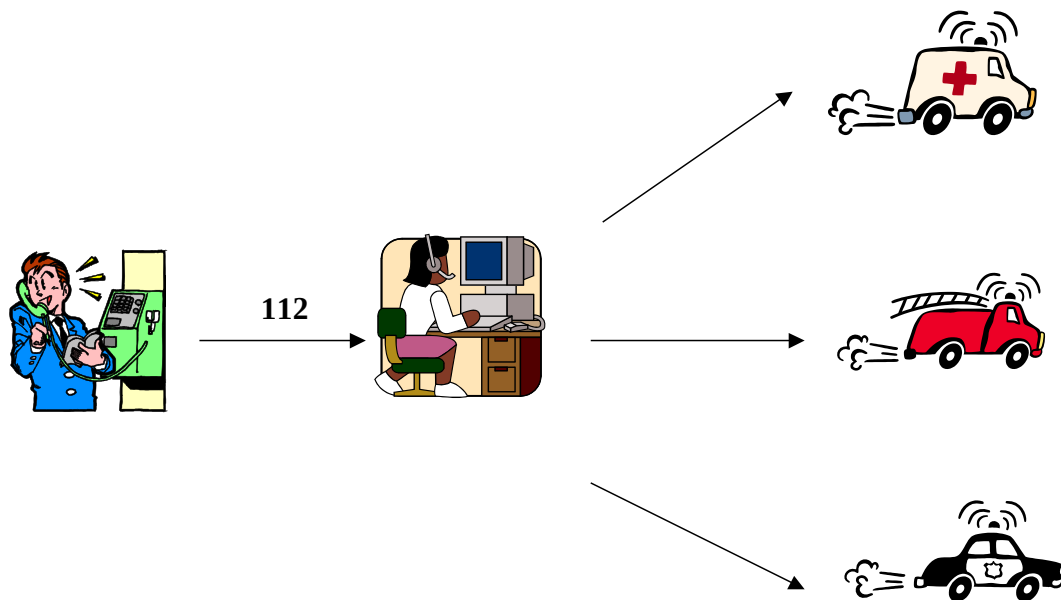
Felles mottak – etatsvis håndtering



Felles mottak og primær veiledning, etatsvise ressursstyrere



Felles mottak, veiledning, utalarmering og ressursstyring



Felles meldingsmottak og ressursstyring for helse og brann, rene politisaker viderefremmes

