The Icelandic Model for Emergency Medical Dispatching

Oslo, 1 April 2009

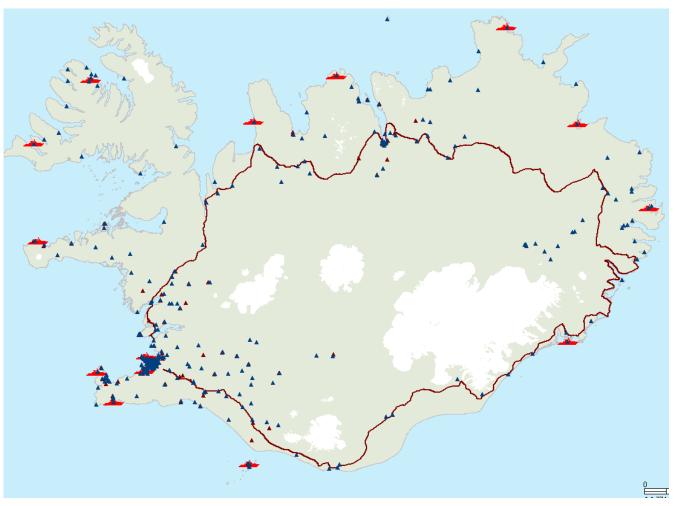


In keeping with our origins

.... we used to have 156 emergency phone numbers in Iceland!



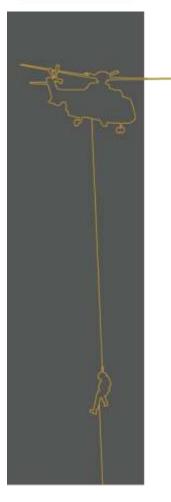
How many did you say?



330 000 people 103 000 km²







History

- 1995 Law by Alþingi
- 1 January 1996: Kick off
- 2000 Police Communications Ctr.
- 2003 SAR dispatch
- 2004 Maritime Control Ctr.
- 2005 Coast Guard Command
- Rescue Coordiantion Ctr.
- Tetra communications
- New law on 112 passed in 2008



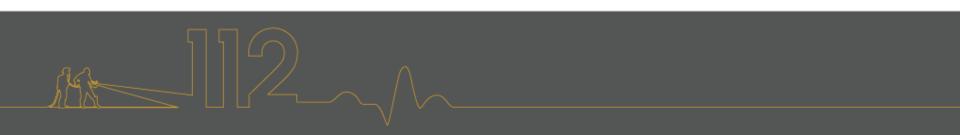
Landhelgisgæsla Ísland



The emergency number for

- the whole country
- all emergencies
- all emergency response agencies

-ONE 112 center for the whole country





Company Profile

- Main center in Reykjavík
- Sattellite unit in Akureyri
- Staff training
- Continuing education
- Technical equipment and software
- Stress debriefing, psychological aid





Shareholders

- National treasury 74%
- City of Reykjavik 11%
- The National Power Company 8%
- Reykjavik Energy 8%





Neyðarlínan - Organisation

- Emergency dispatch 16
- Maritime Control Ctr. 1
- Tetra 5
- Office 5
- Employees total 25

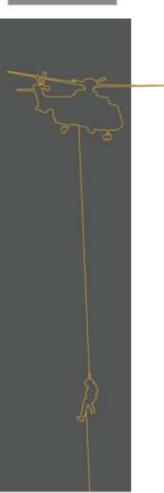


112 Emergency Dispatch

- Call-taking, dispatching and logging for police, ambulance, fire, rescue and other response agencies
- Monitoring of geophysical meters
- Monitoring of transport of valuables
- Reception, logging and reporting of notifications to child protection committees



Modes of Dispatching



- Tetra calls and messages
- Voice messages
- SMS messages
- Telephone calls





- 257 597 calls processed
- 191 410 emergency incidents
- Police 67%
- EMS 16%
- Fire 3%
- EMS 31 600
 - Capital region 24 000

Statistics

- Average time to answer 3.8 sec.
- 95% answered within 8 sec.
- 80% of F1 dispatching processed in 90 sec.
 or less time



112 Center Reykjavík



Adjacent: Police communications, Coast Guard Command, JRCC



The National Rescue Center

- 112 Emergency Dispatch
- National Police Communications Center
- Joint Rescue Coordination Center



Also in the building

- Headquarters
 - Icelandic Coast Guard HQ
 - Icelandic Association for Search and Rescue ICE-SAR
 - The Capital District Fire and Rescue Service
- Offices
 - 112 Neyðarlínan
 - National Police Civil Defense Department



Responding Agencies



MBL photo Júlíus

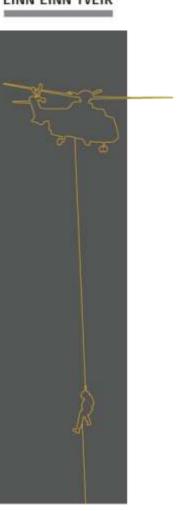


Responding Agencies



MBL photo Júlíus





Emergency Response Agencies

- 5 police stations
- 46 fire brigades
- 40 ambulance services
 - 77 units
- 49 hospitals and primary care centers
- 99 SAR teams
- Local physicians
 - In the rural areas
- The Icelandic Coast Guard

Other Agencies

- "Læknavaktin"
 - 1770
- The Icelandic Red Cross
 - 1717 "hjálparlínan"
- Child Protection
- Alerts to over 40 goverment agencies
- Over 300 emergency and recue units in all

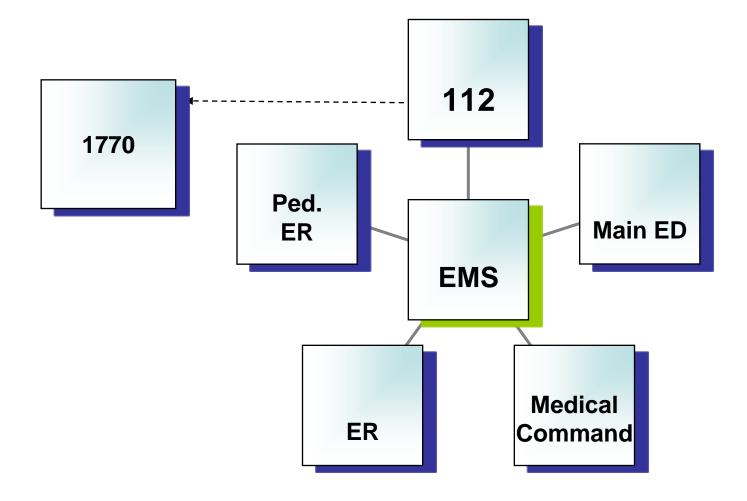
EMS Providers in Iceland

- Advanced
 - Paramedics
 - Doctors
- Intermediate
 - EMT I
- Basic
 - EMT B

Dispatch Priorities for EMS

F1	Blue lights & sirens	ALS
F2	Blue lights & sirens	BLS
F3	ASAP	
F4	At ease	

Tetra Groups in Reykjavík







Neyðarvörður

- Background
- Student's exam / University education
- Foreign languages
 - English + 1 Nordic
- Computer compentency
- Geographic knowledge
- Experience (optional)
 - Shift work
 - Field work

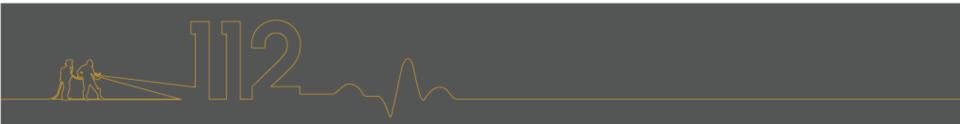
Further requirements

- Age < 25 years</p>
- Good health
- Sharp eye sight
- Even better hearing!
- Clean record



Before-the-job Training

Emergency dispatch principles	40
Tetra communications	8
Police Communications Center	10
Child Protection	16
Basic Life Support	16



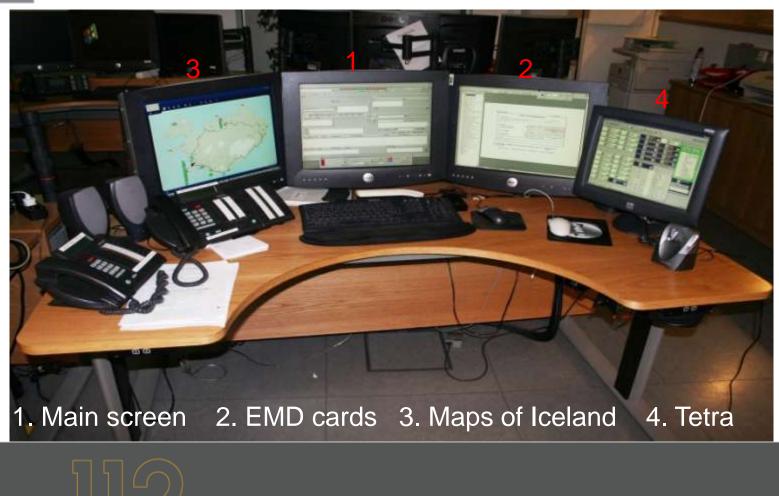
Orientations to Field Work

Police Field Work	24
Fire Department	24
SAR	16
Civil Defense	8
Coast Guard	4
Health care system and institutions	4

• Continuing Education 4 hrs. monthly



The Dispatch Layout



🚮 Neyðarlínan 112 Síma/Þjóðskrá Gömul símtöl 112 Símaskrá Sumarhús Window 🚮 NEYDPRIM NLB7 SVO _ 🗆 × NLB2 NLB3 NLB4 NLB5 NLB6 NLB7 NLB8 NL12 LAKU LAKU BEA2 TFRA BM14 🗙 Öll borð Hætta SVO 🕞 🔿 Öll borð 📀 112 NLB7 Skoða flutninga 1-1-2 Sjúkraflutningar Skjölun Mál nr.: 6941038 FARSÍMAKERFIÐ Sigurður Viðar Ottesen Kt.: 1808587179 Þorláksgeisla 98 113 Reykjavík - 13 Reykjavíkurborg Heiti Lýsing GSM sendir -3 Símaskrá GSM 🗟 🙀 2 = Þorláksgeisla 98 - 113 AVRIK FMS SJÓR Slökky Sjúkrafi Lækn SL Aðrir Börn Lögr Atburðu Ý Vbr sky: Farsíma staðsetningu samkvæmt símaskrá 1 Þ Sýna Viðbr. ₹ FML SMS Þjónustumiðstöð fyrir lögreglu ál landsvísu. Flokkur Óskilgreint 🚔 ? 🙁 ATH Opnir 00:00-24:00 Sigurgeir Ambórsson-Sigurgeir Ambórsson 00:00-24:00 Jónas Hannes Þorgeirsson-Jónas H. Þorgeirsson Fx | ٠¥٠ 🔿 Allir Sími: ÷ Mál + áætlun 00:00-24:00 Hjálmar Valgeir Björgvinsson-8403 00:00-24:00 Jónas H Þorgeirsson 🔘 T-póst Ekki svarað 🔿 Öll 🔲 Flokka eftir atburði 🔽 Öll 🖲 Svarað 🔿 芦 Daqs.-tími Númer Heimilisfang Pnr Vettvangur Flokkun Borð Atburður Mál 6941542 14/0914:27:13 Eiríksgötu 5 101 GSM sendir 10532 Óskilareint NLB6 680 Miðholti 2 - 680 NLB5 6941538 14/0914:26:17 Miðholti 2 Óskilgreint 6941530 14/0914:24:24 Eiríksgötu 5 101 Eiríksgötu 5 - 101 Óskilgreint NLB5 6941518 14/0914:20:14 112 GSM sendir 10050 Óskilgreint NLB5 6941474 14/0914:05:16 Óskilgreint NLB5 6941458 14/0914:03:26 GSM sendir 11652 Óskilgreint NLB5 6941238 14/09 13:33:57 Óskilgreint NLB5 14/09 13:00:13 Þorláksgeisla 98 113 Þorláksgeisla 98 - 113 Óskilareint 6941038 Ósvarað 🛱 Skráð af Tími Aðgerð Viðbragðsaðili Viðfang 13:22:45 SIMI 2 4831076 4831076 Lagtá **_** 4831076 13:22:37 SIMI 2 Svarað 13:22:33 SIMI_2 Hringt út 4831076 13:11:29 SIMI 2 Lagté 5350300 🗃 112 Símaforrit - (c) Samsýn ehf. 2000-2007 Loka línu Villa <u>Elytja</u> 褟 Hátalar. FML 👑 вук Símanúmer <u>S</u>ímafundur 🛟 KFL 👑 KFL LHG Ŧ С NLB1 • 🛟 AKU 👑 AKU 570202

💶 Sími 🛛 🐠 Free... 🛛 🕵 Verð... 🛛 📸 112 ... 🛛 👶 Site... 🛛 🌆 Ne...

📾 Start 🛛 🚳 🦄 🌲 🔤 📓 🕕 🍊 🏷 🛟 🔛 💭 🖓 🔯 🗊 💆 🤍

🎸 🖪 🔂 🔏 🛛 14:40

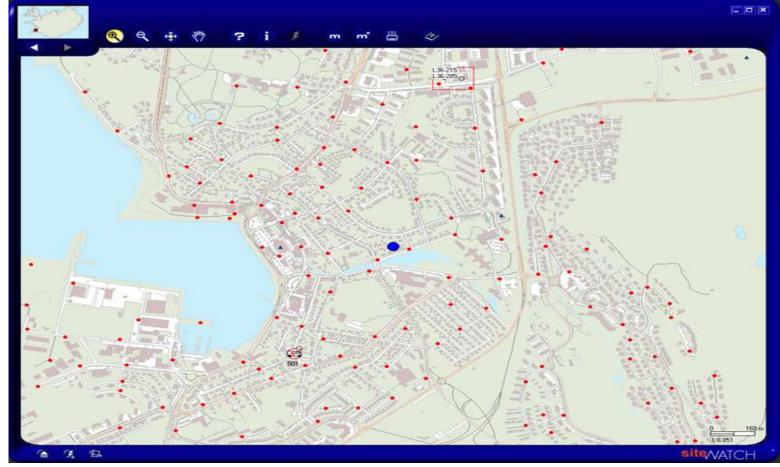
🐼 NLB... 🐼 Elds... 🎹 9112 🛛 👾 Term..

_ 8 ×

Call From a Fixed Line Telephone

EINN EINN TVEIR

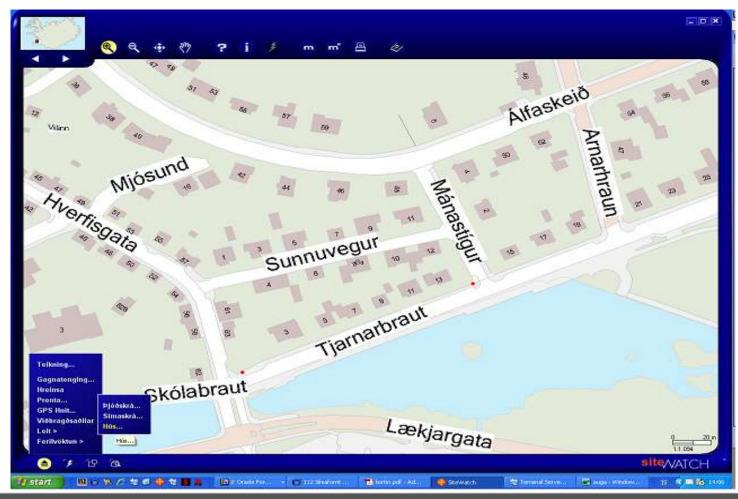
112



ANI, automatic number identification

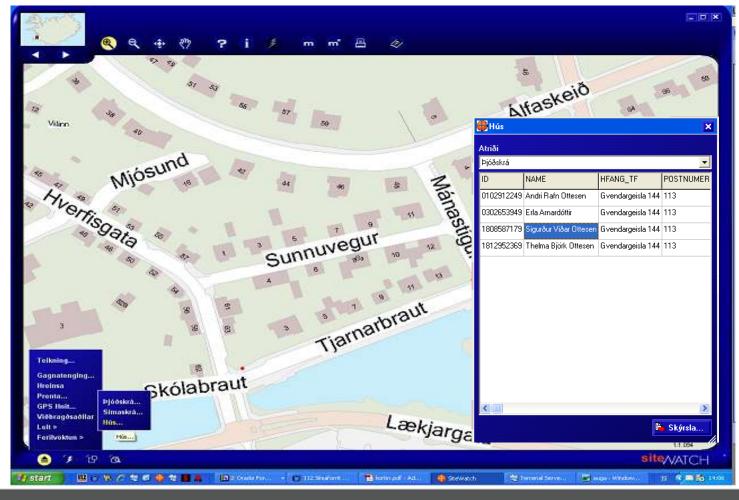


Maps of Iceland



ALI, automatic location identification

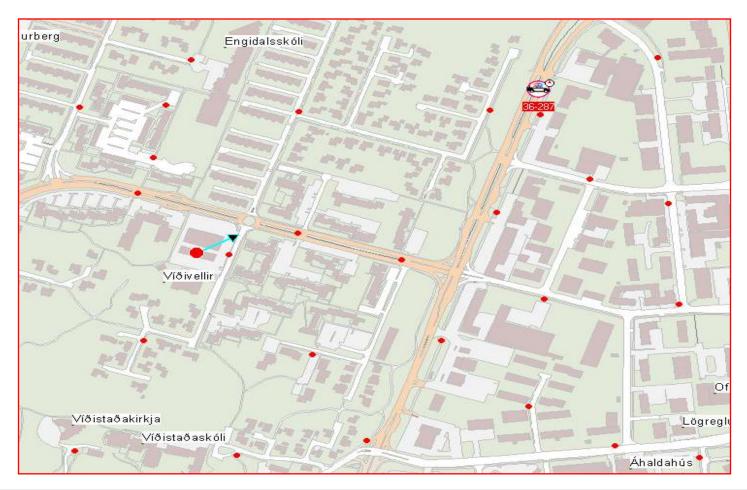




and the residents



Call From GSM

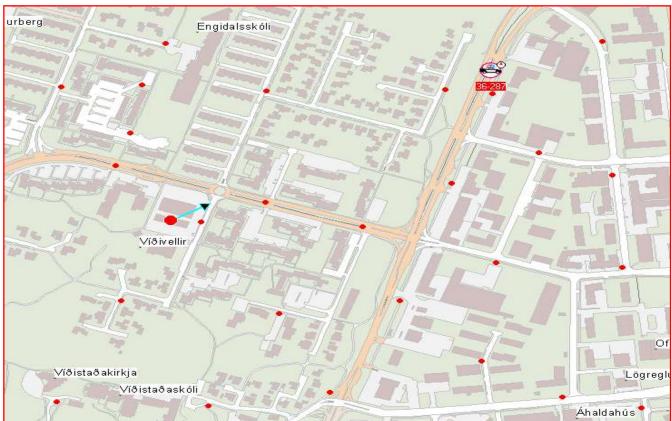


Now what are those red dots for?



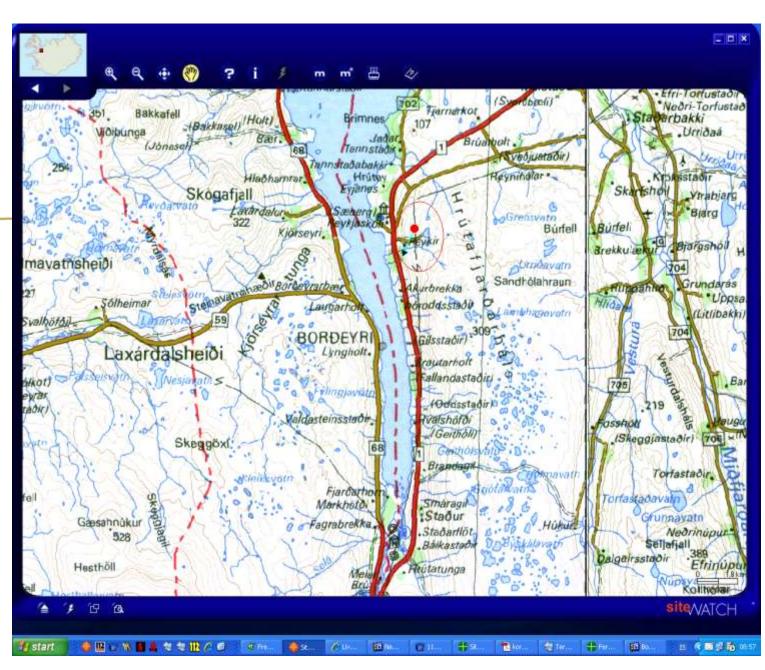
Guess what!





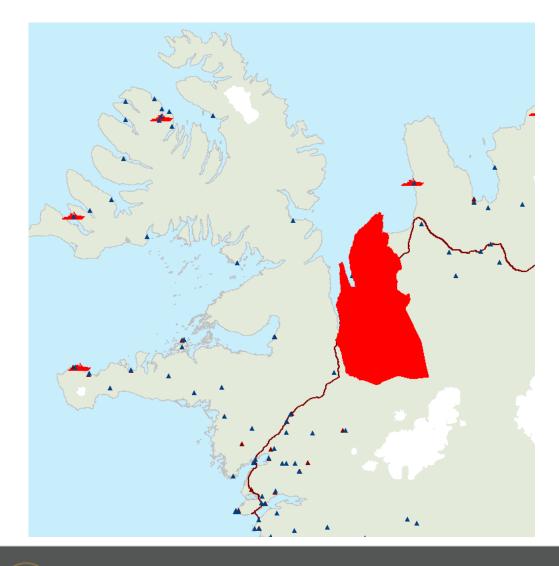








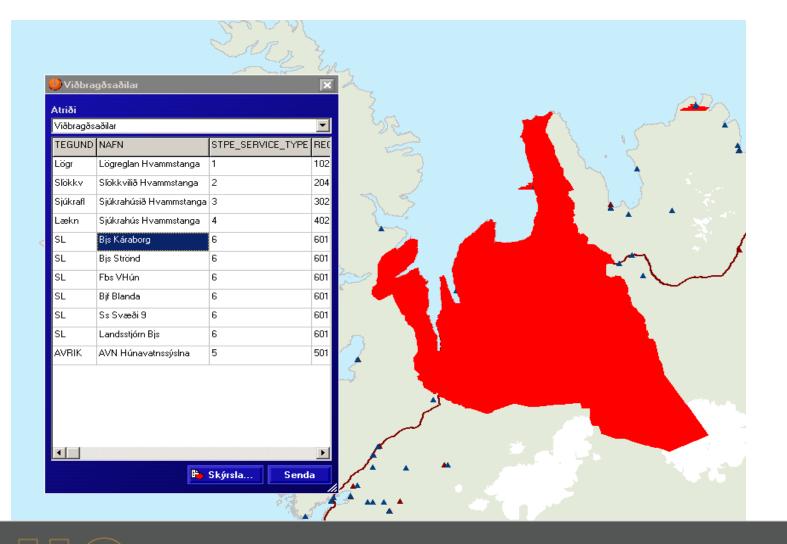
Health Care District



Ambulance by health care district



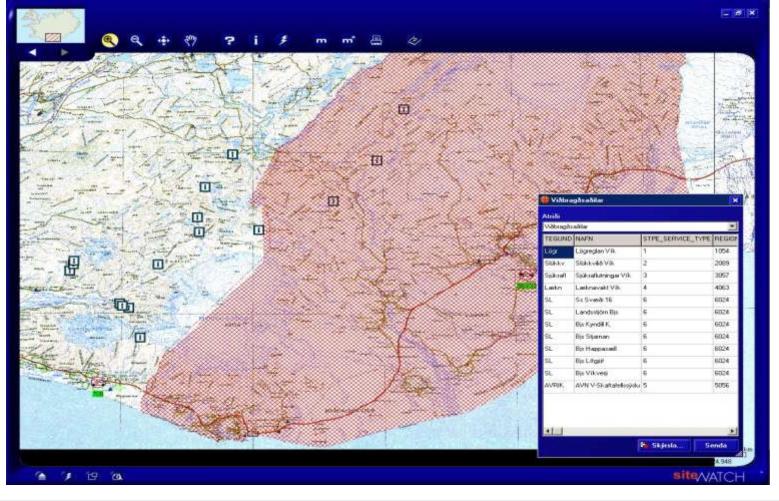
SAR



SAR team



Police Juristiction





Response Agency Selection

🗴 Neyðarlínan 112		
Window		
NEYDPRIM KHOFFMANN KRISTJAN	C	
🗙 ОП Б	or Albar sveitir Alþjóðasveit Reykjavík	NLB7 NLB8 NL12 LAKU LAKU BEAZ TFRA 31/03/2006 11:07:03
	Alþjóðasveit Reykjavík	borð • 112 ASTA NLB1 Skoða flutninga
1-1-2 Sjúkraflutningar Skjölun	Bb) Varmahlíð Varmahlíð	
Máinr.:	BHSÍ Reykjavík	
Mai hr.:	Bjf Akraness Akranes	Aætlanir
	Bjf Árborg Selfoss	Heiti Lýsing
GSM ser	Bjf Blanda Blönduós Bjf Eyvindur Flúðir	red Lysing
		-
	Bjf Hornafj. Höfn	
Símaskrá GSM 🛷	Bjf Ísafjarðar Ísafjörður	
?	Bjf Vestmannaeyja Vestmannaeyjar	
SL.	Bjs Ársól Reyðarfjörður	
Viðbragðsaðilar Allar sveitir >	Bjs Ársskistri Dalvík	
Lögr Slökkv Landsstjórn >	Bjs Ársæll Reykjavík	
Björgunarskip >	Bjs Bára Djúpivogur	Atburður
Sýna Viðbr. Undanfarar >	Bjs Berserkir Stykkishólmur	
Slökky Slökkvilið Ak _{Hundar}	Bjs Biskupst. Selfoss	SMS Mái
Alþjóðasveit Reykjavík	Bjs Björg D Drangsnes	Flokkur 🗰 ? 😵
Svæði 1 Reykjavík og nágrenni >	Bjs Björg E Eyrarbakki	ATH
Svæði 2 Reykjanes >	Bjs Björg H Hellissandur	
Svæði 3 Årnessýsla >	Bjs Björg 5 Suðureyri	
Opnir 862 2173 Svæði 4 Borgarfjörður > 461 2273 Svæði 5 Spæfallsnar	Bjs Björgólfur Stöðvarfjörður	
Allir 461 4201 Svæði 5 Snæfellsnes >	Bjs Blakkur Patreksfjörður	🔚 🧏 🐼 🕷 Síni: 🎍 Mál + áætlun
C T-póst Svæði 6 Vestfirðir sunnan >	Bjs Brák Borgarnes Dis Brievie Eskilitetur	
Guardi O Strandau/ala	Bjs Brimrún Eskifjörður Bjs Bróðurhöndin Hvolsvöllur	● Svarað ─ Ekki svarað ─ Öll Flokka eftir atburði 🗹 Öll
Mál 📨 Dags ti	Bjs Bræðrab, Patreksfjörður	Flokkun Borð Atburður
4124558 31/03 11:0 Svæði 9 Hunavatnssysia > Svæði 10 Skagafjörður >	Bjs Dagr. Hó. Hólmavík	Óskilgreint NLB5
Svæði 11 Eyjafjörður >	Bis Dagr. Ho. Hoimavik Bis Dagr.Hvol. Hvolsvöllur	
Svæði 12 Þingeyjarsýslur >	Bjs Dýri þingeyri	
Svæði 13 Hérað >	Bjs Dyn pingeyn Bjs Ein, Breiðd, Breiðdalsvík	
Svæði 14 Djúpivogur og nágrenni >	Bjs Elliði Borgarnes	
Tími Skráð af svæði 15 Skaftafell >	Bjs Ernir Bolungarvík	Osvarað 🚔
Svæði 16 V-Skaftafellssýsla >	Bjs Garðar Húsavík	
Svæði 17 Rangárvallarsýsla >	Bjs Geisli Fáskrúðsfjörður	<u>_</u>
Svæði 18 Vestmannaeyjar >		
Óklárað svæði >		
Villa		
🏄 start 📄 🗄 🚳 🔿 🖼 👿 🐿 💶 🚳 🖬	Book1 (iii) Kristján Ho	loffm 🗱 Neyðarlínan 112 🔎 Document I - M 🗇 Removable Dis 🐻 Microsoft Powe 🕴 15 🔍 🗞 🐢 11:1

💋 start

📧 🕑 🚥

Response Agency Selection

🕫 Neyðarlínan 112		a 🗙
Window		
A NEYDPRIM NLB6 SVO		
1001622459	X Öll borð NLB1 NLB2 NLB3 NLB4 NLB5 NLB6 NLB7 NLB8 NL12 LAKU LAKU BEA2 TFRA BM14 (2650- 09/03/2009 15:49:22 🚳 Samsýn	Hætta
Skoða flutninga		
1-1-2 Sjúkraflutningar Skjölun	1	
Mál nr.: 9946802	Kt.: 4802691609 Tilfelli 101 ▲ 301 LSH Grensás R-2 101 Backingikuzbarg Kt 4802691609 301 > 401 ISH Jailavað 1-3 702 LSH 116 Backingikuzbarg Kt 4802691609 - 301 > 702 LSH 116	
Domus Medica ehf Egilsgötu 3	Kt.: 4802691609 301 > 401 Bjallavað 1-3 101 Reykjavík - 1 Reykjavíkurborg Kt 4802691609 302 30	
5631020	GSM sendir Nafn Domus Medica ehf 401 708 HSS sjúkrahús	
	Hfang Egilsgötu 3 101 P 402 501	
Símaskrá GSM 🚁	🔁 🔽 🔁 Flutt frá H Egilsgötu 3 502	
?	601 <	
Egilsgötu 3 · 101 Allar sveitir	► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ► ►	
Lögr Slökky Landsstjórn	> Björgunarskip SEL-67 Boða X	
Býna Viðbr. Björgunarskip		
Bjs Árso Hundar Undanfarar	 > Björgunarskip Höfn Höfn > BSHAFN Hafnarfjörður SMS SMS 	
Ef þið þurfið að r bakvaktarsíma 8 ^{Undanfarar} allir	Bskip Austurland Neskaupstaður	
bátahópur er boč Alþjóðasveit Reykjavík	Rekin Grindaulk Grindaulk	
Ef að sveitin er k _{Svæði} 1 Reykjavík og nágrenn	ni > Bskip Norðausturland Raufarhöfn ATH	
Svæði 2 Reykjanes Svæði 3 Árnessýsla	Dskip Reykjavik Seltjarnarnes	
C Opnir 5612020 Svæði 4 Borgarfjörður	Bskip Rifi Hellissandur	-
Allir 8484754 Svæði 5 Snæfellsnes	 Bskip Sandgerði Garður Bskip Siglufjörður Fix 😵 🗳 Sími: Mál + áætlun 	
C T-póst 8971520 Svæði 6 Vestfirðir sunnan	> Bskip Vestfjörðum Ísafjörður	
Svæði 8 Strandasýsla	skip Vestmannaeyja Vestmannaeyjar 🕑 Svarað 🔿 Ekki svarað 🔿 Öll 🦷 Flokka eftir atburði 🥅	Öll 📗
Mál 🗃 Dags tí Svæði 9 Húnavatnssýsla	BSSKAG Skagaströnd Flokkun Borð Atburður	
9946802 09/03 15:1 Svæði 10 Skagafjörður	BSVOPN Vopnafjörður 128 - 112 Óskilgreint NLB6 101 Óskilgreint NLB6	- ÊU
Svæði 11 Eyjafjörður		
Svæði 12 Þingeyjarsýslur Svæði 13 Hérað		
svæði 15 Skaftafell		-
Tími Skráð af ^{Svæði} 16 V-Skaftafellssýsla	> Viðfang Úsvarað 🚍	
15:20:58 SIMI_6 Svæði 17 15:20:40 SIMI_6 Svæði 18 Vestmannaeyjar		33) Č.
15:20:38 SIMI_6 UNDAC	2671	
15:20:05 SIMI_6 Óklárað svæði	5631020	
	rit - (c) Samsýn ehf. 2000-2007 📃 🗌 🗙	
Villa	1 Loka línu Elytja Elytja 🔛 Hitelar. 🔬 nyk	
116	Símanúmer:	
	5612020 V C NLB5 V W AKU	
	Nevðarlínan 112	

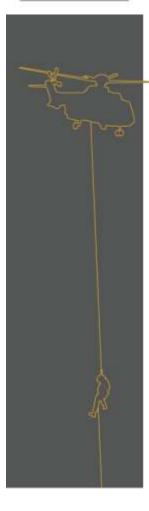
Response Agency Selection

🚳 Bodkerfi 1-1-2	
Window	
Boðun	
Boðun SMS-niðurstöður Boði-niðurstöður Síma-niðurstöður	
-	Boðleiðir 🦳 🙂 Skoða Allt
Bataoukal ■ Bataoukal ■ Heildarútkall ■ Sími 1 8541699 ■ Sími 3 8541699 ■ Sími bak 8941699 ■ Sími bak 8941699 >> ■ Fi	Boðleiðir Sýna aðeins viðbragðsaðila með BDDA sem fyrstu boðleið Mál - Boðun Mál/sími 9946802 5631020 Áætlun Aðgerð ðbragðsaðili SL Símanúmer valin á korti leimilisföng (frá-til) Fj. númera Fjarskiptaleið Allir símar (Hljóðskilaboð + úthringing)
	Aukanúmer fyrir boðun Bæta númerum við lista, t.d. 5702000;5702040 Varðstofusími Boða varðstofusíma
Skoža lista	
	640112
Hljóðskilaboð SMS Boð > Sen Stillinger ● Síminn ● OgV	nda boð Velja boð 🗙
×	Hætta

Dispatch by SMS

🔂 Bodkerfi 1-1-2	
Window	
Boðun	
Boðun SMS-niðurstöður Boði-niðurstöður Síma-niðurstöður Þ## SL Ss Svæði 2/Bskip Sandgerði	 Skoða Alit Skoða Mál
Sími 2 8965592 Sími 3 8541699 Sími bak 8941699 Sími bak 8941699 Viðbragðsaðili SL K Símanúmer valin á korti Heimilisföng (frá-til) Fj. númera	Prenta allt Prenta eina boðun
NEYÐARLÍNAN 112 Ieið Staðfesta boðun með SMS ? Ieið Jóðskilaboð + úthringing) Ieið Jóðskilaboð + úthringing) Ieið Jóðskilaboð + úthringing) Ieið Varðstofusími Boða varðstofusíma	
Forg. Boð/texti Skoða lista Hijóðskrá Skoða lista Hijóðskrá Skoða lista Boð/texti Boð/texti Boð/texti Boð/texti Skoða lista Boð/texti	Hætta



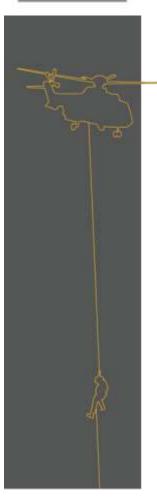


Dispatch Confirmed

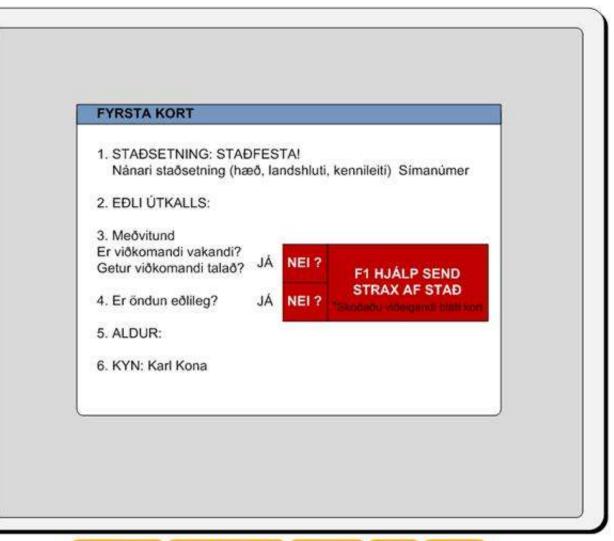
📴 Bodkerfi 1-1-2

Boðun	SMS-niðurstöður	Boði-niðurstöður	Sina-nið	urstöður									
	L	ýsing	° 3	Einst Fj./Mött	Fi.A	Mótt.	Borð	Tin	mi	Lauk		Boð	Skoda Allt
Bjs Hérað			- 3	75/71	94	74	7	02/	/03 20:04:18		SMS	>SL-Sv. 13-Bjs. Héreð-Félagsfundur kl.≦	11400 2010 2010
Slökkvilið Ólafs	svíkur			23/22	33	24	1	02/	/03 19:46:49		SMS	>Slökkvilið Ólafsvíkur >Mæting á stöð	Skoša Mal
Bjsv Sneefb			1	68/66	86	68	916	02/	/03 18:44:56		SMS	>Bjs Snæfellsbæ Björgunaræfingu se	Construction of the second second second
AVN Bolungarvi	Akur		6	10/18	11	10	1	02/	/03 18:34:30		SMS	>Veðurstofan mælir með rýmingu á Re	
0.120.051.020.020-02		01	2	3/3	3	3	6	02/	/03 18:25:24	18:25:30	SMS		
	4	01		2/2	2	2	1	02/	/03 18:18:03	18:18:08	SMS	F2	Prenta allt
AVN Bolungarvi	Akur		3	9/9	10	9	916	02/	/03 17:56:32		SMS	>AVN Bolv. Veðurst. lýsir yfir viðbúnað	Prenta eina boðun
Nevðarverðir			1	3/3	4	3	5	02/	/03 17:52:58	17:53:06	SMS	>Minni á varðstjórafundinn kl 18:00 allir	Section Address of
**************************************	7	01		3/3	3	3	6	02/	/03 17:46:18	17:46:23	SMS		
Aðstað ag örva	ggi - útkallsþj. sn			2/2	2	2	916	02/	/03 17:45:56	17:46:02	SMS	>İtrekun >Njarðargata við hringtorg, að 🗐	
	igi - útkallsþj. sn			2/2	2	2	6		/03 17:41:03	17:41.09		Arekstur, Þjóðarbókhlaðan við hringt: -	
CALL STREET, ST	. Þjóðarbókhlaði	en und bringtore			undic		0666170	1.000					
	. • 100010001100				ynuisi				100				
Nafn		Hiut	verk	Staða		Fj.	Mótt		Sími	Staða			
of the state of the local state of the state		4		and the second se		10.4		_	A STORE OF	SENT			
	ta 07-18.30 virka ta 07-18.30 virka			Sent Sent		1	1			35111			
						1	1			JENI			





The EMD Card System

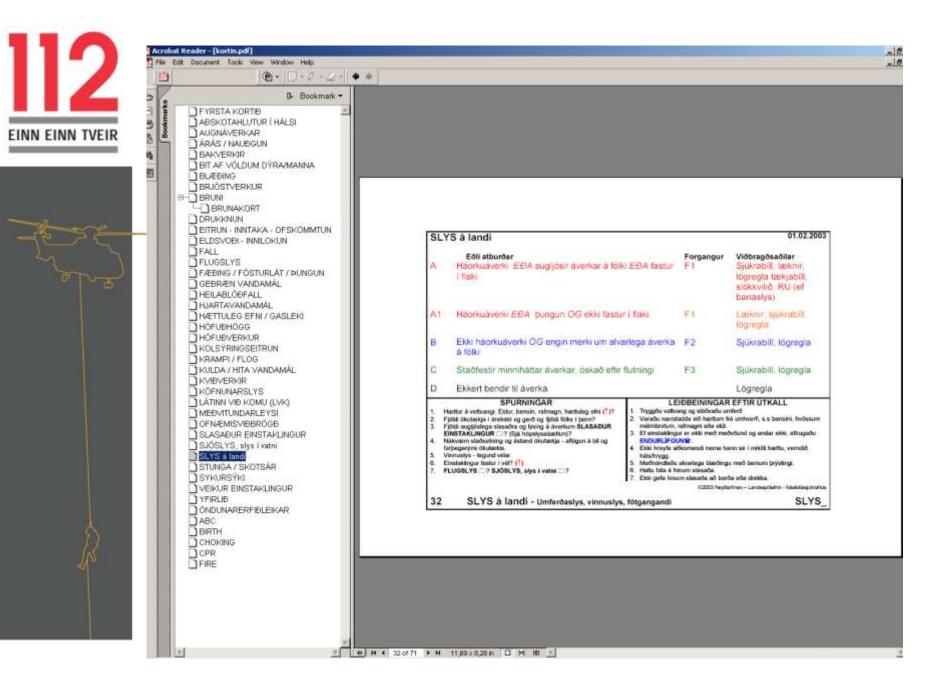




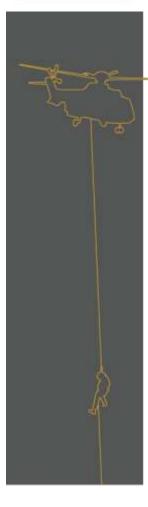
Complaint: Chest Pain

	Eðli atburðar		Forgangur	Viðbragðsaðilar			
A	Brjóstverkur OG 35 ára eða eldri EÐA ske EÐA saga um hjartavandamál EÐA öndun EÐA brjóstverkur eftir neyslu kókaíns eða örvandi lyfja	arvandamál	F1	Sjúkrabill, læknir			
в	Brjóstverkur OG yngri en 35 ára OG ekki öndunarvandamál OG vakandi. Senda logreg	lu ef hjartastopp	F2	Sjúkrabill			
_	SPURNINGAR	LEIÐ	BEININGA	R EFTIR ÚTKALL			
23.4.5	Fyrri hjarta- eða lungnavandamäl. (↑) Öndunarvandamál, er orðinn blár? (ADSKOTAHLUTUR 二) Áverkar á brjóstíkassa? (SLASAÐUR EINSTAKLINGUR 二) Hiti eða hósti, ógleði eða uppköst? Leiðini verkjarins? Hefur sjúklingur tekið einhver lyf við verknum?	 Segið viðkomandi að halda kyrru fyrir, sitja eða liggja. (ENDURLIFGUN ≅)? Fylgist stöðugt með hinum veika, tilkynnið strax ef einhver breyting verður á ástandi. Safnið saman lyfjurnlyfjakorti viðkomandi til að taka með á sjúkrahús. Ef viðkomandi svarar ekki áreiti, athugaðu öndun og merki um bilóðlasði (ENDURLIFGUN ≅). 					
			@2003 Neyð	aflinan – Landsspítalinn - háskólasjúkrahús			
8	BRJÓSTVERKUR Þyngsli fyrir brjósti, þ	rýstingur fyrir b	rjósti	BRJÓSTV			









EMS Dispatch



	5	C Oli boro MLB1 MLB2	ILES HILES MERS MILES HILES HILES	II NETZ 12400 U	AND REAL O	THA SEMITA 25	56		
Skođe Rutninga	Francis	•	Öll borð • 1	12 SVC	2	NLB6			
1-1-2 30.42	" Sjukenti Akranes								
Mál nr.: 9941730		* <u>*</u>		Constant of the					Incompany .
Egill Joelsson	Akureyn		Kt.: 0507385749	Tilteli			• 101 301	Don 14 and	- LIST2191
Bergþórugötu 41	Előnduós	ykjavík - 1	Reykjevikurborg	K)	0507385749	3	307	2	1
5528165	noungerva	» ysjavik i		Naln	Egill Jóelssi	on	401	<u>>></u>	
3320103	Borganes				Bergþórugó	0.43	01 P 402		
	Ereidalsvél			Tilling 1	eren albente de	7.6	501	10Th	
Simaskrá OSM	Búðerdelur			Elut Iré	H Bergbón	ugittu 43	502	23	
?	Dahéh		\mathbf{X}		- 10		E01	0	
= Bergbórugotu 43 - 101	Disproga	2		-	FICE	2 - F3 - I	F4 701 702		
Lügi Sfikky	Egisstee	Ader Borr	Flug SJÖR	0.00			702 SEL 67		
E	Exiditedur						Contraction of the	21 L	Boda 🗙
Sýna Viðbr	Páskrúðsfjörður	> maskrá		And And and And					
Beykje	Grindavik.	- <u>8</u>	Sk	IS 😿	10				Leiknie LSH AKU
Munið eftir björg	Grintery .		si og í Kjósarhrepp. 🔝	¹⁵	221			and the	
Eftir åkvörðun N með SMS í FT og	Grundartjorður	> unarsveitina K	jöl á Kjalamesi					Standard States	
Accelt along bodies		2		Flokkur	Óskilgreir	st :			8
Släkkvilið Reykj	Twisey	- X		ATH					2
	Husovie	20							
• Opnix 8011	H-wneutanp	23							
8300	Hvolsvöllur	 bildepid 	4.1		Contraction of the local division of the loc	March Street of Co.			the second se
Ally 8400	Höfn Hornafirði	nguhèlsi				x x	😫 Simit		🎸 Mál + áæthun
C T-post 8500	İsəfərdur Kirələridər	> Inortrái gvelli	-						
	No. of Concession, Name	23				•	Svarað 👘 Ekki i	warat Oll	Flokka eftir atburði 🗸
Mål 🗃 Dags t	Kaflavk	2 ng	Pnr Vettvangur			Flokkun		Atburður	
9941730 DB/03 DB	Kakouberjarkisustur Kópunkur	2 24 43	101 Berabarupatu 43 primPi	evkiewik-1/101	1 1	Oskilareint	NLB1	1.1	
	Pedricita	3							
	Neskaupsstaður	The second second second second second second second second second second second second second second second se							
	Olafsfiontur	> Olafsfjörður							
	Clarsvik.	5 C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	- mil						
	Olarsvik. Patraksfördur	> F3/F4				A	-		10
Timi Skráð af	Raufanhófn			01104012		Úzvara)			
08.31.29 SIML1 08.30.58 SIML1	1010000	9960		arsimial		+	and the second second second		
08:30:54 SIML1	Reyderfjörður	> 55281				100			
238687430637 7 7	Reyksaville	ST	1852			-			- 2
	Sauddritethra	toj Samego whit, 2000-5	1011 7					- 1	
Villa	Sector Sector Sector	and the second se				-10-	10		DAME .
<u></u>		1 Lokalinu		1	Elytia		ML Baselow	10 P	W.
ana j		1 Lokalim	Sinavinec	Research 1	Elvia		HI. BR Have	0 HTL (0 H	





EMS Dispatch



Bodun					and the second second
Boðun	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
	SMS-niðurstöður Boði-niðurstöður S	ma-niðurstöður			
				- Boðleiðir	🔹 Skuða
AND I I will and	Ólafsfjörður/F1/F2 gæsla 4664050	×	1	Sýna aðeins viðbragðsaðila með BODA sem fyrstu boðleið	🕑 Skuða
Afleys	ingamaður	10		- Mái - Boðun	
Asgeir	gæsta 4664050 bill 8521729 ingamaður Henning Bjarnason /Læknir Páll Kristinsson /Sjúkrafl.ma slgeir Baldursson /Sjúkrafl.maðu Gíslason /Sjúkrafl.maður raldur Ingólfsson /Sjúkrafl.ma	3		Mál/síni 0941720 5529165	Prenta
Din Ve	algeir Baldursson /Sjúkrafl.m			Aattun [Prenta eina
🕀 🖉 Magnú	is Þorgeirsson /Sjúkrafl.maði	>>		Aðgerð	
Banny	Gislason /Sjúkrafl.maður valdur Innóllsson /Sjúkrafl.ma			Viðbragðsaðili Sjúkrafi	
and a sugar	anan ingonason rajawan ing	**		F1/F2	
		1		F Simanúmer valin á korti	
		c		Heimilisföng (frå-til) Fj. númera	ka 👘
				Fjarskiptaleið Allirsimer (Hljóðskileboð + úthringing) Aukanúmer fyrir boðun	•
				🖉 Bæta númerum við lista, t.d. 5702000;57020	340
		1	1		
	Skoða lista	1000000	s Skoša lista		
Forg. Bod/te	XU	ngooser	a	6640112	
<u>د</u>	exti Skoła lista] 	•j •j Siroëa Ista	Aukanúmer fyrir boðun E Bæta númerum við lista, t.d. 5702000;57021 Varðstofusimi E Boða varðstofusíma	_









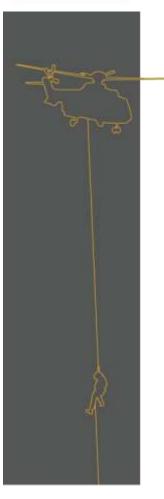
ndow				
oðun				
Boðun SMS-niðurst	töður Boði-niðurstóður Sina	niðurstöður		
			- Boðleiðir -	Skoda Al
	1		Sýna adeins viðbragðsaðila með BDDA sem fyrstu boðleið	💌 Skodn Me
		Afleysingamaður	Mál - Boðun	
		 Heitsugæsta 4644050 Sjúkrabill 8521729 Sjúkrabill 8521729 Afleysingamaður S Ásgeir Henning Bjarnason /Læknir Georg Páll Kristinsson /Sjúkrafl.ma Jón Valgeir Baldursson /Sjúkrafl.maðir S Óskar Gíslason /Sjúkrafl.maður Rögnvaldur Ingólfsson /Sjúkrafl.ma 	Mál/sími 9941730 5528165	Prenta allt
		Din Valgeir Baldursson /Sjúkrafl.m.	Áætlun	Prenta eina bo
	2	Magnús Þorgeirsson /Sjúkrafl.maðr	Aðgerð Viðbragðsaðill Sjúkrafl	
		Big Rögnvaldur Ingólfsson /Sjúkrall.ma	F1/F2	
			Simanúmer valin á korti	i l
		e	Heimilisföng (frá-til) Fj. númera	
		N 112		
		Staðfesta boðun með SMS ?	- úthringing)	
		Staðfesta boðun með SMS ?	un sta. t.d. 5702000;5702040	
		Staðfesta boðun með SMS ?	un	
		Staðfesta boðun með SMS ?	UN sta. t.d. 5702000;5702040 Varðstofusimi E Boða varðstofusima	
		Staðfesta boðun með SMS ?	UN sta. t.d. 5702000;5702040 Varðstofusimi E Boða varðstofusima	
Forg. Boð/texti		Staðfesta boðun með SMS ?	UN sta. t.d. 5702000;5702040 Varðstofusimi E Boða varðstofusima	
Forg, Boð/texti	Skođa lista	Staðfesta boðun með SMS ?	UN sta. t.d. 5702000;5702040 Varðstofusimi E Boða varðstofusima	
Forg. Boð/texti		Staðfesta boðun með SMS ?	Un sta, t.d. 5702000;5702040 Varðstofusima jö540112	
Forg. Boð/texti Húdskiaboð SMS Boð F1, Brjóstverkur Kirkjuvi	Skođa lista	Staðfesta boðun með SMS ?	Un sta. t.d. 5702000;5702040 Varðstofusima 3840112	
Forg. Boð/texti Húðskilaboð SMS Boð F1, Brjústverkur Kirkjuvi Stillingar	eg 9 utandyra 65 åra karl	Staðfesta boðun með SMS ?	Un sta, t.d. 5702000;5702040 Varðstofusima jö540112	
Forg. Boð/texti Hödskiaboð SMS Boð F1, Brjóstverkur Kirkjuvi	eg 9 utandyra 65 åra karl	Staðfesta boðun með SMS ?	Un sta, t.d. 5702000;5702040 Varðstofusima jö540112	





MOTOROLA	3	1		C7	8	3	100	20	7	ė					09	9:55
Folder 1 Fo	older 2	Fo	der3												40	
SHS-1 NL.SHS PTT ID			AV.SUDI		4	SPOLUR SPOLUR-6 PTT ID	39		4	rivate	÷	Patch Msel		Cold Contraction	aller	
ISHS-2			IDEVDI	-		CHADAL	ORY		N	EYDAF		G	-	-32		
7 NL.SHS		7 SL AKU PTT ID	R-24		1	SMARALIN PTT ID	D.		4		÷		SLYS-2			
SHS-3		SELFC			4	SAM-1	4		4	EYD-2	÷		SHS-1			
SHS-4		HSG A	K-SJUKI			ALMV-AV	_	y.	N	EYD-1			SELFO		-	
PTT ID		J SJB AK	4-712		4		Ŧ		1 51	KEFV-	560			NNURAS		
112-VINNURAS NEYDARL-42 PTT ID		🕺 SLAKI	RANESI			FMS-SVA FMLBORD- PTT ID	RBOI		4	EF-FLU	IG1		100000	K-SJUKE		
4 SLYS-1 RKI-7067 PTT ID			ERAG-1		4	ISAFJOR	DUR-		4	R-ALM	ENNT		1	L-SLOKK		
SLYS-2 FMS-KEF-38 PTT ID		BRUN	AV ARBO		4	TETRA-1 NL.SHS PTT ID	12		4 5	LOKK.C	RIND/			AL-NEYD SHS	E	
SLYS-3 BLARS-5612		HSGA	K-SJUKI		4	112-Uppk Stjorid3 PTT ID	all T	An Activ		ECHID	T-VER					_
SLYS-4		SELFO	ISS-SJU		1	ISAFJOR		_	P.	ECURIT TT ID	-411	. ,			in s	
7 STR-7332	<u>k</u>	7	4			FSI-3972 Emerg Alan	÷	5JUK 5H5-3	R-SLYSA	Ð			09:55:02 09:55:01	SHS-95 NEYDA	RL-4201	
SJUK R-SLYS		FMS-B	ODUN-F	2			i i	SHS-1 SHS-1					09:52:10 09:52:02	SHS-90 SHS-90	500 L	
7 SHS-9523 PTT ID		7 FMS-RK PTT ID	-6401					SHS-1					09.51:52	SHS-90		
				÷.				SL AK	UREYRI	1			09:51:52		IR-2459	
SJUK-R-HRING		SI KED	EYDB0						UREYRI	1			09:51:50		RL-4210	
7 +		PTT ID	+					SHS-1	IDEMB				09:51:44	SHS-90 SLAK-	567.00	
		- In Line	VALL OIL					SPOL	UREYRI				09:51:44 09:50:55	SEAK-		
SJUK R-FOSS		4 81485	3004					SPOL					09:50:55	SPOLU		
PTT ID		PTT ID	+					SHS-1					09:50:43	SHS-96		
		DED OF 1		2				SPOLI	IR				09:50:40	SPOLU		
SJUK R-ALME		FMK-K NLBORI PTT ID	EFLAVIK					SPOLI	IR			}	09:50:27	SPOLU	R-6393	
Here Had		PITID	<u></u>				3		_	_	_	_	_			

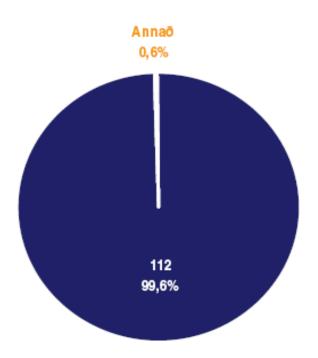




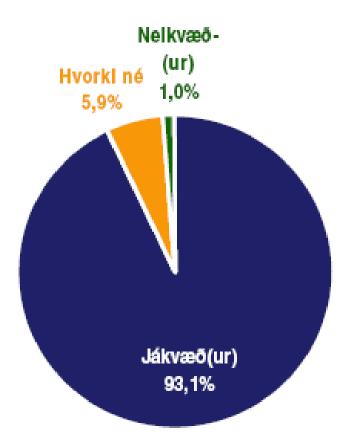
Pre-Arrival Instructions?



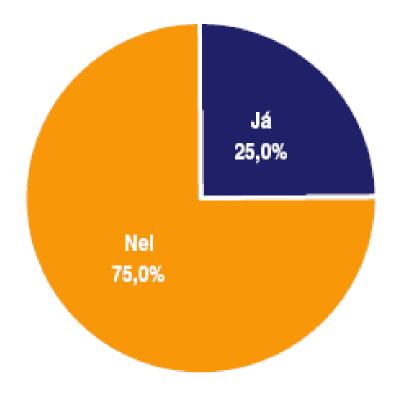
What is the telephone number for police, fire brigade, ambulance and other emergency response units?



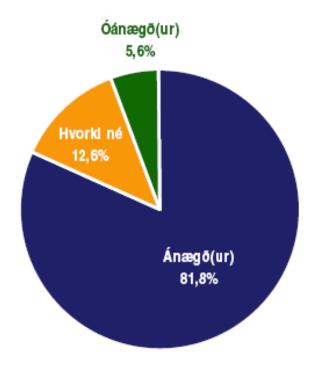
How positive or negative are you towards 112?



Have you placed a call to 112?



Were you happy or unhappy with the service?



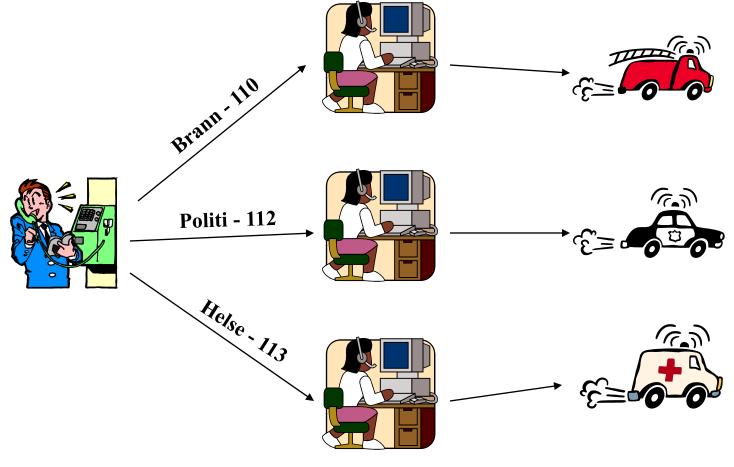
Þeir sem sögðust hafa hringt í 112 (sp. 4) voru spurðir þessarar spurningar.

Austmaður

Do you recognise this word?

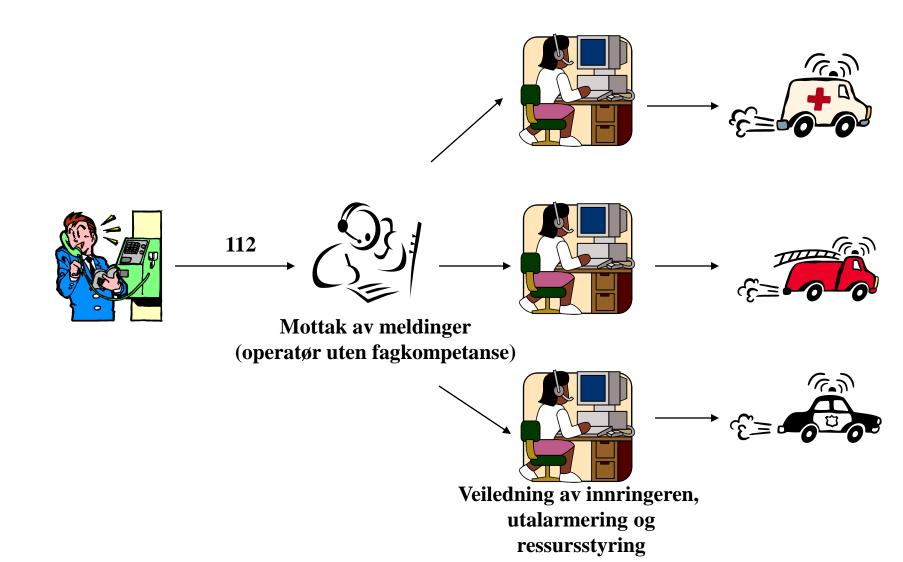
What does it mean?

Modell 0 Dagens organisasjonsmodell

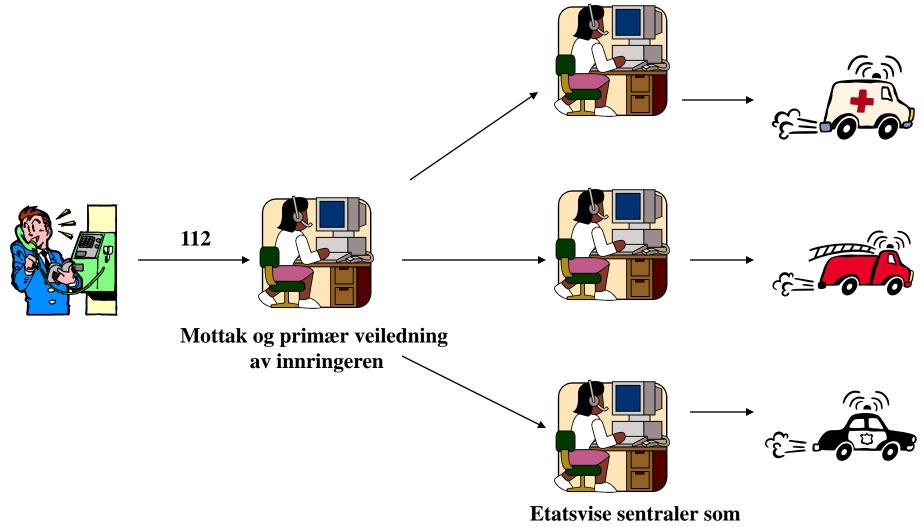


Mottak, veiledning av innringeren, utalarmering og ressursstyring

Modell 1 Felles mottaks-/formidlingstjeneste

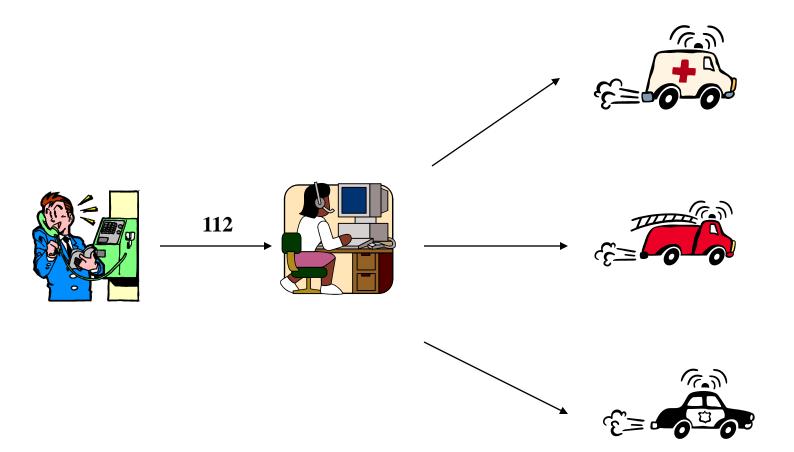


Modell 2. Felles mottak og primær veiledning, etatsvise ressursstyrere

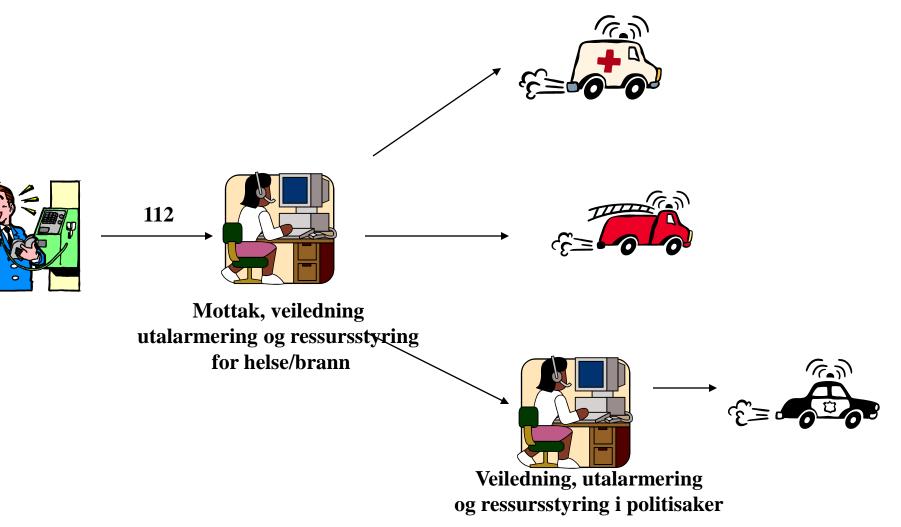


utalarmerer og styrer ressursene

Modell 3. Felles mottak, veiledning, utalarmering og ressursstyring



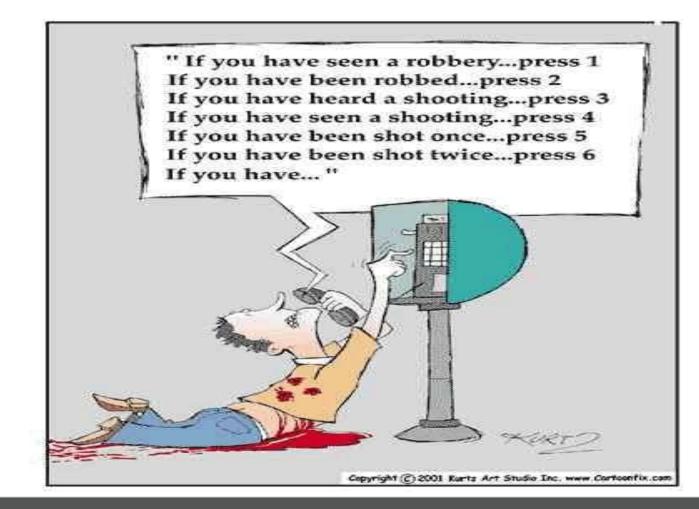
Modell 4. Felles meldingsmottak og ressursstyring for helse og brann, rene politisaker videreformidles



The Future of EMD ?

112

EINN EINN TVEIR



For safety and wellfare!



Acknowledgements:

Sigurður Viðar Ottesen EMD Hanne Skallerud, Dept. of Justice, No. Dagný Halldórsdóttir, Assistant Manager 112