



**Statens råd for
likestilling av funksjonshemmede**

Justis- og politidepartementet
Postboks 8005 Dep

0030 OSLO

Deres ref.: 200904409
Vår ref.: 09/4753

Saksbehandler: ANE
Telefon: 24 16 35 15
E-post: ane@helsedir.no

Dato: 28.10.2009

Høring - Rapport: Forslag til fremtidig organisering av nødmeldetjenesten (112-rapporten). Høringsuttalelse fra Statens råd for likestilling for funksjonshemmede.

Vi viser til brev av 10.07.09. Saken er behandlet i møte 20 – 22.10.09 i Statens råd for likestilling av funksjonshemmede. Utkast til høringsuttalelse ble godkjent med de endringer som framkom i møtet. Høringsuttalelsen er endelig godkjent av fungerende rådsleder.

Rådet støtter at det innføres et felles nødnummer 112 og felles sentraler. Rådet mener også at sms-varslingsbør iverksettes umiddelbart, og at dette ikke kan vente til den øvrige omorganiseringen er på plass.

Rådet slutter seg til arbeidsgruppens forslag om at nødmeldetjenesten skal tilfredsstille kravene til universell utforming slik at tjenesten blir tilgjengelig for hele befolkningen. Det er viktig at alle kan kommunisere direkte med nødmeldetjenesten i en kritisk situasjon. Det er spesielt viktig at de som nå ikke har direkte tilgang til tjenesten, får det.

Som det beskrives i rapporten skjer publikums varsling over nødnumrene 110, 112 og 113 gjennom offentlige telefontjenester. Tale- og hørselshemmede kan ved hjelp av teksttelefon ringe opp en egen sentral i Mosjøen med nødnummer 1412 som deretter ringer den aktuelle nødsentralen. Ordningen med teksttelefon har imidlertid noen åpenbare svakheter:

- Det er ikke alle døve som disponerer en teksttelefon
- Teksttelefonen er et stasjonært hjelpemiddel som primært brukes i eget hjem
- Flere av de som har ringt 1412 har hatt problemer med å få kontakt med nødtjenesten.
- 1412 er et mellomledd som kan være kritisk i en nødsituasjon.

Døve uten tilgang til teksttelefon blir avhengig av at det er andre i nærheten som kan ringe et nødnummer. Videre kan hørsels- eller talehemmet som kommer først til et ulykkessted eller en brann ikke bistå ved å gi beskjed til rette instans. Vi viser for øvrig til artikkel i Døves tidsskrift nr. 7/2009 om problemer med å komme i kontakt med nødtjenesten.

Sentralene må, som det framgår av rapporten, utstyres med IKT-verktøy slik at hørsels- og talehemmede kan kommunisere med sentralen på annen måte enn talekommunikasjon. IKT-verktøyet må jevnlig oppdateres i forhold til den teknologiske utviklingen. Rådet mener at det må bli mulig å kommunisere med nødmeldetjenesten via billedtelefon supplert med tolketjeneste. Da opprettes det en trepartsforbindelse mellom den som ringer, tolketjenesten og nødsentralen, slik at også operatørene ved nødsentralene ser den som ringer og det som skjer på stedet.

Rådet mener at det må være et absolutt krav at man kan kommunisere med nødsentralene via sms i tillegg til at det også må stilles krav om kommunikasjon via e-post og onlinetjenester. Da andre nordiske land har slike ordninger, mener rådet det umiddelbart bør bli mulig å sende sms til nødsentralene også i Norge. Det er da også en forutsetning at sentralene også gir tilbakemelding pr sms.

Rådet er enig i at det bør utarbeides en nasjonal standard for operatørene for å sikre tilstrekkelig kompetanse til å betjene alle typer anrop på en betryggende måte. Rådet vil peke på at det er viktig at operatørene må kunne kommunisere med personer med begrensede ferdigheter i norsk (skriftlig og/eller muntlig), personer med talehemninger og personer med kognitive funksjonshemninger. Denne type kompetanse må derfor også innarbeides i standarden.

Vennlig hilsen

Anny Skarstein e.f.
sekretariatsleder

Anders Eriksen
seniorrådgiver