

29 OKT 2009

På vakt
Vestviken



for deg!

110 IKS

Justis og Politidepartementet
Postboks 8005 Dep

0030 OSLO

JUSTISDEPARTEMENTET	
30 OKT 2009	
SAKSNR.: 2009 04 409	
AVD/KONT/BEH: RBT/RBT-W HAS	
DOK.NR. 93	ARKIVKODE: C25

Saksnr.	Arkivkode	Avd/Sek	Dato:
09/12731 - 1	M80 &13	DRBRANNV/SENTRAL	26.10.2009

Høringsuttalelse fra Vestviken 110 IKS om "Forslag til fremtidig organisering av nødmeldetjenesten (112-rapporten)".

Det vises til utsendte høringsskriv fra Justis- og Politidepartementet og Direktoratet for Samfunnssikkerhet og beredskap. Vestviken 110 IKS (V 110) har følgende kommentarer til forslaget om fremtidig organisering av nødmeldetjenesten.

Felles nødnummer 112

V 110 er positive til at det etableres ett felles nødnummer for nødmeldetjenesten i Norge, og slutter seg til argumentasjonen i rapporten. V 110 er opptatt av å gi befolkningen riktig hjelp raskest mulig, og tror den foreslåtte løsningen vil kunne bidra til at det kan skje på en bedre måte enn i dag.

V 110 tror at den største forbedring av nødmeldetjenesten ligger i samlokaliserte sentraler, hvor man kan koordinere ressurser og få en mer riktig hjelp hurtig på plass.

Organisering og antall sentraler

V 110 er enige i at brann og helse har de mest tidskritiske henvendelsene. Likevel er tilstedeværelse av alle tre nødhjelpsetater nødvendig i en felles sentral for at riktig håndtering av innringer skal kunne gjøres umiddelbart. V110 har forståelse for at innlemming av politiets operasjonssentraler i full skala kan være uønsket på grunn av politiets organisering. Politiet må imidlertid, etter V110s oppfatning, være representert i en felles nødsentral i tillegg til at man opprettholder politiets operasjonssentral.

V 110 er enige i at antall sentraler må reduseres. Det påpekes imidlertid viktigheten av at de nye 112-sentralene ikke håndterer for mange brannstasjoner. Det vil være uheldig om enkelte sentraler må håndtere et stort antall brannstasjoner, da det vanskeliggjør opprettholdelsen av en personlig kontakt med disse, noe som anses som avgjørende for en god nødmeldetjeneste for brann. Hvis antall betjente brannstasjoner blir for stort, blir lokale forskjeller mellom brannstasjonene umulig å forholde seg til for operatørene. De vil da ikke håndtere særegenhetene og ressursene ved de ulike hendelser på en like god måte som i dag. Det anses på denne bakgrunn viktig at det ikke bare er innbyggerantallet som er styrende for inndeling av nye grenser, men også antall brannstasjoner som skal betjenes.

V 110 tror likevel en "fordeling av brannvesen" mellom 8 sentraler etter ovennevnte kriterier vil kunne gi en god tjeneste til publikum og fagetaten.

Fagsentral brann

Det savnes en spesifisering av nødvendig brannkompetanse og fagsentralfunksjonen i de fremtidige nødmeldesentralene i rapporten. Dagens operatører i 110-sentralene er rekruttert fra brannvesenene etter at de har hatt tjeneste og erfaring fra operativ innsats. Denne erfaringen er meget nyttig, og oppfattes som en forutsetning for god veiledning av innringere og for vurdering og utalarmering av riktig ressurs. V 110 vil derfor fremheve betydningen av at operatører i sentralen må inneha operativ erfaring fra brannvesen. Om brannkompetansen skal sitte i første linje, eller være ressurskoordinatorer er vanskelig å ha klare oppfatninger av på det nåværende tidspunkt. Det vil uten tvil være av betydning for brannvesenene at de forholder seg til operatører med brannmannserfaring. Spesielt for deltidsbrannvesen som kan ha større behov for hjelp og lederstøtte under spesielle typer utrykninger.

112-sentral og betjening av lokalt brannvesen

110-sentralen betjener og støtter i dag de lokale brannvesen på en god måte. Det føres rapporter og opplyses om alle forhold som påvirker en utrykning. Det tas kontakt med huseier/ansvarlig, man ringer e-verk, NSB etc. Det er viktig at disse tjenestene også ivaretas i de nye 112-sentralene. Hvis ikke brannvesenene (de store) føler at de får den hjelp og støtte under og etter utrykninger fra en fremtidig 112-sentral, vil de etablere egne operasjonssentraler. Dette er uheldig, og vil kunne gi en dårligere tjeneste.

Pilot

V 110 er positive til at det gjennomføres en pilot, og tror det er fornuftig å gjøre seg erfaringer fra en utprøving av modellen i en mindre skala. Det vil gi rom for justeringer før en ny organisering rulles ut. En evaluering av en pilotperiode vil, dersom den kommer positivt ut, motvirke den endringsmotstand som ofte møtes ved betydelige omlegginger.

V 110 er kjent med at de tre samlokaliserte nødmeldesentralene i Drammen (SAMLOK) er positive til å gjennomføre et pilotprosjekt, og imøteser en slik mulighet.

Alarmer

Forslaget om at de nye sentralene skal ta i mot direkte alarmer etter avtale med kommunene virker lite gjennomarbeidet. Det er fornuftig at alarmene går direkte til sentralene, men V110 har erfaring for at det ikke er den beste løsningen at kundeforholdet administreres av noen andre. For V 110-sentralen er disse alarmene en betydelig inntektskilde, samtidig som de genererer mye arbeid for operatørene. V 110 sentralen betjener kundene, og det vurderes som en forutsetning for at sentralen kan utføre en god tjeneste.

Hvis ikke de nye sentralene skal ha et eierforhold til alarmkundene, anbefales heller en løsning hvor kommunene "sjekker ut" alarmene (dvs. avklarer om det er reell nødsituasjon) før 112-sentralen kontaktes. Det tilsvarer løsningen som de fleste 110-sentraler har med det private alarmselskapet G4S i dag. Det vil imidlertid kunne føre til at det etableres "vaktssentraler" i kommunene, som da vil håndtere brannvesenene hvis det ikke er reell nødmeldingen. En slik utvikling er ikke ønskelig.

Prosjekt SAMLOK

Prosjekt SAMLOK (samling av dagens tre nødmeldesentraler) har delvis gått lenger enn det rapporten foreslår som løsning. Intensjonen er at nærhet mellom alle tre etater skal gi synergier. Erfaringen er allerede etter kort tids samlokalisering mellom 110-sentralen og politiets operasjonssentral, en vesentlig bedret samhandling mellom politi og brann. AMK (helse) samlokaliseres med de øvrige først 1. februar 2010.

En forbedret tjeneste for publikum er nødvendigvis ikke avhengig av at man kun har ett nummer å ringe. Forbedringen ligger også i samhandling og felles ressursutnyttelse mellom de tre nødetatene. Det er intensjonen med SAMLOK, og prosjektet har lyktes med dette frem til nå.

Tekniske løsninger og nødtelefon

Det må utvikles et effektivt og kvalitetssikret utspøringsverktøy for å kunne håndtere alle typer henvendelser. Det må integreres med loggføring og utalarmeringsverktøy for å forenkle og optimalisere operatørenes arbeid. Det må også gis tilgang til å se ressursene fra alle tre etater på en oversiktlig måte, og en mulighet for å kommunisere i felles samtalegrupper over samband.

Alt dette vil leveransene i det nye digitale nødnettet gi muligheter for.

Det må, som rapporten påpeker, iverksettes tiltak for å begrense enkelte typer feilinnringninger (tastelås, oppringing uten SIM-kort mv).

Gevinster ved omorganisering

Rapporten omtaler et betydelig kostnadseffektiviseringspotensial, men anfører at det er et foreløpig anslag. Det krever kvalitetssikring hvor man også tar høyde for de kostnadene som i en del kommuner i dag ligger i 110-sentralene, og som de med den beskrevne omorganiseringen må løse på annen måte..

V 110 savner også en dypere vurdering og synliggjøring av de kvalitative gevinstene en omorganisering av tjenesten vil gi. Det blir enklere for publikum å huske et nødnummer, men dette gir i seg selv ikke nødvendigvis en bedret tjeneste til de som ringer. Fagkompetanse og erfaring er vesentlig for vurdering og handling hos operatørene. Hvordan denne skal sikres, ivaretas og utvikles må avklares før beslutning om fremtidig organisering fattes.

Oppsummering

V 110 har forståelse for argumentasjonen og valg av modell i anbefaling om fremtidig organisering av nødmeldetjenesten, men mener det likevel er viktig at alle tre etater er representert med fagpersoner i en ny sentral.

De nye sentralene må ikke få for mange brannstasjoner i sitt dekningsområde. Det kan løses med de foreslåtte 8 sentralene ved at man ikke bare ser på folketall, men også antall utalarmeringssteder ved inndeling av de enkelte sentralenes ansvarsområde.

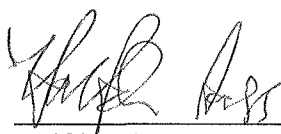
Det må avklares nærmere hvordan de automatiske alarmene skal håndteres. Det er viktig at ikke kommunene/brannvesenene ser behov for å etablere egne "vaktentraler". De vil i så fall konkurrere med 112-sentralen om brannressursene.

Det nye digitale nødnettet innebærer et nytt verktøy, som er en viktig brikke for å realisere felles sentraler.

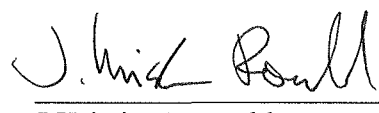
De økonomiske konsekvensene ved en omorganisering må kvalitetssikres. Likeledes må det avklares hvordan man skal erverve og videreutvikle fagkompetansen.

V 110 er positive til å gjennomføre en pilot som anses som viktig i det videre arbeid slik at erfaringer kan høstes før endelig beslutning.

Med vennlig hilsen
Vestviken 110 IKS



Halfdan Aass
Styreleder



J Kristian Rosvold
Daglig leder