

**Falck**

JUSTISDEPARTEMENTET

15 OKT 2004

SAKSNR.: 200401096

AVD/KONT/BEH: RBA/B-R/LSW

DOK.NR. 119 ARKIVKODE: 625

Falck Redning AS  
Maridalsveien 300  
Serviceboks 4900 Nydalen  
N-0423 OSLO  
Telefon: 815 68 888  
Telefax: 22 23 11 63  
Internett: [www.falckredning.no](http://www.falckredning.no)  
Org. nr.: NO 886 768 052

Det kongelige justis- og politidepartement  
Postboks 8005 Dep  
0030 OSLO

## Høring – utredning om forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten

2004-10-13

Falck Redning AS (tidl Falken AS - Redning) gir høringsbesvarelse dels ut fra de erfaringer Falck har i Danmark, og dels ut fra kjennskap til tjenesten i Norge og de historisk betingede erfaringer i Norge, fra Falck Redning AS sitt ståsted.

Der refereres til utredningens nummerering.

### **13. 1 Antall Nødnummer**

#### *Anbefaling:*

Det anbefales at Norge innfører en ordning med 112 som eneste nødnummer, og at hver etat (brann, politi og helse) i tillegg tilbyr publikum et landsdekkende femsifret servicenummer til bruk ved andre henvendelser. Ved innføring av en slik ordning bør det gjennomføres felles informasjonskampanjer for å sikre bred kjennskap til numrene.

**Falck Redning AS : Anbefalingen tiltredes.**

### **13. 2 Organisering av felles tjenester**

#### *Anbefaling:*

*Hele eller deler av nødmeldetjenestens oppgaver bør organiseres som en felles tjeneste for alle tre nødetatene. Dette skal sikre en bedre samordning mellom etatene, økt fokus på nødmeldetjenesten og en bedre ressursutnyttelse på tvers av etatene. Praktisk løsning må utredes videre, og det anbefales å basere løsningen på modeller som allerede er implementert i Danmark og Finland. Valg av løsning bør reflektere om nødmeldetjenesten prinsipielt skal ha fokus på storulykker som krever stor koordinering eller de mer daglige enkelthendelser.*

**Falck Redning AS:** Det er vår oppfatning at nødmeldetjenesten tilrettelegges for håndtering av storulykker som krever stor koordinering, fremfor de mer daglige enkelthendelser. Dette fordi det er ved de større ulykker den operative gevinst skal oppnåes, det er ved denne type hendelser at svakhetene i dagens system kommer til syne. Derneft kan det synes oppnåelig



**Falck**

ved opplæring og erfaring, og kunne ha tilfredsstillende kompetanse for å håndtere de mer daglige enkelthendelser.

**Nødmeldetjenesten skal ha prinsipielt fokus på storulykker som krever stor koordinering.**

Finlandsmodellen synes å ha det største potensiale på lengre sikt, da denne modell gir muligheter for å kunne gjennomføre tanken helt ut, samt å kunne fjerne noe av potensiale for en lengre profesjonskamp mellom etatene, i særdeleshet dersom ansvaret legges utenfor de omhandlede etater. Belyses nærmere i annet punkt.

Utkastet beskriver videre at Finlandsmodellen krever vesentlig endring av nødetatenes kultur, en omlegging i henhold til de gitte anbefalinger i utkastet, vil under alle omstendigheter kreve vesentlige endringer i nødetatenes kultur, og det kan erfaringsmessig synes som en stor revolusjon er bedre enn gjentatte mindre over en årrekke, således at de organisasjonsmessige utfordringer dette byr på taes i implementeringen i sin helhet.

**Finlandsmodellen anbefales.**

### **13.3 Organisatorisk tilknytning**

#### *Anbefaling:*

*Nødmeldetjenesten bør ha ett organisatorisk tilknytningspunkt. Dette skal sikre et felles grensesnitt mot andre aktører, for eksempel redningssentralene, et felles grensesnitt mot tekniske leverandører og teletilbydere, samt felles kvalitetskrav og styringsparametere. Nødmeldetjenesten kan tilknyttes en av nødetatene (som i Danmark) eller etableres som en ny enhet (som i Finland). Mulighet for å konkurranseutsette tjenesten bør også vurderes. Organiseringen bør sees i sammenheng med eventuell felles organisasjon for nytt digitalt nødnett. Praktisk løsning må utredes videre etter at modell for organisering av felles tjenester er valgt.*

**Falck Redning AS:** Det er vår oppfatning at nødmeldetjenesten skal etableres som en ny enhet og at konkurranseutsetting skal utredes. Som tidligere beskrevet er det av naturlige årsaker en betydelig fare for en viss profesjonskamp mellom de etablerte etater, og uansett hvilke av de som skulle bli valgt (dersom det ble løsningen) vil man oppleve at dette utløser irrasjonelle reaksjoner, som ikke nødvendigvis er fruktbare og formålstjenlige. Hovedutfordringen med slike reaksjoner er at de nøkterne vurderinger forstyrres. Uavhengig av det ovenfor nevnte vil en ny enhet kunne planlegges, opprettes og implementeres fritt for historisk etablert praksis, med en fri og uavhengig beskrivelse av tjenester, kompetanse, beredskap, krav, mål, etc, som i etterkant vil være målbare, og som kun har for øye "Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten", som jo er hele poenget her. Videre må de enkelte nødetater beskrive hvilke krav de har om kompetanse for den nye enhet, og den nye enhet er organisatorisk knyttet direkte mot departementet.  
**Nødmeldetjenesten etableres som ny enhet underlagt departementet direkte, og konkurranseutsetting utredes.**



**Falck**

### **13.4 Antall sentraler**

*Anbefaling:*

*Det anbefales en reduksjon i antall nødmeldesentraler fra dagens 91 sentraler. Basert på erfaringer fra andre land synes det riktig antall innbyggere pr. sentral å være minimum 500.000 for å oppnå en mest mulig kostnadseffektiv og sikker tjeneste. Det anbefales at en slik reduksjon sees i sammenheng med anbefalingen om etablering av felles nødmeldesentraler, slik at det maksimum blir i størrelsesorden 10 nødmeldesentraler på landsbasis.*

**Falck Redning AS:** Anbefaling tiltredes. Erfaringene fra andre land synes relevante, og bør kunne legges til grunn også for Norge. Eventuell nattestenging av enkelte sentraler bør også vurderes, da pågangen antas å være mindre på gitte tider av døgnet, for eksempel 24 – 06. 1 sentral pr helseregion bør vurderes, således at geografien passer med sykehus- og ambulansedekning.

**Maksimum 8-10 nødmeldesentraler på landsbasis.**

### **13.5 Andre tiltak**

*Anbefaling:*

*For å forbedre nødmeldetjenesten anbefales det, som et tillegg til tidligere anbefalinger, en rekke tiltak som ikke har tilknytning til organisasjonsform. Dette inkluderer tiltak knyttet til måleparametre, språk, feilansrop/misbruk og teknisk sikkerhet.*

**Falck Redning AS:** Anbefaling tiltredes. Dog må punktet utvikles videre, i sin helhet må det utvikles en kravspesifikasjon for nødmeldetjenesten, som inkludere krav til språk, måleparametre og annet nevnt i punktet.

**Kravspesifikasjon og tiltak utvikles videre.**

### **14. Implementering av anbefalingene – veien videre.**

*Høringsrunden bør, i tillegg til å gi synspunkter på anbefalingene, gi svar på hva de berørte aktørene mener om følgende spørsmål:*

*Hvilke typer oppgaver tilknyttet nødmeldetjenesten kan organiseres som en felles tjeneste, og hvilke typer oppgaver må utføres etatsvis?*

*Hvilket organisatorisk tilknytningspunkt vil tjene tjenesten best?*



**Falck**

**Falck Redning AS:**

Type oppgaver – Nødmeldetjenesten skal utføre **alle oppgaver knyttet til alarmering**, dvs alt som ikke er oppdragshåndtering/teknisk disponering. Oppdragshåndtering/teknisk disponering vil virke forstyrrende for alarmdisponering.

Oppdragshåndtering/teknisk disponering skal foregå fysisk annet sted, og det bør vurderes om dette bør ivaretas av den enkelte beredskapsaktør selv, som best har overblikk og kjennskap om egne ressurser. Det må etableres en god og effektiv (elektronisk) kommunikasjon med "sann tid" visning/overføring, mellom alarmdisponering og teknisk disponering.

Organisatorisk tilknytningspunkt – Nødmeldetjenesten etableres som **ny enhet underlagt departementet**, ref 13.3.

Med hilsen

Øystein Aam  
Adm. direktør