NORGES LENSMANNS- OG POLITILEDERLAG

Brugata 19, boks 9096, Grønland, 0133 Oslo
Tlf 23 16 31 50 – fax 23 16 31 55
mail "post@nlpl.no"

Justisdepartementet
Boks 8005 Dep
0030 Oslo 1

Oslo, 20 09 04

HØRINGSUTTALELSE ANGÅENDE ENDRING AV NØDMELDETJENESTEN

Norges lensmanns- og politilederlag (NLP) følger med interesse arbeidet for å forenkle og effektivisere nødmeldetjenesten i Norge. Vi ser mange grunner for å endre dagens system. Mulighetene som ligger i den teknologiske utvikling, publikums mer bevisste servicekrav og ønsker i forhold til ordning samt stat og kommune sitt fokus på effektivisering og målretting er naturlige motivasjoner for å vurdere dagens ordning med sikte på endringer.

NLP er opptatt av begrunnelsene for eventuelle endringer. Både utredningen og Justisdepartementets høringsbrev vinkler saka ut fra publikums behov og interesser. Stikkord som tilgjengelighet, kvalitet, responstid, effektivitet og fleksibilitet er egenskaper i bestillerens interesse. Dette er etter vårt syn det eneste riktige grunnlaget for å vurdere nye løsninger. En del av de involverte aktørenes særinteresser vil med dette utgangspunktet ofte komme i et annet lys. Befolkningen er ikke så opptatt av om den de snakker med får sin lønn eller har sin utdannelse i riktig bedrift, bare de får god og riktig hjelp. Det betyr lite for publikum om en politimann får kunnskap om epilepsisjukdom, eller om en sjukepleier i nødmeldetjenesten skjønner at en person er dømt for drap. Dette er prefesjonsproblem som etatens egne og utenforstående spesialister overfokuserer på. De involverte etater og aktører plikter i publikums interesse å finne gode og omforente løsninger på slike utfordringer.

NLP har i sin uttalelse konsentrert seg om de spørsmål høringsbrevet stiller:

Antall nødnummer.

I kap 13.1 konkluderer utredningen med å foreslå 112 som felles nødnummer. NLP støtter denne konklusjonen. Vi må ta til etterretning at mange ikke klarer å skille nødnumrene fra hverandre. I en stresset nødsituasjon mister melderen verdifull tid. Uansett løsning på de andre temaene i utredningen bør vi bare få ett nødnummer som publikum skal huske.

For oss er det åpenbart at 112 er det nødnummeret som videreføres. EU sine føringer samt at 112 er valgt i de øvrige nordiske land gjør dette til det eneste naturlige valget.

Men vi ser utfordringen til å saklig avgrense bruken av nødnummeret. Både brann- og helseetaten bør som politiet snarest innføre et landsdekkende femsifret etatsnummer for all annen kontakt enn spesielle nødsituasjoner. Disse etatsnummer bør være i serie med politiets

NORGES LENSMANNS- OG POLITILEDERLAG

Brugata 19, boks 9096, Grønland, 0133 Oslo
Tlf 23 16 31 50 – fax 23 16 31 55
mail "post@nlpl.no"

nummer. Likhet mellom numrene gir hjelp til å huske dem. Fordelen med likhet for å huske er større enn faren for sammenblanding grunnet likheten. Politiet har tatt i bruk 02800. Da kan det være naturlig å velge 02700 for brannetaten og 02900 for helseetaten. Disse etatsnumrene bør tas i bruk før det blir aktuelt å samle all nødmelding på 112.

Organisering av felles tjenester.

I pkt 13.2 drøfter utredningen forskjellige alternativer for organisering av nødmeldetjenesten.

Alternativ 0, ingen endringer, blir ikke anbefalt i utredningen. Det følger av vårt standpunkt om et nødmeldenummer, at vi støtter denne oppfatningen.

Alternativ 1, felles formidlingstjeneste (Storbritanniamodellen) går et lite steg videre. Den fanger opp endringen til ett nødnummer ved at melder kommer til en operatør som etter sortering setter samtalen direkte over til rett nødetat. Det blir hevdet som en stor ulempe at melder må gi sin melding to ganger. NLP kan ikke se at dette er et tungt motargument. Fordelen ved siling, rett adressering og at en melder i de fleste situasjoner faktisk får stresse litt ned, vil i de fleste tilfeller veie tyngre enn at melder må gjenta sin korte melding. Vi forutsetter at førstemottaker da ikke går djupt i sin eksaminasjon. Denne operatøren skal bare oppfatte hvilken kategori nødsituasjon det handler om, og om det er en nødsituasjon. Alle tvilstilfeller kan raskt viderekobles til neste ledd.

På tross av dette er vi enig i at vi ikke bør satse på Storbritanniamodellen. Endring til dette systemet er et for lite steg om vi først omorganiserer nødmeldetjenesten.

Alternativ 2, felles håndtering av nødanrop (Danmarksmodellen), inneholder mange forbedringer i forhold til dagens situasjon. Den bygger på 112 som eneste nødnummer, og alle anrop blir besvart av en "oppegående allrounder" av en operatør. Operatøren vil være kvalifisert til å samle alle nødvendige opplysninger om melder, om nødsituasjonen, og om hvilke tiltak og etater som må aktiviseres. Operatørene vil etter vårt syn gjennom formell utdannelse og en praktisk læreperiode, kunne håndtere mangfoldet av nødmeldinger. Bemanningen av nødmeldesentralene bør så langt som mulig bygge på personer med etatsbakgrunn fra alle tre nødetater, særlig politi- og helseetaten. Erfaringer fra politiet har vist at også operatører uten politiutdannelse fungerer svært godt i denne frontposisjonen. I de fleste situasjonene er personlige egenskaper som kommunikasjonsevne, lytteevne, god analytiske evne, besluttsomhet og "godt bondevett" den beste kompetansen for operatøren på nødmeldesentralen.

Danmarksmodellen vil ikke være kostnadsbesparende. Både politi- og helseetaten må videreføre operasjonssentraler. Nødmeldeoperatøren overfører nødmeldingen med de tilgjengelige/nødvendige opplysningene til den enkelte etat, eventuelt til flere, og etatene overtar videre aktivitet. Den enkelte etat tar beslutning om ressursnivå og styrer sine flåter.

Etter vårt syn må vi ikke overdrive dette som ei negativ side. Både politiet og helseetaten må i tillegg til nødstilfellene, ha et apparat for å håndtere alle andre meldinger som krever respons. Vi ser nok for oss at de tungt utbygde operasjonssentralene som alle 27 politidistrikt har etablert, kan bygges noe ned og oppgaver i noen grad tilbakeføres til den enkelte

NORGES LENSMANNS- OG POLITILEDERLAG

Brugata 19, boks 9096, Grønland, 0133 Oslo
Tlf 23 16 31 50 – fax 23 16 31 55
mail "post@nlpl.no"

tjenesteenhet. Men allikevel må både politiet og helsevesenet videreføre operasjons/vaktsentral for å håndtere sitt eget mangfold av oppdrag.

NLP ser på Danmarksmodellen som en god ordning med mange forbedringer i forhold til dagens tredelte løp. Den tar vare på publikums interesser på en god måte. Den gir en bedre nødmeldetjeneste, men vil sannsynligvis bli dyrere enn dagens ordning. Modellen vil favorisere den dagligdags nødtrafikken, og ikke ha hovedfokus på de store katastrofetilfellene. Men etter vårt syn vil de tre nødetatene i utvidet samarbeid og forståelse også håndtere de store fellesoppgaver på en tilfredsstillende måte. Vi kan derfor anbefale denne modellen.

Alternativ 3, felles nødmeldesentraler (Finlandsmodellen), er den mest ytterliggående av de aktuelle modellene. Denne skiller seg ut fra Danmarksmodellen ved at nødmeldesentralen iverksetter tiltakene og styrer ressursene til den enkelte etat fram til definert overtakelsespunkt. Denne modellen tar vare på det meste av publikums interesser samt ønskene om ressurs- og kostnadsreduksjon. Utredningen legger til grunn at dette er en modell som er godt tilpasset store samhandlingstilfeller.

NLP ser en del tydelige fordeler med denne ordningen. Lettere koordinering mellom den enkelte etats apparater er en av disse. Dessuten åpner den for en betydelig nedbygging av den enkelte etat sine etablerte operasjonssentraler.

Ordningen vil kreve at det etableres en helt ny nødmeldingsetat. Operatørene skal ikke bare kunne håndtere meldingen og løse ut utrykningsreaksjon. De må også ha fullmakter, faglig innsikt og erfaringer til å styre operasjonene fra nødmeldesentralen. NLP mener det er et stort sprang fra å styre første del av prosessen (Danmarksmodellen), til å ha hånd om aksjonsfasen. Ordningen vil kreve svært mye av operatørene, og nødmeldesentralene i denne modellen bør ikke være altfor sentraliserte.

Gode kommunikasjonsmuligheter er en forutsetning for denne modellen. Den må derfor kobles med innføring av et nytt felles digitalt sambandssystem. Videre krever den et nytt felles operativt datasystem. Begge disse tekniske forutsetningene er isolert sett en stor fordel for Politi- og lensmannsetaten. Kostnadene med dette må ikke belastes modellen. De ville kommet uansett modellvalg.

Det er en tung innvending mot ordningen at en sentral overtar styringen av andre etaters ressurser, les budsjetter. I Politi- og lensmannsetaten opplever vi allerede dette paradokset i forholdet mellom operasjonssentral og lokal driftsenhetsleder. Dette kan gå nesten smertefritt, eller det kan skape store systemgnisninger. En slik ordning med overføring av fullmakter krever tydelig fullmaktsavtale og god dialog med informasjon og tilbakemelding til den som har ansvar for ressursene. Han må også ha sanksjonsmuligheter og innflytelse på spesielle beslutninger.

Finlandsmodellen vil kreve store endringer i den enkelte etat sin organisering. Tunge omorganiseringer sliter og spiser ressurser av de involverte. Men dersom de fører til gode resultater, må vi være villige til å starte endringsprosessene.

NORGES LENSMANNS- OG POLITILEDERLAG

Brugata 19, boks 9096, Grønland, 0133 Oslo
Tlf 23 16 31 50 – fax 23 16 31 55
mail "post@nlpl.no"

NLP mener at Finlandsmodellen er et spennende alternativ med mange kvaliteter. Vi er derfor positive også til denne modellen.

Konklusjon modellvalg.

NLP ser både alternativ 2 (Danmarksmodellen) og alternativ 3 (Finlandsmodellen) som gode valg. Når vi vurderer de to alternativene mot hverandre, trekker vi en annen konklusjon enn utredningen. Vi vil anbefale Danmarksmodellen foran Finlandmodellen. Vi mener denne vil gi best effekt da den tar godt vare på publikums interesser i åpningsfasen, og ved at den enkelte etat som "spesialister" overtar aksjonsfasen. Som bakteppe for dette valget mener vi hensynet til den store mengde nødmeldinger, er viktigere for befolkningen enn de sjeldne krisesituasjonene. Danmarksmodellen vil tjene dette hensynet bedre enn Finlandsmodellen.

Vi mener videre at Danmarksmodellen kan organiseres med færre nødmeldesentraler enn Finlandsmodellen. En nødmeldetjeneste som bare tar imot melding og varsler dem som skal aksjonere, kan være geografisk veldig fjernt fra et åsted. Dette er noe vanskeligere for en sentral som også skal koordinere og styre innsats.

Hvor plasseres forskjellige typer oppgaver

Oppgaveplassering vil være avhengig av hvilken nødmeldingsmodell vi velger. Nedenfor vurderer vi kort alt 2 (Danmarksmodellen) og alt 3 (Finlandsmodellen)

De to modellen må etter vårt syn ha temmelig like oppgaver i varslingsfasen. Da skal de svare publikum som ringer nødnummer, vurdere om det dreier seg om en nødsituasjon, og varsle videre for at rette etat kan aksjonere. Dersom meldingen ikke er en nødmelding, men en melding av lavere grad, bør nødmeldesentralen be melderen ringe det aktuelle femsifrede etatsnummeret. Er meldingen åpenbart falsk eller useriøs, kan den avvises.

Det er vanskelig å trekke ei saklig grense mellom nødmelding og andre henvendelser. Som tommelregel kan vi etter vår mening si at henvendelser som krever "blålysutrykning," vil være en nødmelding. Følgelig vil de fleste meldinger om brann være nødmeldinger. Men mange henvendelser til politi og helsevesen vil ha lavere prioritet.

Ved valg av Danmarksmodellen vil den enkelte etat ta imot melding om nødsituasjonen med tilgjengelig beskrivelse av situasjonen. Den enkelte etat må da ta beslutning om reaksjonsmåte og dimensjonering. Den enkelte etat vil også styre sine egne flåter ved utførelsen av sine oppgaver. På åstedet vil politiet ha skadestedsledelsen. Den enkelte etat vil følgelig ha full kontroll med sine ressurser, og med de kostnader aksjonen medfører.

Ved valg av Finlandsmodellen vil nødmeldesentralen beslutte aksjonsform, og sannsynligvis også dimensjonering. Den enkelte etat må da handle etter sentralens ordrer. Etter NLP sitt syn vil det bli nødvendig å finne et naturlig overtakelsestidspunkt. Vi ser ikke for oss at nødmeldesentralen kan koordinere/styre aksjonen etter at hjelpemannskapene har startet innsatsen på et åsted. Sentralen vil ikke kunne fungere som en stab i et politidistrikt. Vi vil foreslå at det lages instrukser som går på at nødmeldesentralen styrer inntil innsatspersonellet

NORGES LENSMANNS- OG POLITILEDERLAG

Brugata 19, boks 9096, Grønland, 0133 Oslo
Tlf 23 16 31 50 – fax 23 16 31 55
mail "post@nlpl.no"

er på plass og skadestedsleder har fått oversikt. Skadestedsleder overtar så i samspill med apparatet i den enkelte lokale etat. Som alternativ til dette kan vi tenke oss en regel om at nødmeldesentralen har styringa inntil lokal politimester har fått stab på plass.

Nødmeldesentralen må konsentrere sine oppgaver rundt selve nødmelding og nødsituasjonen. Aktivitet som etterretning, etterforsking, verdisikring osv. er utenfor sentralens ansvarsområde. All kontakt med pårørende og publikum må holdes unna nødmeldesentralen. Den bør heller ikke betjene media. Dette er de lokale etaters ansvar og oppgave.

Organisatorisk tilknytningspunkt.

Ved etablering av en ny nødmeldetjeneste, både etter Danmarksmodellen og Finlandsmodellen, mener vi dette bør være en egen etat med eget budsjett. Vi må lære av de dårlige erfaringene politiet har med opprettelse av operasjonssentraler, der sentralen bemannes på bekostning av og ressursmessig konkurrerer med de andre politienhetene i distriktet. Det vil videre være en suksessfaktor at tjenesten er uavhengig, og at de tre nødetatene har et felles eierforhold til nyskapningen.

Men dette forhindrer ikke at de enkelte nødmeldesentraler organisatorisk og geografisk lokaliseres sammen med en av etatene. Etter vårt syn peker politiet seg ut som det naturlige tilknytningspunktet. Politi- og lensmannsetatens oppgaver og kompetanse dekker hele nødetatens virkeområde. Både for etatenes tilsatte og for publikum vil dette bli en naturlig plassering.

NLP vil peke på hovedredningssentralenes organisatoriske tilknytningsform. Disse er egne organisatoriske enheter med eget budsjett. Politimesteren er den organisatoriske leder, men enheten er til daglig sjølstyrt. Denne styringsformen kan eventuelt også brukes på nødmeldesentralene.

*****

Utredningen åpner for at det bør utføres tilleggutredninger på visse sentrale spørsmål. Vi støtter dette. Likevel gir vi nå noen signaler på enkelte tema:

Eventuell konkurranseutsetting.

NLP ser ikke for seg at nødmeldetjenesten bør konkurranseutsette. Vi har gode tradisjoner for at ansvaret for nødtjeneste ligger på det offentlige. Befolkningen vil også ha størst tillit og trygghet med en ordning der det offentlige er ansvarlig for og driver denne samfunnsviktige oppgaven.

Antall nødmeldesentraler og plassering

NLP har som prinsipielt syn at de praktiske oppgavene skal løses lokalt av lokale aktører. Det er mindre viktig hvor administrasjon og støtteapparat er plassert. Meldesentraler kan plasseres inn i denne tankegangen. Med dagens teknologi, med sporing av samtaler og digitalt kartverk, utviskes betydningen av lokalkunnskap for meldingsmottakerapparatet.

NORGES LENSMANNS- OG POLITILEDERLAG

Brugata 19, boks 9096, Grønland, 0133 Oslo
Tlf 23 16 31 50 – fax 23 16 31 55
mail "post@nlpl.no"

Ved etablering av en ny nødmeldingsetat etter Danmarksmodellen, kan antallet sentraler drastisk reduseres. 3 – 5 sentraler kan betjene hele landet. Velger vi Finlandsmodellen trenger vi sannsynligvis noen flere sentraler. Operatørene har her gjennomføringsoppgaver der noe lokalkunnskap er en stor fordel. Etter denne modellen vil muligens 10 sentraler være et fornuftig kompromiss.

NLP finner det ikke hensiktsmessig å foreslå hvor sentralene skal plasseres. Dette må utredes nærmere der mange forhold blir vurdert. Til sist blir dette ei politisk beslutning.

NLP vil oppfordre de tre nødetatene, samt de ansvarlige politiske miljø, om å drive denne saka videre fram til en nyordning. Vi har alle interesse av at nødmeldetjenesten fungerer så sikkert og effektivt som mulig. For å finne en felles trygghetsskapende nyordning må vi tone ned særinteresser og samle oss om helheten.

Med vennlig hilsen

G. M. Aanestad