



Oslo kommune  
Byrådsavdeling for miljø og samferdsel

VEDLEGG

DIREKTORATET FOR  
SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP

13 SEPT 2004

Sak nr.: 04/3791-24

Ark.nr.: 330

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap  
Postboks 2014  
3103 TØNSBERG

Dato: 09.09.2004

Deres ref:	Vår ref (saksnr):	Saksbeh:	Arkivkode:
2004/3791/SKEV	200402913-12	T. Backer, 23 46 15 02	923

## HØRING - UTREDNING OM FORENKLING OG EFFEKTIVISERING AV NØDMELDETJENESTEN

Denne høringsuttalelse avgis på vegne av Oslo kommune med hjemmel i delegert fullmakt jfr. bystyrets vedtak 30.05.2001, sak 218, og byrådets vedtak 03.07.2001, sak 1360.

### Om høringsutkastet

Justisdepartementets utredning "Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten. Et trygt system" er sendt til direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) for uttalelse. DSB har deretter bedt om uttalelse fra kommunene før direktoratet uttaler seg til departementet.

I Norge er det tre numre for melding om nød eller akutte situasjoner pr. telefon: 110 til brann- og redningsetatene, 112 til politiet og 113 til legevakt/AMK-sentral.

Justisdepartementets arbeidsgruppe anbefaler at bl.a. at:

- **"112 innføres som eneste nødnummer i Norge.** Dette skal sikre god tilgjengelighet for publikum og en større likhet med andre land. Sverige, Danmark og Finland har innført ordning med 112 som eneste nødnummer. Det forutsettes at 112 kun skal gjelde nød/akutte situasjoner. Nødetatene bør i tillegg tilby publikum et annet nasjonalt telefonnummer for bruk ved andre henvendelser, i tråd med politiets servicenummer 02800.
- **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 bedre ressursutnyttelse på tvers av etatene. Praktisk løsning må utredes videre av nødetatene i fellesskap, og det anbefales å basere løsningen på modeller som allerede er implementert i Danmark og Finland. Valg av løsning bør reflektere om nødmeldetjenesten skal ha fokus på ulykker som krever koordinering mellom nødetatene eller hendelser som bare involverer én etat.
- **Nødmeldetjenesten bør ha ett organisatorisk tilknytningspunkt.** Dette skal sikre et felles grensesnitt mot andre aktører, for eksempel redningssentraler, tekniske leverandører og tilbydere, samt felles kvalitetskrav og styringsparametere. Nødmeldetjenesten kan tilknyttes en av nødetatene (som i Danmark) eller en ny enhet (som i Finland). Muligheten for å konkurransesutsette tjenesten bør også vurderes. Organiseringen bør sees i sammenheng med eventuell felles organisasjon for nytt digitalt nødnett. Praktisk løsning må utredes videre av nødetatene i fellesskap etter at modell for organisering av felles tjenester er valgt.

Byrådsavdeling for miljø og samferdsel

Postadresse:

Telefon: 23 46 16 00

Rådhuset, 0037 Oslo

Telefaks:

E-post: postmottak@byr.oslo.kommune.no

- **Antall nødmeldesentraler bør reduseres betydelig fra dagens antall.** Dette skal sikre en bedre ressursutnyttelse og høyere kvalitet på tjenesten. Hver sentral bør betjene minimum 500 000 innbygger. Endelig antall og deres plassering må baseres på en vurdering av hva som tjener publikum best, herunder optimal mengdetrening hos operatørene.

I utredningen bemerkes for øvrig at EU i 1991 besluttet å innføre 112 som et felleseuropeisk nødnummer, men at bare 5 land foreløpig har gjennomført dette.

### **Generelt om bakgrunnen for Oslo kommunes uttalelse**

I Oslo dekkes nødmeldetjenesten av Brann- og redningsentralen for 110, Oslo politidistrikt for 112 og Helse Øst for 113. 113 – sentralen dekker allerede en rekke kommuner.

Oslo bystyret har i møtet 25.08.2004, sak 344, sluttet seg til forslag om å etablere en regional 110 – sentral for Asker, Bærum, Oslo og Romerike. Under forutsetning av at de berørte kommuner slutter seg til forslaget vil sentralen bli organisert som et interkommunalt selskap mellom Asker og Bærum brannvesen, Nedre Romerike brann- og redningsvesen og Oslo kommune. Befolkningsgrunnlaget vil bli ca. 900 000. Sentralen er foreslått å ligge i Oslo på Briskeby brannstasjon hvor dagens sentral i Oslo ligger.

### **Uttalelser fra berørte virksomheter i Oslo kommune**

De berørte virksomheter har fått saken til uttalelse. I utredningen har man vært opptatt av at de berørte må fremkomme med sine vurderinger. De viktigste kommentarene fra de mest sentrale virksomheter siteres derfor nedenfor.

#### I eksp. av 01.09.2004 uttaler Brann og redningsentralen bl.a.:

”For vår virksomhet vil det være spesielt tre krav til en ny løsning for nødmeldetjenesten som det vil være viktig at oppfylles:

- En ny organisering av nødmeldetjenesten må ikke føre til at responstiden øker. (responstid – fra meldingsmottak til utrykning)
- Den faglige kompetansen må opprettholdes slik at hjelpeapparatet på skadestedet får nødvendig støtte fra alarmsentralen.
- En ny organisering av nødmeldetjenesten må ikke føre til at kostnadene til kommunen øker ved at vi må ha en egen døgnbemannet sentral som tar i mot automatiske alarmer fra bygninger.

Forutsatt at disse betingelsene oppfylles, mener brannsjefen at det er riktig for Oslo kommune å slutte seg til anbefalingen i justisdepartementets utredning om å innføre 112 som eneste nødnummer. Et felles nødnummer vil først og fremst bety en enklere løsning for publikum, en bedre samordning ved større hendelser og mer effektiv drift (forutsatt felles tjeneste). Kostnadsreduksjonen er sannsynligvis størst utenfor Oslo-området.

Det er sannsynlig at det blir etablert et nytt felles nødnett for de tre nødetatene. I en slik situasjon vil den positive effekten av et felles nødnummer, organisert som en felles tjeneste, bli større ettersom investeringsbehovet blir mindre. Samme effekten får man om man etablerer store sentraler innenfor hvert enkelt fagområde.

I spørsmålet om organisatorisk tilknytning er det naturlig å tenke seg at politiet er det riktige tilknytningspunktet ettersom politiet har det overordnede ansvar for koordineringen av redningstjenesten og at lokal redningssentral opprettes under politimesteren.

I og med at Oslo kommune nå er inne i et arbeid med å etablere en interkommunal 110-sentral er det viktig at det tidlig blir gitt signaler fra departement/direktorat om hvilke løsninger som vil bli endelig anbefalt. En investering i en interkommunal sentral vil være bortkastet hvis man velger et alternativ med ett nødnummer og en felles sentral.”

I eksp. av 27.08.2004 fra Legevakten (vedlagt) uttales det bl.a.:

### **”Bakgrunn**

Oslo Legevakt har en døgnåpen legevaktsentral (LV-sentral) på Legevakten. Denne er bemannet 2-4 sykepleiere og lege. Legevaktsentralen registrerer årlig ca 90.000 medisinske hendelser (administrative og liknende henvendelser ikke medregnet). Dette resulterer i omkring 20.000 sykebesøk. Kliniske problemer løses i samarbeide med AMK, og mange henvendelser settes over fra en sentral til den andre. Dette fungerer godt, men vi har en del utfordringer i forhold til samhandling med både AMK-sentralen og andre aktører.

LV-sentralen ligger i legevaktens lokaler, men dataløsningene er felles med AMK Oslo/Akershus som ligger på Ullevål Universitetssykehus. Vi jobber i samme IT-miljø og de to sentralene er i høy grad avhengig av hverandre. I all hovedsak har vi felles programvare (AMIS, telefonisystemer, helseradio, kartløsninger), servere/infrastruktur og supportfunksjoner.

LV-sentralen har i liten grad kontakt med brannvesen og politi i saker som angår nødmeldetjenesten. Legevakten deltar ikke selv i utrykningstjeneste, men iverksetter ofte ambulansetrykning (via AMK-sentralen) til pasienter som kontakter oss. I katastrofesammenheng har vi en behandlings- og informasjonsrolle som primært trer inn etter at nødetatene har transportert de skadde fra skadested til legevakten. På denne erfaringsbakgrunnen vil vi komme med noen kommentarer til forslagene i utredningen.”

### **Legevaktsentralens vurdering av antall nødnummer:**

”Legevakten stiller seg positiv til opprettelsen av et nasjonalt nummer for medisinske henvendelser som ikke gjelder nødhjelp. Et slikt nummer bør da gå til den lokale legevaktsentral.

Sammenslåing til ett nødnummer kan imidlertid vanskeliggjøre det medisinske arbeidet som i dag gjøres i samarbeide mellom AMK-sentralen og LV-sentralen.

Hovedproblemene vi bekymrer oss for er følgende:

1. Unødige mellomledd. De fleste henvendelser til nødetatene kommer på korrekt linje. Det er ønskelig at hendelsene avklares av første operatør. Denne operatøren må ha nødvendig kompetanse til å fullføre de fleste henvendelser.
2. Medisinsk kompetanse. Det medisinskfaglige arbeid som nedlegges i AMK/LV-systemet er uhyre utfordrende. De medisinske ressurser vi disponerer er begrenset (for Oslos vedkommende er antallet sykebesøkskjørende leger sterkt redusert senere år, og antallet ambulanser er begrenset). Av den grunn er det

nødvendig med "skreddersøm", dvs den enkelte operatør må vurdere den enkelte hendelse inngående for å sikre at beste respons blir iverksatt.

Til tross for at alle operatører i dag er helsefaglig utdannet på bred basis, og at vi har lege i eller svært nær LV-sentralen hele døgnet, oppstår det regelmessig uheldige hendelser. Den danske løsningen er basert på politibetjening med medisinske tilleggskurs. Den finske løsningen er basert på personell med halvannet års tverrfaglig utdanning. Vi frykter at det med en liknende løsning kan bli vanskeligere å opprettholde eller helst øke den medisinske kompetansen i sentralene.

3. Samhandling mellom forskjellige enheter. Erfaringsmessig er samhandling en sterkt kompliserende faktor. Det er krevende å opprettholde gode prosedyrer, samarbeidsrutiner og relasjoner mellom enhetene. Felles nødnummer vil medføre at et stort antall henvendelser må settes over til og involvere flere enheter. I dag går de fleste henvendelser direkte til korrekt enhet. Dermed unngår man mange utfordrende samhandlingssituasjoner, og samhandling forbeholdes de henvendelsene som krever dette. Unødig samhandling bør ikke innføres på organisasjonsmessig grunnlag, da dette kan representere en betydelig kvalitetsrisiko.
4. IT-løsninger og taushetsplikt. AMK-sentralen og LV-sentralen benytter i dag en integrert IT-løsning som legger til rette for god samhandling. Løsninger inneholder taushetsbelagt informasjon. Dette er svært viktig for vår funksjon, og en omorganisering bør ikke ramme slikt teknisk samarbeid.
5. Feilringing og misbruk. Nødnummeret 113 er lite misbrukt i forhold til nødnummer 112. Vi er bekymret for at dette problemet skal øke dersom 113 og 112 slås sammen. En slik utvikling vil ikke påvirke LV-sentralen direkte, men ved at AMK må bruke ressurser kan føre til at vår nærmeste samarbeidspartner AMK påføres belastninger."

#### **Legevaktsentralens vurdering av organisering av felles tjenester:**

"Når det gjelder håndtering av større hendelser og katastrofer mener vi at det kan iverksettes tiltak for å bedre samhandling og koordinering mellom nødetatene. Slike tiltak burde imidlertid kunne gjennomføres uavhengig av om man opererer med et felles nødnummer. Man må unngå at en omorganisering for å styrke samarbeidet nødetatene imellom går på bekostning av det medisinskfaglige arbeid og samarbeidet mellom AMK og LV-sentral. Mulige forbedringsmetoder kan være samlokalisering av nødmeldesentraler fra flere etater, og videreutvikling av data- og telekommunikasjon som sikrer at viktige opplysninger tilflyter alle enheter.

Legevaktsentralen foretrekker dagens modell fremfor Danmarksmodellen, fordi en ny aktør (alarmsentralen) kommer inn i håndteringen av medisinske hendelser i tillegg til lokal AMK-sentral og LV-sentral, med de samhandlingsutfordringer som ligger i dette. En slik overbygning til tjenestene mener vi vil være et tilbakeskritt. I Danmark er dertil fagkompetansen basert på personell med politibakgrunn. Dette ville etter vårt skjønn være et medisinskfaglig tilbakeskritt.

I den finske løsningen har man overført de operative avgjørelsene til den nye alarmsentralen. Dette er en bedre løsning enn den danske, fordi antallet enheter involvert i en hendelse reduseres. Det vil imidlertid kreve mye innsats å etablere og opprettholde medisinsk kompetanse når fagfeltet utvides til både helse-, brann- og politifaglig arbeid. Finlandsmodellen representerer en stor omlegging med mange praktiske hindre, men man vil kunne oppnå en bedre samhandling mellom nødetatene.”

### **Legevaktsentralens konklusjon**

”Legevaktsentralen ser positivt på å innføre et nytt landsdekkende legevaktnummer for ikke-akutte henvendelser. Vi mener imidlertid at det er hensiktsmessig å opprettholde dagens tre nødnumre.

Vi ser at det er ønskelig å styrke samarbeidet nødetatene imellom. Man må unngå at en slik omorganisering går på bekostning av det medisinskfaglige arbeid og samarbeid mellom AMK og LV-sentral. Vi mener at helsevesenets daglige utfordringer i Oslo ivaretas best i et system der flest mulig nødhenvendelser kommer direkte til medisinsk fagpersonell, og at samhandling mellom forskjellige enheter ikke gjøres nødvendig i de situasjoner der dette ikke er ønskelig. Vi anbefaler derfor at man søker å styrke samhandling mellom de tre nødetatene uten å gå bort fra de tre nødnumrene.”

### **Konklusjon**

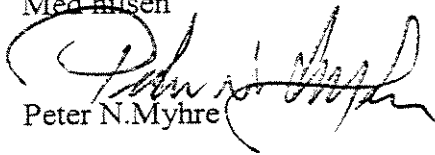
For Oslo kommune er det viktig at løsningen for nødnumrene er enkel for publikum og vil betjene publikum på best mulig måte. Ett nødnummer, 112, som i våre naboland, og som er i ferd med å bli implementert i EU, synes derfor riktig.

Legevaktsentralen peker i sin høringsuttalelse på behovet for medisinsk faglig personell ved mottak av nødmeldinger som berører helse, og mener at dette vil stå i veien for organisering av nødmeldetjenesten som fellestjeneste. Kommunen mener det må legges vekt på Legevaktsentralens vurdering av behovet for medisinsk faglig kompetanse i nødmeldesentralen. I anbefalingene i utredningen forutsettes det at de berørte parter må samarbeide om de endelige organisatoriske løsninger. Dette spørsmålet, i relasjon til en felles nødmeldingstjeneste, må derfor søkes løst på en tilfredsstillende måte i en slik sammenheng.

Kommunen er enig i at det er fordeler knyttet til å ha ett organisatorisk tilknytningspunkt for nødmeldetjenesten bl.a. i forhold til eksterne aktører. Det er også viktig å se organiseringen i sammenheng med en felles organisasjon for digitalt nødnett.

Innen eksisterende nødmeldetjeneste har Oslo kommune arbeidet for ressursparing ved å delta i samarbeid for å samle nødmeldetjenesten for 110 brann- og redning for de nærmeste kommuner. Den planlagte sentralen vil betjene ca. 900 000 innbyggere. Flere kommuner er også knyttet til nødmeldetjenesten for 113 Helse Øst. Færre sentraler kan frigjøre ressurser til kompetanseoppbygging, vil gi operatørene jevnere arbeidsbelastning og god erfaringsutvikling. Kommunen støtter derfor anbefalingen om å redusere antall nødmeldingsentraler.

Med hilsen



Peter N. Myhre

byråd

**Vedlegg:** Eksp. av 26.08.2004 fra Legevakten, Legevaktsentralen.

**Kopi til:** Byrådslederens avdeling

Byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester