

# FAGLIG UTTALELSE

---

## *1.0. Innledning*

I Justis- og Politidepartementets utredning "Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten" (2004) presenteres det flere anbefalinger for en fremtidig organisering av nødmeldetjenesten i Norge. Utredningen er sendt ut på høring til flere relevante faginstanser. Undertegnede har som representant fra en organisasjonsvitenskapelig fagdisiplin blitt anmodet av Haraldsplass Diakonale sykehus i Bergen om å gi en faglig vurdering og uttalelse omkring enkelte av forhold som fremkommer departementets utredning. Jeg vil i det følgende særlig ta for meg utredningens kapittel 12.5.

## *1.1. Generelt*

Utredningen som foreligger fra departementet beskriver dagsaktuell situasjon for nødmeldetjenesten i Norge, herunder angir den aktuelt juridisk rammeverk og endrede tekniske systemløsninger og den peker også på sentrale utviklingstrekk. Utredningen presenterer mange interessante komparative observasjoner og drøfter også ulike fremtidige måter å organisere nødmeldetjenesten på i Norge. Det er generelt gjort et viktig utredningsbidrag til å belyse et felt som har viktige implikasjoner for den enkelte og som også har stor samfunnsmessig betydning. Intensjonene ved utredningen er utvilsomt gode og utredningen er både strukturert og velskrevet.

Det kan imidlertid synes som om enkelte av de anbefalinger som fremkommer og de konklusjoner som trekkes i utredninger hviler på et noe ufullstendig og fragmentert fundament. Det er også til tider en relativt svak kobling mellom de observasjoner og de tolkninger som trekkes – og som har ført til konkrete anbefalinger for fremtidig organisering av nødmeldetjenesten. Det kan lede til at man kan få følelsen av at deler av konklusjonene har vært gitt i forkant av arbeidet og dette også har vært noe styrende for utredningens form og innhold. Dette er alvorlig for helhetsinntrykket, og bidrar til at flere av konklusjonene i utredningen kan bestrides.

Det bør også vurderes om utredningen lar hensynet til økonomi og kostnads-effektivitet i offentlig sektor få for stor vekt i vurderingen av fremtidig organisering av nødmeldetjenesten. Det kan bidra til at økonomiske hensyn og innsparingsønsker blir for dominerende i forhold til å oppnå viktige kvalitative ambisjoner om å sikre en fagkyndig nødmeldetjeneste og en organisering som kan bidra til trygghet og forutberegnelighet for publikum. Det er også slik at man i utredningen i liten grad vekter de særtrekk som gjør seg gjeldende i Norge med spredt bosetting, store avstander og en stor offentlig sektor. Dette bidrar til at utredningen konkluderer med at Norge derfor må tilpasse seg utviklingen av nødmeldetjeneste i andre land uten at man fremviser noen klar formening om dette nødvendigvis er det beste sett ut fra brukernes ståsted.

Et eksempel på svak metodisk grunnarbeid i utredningen foreligger når man viser til en spørreundersøkelse i 2002 der 88 prosent av utvalget sier de ville fortrekke ett nødmeldenummer. Svaret fra publikum gir nærmest seg selv ut fra den måten spørsmålet er stilt på, og svarstøtten tas til inntekt for en bestemt organisering av nødmeldetjenesten. Det er meget overraskende at man i en utredning av dette kaliberet ikke har gjort større metodiske refleksjoner og seriøsitet omkring formulering av spørsmålsstilling og svar. Dersom dette spørsmålet var blitt formulert annerledes ville man raskt kunne oppleve at publikumstøtten for utredningens anbefaling ville forholdt seg annerledes.

Det er eksempelvis foretatt en undersøkelse av Markeds- og Mediainstituttet (MMI) i år 2000. Denne undersøkelsen viser at mellom 70 og 90 prosent av alle nordmenn kjente nødnumrene i landet (110, 112 og 113).

#### *kap 7.1 bullet 3*

Det ble i samme tidsrom gjort en identisk undersøkelse av forholdene i Danmark som viste at kun 54 prosent kjente nødnummeret - og det på tross av at danskene kun har ett offisielt nødnummer (112). Dette er oppløftende tall for den nåværende tredelte organiserte nødmeldetjenesten i Norge, særlig ettersom man her i landet ikke har bedrevet noen effektiv informasjons- og holdningspåvirkende kampanje for å opplyse befolkningen om eksisterende nødmeldetjeneste.

### *1.2. Organiseringsform og anbefaling*

I utredningens kapittel 12.5.1. definert som "Håndtering av både daglige hendelser og storulykker" konkluderes det med at

**"Vurderingen er at man i Norge også bør legge opp til en organisasjon som kan håndtere hendelser med stor kompleksitet og konsekvenser, det vil si høyt oppe i hierarkiet. Kun ved å bruke en slik organisasjon i det daglige, det vil si ved de mange enkelthendelsene og mindre ulykkene som skjer regelmessig, vil man sikre at apparatet også er effektivt ved en storulykke".**

I avsnittet over uttrykkes en påstand som det foreligger et relativt svakt eller manglende empirisk belegg for å fremsette. Det foreligger nemlig ikke noen dokumentasjon i utredningen på at en enhetlig organisering og operativ ansvarsutføring på høyere hierarkisk nivå er ekvivalent med en mer effektiv og tilpasset brukertjeneste sammenlignet med en mer spesialisert og desentralisert organisering. Fra litteraturen innenfor ulike akademiske fagdisipliner som organisasjonsteori og massekommunikasjon har man derimot lenge identifisert at hierarkiske nivå ofte skaper terskler både mellom brukere og hjelpere og i forholdet til å sikre best mulig tilpasset hjelp til den enkelte.

Det er med bakgrunn i faglitteraturen grunnlag for å stille spørsmål ved om gyldigheten av påstanden slik den er fremsatt. Det bør i alle tilfeller frembringes tydeligere empirisk belegg fra alternativ organiseringsmåter og prøveerfaring med alternative nødmeldetjenester enten hjemme eller ute før påstanden kan verifiseres og gis gyldighet i Norge. Det er også slik at iverksettelsen av en omstridt endret organisering for nødmeldetjenester i vårt land lett kan føre til uventet konflikt, økt byråkratisering, tendenser mot ansvarspulverisering og faktisk resultere i et kvalitativt sett dårligere tjenestetilbud for brukerne.

Et annet problemforhold knyttet til påstanden i avsnittet er knyttet til skillet mellom store eller små hendelser. Det forholder seg problematisk å kunne skille mellom ulike hendelser – ikke minst fordi vurderingen av alvorlighetsgrad ved en hendelse vil forholde seg annerledes og subjektivt mellom ulike personer, yrkesprofesjoner og mellom forskjellige offentlige organisasjoner. Det er eksempelvis fremkommet i nyhetsoppslag at det tragiske forliset av lastebåten Rocknes ved Askøy utenfor Bergen ble vurdert som en ulik ulykkeshendelse i alvorlighetsgrad henholdsvis mellom politiet og brannmyndigheten på den ene siden og helsetjenesten på den annen side.

Dette er et forhold som utredningen ikke belyser og som bør ha stor betydning for valget av fremtidig organisasjonsform.

Det bør også avklares hvorvidt en enhetlig organisering eller sentralisering av nødmeldetjenesten kan føre til en forlammelse av organisasjonskapasiteten til betjene brukerne effektivt og også sette urealistisk høye krav til både generalist- og spesialiseringskompetanse for de personer som skal håndtere nødoppkall fra publikum. Spørsmålet om verdien av faglig kyndighet eller spesialisering av nødmeldetjenesten fortjener på den bakgrunn betydelig mer oppmerksomhet og drøfting før konkrete anbefalinger gis.

Utredningen konsentrerer seg om effekten av fremtidig organisering – og de forventede handlinger som ventes skje blant publikum som en respons på ny organisering av nødmeldetjenesten. Utredningen burde trolig hatt et større fokus på kontekstuelle konsekvenser og de bredere og utilsiktede virkninger som skjer ved en mulig endret organisering av nødmeldetjenesten. Den nåværende spesialiserte og tredelte nødmeldetjenesten slik den er blitt institusjonalisert over tid har skapt forutsigbarhet og forutberegnelighet for publikum. Verdien av dette er vanskelig å måle, men bør gjøres til en viktig del av de hensyn som vektet i en slik utredning.

Effekten av en ny enhetlig organisasjon for nødmeldinger i landet vil ut fra departements ønske kunne føre til færre feilmeldinger, mens konsekvensene av endringer av nødmeldingstjenesten vil også kunne skape økt uklarhet og tilpasningsproblem for publikum, og minke muligheter for at nødvendige meldinger ikke blir varslet eller ikke blir varslet tidsnok. *Kap 13 Overskrift* Det er viktig at konklusjonen fundamenteres på tilstrekkelige og relevante empirisk data. Før man kan konkludere og ikke minst gi konkrete anbefalinger for egnet fremtidig organisasjonsform for nødmeldetjenesten i Norge er det behov for mer viten om implikasjonene som følger av alternativ fremtidig organisering av nødmeldetjenesten ut fra et bredere konsekvens- og brukerperspektiv. I det ligger det også at hensyntagen til publikum og ikke minst de særtrekkene som kjennetegner vår nasjonale kontekst og geografi bør inkorporeres sterkere inn i de forutsetninger som ligger til grunn for utredninger av denne art.

Haugesund 18. august 2004

**Torbjørn S. Heyerdahl**

Førsteamanuensis, dr. oecón.