



## Innholdsfortegnelse

Side:

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INNHOLDSFORTEGNELSE</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>SAMMENDRAG</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>1 INNLEDNING</b> .....  | <b>3</b>  |
| 1.1 UTFORDRINGER I KOMMUNIKASJON OG SAMARBEID MELLOM SAMHANDLENDE ETATER<br>VED STØRRE ULYKKER OG KATASTROFER: ..... | 3         |
| 1.2 DIREKTORATET FOR BRANN OG EKSPLOSJONSVERN (DBE).....   | 5         |
| 1.3 JUSTISDEPARTEMENTET (JD).....  | 6         |
| 1.4 LV- OG AMK SENTRALER.....  | 7         |
| 1.5 TAUSHETSPLIKT .....  | 7         |
| <b>2 MANDAT</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>3 PROSJEKTMÅL</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>4 PROSJEKTORGANISASJON</b> .....  | <b>10</b> |
| 4.1 OPPDRAGSGIVER .....  | 10        |
| 4.2 STYRINGSGRUPPE.....  | 10        |
| 4.3 ARBEIDSGRUPPE.....   | 10        |
| <b>5 GJENNOMFØRING</b> .....   | <b>11</b> |
| 5.1 BLOKK 1: KOMPETANSE OG ANSVARSOMRÅDE/ORGANISERING AV ANSVAR OG<br>BEREDSKAP .....                                | 11        |
| 5.2 BLOKK 2: SAMHANDLING MELLOM 11X-SENTRALENE .....   | 12        |
| 5.3 BLOKK 3: SAMHANDLING MELLOM 11X-SENTRALENE OG SKADESTED/<br>SAMBANDSKULTUR OG AKSJONSSAMBAND .....               | 12        |
| 5.4 BLOKK 4: TAUSHETSPLIKTEN.....  | 13        |
| 5.5 BLOKK 5: KRISER/OMSORG/DEBRIEF.....  | 14        |
| <b>6 KONKLUSJON OG ANBEFALINGER</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>7 VEDLEGG</b> .....   | <b>18</b> |
| 7.1 RAPPORT FRA STUDIETUR TIL SOS KARLSTAD.....  | 18        |
| 7.2 RAPPORT FRA STUDIETUR TIL HRS SOLA .....   | 21        |
| 7.3 KONKLUSJON FRA STUDIETUR TIL SOS- KARLSTAD OG HRS-SOLA.....  | 24        |
| <b>8 KILDER</b> .....  | <b>25</b> |

## **Sammendrag**

Prosjektet "Samhandlings-opplæring for 11x-operatører" ble opprettet etter initiativ fra Samarbeidsutvalget for nødetatene. Hovedmålet var å utarbeide en rammeplan for en felles samhandlings-opplæring som bygger på etatenes egen opplæring av operatørene. Hensikten er å få en bedret krysskommunikasjonen mellom de tre etatene.

Det har i lang tid vært et nasjonalt behov for å se på samhandlings-opplæring for operatører som betjener 11x-sentralene. I dag er opplæring og organisering av den enkelte sentral svært forskjellig.

Metoden for å utvikle en samhandlings-opplæring, har vært å fokusere på samhandling og å spesifisere hva som er felles ved et oppdrag. For å oppnå dette, må aktørene samles for å se hverandres roller. Det er viktig å fokusere på oppbygging av et tillitsforhold sentralene imellom.

Gjennom prosjektarbeidet har vi sett på de eksisterende opplæringsplaner for operatører i ulike 11x-sentraler og delvis bygget utviklingen av rammeplanen på disse.

Rammeplanen ble delt i fem blokker:

Blokk 1: Kompetanse og ansvarsområde/organisering av ansvar og beredskap.

Blokk 2: Samhandling mellom 11x-sentralene.

Blokk 3: Samhandling mellom 11x-sentralene og skadested/sambandskultur og aksjonssamband.

Blokk 4: Taushetsplikten

Blokk 5: Kriser/Omsorg /Debrief

Det er viktig med en målbar opplæring, slik at opplæringen blir kvalitetssikret.

Regionsvis opplæring har flere fordeler, men det vil være viktig å fokusere på de svakheter vi har opplevd på samspill på tvers av fylkes/regiongrenser.

På grunnlag av prosjektets forslag til rammeplan for samhandlings-opplæring, bør det sentralt utarbeides en samhandlings-opplæring av de tre nødetater (brann, politi og helse). Denne bør baseres på et felles undervisningsopplegg i en uke, inklusivt felles øvelser (table-top) og databaserte opplæringsprogram med øvelser (interaktiv CD-rom).

# 1 Innledning

## 1.1 Utfordringer i kommunikasjon og samarbeid mellom samhandlende etater ved større ulykker og katastrofer:

Katastrofeberedskap og daglig virke på våre nødmeldesentraler krever:  
God ledelse og ansvar, godt utprøvde planer, et dekkende samband, utstyr og ikke minst personell som er opplært for tjenesten de skal utøve.

Operatørenes ulike funksjoner:

### 110-operatører:

- Skal kunne motta og oppfatte meldinger fra publikum, samt foreta alarmering av egne mannskaper og andre beredskapsorganisasjoner/myndigheter
- Ha god kunnskap om brannvesenets og andre etater/myndigheters ansvar og oppgaver
- Være en viktig ressurs overfor publikum, egne mannskaper og andre etater/myndigheter

### 112- operatører:

- Skal kunne motta og oppfatte meldinger fra publikum og sørge for at nødvendige tiltak blir utført, alt etter meldingens karakter
- Skal forestå videreformidling av meldinger, inklusiv til andre etater, eventuelt ved bruk av konferansekobling
- Skal forestå den operative drift av politidistriktets samband
- Skal koordinere og kontrollere den daglige sambandstjenesten

### 113-operatører:

- Mottak av melding
- Fastsetting av hastegrad
- Utløsing av korrekt respons:
  - lokal respons (lege/ambulans/LV-sentral)
  - vurdere varsling av spesialiserte ressurser
- Vurdere nærmeste ambulans med hjertestarter ved hjertestans
- Telefonveiledning eller telefoninstruksjon
- Aksjonsovervåking som innebærer et arbeidsfelleskap med:
  - AMK-legen/andre leger i vakt
  - lokale helseressurser
  - kommunelege i vakt

- LV-sentralens personell
- lokal ambulanse/luftambulanse
- politiet
- brann/redningsetaten
- LRS/HRS
- lokalt publikum/melder/familie
- andre aktuelle ressurser (veikontor, forsvaret, redningsskøyte etc)

**Alarmsentralens viktigste utfordringer:**

1. Fleksibilitet i organiseringen i de enkelte etater
2. Kontinuerlig sikring av personellens motivasjon:
  - Sikkerhet (trening, utstyr)
  - Øvelser
  - Høyt faglig ambisjonsnivå
  - Klare retningslinjer, godt lederskap, evaluering og oppfølging
3. Enhet i tjenestene
  - Utdanning
  - Felles trening og vedlikehold av ferdigheter
  - Ledelse
  - Samhandling

Det er et nasjonalt behov for å se på samhandlings-opplæring for operatører som betjener 11x-sentralene. Opplæring og organisering av den enkelte sentral er i dag svært forskjellig. Deler av operatøropplæringen kan være felles for de tre nødetater.

I dette prosjektet taes det sikte på å utarbeide en rammeplan for samhandlings-opplæring for operatører basert på endt "grunnopplæring" fra den enkelte etat. Det er derfor viktig at elementene i rammeplanen bygger videre på disse.

EU-landene og USA har ett nødnummer (112/911). Rekruttering og opplæring av personell på disse sentraler er varierende. Felles er det ikke satt krav til helsebakgrunn for personell, på en del av sentralene er det noen som har brann eller politi-bakgrunn. De tre nødetatene i Norge har hvert sitt nødnummer. Det er fagpersonell fra den enkelte etat som betjener sentralene. Dette kalles for *fagkyndighetsprinsippet*. Dette prinsippet er godt innarbeidet i Norge, og denne arbeidsgruppen<sup>1</sup> har ikke som mandat å vurdere andre løsninger.

---

<sup>1</sup>For sammensetning av arbeidsgruppen, se prosjektorganisasjon side 10.

Fagkyndighetsprinsippet krever godt samarbeid mellom 11x-sentralene, som er grunnlaget for arbeidsgruppen. Fagkyndighetsprinsippet gir, etter arbeidsgruppens mening, mange fordeler.

Ved fagkyndighet vil mottak og oppfølging av en henvendelse bli ivaretatt av en fagperson innen brann (110), politi (112) eller helse (113). Dette betyr:

- Raskt mottak av melding og vurdering av behov for hjelp
- Effektiv varsling, formidling og klargjøring av riktige ressurser
- Veiledning av innringer før hjelpen kommer fram
- Ensartede vurderinger og prioriteringer av den enkelte situasjon
- Koordinert behandling og oppfølging av innringer
- Gjensidig utnyttelse av ekspertise og ressurser

Ved et stort antall henvendelser er det behov for samhandling på tvers av nødetatene. En nødvendig forutsetning for dette er *fagkyndighet* og et *tett samarbeid* etatene imellom:

- Felles kunnskapsbasis, forståelse og holdninger
- Felles fagmiljø
- Gjensidig innsikt i hverandres kompetanse, arbeids- og ansvarsområder
- Felles rutiner og prosedyrer faglige nettverksmodeller som åpner for kvalitetsutvikling og kvalitetssikring av hele nødmeldetjenesten

Fylkeslegen i Hordaland gjennomførte i tiden fra desember 1994 til januar 1998, prosjektet "Ny helseberedskapsplan og katastrofeplan for helsetjenesten i Hordaland". Det framgår i denne rapporten at det er et nasjonalt problem med manglende grunnleggende opplæring for samhandling mellom representantene fra de ulike nødetater og det foreslås at det blir igangsatt et nasjonalt prosjekt. Anbefaling ble sendt til Det kongelige justisdepartement og Statens helsetilsyn som har bedt om projektskisse.

Skisse for et annet prosjekt, kalt "Felles grunnopplæringspakke for redningspersonell om oppgavefordeling og oppgaveløsning på skadested" ble utarbeidet av kommunelege Arne O. Aksnes, Kvam Herad og direktør Egil Bovim, KoKom (september 1998). Dette prosjektet skal utarbeide en felles opplæringspakke for personell som i kraft av sin utdanning eller stilling kan komme i den situasjon at de må ta ledelse på et kortere eller lengre tid.

Prosjektene er uavhengige av hverandre, dog vil det under utarbeidelse av opplæring med kommunikasjon/samhandling mellom 11x-sentralene og skadested (redningspersonell), være behov for samarbeid mellom disse to prosjekter.

## **1.2 Direktoratet for Brann og Eksplosjonsvern (DBE)**

DBE har forskriftsfestede krav til personellet som bemanner nødmeldesentral brann (110). Disse fremgår av § 4-5 i "Forskrift om organisering og dimensjonering av brannvesen" fra 3. mai 1995, der det heter: "... Sentralen skal ha fast bemanning av kvalifisert personell og være utrustet slik at melding blir forsvarlig mottatt og registrert...". Direktoratet har videre presisert kravene til kvalifikasjoner for personell ved nødmeldesentralene.

Dette er gjort i Rundskriv nr. HR 9/97 hvor det spesielt belyses følgende punkter:

1. Organisering
2. Drift og oppgaver
3. Bemanning. Sentralen skal bemannes med fast personell som ikke inngår i brannvesenets utrykningsstyrke.
4. Kvalifikasjonskrav til sambandsoperatører. Her presiseres så vel krav til utdanning som til erfaring og kompetanse innen brannvern.

Norges Brannskole har egen operatøropplæring som går over 3 uker. Dette kurset er beregnet for personell som er tilsatt i 110-sentral. Det stilles krav om gjennomført brevkurs i brannvern før opptak. Søkeren må også ha gjennomført grunnkurs.

Ved 110- sentralene settes det krav til at de som betjener sentralen skal være fast personell, som ikke inngår i brannvesenets utrykningsstyrke. Dette innebærer at de ikke roterer mellom sentral og beredskapsstyrke.

### 1.3 Justisdepartementet (JD)

JD har ikke, som DBE, forskriftskrav til operatører på nødmeldesentralene for politiet (112). Det er varierende lokale opplæringsprogram. Større politidistrikt har egne opplæringsprogram som bygger på reglement for sambandstjenesten i politiet. Oslo Politidistrikt har utarbeidet et operatørkurs "Hospitering ved operativt samordningsseksjon, Sambandsavsnittet". Kurset strekker seg over 12 måneder og er inndelt i 4 faser. De første 3 månedene (fase 1-3) inneholder et "grunnkurs for operatører i operasjonssentralen".

Fase 1: Orientering om arbeidsområdet (1 uke)

Fase 2: Innføring i data- og radio system (2 uker)

Fase 3: Praktisk arbeid under veiledning av operatør. En dag pr. annen uke gjennomgang/ gruppearbeid om erfaringer (9 uker).

Fase 4: Praktisk arbeid som operatør under veiledning med 20 innlagte temadager fordelt over perioden (9 måneder).

**Målsetting:** Kurset tar sikte på å gi elevene nye og utvidede kunnskaper innenfor området operativ ledelse. De vil etter endt kurs ha større kunnskap om politikammerets operative organisasjon og ansvarsfordeling mellom disse.

Krav til operatører:

- Tjenestemenn med 3-10 års tjenesteerfaring etter Politihøgskolen
- Opptak etter søknad og påfølgende intervju
- Evaluering i hospiteringsperioden etter 3, 6 og 9 måneder, samt etter endt hospitering. Det legges spesielt vekt på hospitantens holdninger, lederegenskaper, administrative- og faglige kunnskaper og ferdigheter.

#### 1.4 LV- og AMK sentraler

LV- og AMK- sentraler har spesifiserte kvalifikasjonskrav for personell satt i "Forskrift om medisinsk nødmeldetjeneste (kommunikasjonsberedskap i helsetjenesten)" av 20. august 1990. Det framgår av denne forskriften at sentralene skal bemannes med helsepersonell, fortrinnsvis sykepleiere, etter *jobbrotasjonsprinsippet* der operatørene dels arbeider i sentralene, dels i tilhørende sykehus- eller sykehjemsavdelinger. Forskriften setter ingen spesifikke krav til opplæring av personellet.

Det er ikke satt krav til nasjonal standard for opplæring av operatører. Vi har i dag en situasjon hvor det ikke er sentrale retningslinjer. Opplæringsplaner utvikles lokalt i den enkelte fylkeskommune/sykehus. AMK/LV-kursene har en varighet på ca. 10 til 20 dager med teori/praksis. NLA (Norsk luftambulans) tilbyr en opplæringspakke på 10 dager som flere av landets AMK-sentraler har benyttet.

Spesifisering av en nasjonal standard for opplæring og oppfølging av operatører ved LV- og AMK sentraler står svært sentralt blant de oppgaver som er tillagt Nasjonalt Kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom).

#### 1.5 Taushetsplikt

Det er viktig med **flyt av informasjon mellom 110-112-113**. Misforstått taushetsplikt fører til at varsling mellom 11x-sentralene svikter. Dog er det viktig å være klar over at helsepersonell har en plikt til å følge regler satt for plikt om taushet. Dette må de andre etater ha forståelse for.

I Lov om helsepersonell er det gitt særskilte regler om taushetsplikt. Reglene er i stor grad resultatet av avveining mellom ulike hensyn. Hensynet til publikums personvern, integritet og tillitsforhold mellom helsepersonell og publikum tilsier taushetsplikt, mens hensynet til andre forhold tilsier at helsepersonell har opplysningsrett- eller informasjonsplikt. I akutsituasjoner settes personlig sikkerhet foran personvern fordi befolkningen skal ha trygghet for at nødvendig hjelp gis uten unødig tidstap. LV- og AMK sentralene skal varsle politi og/eller brann ved trafikkulykker, ulykker på offentlig sted og ved oppdrag som setter innsatspersonells sikkerhet i fare.

Erfaring viser at tolking av taushetsplikt mellom etatene er et problem.

## **2 Mandat**

Det skal utarbeides en rammeplan for samhandlings-opplæring for operatører på de tre nødmeldesentraler. Basert på lokale tilpasninger, skal etatene i fellesskap utarbeide en endelig opplæringspakke for 11x-operatører i sitt geografiske område.

Arbeidsgruppens deltakere har alle inngående kjennskap til hvorledes tjenesten i en 11x-sentral fungerer. En samordnet opplæring av operatørene basert på endt opplæring og en "fartstid" på den enkelte sentral vil kunne bedre samvirke mellom våre tre nødsentraler. Det er ikke tatt sikte på at denne rammeplanen for anbefalt samhandlings-opplæring, skal være en felles førstehånds-opplæring på 11x-sentralene. Førstehånds-opplæring på 11x-sentralene er den enkelte etat selv ansvarlig for. Samhandlings-opplæring for 11x operatører bygger på kunnskap og erfaringer fra den enkeltes grunnutdanning, samt praksis som 11x-operatør.

Dette prosjektet har tatt sikte på å utarbeide et forslag til rammeplan for samhandlings-opplæring basert på operatører som har fått opplæring av sin etat for operatørfunksjonen, samt at de har praksis fra sentralen. Samhandlings-opplæringen vil kunne gi felles forståelse 11x-operatører imellom.

Et godt resultat er avhengig av en god samhandling–  
teamwork uten grenser mellom nødetatene!

Arbeidsgruppen hadde sitt første møte i juni 1998, og prosjektet ble avsluttet i september 2000. Ingen i arbeidsgruppen har jobbet med prosjektet annet enn som tillegg til den daglige virksomheten.

### **3 Prosjektmål**

*Overordnet mål:* Få en bedret krysskommunikasjon mellom fagsentralene.

Dette kan oppnås ved å heve kvaliteten på samhandling mellom de tre etater. Alle 11x-sentralene i Norge må derfor ha en felles forståelse av sitt virke og koordineringsansvar innen 11x-systemet, nødmelde-tjenesten.

*Resultat mål:* Rammeplan til felles samhandlings-opplæring for operatører i de tre nødetater, skal utarbeides slik at den bygger på etatenes egen opplæring av operatører. Den skal videre kunne tilrettelegges på en enkel måte i de ulike deler av landet.

## **4 Prosjektorganisasjon**

### **4.1 Oppdragsgiver**

Samarbeidsutvalget for nødetatene ble opprettet etter et møte i mai 1998. Arbeidsgruppen består av en representant fra hver etat, der de skal utarbeide en mal for felles samhandlings-opplæring for 11x-operatører. Av praktiske grunner ble det bestemt at prosjektet skulle forankres hos KoKom i Bergen. Man anså det som praktisk at også de øvrige deltagerne i arbeidsgruppen kom fra Bergen.

### **4.2 Styringsgruppe**

Samarbeidsutvalget for nødetatene:

- Even Skredsvik, Direktoratet for Brann og Eksplosjonsvern (DBE)
- Bjørn Sørflaten, Justisdepartementet (JD), Politiavdelingen
- Arne Lindstad, Statens Helsetilsyn
- Egil Bovim, Nasjonalt Kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom)

### **4.3 Arbeidsgruppe**

Arbeidsgruppen er oppnevnt av følgende styringsgruppe:

- Richard Kristensen, fra Justisdepartementet (politiavdelingen).  
Ansvarlig for sambandstjenesten i Bergen politidistrikt.
- Rolf Larsen, fra Direktoratet for Brann og Eksplosjonsvern (DBE).  
Ansvarlig for drift av sambands-systemer i Hordaland Brann-distrikt.
- Kristine Dreyer, fra Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom).  
Sykepleierkonsulent.

## 5 Gjennomføring

Metoden for å utarbeide en rammeplan for samhandlings-opplæring, blir å fokusere på samhandling og å spesifisere hva som er en felles utfordring ved et oppdrag.

I prosjektet taes det sikte på å utarbeide en rammeplan for samhandlings-opplæring for operatører basert på endt "grunnutdanning" fra den enkelte etat.

### **Rammen for samhandlings-opplæringen skal inneholde følgende punkter:**

- Kjennskap til hverandres kompetanse og prosedyrer
- Hvilke krav som skal stilles til operatører med hensyn på samhandling/samarbeid etatene imellom
- Vurdering/videreføring av henvendelser
- Sambandskultur
- Konferansekobling av nødmeldinger/medlytt/varslingsrutiner (tverrvarsling)
- Aksjonssamband
- Rutinemessige sambandstester
- Samarbeid/samhandling med HRS
- Samarbeid/samhandling med skadested
- Felles forståelse/tolking av taushetsplikten
- Hvordan jobbe i team, forventninger til seg selv og kolleger
- Felles øvelser
- Debrief/teknisk gjennomgang av aksjoner
- Stresshåndtering

### **5.1 Blokk 1: Kompetanse og ansvarsområde/organisering av ansvar og beredskap**

*Hovedmål:* Grunnleggende faktorer for bedret krysskommunikasjon sentralene imellom, er kjennskap til hverandres kompetanse- og ansvarsområde samt kunnskap om organisering av ansvar og beredskap.

*Delmål 1:* Operatørene skal ha bred kunnskap om de andre nødetaters ansvarsområde.

*Delmål 2:* Operatørene skal etter kurset ha god kjennskap til hvordan redningstjenesten er organisert i Norge. Redningstjenestens organisasjonsplan, fastsatt av Rednings og Beredskapsavdelingen i Justisdepartementet (RBA).

*Delmål 3:* Operatørene skal ha kjennskap til og en oversikt over ressurser innenfor redningstjenesten.

## 5.2 Blokk 2: Samhandling mellom 11x-sentralene

*Hovedmål:* Operatøren skal etter kurset være i stand til å utnytte de ressurser som det er behov for i en krisesituasjon, samt være en veiledende faktor både for publikum og innsatspersonell.

*Delmål 1:* Operatøren skal, både i den daglige driften og under mottak av nødmeldinger være i stand til følgende:

- Vurdering/videreføring av henvendelser
- Konferansekobling/medlytt/rutiner for tverrvarsling
- Holdninger, hvem "eier" oppdraget, forutinntatt
- Utnytte interne og eksterne ressurser ved behov
- Være en veiledende faktor for:
  - publikum
  - innsatspersonell
  - egen og andre etater relatert til situasjonen
- Samarbeide rasjonelt med operatører i andre 11x-sentraler.

## 5.3 Blokk 3: Samhandling mellom 11x-sentralene og skadested/ sambandskultur og aksjonssamband

*Hovedmål:* Operatørene skal etter kurset være i stand til å utnytte de ressurser som det er behov for i en krisesituasjon, samt være en veiledende faktor for innsatspersonell. De bør ha god kunnskap om sambands-systemer etatene imellom.

*Delmål 1:* Operatøren skal ha kunnskap og praktisk kjennskap til samvirke på skadested:

- Skadestedets organisasjonsplan
- Ansvar og oppgaver på skadestedet
- Hovedredningssentral (HRS)
- Lokal Redningssentral (LRS)
- Skadestedsleder (SKL)
- Fagleder for Brann
- Fagleder for Sanitet
- Fagleder for Orden
- Andre enheter

*Delmål 2:* Operatøren skal, overfor innsatspersonell på et skadested være i stand til følgende:

- Mobilisere nødvendig personell
- Være en veiledende faktor for innsatspersonell
- Være støtteorgan for innsatspersonell ved skadested

- Samarbeid med HRS
- Samarbeid/samhandling med skadested
- Kunne arbeide i team

*Delmål 3:* Samhandling mellom sentralene og skadested. Operatørene skal ha god kunnskap om sambands-systemer etatene imellom.

| Sambandssystemer:  | Samband på skadestedet:  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Politi</li> <li>▪ Helse</li> <li>▪ Brann</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Politi</li> <li>▪ Helse</li> <li>▪ Brann</li> </ul> |

| Samband mellom 11x sentralene:  | Samband mellom 11x-sentralene og skadestedet:  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konferansekobling</li> <li>▪ Sambandsprosedyrer</li> <li>▪ Tverrvarsling</li> <li>▪ Holdninger</li> <li>▪ Videreføring av oppdrag</li> <li>▪ Ansvarsforhold</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aksjonssamband</li> <li>▪ Sambandskultur</li> </ul> |

#### 5.4 Blokk 4: Taushetsplikten

*Hovedmål:* Oppnå flyt av nødvendig informasjon etatene imellom.

*Delmål 1:* Kjennskap til taushetspliktens betydning. Ved samarbeid etatene imellom skal det gis nødvendig informasjon for å kunne få nødvendig bistand, iverksette et hensiktsmessig samarbeid og for å forebygge nye skader.

Viktige elementer forbundet med taushetsplikten i samhandlingsopplæringen, er:

- Plikt til varsling
- Begrensinger/forståelse
- Personvern- og sikkerhet
- Case og felles diskusjoner

## **5.5 Blokk 5: Kriser/Omsorg/Debrief**

*Hovedmål:* Kunne takle og gjennomgå stress i hverdagen og ved større aksjoner.

*Delmål 1:* Innarbeidede rutiner i alle sentraler for god ivaretagelse av den enkelte medarbeider.

*Delmål 2:* Rutiner for dette skal gjelde både teknisk og emosjonell debrief.

Noen viktige punkter:

- Takle og gjennomgå stress, i hverdagen og ved større akutte aksjoner
- Forventninger til seg selv og kolleger/ medarbeidere
- Emosjonell debrief
- Teknisk gjennomgang av aksjoner
- Pårørende senter

## 6 Konklusjon og anbefalinger

Det er viktig med en målbar opplæring, slik at opplæringen blir kvalitetssikret. Videre anbefales "Table-top" øvelser som er grundig forberedt av de tre etater i felleskap. Det bør utvikles scenario på kommunikasjonsbiten under aksjoner. Scenario med faktiske hendelser og en grundig gjennomgang av disse er god pedagogikk. Ved utarbeidelse av et opplæringsprogram bør en legge vekt på bruk av moderne hjelpemidler. Utvikle interaktive CD-ROM, databaserte opplæringsprogram med øvelser (dataspill). Interaktive CD-rom er brukt i andre land, dog er erfaringer noe delt. Før det iverksettes utvikling av den nye typen av opplæringsprogram, må en foreta en grundigere undersøkelse for kost/nytte effekt.

Regionsvis opplæring har flere fordeler. En svakhet derimot, kan være et svekket samspill på tvers av fylkes/regiongrenser. Prosedyrer for lateral varsling bør utarbeides og innarbeides. Kvalitetssikring av disse på tvers av etater er en forutsetning.

På grunnlag av dette prosjekts forslag til rammeplan for samhandlings-opplæring, bør de tre etatene utarbeide en opplæringsplan som sendes til de enkelte regioner/fylker. Viktigheten av den første vurderingen som 11x-operatøren gjør, må her understrekes.

Utstyret i alle 11x-sentraler ivaretar funksjoner som medlytt, viderekobling og konferans kobling. Hyppig kontakt sentralene imellom er med på å gjøre det lettere å huske på hverandre den dagen vi virkelig har bruk for det. Det er derfor viktig med trening på slike koblinger. Det skal også være mulig å koble en radiokanal i en etat sammen med en telefonlinje til en annen etat, slik at for eksempel en politimann ute på et oppdrag via sin radio kan få direkte kontakt med AMK-sentralen.

AMK-sentralene vil ved bruk av medisinsk indeks bli minnet på tverrvarsling til andre etater. Brann og politi har ingen slik indeks, og det er derfor viktig at det lages egne retningslinjer 11x-sentralene i mellom.

Det må være forståelse for at i en akuttsituasjon er det ingen som "eier" oppdraget. En god løsning er avhengig av et godt samarbeid. Likevel skal en selvsagt ha respekt for hverandre, og evne til å se at vi har egne selvstendige oppgaver som kan gå utover den akutte redningsfasen.

De råd og den veiledning HRS ga prosjektgruppa viser til mange svakheter i samhandling etatene mellom. Vi ønsker å vedlegge disse i anbefalingene.

### Våre anbefalinger:

- 1) Når vi lager et opplæringsprogram bør vi ta utgangspunkt i teknologien. Utvikle interaktive CD-ROM med øvelser. Det er viktig med en målbar opplæring, slik at opplæringen blir kvalitetssikret. Videre når det gjelder opplæring anbefalte de "Table-top" øvelser som fungerer bra. Det bør utvikles scenario på kommunikasjonsbiten under aksjoner. Scenario med faktiske hendelser og en grundig gjennomgang av disse, er god pedagogikk. Det er utviklet og blir tilbudt en rekke kurs i regi av Sivilforsvaret som omhandler samvirke på tvers av profesjoner. HRS har utviklet diverse beredskapskurs som de gjerne deler med oss. I Trøndelag er det gjort mye bra hva gjelder opplæring på samvirke, også på etater i mellom.
- 2) Det er viktig med **fri flyt av informasjon mellom 110-112-113**. Taushetsplikten fører til at varslingen svikter.

- 3) Det er til tider en mangel på forståelse av hvilken rolle som spilles og samhandling mellom disse. Det må utvikles en forståelse for hvorfor det er nødvendig med samvirke. Vi må sørge for at opplæringen blir ensartet. En grundig innføring i den enkeltes etats ansvars- og arbeidsområde er en forutsetning for et godt samspill. Gjensidig hospitering er å anbefale.
- 4) Representantene fra HRS anbefaler at det utarbeides nasjonal standard av varslingsplaner for 11x-sentralene. Det er viktig med gode oversikter over hvem som skal varsles og innholdet i varslingen. Likeledes hvem som har ansvar for å få de enkelte ressurser på plass.
- 5) Det er en svikt i flyt av informasjon mellom AMK-sentralene. Ofte vil flere AMK-sentraler være involvert i samme hendelse, og de er ikke flinke til å ivareta hvilken sentral som har ansvar.
- 6) I all opplæring innen redningstjenesten/nødetatene, er det svært viktig å få fram at vi må bruke hverandre for støtte og informasjon etc. Vi må alle begrense oss til å lære våre roller, og så bruke hverandre og informere på tvers. HRS holder til enhver tid oversikt over tilgjengelige ressurser og jobber med koordinering 24 timer i døgnet.
- 7) Vi må få aktørene samlet og se hverandres roller. Det er viktig å bygge opp et tillitsforhold sentralene i mellom.

Punkter til forbedring for optimalt samvirke mellom HRS og nødmeldesentralene:

- 1) Bedre varslingsrutiner ved anrop fra maritime enheter til 11x-numrene og numre som berører redningstjenesten.
- 2) Nødetater skal uten opphold varsle vedkommende HRS og LRS ved henvendelser fra båter om nød/ulykker eller ønske om assistanse.
- 3) Opplysninger bør sikres av mottaker ved melding:
  - Posisjon
  - Navn, kallesignaler
  - Mobil/radio
  - Hendelse
  - Assistanse behov
- 4) Konflikt redningstjeneste andre politioppgaver.

Det er en grunnregel at livredning alltid må gå først. Innen det medisinske miljøet hersker det usikkerhet med hva som skal prioriteres. Her har mye verdifull tid gått tapt.
- 5) AMK får melding som skal til HRS
  - Ved melding til feil AMK: riktig AMK overtar ansvaret for hendelsen. Viktig å sikre at meldingens innhold blir videreformidlet korrekt.
  - Når det gjelder sjø er det et ønske om at meldingen også går til LRS. HRS ønsker at AMK kontakter både HRS og LRS.
  - Det er viktig å ta i bruk konferansesamtaler og å skille mellom hva som er primær varslingsgang og hva som er kvalitetssikring.
  - Dersom stedets LRS er stengt utenfor ordinær arbeidstid, skal HRS varsles direkte.

Opplæring i blokk 5: Kriser/Omsorg/Debrief:

Bruk av profesjonelle forelesere vil være en fordel. Flere psykologer har allerede opplegg for undervisning som dekker deler av det som vi mener er viktig. Det er viktig at et undervisningsopplegg tar for seg hvorledes det er å jobbe på en stressbetont arbeidsplass. Ulykker/aksjoner setter store krav til en operatør. Dette vil igjen måtte berøre hva vi i en slik stress-situasjon setter av krav til oss selv, våre kolleger og ikke minst samarbeidspartnere. Videre må undervisningen ta for seg behovet for etterbehandling/debrief av hendelser. Dette må omfatte emosjonell debrief så vel som understreking av behovet for teknisk gjennomgang av aksjoner. Like viktig som debrief innenfor en etat etter en større hendelse, er en samlet gjennomgang for alt innsatspersonell. I noen sammenhenger oppfattes ikke 11x-operatøren som innsatspersonell og vil kunne falle utenfor en debrief. 11x-operatøren koordinerer, rettleder og i noen tilfeller leder det hele i startfasen, og vil følgelig ha behov for en gjennomgang etterpå.

Etter vår mening, er det viktig med øvelser som kanskje bare omfatter operatørene i 11x-sentralene. Små, realistiske varslingsøvelser er viktigere i denne sammenheng enn store, omfattende redningsøvelser. Hyppig kontakt sentralene i mellom styrker samhörigheten, og gjør det lettere å huske på hverandre når akuttsituasjonen kommer.

## 7 Vedlegg

### 7.1 Rapport fra studietur til SOS Karlstad

Referat fra arbeidsgruppens studietur til SOS-alarmstasjon i Karlstad, Sverige (21. september 1999):

Hensikt: Å besøke en alarmstasjon med felles nødmottak for alle de tre nødetater.

Formål: Se organiseringen av 112-sentralen, og herunder oppbyggingen av akuttberedskapen. Videre å få kjennskap til hvor 112-operatørene er utdannet og hvilken bakgrunn de har.

Valget falt på SOS-alarmstasjon i Karlstad. Ut fra tidligere samtaler mellom arbeidsgruppen og HRS, fant vi det naturlig å avlegge dem et besøk på samme reise.

#### SOS-ALARMSTASJON i KARLSTAD

Vi blir mottatt av ansvarlig for drift, teknikk og kundestøtte Bengt Bjuur, platssjef Kerstin Larsen og personal og driftssjef Hallgeir Karlstad.

SOS Alarm AB ble dannet i 1973, og er et moderselskap i et konsern med følgende datterselskap:

- SOS Flygambulans AB. Utfører forflytting av pasienter både inn- og utenlands
- Youcall Sverige AB, callsenter virksomhet. De tar imot og viderebringer samtaler eller informasjon
- Pite Alarm & Teletjenester AB
- SOS Security Säkeretskonsult. Opererer som rådgivende konsulent i sikkerhetsspørsmål til bedrifter, offentlig forvaltning og organisasjoner.

SOS Alarm AB eies 50 % av staten og 25 % hver av kommuner og fylkeskommuner.

Hovedoppdragene er som følger:

- *For stat* – Mottak og ved behov viderekobling av 112- anrop
- *For fylke* - Alarmering og dirigering av ambulanser samt alarmering av vaktpersonell
- *For kommuner* - Alarmering av kommunal redningstjeneste

For privatpersoner, bedrifter og offentlig sektor, har SOS Alarm et bredt tilbud av ulike alarmtjenester.

SOS-Sentralen i Karlstad er en av 20 SOS-sentraler i Sverige, i prinsippet er det en i hvert fylke. Nødnummer 112 blir rutet til disse sentralene. Ved belastningstopper vil 112 automatisk bli viderekoplet til en annen SOS-sentral, som vil alarmere de redningsenhetene som er nærmest hendelsen. SOS Alarm har rundt 800 avsatte, hvorav ca. 600 er spesialutdannede operatører.

Hvert år mottar sentralene totalt over 16 millioner anrop, inklusive automatiske alarmer. Et nødanrop til SOS-Sentralen skal formidles til riktig innsatsstyrke innen 45 sek. I løpet av denne tiden skal operatøren ha fastslått hvor hendelser er, samt omfanget av den.

SOS- sentralene har bygd opp kompetanse og ressurser i samsvar med næringslivets og offentlighetens krav.

Bakgrunnen for besøket var å få et innblikk i hvordan en SOS-alarmsentral løser oppgavene med henblikk på:

- 1) Mottak og håndtering av alarm
- 2) Rutiner/prosedyrer for respons
- 3) Opplæringsprogram
- 4) Samarbeidsprosedyrer/rutiner etatene i mellom
- 5) Arbeidsmiljø og tekniske løsninger/muligheter.

Vi fikk følgende resultater:

- 1) Mottak og håndtering av alarm

SOS-alarmstasjoner er koblet sammen med minst en annen sentral som backup. Dvs at dersom en stasjon (primær sentral) skulle falle ut av tekniske grunner, eller at trafikken blir for stor, rutes anropet direkte videre til nabosentralen. Denne har samme varslingsmuligheter som primærsentralen, og det vil derfor, teoretisk sett ikke bli noen forsinkelse.

SOS-alarmstasjon har direkte kommando over brann og ambulanse, dvs at alarmstasjonen varsler utrykningsmannskapene direkte. Tilbakemelding fra skadested og lignende skjer også til SOS-alarmstasjon, enten direkte via radio eller med mobiltelefon. Unntak: når ambulansemannskapet vurderer en pasient til å være så dårlig at vedkommende må til sykehus. Da er det ambulansen selv, via mobiltelefon, som varsler sykehuset om ankomsttid og pasientens tilstand.

*Ut i fra arbeidsgruppens ståsted og med våre personlige erfaringer fra 11x-sentraler i Norge, synes vi at mye av kommunikasjonen baserte seg på mobiltelefon. Arbeidsgruppen mener at vi i Norge har et sikrere system, hvor både brann, helse og politi har egne radionett, helt uavhengig av trafikkmengden i et offentlig mobilnett.*

Når det gjelder politiet, varsler SOS-alarmstasjon politiets egen sambandssentral, som igjen varsler eget mannskap. SOS-alarmstasjon har ingen kommandomyndighet overfor politiet, men opplever likevel ikke dette som noe problem. De hadde aldri opplevd at politiets sambandssentral har overprøvd dem når de anmodet om utrykning fra politiets side.

Selve redningstjenesten/skadestedsledelsen er forskjellig organisert i Sverige og Norge. Brannvesenet i Sverige kalles Redningstjenesten, og det er en person fra tjenesten som er skadestedsleder (SKL). Han/hun vil, som i Norge, knytte til seg et befal fra helse og politi, og disse tre skal i prinsippet være likestilt, dog likevel med brannbefalet som SKL.

Sentralen benytter seg av et datasystem som heter "Coord-com". Ut fra faste spørsmål, legger operatøren inn opplysningene som innringer gir. I Coord-com ligger alarmerings og beredskapsplaner lagret som er utarbeidet av den enkelte etat/enhet. SOS-Sentralen vil foreta direkte alarmering av nødvendige ressurser.

Det er ikke krav om at operatørene i sentralene skal ha medisinsk bakgrunn/utdannelse. Under arbeidet benytter de seg av medisinsk indeks (laget i Norge, men oversatt til svensk) for å kunne gi veiledning til innringer.

Kommunikasjonen til politiet gikk ikke direkte til mannskapene, men til politiets egen sambandssentral, som selv alarmerer sine enheter. Ved alarmering av ambulanse, vil SOS-sentralen sende skriftlig melding til nærmeste ambulanse via mobitex/skriver. Dersom ambulanspersonellet trenger medisinsk veiledning, kontakter de sykehus ved enten bruk av radio koblet via SOS-sentralen, eller mobiltelefon. De får altså ikke slik veiledning direkte fra SOS-sentralen.

#### SOS-alarmsentralens mange funksjoner:

Ved siden av nødnummERMottak, har SOS-alarmstasjon en lang rekke andre funksjoner. Det er blant annet mottak av trygghetsalarmer og mer kommersielle alarmer (innbrudd/brann) fra diverse firma. Selve alarmstasjonen er fysisk delt, slik at de som mottar nødtelefon/nødalarm sitter et sted, mens den som mottar ordinære alarmer sitter i et rom ved siden av.

#### Dekningsgrad:

Alarmstasjonen i Karlstad dekker hele Värmland, med en befolkning på ca 300.000, og mottar totalt 15-16.000 anrop pr. uke. Av disse er ca 2.500 anrop over nødnummeret 112. De anslår at ca 40 % av henvendelsene på 112 er anrop som ikke er til dem. SOS-alarmstasjons policy, er at det skal ha skjedd aktivitet 45 sek. etter at nødansrop er mottatt.

SOS-alarmstasjon er svært ofte, som for eksempel i Karlstad, bygget sammen med den lokale brannstasjon. Politikammeret lå i nabobygget. Brannvesenet hadde ansvaret for en kommandobil, og denne kunne bli med-bemannet fra SOS-alarmstasjon. Det skjer med andre ord et utstrakt samarbeid mellom redning/brann og SOS-alarm.

Brannvesenet i Karlstad hadde ikke ambulanseskjøring.

#### 2) Rutiner/prosedyrer for respons

Ved mottak av automatiske alarmer/trygghetsalarmer og lignende, vil sentralen ta kontakt med evt. vaktbyrå/brannvesen etc. og informere/alarmere, alt etter hva som er prosedyre. Ved medisinsk veiledning benyttes svensk indeks for medisinsk nødhjelp (oversatt fra norsk). Sentralen har full tilgang på vakthavende medisinsk personell som kan kontaktes direkte.

#### 3) Opplæringsprogram

Totalt sysselsetter SOS-alarmtjeneste ca 600 personer på landsbasis. Det er ingen formelle krav til utdannelse før en kan ansettes som operatør, foruten et krav til minimumsalder på 23 år. På denne måten vil de fleste ha en yrkesutdannelse/erfaring før en eventuell ansettelse.

Erfaringer har vist at størsteparten av henvendelsene til SOS-alarmstasjon er av medisinsk årsak. Derfor har også svært mange som søker som operatør bakgrunn fra helsevesenet, enten som ambulansesjåfør, hjelpepleier eller sykepleier. Dette er en ønsket utvikling som det har vært et klart behov for. Andre yrkesgrupper var også representert. I Karlstad var blant annet et par ingeniører, en tidligere politimann og flere med bakgrunn fra et telefonselskap ansatt. Det var ikke ansatt egne leger ved SOS-alarm sentraler, bortsett fra i Stockholm.

I god tid på forhånd utlyser hver sentral ledige stillinger. På den måten har de folk å sette inn når noen slutter. Søkerne blir innkalt til en opptaksprøve, etter modell fra utdannelsen av flygere. Opptaksprøven består av intervju og en stress-test på ca 35 min. Etter å ha bestått selve opptaket, velges ut den/de som en vil ansette. Disse sendes på et 14 dagers kurs på SOS-alarms eget kompetansesenter i Stockholm. Etter dette følger en 3-6 måneders opplæring ved den enkelte sentral. Denne er dels teoretisk og dels praktisk, med evaluering flere ganger underveis.

Avlønningen til operatørene blir sett på som god i svensk målestokk, slik at for eksempel en sykepleier vil gå opp i lønn dersom hun/han begynner som operatør. Det har derfor aldri vært rekrutteringsproblemer til tjenesten.

#### 4) Samarbeidsprosedyrer/rutiner etatene i mellom.

Rutiner og prosedyrer for samvirke etatene imellom er utarbeidet av etatene selv, og blitt presentert for SOS-Sentralen. De vil i sin tur legge prosedyrene/rutinene inn i sitt Coord-com datasystem.

#### 5) Arbeidsmiljø og tekniske løsninger/ muligheter.

Rutiner og prosedyrer som operatørene benytter seg av, er med andre ord lagret i Coord-com datasystem. Alle bevegelser i systemet blir loggført, slik at alt som blir gjort, kan dokumenteres i ettertid. Hver operatør er koblet til egen lydlogg, slikt at operatøren ved behov har mulighet til hurtig å kunne spole tilbake. I tillegg blir alle samtalene lagret i en hovedlydlogg for arkivering. Samtlige data i en sentral blir i løpet av natten overført til en annen sentral, som på forhånd er utpekt til å være "reserve" for den aktuelle sentralen. På denne måten har to sentraler samme oppdaterte data, og de kan derfor overlape hverandre ved overbelastning eller driftsavbrudd.

Som avslutning på vårt besøk var vi inne i selve alarmsentralen. Det var til enhver tid to personer på vakt på nødsentralen, og en på den kommersielle delen.

Av hjelpemidler kan digitale og vanlige kart nevnes, videre A-nummervisning med logging, mottak for GPS-signaler fra kjøretøy, samt diverse oppslagsverk både på data og på papir. Sentralen virket godt organisert og lav gjennomtrekk blant de ansatte, kan tyde på at det er en arbeidsplass der folk trives. I bygningsmassen var det flere rom for blant annet undervisning, som kunne benyttes dersom det skulle settes en stab i forbindelse med en større ulykke. Dette er noe vi kjenner igjen fra Norge. Forskjellen var at i Sverige lå dette under SOS-alarms/brannvesenet, mens i Norge blir dette disse funksjonene ivaretatt av politiet.

## **7.2 Rapport fra studietur til HRS Sola**

Referat fra møte med HRS Sør-Norge i Stavanger (22. september 1999).

Hensikt: Å diskutere samhandling og samarbeid mellom redningstjenesten og nødetatene i forbindelse med prosjekt "Samhandlings-opplæring av 11x operatører". Videre å drøfte rutiner, prosedyrer og samhandling sett fra HRS.

Formål: Å få innspill fra HRS til videre arbeid i prosjektet.

Vi møtte redningsinspektør Stein Solberg og undervisningsleder ved HRS.

De viktigste prinsippene for norsk redningstjeneste er **samvirke, koordinering og integrering**<sup>2</sup>. Gjensidig varsling må fungere for å oppnå dette.

- **Samvirke:** redningstjenesten utøves som et samvirke mellom en rekke offentlige etater, frivillige hjelpeorganisasjoner og private selskaper med egnede ressurser til redningsinnsats.
- **Koordinering:** en kollektiv redningsledelse ved hovedredningssentralene og de lokale redningssentraler bestående av representanter for flere offentlige etater, med politimesteren som formann, leder og koordinerer av redningsaksjonen innen hans/hennes ansvarsområder.
- **Integrering:** tjenesten er integrert og omfatter alle typer redningsaksjoner (sjø-, land- og flyredning).

### Organisasjonsplan for redningstjenesten<sup>3</sup>:

Hovedredningssentralens (HRS) oppgave er å redde mennesker som følge av akutte ulykkes- eller faresituasjoner og som ikke blir ivaretatt av særskilt opprettede organer eller ved særlige tiltak. Via INMARSAT-systemet kan HRS S-N drive redningstjeneste også i fjerne farvann utenfor eget nasjonalt ansvarsområde.

Hovedredningssentralen er underlagt Justisdepartementet, rednings- og beredskapsavdeling. Det er 17 ansatte ved hver av redningssentralene. Sentralene er underlagt hhv 43 lokale redningssentraler v/HRS S-N og 12 redningssentraler ved HRS N-N. HRS er i nært samarbeid med kystradiostasjonene. Sea-King har relativt lang responstid (30-60 min). Derfor bør HRS alltid varsles umiddelbart ved hendelser til sjøs for å korte ned denne tiden.

Det bærende prinsipp i norsk redningstjeneste er *Samvirkeprinsippet* mellom offentlige, frivillige og private ressurser. Helsevesenet er en viktig samvirkepart i redningstjenesten. Samvirkeprinsippet medfører at offentlige etater som deltar i redningstjenesten, dekker egne kostnader ved dette. Dette gjelder ikke bare statlige etater, men også kommunale og fylkeskommunale organer.

### HRS operasjonelle rutiner ved land- og sjøredning:

Redningstjenesten skal aksjonere så lenge det er håp om liv, pluss litt til. HRS har det overordnede/operative ansvar, der de overvåker og kontrollerer. De lokale redningssentralene (LRS) vil normalt ivareta det operative ansvar ved landaksjoner. **I startfasen er det særdeles viktig å forvise seg om hvem som har koordineringsansvaret.**

- **AMK** skal uten opphold varsle vedkommende LRS ved mulig behov for samordnet innsats utover helsevesenets egne ressurser.
- **LRS** skal omgående varsle HRS ved søks-/redningstilfelle i sitt område. Inntil HRS har bestemt noe annet, koordinerer LRS aksjonen. De skal holde HRS informert og varsle AMK om aksjon. LRS har videre ansvar for søks- og skadestedsledelse. Ved aksjon som er koordinert av HRS, skal LRS iverksette tiltak etter anvisning fra HRS.

---

<sup>2</sup> Den norske redningstjeneste. Justis- og Politidepartementet rednings- og beredskapsavdelingen 1999.

<sup>3</sup> Referat fra samarbeidsseminar mellom Redningstjenesten og den medisinske nødmeldetjeneste 22 & 23 mars 1999.

- **HRS** skal ved aksjon, koordinert av LRS, forvise seg om at det er klart hvem som koordinerer aksjonen. De skal videre holde seg orientert om utviklingen og yte redningsfaglig- og ressursmessig bistand. HRS skal videre bestemme en eventuell overtakelse eller overføring av aksjon.

Forslag til rammeplan for samhandlings-opplæring inneholder et sentralt punkt som skal omhandle Samarbeid og samhandling med HRS/LRS.

Under møtet med HRS 22. september 1999 viste de til informasjon og konklusjoner fra "Samarbeidsseminar mellom redningstjenesten og den medisinske nødmeldetjenesten mars 1999". Dette ble fremhevet som viktig til bruk i vårt prosjekt. Prosjektgruppen ser det som hensiktsmessig å flette konklusjoner og informasjon fra det seminaret med vårt møte. Deler av referatet er derfor flettet inn i dette dokumentet.

#### Råd og veiledning fra HRS til prosjektgruppa:

- 1) Når vi lager et opplæringsprogram bør vi ta utgangspunkt i teknologien. Utvikle interaktive CD-ROM med øvelser. Det er viktig med en målbar opplæring, slik at opplæringen blir kvalitetssikret. Videre når det gjelder opplæring anbefalte de "Table-top" øvelser som fungerer bra. Det bør utvikles scenario på kommunikasjonsbiten under aksjoner. Et scenario med faktiske hendelser og en grundig gjennomgang av disse, er god pedagogikk. Det er utviklet og blir tilbudt en rekke kurs i regi av Sivilforsvaret som omhandler samvirke på tvers av profesjoner. HRS har utviklet diverse beredskapskurs som de gjerne deler med oss. I Trøndelag er det gjort mye bra hva gjelder opplæring på samvirke, også på etater i mellom.
- 2) Taushetsplikten fører til at varslingen svikter. Det er viktig med fri flyt av informasjon mellom 11x-numrene.
- 3) Det er til tider en mangel på forståelse av hvilken rolle som spilles og samhandling mellom disse. Det må utvikles en forståelse for hvorfor det er nødvendig med samvirke. Vi må sørge for at opplæringen blir ensartet. En grundig innføring i den enkelte etats ansvars- og arbeidsområde er en forutsetning for et godt samspill. Gjensidig hospitering er å anbefale.
- 4) Representantene fra HRS anbefaler at det utarbeides nasjonal standard av varslingsplaner for 11x-sentralene. Gode oversikter over hvem som skal varsles og innholdet i varslingen. Likeledes hvem som har ansvar for å få på plass de enkelte ressurser.
- 5) Det er en klar svikt i flyt av informasjon mellom AMK-sentralene. Ofte vil flere AMK-sentraler være involvert i samme hendelse, og de er ikke flinke til å ivareta hvilken sentral som har ansvar.
- 6) Det er svært viktig å få fram i all opplæring innen redningstjenesten/nødetatene at vi må bruke hverandre for støtte og informasjon etc. Vi må alle begrense oss til å lære våre roller, og så bruke hverandre og informere på tvers. HRS holder til enhver tid oversikt over tilgjengelige ressurser og jobber med koordinering 24 timer i døgnet.
- 7) Vi må få aktørene samlet og se hverandres roller. Det er viktig å bygge opp et tillitsforhold sentralene i mellom.

### **7.3 Konklusjon fra studietur til SOS- Karlstad og HRS-Sola**

Punkter som må forbedres for å oppnå et optimalt samvirke:

- 1) Bedre varslingsrutiner ved anrop fra maritime enheter.
- 2) Nødetater skal uten opphold varsle vedkommende HRS og LRS ved henvendelser fra båter om nød/ulykker eller ønske om assistanse.
- 3) Opplysninger bør sikres av mottaker ved melding:
  - Posisjon
  - Navn, kallesignaler
  - Mobil/radio
  - Hendelse
  - Assistanse behov
- 4) Konflikt redningstjeneste andre politioppgaver.

Det er en grunnregel at livredning alltid må gå først. Det hersker usikkerhet innen det medisinske miljøet om hva som skal prioriteres, så her går det ofte mye tid til spille.
- 5) AMK får melding som skal til HRS
  - Ved melding til feil AMK: riktig AMK overtar ansvaret for hendelsen. Viktig å sikre at meldingens innhold blir korrekt videreformidlet.
  - Når det gjelder sjø, er det et ønske at meldingen også går til LRS. HRS ønsker at AMK kontakter både HRS og LRS.
  - Det er viktig å ta i bruk konferansesamtaler og å skille mellom hva som er primær varslingsgang og hva som er kvalitetssikring.
  - Dersom stedets LRS er stengt utenfor ordinær arbeidstid skal HRS varsles direkte.

## **8 Kilder**

Læreplan, kurs operatører i brannvesenets alarmsentraler

Norsk Indeks for medisinsk nødhjelp Lærdal 1999.

Opplæringsplan fra Oslo Politidistrikt.

Opplæringsplaner utarbeidet for LV- og AMK-sentraler.

Taushetspliktens betydning for samarbeidet mellom medisinsk nødmeldetjeneste og andre nødetater. Statens helsetilsyn, veiledningsserie 2-99.