

# **RAPPORT**

# **FRA**

# **STUDIETUR**

**NØDMELDETJENESTEN  
I ENGLAND OG IRLAND**





## **Innholdsfortegnelse**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Innholdsfortegnelse ..... | 1  |
| Oppsummering .....        | 2  |
| Innledning .....          | 4  |
| London .....              | 6  |
| Liverpool .....           | 10 |
| Dublin .....              | 13 |
| Felles .....              | 19 |
| Anbefaling.....           | 20 |

## Oppsummering

I England var det besluttet å redusere antallet nødmeldesentraler for brann fra 46 (en for hvert brannvesen) til 9 nye større sentraler. Nye bygg ble bygd og nye systemer skulle utvikles.

I London var det bestemt at tjenesten skulle privatiseres og Capita skulle overta sentralen både når det gjelder drift og systemer men dette ble det ikke noe av. Etter nytt politisk valg ble reduksjonen av sentraler stoppet og de nye byggene ble stående tomme. Noen var også ferdig møblert. Sentralen i London manglet møbler og siden privatiseringen av tjenesten ikke ble gjennomført bestemte London Fire Brigade seg for å leie bygget og kjøpe møbler fra en av de andre nye sentralene som var kommet lengere i prosessen. Alt endte med at brannvesenet fremdeles driver tjenesten men i nytt bygg og med nye møbler, men drift av systemene er satt bort til Capita. Blant fagmiljøet var den politiske snuoperasjon både uventet og faglig uheldig. Sentralen i London har ingen andre oppgaver enn nødsamtaler fra British Telecom som besvarer nødsamtalene i UK og Irland. Innbyggertallet varierer fra 2,5 millioner fastboende til 8-10 millioner og dette er hensyntatt i forhold til sentralens bemanning. Bemanningen er 10 operatører fra 22-10, 15 fra 10-14 og fra 18-22, mens det i den meste hektiske perioden mellom 14-18 er 20 operatører. Totalt er det 106 operatører ansatt som går en 6-skifts ordning. Alle operatørene kan fungere samtidig som både calltaker og dispatcher slik at samme operatør kan svare og betjene innringer samtidig som vedkommende kaller ut innsatsressursene. De skal snart få nyeste versjon av Vision som inneholder flere forbedringer. Det er ikke krav til brannutdanning eller erfaring fra branntjenesten for å få jobb som operatør. Det rekrutteres personell bredt med best mulig operatøregenskaper som datakunnskaper, multitasking, kommunikasjons-evner, skriveferdigheter mm. Opplæring av nye operatører er på 10 uker. Det er operatører fra branntjenesten men de har konkurrert på like vilkår som alle andre. Antall samtaler pr. dag varierer sterkt men brann har ca. 500, helse ca. 2500 og politiet ca. 1200. Nye sosiale medier er en ny utfordring hvor det forventes mer og mer at nødmeldetjenesten skal kunne ta i mot nødmeldinger på f.eks. twitter i tillegg til at man skal kommuniserer ut til offentligheten fortløpende.

Når det gjelder TETRA så er hele Storbritannia på nett, men i løpet av 2015 går kontrakten ut og nye løsninger skal vurderes.

Liverpool (Merseyside Fire and Rescue Service) er en stor sentral som om 12 måneder skal samlokaliseres med politiet og kanskje også helse. I tillegg skal flere nødsentraler for brann slås sammen og dermed blir den nye samlokaliserte sentralen større enn dagens. En utfordring med sammenslåing er at sentralene har ulike måter å gjøre ting på. Det at British Telecom svarer nødnummerene (112 og 999) gjør ikke noe i forhold til tidstap. Det er bare få sekunder (antydnet maks 6-7 sekunder) fra dem har besvart til at samtalen er satt over og da som oftest med mye bedre posisjonering enn om sentralen skulle svart selv. I Merseyside har dem i flere år drevet et prosjekt (sammen med sosialtjenesten og helsevesenet) for å kartlegge utsatte risikogrupper. Denne kartleggingen føres inn i et datasystem og blir også tilgjengelig for operatørene basert på adresser. Det er 2-3 personer som har ansvaret for innlegging og for å ajourholde denne databasen. Etter de startet med dette prosjektet har det forebyggende arbeid ført til en reduksjon fra 55 tusen samtaler pr. år til 25 tusen i løpet av 15 år. Før var det ca. 20 utrykninger pr. dag i dag er det

betydelig lavere. Merseyside har også redusert antall branndøde fra 20 til 5 i løpet av de senere år. Som i London har sentralen ingen oppgaver utover nødmeldetjenesten. Alle automatiske alarmer går til private. For 8 måneder siden sluttet de å kjøre på automatiske alarmer. Operatørene brukte i starten en del tid på å forklare ovenfor de private mottakerne hvorfor, men etter litt tid har det gått seg til og fungerer bra. Hensikten med ikke å kjøre er risikoen forbundet med utrykningskjøring for både brannmannskapene og publikum og øvrige trafikanter. I tillegg ønsker brannvesenet at eierne og brukerne skulle bli bevisstgjort og ansvarliggjort på deres ansvar ved å ha brannalarmanlegg og ikke minst håndtere utløst alarm. Merseyside har utarbeidet gode Indexer og dette sammen med gode prosedyrer og rutiner er et nødvendig verktøy for å kunne betjene flere brannvesen. Dagens bemanning er 7-8 operatører, med et minimum på 6. Operatørene følger samme skiftordning som beredskap som består av 4 skift og delte døgn.

TETRA er ikke bra nok for datatrafikk så alle bruker mobiltelefon i tillegg til TETRA. Et alternativ når kontrakten på TETRA går ut er Mobilnettet med LTE eller en kombinasjon av TETRA og LTE.

Dublin (Eastern Region Control Center) er lokalisert midt i Dublin. Sentralen driver for både brann og ambulanse, men tjenestene skal skilles. Helse skal flytte ut i eget bygg. I 1998 var det etablert tre stk. Control Center i Irland. De gikk fra mange lokale til tre sentrale. I dag jobber hver sentral selvstendig men det er påbegynt et prosjekt for å samordne de tre over på et felles system slik at de kan betjene for hverandre med redundante løsninger. Når dette skjer skal også TETRA tas i bruk av branntjenesten i Irland. I dag er det 12 brannvesen og ca. 2,5 millioner innbyggere knyttet til sentralen. I disse brannvesene er det 14 kasernerte stasjoner og 82 deltidstasjoner. I Dublin er det kun brannmenn i sentralen. Det er 10 operatører og 2 befal på vakt i sentralen. Det er på trappene å redusere antall operatører. Inn til sentralen fra British Telecom er det ca. 91 tusen samtaler. Ca. 20 tusen om brann mens resten på ca. 71 tusen er helse. pr. år. Totalt sett i Irland mottar British Telecom 4,5 millioner samtaler og ca. 1 million settes videre. I dag har de tre sentralene noen finurlige finansieringsmodeller, men med den nye ordning så vil det bli en statlig finansiering. Operatørene har en opplæring på 6 uker.

På alle tre stedene var det mulig for en operatør å samtidig håndtere både innringer og utalarmere innsatsstyrkene. Sentralene fikk bare reelle samtaler siden British Telecom sørget for besvaring av nødtelefonene og satte videre til rette nødsentral kun reelle hendelser eller samtaler som det på forhånd er bestemt hvilken nødsentral som skal ha dem. Således var det kun reelle hendelser eller samtaler som var forhåndsbestemt hvilken nødmeldesentral som den skulle settes videre til.

Kan også nevne at Scottish Fire and Rescue Service ble etablert 1. april 2013 og samlet alle tidligere brannvesen til ett brannvesen og med 296 brannstasjoner. ~~De reduserte også til kun en sentral som dekker alle ca. 5,3 millioner innbyggere.~~

17. mai ble det lagt frem en rapport fra Sir. Ken Knight (tidligere brannsjef i London) om brannvesenet fremtid i England. Denne rapporten skapte en del overskrifter i media. FACING THE FUTURE: Findings from the review of efficiencies and operations in fire and rescue authorities in England.

[http://therfu.org/wp-content/uploads/2013/05/FINAL\\_Facing\\_the\\_Future\\_3\\_md.pdf](http://therfu.org/wp-content/uploads/2013/05/FINAL_Facing_the_Future_3_md.pdf)

## Innledning

Ideen til denne studieturen startet ved at vi hadde vært på en tilsvarende studietur i USA i 2010 hvor vi så på fem større sentraler (Los Angeles, Phoenix, San Fransisco, Chicago og New York). I tillegg var vi begge godt kjent med forholdene i mange andre europeiske land, men Storbritannia og Irland var ikke så godt kjent og i tillegg var det en del nyheter fra disse landene.

Det ble sendt inn en søknad til Reise- og utvekslingsutvalget (RUU) som inneholdt et stipulert budsjett og noen kulepunkter som vi ønsket belyst i studiene.

Takket være FEU sitt kontaktnett fikk vi raskt kontakt med hjelpsomme og trivelige kollegaer i London, Liverpool og Dublin. Vi hadde en timeplan som var satt sammen i kombinasjon med FEU-møte som var i Nottingham i England samme periode og ble avsluttet med NBLF sin generalforsamling i Haugesund.

Vår program i ble i korte trekk slik:

Mandag 13.mai – besøke sentralen i London

Onsdag 15.mai – FEU-møte

Torsdag 16.mai – FEU-møte

Fredag 17.mai – FEU-møte

Lørdag 18.mai – FEU-møte

Mandag 20.mai – besøke sentralen i Liverpool

Tirsdag 21.mai – besøke sentralen i Dublin

Vi sendte en liste med spørsmål til hver sentral hva vi ønsket å fokusere på. I hovedsak var det de samme spørsmål, men de særegne sakene i forhold til de enkelte sentralene ble ekstra viktig å fokusere på.

I London hadde brannvesenet planer om å sette bort til et privat firma å drive både tjenesten og systemene. Spesielt privatiseringen av tjenesten var interessant å få vite mere om.

I Liverpool har Merseyside brannvesen kommet langt nå det gjelder risikoutsatte grupper. Hvordan sentralen er involvert i dette ønsket i å få vite mere om.

I Irland har dem startet en prosess med å lage et felles system for alle tre sentralene noe som vi ønsket å sette oss inn i da dette er noe vi tidligere har vurdert som en god løsning.

På alle tre stedene ønsket vi også å se på systemene dem bruker, hvordan Incident Command System brukes og hvordan samband og kommunikasjon mellom sentralene og innsatsmannskapene brukes.

Vi vil rette en stor takk for at vi fikk innvilget vår søknad til RUU, våre lokale brannbefalslag samt imøtekommenhet fra våre arbeidsgivere slik at det ble mulig å gjennomføre denne studieturen.

Per Ole Sivertsen har jobbet i brannvesenet i Tromsø siden 1997. Før det arbeidet han ved sykehuset i Tromsø med brann og sikkerhet siden 1980. Han har praksis som brannkonstabel / røykdykker og ambulansepersonell og er utdannet

branningeniør og teknikker innen elektronikk og data. I dag har han stilling som avdelingsleder for nødmeldesentralen (110-sentralen) i Tromsø og deltar i overordnet vakt som vakthavende brannsjef. Han er styremedlem og WEB-redaktør i NBLF.

Eyvind Aakerman har 32 års fartstid i brannvesenet. Er utdannet i elektrofag med videreutdanning innen elektronikk/elektroteknisk automasjon- og styringsteknikk. Startet som brannkonstabel / røykdykker og ambulanspersonell og har etter dette innehatt flere ledende funksjoner, her kan nevnes operativ, teknisk leder 110-sentral, avdelingsleder beredskap og nå som avdelingsleder forebyggende og stedfortredende brannsjef.



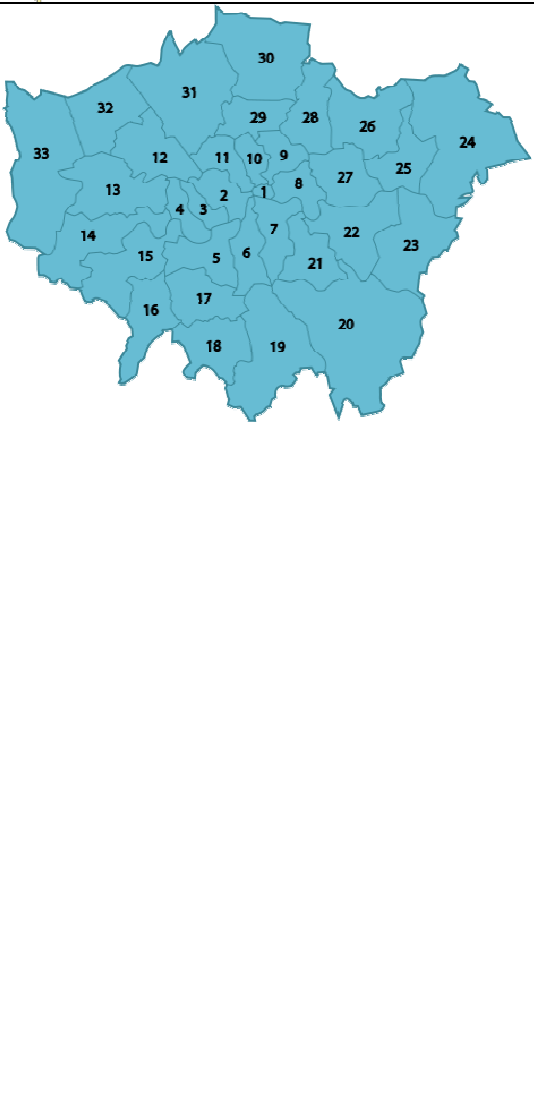
Alle stedene stilte vi i uniform og hadde med oss gaver i form av pins og vimpler fra Norge.

Vi vil videre få utrette en meget stor takk til den mottagelse og imøtekommenhet som ble møtt oss. Også de som hjalp oss med kontakter og avtaler vil vi takke.

Det var med like stor spenning vi ankom stedene som det var når vi var i USA. Vi ble også på denne turen veldig godt mottatt alle steder og for en som har vært operativ i utrykning var det bare å skli rett inn i miljøet. Selv om språket er annerledes var det samme "stammespråk", sjargong, vitser og galgenhumor som her hjemme. Uansett hvor vi kom ble vi akseptert fullt ut og vist den største respekt.

I tillegg til studiene av sentralene fikk vi også på denne turen mange gode innspill i forhold til brann og redningstjenesten. Rapporten tar imidlertid ikke for seg slike forhold men har fokus på det som var utgangspunktet for studieturen. I enkelte av rapportens avsnitt gjøres det imidlertid noen sammenligninger opp i mot vårt nåværende system med nødmeldetjenesten. Det er her kun fokusert på lovpålagte oppgaver og ikke alle de særegenheter og tilleggsoppgaver de norske 110-sentralene pr. dags dato har påtatt seg eller utfører.

# London

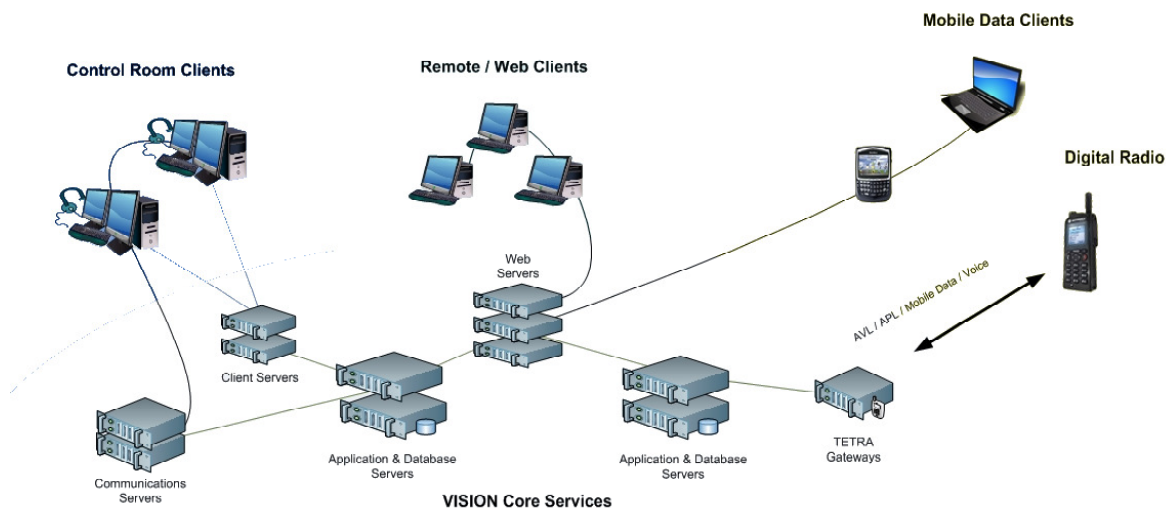
|  |   |
|--|---|
|   | <p>London Operations Centre</p>  <p>Jubilee Way, London, Storbritannia</p> <p>Utførende: London Fire Brigade<br/>         Region: Greater London<br/>         Areal: 1 572 km<sup>2</sup><br/>         Innbyggere: 8 171 194</p>  |
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. City of London</li> <li>2. City of Westminster</li> <li>3. Kensington and Chelsea</li> <li>4. Hammersmith and Fulham</li> <li>5. Wandsworth</li> <li>6. Lambeth</li> <li>7. Southwark</li> <li>8. Tower Hamlets</li> <li>9. Hackney</li> <li>10. Islington</li> <li>11. Camden</li> <li>12. Brent</li> <li>13. Ealing</li> <li>14. Hounslow</li> <li>15. Richmond upon Thames</li> <li>16. Kingston upon Thames</li> <li>17. Merton</li> <li>18. Sutton</li> <li>19. Croydon</li> <li>20. Bromley</li> <li>21. Lewisham</li> <li>22. Greenwich</li> <li>23. Bexley</li> <li>24. Havering</li> <li>25. Barking and Dagenham</li> <li>26. Redbridge</li> <li>27. Newham</li> <li>28. Waltham Forest</li> <li>29. Haringey</li> <li>30. Enfield</li> <li>31. Barnet</li> <li>32. Harrow</li> <li>33. Hillingdon</li> </ol> |



Det var et større politisk initiert prosjekt i UK for å redusere fra 46 sentraler til 9. Arbeidet var igangsatt og planene var i så måte også klare til å bli implementert.

Prosjektet kollapset imidlertid som følge av manglende økonomiske bevilgninger og politiske føringer og systemskifte. Byggene ble imidlertid oppført og ett av disse i London ble helt ferdig innredet med teknisk utstyr etc. London Fire Brigade (LFB) flyttet således sin alarmtjeneste inn i dette bygget.

Erfaringer er at Vision 3 ikke er et godt nok system for å ivareta nødvendig og tilfredsstillende løsning for en "sømløs" god tjeneste for mottak og utalarmering av nødvendige resurser. Vision 4 er et godt system for å dele data hurtig via et elektronisk system. Dette tas i bruk juli 2014 i London. Det de har sett av Vision 4 er de meget godt fornøyd med.



## Fortek (Capita) - Vision

LFB - var i en situasjon - som de fleste Europeiske brannvesen - med reduserte budsjetter og måtte spare penger. Det ble derfor den 15. mars 2012 besluttet å privatisere London Fire Brigade's sin nødsentral. Denne pressemeldingen ble utgitt:

*Members of the London Fire and Emergency Planning Authority have today agreed to outsource the London Fire Brigade's 999 control and mobilising service.*

*The Authority agreed that a contract should be awarded to Capita to supply a new high-tech 999 control system and run it on behalf of the Brigade. The contract, which will run for 10 years, will realise over £5million of savings over the lifetime of the contract. This will ensure the best possible deal for London taxpayers and allow the Brigade to focus on its core business of putting out fires, rescuing Londoners and saving lives.*

*Capita already has extensive experience of working with police, fire and ambulance services to provide emergency service mobilising systems. However, London will become the first Brigade in the country to outsource its emergency call handling. As part of the contract, existing staff, including 999 control officers and back office staff, will be transferred to work for Capita.*

*Chairman of the London Fire and Emergency Planning Authority, Cllr Brian Coleman, said:*

*“This is a win-win situation for Londoners. Outsourcing the Brigade’s 999 control centre will mean people in the capital benefit from a new, high-tech system that will mobilise our firefighters to incidents even more quickly and this will be done at less cost. Capita has an outstanding record of working with other emergency services and will continue to provide Londoners with a first class 999 service.*

*“The capital has one of the best fire and rescue services in the world and now we will have the mobilising system to match. At a time when the public sector is having to look carefully at what it spends, this contract will represent excellent value for money for taxpayers across the capital.”*

Denne tankegangen og føringen ble imidlertid reversert 21. juni 2012. Derimot er alle systemer som brukes i Nødmeldetjenesten privatisert og satt bort til Capita.

Det var lite å tjene på en privatisering av Nødmeldetjenesten i forhold hva som ville bli levert. Aktuelle leverandører ville kun forholde seg til inngått kontrakt og ikke gjøre noe spesielt utover dette, med mindre dette var satt opp som en spesifikk kost (prissatt) ekstra tjeneste som kunne faktureres. Det var således vurdert dithen at dynamikken i Nødmeldetjenesten forsvant hvilket ikke var forenlig med de ønsker og forventinger som befolkningen har til en slik tjeneste. Derimot var det ambivalente «følelser» hos enkelte av tjenestemennene/kvinnene som arbeidet i nødmeldesentralen i forhold til privatisering eller ikke. De hadde erfart at ansatte med posisjon og mange års erfaring ble en bremsekloss for nyteknisk og utvikling av ny teknikk. Eller med andre ord: kompetanse gir enkelte et stort ego som trenerer utviklingen av nødmeldetjenesten.

LFB har et eget system for ICS, hvilket er relatert til LFB sitt eget informasjons-system. Dette er mer eller mindre en særstilling i London og er ikke ett felles omforent system for resten av UK. Generelt er det et felles ICS-system for resten av UK.

De har innarbeidet en god del (80 stk.) forskjellige koder som er knyttet opp i mot definerte hendelser. Dette igjen angir riktig type ressurser som skal utalmeres.

Innsatsmannskaper må innen 20 minutter melde tilbake "STOPP"-status dersom det ikke er behov for ytterligere ressurser og dette er påkrevd. Dersom ikke ansees hendelsen som uavklart og sentralen forsetter med å sende ytterligere med ressurser frem stedet inntil til slik status er sent eller om det blir gitt beskjed om dette på samband.

Siste versjon av Vison inneholder en økt bruk av statusmeldinger for å minimere snakk på radiosamband.

Mobildata terminaler i samtlige "brannbiler" bruker TETRA som databærer. Det er opprettet egne samtalegrupper for bruk av TETRA i undergrunnssystemet. Det er her satt opp egne TETRA-sendere (gateway / reapter). Bruk av lekkasjekabel er unngått da de har erfart at denne løsningen ikke fungerer optimalt.

Nyere dataløsninger har gitt nye utfordringer og det sees på mulighet for å lokalisere IP-adresser som en oppringingsmarkering. Det sees også på mulighet for å motta meldinger fra APP's på smart-telefoner

LFB er i ferd med å utvikle et system for kommunikasjon via Facebook og Twitter og andre sosiale medier. Dette er et prosjekt i samarbeid med andre nødetater. Slik at en kan få frem en felles "protokoll" som kan håndtere dette inne på de forskjellige Nødmeldesentralene.

Det nå mulighet for å få tilgang til Vision Boss på smart-telefon slik at ansatte i brannvesenet som har tilgang kan følge hendelser.

De har et eget system for håndtering av bekymringsmeldinger. Sentralen kan bestemme om å sende brannvesenet ut til kontroll dersom dette åpenbart synes nødvendig eller ved uavklarte forhold. Sentralen kan kommunisere med en egen enhet 24/7 i forhold til dette som danner grunnlag for beslutning.

Ikke krav til brannfaglig utdanning for å være operatør.

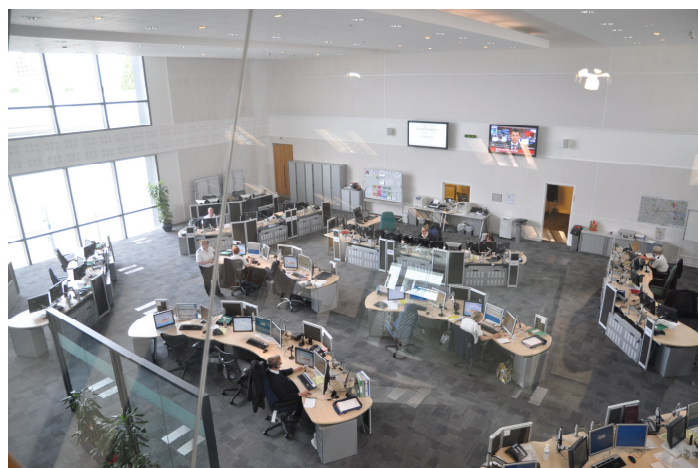
Et Index-system har vært vurdert - LFB utvikler eget system i samråd med Capita. (Mersyside har alt gjort dette)

London er inndelt i 33 lokale områder og har 112 brannstasjoner som dekker ca. 8 millioner innbyggere. Har en bemanning på minimum 10 operatører og opptil 20 operatører på de tider på døgnet som erfaringsmessig er travlest.

De har en reserveløsning for hele sentralen i en annen del av London som er ca. 40 minutter kjøretid unna hovedsentralen. De har her 3 stk. dedikerte minibusser med blålys for å transportere operatørene dersom behov.

Kan sette opp en tolketjeneste i forbindelse med fremmedspråklige meldere. Dette gjøres i samråd og etter avtale med teleleverandør.

LFB har ikke eget alarmmottak men hadde ca. 500 automatiske brannalarmer pr døgn fra de som hadde alarmmottak. Det ble igangsatt en kampanje for å få redusert dette. Dette er blitt redusert med 50 %. Det var ikke alle mottak som genererte utkalling av innsatsmannskaper.



## Liverpool

|  |  |
|--|--|
|   | <p>Mobilising and Communications Centre</p>  <p>Derby Road, Liverpool, Storbritannia</p> <p>Utførende: Merseyside Fire and Rescue<br/>Region: Merseyside<br/>Areal: 645 km<sup>2</sup><br/>Innbyggere: 1 381 200</p> |
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Liverpool</li><li>2. Sefton</li><li>3. Knowsley</li><li>4. St Helens</li><li>5. Wirral</li></ol>  |

Merseyside Fire and Rescue Service (MFRS) samarbeider med North West Fire and Rescue Services (NWFRS) som består av tre brannvesen (Lancashire, Stor-Manchester og Cheshire) dette samarbeidet var initiert i forhold til utvikling av felles innkjøpsarbeid.

Under vårt besøk av det igangsatt utbygning av en ny større og felles nødmeldesentral som både NWFRS og MFRS skal flytte- og samordne seg i. I tillegg flytter politiets sentral sammen med disse. Helse har vært noe mer tilbaketrukket men de regner med at de kommer etter.

MFRS sin sentral omtales som og er kjent som MACC (Mobilisering and Communications Centre). Sentralen mobiliserer ressurser på tvers av Merseyside. De bruker det aller siste av teknologi slik at de kan utalarmere riktige og nødvendige ressurser så hurtig som mulig.

TETRA er innført fra 2006 i UK i Liverpool fra 2008. Det er politiet som kontrollerer talegruppene i sambandet. Brann har kun egne interne talegrupper.

De bruker Vision 4 i sentralen og er veldig fornøyd med denne versjonen.

De er nå i fred med å se på annen sambandsløsning til erstatning for TETRA. Det er installert repeater/gateway i bygg/tuneller som har opplevd dårlig dekning av TETRA / radio signaler.

Brann har betalt for all bruk av TETRA uten noen ytterligere kostnader for bruken. Derimot har politiet en ordning med tellerskritt.

De har en egen ICS team med kjøretøy som rykker ut ved behov. Denne enheten kan- og har mulighet for å være en komplett operasjonssentral i felten.

Det er ingen krav til faglighet for sentral operatører. De blir gitt 3 ukers opplæring. Sentralen er bemannet med minimum 6 og maks 8 operatører som dekker et område i Mersyde med ca. 1,3 millioner innbyggere.

De hadde ca. 55 000 nødmeldinger pr. år som har blitt redusert til 25 000 pr år i løpet av en 15-års periode. Dette som følge av en iherdig forebyggende aktivitet med holdningsskapende arbeid.

De hadde ca. 19 meldinger basert på automatiske brannalarmer om dagen. De rykker ikke lengre ut ved slike meldinger. De var nødt til å gjøre noen drastiske grep i forhold til dette fordi det tok så mye tid og ressurser i tillegg til risikoen det er å kjøre på slike alarmer. Etter de sluttet å kjøre på slike alarmer har brukerne og eierne av objektene blitt mye mer bevisst sitt ansvar. Før var det ofte slik at ingen gjorde noe fordi brannvesenet kom og ordnet opp – sjekket alarmstedet og betjente brannalarmanlegget.

De har gjennomarbeidet system med flåtestyring av ressurser. Dette ble også brukt ved ABA og alle unødvendige alarmer la stort beslag på ressursene.

I 2005 endret Mersyside til et forebyggende system tilsvarende det vi kjenner i Norge.

Det gjennomføres et meget godt og vellykket prosjekt i samarbeid med universitetet. Prosjektet er i følge en annen RUU-rapport delt i fire områder: Hjemmesjekk, Trafikksikkerhet, Opplæring av barn og ungdom og Brannetterforskning.

<http://nblf.no/nyheter.asp?NyhetID=1060>

Når det gjelder hjemmesjekken så samles og systematiseres informasjonen i forhold til forebyggende tiltak for risikoutsatte. Viktig informasjonen blir gjort tilgjengelig for sentralen som kan videreformidle den til utrykningsenhetene. Informasjonen blir gitt i form av koder av hensyn til at ande utenforstående. Forebyggende ajourholder dataene slik at sentralen til alltid har korrekt informasjon. Denne samhandlingen mellom forebyggende, nødsentralen og beredskapsstyrken fører til at hendelser på registrert adresser og personer kan håndteres på en bedre måte fordi det er enklere å ta hensyn til hvilke ressurser og som skal alarmeres og hvordan ressursene best kan utnyttes.

MFRS har laget en veldig god informasjonsbrosjyre som beskriver prosjektet. FIRE & HEALTH - WORKING TOGETHER - Reducing health inequalities - promoting safer, healthier communities

[http://www.merseyfire.gov.uk/asp/pages/reports/pdf/MFRS\\_Binder\\_A5\\_FULL\\_LoRes\\_Version.pdf](http://www.merseyfire.gov.uk/asp/pages/reports/pdf/MFRS_Binder_A5_FULL_LoRes_Version.pdf)

Som en følge av prosjektet har de i løpet av en 15 års periode redusert antall brannøde fra 20 pr år til 5 pr år.

Prosjektet har utelukkende hatt en positiv effekt i forhold til forbyggende tankegang og aktivitet. Det er en fordel med samarbeid med universitetet for å få laget en akademisk vri og fremstilling av prosjektet.

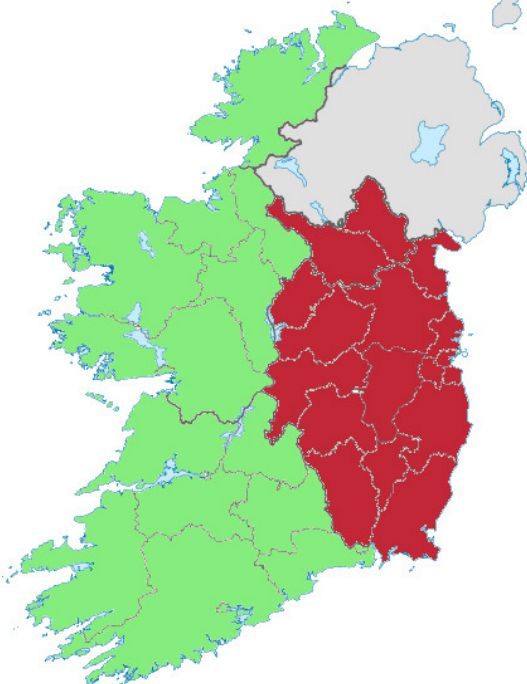

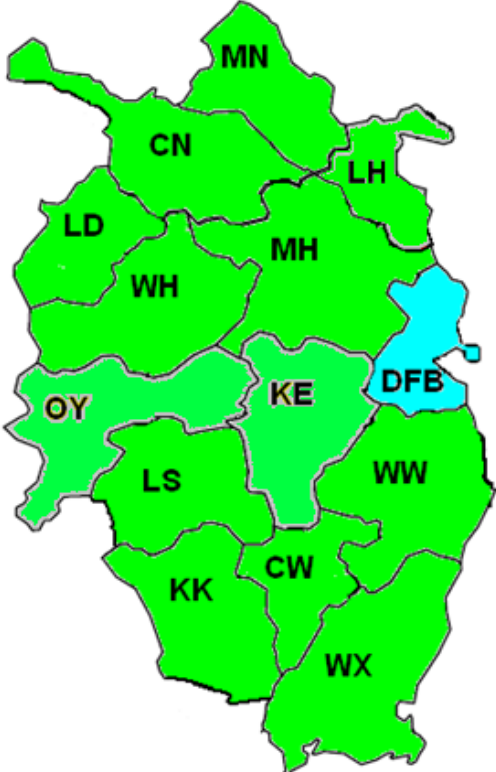
Det var en vanskelig sak med å få til en felles samlet løsning for reduksjon av antall sentraler.

De kan koble opp innringer med eksternt tolketjeneste.

De har utarbeidet eget INDEX-system i Vision. De bruker her egne skjemaer som er lagt inn i dette systemet.



## Dublin

|   |  |
|---|--|
|   | <p><b>East Region Control Centre</b></p>  <p>Townsend Street, Dublin, Ireland</p> <p>Utførende: Dublin Fire Brigade<br/>Region: East Region<br/>Areal: 23 005 km<sup>2</sup><br/>Innbyggere: 2 552 395</p> |
|  | <p>DFB. Dún Laoghaire–Rathdown, Fingal, South Dublin, og Dublin City<br/>LS. Laois<br/>MH. Meath<br/>WX. Wexford<br/>LD. Longford<br/>CW. Carlow<br/>MN. Monaghan<br/>WH. Westmeath<br/>CN. Cavan<br/>KK. Kilkenny<br/>WW. Wicklow<br/>LH. Louth<br/>KE. Kildare<br/>OY. Offaly</p>          |

Dublin Fire Brigade (DFB) (Irish: Briogáid Dóiteáin Átha Cliath) utfører akuttambulansetjeneste for Dublin. De har da egne akuttambulanser som er en del av Dublin Fire Brigade and Ambulance Service. Alle disse ambulansene betjenes av «firefighters» som er videre utdannet i akuttmedisin (paramedics).

Dublin Fire Brigade dekker et område med ca. 2,5 millioner innbyggere.

Det kun Dublin som har i Irland som har utdannede brannmenn som operatører i sentralen.

Prosjektet (CAMP) fra 1998 var et prosjekt for å samle alle mindre sentraler til større og mer robuste sentraler. Før dette var det utelukkende kun mindre sentraler i Irland.

De innfører et Nasjonalt kontrollsenter (direktorat) som skal koordinere og samkjøre de 3 sentraler som har skal etableres.

Irland vil ha egne sentraler for ambulans, brann og politi. Dette som følge av forskjellige kommandostyringer og ledelse.

Om noen uker går Dublin vekk fra å ha brannmenn som operatører, det blir heretter egne operatører med spesifikk utdanning som blir ansatt og skal brukes.

De har 10 operatører – 2 offiserer på vakt 24/7 som dekker både brann og ambulans. I tillegg har de tekniker vakt 24/7.

Nødtelefoner kommer kun inn via 999/112 systemet hvor British Telecom fungerer som et filter. Dette hjelper på å få riktig melding til korrekt sentral..

Det tar maks 15 sekunder å få satt over en nødmelding til riktig sentral.

Radiokommunikasjon foregår via analogt nett. GD92 som ende kommunikasjon ut til brannstasjonene.

De går mot en Nasjonal modell for økonomisk drift og hvordan betaling skal være. Det blir antatt et Nasjonalt system for betaling for nødmeldetjenesten. Politiet bruker TETRA og Ambulansetjenesten tok TETRA i bruk for ca. 1 uke siden.

De har ingen muligheter for tolkning tjenester av andre språk enn Engelsk, til og med kan de ikke utføre tolking av Keltisk (Irsk minoritetsspråk).

Det er pr i dag forskjellige systemer i de 3 sentralene. Dette utredes og samles til et felles system for alle 3 og flyttes til en felles dataplattform. Mulighet for å flytte alt til TETRA dersom dette blir nødvendig. Felles lest for operatørene, hvilket medfører at en operatør fra en sentral kan bemanne en annen sentral uten problemer.

De har sett på en 2 modell med kontrollsentere men landet på 3 stk. Dette for å ivareta redundans og robusthet best mulig. Dersom en eller to sentraler på et eller annet vis blir satt ut av spill eller funksjon så vil de(n) resterende kunne drifte hele landet.



Nytt system vil kunne legg til rette for forebyggende aktiviteter i all den tid det skal bli mulighet for å hente ut datainnsamlinger som kan benyttes proaktivt til å utarbeide planer relatert til dynamisk risikoplanlegging.



Her er et utdrag fra neste generasjon CAMP som det arbeides med å implementere i Irland.

### **CAMP - THE NEXT GENERATION**

#### **6.3.4 Vertical Migration –One Distributed Control System with multiple centres.**

This option is the migration of the CAMP system to a new single national shared system, with multiple sites. This is the concept being promulgated by CMOD. One of the main attractions of this option, while taking into account the set up costs, the potential exists to make considerable savings on current costs by migrating in the longer term to a distributed control system with multiple virtual points of presence. A distributed system with multiple communication centres offers many advantages over the current regional configuration, provided that the implementation of a distributed national system is cost effective, will satisfy an enhanced set of CAMP functional requirements and whilst in operation can provide good value for money.

One distinct advantage is in enhanced resilience. In a distributed system where one control centre can mobilise the Fire Fighting resources of another control centre, there is no longer need for each control centre to maintain its own fall back facility, which will result reduced operational spend.

There is currently a requirement for each control centre to maintain a minimal level of reserve ECO staff to handle the additional workload resulting from the loss of one of the centres in the network, this level of reserve decreases with the number of control

centre nodes participating in the distributed system. As the current communication centres currently operate to minimum staffing levels (lone worker avoidance etc), this reserve is already likely to be present within the current control centre staff levels. The staff reserve complement can be tasked with some other secondary activity such as additional services for local authorities provided by the control centre.

During call spate or overload conditions calls can be routed to available operators at the other centres, this provides each control centre with capability of rapidly increasing its call handling capacity at a time of urgent need such as a major emergency or a severe weather event. As seen in the flooding of 24 October 2011, the geographical diversity of current centre location is also advantageous in this regard.

There is a mathematical efficiency made available by such a distributed system where ECOs can effectively be viewed as a pooled resource. On average, callers in a single queue for service from single pool of ECOs will experience shorter queue times than callers queuing for the same number of ECOs but in separate queues. A common exemplar of this is the ability to pay for any goods at any cash register within a department store or by going to the next available teller in the bank no matter what type the transaction to be performed is. Within the commercial call centre industry, this consolidation or aggregation of queues for service agents is common practice in order to improve both service agent productivity and customer satisfaction.

The removal of the regional boundaries can provide operational advantages, boundary issues such those associated with the mobilisation of the nearest fire-fighting resource to an incident are improved. Visibility of available fire cover in the current boundary regions is also improved due to the sharing of fire fighting resource status information with the other communication centres in the distributed system.

*This is seen as the direction in the future which offers an optimum path dealing with many of the current issues and future requirements. This option is recommended for further consideration and detailed evaluation.*

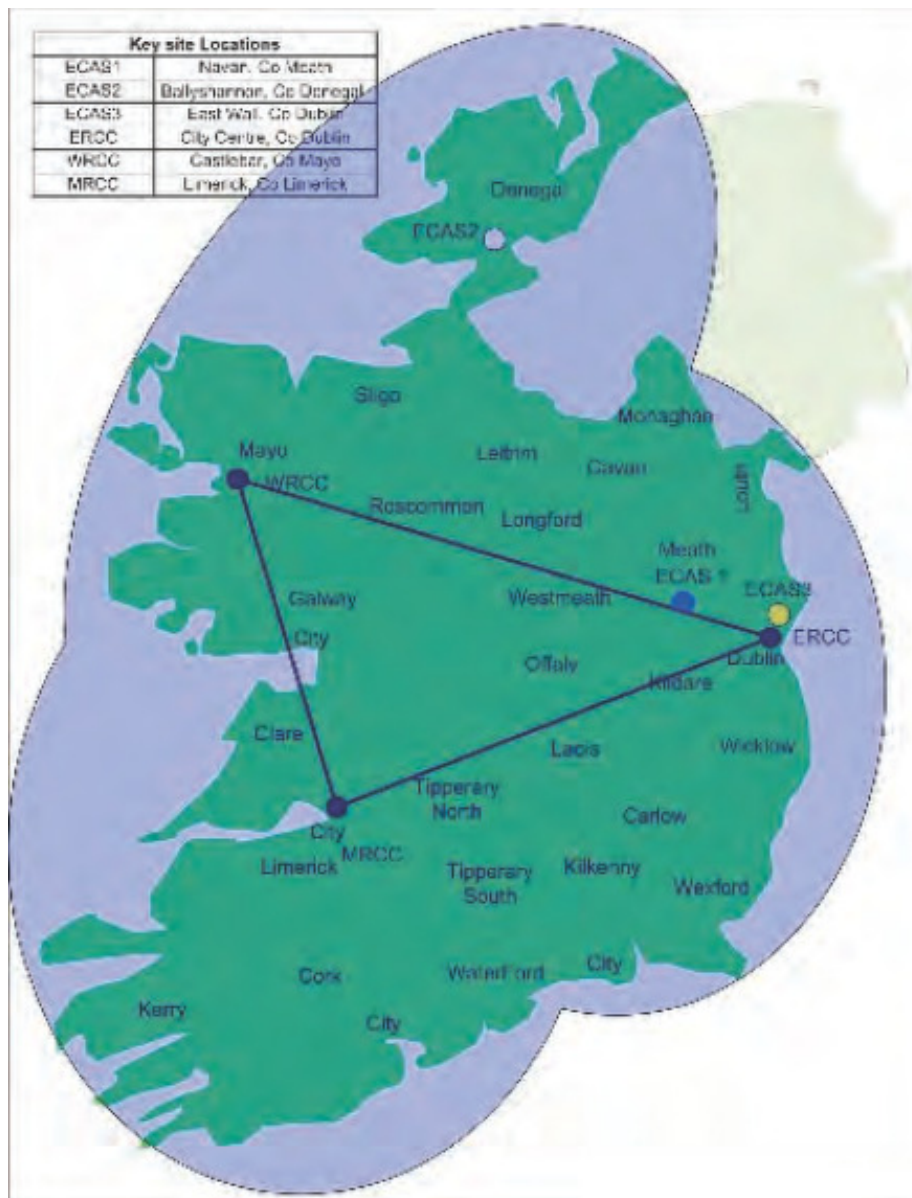


Figure 6.1, A Graphical Representation of a Distributed Control System

**Recommendation** - This report recommends the transition from three separate regional communication centres to a single distributed system with multiple control nodes at the current three CAMP centres, using the National Digital Radio Project as the communications vehicle. This transition will provide the opportunity to re-engineer the current service provision model including reviewing the User Requirements, and developing a fire service TETRA “fleet map”.

A new set of CAMP governance arrangements should be developed to deliver the recommendations of this report, and which will form the common path for all fire authorities to deliver their statutory responsibilities in a consistent manner, and with an equitable cost distribution model regardless of geographical location. The current ERCC management and staffing model should be redefined to reflect the change in business activity resulting from the intended HSE transfer, which could reduce the workload of the ERCC to approximately one third of its current activity level, and to bring the ERCC staffing arrangements in line with national centre management and staffing arrangements and conditions for emergency control operators.

A project plan, developed under an agreed project management methodology, is required, given the scope and extent of work required to implement the recommendations of this report while minimising risks associated with the changes proposed.

**CAMP:** Computer Aided Mobilisation Project, the initial project name used for the Department of Environment sponsored project to transform the mobilisation of Fire appliances, beginning in the late 1980s.

**ECAS:** Emergency Call Answering Service, an outsourced service provided by British Telecom to direct 112/999 callers to the appropriate call centre for a specific Emergency Service and region.

**CMOD:** Centre for Management Organisation Development, a bureau within the Department of Public Expenditure and Reform, CMOD has a public service-wide brief with responsibility for researching, developing and implementing policies in the areas of telecommunications, technology, shared ICT services, and eGovernment.

Hele rapporten om CAMP - THE NEXT GENERATION finnes på denne linken.

<http://www.environ.ie/en/Publications/Community/FireandEmergencyServices/FileDownload,32382,en.pdf>

## **Felles**

Det er to nødnummer i Storbritannia og Irland - 999 og 112 (hvorav 999 er mest brukt for befolkningen) men 112 fungerer på samme måte.



**ask for  
POLICE - Gardai  
FIRE & RESCUE  
AMBULANCE  
COASTGUARD  
MOUNTAIN RESCUE**

British Telecom svarer først innkommende nødmeldinger og viderekobler nødsamtalene til korrekt nødetat og nødsentral. Innringer får spørsmål hvilken tjeneste som ønskes og blir satt over. Dersom innringer eller operatør er i tvil eller det er hendelser som involverer flere etater blir dette håndtert av ut i fra forhåndsbestemte prosedyrer. Både i England og Irland ble det gitt uttrykk for at dette er noe dem er fornøyd med. Tidstapet er minimalt og sentralene slipper feilringinger. Vi har ikke sjekket hva helse og politi synes om at British Telecom er de som besvarer nødnumrene.

Både i Storbritannia og Irland er endringene slik som i mange andre land med reduksjon av både brannvesen og sentraler til større enheter. Tilbakemeldingene er at større enheter ikke gir dårligere beredskap men en bedre koordinering og utnyttelse av ressursene. Ny teknologi og nye løsninger på IKT-siden har gjort det mulig å samordne sentralene til større enheter som blir mere robuste og profesjonelle. Sentralene og operatørene har kun fokus på nødmeldetjenesten i forhold til de nødstilte og innsatsmannskapene. Vi fikk ikke besøkt Skottland, men erfaringene derfra og fra Irland vil nok påvirke utviklingen i England. Det ble gitt klart uttrykk – faglig sett - at den planlagte reduksjon i England var ønskelig og nødvendig.

## **Anbefaling**

Om Norge skal eller bør innføre et felles nødnummer og felles nødmeldesentraler er for oss også etter denne ytterligere styrket og anbefalingen fra oss er derfor den samme som etter forrige studietur. <http://www.nblf.no/images/Rapport-USA.pdf>

**Norge bør innføre ett felles nødnummer og felles nødmeldesentral(er) forutsatt at de(n) blir riktig utstyrt og bemannet.**

Dersom det ikke blir innført felles nødmeldesentraler og felles nødnummer i Norge anbefales det at:

**Antallet 110-sentraler reduseres til 1 med 2-3 lokasjoner og med tilsvarende systemer som planlegges i Irland.**

På denne måten kan lokasjonene drifte og betjene for hverandre og kan også betjene hele landet uavhengig hvor samtalen fra innringer blir besvart. Det bør i alle fall ikke være for mange siden antall hendelser som håndteres har sammenheng med antall innbyggere og areal. Jo flere hendelser – jo mer profesjonalitet.

Størrelsen med tanke på bemanningen og organiseringen av tjenesten er viktig for å få en god faglig og robust tjeneste. Noen momenter er:

- Operatørene må utdannes skikkelig i systemene
- Sentralene bør være store og få for å få volum og ferdigheter.
- Det bør være IKT-teknikere med tilstedevakt 24/7
- Operatørene må gis myndighet til å sende de ressursene de mener er nødvendig ut i fra innholdet i meldingen utover det som er forhåndsbestemt.
- Det må være et "indre brannbefal" i tillegg til andre operatører som er bemyndiget til å fatte beslutninger i forhold til prioritering av ressurser ved større og flere samtidige hendelser.
- Det må foreligge nødvendig og bra beslutningsverktøy i form av "Indekser" eller lignende.
- Det må anskaffes systemer og løsninger som gjør operatørene i stand til å betjene både innringer og utalarmere ressursene samtidig eller så må operatørene arbeide parvis, en som mottar telefonsamtalen (calltaker) og som forestår intervju og veiledning basert på indeks samt en operatør (dispatcher) som parallelt utalarmerer og styrer ressursene (ala USA).
- EIS bør benyttes allerede fra utalarmeringsfasen.

Det vil nødvendigvis ikke være behov for å benytte fagpersonell (i denne sammenheng – brannfolk, helsearbeidere og politi) for å besvare samtalene. Dette er i utgangspunktet feil bruk av ressurser, men det kan være formålstjenlig at noen av operatørene har faglig bakgrunn. Fagoperatørene kan forestå rene fagspesifikke oppgaver som ofte er nødvendig i nødmeldesentraler og kan benyttes som faglige rådgivere og veiledere ovenfor øvrige operatører og nødstedte.

Med tanke på Norges geografiske beskaffenhet og tatt i betraktning at det enkelte steder i landet er begrenset tilgang på ressurser og med tanke på antall og avstander bør et støttesystem og indekser være tilpasset de ulike forholdene.

Ved utalarmering av ambulanse finnes det normalt tre ulike nivåer (Akutt (rød), haster (gul) og vanlig (grønn)) på oppdragene basert på prioritering og hendelse. Dersom det innføres tilsvarende innen brann vil dette bidra til å lette implementeringen av ressursstøtte i et datasystem. Hvilket vil gi operatørene en bedre fleksibilitet i forhold til omdirigering av nærmeste ledige eller raskeste ressurs til skadestedet.

Systemet vil da bli mer dynamisk og indikere en grad av opptatthet og ikke "enten eller". En ressurs med lavere nivå på et oppdrag bør kunne bli benyttet til et annet oppdrag med høyere nivå. Derfor bør det norske systemet også angi ovenfor operatørene nivået på opptatt og ikke bare om ressursen er opptatt eller ikke. I tillegg ulike nivå på status – Opptatt må også de øvrige statusene på ressursene håndteres og presenteres av støtteverktøyet.

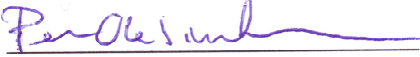
Vi har ikke vurdert hvordan mange av de andre oppgavene som ofte utføres av dagens 110-sentraler bør løses. Enten kan alle, deler eller ingen av disse overføres til andre sentraler (private/offentlige). Noen av oppgavene kan nok med fordel beholdes men det er viktig å fokusere på nødmeldetjenesten og ikke de andre tjenestene.

Vi vil anbefale til at det bli gjort en utredning av hvordan nødmeldetjeneste for brann skal være. Noen må tørre å stille noen spørsmål og noen må tørre å besvare dem. Noen problemstillinger som ofte blir trukket frem er avstander, areal, innbyggertall, mottak av automatisk brannalarmer, økonomi, organisasjonsform, driftsform med mer. Mange av disse var også diskutert i England og Irland og faglig sett var dem kommet frem til at få store sentraler med en egen statlig driftsform basert på robuste felles systemer uten andre oppgaver enn nødmeldetjeneste er beste løsningen.

Vil også anbefale at det gjøres nærmere studier av endringene som er gjort i Skottland, de kommende endringene i Irland og hva som kommer til å skje i England.



  
Eyvind Aakerman

  
Per Ole Sivertsen