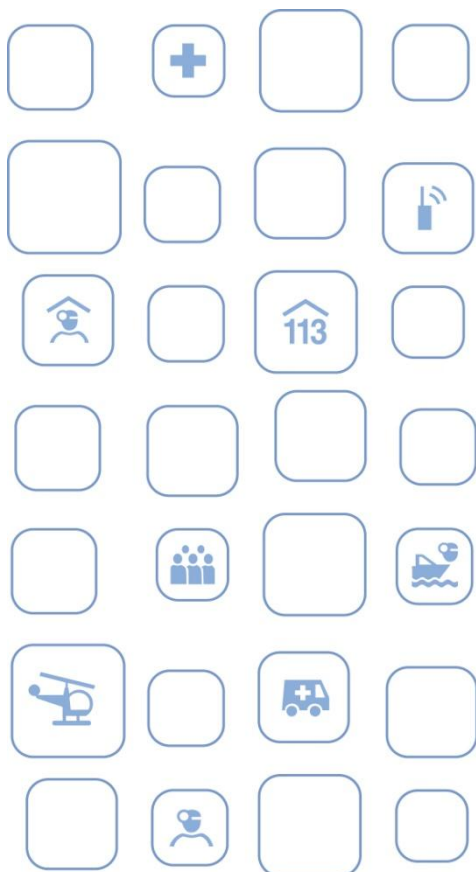


Nødnummer i Europa, status desember 2012



 <p>KoKom, Nasjonalt kompetansesenter for helse- tjenestens kommunikasjonsberedskap</p> <p>KoKoms hovedoppgave er å monitorere og videreutvikle medisinsk nødmeldetjeneste i Norge</p>		KOKOM RAPPORT	
		TITTEL	
		Nødnummer i Europa, status desember 2012	
Postadresse:	Møllendalsbakken 9 5009 Bergen	FORFATTER (E):	
Telefon:	55 97 72 60	Bovim, Egil	
Web:	www.kokom.no	Vassbotn, Anne Buset	
E-post:	firmapost@kokom.no		
Layout: KoKom	Forsideillustrasjon: © KoKom	ISBN: 978-82-8210-020-5	
	PROSJEKTNR. 250109	DATO: 18/12 2012	SIDETALL: 16
	GRADERING: Åpen		
SAMMENDRAG			
<p>10 land i Europa har innført 112 som eneste nødnummer. Noen flere land forbereder slik endring, men i flertallet av landene ønsker man å fortsette med direkte numre til nødetatene.</p> <p>Et flertall av de landene som har innført 112 som eneste nødnummer fortsetter å la ansvaret for ressursdisponering / utalarmering av ressurser ligge i den enkelte nødetat.</p>			

Innhold

INNLEDNING	4
MATERIALE OG METODE	5
STATUS NØDNUMRE I EUROPA.....	6
BESKRIVELSE AV SYSTEMENE I DE ENKELTE LAND	8
<i>Belgia</i>	8
<i>Bulgaria</i>	8
<i>Danmark</i>	8
<i>Estland</i>	9
<i>Finland</i>	9
<i>Frankrike</i>	9
<i>Hellas</i>	10
<i>Irland</i>	10
<i>Island</i>	10
<i>Italia</i>	10
<i>Kroatia</i>	10
<i>Kypros</i>	11
<i>Latvia</i>	11
<i>Litauen</i>	11
<i>Luxemburg</i>	11
<i>Malta</i>	11
<i>Nederland</i>	11
<i>Polen</i>	12
<i>Portugal</i>	12
<i>Romania</i>	12
<i>Slovakia</i>	12
<i>Slovenia</i>	13
<i>Spania</i>	13
<i>Storbritannia</i>	13
<i>Sveits</i>	13
<i>Sverige</i>	14
<i>Tyrkia</i>	14
<i>Tyskland</i>	14
<i>Tsjekkia</i>	15
<i>Ungarn</i>	15
<i>Østerrike</i>	15
VURDERINGER.....	15

Innledning

Rapporten «Forslag til fremtidig organisering av nødmeldetjenesten»¹ ble lagt frem 16. juni 2009. Det fremgår av rapporten at «Danmark, Sverige, Finland, Kypros, Estland, Luxemburg, Portugal, Romania, Slovenia og Nederland har innført 112 som sitt eneste nasjonale nødnummer, i de øvrige landene eksisterer det andre nødnumre parallelt med 112». Denne informasjonen er hentet fra WHO's rapport fra 2008: «Emergency Medical Services Systems in the European Union»²

Rapporten gir en fyldig redegjørelse for nødmeldetjenesten i flere land det er naturlig å sammenligne oss med, men gir ikke et overordnet bilde av nødmeldetjenesten i Europa som helhet.

På bakgrunn av at det er en betydelig løpende utvikling av nødmeldetjenesten i Europa har Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) gått gjennom tilgjengelige kilder for å skaffe en oversikt over nå-situasjonen i forhold til nødmeldetjenesten i Europa.

Denne rapporten viser svarene fra størsteparten av 31 tilskrevne europeiske land, og er en oppfølging av den foreløpige rapporten KoKom ga ut i august 2012. Oversikten viser at tendensene som ble skissert fortsatt er gjeldende, og KoKom mener følgende oversikt gir et helhetlig inntrykk av nå-situasjonen for de europeiske nødnumrene.

¹ http://www.regjeringen.no/upload/JD/Vedlegg/Rapporter/112rapp_160609.pdf

² http://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0003/114564/E92039.pdf

Materiale og metode

Når det gjelder nødnumre som er i bruk i de ulike europeiske land, finnes det en betydelig mengde kilder å øse av. Det er en liste på Wikipedia³. Vi er usikre på hvordan denne vedlikeholdes. European Emergency Number Association⁴ utarbeidet i 2010 en oversikt på bakgrunn av en henvendelse fra KoKom. Denne listen ble ajourført i desember 2012, og danner noe av grunnlaget for vår oversikt. Vi er takknemlige for den innsatsen EENA legger ned her.

I tillegg til disse åpne kildene, har vi tilskrevet kontakter i 31 land med anmodning om informasjon om nødnumre. Vi har også bedt om informasjon om hvilke kompetansekrav som stilles til operatører i nødmeldesentralene, og hvorvidt disse kravene er forankret i nasjonale bestemmelser.

Landene vi har fått direkte tilbakemelding fra er Belgia, Bulgaria, Danmark, Finland, Frankrike, Irland, Island, Italia, Litauen, Luxemburg, Nederland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spania, Storbritannia, Sveits, Sverige, Tsjekia, Tyrkia og Ungarn.

Utover den spesifikke spørreundersøkelsen er informasjonen i kapitlet om status i enkeltland hentet fra annet erfaringstilfang KoKom har tilgjengelig. Vi deltar i flere fora hvor tema er nettopp utveksling av erfaring på internasjonalt nivå. KoKom tok initiativet til nordiske samlinger innenfor medisinsk nødmeldetjeneste, og møter med representanter for regionale helsemyndigheter i Sverige og Danmark et par ganger årlig.

I tillegg deltar vi fast i Public Safty Radio Officers group, som er en samling av personell som arbeider med nødkommunikasjon i et større antall europeiske land. Her deltar også Helsedirektoratet, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, Politidirektoratet og Direktoratet for nødkommunikasjon. Utover dette har KoKom en betydelig aktivitet i andre internasjonale fora som TCCA (TETRA and Critical Communication Association) PSCE (Public Safety Communication Europe), og i ulike EU-sammenhenger. Vi er invitert observatør i EGEA (Expert Group on Emergency Access).

³ http://en.wikipedia.org/wiki/Emergency_telephone_number

⁴ <http://www.eena.org/view/en/index.html>

Status nødnumre i Europa

Figur 1, Status nødnumre i Europa, desember 2012

Land	Eneste nummer	Direkte nødnumre			Andre numre
		Polity	Helse	Brann	
Belgia		101	100	100	Nei
Bulgaria		166	150	160	Nei
Danmark	112				Nei
Estland		110	112	112	Nei
Finland	112				Nei
Frankrike		17	15	18	Ja
Hellas		100	166	199	Ja
Irland	999/ 112				Nei
Island	112				Nei
Italia		113	118	115	Ja
Kroatia		192	94	193	Ja
Kypros	112				Ja
Latvia		110/02	113/03	112/01	Ja
Litauen		102/022/02	103/033/03	101/011/01	Nei
Luxemburg		113	112	112	Nei
Malta		191	196	112	Nei
Nederland	112				Nei
Norge		112	113	110	Nei
Polen		997	999	998	Nei
Portugal	112				Nei
Romania	112				Nei
Slovakia		158	155	150	Nei
Slovenia		113	112	112	Nei
Spania		112/091/062	112	112	Nei
Storbritannia	999/112				Nei
Sveits		112/117	118/144	118/144	Ja
Sverige	112				Nei
Tyrkia		155	112	110	Nei
Tyskland		110	112	112	Nei
Tsjekkia		158/156	155	150	Nei
Østerrike		133	144	122	Ja
Ungarn	112	107	104	105	Nei

Som det fremgår er situasjonen at det er betydelige variasjoner i hvordan tjenesten er gjort tilgjengelig i de ulike landene.

Flere land er i ulike faser av endring av sine nødnumre.

Dette er nærmere beskrevet i omtalen av det enkelte land under. Mens det i noen land (f.eks. Danmark og Sverige) er en økende oppmerksomhet på behov for fagkyndighet i nødmeldesentralen, er det andre land som har mer eller mindre bindende vedtak om å gå over til felles nødsentraler med avvikling av etatsspesifikke nødnumre. Land som uttaler at det arbeides med å etablere felles nødsentraler er Estland, Belgia, Litauen, Malta og Ungarn.

Det er imidlertid betydelige ulikheter i forhold til hvordan landene med felles nødnummer håndterer henvendelsene. I de aller fleste tilfellene er funksjonen mellom det å ta imot samtalen, og å sende ut ressurser, delt mellom flere sentraler. Noen land som har etablert felles nødsentraler har beholdt direkte nødnumre som går til enkeltetat(er). Dette gjelder for eksempel Slovenia, hvor 112 angis som felles nødnummer, mens 113 går direkte til politiet. I Spania har man spesielle sentraler for 112 som setter samtaler til den enkelte etats sentraler (som også har direktenumre, selv om bare noen av dem offentliggjøres).

Noen land angir spesifikt at 112 er felles nødnummer, selv om de har andre nødnumre tilgjengelig. Vi antar at dette kan sies om alle land i tabellen (kanskje med unntak av Tyrkia). Det er et EU-krav at man skal få hjelp når man ringer 112, uansett om hendelsen faller inn under brann, politi eller helse.⁵ Dagens situasjon i Norge, med separate nødnumre til etatene, møter dette kravet ved at nødetatene kan sette over til hverandre henvendelser som gjelder annen etat enn den som primært mottar samtalen.

Til rubrikken «andre» under direkte nødnumre, knytter det seg et visst skjønn. For de landene hvor vi har mottatt tilbakemeldinger har vi holdt oss til det som står i disse. For de andre har vi forholdt oss til EENAs oversikt, som vi anser som den mest pålitelige kilden på Internett. Begrepet nødnummer kan være uklart. Et eksempel er at EU-kommisjonen har pålagt medlemsstatene å opprette en «helpline» for barn (116111)⁶. Etter vårt skjønn er dette ikke et nødnummer. Det har ikke vært mulig innenfor rammene av denne rapporten å vurdere hvert enkelt av de numrene som er oppgitt; om de fyller våre krav til å vurderes som nødnummer.

⁵ Universal Service Directive, Article 39 (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:en:PDF>)

⁶ http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=3692

Beskrivelse av systemene i de enkelte land

Belgia

Nødnumre: 101 til politi, 100 til brann og helse. Anrop til 112 rutes til brann/helse. Innføring av samlokaliserte nødmeldesentraler med felles støttesystemer er innført i 3 av 11 regioner, men også her er mottak av henvendelser og håndtering av hendelser inndelt i henhold til nødnummer. Det arbeides med å innføre 112 som felles nødnummer, men det er ikke avgjort når 100 og 101 skal stenges ned. I tillegg har man kunngjort direktenumre for psykiatri/selv mord (106) og for savnede barn (110).

Bulgaria

Nødnumre: 166 til politi, 160 til brann, 150 for ambulanse. 112 kan brukes for alle nødanrop.

Fra september 2011 rutes alle anrop, uansett hvilket nummer som er ringt, til samme sentral og samme operatører. Der er 6 regionale nødmeldesentraler i Bulgaria, alle betjener alle numre. Pr. i dag utgjør antallet anrop via 112 65 % av det totale antall anrop. Sentrene har full oversikt over hverandres systemer og kan dermed avløse hverandre ved utfall. 112-sentrene står for samtalen med innringer, og overfører data om hendelsene til etatenes kontrollrom, som står for utalarmering av ressurser. Det er 28 administrative områder i Bulgaria, hvert av dem har kontrollrom for hver av etatene. Kontrollrommene har tilgang til 112-sentralens database. I kompliserte tilfeller opprettes konferansekobling mellom innringer, 112-sentralen og det aktuelle kontrollrommet.

Der stilles ingen spesielle krav om forhåndskvalifikasjoner til de som skal ta imot anrop, men de gjennomgår et treningsprogram før de begynner å ta imot samtaler. Kontrollrommene er bemannet av personell fra den aktuelle nødetaten.

Danmark

I Danmark er 112 eneste nødnummer. I København besvares 112-anrop av brannvesenet, de resterende regionene besvares av politiet. Det var i 2009 8 alarmsentraler som normalt var bemannet med 2-3 operatører. Alarmsentralen vurderte hjelpebehovet i forhold til fastsatte kriterier på bakgrunn av intervju med innringer, og viderebefordrer melding om hjelpebehov til den aktuelle nødetaten. Særlig på helsesiden har det skjedd forandringer siden rapporten ble skrevet. Mens ambulansene i 2009 ble mobilisert av alarmsentralen, og hendelseshåndteringen for øvrig foregikk av kontraktøren som drev ambulansetjenesten, er det nå blitt etablert medisinske nødmeldesentraler drevet av helseforvaltningen på amtsnivå. 112-sentralene, som fortsatt er lagt til politiet, overfører samtalene til medisinsk nødmeldetjeneste når det er avklart at det dreier seg om medisinsk nød. Denne sentralen vurderer så hjelpebehovet og alarmerer ambulanser, som fortsatt i det alt vesentlige er privat drevet. Endringen har medført at sykehusene er bedre forberedt på hva som kommer av pasienter, men det har også medført klager over at responstidene er blitt lengre enn før.

Det synes ikke å være noen reell diskusjon om 112 som eneste nødnummer i Danmark. Imidlertid har man igangsatt et forsøk med alternativt nummer for helsehjelp i København, 1813 («akutt-telefonen»). Dette telefonnummeret er

kunngjort for bruk dersom man er i tvil om hva man skal gjøre ved skade eller akutt oppstått sykdom. Det skal her gis informasjon om hvor det er kortest ventetid etc. Det er ikke ment at denne sentralen skal benyttes for tidskritisk, akutt helsehjelp i utgangspunktet, men sentralen er bemannet med samme sykepleiere, og har samme utstyr som sentralen for medisinsk nødmeldetjeneste i København⁷. Det er til nå ikke gitt noen rapport på hvordan denne sentralen fungerer, om man får mange henvendelser som skulle gått til 112, og hvordan håndteringen av disse henvendelsene fungerer.

Estland

Nødnumre: 110 til politiet, 112 til helse og brann. 112 skal ta over som eneste nummer i 2014. Politi vil beholde sine kontrollrom og håndtere hendelser som gjelder politisaker. Operatørene på 112-sentralen har gjennomgått 1 års opplæring som kvalifiserer til å håndtere hendelser som gjelder brann eller helse. Operatørene arbeider i par, den ene («call-taker») tar mot samtalen, foretar vurderingene av hvilke ressurser som skal mobiliseres, mens den andre («dispatcher») alarmerer ressursene og holder kontakt med dem i løpet av håndteringen av hendelsen. Sentrenes og de ansattes ansvar er regulert i samsvar med generelle regler som gjelder for offentlige tjenestemenn i Estland. Der er 4 regionale nødmeldesentraler som har full oversikt over hverandres systemer og dermed kan avløse hverandre ved utfall.

Finland

Finland hadde i 2009 15 alarmsentraler som håndterer henvendelser til 112. 112 er det eneste nødnummeret i Finland. Det fremgår av rapporten at sentralene står for så vel mottak av 112-anrop som utalarmering av ressurser.

Det planlegges en betydelig reduksjon i antallet alarmsentraler i Finland. I forbindelse med denne reformen vil det også bli sikret at alle sentralene har full oversikt over hverandres ressurser osv. for å sikre at nedfall i en sentral ikke medfører problemer for innringer.

Fra politiets side ble det i PSCE-konferanse nylig presisert at 112-sentralens rolle i forhold til dem er utalarmering, videre håndtering av hendelsen foretas av politiets kontrollrom.

I EENA-konferansen i Riga våren 2012 ble det presisert at 112-sentralen ikke omfattes av helselovgivningen. Pasientens rettigheter i den sammenhengen trer først i kraft når håndtering av hendelsen er overført til ambulansetjenesten.

Finland har veldefinerte sentrale krav til kompetanse for 112-operatørene.

Minimumsalder er 18 år. Kandidatene må ha gjennomgått 18 måneders opplæring ved utdanningscenteret for nødmeldetjenesten, som drives i samarbeid med politiakademiet.

Frankrike

Nødnumre: 17 til politiet, 18 til brann, 15 til helse. 112 besvares av brann eller helse avhengig av hvor i landet man ringer fra. 115 er nødnummer for hjemløse, 119 er hjelpelinje for barn mens 114 er nødnummer for døde og talehemmede.

⁷ http://www.glostruphospital.dk/menu/Sygdom_og_behandling/Akut_hjaelp/Akuttelefonen/

Organiseringen varierer mellom de 96 kommunene. I 28 kommuner besvares henvendelser til 15 og 18 av samme sentral. Det mest vanlige er imidlertid at de to sentralene er separate (68 kommuner).

Det stilles krav om fagkyndighet (brann, politi, helse) til operatørene i nødmeldesentralene.

Hellas

I tillegg til at 112 fungerer som nødnummer i Hellas har man en rekke direkte nødnumre: 100 til politiet, 199 til brann, 166 til helse, 1591 ved skogbrann, 108 til kystvakt, 109 ved akutt narkotikabekjempelse, 171 for turistpoliti, 197 for akutt sosialhjelp. 112-oppring går til dedikert sentral som så setter den videre til den relevante nødetats sentral som dekker det aktuelle geografiske området.

Irland

Nødnumre: 999/112 er eneste nødnummer.

Henvendelsen mottas av felles sentraler for nødetatene, som drives av British Telecom etter offentlig anbudsrunder. Operatøren setter samtalen videre til aktuelle nødetats kontrollrom basert på innringers angivelse av hjelpebehov. Dersom det er behov for assistanse fra mer enn en nødetat er det etablert prosedyrer for hvordan det ivaretas.

Der er ikke sentrale myndighetskrav til kompetanse hos operatørene på de ulike sentralene. De enkelte sentraler fastsetter lokale krav. For helse faller disse som regel sammen med omforente standarder for kompetanse innenfor de aktuelle virkeområdene.

Island

I Island har man en nasjonal sentral som ligger i Reykjavik (med en mindre sentral som backup i Akureyri). 112 er eneste nødnummer, og man mottar henvendelser til 112. Sentralen alarmerer og koordinerer respons fra brann og helse, mens henvendelser til politi settes over til politiets kontrollrom, som ligger i samme lokaler. Det er ikke noen liknende kompetansekrav til de som svarer nødtelefon. De som svarer politiet sin linje er politiutdannet, men de som svarer både brann og helse har generell bakgrunn, samt kort kurs for nødtelefonoperatører basert på liknende system til det som finnes i USA (EMD - Emergency Medical Dispatcher). Vi er ikke kjent med at det planlegges endringer i nødmeldetjenesten i Island.

Italia

Nødnumre: 113 til politiet, 115 til brann 118 til ambulanse, 117 til toll og økokrim, 1530 til kystvakten. 112 rutes til «Arma dei Cababinieri», en kombinasjon av militært og sivilt politi.

Anrop til 112 og 113 går primært til en nødmeldesentral som drives av politiet som enten setter over til politiets kommandosentraler eller til sentralene i brann og helse som håndterer henvendelser via 115 eller 118 for det aktuelle området.

Kroatia

Opplysningene om Kroatia er skaffet via Internett. Informasjonen er dels motstridende. 112 synes å gjelde over alt. Direktenumrene som oppgis er politi 92/

192, brann 93/193 og helse 94/194. Sjøredningstjenesten har telefonnummer 9155, veihjelp har 1987. Kildene er Wikipedia⁸ og Croatian Red Cross⁹. Vi har ikke fått svar på forespørsel som er rettet for å få utfyllende informasjon.

Kypros

Nødnumre: 112 til politi, brann og helse. I tillegg har man 119 som ikke nærmere definert «national emergency number»

Anrop til 112 besvares av politi, som håndterer hendelser som gjelder politisaker, og setter samtaler som gjelder brann og helse videre til disse etatenes kontrollrom.

Latvia

Nødnumre: 110 til politi, 112 til brann, 113 til ambulanse. Fra kun fastlinjer: 02 til politi, 01 til brann, 03 til ambulanse. Anrop til 112 går til brann som har mulighet for å sette dem over til politi og ambulanse basert på innringers angivelse av behov. For gasslekkasjer har man nødnummer 04.

Litauen

Nødnumre: 102/022 til politi, 101/011 til brann, 103/33 til helse. (Brukere som ringer i Omnitel mobil bruker 101, 102 og 103. Bitè og Tele2 har 011, 022 og 033). Fra kun fastlinjer: 02 til politi, 01 til brann, 03 til ambulanse. 112 besvares de fleste steder av dedikerte nødmeldesentraler, men fortsatt noen steder av politiet. Overgang til 112 som eneste nødnummer er planlagt, og vil da bli besvart av den dedikerte nødmeldesentralen. I «Law on Emergency Response Centre» går det fram at aktiviteten ved ERC skal baseres på et prinsipp om profesjonalitet. For øvrig vises det til at nyansatte gjennomgår et 12 ukers kurs, to måneders praksis og må ha vist evne til å kunne utføre førstehjelp samt forstå håndtering av ambulanseoppdrag. Videre krav inngår i operatørenes jobb-beskrivelser.

Luxemburg

Nødnumre: 113 til politi, 112 til brann og helse.

Politiet og brann/helse har en sentral hver som dekker hele landet. Politisentralen er bemannet med polititjenestemenn, mens operatørene ved brann/ helse sentralen er utdannet innen mottak av nødmeldinger og alarmering av ressurser.

Nødanrop går direkte til den aktuelle nødetatens nødmeldesentral uten siling i forkant.

Malta

Nødnumre: 191 til politi, 199 til brann/redning og 196 til ambulanse. Ingen av disse numrene blir lenger annonsert da det er planen å gå over til 112 som eneste nummer. Anrop til 112 går til politiet som viderebefordre samtaler til kontrollrommene i brann/redning og ambulanse når hendelsen skal håndteres av dem.

Nederland

Nederland har 112 som eneste nødnummer. Anrop fra mobiltelefoner rutes til en sentral som dekker hele landet, mens anrop fra fastlinje går til regionale sentraler. Primærsentralen tar imot anropet og setter det over til den etaten som skal håndtere hendelsen. Operatørene i primærsentralen har som oppgave å fastslå hvorvidt det dreier seg om et reelt nødanrop, fastslå hvilken region anropet kommer fra (for å overføre til rett kontrollrom) og bestemme hvilken nødetat som skal håndtere hendelsen. Det stilles ikke spesielle kompetansekrav til dem som primært mottar anropet.

⁸ http://en.wikipedia.org/wiki/Emergency_telephone_number

⁹ <http://www.croatianvillas.com/croatia-guide/CROATIA-EMERGENCY-NUMBERS>

Når det er avklart hvilken etat som skal håndtere hendelsen, settes anropet til etatens kontrollrom. Kontrollrommene til de enkelte etatene er samlokalisert, men arbeider separat. Det er pr. i dag 21 delte kontrollrom, antallet reduseres i første omgang til 10, men det ligger et godt stykke frem i tid. Personellet i ambulanseskontrollrommet er sykepleiere. Branns kontrollrom er bemannet med brannfolk, avhengig av regionale bestemmelser. Politiets kontrollrom er som en hovedregel bemannet med politifolk, men kan også være bemannet med sivile med spesiell godkjenning. Kravene til fagkyndighet er ikke nedfelt i sentralt regelverk, men konsekvent gjennomført. Dette fordi man ellers ville stå svakt ved eventuelle saksanlegg fra publikum eller andre.

Polen

Nødnumre: 997 til politiet, 998 til brann, 999 til ambulanse. Stort sett er 112 fra faste linjer besvart av brann, og fra mobil av politi.

Operatørene buker protokoller som er godkjente av politi- og brannledelsen. Sentralene til de ulike etatene er i stand til å utveksle data.

Portugal

112 er eneste nødnummer som markedsføres. 115 og 117 er tidligere nødnumre som besvares, men som ikke lenger kunngjøres.

Nødmeldinger mottas av 112 sentralen som overfører henvendelsen til politi, brann/redning og helses kontrollrom. Til politi og brann/redning overføres kun data, mens kommunikasjonen med helses kontrollrom er ved både tale og data. Alle tre nødetater har utplassert personell i 112 sentralen som påser at håndtering av innringer er adekvat. De deltar også i samtale med innringer i kompliserte situasjoner. Ut alarmering gjøres av etatenes kontrollrom basert på informasjonen de får fra 112-sentralen.

Romania

112 er det eneste nødnummeret. Anrop mottas av 112-operatører. Disse vurderer i henhold til protokoll hvilken nødetat samtalen skal overføres til. Ved behov for innsats fra flere nødetater overføres samtalen samtidig til dem. Den videre samtalen er også regulert ved protokoll, som er felles for alle de 41 nødmeldesentralene i Romania.

Minstekrav for 112-operatører er at de skal ha gjennomgått «high school», en betydelig andel av dem er «faculty graduated» (fremmedspråk, psykologi etc.). For å godkjennes som operatør må man gjennomgå prøve i fremmedspråk, nasjonal geografi og computerkunnskap. Man må også gjennomgå psykologitest med tilfredsstillende resultat.

Hver enkelt etat rekrutterer personell til sine kontrollrom. I de fleste tilfeller er de rekruttert fra egen etat.

Slovakia

Nødnumre: 158 til politiet, 150 til brann 155 til helse og redning, 159 til storbypoliti og 18300 til fjellredning. På dagtid håndteres 112-oppkall av en branntilsatt, en medisinsk operatør og to operatører fra sivilforsvaret ved dedikerte sentraler i de 8 fylkene. I tillegg har hver nødetat sitt eget kontrollrom i hvert av fylkene. Deres direktenumre (som angitt over) kunngjøres også aktivt. Personellet ved etatenes kontrollrom har gjennomgående utdanning innenfor den etat de arbeider for, men

dette er ikke noe krav fra sentrale myndigheter. Dette kan imidlertid bli aktuelt i fremtiden.

Slovenia

Nødnumre: 112 er felles nødnummer, 113 går direkte til politiet. Anrop til 112 besvares av brann/redning som håndterer hendelse innenfor egen etat, men setter over samtale som gjelder politi eller helse til disse etatens kontrollrom. De som svarer på 112 må ha bachelor-utdanning og aktiv kjennskap til ett utenlandsk språk, vanligvis engelsk. I flerspråklige områder må de ha aktiv kjennskap til italiensk eller ungarsk. Der er totalt 13 regionale sentre. Det foreligger ingen planer om å ha flere nødnumre, og det er et langsiktig mål kun å ha 112.

Spania

Nødnumre: 091 til politiet, 080 til brann noen steder, 085 til brann andre steder, 061 til helse og 062 til sivilgarden. Bortsett fra 091 til politiet og 062 til sivilgarden blir disse numrene ikke lenger markedsført, men de er i en viss bruk. 112 er felles nødnummer og går til dedikert nødmeldesentral.

Operatørene på 112-sentralen registrerer informasjon om hendelsen og overfører innringer til den aktuelle etats kontrollrom som så star for den videre håndteringen av hendelsen. Oppsettet av kontrollrom varierer rundt om i landet, i noen tilfeller er de samlokaliserte, i andre tilfeller ikke.

Operatørene ved 112-sentralene er «etatsnøytrale» og blir trent ved den enkelte sentral.

Storbritannia

999/112 er felles nødnummer. Oppring rutes til primærsentraler som bemannes av teleoperatørene. Samtaler fra mobil- og fastlinjer rutes til dels til ulike sentraler. Operatørene på disse sentralene viderefører samtalene til politi, helse, brann eller kystvakt avhengig av innringers ønske. Det er ikke spesielle kompetansekrav til personellet i disse sentralene, de får en opplæring av eier av sentralen. Operatørene i de enkelte etatenes kontrollrom overtar håndtering av hendelsen når de mottar samtalen. På helsesiden er responsen i veldig stor grad begrenset til mobilisering av ambulanse. Dersom det vurderes som relevant kan innringer settes over til NHS-Direct, som er sentraler bemannet av sykepleiere. Dette skal gjøres i tilfeller hvor det ikke antas nødvendig med akutt respons. Det finnes ikke sentrale regler for kvalifikasjonskrav til operatører i kontrollrommene. I stor grad får de lokal opplæring.

Sveits

Nødmeldetjenesten i Sveits er ekstremt desentralisert på kantonnivå (n=26). Mens 112 fungerer som nødnummer i Sveits, er det variasjoner mellom kantonene hvordan tjenesten er organisert, om det er felles sentraler eller egne sentraler for hver etat. Gjennomgående synes det som 112/117 besvares av politiet, mens 118/144 håndterer brann og helse. Andre nødnumre er 145 ved forgiftninger, 145 ved trafikkulykker, 140 for psykologisk støtte, 143 hjelpelinje for barn, 147 for helikopterredning, 1414 for fly redning, og 1415 for redning på isbre, begrenset til noen deler av landet. Det synes ikke å finnes nasjonale regler for krav til bemanning av sentralene.

Sverige

Det fremgår av rapporten at SOS Alarm driver 18 sentraler i Sverige. For henvendelser som gjelder brann og ambulanse står SOS Alarm for utalarmeringen. Når innringer har behov for hjelp fra politiet, settes innringer til politiets kommunikasjonsentral som tar seg av den videre håndteringen.

Virksomheten til SOS Alarm er basert på kontrakter. Der er en kontrakt med staten sentralt som gjelder mottak av 112-meldinger. Kontrakten omfatter mottak av 112-meldinger, og viderebefordring av disse til den relevante nødetat. For denne delen av virksomheten er det ikke fastsatt spesifiserte kvalifikasjonskrav for operatørene.

Når det gjelder viderebefordring av henvendelser til den enkelte nødetat, så varierer dette mellom etater og geografiske områder.

Henvendelser som gjelder politi håndteres likt nasjonalt, ved at samtalen settes over til politiets kommunikasjonsentral som beskrevet i rapporten fra 2009. Brann- og redningsetatene i større byer (f.eks. Stockholm, Gøteborg, Borås etc.) driver sine egne sentraler og håndtere henvendelsene på samme måte som politiet. Mindre enheter (f.eks. Strømstad, Arvika osv.) har inngått avtale med SOS Alarm som da forestår utalarmeringen av brannvesen etter gitte kriterier.

For helsesiden er situasjonen på mange måter tilsvarende som for brann og redning. Landstingene inngår avtale med leverandør som står for håndtering og utalarmering av helseressurser. Noen landsting har stilt krav om at henvendelsene skal håndteres av sykepleier, andre har ikke gjort det. De fleste har imidlertid krav om at henvendelsene skal håndteres av hjelpepleier.

Det er ikke stilt noe krav fra sentrale myndigheter til kompetanse hos operatørene i medisinsk nødmeldetjeneste. Avtalen om drift av sentralen som håndterer henvendelsene er basert på offentlig tilbud, så noen landsting har nå inngått avtale med andre leverandører enn SOS Alarm om denne tjenesten. Også i disse tilfellene er det SOS Alarm som tar imot 112-henvendelsen, men den settes over til annen sentral for håndtering. I de tilfellene SOS Alarm har kontrakt om håndtering av hendelsene gjøres dette ved 112-sentralen, men da av sykepleier når landstinget har stilt krav om det.

Sverige har fortsatt 18 sentraler, men bare 16 av dem håndterer 112-oppring. Alle sentralene er sammenkoblet slik at man kan se aktiviteter og ressurser i hverandres områder. Dette medfører at en sentral kan ta over for en annen ved større hendelser eller andre årsaker for overbelastning/teknisk svikt.

Tyrkia

Nødnumre: Det er angitt at 112 besvares som felles nødnummer i Antalya og Isparta, men tilsynelatende ikke i resten av landet. Generelt gjelder følgende nødnumre: Politi 155, Helse 112 og Brann 110.

Tyskland

Nødnumre: 110 til politiet, 112 til brann/redning og helse.

I likhet med hva som er tilfelle i Sveits er tjenesten i Tyskland desentralisert, men ansvar på delstatsnivå (n=16). Tjenesten er ulikt organisert ulike steder, og det er store variasjoner i hvordan sentralene er bygget opp, hvilke numre de besvarer, hvilke ressurser de disponerer osv.

Tsjekkia

Nødnumre: 158 til politiet, 150 til brann og redning, 155 til ambulanse og redning, 156 til storbypolitiet. Anrop til 112 håndteres av 14 regionale sentre som hører til brann og redningsetaten. Disse bruker felles systemer og som kan ta over for hverandre ved nedfall av en sentral. Etatenes kontrollrom er ikke samlokalisert med 112-sentralene. Kontrollroms-operatørene tar seg av både samtale med innringer og utalarmering av ressurser. De ulike etatenes kontrollrom kan kommunisere med hverandre via 112-sentralene.

Operatørene innenfor brann og redning (inkludert 112-operatørene) må i henhold til sentrale regler være sertifisert som brannmenn, innenfor ambulansetjenesten må de som et minimum være sertifisert som sykepleiere. Politiets sentraler bemannes av polititjenestemenn.

Ungarn

Nødnumre: 107 til politiet, 105 til brann, 104 til ambulanse. 112 besvares av politiet i de ulike regionene.

En større revisjon av nødmeldetjenesten pågår i Ungarn. Pga. landets økonomiske situasjon er denne blitt forsinket. Mange spørsmål er uavklart, men det synes klart at 112 skal mottas av to sentraler som til sammen skal dekke hele landet. Det forutsettes at disse skal motta oppkallene og så overføre samtalen til relevant kontrollrom for den enkelte etat, som så skal håndtere samtalen videre.

Østerrike

Nødnumre: 133 til politi, 122 til brann, 144 til ambulanse, 141 til medisinske nødtjenester, 147 for barn og ungdom, 128 for gasslekkasjer, 140 for alpine redningsgrupper, 142 for religiøse spørsmål. 112 besvares av politiet, som setter henvendelsen videre til andre nødetater ved behov. De ulike kontrollrom/nødmeldesentraler er ikke samlokalisert. Det er et betydelig antall nødmeldesentraler (96 for politiet).

Vurderinger

Informasjonen i denne rapporten baserer seg på offentlig tilgjengelig informasjon, til dels fra Internett, og mer spesifikk informasjon innhentet fra vårt kontaktnett. Det er verd å merke seg at av de 31 landene vi har skrevet til er det 9 land som ikke har svart. Vi har imidlertid ikke funnet grunn til å tro at de landene som ikke har svart, skiller seg i vesentlig grad fra dem som har svart.

112 som europeisk nødnummer har etter hvert fått en utbredelse som gjør at vi kan informere om at dette fungerer de aller fleste, for ikke å si alle, steder der nordmenn oppholder seg i Europa. Hvilke tjenester som ytes, og kvaliteten på disse, vil variere fra land til land, i tråd med det generelle tjenestenivået.

I utgangspunktet kan det se ut som trenden går i retning av å avskaffe andre nødnumre, og la 112 stå igjen som det eneste nummeret. Dette inntrykket kan dels være farget av at informasjonskildene ikke i utgangspunktet er verdinøytrale på dette området. Det kan også lett danne seg et inntrykk av at nødmeldetjenesten uniformeres slik at tjenesten blir ens for de ulike etatene.

Dersom man går noe mer i dybden blir ikke bildet like ensartet. For noen lands vedkommende er det imidlertid slik at profesjonaliseringen i nødmeldetjenesten, kanskje spesielt medisinsk nødmeldetjeneste beveger seg i motsatt retning. Både i

Storbritannia og i Danmark er det etablert kortnumre som går «utenom» de felles nødmeldesentralene, der innringer kan henvende seg direkte til helsepersonell. I utgangspunktet er disse sentralene ikke oppsatt for å håndtere tidskritiske og akutte hendelser, men det gjenstår å se i hvilken grad de de facto kommer til å gjøre det. Det ville være interessant med en mer grundig studie av ulike lands tjenester, for å se om det er en mer utbredt utvikling på dette området, og eventuelt hvilke resultater den medfører.

Behovet for spissfaglig kompetanse på sentralen avhenger også av hvilken funksjon nødmeldesentral/kontrollrom skal ha i forhold til tjenesten som helhet. Dersom funksjonen er å sende ut assistanse til dem som ber om det, kan det være tilstrekkelig at operatøren forholder seg til en algoritme som er relativt overordnet, og som omfatter et begrenset armamentarium (for eksempel standardisert bilambulans). Dersom sentralen skal ha en mer aktiv rolle i forhold til prioritering av ressurser, vil den måtte ha et sterkere islett av fagkunnskap. Et eksempel her vil være 112-sentralene i Romania, der man har valgt å etablere en ordning hvor fagpersoner (for eksempel sykepleiere) er fysisk til stede for å bistå operatørene i krevende situasjoner. SOS Alarm har en tilsvarende ordning med lege til stede i en av sine sentraler. En internasjonal studie av hvordan slike ordninger, i motsetning til ordninger der man velger å heve den faglige kvaliteten på den enkelte operatør, innvirker på tjenestens kost/nytte effekt, ville være verdifull i planlegging av tjenesten fremover.

Av de 31 landene som omtales i dette notatet er det 10 land som har 112, evt. sammen med 999) som eneste nødnummer. I ytterligere 3 land foreligger det planer om å gå over til 112, og å eliminere de andre numrene.

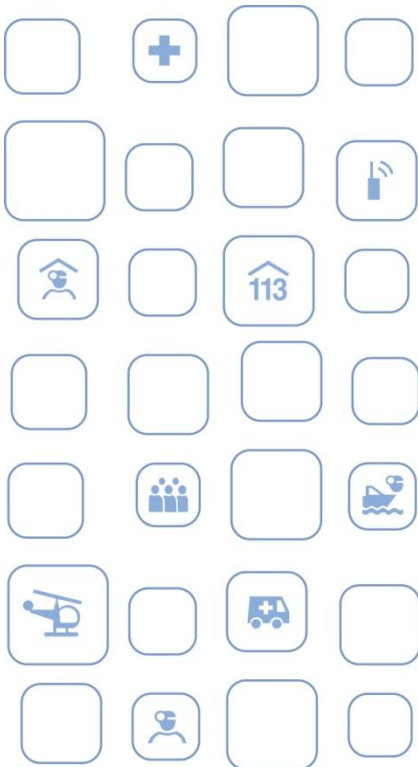
I svært mange land er det regionale variasjoner i nødmeldetjenesten. Det gjelder dels hvordan den er organisert, og ikke minst hvilken kompetanse som er tilgjengelig. Det er grunn til å anta at et vil kunne gjenspeile seg i ulikheter i tjenesten, men det finnes svært begrenset evidens å bygge på i denne sammenhengen. Manglende nasjonale krav til kompetanse vil gjøre det vanskelig å definere innringers rettigheter. Dersom en henvendelse om medisinsk nød håndteres av personell som ikke er forpliktet på helselovgivning vil dette svekke pasientens rettigheter. Fra finsk side er det eksplisitt uttalt at man har valgt å holde 112-sentralen utenfor helselovgivningen. Dette vil ikke være akseptabelt fra et norsk ståsted.

I denne rapporten har vi bare i veldig begrenset grad gått inn på de teknologiske forholdene. Det er imidlertid slående at det kan synes å være regelen like mye som unntaket at sentralene innenfor et land har mulighet for å se hverandres informasjonssystemer og dermed overta nabosentralens funksjon dersom denne skulle falle ned. En slik funksjonalitet kan fort være problematisk rent organisatorisk mellom sentraler fra ulike etater, men er tydeligvis ikke forbundet med uoverstigelige tekniske utfordringer.

KoKom
Møllendalsbakken 9
5009 Bergen

www.kokom.no
firmapost@kokom.no

Telefon: 55 97 72 60
Faks: 55 97 72 61



KVA ER KOKOM?

KoKom er eit akronym for "Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap". Senterets hovudoppgåve er å monitorere og vidareutvikle medisinsk nødmeldeteneste i Norge.

FORMÅL

KoKom skal bidra til at medisinsk nødmeldeteneste fungerer optimalt som ein del av helsetenesta. Medisinsk nødmeldeteneste er eit landsdekkande system som skal handtere melding, varsling og vidare oppfølging i akuttmedisinske situasjonar og elles når befolkninga har behov for kontakt med helsetenesta i vakt.

HOVUDOPPGÅVER

- Vere pådrivar for helsefagleg, administrativ og teknisk utvikling av medisinsk nødmeldeteneste og av kommunikasjonsberedskapen i helsetenesta.
- Sørge for utvikling og vedlikehald av nasjonale krav til medisinsk nødmeldeteneste i samråd med statlege myndigheiter.
- Vere katalysator for prosjekt som gjeld utvikling av medisinsk nødmeldeteneste gjennom eigen innsats, eller gjennom å framskaffe kompetanse frå anna hald.
- Medverke til rett bruk av medisinsk nødmeldeteneste.

BAKGRUNN

KoKom blei etablert av det dåverande Sosial- og helsedepartementet i 1997, som eit resultat av det arbeidet som vart utført for å oppnå eit nasjonalt einheitleg system for medisinsk nødmeldeteneste. Senteret er også eit kompetansesenter for kommunikasjon i den akuttmedisinske kjeda.

DAGLEG DRIFT

Sentrale arbeidsoppgåver knytt til medisinsk nødmeldeteneste:

- Kompetanseoppbygging
- Rådgjeving
- Aktiv deltaking i utvikling av systemkrav og einheitlege prosedyrar

Ansvar for medisinsk nødmeldeteneste er lagt til kommunar og helseføretak, noko som fører til at den medisinske nødmeldetenesta blir utvikla gjennom ein betydeleg lokal innsats. KoKom si oppgåve i dette er å bidra til ei aktiv og føremålstenleg erfaringsutveksling mellom dei ulike aktørane.