

Medisinsk nødmeldetjeneste – one Size and Shape fits all?

Regjeringen i Norge oversendte i april 2008 Stortingsmelding 22¹. Et av flere temaer som omhandles i stortingsmeldingen er organisering av nødmeldetjenesten.

AV EGIL BOVIM, EGIL.BOVIM@KOKOM.NO

DIREKTØR, NASJONALT KOMPETANSESENTER FOR HELSETJENESTENS KOMMUNIKASJONSBEREDSKAP

Det foreslås at dagens situasjon med individuelle nødnumre (110 til brann, 112 til politi, 113 til helse) erstattes av ett felles nødnummer (112), og felles nødmeldesentraler. Det vises i denne sammenhengen til Guttorm Brattebø's artikkel² side 22.

Det synes å være et utbredt synspunkt at Norge har behov for å endre organiseringen av nødmeldetjenesten for å møte krav fra EU, og for å komme mer på linje med organiseringen i andre land. Denne artikkelen skal gi en oversikt over hvilke systemer som i dag er i bruk i andre land.

De basale prinsippene for gjennomføring av nødmeldetjeneste er felles for de landene vi har sett på:

- Det rettes en henvendelse til nødmeldetjenesten, oftest via nødnummer på telefon. Henvendelsen kommer enten fra den som har behov for hjelp, eller andre

henvender seg på vegne av vedkommende.

- Henvendelsen besvares av en sentral som har dette som oppgave. I engelsk terminologi er denne sentralen/funksjonen betegnet som "Public Safety Answering Point" (PSAP)
- Når det er avklart at henvendelsen gjelder en hendelse hvor det er behov for assistanse fra en nødetat, overføres den til den enheten som har ansvar for å sende ut ressurser og å bistå innringer frem til mobilisert ressurs er fremme på stedet. Igjen er engelsk terminologi spesifikk, "Emergency Control Centre" (ECC)

Felles basale prinsipper er ikke til hinder for at det er vesentlige variasjoner i organisatoriske forhold mellom ulike land.

Det geografiske dekningsområdet for PSAP og ECC er typisk ikke sammenfallende. I land hvor disse funksjonene er splittet dekker

PSAP vanligvis et betydelig større geografisk område enn den enkelte ECC. En oppringning fra Manchester til 112 vil primært besvares av PSAP i Birmingham, som så overfører den til ambulansesentralen i Manchester dersom det dreier seg om behov for bistand fra ambulansetjeneste.

I den andre enden av skalaen finner vi land med separate nødnumre for hver tjeneste. Som vi kommer tilbake til er dette den vanligste situasjonen i Europa i dag. Norges eksisterende system er et typisk eksempel. Prinsippene for tjenesten er det samme, men PSAP og ECC-funksjonene er slått sammen. Innringer velger selv hvilken tjeneste man har behov for, og ringer direkte dit. Samtalen rutes til den sentralen som dekker det aktuelle geografiske området, og personen som svarer telefonen er den samme som mobiliserer ressursene, og som gir råd til innringer.

Det finnes ulike mellomløsninger mellom disse to modellene. Sverige har ett felles nødnummer (112) som besvares i en felles PSAP. Dersom henvendelsen gjelder politi, videreføres den til politiets kontrollrom. Gjelder den brann eller helse, håndteres den i sentralen. Ved behov for medisinsk eller brannteknisk spisskompetanse utover det som besittes av den som svarer samtalen, er slik ekspertise tilgjengelig.

I Danmark har man 112 som felles nødnummer, og samtalene rutes til politiet. Ved behov for assistanse fra ambulanse eller brannvesen overføres samtalen til leverandør av brann- og ambulansetjenester. København er et unntak, der rutes 112 til brannvesenet.

Fra EUs side kreves det at nødmeldetjenesten fra befolkningens side i størst mulig grad skal oppfattes som enhetlig, uavhengig av hvilket land man befinner seg i. EU-parlamentet har derfor vedtatt følgende³:

- Member States shall ensure that the number 112 is introduced in public telephone networks as well as in future integrated services digital networks and public mobile services, as the single European emergency call number.
- The single European emergency call number shall be introduced in parallel with any other existing national emergency



Illustrasjonsfoto: © Stiftelsen Norsk Luftambulanse Et Terje Heiestad.

Bestemmelsene kan sammenfattes i tre hovedpunkter:

1. 112 er et felles nødnummer i hele EU, uansett organisatoriske forhold eller om det finnes andre nødnummer i tillegg. Dette innebærer at befolkningen, uansett hvor man befinner seg, skal kunne ringe 112 og få nødhjelp. Nasjonale myndigheter er forpliktet til å sikre at 112 som felles europeisk nødnummer er kjent.
2. Det er ikke noe hinder for at man kan ha andre nødnumre enn 112.
3. De tjenester man mottar når man ringer 112 skal være i tråd med nasjonale krav til nødmeldetjenesten.

Det er en kilde til bekymring at kjennskapet til det felles europeiske nødnummeret er svært dårlig.

call numbers, where this seems appropriate.

I samme dokument, article 4, spesifiseres nærmere:

- Member States shall take the necessary measures to ensure that calls to the single European emergency call number are appropriately answered and handled, in a manner best suited to the national organization of emergency systems and within the technological possibilities of the networks.

Bestemmelsene kan sammenfattes i tre hovedpunkter:

1. 112 er et felles nødnummer i hele EU, uansett organisatoriske forhold eller om det finnes andre nødnummer i tillegg. Dette innebærer at befolkningen, uansett hvor man befinner seg, skal kunne ringe 112 og få nødhjelp. Nasjonale myndigheter er forpliktet til å sikre at 112 som felles europeisk nødnummer er kjent.
2. Det er ikke noe hinder for at man kan ha andre nødnumre enn 112.
3. De tjenester man mottar når man ringer 112 skal være i tråd med nasjonale krav til nødmeldetjenesten.

Det er en kilde til bekymring at kjennskapet til det felles europeiske nødnummeret er svært dårlig. En undersøkelse gjennomført av EU-kommisjonen i januar 2008 viste at bare 29 % av befolkningen generelt visste at 112 var det europeiske nødnummeret⁴.

Situasjonen i dag er at 112 fungerer som nødnummer stort sett i hele EU, både via fastlinje og mobil.

Seks land i EU har 112 som eneste nødnummer, og dermed felles PSAP funksjon for nødetatene. I Norden er dette tilfelle for alle land unntatt Norge. Storbritannia og Irland har begge felles PSAP funksjoner, som nås via 112 eller det nasjonale nødnummeret 999.

Alle andre land i EU har andre nødnumre i tillegg til 112. Det vanlige er da at PSAP og ECC funksjonen er slått sammen slik de er i Norge.

Dette innebærer at mens 94 % av befolkningen i EU har tilgang til 112 som nødnummer, er det bare 15 % av befolkningen som forholder seg til 112 som eneste nødnummer. Ytterligere 13 % (Storbritannia og Irland) forholder seg til PSAP som er felles for nødetatene, mens 72 % har valg mellom flere nødnumre, og kan ringe direkte til tjenestespesifikke sentraler.

Kompetansekrav til personell i nødmeldetjenesten varierer sterkt. Mens det er krav om at AMK-operatører i Norge skal være helsepersonell (i praksis sykepleiere og ambulansearbeidere) er det andre steder ikke slike krav. I Storbritannia har personellet som håndterer henvendelser vedrørende ambulanser som regel mindre enn ti ukers opplæring, og ingen formell helsefaglig kompetanse. Dette innebærer at håndtering av henvendelser er sterkt prosedyreregulert. Andre land, som i sterkere grad baserer seg på helsefaglig kompetanse, kan ha lavere grad av prosedyrestyring.

Den generelle tendensen i nødmeldetjenesten i Europa er at antallet sentraler reduseres, og at det tekniske utstyrsnivået heves. Det er i dag sjelden å se nødmeldetjenester der arbeidet ikke utføres ved hjelp av datateknologi, selv om det enda er betydelige variasjoner i utviklingsnivået av teknologien. Det har også vært en tendens til at de ulike nødetatenes sentraler samlokaliseres. Det er betydelige nasjonale ulikheter i forhold til hvilken etat som er pådriver for samlokalisering. I Belgia er prosessen klart politidrevet, mens det i andre land har vært brannetaten som har vært mest aktiv.

EU er offisielt ikke pådriver i forhold til nasjonale organisatoriske forandringer i nødmeldetjenesten. Det pågår arbeid med å revidere direktivet, men endringene fokuserer på grenseflaten mellom brukerne og tjenesten,

ikke på den nasjonale organiseringen av tjenesten. 112 vil fortsatt være det felles Europeiske nødnummeret, og responsene på henvendelser skal fortsatt være i tråd med nasjonale tjenestenivåer. En viktig endring er at medlemslandene må være i stand til å håndtere henvendelser på alle EUs offisielle språk. Dette vil medføre betydelige praktiske utfordringer.

Nasjonale organisasjonsformer vil bestå, ettersom EU-lovgivningen ikke kan regulere hvordan medlemsstatene utfører tjenestene, bare at de faktisk yter tjenester.

Gitt at det fortsatt er store variasjoner i tjenestene mellom medlemsstatene (og EØS-landene) er det fortsatt et langt stykke vei å gå før det er mulig å enes om en felles organisatorisk modell for nødmeldetjeneste som passer alle, hvis vi noensinne kommer dit. ■

Referanser

1. Stortingsmelding nr. 22, (2007-2008) Samfunnssikkerhet Samvirke og samordning, Tilråding fra Justis- og politidepartementet av 9. mai 2008, godkjent i statsråd samme dag. (Regjeringen Stoltenberg II).
2. Brattebø G. Retten til å ringe 113 ved medisinsk nød! SUM 2008; 1: 22-23.
3. Article 1, "Single European Emergency Number" (Council Decision of 29 July 1991 (91/398/EEC))
4. "The European Emergency Number 112", Survey conducted by the Gallup Organization Hungary upon the request of Directorate General for Information Society and Media.