

RAPPORT

---

# Gevinstmåling nødmeldings- tjenesten 2022

## Oppsummering og vurdering av måleresultat

---

Måling gjennomført i nødmeldingssentralene  
i Finnmark, Nordland, Møre og Romsdal,  
Sør-Øst, Øst og Innlandet

Måling // november 2022  
Rapport // februar 2023

Sak: 19/3163



<b>1</b>	<b>Oppsummering av funn: Utvikling i nødmeldingstjenesten siden 2017 .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Om undersøkelsen .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Måleresultater .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	Oppnådd score .....	5
<b>4.2</b>	Oppnådd gevinst.....	5
<b>4.3</b>	Tydelig positiv utvikling.....	7
<b>4.4</b>	Positiv utvikling .....	7
<b>4.5</b>	Negativ utvikling .....	8
<b>4.6</b>	Kommentarer.....	9
<b>4.7</b>	Andre funn.....	9
<b>5</b>	<b>Anbefaling av tiltak .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Måloppnåelse og samfunnsgevinst .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Veien videre .....</b>	<b>11</b>
	<b>Vedlegg.....</b>	<b>12</b>

## 1 OPPSUMMERING AV FUNN: UTVIKLING I NØDMELDINGSTJENESTEN SIDEN 2017

Det overordnede målet med samlokalisering i nødmeldingstjenesten er forbedret samarbeid og samvirke.

Gevinster av samlokalisering kommer ikke av seg selv. Sentralene må i fellesskap iverksette målrettede samvirkefremmende aktiviteter for å skape positiv utvikling av tjenesten. I dette arbeidet anbefales det å inkludere AMK-sentraler som ikke er samlokalisert for størst mulig effekt. Dette beskrives i en felles gevinstrealiseringsplan for samlokaliserte nødmeldingssentraler<sup>1</sup>.

For å identifisere utvikling i nødmeldingstjenesten er det gjennomført målinger opp imot de overordnede målene med samlokalisering. Resultatene av den siste målingen foretatt i november 2022 viser at det i måleperioden sett under ett har vært en positiv kvalitativ utvikling i tjenesten.

Siden første måletidspunkt i 2017 har sentralene oppnådd følgende overordnede måloppnåelse:

- Samvirke på tvers av etatene er forbedret
- Den tverretatlige/tverrfaglige kompetansen er forbedret
- Tverretatlig koordinering på ledelsesnivå er forbedret
- Det tverretatlige nødmeldingsfaget er videreutviklet på operativt nivå
- Utveksling av informasjon mellom etatene både før, under og etter hendelser er blitt enklere

I undersøkelsen er ledere og operatører i sentralene bedt om å vurdere 11 påstander som beskriver sentrale områder av tjenesten. Dette er undersøkelsens hovedfunn:



## 2 INNLEDNING

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) og Politidirektoratet (POD) har fått i oppdrag fra JD å gjennomføre samlokalisering av 110-sentralene og politiets operasjonssentraler. Oppdraget omfatter også at det skal legges til rette for samlokalisering med AMK-sentralene der det er ønskelig.

<sup>1</sup> Samvirkefremmende aktiviteter - gevinstrealiseringsplan samlok v2.0 (mai 2017) (vedlegg 1)

Samlokalisering i nødmeldingstjenesten er gjennomført i halvparten av landets 110-regioner/politidistrikt. Disse er Finnmark (2020), Nordland (2017), Møre og Romsdal (2017), Sør-Øst (2018), Øst (2018) og Innlandet (2017). Helses AMK-sentraler er en del av samlokaliseringen i Finnmark og Nordland.

I forkant av hver samlokalisering er det blitt gjennomført en tilstandsvurdering av forhold knyttet til de overordnede målene for samlokalisering i nødmeldingstjenesten. Tilsvarende måling er gjennomført på nytt i november 2022 for å synliggjøre utvikling av samvirket mellom sentralene og identifisere gevinstene av samlokalisering. Målingen i 2022 er den første målingen der alle sentralene har deltatt samtidig.

I tillegg til disse to målingene er det i noen regioner (Finnmark, Nordland og Innlandet) gjennomført til sammen tre målinger. AMK-sentraler som ikke er samlokalisert har også deltatt i målingen i Møre- og Romsdal, Sør-Øst og Innlandet.

For hver region er det utarbeidet ett dokument med måleresultater og ett dokument med vurderinger av resultat og anbefalinger om veien videre. Her vurderes måleresultatene på et aggregert nivå. Dette materialet blir også presentert for alle regionene i et felles digitalt møte.

### 3 OM UNDERSØKELSEN

Respondentene i målingene er ledere og operatører ved 110-sentralen, politiets operasjonssentral, AMK-sentralene. Respondentene har mottatt en lenke til undersøkelsen e-post. I målingen gir respondentene egne vurderinger av 11 påstander om ulike forhold som for eksempel kjennskap til andre nødmeldingssentraler, hendelseshåndtering, informasjonsdeling og samvirke. Påstandene er en operasjonalisering av forventede gevinster (målene) av samlokalisering<sup>2</sup>. Summen av respondentenes vurdering viser et bilde av den samlede tilstanden på måletidspunktet. Resultatet er satt sammen med tidligere måleresultater og viser utviklingen gjennom måleperioden.

Mer informasjon om gevinster av samlokalisering, målestruktur og samvirkefremmende aktiviteter finnes i vedlagte gevinstrealiseringsplan.

Målingen er utviklet og gjennomført av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) ved seksjonene Brann og redning og Analyse og metodeutvikling. Aktiviteten er forankret og gjennomført i dialog med Politidirektoratet og Helsedirektoratet.

### 4 MÅLERESULTATER

I dokumentet 230307 Gevinstmåling nov 22 måleresultat samlet alle regioner (vedlegg 1) fremkommer det samlede resultatet fra målingen. Her fremstilles også måleresultatene fra tidligere gjennomførte målinger (2017, 2018, 2020, 2021) slik at man kan se utviklingen. Alle figurer og oversikter gjengitt her er hentet fra dette dokumentet med måleresultater. Videre i dette dokumentet kommenteres funn og tendenser på et overordnet nivå. Funnene er gruppert etter tydelig positiv, positiv og negativ utvikling.

Samlet har 58 % av respondentene besvart undersøkelsen. Høy svarprosent gir riktigere vurderinger og anbefalinger. Svarprosent på 58 % er høyt nok til at måleresultatene kan benyttes til å gjennomføre de vurderinger som er aktuelle i denne analysen.

Det er variasjon mellom regionenes deltagelse fra 65 % i Finnmark til 54 % i Nordland. Det er også variasjoner mellom etatenes svarprosent. Dette er forhold man må ta hensyn til dersom man ønsker borre dypere i materialet. Populasjonen er relativt lav, og det fører til at man må tolke mindre endringer med forsiktighet.

---

<sup>2</sup> For mål med samlok se gevinstrealiseringsplan (vedlegg 1), dokument for måleresultater (vedlegg 2), sammenheng mellom mål, påstander og samvirkefremmende aktiviteter (vedlegg 3)

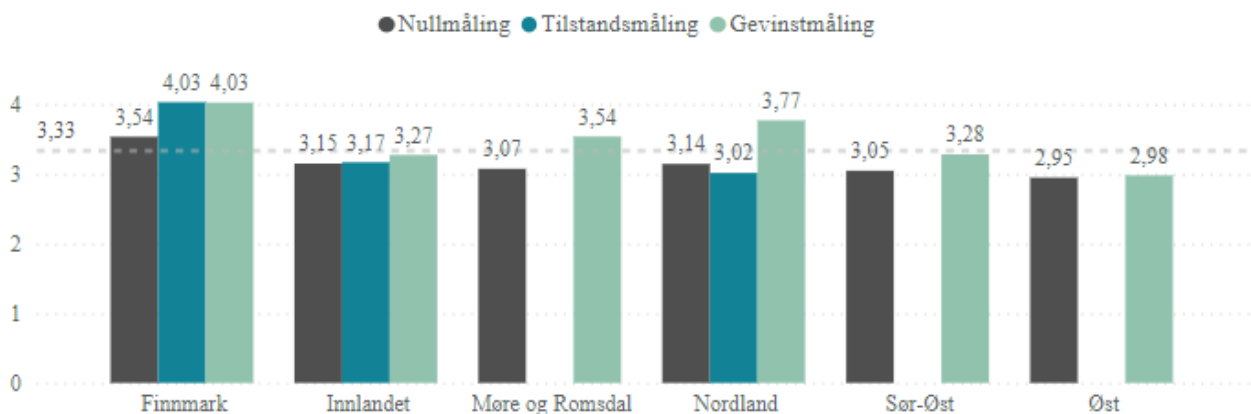
I den videre fremstillingen omtales to hovedstørrelser: score og gevinst. Score er det nivået respondentene har vurdert den enkelte påstanden til. Her benyttes skala 1-5 og resultatene er delt inn i høy, medium og lav score<sup>3</sup>. Gevinst beskriver utvikling i score fra 2017 til nå. Disse størrelsene beskriver ulike forhold og det er viktig å se disse i sammenheng for å få et riktig bilde av situasjonen.

## 4.1 OPPNÅDD SCORE

Samlet gjennomsnittlig score i målingen gjennomført i 2022 er 3,4 (skala 1-5). 6 av 11 påstander oppnår høy score. Dette forteller oss at sentralene jevnt over jobber godt med de ulike områdene som til sammen utvikler tjenesten og samvirket mellom sentralene. Oversikten under viser samlet gjennomsnittlig score på de 11 påstandene. Her vises fordelingen mellom høy (grønn), medium (gul) og lav score (rød).

Spørsmål	Gjennomsnitt verdi 2022
1. Jeg er positiv til samlokalisering av nødmeldingssentralene	● 4,28
2. Jeg har tilstrekkelig kunnskap om den nødmeldingssentralen vi er/skal samlokaliseres med	● 3,87
3. Ledelsen tilrettelegger for samhandling mellom nødmeldingssentralene	● 3,54
4. Vi har gode rutiner for erfaringslæring mellom nødmeldingssentralene	◆ 2,78
5. Vi samarbeider om å utvikle kompetanse på nødmeldingssentralen	▲ 3,12
6. Jeg har tilstrekkelig kunnskap om de andre nødmeldingssentralene til å utføre mine oppgaver under hendelser	● 4,28
7. Jeg mottar den informasjonen jeg behøver fra andre nødmeldingssentraler for å danne meg et riktig situasjonsbilde for håndtering av hendelser	● 4,00
8. Jeg synes nødmeldingssentralene utfører trippelvarslingsrutinen på en lik måte slik at vi skaper et felles situasjonsbilde	● 3,81
9. Andre relevante rutiner og prosedyrer er samkjørt mellom etatene i den samlokaliserte sentralen	▲ 3,03
10. Nødmeldingssentralene gjennomfører evaluering av hendelser i fellesskap	◆ 2,19
11. Vi har en lik måte å håndtere taushetsbelagt informasjon på	◆ 2,31
<b>Totalt</b>	<b>3,40</b>

Figuren under viser oppnådd score pr region. Som forventet ligger noen over og noen under gjennomsnittet (stiplet grå strek).



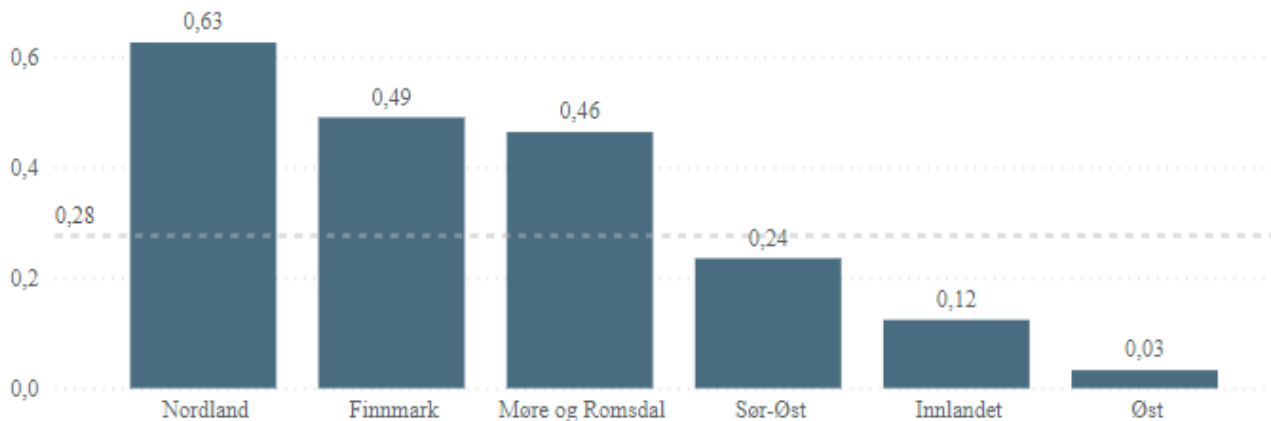
## 4.2 OPPNÅDD GEVINST

Måleresultatene viser utvikling mellom første og siste måling (2022). Ut fra dette kan man se oppnådd gevinst. Fordi de første målingene er gjennomført på ulike tidspunkt (2017, 2018, 2020, 2021) må vi i vurderingen av resultatet se etter utvikling og tendenser for perioden under ett.

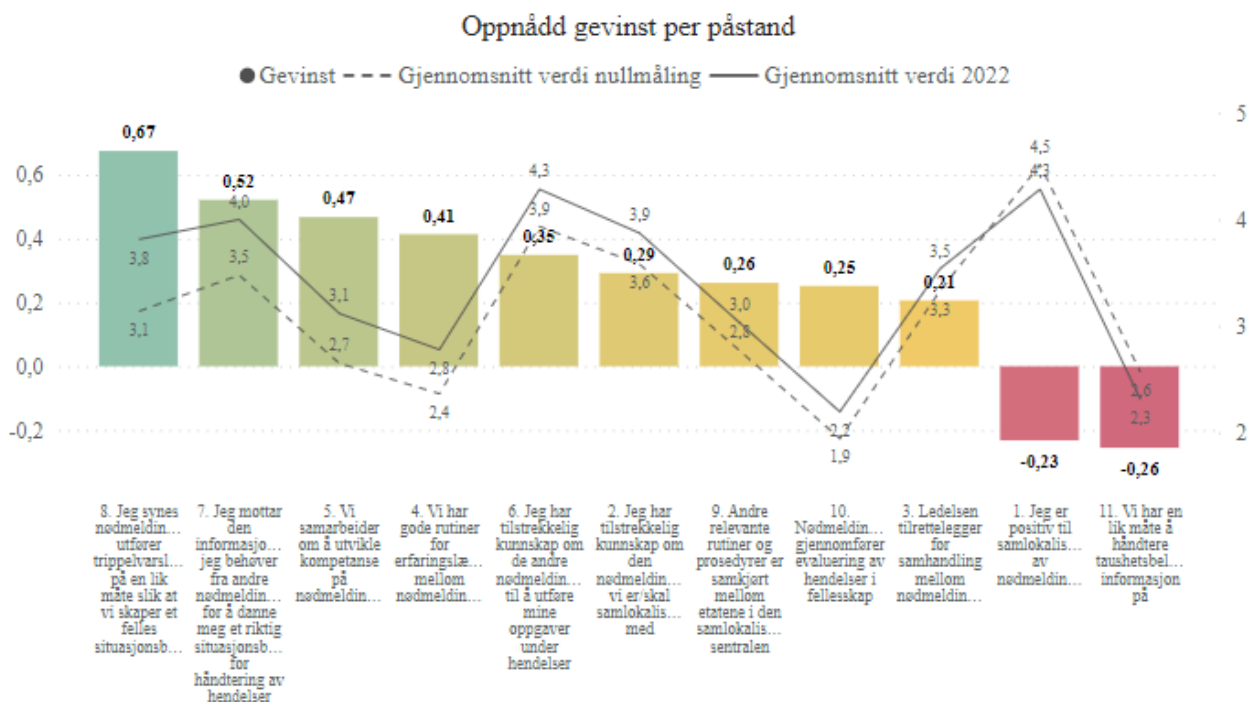
<sup>3</sup> Gjennomsnittscore 1-5, der 1 er uenig og 5 er enig. 5-3,6: høy score, 3,5-3,0: medium score, 2,9-1,0: lav score, negative score.

For perioden har sentralene oppnådd et samlet gevinstmål på +0,28 for hele perioden. Dette betyr at samlokalisering og andre tiltak og aktiviteter gjennomført i perioden har bidratt til positiv utvikling av nødmeldingstjenesten og positiv samfunnsgevinst.

Regionene oppnår noe ulik utvikling. Figuren under viser dette. Regionene har ulike forutsetninger for utvikling, har jobbet og prioritert ulikt i forhold til iverksetting av samvirkefremmende tiltak. Samlokalisering i nødmeldingstjenesten er også ulik mellom regionene med tanke på blant annet antall deltagere og utforming av fysiske fasiliteter. Dette er noen forhold som kan forklare forskjellene.



Figuren under viser oppnådd gevinst fordelt på de 11 påstandene. Tall (fet type) ovenfor eller under søylene viser utvikling for hver av påstandene. Stiplet linje viser score ved første måling og heltrukket linje viser score ved måling i 2022.



Det har vært en positiv utvikling på 9 av 11 områder. Sentralene utfører trippelvarsling likere enn før, mottar mer eller bedre informasjon for felles situasjonsbilde i hendelser og jobber bedre med felles kompetanseutvikling. Sentralene har også bedre rutiner for erfaringslæring mellom sentralene og høyere kunnskap om de andre sentralene i regionen.

På to områder viser resultatene negativ gevinst. Dette gjelder positivitet til samlokalisering og måten man håndterer taushetsbelagte informasjon på.

For å få et riktig bilde av situasjonen er det nødvendig å se oppnådd gevinst i sammenheng med oppnådd score på de ulike områdene. Dette beskrives mer detaljert under.

### 4.3 TYDELIG POSITIV UTVIKLING

Blant områdene med positiv utvikling er det to områder som har oppnådd særlig høy utvikling (mer enn 0,5) når man ser på gjennomsnittsscore:

#	Påstand	Resultat 2022	Gevinst
7	Jeg <b>mottar</b> den <b>informasjonen</b> jeg behøver fra andre nødmeldingssentraler for å danne meg et riktig situasjonsbilde for <b>håndtering av hendelser</b> .	4,00 Høy score	+ 0,52
8	Jeg synes nødmeldingssentralene utfører <b>trippelvarslingsrutinen</b> på en lik måte slik at vi skaper et felles situasjonsbilde.	3,81 Høy score	+ 0,67

Ett av målene med samlokalisering er forbedret informasjonsdeling mellom etatene før, under og etter hendelser. Målet er blant annet operasjonalisert gjennom en påstand om mottak av informasjon fra andre nødmeldingssentraler for bedre situasjonsbilde i forbindelse med håndtering av hendelser. Resultatet viser at respondentene vurderer at de i stor grad mottar nødvendig informasjon i disse tilfellene (høy score). Resultatet viser også at dette skjer i større grad enn tidligere (tydelig høy positiv gevinst).

Lik håndtering av trippelvarslingsrutinen vil også bidra positivt i forhold til målet om forbedret tverretattlig informasjonsdeling. Respondentene uttrykker tydelig at man utfører trippelvarslingsprosedyren på en likere måte enn før. Denne påstanden har undersøkelsens høyeste gjennomsnittlige gevinst. I perioden er det gjennomført flere aktiviteter for å oppnå dette (blant annet opplæring og revisjon). Dette har hatt positiv effekt.

Ser man på utvikling på disse to påstandene fordelt på sentral<sup>4</sup> viser måleresultatene at politiets sentraler ikke opplever like høy gevinst som 110 og AMK. Politiet gir påstandene høyere score på alle måletidspunkter enn de to andre etatene. En årsak til at de ikke oppnår like stor utvikling kan være at de allerede scorer høyt på disse områdene og at det derfor er mindre utvikling å hente her.

### 4.4 POSITIV UTVIKLING

Følgende påstander viser at det har vært en positiv utvikling (mindre enn 0,5) i perioden sett under ett:

#	Påstand	Resultat 2022	Gevinst
2	Jeg har tilstrekkelig <b>kunnskap</b> om den nødmeldingssentralen <b>vi er/skal samlokaliseres med</b> .	3,87 Høy score	+ 0,29
3	<b>Ledelsen tilrettelegger</b> for samhandling mellom nødmeldingssentralene.	3,54 Høy score	+ 0,21
4	Vi har gode rutiner for <b>erfaringslæring</b> mellom sentralene.	2,78 Lav score	+ 0,41
5	Vi samarbeider om å <b>utvikle kompetanse</b> på nødmeldingssentralen.	3,12 Medium score	+ 0,47
6	Jeg har tilstrekkelig <b>kunnskap</b> om de andre nødmeldingssentralene til å utføre mine oppgaver under hendelser.	4,28 Høy score	+ 0,35

<sup>4</sup> Side 9, 230307 Gevinstmåling nov 22 måleresultat samlet alle regioner (vedlegg 1)

9	Andre relevante <b>rutiner og prosedyrer</b> er samkjørt mellom etatene i den samlokaliserte sentralen.	3,03 Medium score	+ 0,26
10	Nødmeldingssentralene gjennomfører <b>evaluering</b> av hendelser i fellesskap.	2,19 Lav score	+ 0,25

Forholdene som i perioden oppnår positiv utvikling treffer flere av målene med samlokalisering. Resultatene i tabellen ovenfor viser at den tverretatlige gjensidige kunnskapen på tvers av sentralene er høyere nå enn tidligere i måleperioden. Ledelsen tilrettelegger også i større grad for samhandling mellom nødmeldingssentralene. Begge disse forholdene oppnår høy score og positiv gevinst.

Tverretatlig faglig utvikling er et annet mål med samlokalisering. Dette er målt gjennom påstandene om gode rutiner for erfaringslæring og samarbeid om utvikling av kompetanse. Respondentene vurderer at det har vært positiv utvikling på begge områder. Det er relevant å nevne at det er gitt lav score på påstanden om erfaringslæring og medium score på påstanden om samarbeid om kompetanseutvikling. Dette gjelder både for første og siste måletidspunkt og innebærer at man samlet sett har mye å hente på å jobbe med målrettede tiltak for å skape ytterligere utvikling. At det har vært positiv utvikling gjennom måleperioden betyr at tiltak som har vært iverksatt har hatt positiv effekt. Den samlokaliserte sentralen i Nordland skiller seg ut med tydelig høyest gevinst på begge områder. For aktørene vil det derfor være å anbefale å undersøke om tiltakene som er gjennomført i Nordland også kan iverksettes i andre regioner.

Videre viser resultatene at sentralene har høyere kunnskap om de andre sentralene i forhold til å utføre oppgaver under hendelser (positiv gevinst). Denne påstanden har også endt med høy score som indikerer at de fleste operatørene opplever å ha et høyt kunnskapsnivå. Ser man resultatene på tvers av regioner og etater ser vi nokså lik respons. Dette sier oss at opplevelsen er gjensidig og noe som i seg selv bidrar til utvikling av gode samarbeidsrelasjoner og positiv samvirkeeffekt.

Gjensidig informasjonsdeling og samkjøring av rutiner og prosedyrer vil også bidra til bedre tverretatlig samarbeid. Måleresultatet viser at respondentene opplever en forbedring innenfor dette feltet (positiv gevinst), men at det er mye å vinne på fortsatt fokusere på området (medium score). Sentralene i Finnmark og Nordland oppnår større positiv gevinst på dette og det kan derfor være relevant for andre regioner å undersøke hva disse regionene har gjort.

Resultatene viser også at respondentene opplever at man i større grad gjennomfører evaluering i fellesskap (positiv gevinst), men at det er et stort forbedringspotensial her (lav score). Finnmark og Nordland opplever også her høyere gevinst enn de andre regionene.

## 4.5 NEGATIV UTVIKLING

Følgende påstander oppnår lavere gjennomsnittscore i den siste målingen enn ved første måling.

#	Påstand	Resultat 2022	Gevinst
1	Jeg er <b>positiv</b> til samlokalisering av nødmeldingssentralene	4,28 Høy score	- 0,23
11	Vi har en lik måte å <b>håndtere taushetsbelagt informasjon</b> på.	2,31 Lav score	- 0,26

I målingens første påstand ble respondentene bedt om å ta stilling til i hvilken grad de er positive til samlokalisering av nødmeldingssentralene. 80 % av respondentene svarer at de er positive (enig eller litt enige) til samlokalisering. Dette er svært høy score og veldig positivt for videre utvikling av samarbeid og samvirke i tjenesten. Sentralene har en lav negativ utvikling på dette området, men når scoren er såpass høy i utgangspunktet har endringen liten betydning totalt sett. Resultatet fra alle målingene viser svært høy positivitet, et nivå som kan være vanskelig å øke enda mer.

Påstanden om håndtering av taushetsbelagt informasjon oppnår størst negativ "gevinst". Alle tre etatene oppgir noe lavere score på dette området sammenlignet med første måling. I tillegg er det et tydelig funn at alle opplever dette



området som utfordrende (lav score). Dette er også noe som går igjen i respondentenes kommentarfelt (kommentert nærmere under).

På tross av tydelige tall er det verdt å vurdere om spørsmålsformuleringen på påstanden om håndtering av taushetsbelagt informasjon kan ha påvirket resultatet noe. Det er et faktum at etatene har egne regelverk å forholde seg til på dette området. Således blir ikke håndteringen identisk. Men, erfaringen viser at med høyere kunnskap om hverandres ståsted oppleves håndteringen noe likere, mer koordinert og mindre konfliktylft. En noe upresis spørsmålsformulering kan ha påvirket resultatet på en mer negativ måte. Resultatet slår likevel tydelig fast at tjenesten har mye å vinne på å iverksette tiltak i fellesskap for å øke kompetansen på dette feltet.

## 4.6 KOMMENTARER

I undersøkelsen var det en god del respondenter som la igjen en kommentar. Kommentarene er svært sammensatte både i positiv og negativ retning. Mange har benyttet muligheten til å komme med gode innspill til forbedringer og fremtidige tiltak.

Det er tre forhold som går igjen på tvers av regionene. Tydelig mange trekker frem flere positive effekter av samlokalisering. Særlig fremheves enklere kommunikasjon og samhandling på bakgrunn av fysisk nærhet og større kjennskap mellom operatørene. Dernest er AMK tydelig savnet der AMK ikke er en del av samlokaliseringen. Respondentene mener at man hadde hatt stor gevinst av samlokalisering mellom alle tre etatenes sentraler. Til sist er det mange som kommenterer at håndtering av taushetsbelagt informasjon i hendelser oppleves utfordrende.

## 4.7 ANDRE FUNN

Måleresultatene presenteres i vedlagte rapport. Dette er en omfattende rapport med tilhørende datamateriale. I regionenes oppfølging av rapporten vil det være mye innsikt å vinne på å dykke ned i materialet.

I tillegg til funn knyttet til de 11 påstandene er det her ønskelig å trekke frem et par andre funn.

### Effekt av samlok

De første målingene ble gjennomført i 2017 og siden den gang er det mange forhold som har bidratt til å påvirke utviklingen av nødmeldingstjenesten og samvirket i regionen. Eksempler på slike forhold er innføring av nasjonal trippelvarslingsprosedyre, nye personer i ulike sentrale roller i virksomhetene, de samlokaliserte sentralene har fått "fått virke" samt ulike aktiviteter og tiltak igangsatt av aktørene. Dette medfører at det er et bredt sammensatt sett av aktiviteter og forhold som har medvirket til resultatene i denne undersøkelsen.

Samlokalisering er ett tydelig og omfattende tiltak for å bidra til utvikling av nødmeldingstjenesten. I datamaterialet er det satt opp en sammenligning av resultater mellom samlokaliserte AMK-sentraler og de som ikke er samlokaliserte<sup>5</sup>. Dataene viser at respondentene i de samlokaliserte AMK-sentralene scorer 10 av 11 påstander høyere (gjennomsnitt). De tydeligste forskjellene forteller oss at respondentene i samlokaliserte AMK-sentraler opplever at man i større grad gjennomfører evalueringer i fellesskap, har større kunnskap om de andre sentralene, samarbeider i større grad om å utvikle kompetanse og håndterer taushetsbelagt informasjon på en likere måte enn på AMK-sentraler som ikke er samlokalisert.

Basert på dette er det tydelig at samlokalisering bidrar til en positiv utvikling av tjenesten.

### Flere positive meninger

Skalaen respondentene blir bedt om å bruke går fra "enig" til "uenig". De har også anledning til å svare "nøytralt/ingen mening/verken eller". I 10 av 11 påstander har andelen nøytrale svar blitt mindre sammenlignet med første måletidspunkt. I 9 av disse 10 påstandene har andelen som er litt enig eller enig økt.

Dette vil si at gjennom måleperioden har flere gjort seg opp en mening og de aller fleste av disse har opplevd positiv utvikling. Dette forteller oss at endringer og tiltak må få virke over tid og at det som er iverksatt har blitt opplevd som positivt for tjenesten.

<sup>5</sup> Side 6, 230307 Gevinstmåling nov 22 måleresultat samlet alle regioner (vedlegg 1)

## 5 ANBEFALING AV TILTAK

Gevinstrealiseringsplanen for samlokaliserte nødmeldingssentraler spesielt og nødmeldingstjenesten generelt tar utgangspunkt i at forbedring av samvirke ikke kommer av seg selv. Sentralene må sammen utnytte den arenaen samlok er for å utvikle tjenesten. I dette arbeidet anbefales det å iverksette målrettede samvirkefremmende aktiviteter. Basert på måleresultatene mottar hver region anbefalinger om hvilke tiltak som vil kunne ha særlig stor effekt i hver region.

Følgende tiltak er hyppigst anbefalt til regionene:

- Felles arbeid med evaluering etter hendelser og erfaringslæring
- Fagmøter eller andre felles kompetansehevende aktiviteter
- Informasjonsdeling rundt og tilpassing av operative rutiner, håndteringsmetoder

Alle regioner har en positiv utvikling i nødmeldingstjenesten, dog i noe varierende grad. Regionene har derfor også mottatt en tydelig anbefaling om å fortsette med de tiltak og aktiviteter som har gitt positiv effekt. Alle regioner vil ha stor gevinst i å øke oppmerksomheten og prioriteringen rundt samvirkefremmende effekter. Regionene blir anbefalt å rette oppmerksomheten rundt de områdene med lavest oppnådd score.

På et tabloid format er derfor anbefalingen til alle sentralene: "Fortsett og gjør mer!"

Noen regioner opplever høyere gevinster enn andre. Dette er spesielt tydelig på noen av påstandene. Det anbefales derfor at det opprettes dialog mellom regionene for å lære og bli inspirert av hverandre. Nordland og Finnmark er blant de regionene som skiller seg hyppigst positivt ut. Den kommende samlokaliserte sentralen i Agder har også hatt et høyt fokus på samvirkefremmende aktiviteter i tiden før etablering av samlokalisert sentral. Erfaringene fra disse regionene vil være nyttig for andre å ta del i.

## 6 MÅLOPPNÅELSE OG SAMFUNNSGEVINST

Målet med samlokalisering og de samvirkefremmende aktivitetene er forbedring av tjenesten. Basert på resultatene i denne undersøkelsen har tjenesten siden første måletidspunkt i 2017 oppnådd følgende overordnede måloppnåelse:

- Samvirke på tvers av etatene er forbedret
- Den tverretatlige/tverrfaglige kompetansen er forbedret
- Tverretatlig koordinering på ledelsesnivå er forbedret
- Det tverretatlige nødmeldingsfaget er videreutviklet på operativt nivå
- Utveksling av informasjon mellom etatene både før, under og etter hendelser er blitt enklere og bedre

Basert på de enkelte påstandene i undersøkelsen har man oppnådd følgende utvikling:

- Nødmeldingssentralene utfører i stor grad trippelvarslingsrutinen på en likere måte enn før for å skape et felles situasjonsbilde og bidra i felles håndtering
- Operatørene mottar i stor grad bedre informasjon fra andre nødmeldingssentraler for enn tidligere for å danne et riktig situasjonsbilde for håndtering av hendelser
- Sentralene samarbeider om å utvikle kompetanse i større grad enn tidligere
- Det er bedre rutiner for erfaringslæring mellom nødmeldingssentralene
- Operatørene har bedre kunnskap om de andre nødmeldingssentralene i forhold til å utføre sine oppgaver under hendelser
- Operatørene har noe bedre kunnskap om den nødmeldingssentralen de er samlokalisert med
- Andre relevante rutiner og prosedyrer er i noen grad bedre samkjørt mellom etatene
- Nødmeldingssentralene gjennomfører noe mer evaluering av hendelser i fellesskap
- Ledelsen tilrettelegger for samhandling mellom nødmeldingssentralene i noe større grad enn tidligere

I tillegg viser undersøkelsen følgende funn

- En svært stor andel av respondentene er fortsatt positive til samlokalisering i nødmeldingstjenesten
- De aller fleste opplever det som utfordrende å håndtere taushetsbelagt informasjon på tvers av tjenesten

Måleresultatene viser at sentralene i fellesskap har utviklet samvirket, samarbeidet og kunnskapen om hverandre i måleperioden. Det har vært en positiv utvikling på de fleste områdene og sentralene har oppnådd en positiv gevinstscore på + 0,28.

## 7 VEIEN VIDERE

Gevinster skapes over lengere tid med målrettet aktivitet. Gevinstene kommer ikke av seg selv. Rådene til sentralene basert på måleresultatene er:

- Opprett og oppretthold god og konstruktiv dialog og samarbeid mellom sentralene
- Del erfaringer og lær av andre sentraler
- Prioriter flere og riktige samvirkefremmende aktiviteter
- Fortsett med tiltak og aktiviteter som har positiv effekt

Måleresultatene, vurderingene og anbefalingene i dette dokumentet og tilsvarende dokumenter laget til de enkelte regionene vil være nyttige verktøy for sentralene i arbeidet med gevinster fremover. For de sentralene som ønsker større kunnskap om måleresultatene er disse presentert med mye informasjon og mange gode illustrasjoner. I jakten på de riktige tiltakene kan et dypdykk i måleresultatene være en nyttig øvelse.

*"Dialogen mellom etatene er blitt mye enklere og bedre etter at vi ble samlokalisert profesjonelt sett. Positivt og hyggelig med uformelle samtaler under lunsj og når vi møtes til og fra sentralene."*

*Sitat fra kommentarfelt, måling samlokalisert sentral i Finnmark, november 2021*

---

Vedlegg

---

#	Navn vedlegg	Format
1	Samvirkefremmende aktiviteter - gevinstrealiseringsplan samlok v2.0 (mai 2017)	Dokument vedlagt
2	230307 Gevinstmåling nov 22 måleresultat samlet alle regioner	Dokument vedlagt
3	Mål med samlok - operasjonaliserte påstander fra undersøkelsen - samvirkefremmende aktiviteter	Under

**Vedlegg 3**
**Mål med samlok - operasjonaliserte påstander fra undersøkelsen - samvirkefremmende aktiviteter**

Mål	Påstand	Samvirkefremmende aktiviteter*
1	Samvirke på tvers av etatene forbedres	Målet påvirkes av samlet utvikling på alle påstander
2	Den tverretatlige/ tverrfaglige kompetansen forbedres.	2 Jeg har tilstrekkelig kunnskap om den nødmeldings-sentralen vi er/skal samlokaliseres med. Felles fagmøter
3	Tverretatlig koordinering på ledelsesnivå forbedres.	3 Ledelsen tilrettelegger for samhandling mellom nødmeldings-sentralene. Etablere systematikk for koordinering og informasjonsdeling på ledelsesnivå mellom sentralene
4	Det tverretatlige nødmeldingsfaget videreutvikles på operativt nivå.	4 Vi har gode rutiner for erfaringslæring mellom sentralene. Felles arbeid med evaluering og erfaringslæring
		5 Vi samarbeider om å utvikle kompetanse på nødmeldings-sentralen. Felles fagmøter Fag og opplæring
5	Utveksling av informasjon mellom etatene, både før, under og etter hendelser blir enklere.	6 Jeg har tilstrekkelig kunnskap om de andre nødmeldings-sentralene til å utføre mine oppgaver under hendelser. Gjennomføring av de aller fleste samvirkefremmende aktiviteter
		7 Jeg mottar den informasjonen jeg behøver fra andre nødmeldingssentraler for å danne meg et riktig situasjonsbilde for håndtering av hendelser. Samkjøring, informasjonsdeling og tilpasning av operative rutiner Felles fagmøter
		8 Jeg synes nødmeldings-sentralene utfører trippelvarslingsrutinen på en lik måte slik at vi skaper et felles situasjonsbilde. Informasjonsdeling rundt og tilpasning av operative rutiner, håndteringsmetoder – trippelvarslingsrutinen er særlig fremhevet Felles fagmøter Felles trening/øvelser
		9 Andre relevante rutiner og prosedyrer er samkjørt mellom etatene i den samlokaliserte sentralen. Informasjonsdeling rundt og tilpasning av operative rutiner, håndteringsmetoder Felles fagmøter Felles trening/øvelser
		10 Nødmeldings-sentralene gjennomfører evaluering av hendelser i fellesskap. Felles arbeid med evaluering og erfaringslæring
11	Vi har en lik måte å håndtere taushetsbelagt informasjon på. Informasjonsdeling rundt og tilpasning av operative rutiner, håndteringsmetoder	

GEVINSTMÅLING 2022 NØDMELDINGSTJENESTEN // SAMLET RESULTAT // 19/3163

			Felles fagmøter
5	Lokaler og andre felles ressurser utnyttes mer kostnadseffektivt	Måloppnåelse måles gjennom forhold som ikke inngår i denne undersøkelsen.	

\* Listen er ikke fullstendig gjengitt slik dette er oppgitt i gevinstrealiseringsplanen. Her inkluderes kun aktiviteter anbefalt til regionene ifbm gevinstmålingen.

**Direktoratet for  
samfunnsikkerhet  
og beredskap**

Rambergveien 9  
3115 Tønsberg

Telefon 33 41 25 00  
Faks 33 31 06 60

postmottak@dsb.no  
www.dsb.no

