



Fakultet for naturvitenskap og teknologi

Ørjan Linga

Masteroppgave i Samfunnssikkerhet, SVF-3920, Vår 2023.

Ord: 21984

Hvordan har implementeringen av «nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene» påvirket samarbeidet mellom 110 Brann, 112 Politi og 113 AMK i Tromsø i forbindelse med trippelvarslinger?

Forord

I det jeg skriver disse ordene, er det torsdag 1. juni 2023, dagen før dagen. Jeg snakker ikke om bursdagen min, men om innleveringsfristen. Jeg sitter her på mitt trofaste jobbkontor, som jeg har tilbrakt utallige timer de siste to årene. Fra vinduet har jeg flott utsikt mot Ishavskatedralen og Fjellheisen som i dag er dekket av nysnø – «sjukt». Tanken på at dette snart er over gjør meg mest glad, men litt trist også. En blanding av lettelse over å være ferdig med et spennende, men krevende studie, samtidig som det betyr at dette kapittelet nærmer seg slutten.

Jeg har balansert studiene ved siden av jobb, og dessverre har jeg ikke hatt muligheten til å bli særlig godt kjent med klassekamerater, lærere og fakultetet. Likevel har jeg sneket meg inn på noen forelesninger og besøkt "kontorene" der mange av mine kjære medstudenter har skrevet sine oppgaver. Ved å bli kjent med dem har jeg ikke bare hatt det hyggelig, men jeg har også fått gode råd – takk!

Jeg vil gi en stor takk til min veileder, Jana Eliokwu-Prochotska, for gode tilbakemeldinger. Den mest verdifulle hjelpen fra deg fikk jeg tidlig da jeg var ganske umotivert og ikke hadde helt troen. Dine støttende ord ga meg faktisk motivasjon og tro på at jeg kunne klare dette – så tusen takk for det.

Jeg vil også rette en stor takk til alle intervjudeltakerne/respondentene som har stilt opp og ofret en time av livet sitt på meg og oppgaven min. Uten dere hadde dette blitt særdeles vanskelig, så tusen takk for det!

Til slutt vil jeg takke hovedpersonen bak denne oppgaven, nemlig meg selv. Tusen takk!

Sammendrag

Det forferdelige trippeldrapet som skjedde på en buss fra Årdal til Oslo i 2013 viste behovet for en evaluering og endring av blant annet trippelvarslingsrutinene mellom nødmeldingstjenestene (112, 110 og 113) i Norge. I 2019 ble trippelvarslinger formalisert gjennom "Veileder til nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene". Veilederen/prosedyren formulerer ulike tiltakskort med utspørring- og handlingsverktøy knyttet til ulike scenarier/hendelser. Målet var at nødstilte skulle få riktig hjelp raskere og et bedre samvirke mellom nødetatene (Rikheim, 2019).

Hensikten med dette studiet har vært å undersøke på hvilke måter og i hvilken grad prosedyren har påvirket samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø når det gjelder trippelvarslinger. Problemstillingen er som følger av dette: "Hvordan har implementeringen av «nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene» påvirket samarbeidet mellom 110 Brann, 112 Politi og 113 AMK i Tromsø i forbindelse med trippelvarslinger?"

I studiet har det blitt gjennomført åtte semistrukturerte intervjuer med strategisk utvalgte respondenter tilknyttet 11x-sentralene i Tromsø. Jeg har valgt intervjudeltakerne / respondentene hovedsakelig på bakgrunn av ønsket om å samle erfaringer og informasjon fra operatører og andre som bruker og har god kjennskap til prosedyren.

Funn viser at samarbeidet mellom sentralene før prosedyren ble implementert varierte. Det manglet klare felles prosedyrer og rutiner. Det resulterte i mer sporadisk og tilfeldig samarbeid. Det tok lengre tid å igangsette trippelvarslinger og det virker som at fokuset var mer rettet mot etatsspesifikke informasjonsbehov fremfor samarbeid.

Respondentene opplever generelt bedre samhandling og samarbeid etter implementering av trippelvarslingsprosedyren i 2019. Tiden det tar å formidle informasjon fra innringer til samtlige 11x-sentraler og utsendte ressurser er blitt redusert og prosedyren har ført til økt og forbedret kommunikasjon samt raskere felles situasjonsforståelse.

Imidlertid viser funn at prosedyren ikke alltid blir fulgt som tenkt og at samhandlingen mellom sentralene fortsatt kan forbedres. Det er rom for bedre etterlevelse av prosedyren for å sikre enda bedre samarbeid i fremtiden.

Veileder:

Jana Eliokwu-Prochotska.

Søkeord:

11x-sentral

AMK 113

Beslutningstaking / Naturalistic decision making / Recognition-primed decision

Brannvesenet / Brannsentralen 110

Kommunikasjon

Krisehåndtering / Kriseledelse

Mentale modeller / Felles mentale modeller

Nødmeldesentral

Nødmeldingstjeneste

Politiet / Operasjonssentral 112

Samvirke

Situasjonsforståelse

Stress

Standard operasjonsprosedyre (SOP).

Taktisk debriefing

Team

Trening og øving/øvelse

Trippelvarsling

Trippelvarslingsprosedyre

Tverretatlig kommunikasjon

Forkortelser

AMK:	Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral.
BAPS:	Brann-Akuttmedisin-Politi-Samvirke
BS:	Brannsentralen
DSB:	Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap.
FMM:	Felles mentale modeller.
FOA:	Fag- og opplæringsansvarlig.
FS:	Forskningsspørsmål.
Hdir:	Helsedirektoratet.
HRS:	Hovedredningsentral.
IL:	Innsatsleder.
ILKO:	Innsatsleders kommandoplass.
MM:	Mentale modeller.
NDM:	Naturalistic Decision Making (Naturalistisk beslutningstaking).
NIMN:	Norsk indeks for medisinsk nødhjelp.
OPS:	Politiets operasjonssentral.
PBS:	Politiets beredskapssystem.
POD:	Politidirektoratet.
RPD:	Recognition-Primed Decision (Gjenkjennelsesbasert beslutningstaking).
SF:	Situasjonsforståelse.
SMCR:	Source-Message-Channel-Receiver Model of Communication (Kilde-melding-kanal-mottaker modell for kommunikasjon).
SOP:	Standard operasjonsprosedyre.

Figurer og tabeller

Figur 1: (Gamle) Troms fylke fargelagt. Lyseblå prikk viser Tromsø sin geografiske plassering.....	12
Figur 2: Enkel illustrasjon av nødmeldetjenestenes nummer og horisontalt samvirke	14
Figur 3: Oppbygning av utspørings- og handlingsverktøy – eksempel på trafikkulykke	19
Figur 4: Kommunikasjonsprosessen etter SMCR-modellen	23
Figur 5: Beslutningstaking som forenklet prosess	26
Tabell 1: Hierarkiet krisehåndteringen.....	20
Tabell 2: Oversikt over intervjudeltakere.....	34

Innhold

Forord.....	0
Sammendrag.....	2
Forkortelser	4
Figurer og tabeller	5
1 Innledning.....	9
1.1 Bakgrunn og relevans.....	9
1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål	11
1.3 Avgrensninger i studiet	11
1.4 Oppgavens struktur.....	13
2 Kontekst	14
2.1 Om 11x-sentralene	14
2.2 Politiet 112	15
2.2.1 Tromsø 112.....	16
2.3 AMK 113.....	16
2.3.1 Tromsø 113.....	16
2.4 Brannvesenet 110	16
2.4.1 Tromsø 110.....	17
2.5 Trippelvarsling	17
2.6 Nasjonal trippelvarslingsprosedyre	17
3. Teoretisk rammeverk.....	20
3.1 Krisehåndtering	20
3.2 Team.....	21
3.3 Samvirke.....	21
3.4 Kommunikasjon	22
3.4.1 Tverretattlig kommunikasjon	23
3.5 Situasjonsforståelse	24
3.6 Mentale modeller (MM) og felles mentale modeller (FMM).....	25
3.7 Beslutningstaking	26
3.6.1 Naturalistic Decision Making (NDM) og Recognition-Primed Decision (RPD).....	27
3.8 Stress	27
3.7 Standard operasjonsprosedyrer.....	28
3.9 Trening og øving	29
4.0 Taktisk debrifing	30
4 Metodiske betraktninger.....	31
4.1 Kvalitativ metode	31

4.1.1 Intervju	31
4.1.2 Utvalg av informanter.....	32
4.1.3 Gjennomføring av intervju	35
4.2 Etikk og kvalitet i forskningen	36
4.2.1 Etske refleksjoner	36
4.2.2 Validitet	37
4.2.3 Reliabilitet	37
4.2.4 Om forskerens rolle og «objektivitet»	38
4.3 Analyseprosessen	40
4.3.1 Transkribering	40
4.3.2 Strategi for analyse	40
5. Empiri – Presentasjon av funn.....	42
5.1 Før implementeringen av prosedyren.....	42
5.1.1 Faktorer som spilte inn når det gjaldt beslutningen om å iverksette trippelvarslinger	42
5.1.2 Om det generelle samarbeidet i forbindelse med trippelvarslinger	45
5.1.3 Iverksettelse og håndtering av trippelvarsling – forskjell mellom sentralene?	48
5.2 Etter implementeringen av prosedyren.....	50
5.2.1 Positive effekter knyttet til samarbeid i trippelvarslinger mellom sentralene''	50
5.2.2 Begrensninger prosedyren gir knyttet til samarbeid mellom 11x-sentralene i Tromsø.....	54
5.2.3 Hvordan sentralene opplever at sin egen og øvrige 11x-sentraler i Tromsø forholder seg til og bruker prosedyren/trippelvarslingskortene	56
6. Diskusjon.....	59
6.1 Generelle betraktninger	59
6.1.1 11x-sentralene i Tromsø som lokal kriseledelse.....	59
6.1.2 Team.....	59
FS1: Hvordan opplever sentralene samarbeidet nå versus tiden før implementering av prosedyren i forbindelse med trippelvarslinger?	60
Før Implementering	60
Etter implementering	62
FS2: Hvilke muligheter og begrensninger skaper prosedyren når det gjelder samarbeid mellom 11x-sentralene i trippelvarslinger?.....	63
Muligheter	63
Begrensninger.....	67
FS3: Har 11x-sentralene noen distinkt forskjellige brukeropplevelser knyttet til prosedyren?	69
7. Konklusjon	70
FS1:	70
FS2:	71

FS3:	72
8. Avslutning	73
8.1 Studiets begrensninger	73
8.2 Forslag til videre forskning	74
8.3 Litteraturliste	75
Internett	77
8.4 Vedlegg	79
8.4.1 Informasjonsskriv og samtykkeskjema	79
8.4.2 Vurdering av behandling av personopplysninger – godkjent	83
8.4.2 Intervjuguide	84

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og relevans

En av samfunnets viktigste oppgaver å beskytte befolkningen og gi rask, kvalifisert og koordinert hjelp under hendelser som truer liv og helse. For å oppnå dette er gjensidig kommunikasjon og deling av informasjon mellom nødmeldesentralene og innsatspersonellet sentralt (Rikheim, 2019).

Hver dag opplever ulike mennesker i Norge nødsituasjoner og kriser. I disse tilfellene er det vanlig at direkte involverte eller tilstedeværende personer ringer en av nødmeldesentralene / nødmeldingstjenestene Politi 112, AMK 113 eller Brann 110, som i denne oppgaven ofte blir referert til som "sentralene" eller "11x-sentralene". Politiet, brannmannskap og helsepersonell har kunnskap og ferdigheter som kan bidra i håndteringen av vanskelige situasjoner.

Tradisjonelt har det vært slik at når noen ringer en av nødnumrene skal de bli involvert i en konferanse med de andre sentralene i det som kalles "trippelvarsling", dersom sentralen som mottar meldingen ser behovet for kompetansen eller ressurser fra de øvrige etatene. Formålet med trippelvarsling er å sikre rask og effektiv innsats i hendelser som truer liv, helse, miljø eller materielle verdier (Politidirektoratet, 2021, s. 18).

AMK benytter Norsk indeks for medisinsk nødhjelp (NIMN) som et verktøy i samtaler med meldere/innringere for å ivareta god håndtering av telefonhenvendelser om medisinske nødsituasjoner. NIMN gir råd og anbefalinger for behandling av forskjellige akutte sykdommer/skader samt fungerer som en metodisk tilnærming for vurdering og behandling av skadde (Helsedirektoratet, 2020). Før 2019 brukte verken politiet eller brannvesenet slike verktøy. Det var ingen klare regler for når man skulle trippelvarsle eller hvordan dette skulle gjøres. Iverksetting var i stor grad basert på erfaring og intuisjon (Rikheim, 2019).

Etter trippeldrapet som fant sted på en buss på vei fra Årdal til Oslo i 2013 ble det for alvor synliggjort at det manglet et slikt felles verktøy. Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) gjennomførte i etterkant av hendelsen en evaluering av nødetatenes håndtering og det ble satt søkelys på flere forbedringsområder. Trippelvarslingsprosedyre var blant disse (Politidirektoratet, 2021, s. 4). Derfor ble det opprettet et prosjekt for å skape et felles verktøy og nasjonal prosedyre som skulle brukes av alle 11x-sentralene i Norge (Rikheim, 2019, s. 5).

Trippelvarslinger ble i 2019 formalisert igjennom «veileder til nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene». Veilederen/prosedyren presenterer ni tiltakskort i form av spørsmål- og handlingsverktøy knyttet til ulike hendelser/scenarier. Tiltakskortene, også kalt utspørringskortene, ble innført i samtlige nødmeldesentraler/11x-sentraler i landet. Man forventet at prosedyren skulle føre til at nødstilte skulle få riktig hjelp raskere, samt bedre samvirke på operasjonelt og taktisk nivå (Rikheim, 2019).

Siden trippelvarslingsprosedyren ble implementert i 2019 er det gjennomført evaluering i regi av Politidirektoratet for å undersøke om prosedyren fungerer etter hensikt. Det ble blant annet sendt ut spørreundersøkelser til alle brann-, AMK- og politidistrikter, HRS sør og nord og Vegtrafikksentral-ØST for å samle inn data til evalueringen (Politidirektoratet, 2021).

Kort oppsummert fremgår det i rapporten at man har nådd de fordelene man ønsket om raskere hjelp til publikum og bedre samvirke blant nødetatene, og funnene viser at positive tilbakemeldinger er i stor overvekt. De spurte synes at prosedyrene gir nødetatene bedre muligheter til å gi riktig hjelp raskere til de som trenger det. Samtidig konkluderer rapporten med at det er nødvendig med revisjon. Det beror på blant annet respondentenes svar om brukeropplevelser av prosedyren og bruk av tiltakskortene som et verktøy for håndtering av hendelser (Politidirektoratet, 2021).

Evalueringsrapportens empiri er i hovedsak basert på spørreundersøkelser. I dette studiet ønsker jeg å få mer dybdekunnskap om hvordan prosedyren har påvirket samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø i forbindelse med trippelvarslinger. Jeg ønsker derfor å undersøke hvordan ansatte på sentralene opplever trippelvarslingsprosedyren samt deres opplevelse av samarbeidet før og etter innføringen. Målet med oppgaven/studiet er å identifisere funn som kan være interessante for både 11x-sentralene i Tromsø og øvrige sentraler i landet. Kanskje vil det kunne bidra til innspill for fremtidige revisjoner. Samtidig er det viktig å erkjenne at distriktene og tilhørende 11x-sentraler sannsynligvis ikke har lik arbeidsmetode, kultur, rutiner, antall ansatte, ansvarsområder etc.

Det er flere grunner til at jeg ønsker å studere 11x-sentralene som ligger i Tromsø. I det oppgaven skrives er jeg bosatt i byen, og jeg har derfor en interesse av å undersøke hvordan samarbeidet mellom sentralene fungerer med tanke på trippelvarslingsprosedyren. Tidligere jobbet jeg på politiets operasjonssentral i Tromsø og har siden den tid vært nysgjerrig på om

implementeringen av prosedyren var suksessfull eller om den begrenser håndteringen av trippelvarslinger og samarbeid.

1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Med delkapittel 1.1 som bakteppe har jeg formulert følgende problemstilling:

Hvordan har implementeringen av «nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene» påvirket samarbeidet mellom 110 brann, 112 politi og 113 AMK i Tromsø i forbindelse med trippelvarslinger?

Nedenfor har jeg formulert tre forskningsspørsmål (FS) som forhåpentligvis kan gi kunnskap og svar som vil bidra til å besvare problemstillingen.

FS1: Hvordan opplever sentralene samarbeidet nå versus tiden før implementeringen av prosedyren i forbindelse med trippelvarslinger?

FS2: Hvilke muligheter og begrensninger skaper prosedyren når det gjelder samarbeid mellom 11x-sentralene i trippelvarslinger?

FS3: Har 11x-sentralene noen distinkt forskjellige brukeropplevelser knyttet til prosedyren?

1.3 Avgrensninger i studiet

De nevnte sentralene er geografisk stedsplassert i Tromsø og studiet fokuserer derfor på 11x-sentralene som befinner seg der. 112 og 110 dekker til sammen 18 kommuner i Troms og Finnmark fylke, som før var Troms fylke og i politisammenheng utgjør Troms Politidistrikt. Oversikt over dette området er illustrert i figur 1 på neste siden.

AMK/113 i Tromsø har også ansvar for (tidligere) Troms fylke og ned til nord-delen av Tysfjord (Universitetssykehuset Nord-Norge, 2022). Studiet avgrenser seg derfor til samfunnssikkerheten for (gamle) Troms fylke i forbindelse med trippelvarslinger.



Figur 1: (Gamle) Troms fylke fargelagt. Lyseblå prikk viser Tromsø sin geografiske plassering (Politiet, 2022).

Ved å sette søkelys på 11x-sentralene som ligger i Tromsø kan jeg studere deres brukeropplevelser av prosedyren og oppfatning av samhandling mer detaljert. Selv om det kunne vært spennende å gjennomføre en tilsvarende studie i et annet distrikt for å sammenligne resultatene og vurdere om det er forskjellig praksis, eller hvordan forskjellige faktorer påvirker samarbeidet mellom sentralene i andre deler av landet, har jeg valgt å avgrense studiet til de som er lokalisert i Tromsø. Jeg mener at avgrensningen er nødvendig for å tilegne seg god lokalkunnskap for de nevnte sentralene.

Avgrensninger med tanke på antall intervjudeltakere/respondenter/informanter vil redegjøres for under punkt 4.1.2. i metodekapittelet.

Jeg vil avslutningsvis understreke at dette studiet vil ha et operasjonelt fokus. Taktiske eller strategiske aspekter vil derfor ikke vurderes. Dette skyldes at formålet med studiet er å frembringe inngående kunnskap om 11x-sentralene i Tromsø, som altså ligger på det operasjonelle nivået.

1.4 Oppgavens struktur

I kapittel 1 vil jeg introdusere masteroppgavens tema, bakgrunn og relevansen. I tillegg vil jeg presentere problemstillingen og forskningsspørsmålene samt studiet sine avgrensninger.

I kapittel 2 vil leseren bli bedre kjent med 11x-sentralenes arbeidsoppgaver og funksjon for å gi oppgaven en mer forståelig kontekst. Trippelvarslinger og trippelvarslingsprosedyren vil beskrives ytterligere også.

Problemstillingen vil være grunnlaget for kapittel 3, som vil bestå av studiets teoretiske rammeverk. Her vil teori knyttet til blant annet kriseledelse, team, samvirke, kommunikasjon, situasjonsforståelse, mentale modeller, beslutningstaking, stress, SOP og trening/øvelse presenteres.

I kapittel 4 vil jeg redegjøre for metoden som er benyttet for å undersøke problemstillingen, inkludert datainnsamling og analyse.

Empiri/resultatene/funn fra undersøkelsen vil presenteres i kapittel 5.

I kapittel 6 vil jeg diskutere resultatene i lys av teoriene som er presentert i kapittel 3.

Til slutt i kapittel 7 vil jeg oppsummere hovedfunnene i konklusjons-delen. Her vil jeg også presentere studiets begrensninger samt komme med forslag til videre forskning.

2 Kontekst

I dette kapittelet vil jeg gi en enkel beskrivelse av 11x-sentralene vi har i Norge, trippelvarsling og den aktuelle trippelvarslingsprosedyren. Hensikten med kapittelet er å presentere relevant bakgrunnskunnskap for studiet.

2.1 Om 11x-sentralene

I Norge finnes det tre forskjellige nødmeldetjenester: 112 for politiet/politiets operasjonssentral, 113 for helsevesenet/AMK og 110 for brannvesenet/brannsentralen. Tjenestene skal hovedsakelig benyttes i akutte situasjoner der det er fare for liv eller alvorlig skade. Vanligvis vil publikum sin første kontakt med nødetatene være gjennom disse numrene.

"Nødmeldingstjenesten har som formål å sørge for at informasjon om hendelser som krever bistand fra en eller flere nødetater, blir mottatt av kompetent personale. Videre skal tjenesten gi riktig veiledning og sørge for at hensiktsmessige tiltak blir iverksatt, slik at situasjonen kan håndteres på en effektiv måte" (Regjeringen, 2014, s. 11).

Sentralene sine hovedoppgaver er å motta og registrere meldinger om nødsituasjoner, vurdere alvorret og deretter sende hjelp så raskt som mulig. Sentralene er bemannet hele døgnet og har en base av nødetater og ressurser tilgjengelig som kan bistå i alt fra uønskede hendelser til krise. En krise kan defineres som «en uønsket hendelse med høy grad av usikkerhet og potensielt betydelige konsekvenser for den som rammes, enten det er enkeltpersoner, organisasjoner eller samfunnet». Uønskede hendelses kan forstås som en hendelse som ikke følger den vanlige gangen og kan føre til skade på liv, helse, miljø, materielle verdier eller kritisk infrastruktur, enten det en potensiell risiko eller allerede har oppstått (Politidirektoratet, 2020, s. 25).

Dersom man ringer feil nødnummer vil man bli koblet over til riktig sentral (Regjeringen, 2014).



Figur 2: Enkel illustrasjon av nødmeldetjenestenes nummer og horisontalt samvirke.

I Norge er prinsippene for nødmeldingstjenestene basert på fagkyndighet og samordning. Samordning referer til at alle nødmeldingstjenestene har ansvar for å samarbeide med andre etater for å utnytte hverandres ressurser best mulig i hendelser der det er hensiktsmessig, og derfor er prinsippet en viktig del av trippelvarsling (Brann- og redningsvesenforskriften, 2022, § 30). Fagkyndighetsprinsippet handler om at når innbyggerne kontakter et av nødnumrene, vil de bli møtt av personell som tar avgjørelser basert på gode analyser og faglig kunnskap (Brann- og redningsvesenforskriften, 2022, § 28).

I politiet er ledelsesnivået for beredskap tredelt; Strategisk, operasjonelt og taktisk. På det taktiske nivået opererer innsatspersonell og innsatsleder, hvor innsatsleder Helse og innsatsleder Brann også befinner seg. 112 utgjør operasjonelt nivå og samarbeider med de øvrige 11x-sentralene. Nødmeldetjenestene befinner seg altså på det operasjonelle nivået (Politidirektoratet, 2020). Operasjonell ledelse kan defineres som «ledelse, koordinering og støtte av taktiske enheters innsats under en beredskapssituasjon for å sikre at innsatsen er effektiv, koordinert og i samsvar med virksomhetens strategiske føringer» (Lunde, 2014, s. 82).

2.2 Politiet 112

I Norge er det 12 politidistrikter som har sin egen operasjonssentral (OPS). OPS har til enhver tid ansvar for å koordinere og lede det operative/taktiske politiarbeidet i distriktet (Politidirektoratet, 2020). OPS omtales ofte som hjertet i politidistriktet.

OPS har tilgang til flere politipatruljer og andre ressurser som kan bistå i alle slags nødsituasjoner, spesielt ved lovbrudd eller andre redningsoppdrag. Ved behov for utsendelse av politi vil OPS ta kontakt med de aktuelle patruljene og sende dem til (å)stedet, ofte via trippelvarsling i samarbeid med øvrige nødetater. OPS gir også råd og veiledning til publikum om hva som kan gjøres i ulike situasjoner (Politiektoratet, 2020, s. 120).

Alle operasjonssentraler er organisert med en operasjonsleder, oppdragsleder og operatører. Operasjonslederen har ansvar for det skjer på taktisk nivå og innad på sentralen. Oppdragslederen er ansvarlig for å samhandle med innsatsledere og operativt mannskap for å sikre god oppdragsløsning. En av operatørens kjerneoppgaver er motta og registrere meldinger fra innringere (Politidirektoratet, 2020, s. 121-123).

2.2.1 Tromsø 112

Troms politidistrikt dekker både Troms fylke, og den norske økonomiske sonen utenfor Nord-Norge og havområdene utenfor territorialfarvann tilhørende Svalbard. Distriktet har også ansvaret for norsk sokkel, inkludert olje- og gassinstallasjoner, fra Lofoten og nordover samt utenfor Svalbard. Hovedsetet og operasjonssentralen til politidistriktet er tillagt politihuset i Tromsø (Politiet, 2022).

2.3 AMK 113

Det er 16 akuttmedisinske kommunikasjonssentraler (AMK) i Norge i dag. AMK imot telefoner fra de som har behov for akutt helsehjelp. Medisinske operatører på AMK mottar meldinger, vurderer behovet, varsler helsepersonell og gir helsefaglige råd og veiledning til innringeren/melder om hva vedkommende bør foreta seg i situasjonen. I tillegg må AMK også vurdere behov for assistanse og koordinere oppdrag med ambulansetjenesten og legevaktsentralen. Ansvaret for helsevesenets prehospitaltressurser ligger hos AMK (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016, s. 11 og 17).

Det følger av AMK-sentralens krav til ledelse og organisering at vaktsettene må være bemannet av ambulansesarbeidere og sykepleiere som har utført tilleggsopplæring for operatørjobben, samt en lege med akuttmedisinsk kompetanse som er tilgjengelig hele døgnet. Det finnes ikke en formell ansvarlig vaktledelse eller operasjonsledelse på vaktsettene gjennom døgnet, i motsetning til politiet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016).

2.3.1 Tromsø 113

AMK-sentralen er bemannet av helsepersonell som i hovedsak består av sykepleiere og ambulansesarbeidere. I tillegg til å ha ansvar for tidligere Troms fylke og nordre Nordland, fungerer AMK Tromsø som flykoordineringsentral og luftambulansesentral (Nylenna og Ludvigsen, 2022).

2.4 Brannvesenet 110

Det er i dag 19 110-sentraler i Norge. Brann- og redningstjenesten har ansvaret for driften av 110-sentralen. Som andre nødetater skal sentralen motta og registrere nødmeldinger, veilede og gi råd til innringere. Meldingene skal også vurderes for å avgjøre om brannressurser må sendes til stedet og om samarbeid med andre nødetater skal innledes. I tillegg er sentralen ansvarlig for kommunikasjon og koordinering av egne ressurser og innringer på oppdraget (Brannstudien, 2013). 110-sentralen skal være bemannet av minst to operatører, hvorav den

ene skal ha vaktledelsen. De fleste sentralene har tre eller fire operatørplasser tilgjengelig. (Brann- og redningsforskriften, 2022, § 28).

2.4.1 Tromsø 110

110-sentralen i Tromsø har ansvar for gamle Troms fylke. I tillegg til å motta nødanrop har sentralen ansvar for automatiske varslinger fra sprinkler- og brannalarmanlegg tilknyttet ulike virksomheter (Tromsø Brann og redning, 2023).

2.5 Trippelvarsling

Trippelvarsling er en form hvor samarbeid mellom 11x-sentralene hvor de varsler hverandre om nødsituasjoner der de vurderer at hverandres ressurs og kompetanse er nødvendig. Sentralen som mottar meldingen er ansvarlig for å iverksette trippelvarsling og avgjør om innringer skal delta i samtalen. Trippelvarslingen og kommunikasjonen foregår i en telefonkonferanse, i den hensikt å formidle informasjon, danne felles forståelse av situasjonen og respondere med felles koordinert innsats. I situasjoner hvor det er fare for helse, liv, miljø eller materielle verdier ønsker man gjennom trippelvarslinger å gi en rask og riktig respons. Denne formen for samarbeid er viktig for best mulig innsats og koordinering mellom nødetatene (Politidirektoratet, 2021, s. 22).

2.6 Nasjonal trippelvarslingsprosedyre

"Veileder til nasjonal trippelvarsling mellom nødmeldesentralene" beskriver innføringen av den nasjonale trippelvarslingsprosedyren (Rikheim, 2019). I 2017 gav Justis- og beredskapsdepartementet et oppdrag til Politidirektoratet (POD), Helsedirektoratet (Hdir) og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), som senere utledet til den aktuelle veilederen/rapporten. Oppdraget var å utarbeide en nasjonal trippelvarslingsprosedyre for 11x-sentralene i Norge. Prosedyren består hovedsakelig av tiltakskort knyttet til ni ulike hendelser/scenarier. Veiledningen gir instruksjoner om hvordan operatørene skal forstå og bruke disse kortene i nødanrop, i tillegg til at den beskriver fordelene prosedyre kan gi (Rikheim, 2019).

Prosedyren hadde som sagt to mål; Sikre at nødstilte får riktig hjelp så raskt som mulig, samt forbedre samarbeidet mellom nødetatene. Dette skulle oppnås ved at;

- De to andre nødetatene blir varslet samtidig.
- Alle nødetatene får lik informasjon til lik tid.

- Alle nødetatene får stille etatsspesifikke spørsmål.
- Alle nødetatene får gitt faglige råd og veiledning.
- Alle nødetatene får lik situasjonsforståelse som gir best mulig utgangspunkt for felles situasjonsbevissthet (Rikheim, 2019, s. 5-6).

Tiltakskortene er utspørrings- og handlingsverktøy som skisserer ni hendelser der trippelvarsling skal initieres og utføres blant 11x-sentralene:

- Bombetrussel
- Brann i bygning
- CBRNE / Akutt forurensning
- Hendelse i tunnel
- Masseskade / Mulig PLIVO (Pågående livstruende vold)
- Person i vann
- Sjøulykke / Hendelse på vann
- Snøskred
- Trafikkulykke.

(Rikheim, 2019, s. 13),

Kortene er utviklet for å standardisere trippelvarslingene ved å stille spesifikke spørsmål til melder/innringer i en planlagt rekkefølge. Operatøren som sitter i meldingsmottaket skal innledningsvis stille spørsmål som er relevante for alle sentralene. Kortene gjør det så mulig for andre sentralene å overta og stille etatsspesifikke spørsmål, avhengig av hendelsen som utspiller seg (Rikheim, 2019). Figur 3 viser et eksempel på et tiltakskort for trafikkulykke.

TRAFIKKULYKKE

Innledende spørsmål

1. Adresse / sted / kommune / posisjon?
2. Telefonnummer?

Formidle at innringer blir satt i konferanse med de andre sentralene og gjengi innhentet informasjon

Felles avklaringer

3. Hva har skjedd / hva ser du?
4. Er skadestedet sikret / er du i sikkerhet? Også mtp annen trafikk?
5. Hvor mange kjøretøy / personer er involvert?
6. Farlig gods? Orange fareskilt? Hvis ja: Brannvesenet overtar samtalen for utspørring parallelt med rådgivning. Vurder bruk av CE-merke og andre verktøy
7. Er det noen som sitter fastklemt? – Får du åpnet dørene?
8. Er airbager utløst? Flere steder i bilen?
9. Er alle våkne og kan snakke?

Hvis ja

1. Ryker det fra kjøretøyet? I så fall hvilken farge?
2. Hvilke type kjøretøy?
3. Elbil / gassdrevet? Hvis ja: registreringsnummer?
4. Hvor fort kan kjøretøyet (ene) bevege seg?
5. Fartsgrense på stedet?
6. Lekkasje?
7. Er kjøretøy på eller utenfor vei?
8. Rundvelt? Kastet ut av kjøretøyet?
9. Noen som har forlatt skadestedet, beskrivelse av disse?
10. Hvordan går trafikken forbi skadestedet?

Hvis nei

- Helse overtar samtalen for videre utspørring og rådgivning.
1. Etabler frie luftveier.
 2. Fortsett utspørring og rådgivning iht. aktuelt oppslagskort i Norsk indeks for medisinsk nødhjelp.

Råd til innringer

1. Sikring av skadested: Gul vest, varseltrekant, skru av tenning, sette på blink.
2. Egen bil som vern? Flytte eventuelle passasjerer over i annet kjøretøy hvis mulig.
3. Ved høyhastighetsvei: vurder å forlate eget kjøretøy på sikrest mulig måte for deretter finne en sikrere plassering i terrenget i påvente av nødetatene.

Versjon 1.0

Godkjent 25.3.2019

TRAFIKKULYKKE

Handling

Trippelvarsling / vurder SAR varsling
Varsle egne ressurser
Politiet / HRS definerer felles talegruppe (BAPS, SAR, SAM) og formidler dette i løpet av telefonkonferansen
Avtal oppmøtested / adkomstvei
Avtal landingssted for luftambulansse / helikopter

Varsle / vurder varsling av

Politi

VTS
Bergingsbil / Tungberger
Havankommisjonen
Politihelikopter
Kommunens kriseteam
Befolkningen via Twitter

Brann

Ytterligere brannressurser
E- verk
Kystverk
Vannverk

Helse

LV-lege / LVS (alltid parallelt med ambulanse)
Luftambulansse / Legespesialist
Sykehus
Annen AMK / R-AMK
AMK-lege
Regionalt traumesenter
Egen ledelse

Lokale tilpasninger

Versjon 1.0

Godkjent 25.3.2019

Figur 3: Oppbygning av utspørrings- og handlingsverktøy – eksempel på trafikkulykke (Rikheim, 2019, s. 17).

3. Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil jeg presentere teorier for å kartlegge problemstillingen og forskningsspørsmålene. Det vil derfor være fokus på relevante teorier som kan bidra til å belyse hvilke faktorer og elementer som blant annet påvirker samarbeidet mellom sentralene.

3.1 Krisehåndtering

Når det oppstår uønskede hendelser og kriser er det vanlig at en av sentralene varsles og har en sentral rolle i håndteringen. Ifølge Bråten (2013, s. 14) er nødetatene, på både operasjonelt og taktisk nivå, ofte en viktig del av kriseledelsen. Krisehåndtering defineres gjerne som «en gruppe mennesker i organisasjoner som håndterer uvanlige situasjoner med varierende grad av usikkerhet og kompleksitet for å forebygge, forberede, handle og lære av kriser» (Hafting, 2017, s. 20). Tabell 1 illustrerer hvordan kriseledelse kan deles inn i ulike nivåer.

Hovedkvarter	Tredjelinje	Strategisk
Operasjonsrom	Andrelinje	Operativt
Kriseområde/skadestedet	Førstelinge	Taktisk

Tabell 1: Hierarkiet i krisehåndteringen (Engen et al., 2016, s. 301)

11x-sentralene håndterer ikke bare trippelvarslinger og hendelser knyttet til kriser. En trafikkulykke med personskaade for eksempel passer generelt ikke til den "klassiske" definisjonen av en krise. De har imidlertid mange av de samme egenskapene og prosessene som utspiller seg i de ulike hendelsene som trippelvarslingsprosedyren omhandler, for eksempel faktorer som faren for tap av menneskeliv, tidspress, usikkerhet, informasjons- og beslutningsutfordringer. Man kan derfor si at styringsprinsippene i hovedsak bør være de samme. En krise berører nødvendigvis ikke bare storsamfunnet og organisasjoner. Personer som blir utsatt for eksempelvis grov vold eller en gasseksplasjon kan ofte oppleve en personlig krise (Engen et al., 2016).

Ifølge Bråten (2013) fungerer nødmeldingstjenestene som ledere av krisehåndteringsenheter, og han påpeker hvor viktig det er at hver enkelt operatør forstår situasjonen for å styre og koordinere responsen på krisen. Det er viktig at kritisk informasjon formidles både innad i teamet og blant etatene som samhandler (Bråten, 2013, s. 72 og 73). «Team» vil være temaet i neste kapittel.

3.2 Team

Team eksisterer i mange ulike sammenhenger, blant annet innenfor offentlig beredskapsledelse, inkludert nødetatene. Et team består av to eller flere medlemmer som jobber sammen mot et felles mål, med tildelte roller og oppgaver (Salas et al., 1995). I dag anses team som en viktig ressurs for beredskapen når det gjelder å håndtere ulykker, kriser og andre katastrofer. Team har evnen til å håndtere farlige og komplekse problemer effektivt og sikkert, som ikke kan løses av enkeltpersoner alene (Eriksen, 2017).

Målet med å organisere ulike team innen nødetatene er å samle spesifikk kunnskap og ulike fagbakgrunn for å håndtere oppgaver og ansvarsområder mest mulig effektivt. Team har evne til å samarbeide og koordinere sin innsats med andre etater slik at den samlede innsatsen blir mest mulig koordinert og helhetlig (Eriksen, 2017).

Team innen nødetatene opererer som nevnt på ulike nivåer; taktisk, operasjonelt og strategisk. Vi finner ambulanseteam, patruljeteam (politiet) og brannlag på taktisk nivå. På det operasjonelle nivået er det ofte en gruppe mennesker med spesifikke oppgaver og kunnskap som betjener hvert vaktsett på sentralen, som jobber mot et felles mål. De ulike sammensetningene av personer som bemanner vaktsettene kan ofte beskrives som team.

Godt samarbeid mellom de ulike teamene som håndterer trippelvarslinger er viktig for effektiv varsling. Videre vil jeg presentere flere teoretiske bidrag som er relevante for tverretattlig samarbeid, spesielt rettet mot 11x-sentralene.

3.3 Samvirke

I Norge er samvirkeprinsippet ett av de fire grunnleggende prinsippene for sikkerhets- og beredskapsarbeid. Kristiansen et al. (2017, s. 16 og 26) beskriver samvirke som «å arbeide sammen for et bestemt mål eller formål», der de involverte går sammen uavhengig av egen prestisje for å løse et felles problem. Samvirkeprinsippet bygget på tanken om at samarbeid mellom ulike beredskapsorganisasjoner er nødvendig for å nå felles mål. Den sikrer at etater, inkludert nødetater, samarbeider på en effektiv og koordinert måte for å håndtere uønskede hendelser og kriser. Samarbeidet kan blant annet innebære avtaler om rollefordeling, ansvarsområder og kommunikasjonsstrategier for å sikre et samlet arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering (Politidirektoratet, 2020).

For å få til samarbeid mellom de ulike aktørene og deres personell er det viktig at de har en positiv tilnærming til samarbeid og erfaringsutveksling, samt yter for å løse oppgaver og oppdrag. For å samarbeide godt i praksis er det nødvendig å harmonisere operasjonsmønstre og planverk. Samvirke innebærer ikke bare en intensjon om å samarbeide, men også en plikt til å tilrettelegge, trene og teste at ulike ressurser og kapasiteter fungerer hensiktsmessig sammen» (Hovedredningsentralen, 2018 s. 17).

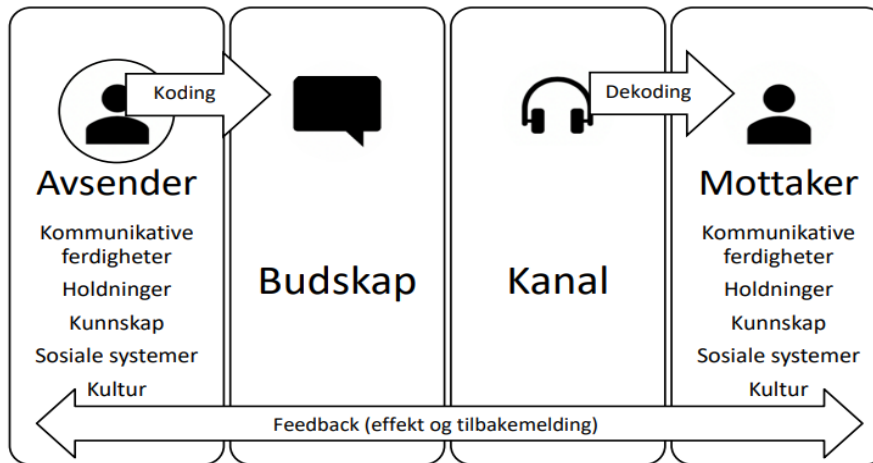
Samarbeid og samvirke er en kritisk komponent i ethvert beredskapssystem. En god respons på uønskede situasjoner er ifølge Waugh Jr. & Streib (2006) vanskelig å oppnå uten godt samarbeid mellom organisasjoner. For et godt samarbeid er kommunikasjon viktig. Derfor vil kommunikasjon være tema i neste delkapittel.

3.4 Kommunikasjon

Kommunikasjon består i å gi eller utveksle informasjon mellom to eller flere personer. Berlo (1960) presenterer det på en enkel måte gjennom sin «avsender – melding – kanal – mottaker»-modell, hvor avsender og mottaker skaper kommunikasjon gjennom budskap og kanal (Engen et al., 2016, s. 323).

Avsender er den som overfører informasjon, mens selve meldingen er budskapet avsenderen ønsker å formidle. Kanalen er måten meldingen blir overført for å nå mottakeren. Mottakeren er personen eller gruppen som mottar budskapet. Mottakere kan ha ulik faglig bakgrunn, erfaring og kunnskap, noe som påvirker vedkommende sine mentale modeller og hvordan budskapet tolkes. Derfor er det viktig at kommunikasjonen tilpasses mottakeren. Når budskapet er mottatt vil det komme respons i form av tilbakemelding fra mottaker til avsender. Tilbakemelding gir avsender et tegn på hvordan vedkommende tolket budskapet og skaper en toveis kommunikasjonsprosess.

Derfor krever kommunikasjonsprosessen samarbeid mellom avsender og mottaker (Engen et al., 2016, s. 323 og 324). Figur 4 på neste side illustrerer den beskrevne kommunikasjonsprosessen.



Figur 4: Kommunikasjonsprosessen etter SMCR-modellen (Berlo, 2016).

3.4.1 Tverretatlig kommunikasjon

Kommunikasjon er nødvendig for å oppnå vellykket samarbeid mellom nødetater og 11x-sentraler i nødssituasjoner. Evnen til å opprettholde gjensidig kommunikasjon mellom aktører er grunnleggende for samvirkeprinsippet. God kommunikasjon kan bidra til å sikre at kritisk informasjon deles raskt, fremme felles innsats og redusere misforståelser og feil (Engen et al., 2016, s. 324).

Nødetatene er avhengig av informasjon fra andre hverandre når de samarbeider for å kunne ta de riktige beslutningene og utføre nødvendige oppgaver. Derfor er det viktig at kommunikasjonen mellom nødetater er klar og tydelig slik at alle har en felles situasjonsforståelse (DSB, 2014). Mangel på kommunikasjon kan føre til feilaktige antakelser og dårlige beslutninger som kan gi negative følger. Det er derfor avgjørende at nødetater kommuniserer med hverandre effektivt for å sikre effektiv samhandling i nødssituasjoner (Kristiansen, 2017).

"Challenges and obstacles in sharing and coordinating information during multi-agency disaster response: Propositions from field exercises" er en artikkel av Bharosa, Lee og Janssen (2010) som beskriver utfordringer med å dele og koordinere informasjon mellom ulike etater under katastroferespons. Det er utfordringer knyttet til bl.a. språkbarrierer, tekniske hindringer, uklare ansvarsområder og mangel på felles forståelse. Et av de mest slående funnene var at de var mer opptatt av å samle informasjon enn å dele den. Noen av utfordringene kan overføres til samarbeid mellom nødetater på operasjonelt nivå. Samtidig bør det også rettes oppmerksomhet mot forskningsfokuset i studien. Studien er en casestudie

av aktørrespons «på bakken», men hvor forskerne så på koordinering på tre nivåer: mikroperspektivet, som setter søkelys på koordinering mellom individer, mellomperspektivet, som vektlegger den organisatoriske koordineringen, og makroperspektivet, som bruker en interorganisatorisk tilnærming (Bharosa, et al., 2010).

For å overvinne kommunikasjonsbarrierer, misforståelser og sikre korrekt forståelse kan man benytte bekreftende kommunikasjon. Det er en form for kommunikasjon der et teammedlem, for eksempel en operatør, varsler en annen operatør. Operatøren som mottar meldingen viser at meldingen er forstått ved å oppsummere eller gjenta det som ble sagt. Operatøren lukker kommunikasjonen ved å vise at informasjonen er riktig forstått. Det kan bidra til en riktig forståelse av situasjonen mellom operatørene og teamene som samarbeider tverretattlig (Bråten, 2013, s. 73). I tillegg til å fremme situasjonsforståelse vil det også kunne sikre at de følger en felles plan og mål (Orasanu, 1990).

I neste delkapittel vil «situasjonsforståelse» være tema.

3.5 Situasjonsforståelse

Et overordnet mål for den nasjonale trippelvarslingsprosedyren er å skape bedre samvirke på operasjonelt nivå blant annet ved at nødetatene får lik situasjonsforståelse (Rikheim, 2019, s. 6).

En av de første og største utfordringene for beredskapsstater når de møter uønskede hendelser, er å skaffe nok oppdatert informasjon til å forstå situasjonen. Situasjonsforståelse handler om evnen til å tolke og forstå tilgjengelig informasjon nøyaktig og korrekt. Det er viktig at forståelsen er mest mulig lik den faktiske virkeligheten siden forståelsen i stor grad påvirker beslutninger (Eriksen, 2011). Situasjonsforståelsen, inkludert hendelsesforløpet, omfanget og ressursene som kreves, er særdeles viktig for en riktig vurdering av hendelsen og for en hensiktsmessig respons (Redningshåndboken, 2018).

Endsley (1995) peker på tre faktorer som påvirker situasjonsforståelsen til mennesker som opererer i dynamiske miljøer. "Oppgavekrav" handler om dynamikken og kompleksiteten til de oppgaven som må gjøres. «Individuelle faktorer» refererer til personlige egenskaper og erfaringer, som påvirker evnen til å tolke og reagere på en gitt situasjon eller hendelse. Den siste faktoren som Endsley (1995) identifiserer er «miljøfaktorer»: Omgivelsene og konteksten som situasjonen utspiller seg.

3.6 Mentale modeller (MM) og felles mentale modeller (FMM)

Godt samarbeid, både internt og eksternt, er avhengig av at alle medlemmer har samme forståelse av oppgavene som må utføres for å håndtere situasjonen. Denne forståelsen bør baseres på felles mentale modeller (FMM) for å fungere best mulig (Bråten, 2013, s. 49).

Klein (2008, s. 40) sier at "mentale modeller (MM) er historiene vi konstruerer for å forstå hvordan ting fungerer". MM er menneskers personlige oppfatninger og representasjoner av verden rundt - som påvirker vår tenkning, beslutningsprosesser og handlinger i ulike situasjoner. MM påvirkes og utvikles av faktorer som personlige erfaringer, sosiale normer og kontekstuelle/kulturelle faktorer. Disse modellene justeres og tilpasses når mennesker opplever nye situasjoner eller tilegner seg ny informasjon og kunnskap, for å forbedre forståelsen av verden (Sjøvold, 2014). Modellene er et resultat av menneskers kunnskapsstruktur og erfaringsbakgrunn (Klein, 2008).

Det er viktig å merke seg at MM ikke alltid reflekterer virkeligheten nøyaktig eller fullstendig, og kan være påvirket av feil antagelser eller mangel på kunnskap og erfaring. Derfor er det viktig å være åpen for å justere våre MM etter hvert som vi får nye erfaringer og mer kunnskap. Det kan bidra til at vår forståelse av virkeligheten og vår evne til å ta gode beslutninger og handle effektivt i ulike situasjoner forbedres (Sjøvold, 2014).

Igjennom samhandling og kommunikasjon i organisasjoner eller tverrfaglige team kan mentale modeller utvikles sammen samtidig. Dette omtales gjerne som "felles mentale modeller" (FMM).

FMM refererer til menneskers evne til å forberede, forstå og forutse utviklingen av interaksjon med andre eller et system i deres tanker (Lunde, 2014, s. 148). FMM tillater prediksjon av behovene i en oppgave og prediksjon av handlingene til teammedlemmene slik at man kan tilpasse sin egen atferd til dette. Disse felles forståelsene gjør at man har forventninger til hva som vil skje i ulike situasjoner. På denne måten kan teammedlemmer koordinere atferd (Brun et al., 2003).

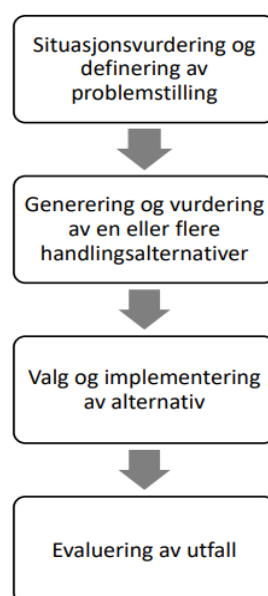
For internt samarbeid i team og samhandling med andre 11x-sentraler er det derfor gunstig å etablere FMM for å sikre et forutsigbart, effektivt og koordinert samspill. Ifølge Lunde (2014) vil det vil bidra til å skape «gode team», hvor medlemmene kommuniserer effektivt og støtter hverandre for å øke kapasitet og ytelse.

En av fordelene med FMM ifølge Lunde (2014) er at det bidrar til å regulere kommunikasjon og samarbeid gjennom standardisert samhandlingsprosess. En slik prosess vil blant annet bestå av standardiserte operasjonsprosedyrer (SOP). SOP gir en nøyaktig beskrivelse av trinnene som kreves for å utføre en bestemt oppgave på en effektiv og trygg måte. SOP brukes ofte i ulike bedrifter og organisasjoner, inkludert enkeltpersoner og team, for å sørge for at oppgaver utføres på en forhåndsbestemt måte og for å forebygge eller redusere risikoen for feil og ulykker. Lunde (2014, s. 167) hevder at SOP styrker FMM og dermed forståelsen av situasjonen. Tiltakskortene i den nasjonale trippelvarslingsprosedyren kan betraktes som SOP.

FMM kan bidra til bedre samarbeid og koordinering mellom team under for eksempel kriser. Dette er fordi teammedlemmene har en felles forståelse av hva som forventes av seg selv og andre på teamet. Dette er viktig i situasjoner der kommunikasjon kan være vanskelig, slik det ofte er i kriser. Det kan være nødvendig å etablere og vedlikeholde FMM over tid for å oppnå dette. Felles trening og øvelser, felles språkbruk og felles problemløsningsmodeller er strategier som kan hjelpe til (Bråten, 2013).

3.7 Beslutningstaking

Beslutningstaking kan forstås som en prosess som inkluderer identifisering av problemer eller behov for handling, valg av en beslutning og implementering av handling. Beslutningstaking er i hovedsak utfallet av en kognitiv prosess hvor man forsøker å møte behovene i en bestemt situasjon på en forenklet måte (Flin et al., 2008, s. 41). Dette kan illustreres gjennom figur 5.



Figur 5: Beslutningstaking som forenklet prosess.

Når det gjelder håndtering av kritiske situasjoner er beslutningstaking noe av det viktigste beredskapsaktører gjør. Hvis situasjonsforståelsen er fraværende eller feil, kan det føre til ingen eller dårlige beslutninger (Christiansen, 2017, s. 40).

3.6.1 Naturalistic Decision Making (NDM) og Recognition-Primed Decision (RPD)

En av de viktigste bidragene til beslutningsteorien ble introdusert av NDM på 1980-tallet (Klein, 2008). Som et alternativ til den rasjonelle beslutningsteorien som forutsatte at mennesker tar beslutninger gjennom en analytisk vurdering av flere mulige utfall når de står overfor en beslutningssituasjon, ble NDM utviklet. NDM prøver å beskrive hvordan beslutninger faktisk blir tatt i virkeligheten siden det aldri er mulig å skaffe all nødvendig informasjon om en pågående hendelse. Dermed bruker vi "sunn fornuft" når vi tar beslutninger (Steen og Pollock, 2022).

Teorien har hovedsakelig blitt anvendt i "naturlige" beslutningssituasjoner. Det kan være situasjoner preget av stress, med begrensede tidsrammer og mangel på informasjon som reduserer mulighetene for å ta analyserte beslutninger. Forskning på NDM har vist at valg av handling er helt avhengig av hvordan beslutningstaker forstår situasjonen (Kaempf et al., 1997).

Over tid har modellene innenfor NDM utviklet seg og blant de mest kjente er "Recognition-Primed Decision" (RPD). Modellen beskriver hvordan beslutningstakere benytter erfaring til å fatte beslutninger ved hjelp av repertoar av mønstre som hjelper dem med å gjenkjenne signaler i en situasjon og beslutninger kan dermed tas mer effektivt. Disse mønstrene, kjent som "mentale modeller", er beskrevet i delkapittel 3.6. Mer erfaring fører til økt evne til å fatte riktige beslutninger raskere. RPD har bidratt til å demonstrere betydningen av erfaring og "sunn fornuft" i beslutningsprosessen (Klein, 2008).

3.8 Stress

Miljøet hvor operatører og team opererer i på sentralene kan karakteriseres av usikre omgivelser i form av krevende oppgaver, tidspress, forventninger og kritiske situasjoner. Disse faktorene kan fungere som stressfaktorer for den enkelte operatør og være grunnen til utfordringer knyttet til for eksempel beslutningstaking (Hine et al., 2018). Stress oppstår når vi føler at vi ikke er klarer å håndtere en utfordring. Stress defineres av Steen og Pollock

(2022, s. 340) som «en todimensjonal kombinasjon av trusselvurdering og mestringsevne, assosiert med usikkerhet».

Stress kan påvirke sikkerhetskritisk atferd på områder som «sensmaking», beslutningstaking og ytelse. Sensemaking, oversatt til situasjonsforståelse, kan påvirkes av stress på tre måter: Perseptuell (hvordan situasjonen oppfattes), kognitiv og fysiologisk. Dette kan blant annet resultere i selektiv hukommelse under en kritisk hendelse, noe som igjen kan føre til at viktig informasjon blir oversett. Deling av informasjon og kommunikasjon spiller en sentral rolle for å oppnå mening i slike situasjoner (Steen og Pollock, 2022).

3.7 Standard operasjonsprosedyrer

Som det fremgår av avhandlingen, kan tiltakskortene i trippelvarslingsprosedyren betraktes som standard operasjonsprosedyrer (SOP). En prosedyre består vanligvis av et komplisert handlingsmønster som er brutt ned i enkle trinn for å forenkle oppgaveløsning eller oppnå et mål. Prosedyrer varierer i omfang og kompleksitet og avhenger av virksomheten de brukes i. De benyttes ofte i sammenhenger der det er viktig å følge en nøyaktig og pålitelig fremgangsmetode. Prosedyrer kan komme i ulike former; retningslinjer, protokoller, manualer eller instruksjoner, og kan være til stor hjelp i situasjoner som er preget av stress, lite erfaring eller overbelastning (Klein, 2009, s. 15-32).

Det er viktig å anerkjenne at prosedyrer også har begrensninger. Alle ferdigheter kan ikke omgjøres til prosedyrer. Når mennesker blir dyktige foretrekker de å fokusere på situasjonen fremfor å vurdere prosedyrer. Intuisjon og taus kunnskap fanges ikke opp av prosedyrer. Regler kan hjelpe folk i gang, men for å oppnå mestring må du gå utover reglene. Det er derfor viktig å forstå begrensningene i prosedyrer (Klein, 2009, s. 15-32).

I krevende situasjoner, som når et kriseteam f.eks. håndterer en sykehusbrann, må teamet vurdere konteksten. Konteksten kan variere fra giftig røyk og funksjonsfeil i ventilasjonssystem til spredt brann eller konsentrert brann. Usikkerhet omkring forskjellige faktorer gjør det nærmest umulig å omkode alt arbeidet til en serie av prosedyrer. Hvis man hadde utformet prosedyrer for hver enkelt situasjon ville man endt opp med veldig mange prosedyrer. Mye av hensikten med prosedyrene ville forvunnet fordi de kunne blitt uforståelige eller for omfattende (Klein, 2009, s. 15-32).

En annen begrensning med prosedyrer er at de kan skape en passiv tankegang hos brukerne som kan hindre oss i å reflektere over hva vi gjør. For mye tillit til prosedyrer redusere vår

kompetanse og kan føre oss i feil retning uten at vi er klar over det. Dette kan skje hvis vi blir ufølsomme for den tause kunnskap, som ligger utenfor det som er skrevet i prosedyren (Klein, 2009, s. 15-32).

Når vi snakker om taus kunnskap, refererer vi ofte til persepsjon og våre sanser. For å bruke prosedyrene korrekt bør vi være bevisst på kontekstuelle problemstillinger og hvordan vi tilpasser oss nye situasjoner. Det er viktig å forstå elementene på en måte som samsvarer med konteksten vi er i. Samtidig må man justere prosedyrer når det er nødvendig, fordi improvisasjon handler om å tilpasse seg. Ikke å bryte reglene (Klein, 2009, s. 15-32).

Prosedyrer er stort sett mest funksjonell i velorganiserte situasjoner der de kan erstatte ferdigheter i stedet for å øke dem. De kan støtte minnet, beskytte mot forstyrrelser og redusere arbeidsbelastningen. For operatører med mindre erfaring vil prosedyrer kunne være et hjelpemiddel til å utføre akseptabelt arbeid, og hjelpe teamet med å koordinere og sikre konsistens. Ved å benytte og kjenne til de samme rutinene, kan teammedlemmer forutse hva andre vil foreta i neste trekk. Det er imidlertid viktig å merke seg at i komplekse situasjoner er prosedyrer mindre sannsynlig å erstatte kunnskap og ferdigheter, og kan i verste fall hindre utvikling (Klein, 2009, s. 15-32).

3.9 Trening og øving

Det er viktig at de som bruker prosedyrene trener og øver sammen. Arbeidssituasjonen skal være styrende for treningen og forme de kravene som stilles. Det innebærer blant annet å teste og utvikle de enkeltes ferdigheter og kompetanse. Øvelser tjener som en indikator på om treningen er effektiv. I tillegg gir øvelsene innsikt i samarbeid mellom enkeltpersoner, enheter og organisasjoner (Engen, Kruke, Lindøe, Olsen, Olsen og Pettersen, 2016).

Trening og øvelser har stor betydning innen beredskapsarbeid fordi det gjør det mulig å vurdere beredskapsnivået. Ved å benytte tiltakskortene fra prosedyren i øvelser kan man evaluere funksjonaliteten og påvise styrker og svakheter (Engen et al., 2016). Parallelt med øvelsene bør det være kontinuerlig evaluering. Vurdering og videre læring bør brukes i fremtidig planlegging. Dermed er man bedre rustet på elementer som behøver forbedring ved lignende situasjoner (Furevik, 2017).

4.0 Taktisk debrifing

Avslutningsvis i dette kapitlet vil jeg kort redegjøre for taktisk debrifing.

Det er en betydelig litteratur om begrepet debrifing, men det er likevel vanskelig å få en fullstendig forståelse av det. Teorien er fragmentert og spredt på tvers av ulike disipliner (Tannenbaum & Cerasoli, 2013). Taktisk debrifing (TD) er en form for evaluering som skal oppsummere og tilføre læring til de involverte. Hensikten er å gå igjennom ulike hendelser for å identifisere forbedringsområder og som videre kan resultere i tiltak. I TD får de involverte mulighet til å dele sine erfaringer med situasjonen. TD kan gjennomføres internt eller i samarbeid med andre involverte etater/enheter. Det er gunstig å oppsummere samtalen i form av et referat senere (Politidirektoratet, 2020, s. 216-218).

Siden forskning og teoriene om begrepet er spredt og fragmentert, har det vært vanskelig å vurdere effektiviteten av TD. Det er imidlertid gjennomført en metastudie der 46 studier er analysert for å vurdere hvorvidt debrifing gir læring. Sammenliknet med en kontrollgruppe viste resultatene at debrifing i snitt økte ytelsen til de som gjennomførte debrifing med ca. 25%. For å oppnå den beste effekten av debrifingen er det viktig å utføre det korrekt. Konklusjonen viser altså at effektivitet og ytelse kan økes med debrifing (Tannenbaum & Cerasoli 2013).

4 Metodiske betraktninger

Som tidligere nevnt er hensikten med prosjektet å undersøke om og evt. hvordan implementeringen av trippelvarslingsprosedyren har hatt innvirkning på samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø når det gjelder trippelvarslinger. Dette kapittelet beskriver hvordan min forskning er utført. Ifølge Johannessen, Tuft og Christoffersen (2021) består valg av metode i å velge en bestemt tilnærming for å nå målet. I denne oppgaven har jeg brukt en kvalitativ tilnærming ved hjelp av semistrukturerte intervjuer for å samle inn datamateriale.

4.1 Kvalitativ metode

Ved hjelp av kvalitativ metode var det mulig å få innsikt i informantenes erfaringer, opplevelser, holdninger og meninger. Det er hensiktsmessig å velge en kvalitativ tilnærming når det gjelder fenomen som ikke har blitt utforsket fullt ut før. Som nevnt tidligere er det begrenset forskning på prosedyren. Ved hjelp av en kvalitativ metode var jeg i stand til å forstå operatørens tanker og meninger om prosedyren i tillegg til samarbeidet med andre etater og 11x-sentraler. Dette er viktig for å besvare mine forskningsspørsmål (Brinkmann & Tanggaard, 2012).

Jeg vil kort også nevne at i studiet har jeg benyttet en kombinasjon av induktiv og deduktiv tilnærming. De fleste teoriene ble valgt på forhånd, men noen ble i lys av datainnsamling og funn vurdert som viktig. Det er vanlig å benytte en blanding av deduktive og induktiv tilnærming i forskning der forskerens forståelse kan knyttes til både etablert teori og oppfatninger dannet ut fra innholdet i dataene (Thagaard, 2013, s. 198).

4.1.1 Intervju

Jeg har benyttet intervju som empirisk forskningsmetode. Intervju den vanligste metoden for datainnsamling i kvalitativ forskning, ifølge Tjora (2016, s. 113). Som følge av intervjuene fikk jeg innblikk i informantenes erfaringer og perspektiver. Når det gjøres riktig er intervju en effektiv måte å bli bedre kjent med andre mennesker (Brinkmann & Tanggaard, 2012).

Intervju gir også den fordel at misforståelser og uklarheter rundt spørsmålene lett kan oppklares og formuleres på en måte som gjør dem mer forståelige for intervjudeltakeren. Slik man sørge for at vedkommende forstår hva som blir spurt om. Det jeg oppfattet som utfordring med intervjuene var at ikke alle deltakerne meldte seg uten at jeg kontaktet dem

direkte. Dette, sammen med gjennomføringen av intervjuene, var en veldig tidkrevende prosess.

For å samle inn data benyttet jeg personlige, semistrukturerte intervju. Jeg hadde forberedt en intervjuguide med spørsmål på forhånd. Jeg var samtidig åpen for å utforske temaer som ikke var forhåndsplanlagt. Jeg planlagte for oppfølgingsspørsmål basert på informantenes svar for å gå dypere inn i deres personlige erfaringer om temaene. Intervjuguiden var i hovedsak lik for alle intervjuene, men med noen små forskjeller etter respondentenes rolle/stilling/relasjon til sentralen. Dette styrket prinsippet om lik behandling. Denne tilnærmingen til semistrukturerte intervju er i tråd med med Brinkmann og Tanggaards (2012, s. 26-33) anbefalinger.

4.1.2 Utvalg av informanter

Jeg valgte å benytte en strategisk respondentutvelgelse. Det innebærer ikke et stort, men et bredt utvalg av informanter som er relevant for oppgaven. På den måten er det mulig å velge ut personer som kan bidra til å svare på forskningsspørsmål og dermed belyse problemstillingen (Holter, 1996, s. 13).

Jeg gjennomførte 8 intervjuer; Tre fra 112, tre fra 113 og to fra 110. Jeg ønsket hovedsakelig å intervju de som bruker tiltakskortene og prosedyren mest samt de som samarbeider direkte med de øvrige sentralene. Derfor falt valget på å intervju operatører som jobber på 11x-sentralene i Tromsø, siden deres hovedoppgave bl.a. er å motta meldinger fra publikum og samarbeide med øvrige sentraler igjennom trippelvarsling. Jeg mener at operatørene har viktig kunnskap om fordeler og begrensninger med prosedyren og hvordan samarbeidet mellom sentralene fungerer. Det var mulig å få «en detaljert analyse av en gruppe personers opplevelser av bestemte hendelser og situasjoner» igjennom intervjuene (Brinkmann & Tanggaard, 2012, s. 20).

I utgangspunktet hadde jeg planlagt å gjennomføre 12 intervjuer, men jeg måtte etter hvert redusere antallet av hensyn til både tidsfristen og datamengden. Jeg opplevde i tillegg store utfordringer med å skaffe tilstrekkelig antall respondenter som oppfylte begrensningene jeg hadde satt. Antall intervju endte derfor på 8, og ikke 9. Dette skyldes som sagt manglende deltakelse og utfordringer knyttet til å etablere konkrete intervjuavtaler.

Jeg begrenset bevisst antallet respondenter i studiet. Basert på min erfaring fra min tid på politiets operasjonssentral i Tromsø, har jeg inntrykk av at operatører og andre tilknyttet sentralen ofte deler sine meninger og tanker om arbeidshverdagen. Derfor antok jeg at informantene hadde god kjennskap til både positive og negative opplevelser med prosedyren og samarbeidet generelt. Samtidig tenkte jeg at respondentene også har ulike erfaringer. For å supplere ønsket jeg derfor å intervjuer fag- og opplæringsansvarlig på de respektive sentralene hvor det lot seg gjøre, siden de gjerne har et overordnet inntrykk av de ansattes samlede erfaringer med samarbeidet og trippelvarslingsprosedyren.

FS1 i studiet er formulert som følger: " Hvordan opplever sentralene samarbeidet nå versus tiden før implementeringen av prosedyrene i forbindelse med trippelvarslinger? På grunn av dette spørsmålet har jeg vært nødt til å sette en forutsetning om at informantene må minimum ha jobbet på sentralen i årene 2018, 2019 og 2020, siden jeg antar at de som hadde minst ett års erfaring fra tiden før og etter at prosedyrene ble innført, ville være i stand til å sammenlikne og gi informasjon om eventuelle forskjeller.

Siden antall datakilder i studien er begrenset og ikke tilfeldig utvalgt, kan ikke resultatene generaliseres til 11x-sentralene i Norge. Fordi det er relativt mange operatører som jobber på hver sentral i Tromsø kan det ikke sies med sikkerhet at intervjudeltakernes erfaringer er representative for alle erfaringer siden de i stor grad er basert på subjektive oppfatninger. Hensikten med studien er å undersøke om og evt. hvordan prosedyren påvirker samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø, ikke nødvendigvis å påvise representativitet. Samtidig betyr ikke det at funn ikke er relevant for både sentralene i Tromsø og ellers i Norge.

4.1.2.1 Rekruttering

Jeg tok først kontakt med sjefen på politiets operasjonssentral i Tromsø for å komme i kontakt med aktuelle respondenter. Via han fikk jeg kontaktinformasjonen til andre som hadde tilsvarende stilling på de andre sentralene i Tromsø.

Jeg sendte deretter en e-post til alle tre, informerte dem om prosjektet og ba om tillatelse til å intervjuer deres ansatte. I e-posten la jeg ved en enkel beskrivelse av prosjektet, intervjuguiden og informasjonsskrivet. Samtlige tillot meg å «låne» deres ansatte, og jeg fikk inntrykk av at de var positive til prosjektet.

Jeg sendte dem enda e-post med enda flere detaljer om prosjektet. Jeg ba lederne på 113 og 110 om å videresende e-posten til sine ansatte på 11x-sentralene, hvor jeg i e-posten også oppfordret dem til å ta kontakt hvis de hadde spørsmål eller ønsket å delta. Jeg sendte samme e-post direkte til ansatte på 112.

Jeg fikk som følger av dette e-postsvar fra noen av personene som ble intervjuet senere. For resten måtte jeg ta initiativ og kontakt med dem direkte via blant annet melding og e-post. Til tider var det vanskelig å lage konkrete avtaler. Derfor innså jeg etter hvert at jeg måtte ha en mer offensiv tilnærming. Jeg opplevde dette som en balanseøvelse, hvor jeg på den ene siden måtte være «på» og på den andre siden ikke kunne skape press eller være påtrengende. Når jeg ser tilbake føler jeg at jeg klarte å finne en god balanse.

Tabell 2 gir en enkel oversikt over respondentene/intervjudeltakerne. Deres fartstid fra sin sentral er gruppert etter graden av erfaring: kort (0-3 år), middels (3-6 år) eller lang (over 6 år). I tillegg angis deres stilling, stedet der intervjuene ble gjennomført og intervjuenes varighet.

Informant	Stilling/Rolle	Erfaring	Hvor	Varighet
AMK1	Medisinsk operatør.	Lang.	AMK1 sin bostedsadresse.	1:06
AMK2	Helikopter- og ressurskoordinator.	Lang.	UIT – grupperom.	46
AMK3	Medisinsk operatør, samt fag- og opplæringsansvarlig.	Lang.	UIT – grupperom.	1:10
OPS1	Operatør.	Middels.	Teams (m/kamera).	1:12
OPS2	FOA.	Lang.	Tromsø politistasjon.	53
OPS3	Operatør.	Lang.	Telefon.	42
BS1	Operatør.	Lang.	Teams (m/kamera).	57
BS2	Operatør. Sluttet i 2021.	Lang.	Teams (m/kamera).	53

Tabell 2: Oversikt over intervjudeltakere.

4.1.3 Gjennomføring av intervju

Om lag halvparten av intervjuene ble gjennomført i Tromsø, ansikt til ansikt, og ble planlagt i samråd med deltakerne for å gjøre det enklest mulig for dem. Jeg benyttet båndopptaker for til å ta opp intervjuene. Fordelen med slike opptak er at det gir mer nøyaktig og detaljert informasjon enn notater, fordi det fanger blant annet pausene, tonefallet og stammenivået til personen som intervjues. Det gir intervjuer mulighet til å ha mer fokus og aktivt lytte til respondentenes svar (Tjora, 2016, s. 166). Dette frigjorde meg også overskudd til å planlegge nye oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuet.

Resten av intervjuene ble gjort via kommunikasjons- og samarbeidsplattformen Microsoft Teams, med lyd og bilde, i tillegg til ett telefonintervju. Dette ble nødvendig siden jeg ikke var i Tromsø på de tidspunktene flere av informantene kunne stille til intervju. Jeg opplevde ingen signifikant forskjell mellom intervjuer ansikt til ansikt og skjermbaserte intervju. Informantene uttrykte ikke at de var ubekvemme med måten intervjuene ble gjennomført på.

I forkant av hvert intervju fikk deltakerne tilsendt informasjonsskriv om blant annet deltakelsen, personvern og lydopptak. Før intervjuet verifiserte jeg også at de hadde lest dette og om de samtykket. Jeg mener det bidro til at deltakerne følte seg tryggere, noe Tjora (2016, s. 169) påpeker at kan være en utfordring i intervju. At jeg oppsummerte de viktigste punktene for hva deltakelsen innebærer tror jeg bidro til å gjøre dem tryggere.

Jeg gjentok også overfor deltakerne at jeg ikke kunne love fullstendig anonymitet på grunn av de generelt små forholdene i Tromsø. På spørsmål om de synes det var greit at jeg i oppgaven opplyste om deres rolle/stilling og om de hadde kort, middels eller lang erfaring, svarte samtlige at det gikk fint. Jeg tenker imidlertid på om dette kan ha ført til at noen av respondentene begrenset sine ytringer for ikke å lage "dårlig stemning».

I intervjuprosessen gjorde jeg tidlig en endring jeg følte var viktig for resten av intervjuene. Jeg ønsket å presisere at jeg intervjuet dem under påskudd av å være UIT-student og ikke en politimann. I det første intervjuet merket jeg at når respondenten refererte til politiets operasjonssentral, sa vedkommende «dåkker». Det fikk meg til å innse muligheten for at jeg ble sett på som en politibetjent i Tromsøpolitiet fremfor å være student. Av den grunn ble det viktig for meg å presisere min rolle i de resterende intervjuene for å unngå dette. Jeg tenker at dersom informantene ser på meg som en politimann fremfor en student, vil de kanskje i mindre grad uttrykke seg like fritt om politiets operasjonssentral og samarbeid med dem. Det

er naturlig at man ikke vil å fornærme eller provosere meg, og dette kan føre til at de holder tilbake informasjon som kan være viktig for min forskning. Selv om jeg presiserte min studentrolle betyr ikke det at min jobb som politi ikke har påvirket datainnsamlingen.

4.2 Etikk og kvalitet i forskningen

Det vil alltid være etiske utfordringer i forskning. I dette kapittelet vil noen av utfordringene som normalt kan oppstå ved kvalitative metoder og intervju presenteres og hvordan disse håndteres i dette forskningsprosjektet. I tillegg vil jeg beskrive hvordan jeg har forsøkt å ivareta kvalitet i forskningsprosessen, spesielt med tanke på reliabilitet, validitet og min rolle som politibetjent ved siden av studiet, som utfører forskning i egen organisasjon.

4.2.1 Etiske refleksjoner

Etikk i forskning handler om å bruke etiske prinsipper for å sikre at personene eller gruppene som studeres ikke opplever negative konsekvenser. Det er grunnleggende i all forskning at man beskytter disse menneskene (Orb et al., 2001).

For det første kan et intervju oppleves som en belastning for respondenten. Ikke bare må de ta seg tid til å gjøre det, men de kan også bli utfordret til å svare på vanskelige spørsmål. De kan også føle at de utleverer seg selv. Intervju krever ofte noe av informantene (Tjora, 2016, s. 39). Jeg har gjort flere tiltak i forsøk på å redusere denne belastningen. Jeg vært fleksibel med tanke på intervjusted. Før intervjuene tok jeg meg tid til en kort uformell prat og informerte om prosjektet. Jeg informerte også respondentene om temaene for å forberede dem til spørsmålene. Det var ingen tegn på at de gruete seg for intervjuprosessen.

I tråd med Tjoras (2017) etiske betraktninger rundt behandlingen av informanter følte jeg at jeg at jeg tok godt vare på dem. Jeg behandlet dem med respekt, profesjonelt og i samsvar med gode manerer. Jeg tror dette bidro til god kommunikasjon i intervjuene. Jeg tror at åpenheten om deltakerens mulighet til å trekke seg uten negative konsekvenser bidro til min opplevelse av et godt samarbeid med respondentene. Dette samsvarer med kravene fra Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora om forskningsetikk (Tjora, 2017, s. 47).

Prosjektet er forhåndsgodkjent av NSD for å sikre etterlevelse av etiske prinsipper. Jeg sjekket at alle informantene hadde lest og forstått informasjonsskrivet og samtykkeskjemaet.

Når prosjektet er ferdigstilt vil alt datamateriale blir slettet. Prosjektet er etter min vurdering etisk forsvarlig.

4.2.2 Validitet

For å sørge for påliteligheten og kvalitet i forskningen min var det viktig å opprettholde validiteten. Dette begrepet refererer til om forskningen som utføres og metodene som brukes virkelig undersøker forskningsspørsmålene. Dersom informasjonsinnhenting og analysen ikke er tilstrekkelig vil det ha betydning for om man faktisk undersøker det man planla for (Fejes & Thornberg, 2009, s. 218). Studiens validitet/gyldighet kan også vurderes ved å vurdere om tolkningen av dataene er nøyaktig og troverdig i henhold til den virkeligheten som forskes på (Thagaard, 2013, s. 205).

Validitet er også ivaretatt ved å intervju personer som hadde nødvendige forutsetninger og kunnskap for å svare på spørsmålene i intervjuguiden. Det er fundamentalt for å kunne besvare forskningsspørsmål da disse personene har relevante stillinger og arbeidsoppgaver som gir innsyn i bruken og kjennskapen til trippelvarslingsprosedyren.

Validiteten påvirkes også av graden av analytisk avstand forskeren klarer å ha til eget prosjekt. Dette er spesielt viktig når man forsker på egen organisasjon (Rachlew, 2010, s. 139). Tidlig prosessen forstod jeg at hvis jeg fortsatt hadde jobbet på 112 i Tromsø ville det vært vanskeligere å holde en analytisk og profesjonell avstand. Men siden jeg nå har lite kontakt med operasjonssentralen og jobber på en annen avdeling, tenker jeg at dette ikke er en utfordring med tanke på studiens validitet. Utfordringene knyttet til dette vil likevel bli nærmere omtalt i delkapittel 4.2.4.

4.2.3 Reliabilitet

Reliabiliteten i kvalitativ forskning handler om i hvilken grad en studie kan gjentas og om den er pålitelig. Som forsker har jeg forløpende i prosessen vurdert om studiet er konsistent slik at resultatene kan gjenskapes. For å oppnå dette var jeg bevisst på å presentere planlegging og gjennomføring av studien på en systematisk og oversiktlig måte, blant annet i forhold til prosessen med databehandling og tolkning, og jeg forsøkte å unngå tilfeldigheter som kunne påvirke resultatene. Jeg ønsker at leseren skal føle seg trygg på at funnene jeg presenterer er gyldige (Johannessen et al., 2021).

Siden dataene i denne studien er resultat av intervjuer med forskjellige mennesker med subjektive oppfatninger og meninger vil det være umulig ikke å påvirke påliteligheten til dataene. Jeg intervjuet mennesker med ulik bakgrunn, erfaringer, funksjoner og kjønn, noe som kan styrke studiets troverdighet. I tillegg ble intervjuene tatt opp på lyd, transkribert og databehandling var godt planlagt for å minimere risikoen for feiltolkning.

Selv om man alltid skal ivareta reliabilitetsaspektet når man utfører kvalitativ forskning, må man akseptere at informasjonen som produseres skjer i samspillet mellom respondent og intervjuer, som igjen påvirkes av eksterne elementer. Det vil derfor aldri være mulig å rekonstruere intervjusituasjoner og funn nøyaktig (Johannessen et al., 2021).

Jeg var bevisst min rolle i forskningen og mine eventuelle fordommer for å sørge for troverdighet. Dette inkluderer min rolle som upartisk forsker og min tidligere stilling på 112-sentralen samt nåværende tilknytning til Troms politidistrikt.

4.2.4 Om forskerens rolle og «objektivitet»

I skrivende stund er jeg ansatt i Troms politidistrikt. Fra oktober 2018 jobbet jeg som operatør ved operasjonssentralen i Tromsø i omtrent ett år. Å drive forskning i en organisasjon kan føre til utfordringer relatert til blant annet reliabilitet, validitet og etikk. Dette har jeg forsøkt å være bevisst på fra start til slutt.

Jeg skal ikke legge skjul på at min motivasjon og engasjement for prosjektet i stor grad har vært preget av min erfaring med å samarbeide med andre nødetater og sentraler. Ifølge Tjora (2017, s. 235) kan denne typen involvering betraktes som støy i prosjektet da det kan påvirke funnene. Innenfor tradisjonen med kvalitativ forskning erkjennes det imidlertid at det er vanskelig å unngå, men kan også være en viktig ressurs.

Jeg besitter forkunnskaper da jeg fikk en smakebit på trippelvarslingsprosedyren gjennom opplæring senhøsten 2019. Jeg ser min kunnskap om emnet som en positiv faktor blant annet fordi det hjalp meg med å formulere presise spørsmål til intervjuguiden. Hvis det ikke var for min bakgrunnskunnskap fra politiet, ville jeg sannsynligvis ikke kjent til prosedyren.

Asbjørn Rachlew (2010, s. 134) drøfter forskning i egen organisasjon (politiet). Det knyttes utfordringer til denne typen forskerrollen, ofte omtalt som «innside innside-rollen». Det kan være utfordrende ikke å tilføre egne meninger og subjektive tolkninger om «tingenes tilstand»

i egen organisasjon. Det kan lede til feil eller at man bare ser en liten del av noe større. I tillegg, på grunn av kunnskapen man har om organisasjonen og emnet, kan man bli "blind" og ignorere klare fakta (Rachlew, 2010, s. 135).

Jeg har sørget for åpenhet om min rolle og forkunnskaper med mine respondenter i oppgaven. Siden jeg hadde en forforståelse av samarbeidet mellom 11x-sentralene når det gjelder trippelvarsling på et generelt nivå, var det viktig for meg å tilpasse min forståelse og mine tanker forløpende i tråd med datainnsamling og databehandling. I samsvar med Rachlew (2010) var jeg ikke interessert i å søke verifisering av mine meninger, men at det var innsamlet informasjon som var veiledende for resultatene av min forskning.

Dessuten ser jeg ikke på min egen forforståelse som en barriere for kvalitet siden det er ganske lenge siden jeg jobbet på sentralen, og mange av mine tidligere erfaringer med samarbeidet mellom 11x-sentralene i trippelvarslinger er glemt. Videre har jeg ikke jobbet på sentralen siden prosedyren ble implementert. Derfor har jeg ikke grunnlag til å kommentere hvordan samarbeidet fungerer i dag versus før implementeringen.

Ifølge Ryen (2012) kan en utfordring med å intervju kolleger du kjenner godt være å intervju dem slik at dialogen utforskes nok til at man når en dypere forståelse. Til tross for dette og at jeg introduserte meg selv som en "forsker", var jeg selvbevisst på og ærlig om min rolle som politimann. Før hvert intervju med alle respondentene, spesielt politifolk, gjorde jeg det klart at jeg ønsket at de også skulle forklare ting som kunne betraktes som selvinnlysende, nettopp for å minimere virkningen av min rolle som politi.

Når det gjelder reliabilitet er det viktig at forskeren gjør leseren kjent med sine relasjoner til intervjudeltakere (Thagaard, 2018). Utover intervjuene har jeg ingen relasjon eller kontakt med informantene fra 113 og 110. Mitt forhold til informantene fra 112-sentralen er i hovedsak basert på tidligere kollegiale relasjoner og et «hei og hade» i forbifarten på politistasjonen. Jeg opplevde ikke at intervjuene var «for vennskapelig». Respondentene opptrådte seriøse i intervjusituasjonene. Jeg passet på å være nøytral i spørsmålsstillingen og følge intervjuguiden uansett hvem jeg intervjuet.

4.3 Analyseprosessen

Ifølge Brinkmann & Tanggaard (2012, s. 33) er det avgjørende at all informasjon som kommer frem av intervjuene blir transkribert for videre analyse. Analyseresultatene bør deretter presenteres på en forståelig og lettleselig måte.

4.3.1 Transkribering

Transkribering er en verdifull prosess med mange fordeler, men også med noen ulemper. Transkribering innebærer å skrive ned respondenten sine svar, inkludert følelser, pauser og tonefall etc. Dette gir en grundig oversikt over dataene og er viktig for en nøyaktig analyse. Resultatene kan reproduseres ved hjelp av de samme metodene og verktøyene. Transkribering gjør også data tilgjengelig for andre, for eksempel for deling og gjenbruk i andre studier (Brinkmann & Tanggaard, 2012). Når det gjelder intervjuene jeg gjennomførte, la jeg ikke merke til at informantene uttrykte noen spesielle tonefall, følelser eller lignende og derfor var ikke dette i fokus under transkriberingsprosessen.

Transkribering er som tidligere nevnt en tidkrevende prosess. Etter å ha evaluert tiden min, innså jeg etter hvert at det var ikke var nødvendig eller hensiktsmessig å gjennomføre 12 intervjuer. Derfor besluttet jeg å begrense antall intervjuer til 9, selv om det ikke gikk helt som planlagt. Å transkribere intervjuer kan også være vanskelig når det er utydelig hva som blir sagt. Heldigvis fant jeg ikke sistnevnte vanskelig. Dette kan ha å gjøre med at jeg begynte å transkribere like etter hvert intervju. Det er også viktig å være klar over at når verbal kommunikasjon gjøres skriftlig er det vanskelig å inkludere alt som foregår i intervjuet, for eksempel humør eller tonefall, noe som kan redusere kvaliteten på datamaterialet. Faktorer som humør og tonefall kan påvirkes av omstendigheter utenfor intervjuet (Brinkmann & Tanggaard, 2012). Som nevnt vurderte jeg ikke disse aspektene som aktuell for analyse i min forskning.

4.3.2 Strategi for analyse

«Å analysere betyr bokstavelig talt å dele noe opp i mindre deler» (Brinkmann & Tanggaard, 2012, s. 37). I analysedelen av kvalitative metoder gjennomføres en kodingsprosess der forskeren forsøker å kartlegge mønstre og temaer i datamaterialet. Forskeren kan benytte ulike kategorier for å sortere dataene, eksempelvis etter tema. Forskeren kan da gå i dybden og undersøke problemstillingene nærmere. Funn kan underbygges med sitater fra intervjuene.

Prosessen kan beskrives som en kombinasjon av analyse og syntese, hvor man både bryter ned og rekonstrueres. Målet er å gi et nytt perspektiv til materialet preget av større forståelse (Brinkmann & Tanggaard, 2012, s. 37).

Først trakk jeg ut deler av deler av det transkriberte materiale som jeg betraktet som meningsinnholdene og fjernet det overflødige og irrelevante. Da satt igjen med et komprimert datamateriale fra intervjuene.

I forbindelse med koding av datamaterialet brukte jeg tematisk analyse. Ved tematisk analyse grupperer man datamaterialet etter likheter i temaer, noe som hjelper med å finne mening i den. Ved gjennomgangen av dataene identifiserer man temaer som kommer flere ganger, og dette kan være nyttig for å forstå folks erfaringer, meninger og synspunkter.

I det første trinnet identifiserte jeg viktige avsnitt, setninger eller ord ved å tilordne koder. Dette hjelper med å oppdage mønstre. I neste trinn utførte jeg det som ofte refereres til som en "konseptualisering av data." Det betyr at jeg tilpasset dataene til de viktige temaene jeg planla å bruke i oppgaven min. Kodene ble delt inn i ulike kategorier og underkategorier, og jeg beholdt kun de kodene som var relevante for formålet med studien.

For å kunne presentere empirien/dataene på en ryddig måte, har jeg koblet de tilbakevendende temaene jeg identifiserte til forskningsspørsmålene mine som danner grunnlaget for å besvare problemstillingen min.

5. Empiri – Presentasjon av funn

I kapittel 5 vil jeg presentere empiri fra de semistrukturerte intervjuer. Resultatene og funn vil brukes til diskusjonen i neste kapittel og er derfor viktig for å kunne besvare studiets problemstilling.

Jeg vil inkludere direkte sitater fra intervjuene for å underbygge ulike funn. Sitatene er skrevet i *kursiv* med "hermetegn" for å gjøre dem tydelige.

Jeg ønsker å evaluere og sammenligne samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø før og etter prosedyreimplementeringen for å vurdere om det kan ha påvirket samarbeidet i trippelvarslinger. Derfor vil funnene presenteres i temaer inndelt etter tidsperiodene; «før implementering av prosedyren» og «etter implementering av prosedyren» (i 2019).

5.1 Før implementeringen av prosedyren

5.1.1 Faktorer som spilte inn når det gjaldt beslutningen om å iverksette trippelvarslinger

5.1.1.1 "Større hendelser"

Trippelvarslinger ble vanligvis utløst av «større hendelser», hvor det fra starten av ble klart at det var behov for alle nødetatene på (å)stedet/skadedstedet. Større hendelser kunne f.eks. være trafikkulykker, snøskred, branner og hendelser med flere skadde. Funn tyder på at spørsmålet om personskade i stor grad påvirket om det ble varslet. Det var ofte alvorligheten i oppdraget som avgjorde. Det var få eller ingen klare instruksjoner eller prosedyrer for hvilke hendelser som skulle utløse trippelvarsling eller hvordan dette samarbeidet skulle foregå..

5.1.1.2 Individuelle vurderinger

Resultatene viser at iverksettelse av trippelvarslinger i stor grad var avhengig av den enkelte operatørs individuelle vurderinger og erfaring. For både AMK1 og OPS2 handlet det om å være «*smart nok*» til å inkludere de andre sentralene i samtalen. OPS1 forklarer at politiet varslet når de følte det var riktig. Situasjonen ble vurdert der og da, noe som ofte tok kapasitet fra operatøren i meldingsmottaket.

Funn viser at det ikke fantes fellesprosedyrer eller planverk for når trippelvarsling skulle iverksettes, selv om AMK fulgte Norsk indeks for medisinsk nødhjelp (NIMN).

Bestemmelsen om å iverksette trippelvarsling var basert på "*magefølelse*" og "*synsing*»

(AMK2). Når det kom inn en nødtelefon/et nødanrop ble det gjort en rekke vurderinger og antagelser om hvorvidt det var behov for hjelp fra andre nødetater, sier AMK2.

Funn viser at igangsetting av trippelvarsling på sentralene i stor grad var personavhengig og ofte basert på erfaring. Da respondentene fra Brannsentralen (BS) og AMK ble spurt om hvilke faktorer som påvirket beslutningen om trippelvarsling var «erfaringsbasert» og «situasjonsforståelse» ofte sagt. OPS3 refererte også til erfaring som en viktig faktor. OPS1 og OPS2 benyttet ikke disse begrepene selv om det er tydelig at deres forståelse av situasjonen spilte inn. Avgjørelsen om å varsle ble som regel tatt av enkeltpersoner, men det kunne også være en teambeslutning. OPS3 bekrefter at avgjørelsen ofte ble tatt av enkeltoperatører, men ofte også i dialog med operasjonsleder.

5.1.1.3 Situasjonsforståelse og erfaring

Respondentene sier at trippelvarslingen (også referert til som «varsling») hadde sammenheng med deres situasjonsforståelse og sine tanker om det var behov for hjelp fra de øvrige sentralene. Samtlige respondenter fra AMK og BS samt OPS3 påpekte viktigheten av erfaring når det gjaldt beslutningen om trippelvarsling To fra AMK la også til at teamets samlede erfaring spilte en viktig rolle.

AMK3 reflekterte over forholdet mellom erfaring og valget om å trippelvarsle. Dersom man hadde begrenset erfaring, var det mulig at man ville være mer restriktiv med å varsle videre fordi man ikke ønsket å utløse noe større enn nødvendig. Hadde man derimot mer erfaring ville terskelen være lavere for å varsle fordi man så verdien av å samarbeide med andre og få ulike perspektiver på situasjonen.

BS1 fant dette mer variabelt. Noen med lang erfaring var mer egenrådig, mens andre var lydhør og ydmyk ovenfor makkerens innspill. På følgende vis beskriver BS2 hvordan erfaring spilte en rolle når det gjaldt varsling: *"Det var personavhengig også var det ut ifra den erfaringen man hadde tilegnet seg i sentralen da, med innhenting av informasjon fra innringere, og ikke minst den kunnskapen man hadde om liknende hendelser. Det var jo erfaringsbasert, mye. Man måtte på en måte bare tilegne seg den kunnskapen om når bør det varsles".*

AMK3 påpeker også at det ikke bare er erfaring fra sentralen som er viktig, men også hva slags erfaring man bærer med seg fra tidligere arbeid. Det kan for eksempel sitte en ambulansarbeider og en sykepleier som operatører på AMK. En sykepleier har kanskje ikke jobbet i ambulansen og har derfor ikke samme kunnskap om hva som skjer på skadestedet og hvilke roller og arbeidsoppgaver de ulike etatene har.

Noen av respondentene kom også inn på sammenhengen mellom stressnivå, erfaring og evnen til å oppnå situasjonsforståelse. AMK3 opplevde at de med mindre erfaring på AMK, gjerne under ett år, hadde en tendens til ikke å heve blikket, mens de med mer erfaring hadde lettere for å få øyekontakt med teamet sitt og dermed lettere vurdere om alle hadde samme forståelse av situasjonen.

På spørsmål om faktorer som påvirker beslutningen om å starte trippelvarselet, svarte OPS1 at alvorlighetsgraden i situasjonen var avgjørende. Respondentene pekte ikke på en sammenheng mellom erfaring og beslutning.

AMK-respondentene sa at hvem som helst kunne bestemme trippelvarsling. Funnene viser at det var og er en flat struktur på AMK-sentralen. Det er ingen formelle ledere som har større ansvar enn andre for å beslutte varslingene. Det var/er et felles ansvar, og hvis noen ikke tok initiativ kunne andre teammedlemmer gjøre det.

Ifølge AMK1 var det vanlig at trippelvarslingen ble iverksatt av en med-operatører, ofte uten en forutgående diskusjon/samtale, som hadde lyttet til samtalen med innringer. Det var også normalt at de andre sentralene ble varslet underveis i meldingsmottaket uten at operatøren selv hadde vurdert eller bedt om det, men noen i teamet har forstått at operatøren kanskje ikke hadde nok mental kapasitet til å utløse varselet selv.

Selv om det på OPS er en tydelig ledelsesstruktur kan beslutningen om å aktivere varsling, som i AMK, gjøres av alle på vaktsettet. På BS er det vanligvis med to operatører på skiftet. Hvis begge operatørene var "*likeverdige*", var personen som mottok oppdraget ansvarlig og tok beslutninger, men de hadde samtidig samme beslutningsmyndighet. Hvis en av operatørene var ny eller vikar overtok den mer erfarne operatøren ansvaret.

5.1.2 Om det generelle samarbeidet i forbindelse med trippelvarslinger

Da OPS-respondentene ble bedt om å beskrive samarbeid før trippelvarslingsprosedyren ble innført kom det ulike svar. Respondenten med kortest erfaring kunne ikke huske at det var mye samarbeid eller at det var spesielt bra. OPS2, med lang erfaring, mente at samarbeidet var «ok» og «godt». Trippelvarsling ble iverksatt dersom det ble vurdert som nødvendig.

BS-respondentene sier det var manglende rutiner og begrenset samarbeid mellom sentralene. BS1 opplevde ofte situasjoner der både politipatruljer og ambulanser passerte brannstasjonen i utrykning før de etter en god stund selv ble orientert. Men BS kunne på lik linje med de andre sentralene også glemme å varsle, eller at det ble gjort i seneste laget.

Respondenten sier videre at terskelen for å utløse trippelvarsling var høyere på BS og ofte ble glemt da det ikke var bestemt i noen prosedyre. Holdningen på BS kunne være "*nei, vi kjøre frem også ser vi ka vi finn, også tar vi det derfra liksom*". Dette funnet virker å være delt av flere respondenter på de øvrige sentralene også - en oppfatning om at det var høyere terskel for å utløse trippelvarsling på BS.

5.1.2.1 Gjennomføringen av trippelvarsling (før prosedyreimplementering)

Funn viser at trippelvarsling ble utført i større grad uten melder. På AMK var det vanligere at en operatør satt i meldingsmottak mens en annen operatør varslet en eller begge sentralene, i det som omtales som parallelle varslinger. Det var ikke automatikk i at alle ble varslet samtidig, men det ble foretatt en hensiktsmessighetsvurdering der og da. Hos AMK var det også vanlig praksis at en operatør mottok nødanropet, en annen operatør sendte ut ressurser og en tredje operatør varslet de øvrige sentralene. Med andre ord; ett enkelt nødanrop kunne oppta minst to, ofte tre operatører.

Ifølge svarene til OPS-respondentene virker det som at OPS gjennomførte trippelvarslingene likt som AMK. Vanligvis ville en operatør motta meldingen og deretter utløse en trippelvarsling til resterende sentraler etter behov, enten senere eller samtidig. Funnene tyder på at de sjelden involverte innringeren i konferansen. Dette var vanlig praksis i alle sentraler, der den som satt i meldingsmottaket fokuserte kun på den, mens andre tok ansvaret for videre varsling. Funn tyder på at OPS som regel involverte to operatører i trippelvarslingsoppdrag, ikke tre.

På BS gjorde trippelvarslingen at begge operatørene på sentralen ble opptatt, så lenge begge var til stede i rommet. På grunn av lange skift kunnen det hende at en av operatørene måtte forlate sentralen for en liten periode (mat, toalett etc.) Praksis var å først motta meldingen, sende egne ressurser til stedet og deretter varsle de øvrige sentralene enten samlet eller hver for seg.

Funnene tilsier at det tok mer tid å formidle informasjon til de andre nødetatene. Når ikke alle sentralene var inkludert samtalen med innringeren måtte operatørene ofte ringe tilbake for å stille flere spørsmål eller gi informasjon. Dette medførte unødvendig arbeid for operatørene. Det ser ut til at flere av respondentene, i lys av dagens metodikk, ser at et nødtelefoner og trippelvarslinger før 2019 kunne kreve unødvendig merarbeid.

AMK3 forteller at de ofte ikke ble varslet i tide eller i det hele tatt når de burde. AMK2 utdyper ved å si at enkelte sentraler ikke alltid inkluderte AMK i varslingen fordi de selv hadde utført medisinske vurderinger. Respondenten mener at det var AMK, altså medisinsk personell, som måtte ta disse vurderingene. Respondenten innrømmer samtidig at de selv også kunne trippelvarsle sent i samtalen. "*Man hadde kartlagt betraktelig mer for egen etat først, før man tok inn resten*" (AMK2). Funn viser at dette gjaldt både BS og AMK - etter å ha mottatt den første meldingen fra den som ringte, som skulle føre til et trippelvarsel, ble det ofte først mottatt kritisk informasjon for å kartlegge for egen etat før man varslet videre.

I følge AMK3 ble samtalen med innringer i trippelvarslinger ofte preget av spørsmål rettet mot helserelaterte forhold på grunn av AMK sitt oppslagsverk NIMN. Dersom AMK mottok nødansrop som krevde øyeblikkelig førstehjelp og samtidig varslet 110 og 112, kunne operatørene be andre som var på (å)stedet om å ringe inn. Grunnen til dette var at de ønsket å yte førstehjelp på telefon raskt og uavbrutt.

AMK3 synes ikke at trippelvarslingene med innringer var strukturert, hvor spørsmålene ofte kom i en rotete rekkefølge. Samtalen kunne virke kaotisk for vedkommende som ringte inn, spesielt når sentralene avbrøt hverandre. For å få orden på samtalen måtte AMK2 endre tilnærming og ta kontroll som «*alfa*» i samtalen. Siden det ikke var etablert noen form for prosedyre valgte noen operatører å varsle uten innringer for å unngå ustrukturerte spørsmål og beskytte vedkommende fra å bli «*teppebombet*» av spørsmål. Respondenter fra de andre sentralene nevnte ikke noe om disse betraktningene.

AMK3 forteller at de noen ganger følte at spørsmålene ikke var dekkende/gode nok ved større hendelser. Av og til kunne 110 og 112 bruke tid på å stille spørsmål som 113 ikke oppfattet som viktig. BS1 synes det ofte var litt vilkårlig hvilke spørsmål som ble stilt og hvilken informasjon som ble inkludert i trippelvarslingene uten melder.

Selv om det i intervjuene fremgår flere negative kommentarer om trippelvarslingsprosessen, er det en fellesnevner at de satte pris på hverandre, spesielt i større hendelser, da de ofte hadde forskjellige fokusområder og dermed opprettholdt forskjellige perspektiver. Noe som føltes trygt.

Et tema som gikk igjen i svarene til flere av respondentene var at deres informasjonsbehov tidligere ble dekket raskere når de selv initierte trippelvarslingen med innringer. Mangelen på klare retningslinjer på hvilke spørsmål som skulle stilles og hvem som skulle spørre var grunnen til dette. AMK-responentene gir inntrykk av at dette var positivt, fordi da kunne de fokusere på sine helserelaterte spørsmål, i tråd med NMIN. Til tross for respondentenes tilfredshet med NMIN, var de også klar over noen mangler med indeksen, spesielt når det gjelder HMS på åstedet, ifølge AMK2.

Bekymringen som ofte preget AMK2 når det gjaldt trippelvarslinger uten innringer var at de ikke hadde direkte kontakt med ulykkesstedet og derfor måtte stole på at de øvrige nødetatene hadde gjort en god medisinsk vurdering og ikke trengte telefonisk førstehjelp. Bekymringen hadde utspring i respondentens antagelse om man lener seg på egen erfaring når det ikke er en etablert mal å følge. For eksempel hvis en operatør fra 112 hadde lite førstehjelpserfaring var det lett for å stille spørsmål om tema man kjente til. Flere respondenter peker på erfaring som en faktor som påvirket gjennomføringen av trippelvarslingen. Ifølge AMK2 var spørsmålene som ble stilt ofte påvirket av egen erfaring og kunnskap, noe flere av respondentene bekreftet.

5.1.3 Iverksettelse og håndtering av trippelvarsling – forskjell mellom sentralene?

Respondentene ble spurt om deres opplevelser knyttet til om sentralene i Tromsø hadde lik praksis vedrørende håndtering av trippelvarslinger og om noen skilte seg ut positivt eller negativt.

Fra AMK sitt perspektiv

Fra AMK-respondentenes ståsted var forskjellene mellom sentralene ikke så store når det gjaldt iverksettelse og gjennomføring av trippelvarslinger. Det var snarere basert på enkeltpersoner og hvilken operatør som var på jobb. Respondentene opplevde at noen operatører hadde større sannsynlighet for å starte trippelvarsling enn andre, og at det var forskjeller i antall varslinger – om operatøren var «*triggerhappy*» eller «*sedat*» (AMK1). For å forklare hvorfor trippelvarslinger ble behandlet ulikt ble erfaring igjen trukket frem.

AMK2 derimot sa at det var mer sentralbasert og at det var store forskjeller mellom sentralene når det gjaldt trippelvarslingskultur. Respondenten mente også at teamet på jobb hadde innvirkning på om det ble iverksatt trippelvarsling og hvordan den ble håndtert. Dette ble ikke utdypet ytterligere.

AMK2 hadde inntrykk av at operatørene på 112 og 110 håndterte varslingene og utkallingene av egne ressurser i større grad på egenhånd, på grunn av at de noen ganger forsvant fra samtalen for å gjøre andre oppgaver. Dette kan tyde på at sentralene hadde andre arbeidsmåter eller ulik ressurskapasitet når det gjaldt bemanning og oppdragsmengde.

Når det gjaldt samarbeid i trippelvarslingene mener respondentene samlet sett at ingen av sentralene skilte seg merkbart positivt eller negativt ut. Det virket som om vurderingene som ble gjort på vegne av hverandre var lik hos sentralene. AMK3 kan huske at 112 var litt mer aktiv enn 110 på å varsle, men respondenten er ikke sikker på om det kan forklares med at 110 var mer tilbakeholde eller forskjellig oppdragsmengde.

Fra BS/110 sitt perspektiv

BS1 opplevde ulik praksis. AMK og BS varslet ganske likt. OPS varslet oftere, men med noen forsinkelser. Generelt virket det som om alle sentralene var litt bakpå i forbindelse med trippelvarslinger. Det var bare det viktigste som ble inkludert i konferansen, normalt uten at innringer var involvert.

BS1 syns at BS muligens skilte seg negativt ut når det gjaldt trippelvarsling og samarbeid da de ikke var så gode som de burde være i varslingsprosessen. De tok ofte beslutningen etter at brannressursen hadde kommet frem til stedet. Respondenten er ikke sikker, men lurer på om mangel på etablerte samarbeidsrutiner kan være årsaken til det som opplevdes som en høy terskel for trippelvarsling. De hadde en tendens til å se "*det litt an*" før de bestemte seg for å varsle.

Ifølge BS2 hadde alle sentralene sine feil og kunne bruke mer tid på varsling, og statistikken viser at BS noen ganger brukte veldig lang tid. Samtidig mener respondenten at AMK brukte enda lengre tid. BS2 reflekterer over om dette skyldtes taushetsplikten som AMK måtte ivareta eller ønsket om å yte helsehjelp over telefon, noe som kunne forlenge tiden. Som vi ser kan AMK-respondentenes utsagn om å dekke egne helserelaterte informasjonsbehov støtte BS2s antagelser i denne forbindelse.

Som en av få respondenter mente BS1 at forskjellene hovedsakelig lå hos sentralene, mens BS2 mente det var personavhengig.

Fra OPS/112 sitt perspektiv.

OPS-respondentene oppga at det var ulik praksis blant sentrene i Tromsø når det gjaldt iverksetting og håndtering av trippelvarslinger. I likhet med AMK mente respondentene at 110-sentralen hadde sin egen tilnærming til trippelvarslinger. De gjennomførte blant annet utspørringen full ut før de engasjerte de andre sentralene. OPS3 opplevde at de ofte kunne varsle en og en sentral i stedet for felles varsling. To av respondentene sitt inntrykk var at AMK var litt bedre enn OPS på varsling og begrunnet dette blant annet med at AMK allerede var vant til å følge spørreskjemaer (NMIN)

Det AMK ofte opplevde som ubehagelig bekreftes delvis av OPS1; For eksempel at politiet kunne på vegne av AMK og BS avgjøre om det var behov for dem i en konferanse og på (å)stedet. Det betyr at politiet stilte flere spørsmål som var brann- eller helserelatert, og at politiet dermed kunne foreta en medisinsk vurdering på vegne av AMK-sentralen uten de var i direkte kontakt med ulykkesstedet.

OPS-respondentene deler oppfatningen med flere AMK-respondenter om at praksisen blant sentralene var mer avhengig av enkeltindivider enn sentralen som helhet. En av respondentene

fra OPS tenker også at det sannsynligvis var variasjoner innenfor hver sentral, og at det kunne være forskjeller mellom ulike vaktsett.

5.2 Etter implementeringen av prosedyren

5.2.1 Positive effekter knyttet til samarbeid i trippelvarslinger mellom sentralene''

Enklere å vite når trippelvarsling skal iverksettes

To respondenter fra AMK påpeker at tiltakskortene er enkle å forholde seg til. Hvis en hendelse berører temaene som er nevnt i prosedyren, bruker man ikke mye tid på å vurdere omfanget av situasjonen, også er det bare å trykke på trippelvarslingsknappen slik alle får være med og vurdere selv. I følge AMK3 er det tydelig hvilke hendelser som skal varsles. Funne tyder på at sentralene bruker mindre kapasitet på å vurdere om det skal varsles, siden de kan støtte seg på tiltakskortene. OPS3 bl.a. mener også at det i dag er lavere terskel for å varsle og at antall varsler derfor virker være høyere nå enn før implementering av prosedyren.

Tidlig etablering av felles talegruppe

Funnene tyder på at sentralene nå tidligere i samtalen med innringer får avklart om det skal trippelvarsles. Dette fører til etablering av en felles talegruppe på et tidlig tidspunkt der nødetatene kan kommunisere, og alle har tilgang til informasjon fra både skadestedet og de andre sentraler. I følge AMK3 får man i dag raskere tilbakemeldinger fra ressurser ute på stedet og det oppfattes som bedre koordinering fra meldingsmottak til ankomst på stedet. Prosedyren og tiltakskort gjør at trippelvarsling handler mer om inkludering enn kun informering.

OPS3 forteller at det er en kjensgjerning at politiet ofte er de første som ankommer (å)stedet. Det er derfor høyt verdsatt hos politiet når første enhet på stedet leser ut en «vindusmelding» (enkel situasjonsrapport) i BAPS fordi det gir verdifull informasjon til resterende ressurser og sentraler. En respondent fra BS uttrykker også fordelene med å lese ut meldinger i BAPS, fordi alle får full oppdatering på samme tid. Tidligere hadde man gjerne mye individuell informasjon, men uten at det automatisk ble videreformidlet.

Gode trippelvarslingskort

Det er bred enighet om at siden 2019 oppleves både samhandlingen og samarbeidet som bedre mellom sentralene, med prosedyren og tiltakskort som hovedårsak til dette. Under konferansen blir det lagt merke til en forbedring i samhandling fordi det er inkludert etatsspesifikt spørsmål i ett kort. Dette bidrar til mer flyt i samtale med den som ringer og en raskere avklaring på situasjonen. Varsling og utsending av egne ressurser oppleves også som mer effektiv. Alle respondentene uttrykker at de har nytte av å bruke spørsmålene i kortene, spesielt i vanskeligere hendelser. I følge BS2 er kortene gode fordi man slipper å "*finne på kruttet når du sitter der og må tenke selv*", og dermed sparer man den "*kognitive kapasitet*". OPS3 opplever at arbeidsdagen rett og slett er blitt lettere på grunn av tiltakskortene / utspørringskortene som prosedyren presenterer. Man trenger ikke å tenke like mye.

Trippelvarslingskortene legger til rette for at alle kan gjennomføre utspørringene selv om det er ment at sentralene skal bytte på. Eksempelvis kan en operatør fra AMK stille brannrelaterte spørsmål, om f.eks. flammer og røykfarge. To av respondentene fra AMK opplever noen ganger utfordrende innringere i telefonkonferansen. Det kan være vanskelig å fullføre spørsmålene sine eller vanskelig å kommunisere med vedkommende generelt. AMK1 har i slike situasjoner erfart at det kan være nyttig å ha en operatør fra en annen sentral som er mørkere i stemmen til å ta over samtalen, være tydeligere og styre innringeren bedre.

AMK2 forteller at prosedyren har gitt et «*kvalitetsløft*» for både innringere og pasienter. De øvrige respondentene ser ut til å være enige i dette. Ved å benytte tiltakskortene kan man dekke den grunnleggende basen til alle nødetatene uten at man "*trenger å gå i beina til hverandre i samtalen*". Samtlige respondenter fra AMK mener at varslingsprosessen i dag er mer strukturert, ryddig og rolig. AMK3 synes at prosedyren er et effektivt verktøy for samarbeid og alle respondentene er enige om at samarbeidet har blitt bedre.

OPS1 og OPS3 synes at kortene er gode fordi innringer får den samme opplevelsen uavhengig av hvilken nødmeldetjeneste innringer kontakter. De har tilgang til de samme spørsmålene, svarene og ressursene. Dette oppfattes som en forbedring for involverte parter: Den som ringer, sentralene og ressursene på vei til åstedet. OPS1 mener det er liten sammenheng mellom evnen til å håndtere trippelvarslinger og grad av erfaring siden tiltakskortene gjør prosessen standardisert. Om du har jobbet i en måned eller fem år, kan du uansett stille de samme gode spørsmålene. Dette synet deles av flere respondenter fra OPS.

AMK1 sier at det nå er et bedre samarbeid i varlingene fordi det er lettere å kommunisere på en diskret måte dersom utspørringen ikke gjennomføres helt etter boken. Dette kan gjøres ved å f.eks. stille enkle spørsmål som "*bruker vi kortet nå, og hvor er vi i kortet?*" Det er lettere å hjelpe hverandre tilbake på rett spor siden kortene er tydelige.

OPS1 mener at prosedyrene og tiltakskortene har ført til bedre samarbeid mellom sentralene, og at meldingsmottak og kommunikasjon nå er forbedret. Det er lettere å gjennomføre varslingene nå fordi samarbeidet generelt er bedre. OPS2 støtter opp under disse inntrykkene.

Felles fagdager, samtrening og styrket bekjentskap mellom sentralene

Flere av respondentene mener at forbedret samarbeid handler om styrket bekjentskaper mellom sentralene. Etter innføringen av prosedyren har de hatt felles fagdager hvor de har trent sammen og dermed blitt bedre kjent. Et nærmere forhold til «kollegaene» på de øvrige sentralene oppleves som et middel til lettere samarbeid. Det er en mer avslappet stemning når de kontakter hverandre nå. Felles fagdager gir også fordelen med en felles arena hvor de har muligheten til å møtes og drøfte ulike problemer på et operativt nivå, ikke bare på ledernivå. BS2 forteller at samtrening er svært lærerikt i tillegg til at det styrker samhold og samarbeid mellom nødetatene. Flere respondenter peker på at dette har forbedret samarbeidsklimaet.

Større helhetlig forståelse av øvrige etaters rolle og arbeidsoppgaver

AMK-respondentene synes at de etter implementeringen er blitt flinkere til å se helheten og forstå hvilken informasjon som er relevant, ikke bare for egen etat, men også for de andre involverte etatene. De har fått en økt forståelse for ulike perspektiv i oppdrag. Selv om operatørene ikke alltid forstår visse informasjonsbehov anerkjenner de likevel deres betydning. I følge AMK2 har dette medført større grad av samarbeid og et større ønske om å hjelpe hverandre enn tidligere, også når trippelvarslingene ikke er helt i henhold til prosedyren. Kortene oppleves som et godt og smart verktøy å støtte seg på, som igjen gir trygghet for operatørene.

OPS1 deler AMK-respondentenes syn om at samarbeidet og forståelsen er økt. Dette skyldes blant annet flere fagdager med samtrening og flere utførelser av trippelvarslinger sammen. BS-respondentene nevner ikke noe om dette.

Situasjonsforståelse

Når de ble spurt om fordelene med prosedyren, var respondentene fra OPS kjapp med å svare økt situasjonsforståelse. Nå får de en mye tidligere forståelse av situasjon som utspiller seg. Dette er fordi melder er med i konferansen og sentralene mottar den samme informasjonen på samme tidspunkt. Når situasjonsforståelsen oppnås raskere er det lettere å kartlegge hendelsesforløpet og hvilke tiltak og ressurser som trengs. De kan fortløpende formidle denne informasjonen til ressursene som rykker ut. Respondentene fra AMK og BS deler dette synet.

AMK3 forteller at i begynnelsen av samtalen, når operatøren initierer trippelvarsling og informerer hvilke kort som skal benyttes oppnås den første forståelse. Dette skaper større oppmerksomhet og forberedelse til å motta informasjon om hendelsen. Tiltakskortene letter forståelsen av situasjonen siden man i utspørringen gjennom kortene får oversikt og det er mulig å se situasjonen fra ulike perspektiver (AMK1). AMK2 legger til at prosedyren muliggjør felles situasjonsforståelse på et tidlig stadium, noe som resulter i økt operasjonell- og pasientsikkerhet.

Felles talegruppen etableres raskt og dermed kan ressursene i startfasen dele viktig informasjon smidig. Dette sikrer at både sentralene og ressurser på bakken har en lik startverdi og har en felles forståelse av informasjonen de andre nødetatene har. Flere respondenter deler denne oppfatningen.

Debrief

Noen av respondentene har gjort noen interessante bemerkninger om tiden etter 2019. Nå i større grad enn før, kontakter sentralene hverandre etter hendelser for å oppsummere og debriefe. Ifølge respondenten skyldes dette at de er mer samlet i trippelvarslingen enn før og når samme prosedyre følges oppleves det lettere å kontakte hverandre og diskutere det som gikk bra og forbedringsområder.

I tillegg til et bedre samarbeid underveis i trippelvarslinger, opplever respondentene fra OPS et bedre samarbeid i etterkant av hendelser. Et forbedret samarbeidsklima gjør det mulig å diskutere et fullført oppdrag. BS2 opplever samtalene i etterkant av hendelser som særdeles nyttige, da de f.eks. kan avdekke at det var ulik forståelse av hendelsen selv om prosedyren ble fulgt.

5.2.2 Begrensninger prosedyren gir knyttet til samarbeid mellom 11x-sentralene i Tromsø

"Låst" til samtalen

Noen av respondentene har hatt utfordringer med at trippelvarslingskonferansen legger bånd på operatøren en stund, selv om operatøren raskt innser at oppdraget ikke er relevant for etaten sin. Det er vanskelig å bryte ut av en varsling før utspørringskortet er utført selv om det noen ganger tar litt tid. Ikke alle deler denne utfordringen. BS1 finner det til tider noe frustrerende, men samtidig akseptabelt da det er en konsekvens av trippelvarslingsprosedyren.

AMK1 opplever noen ganger at operatører avbryter en pågående utspørring for å informere om at hendelsen ikke er relevant for deres etat. Respondenten foreslår å vente et ekstra minutt eller kommunisere på en mer diskret måte, for eksempel ved å si *"jeg forlater, brann forlater"*. For respondenten oppleves det som dårlig samarbeid å bli avbrutt underveis i utspørringen.

Utfordringer knyttet til "alle spørsmålene" i tiltakskortene

Respondentene fra AMK synes det er utfordrende å opprettholde god flyt i utspørringen. Ofte blir det stilt så mange spørsmål at innringeren kan bli lei eller frustrert. Det er mulig å få flere svar på kort tid dersom man opprettholder effektivitet og flyt. Ifølge respondentene krever det erfaring. Operatører med lite fartstid kan bli stresset når de blir skreket og ropt til, siden de allerede har mye å tenke på. AMK2 legger til at effektiv utspørring er viktig for å hindre at innringer ikke føler at nødmeldingstjenesten bare spør og ikke hjelper.

BS1 mener også at utspørringene ofte kan være for *"slavisk"* og automatisk, der spørsmålene følger hverandre *"som perler på en snor"*. Ifølge respondenten er dette vanligvis et resultat av mangel på erfaring og forståelse av situasjonen. For eksempel blir det spurt spørsmål fra kortet, men som er klart irrelevante eller at spørsmål som allerede er spurt gjentas. OPS3 er enig i at erfaring spiller inn i denne sammenheng.

Respondenten mener imidlertid at dette blir bedre, og at noen operatører er raske til å si *"okey, spørsmål nummer det og det spør jeg ikke om, for de er irrelevant"*. Dette gjør det lettere for andre operatører å holde tritt under varslingen. BS1 foreslår at hvis man allerede har fått svar på et spørsmål, kan man gjenta det. Respondenten synes dette er positivt da det bekrefter informasjonen.

Utfordringer knyttet til slavisk å inkludere innringer i konferansen/trippelvarslingen

To av respondentene fra AMK mener at det ikke alltid er hensiktsmessig å inkludere innringeren i konferansen fordi det kan være kaos eller annen bakgrunnsstøy på stedet som gjør det vanskelig å høre tydelig. I slike tilfeller kan det være bedre å motta meldingen som en vanlig samtale og la en annen operatør håndtere trippelvarslingen (uten melder).

Respondenten mener at det bør være rom for fleksibilitet i situasjoner der det ikke er hensiktsmessig å følge prosedyren slavisk, men at det fortsatt er viktig med effektiv kommunikasjon og informasjonsformidling fra operatøren som mottar meldingen.

AMK2 ser en sammenheng mellom risikoen for en ineffektiv utspørring og utrygge operatører. Dersom innringeren i tillegg møter en vegg av spørsmål kan det øke frustrasjonsnivået hos vedkommende. I følge AMK2 og OPS3 kan en løsning være å rette oppmerksomhet mot hvordan samtalen og konferansen videre presenteres av operatøren. Fortløpende må man også vurdere om innringeren er mottakelig for informasjon fra sentralen.

Flere respondenter deler oppfatningen om at man må vurdere hvorvidt melder klarer å delta i konferansen på en produktiv måte. I følge AMK3 er dette spesielt viktig hvis de er i sjokk eller fraværende. Hvis innringeren ikke er i stand til å delta bør det være mulig å avvike fra prosedyren og gjennomføre trippelvarsling uten innringer. Funnene tyder på at AMK finner egne løsninger på ulike utfordringer som oppstår i forbindelse med trippelvarsling. Hvis det for eksempel er flere personer til stede på skadestedet kan de be innringeren om å få andre på stedet til å ringe 113 også. Slik innhenter man informasjon om situasjonen fra flere hold.

OPS1 oppfatter ikke det samme behovet som AMK om å avvike fra prosedyren. Vedkommende undrer seg imidlertid i om AMK-sentralen kan måtte gjøre dette på grunn av taushetsplikten, og at det er vanskelig for dem å kombinere både taushetsplikt og varslingene som følger av prosedyren. På den annen side har OPS2 opplevd ulike utfordringer knyttet til tiltakskortene over tid, men respondenten opplever at det er tillatt å avvike fra prosedyren så lenge sentralene er enig om det.

Utfordringer knyttet til prosedyrer og standardisering

OPS1 peker på utfordringene knyttet til standardisering som kan oppstå når man følger faste regler og prosedyrer. Man risikerer blant annet å miste evnen til å tenke selv. Dette kan for eksempel skje når en hendelse ikke naturlig passer inn i kategoriene i prosedyren, men hvor

det fortsatt lurt å involvere alle nødetatene. I disse situasjonene er det fare for å glemme varslingen fordi man er for opptatt av å følge prosedyren.

5.2.3 Hvordan sentralene opplever at sin egen og øvrige 11x-sentraler i Tromsø forholder seg til og bruker prosedyren/trippelvarslingskortene

Fra AMK sitt perspektiv

Respondentene mener variasjonen i operatørenes arbeid ikke skyldes sentralenes kultur, men heller operatørenes ferdigheter. "*Noen er flinke, og andre er litt sånn jaja, og ringer de kanskje i etterkant*" (AMK1). Funnene tyder på at noen operatører på de andre sentralene har en egen tilnærming til trippelvarslinger, for eksempel å gjennomføre varslingen etter å ha fått "*øye på stedet*". En respondent tenker at det kan være fordi de ikke ønsker å forstyrre andre med unødvendig ressursbruk.

Ifølge AMK3 er individuelle forskjeller den viktigste årsaken til varierende utspøringer. Vedkommende merker seg imidlertid også at 110 ser ut til å ha mindre erfaring med bruk av tiltakskortene/utspøringskortene, muligens på grunn av manglende mengdetrening. Respondenten sier også at 110-sentralen over tid har blitt bedre og forskjellene mellom dem er ikke veldig store.

AMK3 har lagt merke til at nye ansatte ikke alltid har utviklet simultankapasitet, som vil si at de ikke alltid klarer å håndtere all informasjon som gis. Selv om prosedyren følges kan de stille spørsmål som allerede er besvart. Respondenten understreker at dette gjelder for alle sentralene.

AMK1 har gjort seg en interessant observasjon. En stund etter at de hadde gjennomført felles øvelser var sentralene og operatørene flinkere til å bruke tiltakskortene riktig, men at det etter hvert dabbet av. Respondenten sier samtidig at det er forståelig at det ikke alltid er enkelt å forholde seg til prosedyren, for eksempel på grunn av stress. Det kan skje alle sentraler og operatører inkludert sin egen.

AMK1 reflekterer rundt om mangel på situasjonsforståelse kan være en grunn til at man ikke trippelvarsler, til tross for at prosedyren tilsier det. Respondenten opplever imidlertid ikke at dette skjer ofte. Respondenten synes derimot at det kan varsles for ofte ("*overtriage*"). Dette betraktes likevel som noe positivt. AMK2 er enig i at det kan overvarsles.

AMK3 var den eneste som trakk frem utfordringen sentralen møter på grunn av ulike rammer og forpliktelser, for eksempel taushetsplikten. Respondenten synes ikke at prosedyren har hjulpet med å løse utfordringen som ligger i hensynet til varsling og hensynet til taushetsplikten ovenfor involverte. OPS2 er også enig i at trippelvarslingsprosedyren ikke har gitt en løsning på denne utfordringen. På grunn av oppgavens begrensninger har jeg ikke hatt anledning til å utforske dette temaet ytterligere.

Resultatene indikerer at AMK stort sett er fornøyd med håndteringen av trippelvarslinger og måten de selv og øvrige sentraler bruker prosedyren og tiltakskortene.

Fra OPS sitt perspektiv

Respondentene fra OPS er fornøyd med hvordan 112-sentralen bruker prosedyren. De har inntrykk av at AMK er dyktig på rask iverksetting og håndtering av trippelvarslingen, mens BS ikke alltid følger prosedyren i samme grad, blant annet fordi sentralen ofte tar imot mye informasjon før de trippelvarsler. OPS1 er enig med AMK om at dette i stor grad er påvirket av enkeltoperatører, men at det også kan handle om kultur og at BS ikke er like opptatt av prosedyren. OPS1 er usikker på om BS ikke følger prosedyrene fordi de ønsker å gjøre som de alltid har gjort, eller om det skyldes ressursbegrensninger. Respondenten påpeker at det finnes andre veier som kan kreve mindre enn å følge den prosedyrestyrte trippelvarslingen. OPS3 er usikker, men har en teori om at det kanskje er en del ansatte på BS som har jobbet der lenge, og som ikke klarer å tilegne seg de nye rutinene. Disse utsagnene støttes av BS2, som du kan lese om under neste overskrift.

Fra BS sitt perspektiv

BS1 har oppfatning av at det over tid har vært en forbedring på egen sentral når det gjelder å forholde seg til prosedyren korrekt og at den nå er bra. De fleste følger prosedyren, men noen operatører kan av og til være litt overivrig når det gjelder trippelvarsling og det varsles derfor unødvendig. Respondenten synes at AMK skiller seg både positivt og negativt i forbindelse med trippelvarsling. De varsler mye og er tro til alle spørsmål i utspørringskortene uansett situasjon. Det oppleves negativt at de varsler i situasjoner det ikke er relevant.

BS2 observerer en større variasjon i samarbeidet med de andre sentralene. Med noen operatører flyter samarbeidet godt, mens med andre kan det være vanskelig. For respondenten er dette personavhengig. Sammenliknet med BS1 er BS2 i større grad kritisk til egen sentral.

Både BS1 og BS2 syns at sentralen i begynnelsen ikke var like plikttoppfyllende når det gjaldt å følge tiltakskortene og at BS tidligere (etter 2019) ikke var på nivå med AMK og OPS.

BS2 opplevde stor variasjon i hvordan egen etat fulgte prosedyren. Noen var flink og veldig engasjert. Andre hadde liten interesse og valgte bevisst ikke å forholde seg til prosedyren av ulike grunner. Respondenten er usikker, men mener at dette kan skyldes en blanding av flere faktorer; Mange av operatørene på sentralen er erfarne med lang fartstid, noe som kan gi mangel på interesse og endringsvilje. Det er også flere ansatte på BS som nærmer seg pensjonsalder som igjen kan bidra til motstand mot endring. Dette er ifølge respondenten en utfordring som ledelsen må få has på.

6. Diskusjon

I dette kapitlet vil empiriske funn ses i sammenheng med det teoretiske rammeverket presentert i kapittel 3. Forskningsspørsmålene fra kapittel 1.2 vil styre drøftelsen og danne hoved-overskriftene i dette kapitlet. Til å begynne med vil jeg nevne noen generelle betraktninger fra empirien og teorien.

6.1 Generelle betraktninger

6.1.1 11x-sentralene i Tromsø som lokal kriseledelse

I empirien ser vi at «større hendelser» generelt førte til trippelvarslinger før prosedyren ble implementert. Disse hendelsene kunne f.eks. være store branner, snøskred, trafikkulykker og lignende situasjoner hvor det var potensiale for alvorlig personskade. Disse hendelsene finner vi også igjen i tiltakskortene som prosedyren presenterer (Rikheim, 2019, s. 13). Jo alvorligere jo større var sannsynligheten for at de øvrige sentralene ble varslet.

Mange av disse hendelsene har visse likhetstrekk med Politidirektoratets definisjon av krise (2020, s. 25); «en uønsket hendelse med høy grad av usikkerhet og potensielt betydelige konsekvenser for den som rammes, enten det er enkeltpersoner, organisasjoner eller samfunnet». Operatørene, etter å ha mottatt alvorlige meldinger, fant flere av de samme elementene som utspiller seg i kriser; Usikkerhet knyttet til det reelle scenariet og utfordringer med informasjon, samt usikkerhet knyttet til beslutninger, for eksempel om man skulle trippelvarse. Ifølge Bråtens (2013) uttalelser om at nødetatene utgjør en viktig del av kriseledelsen kan det sies at 11x-sentralene i Tromsø spiller en viktig rolle i Troms sin lokale krisehåndtering. Dette gjelder uavhengig av trippelvarslingsprosedyren..

6.1.2 Team

Flere av respondentene omtaler kollegene på vaktsettene sine som sitt «*team*». Ifølge Salas et al. (1995) er et team en gruppe på to eller flere medlemmer som jobber sammen mot et felles mål ved å utføre tildelte oppgaver og ha forskjellige roller. Det fremgår av empirien at det på sentralene var minst to operatører som utgjorde hvert vaktsett. Vaktsettene på både OPS og AMK består av ansatte med forskjellige roller og oppgaver, eksempelvis operasjonsleder, oppdragsledelse og operatører. I AMK-sentralen kan det være både medisinske operatører og ulike ressurskoordinatorer på samtidig med ulike ansvarsområder og oppgaver.

De ansatte jobber sammen mot mål, f.eks. å hjelpe innringer etter beste evne via trippelvarslinger. Respondenter fra AMK og OPS beskriver hvordan et trippelvarslingsoppdrag kunne håndteres av to-tre operatører, og at det var viktig for å en god varsling. Dette støttes av Eriksen (2017), som påpeker at team, i motsetning til enkeltpersoner, har evnen til å håndtere sammensatte utfordringer effektivt og vellykket.

Empirien viser imidlertid at BS som regel bare var to operatører på vakt. I intervjuene fremgår det ikke at vaktene består av ansatte med ulike oppgaver, roller og ansvarsområder. En respondent beskrev at de på grunn av begrenset kapasitet ofte var sårbare på sentralen, spesielt når de var alene og mottok meldinger som egentlig krevde trippelvarsling. Siden de måtte håndtere alt selv kunne det ta ekstra tid før de fikk varslet de andre sentralene. Det er derfor vanskelig å definere personellet på BS sine vaktsett som typiske «team». Dette kan også forklarer hvorfor flere respondenter synes at BS har en annen tilnærming til trippelvarslingene og oppfattes som litt bakpå, både før og etter at prosedyren ble implementert:

Kapasitetsutfordringer kan gjøre det vanskelig for BS å danne team og skape effektivt teamarbeid.

FS1: Hvordan opplever sentralene samarbeidet nå versus tiden før implementering av prosedyren i forbindelse med trippelvarslinger?

Før Implementering

Respondentene opplevde samarbeidet i forkant av prosedyren ulikt. Mens noen omtalte det «ok» og «godt», mente andre at det var lite samhandling. Flertallet mener at det var lite eller dårligere samarbeid i prosessen rundt trippelvarsling, og de kom med en rekke eksempler på hvordan varslingene ble utført.

Resultatene viser at måten trippelvarslinger ble gjort på varierte, ikke bare mellom sentraler, men også mellom enkeltpersoner på samme sentral. Sentralene opplevde bl.a. at varslingene kom i seneste laget, at de ikke ble varslet når de burde eller at de ble varslet hver for seg og ikke i en felles konferanse. Det var også forskjeller i om innringer var med i konferansen eller ikke. Respondentene oppgir mangel på felles rutiner og prosedyrer som årsak til manglende samvirke i trippelvarslingene.

Samvirke spiller en svært viktig rolle for beredskapen, noe som også gjelder 11x-sentralene. Samvirke handler om å jobbe mot et felles mål. For at ulike aktører og personell i praksis skal oppnå et effektivt samvirke er det viktig med felles og harmoniserende planverk og operasjonsmønstre (Hovedredningsentralen, 2018, s. 17). Det er tydelig at mangelen på felles rutiner og prosedyrer mellom sentralene i Tromsø resulterte i at samarbeidet i forbindelse med trippelvarslinger virket sporadisk, tilfeldig og avhengig av enkeltindivider. Dette synet deles i stor grad av respondentene.

Empiriske funn viser at før prosedyren tok det ofte lengre tid fra meldingsmottak til trippelvarslingen ble utløst sammenlignet med dagens praksis. Flere av respondentene forklarer dette med at man vanligvis først mottok meldingen, stilte kritiske, etatsspesifikke spørsmål før man varslet de andre og formidlet informasjonen videre, som regel uten at innringer var inkludert.

Kristiansen et al. (2017, s. 16 og 26) sier at samvirke handler om å jobbe sammen mot et bestemt mål. Det er en prosess der de involverte, uavhengig av egen prestisje, kommer sammen for å løse et felles problem. Empirien tyder på at det tidligere ble lagt større vekt på å tilfredsstillende egne etatsspesifikke informasjonsbehov. Det er ingen tvil om at sentralen som mottok første melding ville gjøre et best mulig arbeid, men det virker som at ulike hensyn ved alvorlige hendelser kanskje ble litt uklare fordi de fokuserte på hva egen etat kunne bidra med, som tyder på at prinsippet om å jobbe sammen mot et felles mål kunne bli glemt. Dette kan også støttes av artikkelen til Bharosa, Lee og Janssen (2010) som omhandler utveksling og koordinering av informasjon mellom flere etater i katastroferespons. Forskningsresultatene viste at de var mye mer opptatt av å samle enn å dele informasjon.

Samtidig fremgår det i empirien at sentralene satt pris på hverandre og forsto viktigheten av å jobbe i lag for å binde sammen ulike perspektiver på oppdrag. En positiv tilnærming til samarbeid er viktig for å få til samhandling mellom ulike aktører (Hovedredningsentralen, 2018, s. 17). Ingen funn indikerer at sentralene ikke ønsket og ikke prøvde å samarbeide godt med hverandre. Det kan se ut til at mangelen på felles regler og prosedyrer samt en viss mangel på fokus på gjensidig bruk av kompetanse førte til at samarbeidet opplevdes som mindre til stede og mindre effektivt sammenlignet med perioden etter 2019.

Etter implementering

Resultatene viser at etter implementeringen av prosedyren i 2019 opplever alle respondentene bedre samhandling og samarbeid i forbindelse med trippelvarslinger. Ifølge flere respondenter er tiden fra første melding til at alle 11x-sentralene har fått samme informasjon og ressursene er utløst, redusert. Videre sier respondentene at prosedyren og tiltakskortene har ført til økt og forbedret kommunikasjon mellom sentralene, som igjen har ledet til en raskere felles situasjonsforståelse. Samarbeidet oppleves som mer effektivt og nødetatene kan yte hjelp raskere.

I følge Waugh Jr. og Streib (2006) er godt samarbeid mellom organisasjoner kritisk for å effektivt håndtere uønskede hendelser. I tillegg er gjensidig kommunikasjon mellom aktørene en viktig faktor (Engen et al., 2016). Empiriske funn viser at utspørringskortene «tvinger» sentralene til å snakke sammen siden minst en operatør fra hver sentral må delta i konferansen. Det er avgjørende at etater utveksler informasjon for å sikre at sentralene fatter riktige beslutninger, utfører nødvendige oppgaver og oppnår felles situasjonsforståelse (DSB, 2014). Prosedyren og utspørringskortene legger til rette for denne informasjonsutvekslingen gjennom hele konferansen. Dermed skaper prosedyren et rammeverk for gjensidig kommunikasjon og muligheten til å utveksle informasjon, noe som bidrar til å oppnå forståelse for situasjonen raskere.

Funn viser også at prosedyren og tiltakskortene ikke alltid blir etterlevd og at samarbeidet ikke alltid er optimalt. Videre vil jeg mer konkret fremheve faktorer som kan ha bidratt til bedre samarbeid mellom sentralene i forbindelse med trippelvarsling. På bakgrunn av resultatene vil jeg også se på hvilke begrensninger prosedyren kan ha hatt for samarbeidet etter 2019.

FS2: Hvilke muligheter og begrensninger skaper prosedyren når det gjelder samarbeid mellom 11x-sentralene i trippelvarslinger?

Muligheter

Enklere å vite når man skal trippelvarsle og igangsette samarbeid, men..

Funn indikerer at beslutningen om å utløse trippelvarsling, særlig på OPS og BS før implementeringen, i stor grad var basert på individuelle vurderinger, som igjen bygde på intuisjon, erfaring og subjektive vurderinger. Dette indikerer at operatørene i prosessen benyttet det som kalles for gjenkjennelsesbasert beslutningstaking (RPD) der beslutningstakere bruker egen erfaring til å ta beslutninger ved å gjenkjenne signaler og mønstre i hendelsen. Disse mønstrene kan også refereres til som mentale modeller. Menneskers evne til å ta beslutninger effektivt øker desto mer erfaring man besitter (Klein, 2008).

Erfaringsnivået til operatørene i de forskjellige sentralene varierer. Hvis operatørene i meldingsmottaket var uerfarne hadde de begrenset grunnlag til å bedømme om trippelvarsling var nødvendig. En OPS-respondent sier at 112 har ansatt nyutdannede med begrenset erfaring de siste årene, og flere av disse operatørene har uttrykt at de føler seg trygge siden de finner støtte i tiltakskortene. Klein (2009, s. 15-32) hevder også at prosedyrer er gunstige i situasjoner med manglende erfaring. Når operatører med begrenset erfaring må ta beslutninger om varsling kan prosedyrer fungere som et godt hjelpeverktøy.

Samtidig er det flere respondenter som peker på utfordringer knyttet til "*overtriage*", som refererer til en tendens hvor man varsler for mye fordi mange hendelser passer inn i de ulike kategoriene/scenariene som er oppført i prosedyren. For eksempel er det mange typer trafikkulykker, men ofte er de lite alvorlig og krever ikke nødvendigvis ressurser. Det er med andre ord ikke alltid like lett å sette en «nedre grense» for trippelvarsling. Ifølge Klein (2009, s. 15-32) ville det ikke vært hensiktsmessig å lage en prosedyre som inkorporerer alle tenkelige situasjoner. Det hadde gitt for mange hendelser og formålet med prosedyrer ville forvunnet.

Prosedyrer klarer ikke alene å løse denne utfordringen. Derfor kan det være nyttig å bruke det Klein (2009, s. 15-32) beskriver som taus kunnskap, ved å rette ekstra oppmerksomhet til konteksten gjennom sanser og persepsjonen. Dersom man ikke alltid følger prosedyren kan man tilpasse seg. Det betyr ikke at regler brytes. Det synes å være enighet blant respondentene om at det kan være akseptabelt å fravike prosedyren dersom det foreligger en enighet om det.

Bedre informasjonsflyt i trippelvarslingene

Respondentene forteller at prosedyren bidrar til raskere spredning av informasjon fra innringer til 11x-sentralene og ressursene som blir sendt ut. Dette forklares med at prosedyren instruerer til felles telefonkonferanse med innringer samt tidlig opprettelse av en felles talegruppe (BAPS). Som et resultat oppnås en samtidig innsamling og formidling av informasjon, som skiller seg fra tidligere praksis hvor initiering av trippelvarsling tok lengre tid. Tidligere hendte det ofte at sentralene ble kontaktet enkeltvis og all relevant informasjon ikke ble tatt med i den første samtalen, noe gjorde at man måtte ringe melder tilbake.

Som nevnt tidligere fant en studie om katastroferespons at de samarbeidende aktørene var mer fokusert på å samle informasjon enn å dele den med hverandre, noe som førte til utfordringer med å utveksle og koordinere informasjon mellom aktørene (Bharosa, et al., 2010). Det er ingen tvil og at prosedyren og medfølgende tiltakskort/utspørringskort legger til rette for at sentralene kan delta i en felles konferanse der informasjon ikke bare samles inn, men også deles samtidig med alle sentrene. Det kan derfor antas at en slik tilnærming til trippelvarsling vil bidra til økt informasjonsutveksling.

Flere av respondentene forteller videre at forbedret og raskere deling av informasjon også medfører tidligere oppnåelse av felles situasjonsforståelse både internt på sentralen og mellom sentralene. Ifølge respondentene skyldes dette at kortene er strukturerte og stiller relevante spørsmål som bidrar til å få et helhetlig bilde av hva som utspiller seg. Ifølge Eriksen (2011) er en av de største utfordringene knyttet til uønskede hendelser å fremskaffe nok oppdatert informasjon for å oppnå situasjonsforståelse. Situasjonsforståelse handler om å forstå hendelsesforløpet, omfanget og behovet for ressurser (Redningshåndboken, 2018). Fordelen med telefonkonferansen er at alle mottar sanntidsinformasjon. Respondentene føler at de nå har et bedre grunnlag for å reagere på en hensiktsmessig måte. Prosedyren og utspørringskortene danner grunnlaget for en kjappere oppnåelse av felles situasjonsforståelse hos sentralene.

En respondent synes det er svært positivt når en operatør i en konferanse bekrefter informasjon som innringeren allerede har gitt. Dette forstås gjerne som bekreftende kommunikasjon der operatøren gjentar eller oppsummerer et budskap. Ved å signalisere at budskapet er forstått riktig kan man lukke kommunikasjonen. Ved feil får budbringeren anledning til å rette opp misforståelser. For å skape situasjonsforståelse er dette et viktig element for operatøren (Bråten, 2013). Det er derfor klart at prosedyren legger til rette for

bekreftende kommunikasjon mellom operatører, noe som kan forklare hvorfor respondentene opplever økt oppnåelse av felles situasjonsforståelse etter 2019. Jeg ønsker å understreke at ingen av de andre respondentene sa at de benyttet dette kommunikasjonsverktøyet. Det er derfor vanskelig å si om dette faktisk har påvirket situasjonsforståelse og samarbeid på noen måte.

Felles fagdager og samtrening gir positive effekter

11x-sentralene har i etterkant av implementeringen i 2019 avtalt felles fagdager og ukentlige samøvelser for de ansatte. Ifølge Engen et al. (2016) er trening og samøving viktig for å forstå profesjonens krav og for å kunne vurdere hvilket nivå man ligger på sammenliknet med kravene. Mange av respondentene merket flere fordeler med disse møtene. En av effektene de beskriver er at etter trening og samøvelser føler de seg flinkere når det gjelder å følge prosedyren og opprettholde et høyt nivå generelt. Det er en slags test eller sjekk på om man klarer å følge prosedyren. På grunn av kapasitetsbegrensninger har sentralene ikke kunnet gjennomføre disse øvelsene regelmessig, noe som har ført til at en respondent har merket noe nedgang i etterlevelse av prosedyren.

Trening og øvelse er viktig for å forstå jobbens krav og for å kunne vurdere hvor man står i forhold til disse kravene, noe som fører til forbedring av kompetanse og ferdigheter (Engen et al., 2016). Innføringen av prosedyren har ført til felles trening på prosedyren og utspørringskortene, noe som kan ha hatt en positiv innvirkning på samarbeidet i trippelvarslinger da operatørens evne til å håndtere spørsmålskortene og anvende prosedyren har blitt forbedret.

Ifølge Engen et al. (2016) er en ytterligere gevinst av trening og øvelser større innsikt i hverandres arbeidsoppgaver i tillegg til at det fremmer samarbeid. Empirien viser at noen respondenter opplever en bedre forståelse av etatenes roller og oppgaver. Det gjør de i bedre stand til å se ulike perspektiver og samtidig helheten i oppdraget. Respondentene knytter ikke denne økningen direkte til samtreeningen, men heller til generelle endringer etter 2019. Det kan imidlertid antas at fellestrening/øving kan ha bidratt til økt gjensidig forståelse blant operatørene og sentralene.

Resultatene viser også at respondentene begrunner et styrket samarbeidsklima med felles fagdager og trening og at de derfor har blitt bedre kjent med hverandre. Det er blitt en lavere terskel for å kontakte hverandre på telefon, for eksempel etter et oppdrag for å diskutere og

lære av den – en slags «debrif». Empirien viser at fokuset i disse samtalene er å drøfte oppdraget, noe som kan forstås som en form for taktisk debrifing; Man går gjennom hendelser og deler sitt perspektiv for å avdekke og lære av dem. I følge Tannenbaum & Cerasoli (2013) kan debrifing gjennomføres i samarbeid med andre involverte organisasjoner.

Styrking av felles mentale modeller

Selv om begrepene mentale modeller (MM) eller felles mentale modeller (FMM) ikke fremgår i respondentenes svar er det relevant å diskutere. Ifølge Klein (2008, s. 40) er MM historiene vi lager for å forstå hvordan ting rundt oss fungerer. Modellene påvirker vår tenkning, beslutningstaking og handling i forskjellige situasjoner. MM er et resultat av vår kunnskap og erfaring (Klein, 2008). Det vil si at når operatører mottar, beslutter og utfører trippelvarslinger, bygger de opp kunnskap over tid og lærer og erfarer hva som fungerer bra og hva som ikke gjør det. Dette kan gjenspeiles i respondentenes svar om at de generelt opplever seg flinkere til å følge prosedyren etter hensikten.

Gjennom samhandling og kommunikasjon, også i tverrfaglige team, kan MM videreutvikles og FMM etableres. Lunde (2014, s. 148) sier at FMM kan forstås som menneskets evne til å forberede, forstå og forutsi hvordan samhandling med andre individer eller et system vil utvikle seg. På grunn av FMM er det mulig å forutsi handlingene til teammedlemmene og predikere behovene i en oppgave slik at man kan tilpasse egen atferd. Som sagt kan prosedyren og de tilknyttede tiltakskortene forstås som standard operasjonsprosedyrer (SOP). Prosedyrer kan bidra til styrking av FMM og dermed også situasjonsforståelse.

Tidlig i trippelvarslingen får operatørene beskjed om hvilke kort som skal brukes, noe som gjør at de i stor grad vet hva som skal skje. Dette inkluderer hva de andre operatørene i konferansen må gjøre og hva man selv må gjøre. I tillegg kan operatøren også forvente at med-operatører på egen sentral utfører visse handlinger, for eksempel å varsle egne ressurser om nødvendig. Det er ett element mindre å tenke på for operatøren i meldingsmottaket forutsatt at prosedyren etterfølges.

En respondent mener at prosedyren bidrar til en forutsigbar og enhetlig utførelse, noe som kan underbygget et argument om at prosedyren bidrar til FMM. Dette kan forstås ut fra respondentens positive erfaringer med kortene i prosedyren - innringeren får den samme opplevelsen uavhengig av hvilken sentral innringer kontakter. Alle har tilgang til de samme

ressursene, spørsmålene og svarene. Dette oppleves som en forbedring for alle involverte, inkludert innringer, sentralene og utsendte ressurser.

Begrensninger

Det er utfordringer knyttet til det faktum at prosedyren og utspørringskortene består av en rekke spørsmål.

Først og fremst viser resultatene at det kan være vanskelig å oppnå flyt i utspørringene, siden det blir stilt en rekke spørsmål som noen innringere kan finne frustrerende. En respondent bruker begreper som "*slavisk*" og "*perler på en snor*" for å beskrive dette. Noen av respondentene tenker at mangelen på flyt delvis skyldes mangel på erfaring der åpenbart irrelevante spørsmål eller spørsmål som allerede er stilt, stilles. Teoriene om mentale modeller kan igjen spille en rolle i denne sammenheng. MM er et resultat av erfaring og kunnskap (Klein, 2009). Mindre erfaring og kunnskap kan lede til mangelfull eller ufullstendig MM. Dette kan være årsaken til hvorfor noen operatører har større utfordringer enn andre når det gjelder håndtering av varslinger og utspørringer.

Imidlertid er ikke alle respondentene enige i at manglende erfaring påvirker gjennomføringen og flyten i utspørringer. En respondent fra OPS hevder at det er begrenset sammenheng mellom erfaring som operatør og evnen til å gjennomføre trippelvarsler. Dette er nettopp fordi prosessen er standardisert på grunn av tiltakskortene, noe som er i tråd med det Klein (2009, s. 15-32) forklarer som en av formålene med prosedyrer - at det er ment som et hjelpemiddel i situasjoner preget av blant annet stress og uerfarenhet.

Klein (2009, s. 15-32) peker samtidig på at prosedyrer har sine begrensninger siden ikke alle ferdigheter kan konverteres til prosedyrer. Er man dyktig vil fokuset være mer på selve situasjonen/konteksten, ikke nødvendigvis på prosedyren. Det kan tolkes dithen at operatører med mindre erfaring ikke alltid har tilegnet seg nok kompetanse til at man i stor nok grad tør å stole på egen refleksjon og til å få et helhetlig bilde av situasjonen. Derfor kan det være lettere å følge prosedyren slavisk og dermed stille spørsmål som kanskje er besvart allerede eller ikke relevant.

Selv om det kan virke slik, er det ikke nødvendigvis motstridende meninger blant respondentene om forholdet mellom erfaring og evnen til å utføre gode utspørringer med flyt. Sistnevnte respondent kan mene at spørsmålene er like gode, og at alle kan klare å stille dem

uavhengig av deres operatørerfaring. Respondentene med tilsynelatende motsatt oppfatning kan være mer opptatt av kvaliteten på selve gjennomføringen av utspørringen. Spørsmålene stilles, men selve prosessen kan oppleves som mer ineffektiv og automatisert.

Funn reflekterer en bred enighet blant respondentene om at prosedyren og tiltakskortene oppleves som et godt verktøy for bedre samarbeid mellom sentralene. Innbyggerne får samme hjelp uavhengig av hvilket nødnummer som kontaktes, samtidig som at informasjons flyter bedre mellom operatørene, sentralene og ressursene på taktisk nivå. Dette er i samsvar med måten prosedyrer kan fungere som verktøy for å støtte minne, forhindre forstyrrelser og redusere arbeidsbelastningen, som beskrevet av Klein (2009, s. 15-32). Et sitat fra en respondent underbygger dette på en treffende måte ved å si; "*man slipper å finne på kruttet når du sitter der og må tenke selv,*" og dermed sparer man den "*kognitive kapasiteten*".

En respondent fra OPS pekte på en annen begrensning. Dersom man følger etablerte regler og prosedyrer for nøye, kan det føre til tap av evnen til å tenke selvstendig. Respondenten eksemplifiserer dette med en situasjon hvor en operatør mottar melding om en hendelse som ikke passer inn i et av scenariene i prosedyren, selv om det fortsatt er fornuftig å involvere alle nødetater. Problemet oppstår når man følger prosedyren for rigid og det er fare for å glemme trippelvarsling. Klein (2009, s. 15-32) sin teori støtter opp om disse utsagnene – prosedyrer har begrenset anvendelighet i mer komplekse situasjoner og kan derfor ikke erstatte kompetanse. Enda verre kan de hindre utvikling.

Funn viser at noen operatører bevisst avviker litt fra prosedyren i visse situasjoner. Et eksempel på dette kan være hvis man velger å ikke inkludere innringer i trippelvarslingen da dette anses som det mest hensiktsmessige der og da. Som nevnt argumenterer Klein (2009, s. 15-32) for at det særlig for kriseteam oppstår komplekse situasjoner der usikkerhet er knyttet til ulike faktorer som ikke alltid dekkes av prosedyrer. Klein sier at det er viktig å erkjenne at man av og til må bevege seg utenfor reglene for å oppnå mestring. At noen operatører og sentraler i Tromsø velger å ikke alltid følge prosedyren betyr ikke nødvendigvis at de gjør noe galt, men at det noen ganger anses nødvendig å bevege seg utenfor prosedyren for å mestre situasjonen.

Funnene tyder på at respondentene stort sett er enig i at man å fravike prosedyren dersom det er felles enighet blant sentralene om det, selv om ikke alle opplever behovet. Det fremstår som viktig at Tromsøsentralene fortsetter med samtrening og felles fagdager slik at de kan

diskutere og løse felles utfordringer, selv om dette kan avvike fra prosedyren. Det fremgår av evalueringsrapporten jeg referert til i kapittel 1.1 at prosedyren fortsatt må revideres. En slik revisjon bør ta utgangspunkt i de problemstillingene og utfordringene operatører og andre personer tilknyttet sentralene står overfor når det gjelder trippelvarslingsprosessen, og deres forslag til forbedringer bør bli hørt.

FS3: Har 11x-sentralene noen distinkt forskjellige brukeropplevelser knyttet til prosedyren?

I empirien er det kun ett funn som tyder på at noen av sentralene har markant ulike brukeropplevelser når det gjelder prosedyren. Flere av respondentene har kommet med forslag til små endringer og forbedringer i prosedyren og utspørringskortene/tiltakskortene, men respondentene fra AMK er de eneste hvor samtlige synes at spesielt trafikkulykke-kortet bør endres. De viser til rekkefølgen på spørsmålene og uttrykker ønske om at helsespørsmål kommer tidligere i utspørringen. De opplever at det kan ta lang tid, spesielt hvis utspørringen er ineffektiv, før det er deres tur til å stille spørsmål. En respondent sier at pasienten fortsatt kan ha ufrie luftveier en stund ut i samtalen før man får anledning til å spørre om det, med mindre det er åpenbart.

Resten av respondentene synes generelt å ha tillit til rekkefølgen og tillit til at det er gjort gode faglige vurderinger bak spørsmålsvalg og rekkefølge.

7. Konklusjon

FS1:

Resultatene viser at oppfatningen av samarbeidet før trippelvarslingsprosedyren er varierende blant respondentene. Noen opplevde manglende samarbeid og samhandling, mens andre beskrev det som «ok» og «godt». Det var også store forskjeller i tilnærmingen til trippelvarsling, både mellom de ulike sentralene og internt. Funn viser at dette blant annet skyldtes mangel på felles rutiner og prosedyrer. Det var i stor grad individuelle vurderinger som avgjorde hvorvidt det ble trippelvarslet og måten det ble gjort på. Samarbeid rundt trippelvarslingene fremstod derfor sporadisk og tilfeldig. Det tok også lengre tid å utløse trippelvarslingen, fordi det var vanlig å stille sine egne spørsmål til innringer før de varslet videre. Resultatene tyder på at oppmerksomheten var mer rettet mot etatsspesifikke behov enn mot samarbeid. Samtidig viser resultatene at sentralene satte pris på hverandre, anerkjente betydningen av samarbeid og etatenes ulike perspektiv på hendelser. Mangelen på felles regler og prosedyrer samt mindre bruk av hverandres kunnskap er sannsynligvis faktorer som førte til mindre samarbeid i trippelvarslinger.

Resultatene viser at etter innføringen av trippelvarslingsprosedyren i 2019 opplever respondentene generelt bedre samhandling og samarbeid. Tiden det tar fra innringer kontakter en av nødmeldetjenestene og til informasjonen er videreformidlet samtlige sentraler og ressurser er redusert. Prosedyren har også ført til økt og forbedret kommunikasjon og samarbeidet i trippelvarslinger oppleves som mer effektivt. Prosedyren legger til rette for samlet informasjonsutveksling, noe som bidrar til en raskere felles forståelse av situasjonen. Det viser seg imidlertid også at utførelsen av trippelvarslinger og samarbeidet fortsatt ikke er 100% optimalt.

FS2:

Implementering av trippelvarslingsprosedyren har hatt en positiv innvirkning på samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø. Prosedyren gjør det lettere å forstå når trippelvarslinger skal utløses. Den gir også klare instruksjoner som kan hjelpe operatører i stressende situasjoner. Beslutningen om å iverksette varsling pleide å være basert på den enkeltes vurderinger og erfaring, mens det i dag er en mer strukturert tilnærming.

Prosedyren med tiltakskortene forbedrer informasjonsflyten mellom innringer og de ulike sentralene, som igjen bidrar til raskere felles situasjonsforståelse. Rask etablering av felles telefonkonferanse og talegruppe gir mulighet for samtidig deling av viktig informasjon. En annen fordel er bruken av de strukturerte tiltakskortene/utspørringskortene som hjelper operatøren med å stille gode spørsmål. Dermed er det enklere å få et helhetlig bilde av situasjonen.

Det var en periode etter implementeringen økt fokus på samtrenting, noe som kan ha ført til økt etterlevelse av prosedyren. Felles fagdager og felles trening kan ha styrket samarbeidsklimaet og senket terskelen for å ta kontakt med hverandre i etterkant av oppdrag for å diskutere og lære av dem, i en slags uformell taktisk debriefing. Resultatene viser også en økt forståelsen for hverandres roller og oppgaver.

Operatørene på sentralene har over tid opparbeidet seg kunnskap og erfaring med trippelvarslinger. Felles mentale modeller (FMM) vil gjennom kommunikasjon og samhandling kunne utvikle seg, noe som hjelper operatørene med å forutsi teammedlemmenes handlinger og behov. Prosedyren og tiltakskortene kan være med på å styrke FMM ved å legge til rette for forutsigbar og enhetlig handling blant sentralene. Dette danner grunnlag for et bedre samarbeid og en bedre opplevelse for de involverte.

Oppsummert så viser funn at implementeringen har forbedret samarbeidet mellom sentralene, informasjonsflyten og etableringen av felles situasjonsforståelse. Prosedyren har også gitt en mer strukturert tilnærming til trippelvarslinger.

Samtidig kan studiet sette søkelys på noen utfordringer knyttet til manglende flyt i utspørringen av innringer og betydningen av erfaring og mentale modeller. Prosedyrer er generelt sett på som hjelpsomme verktøy, men det er også anerkjent at prosedyrer har noen begrensninger. Noen operatører kan avvike fra prosedyren i noen situasjoner for å oppnå

mestring. Det anbefales å opprettholde regelmessig felles trening mellom sentralene og å revidere prosedyren for å ta hensyn til brukernes utfordringer og forslag til forbedringer.

FS3:

Det er vanskelig å argumentere for at noen av sentralene har en «distinkt» forskjellige brukeropplevelser med tanke på prosedyren. Generelt virker samtlige å være fornøyd med implementeringen og prosedyren. Samtidig skiller AMK seg ut ved at de uttrykker klare bekymringer knyttet trafikkulykke-kortet. AMK ønsker endring i spørsmålenes rekkefølge for raskere å kunne avklare helsespørsmål. De øvrige sentralene gir også tilbakemeldinger, men virker generelt å ha tillit til utspørringskortene og rekkefølgen.

8. Avslutning

8.1 Studiets begrensninger

Det er noen begrensninger i dette studiet som jeg vil nevne. For det første er det en skjevfordeling når det gjelder antall gjennomførte intervjuer. Siden det kun ble gjennomført to intervjuer med respondenter fra brannsentralen, er det mindre data og dermed enda vanskeligere å påvise representativitet.

Før prosjektet startet hadde jeg en idé om at operatørene ville bidra med empiri som kunne være representative for deres sentral. Det jeg i midlertidig la merke til var at respondentene i all hovedsak delte sine egne meninger/erfaringer, selv om de noen ganger også formidlet oppfatningene til andre operatører. Subjektive erfaringer og funn knyttet til bruk av rutiner deles tilsynelatende ikke av alle. Selv om noen temaer gjentas mange ganger i intervjuene, noe som indikerer enighet, tyder erfaringen også på at det er forskjellige oppfatninger av samme fenomen. Dermed er det ikke uten videre sagt at resultatene og funnene er representative for sentralene som helhet, men de kan nok sannsynligvis oppsummere de overordnede linjene.

Jeg opplevde også at semistrukturerte intervjuer hadde en tendens til å ta sine egne veier der respondentene berørte temaer jeg ønsket å belyse mer. Dette førte noen ganger til interessante betraktninger som jeg ikke hadde sett for meg på forhånd. Jeg har imidlertid valgt å ikke følge opp alle disse funnene og temaene. Hvis jeg hadde ledet en annen respondent til samme tema kan det godt hende at vedkommende hadde hatt lignende betraktninger, men jeg unngikk å gjøre dette bevisst fordi jeg syntes det er viktig å ikke stille for mange lukkede spørsmål og styre respondentene i for stor grad da det enkelt kan påvirke deres svar.

En annen begrensning jeg oppdaget underveis var at noen av respondentene uttrykte usikkerhet om hva de husket om tiden før prosedyren. Det var rett og slett vanskelig å huske alt klart: Hvordan trippelvarselet foregikk og hvordan de opplevde samarbeidet på den tiden.

Opprinnelig planla jeg å intervju de som ikke hadde jobbet som operatører "for lenge" før prosedyren kom da jeg tenkte det kunne være uheldige hvis de sammenlignet dagens samarbeid med for eksempel samarbeidet 10 år siden. Det er nemlig andre faktorer som også har påvirket samarbeidet mellom 11x-sentralene før prosedyren ble implementert, for eksempel ICCS (Integrated Communication Control System), som ble innført på alle 11x-

sentralene i Norge rundt 2015. På grunn av utfordringer med å få tak i nok informanter var det nødvendig å «utvide» begrensningene som ble satt i starten og intervju respondentene som hadde jobbet i mange år på sentralene før prosedyren ble innført. Det er derfor en fare for at de kan ha sammenlignet dagens samarbeid med samarbeid når mye enda ikke var utviklet.

8.2 Forslag til videre forskning

Under min forskning oppdaget jeg flere andre retninger som kunne vært spennende å utforske. For det første kunne det vært interessant å gjennomføre lignende studier i to forskjellige regioner eller distrikter som er relativt like og sammenlignbare. Hvordan brukes prosedyren i disse distriktene? Har de lignende erfaring knyttet til prosedyren, etc.?

Det kunne også være interessant å gjennomføre en tilsvarende studie, men begrenset til en sentral, hvor man f.eks. innhenter empiri fra respondenter fra to ulike team/vaktsett. Dermed ville man hatt datagrunnlag for å sammenlikne og identifiserer likheter og ulikheter og undersøke de eventuelle forklaringene på det.

Funn viser at taushetsplikten som AMK må overholde kan skape utfordringer for både egen sentral og de andre sentralene, gjerne i forbindelse med varsling, informasjonsdeling og samarbeid. Det kunne vært interessant å utforske denne utfordringen og se om det er mulig å finne gode løsninger som alle kan være tilfreds med.

8.3 Litteraturliste

- Bharosa, N., Lee, N. K., & Janssen, M. (2010). Challenges and obstacles in sharing and coordinating information during multi-agency disaster response: Propositions from field exercises. *Information Systems Frontiers*, 12(1), 49-65. DOI 10.1007/s10796-009-9174-z.
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.). (2012). *Kvalitative metoder: Empiri og teoriutvikling*. Gyldendal akademisk.
- Bråten, O. A. (2013). *Håndbok i krisehåndtering*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Christiansen, A. C. (2017). Hva er situasjonsbevissthet: teori eller teoretisering? E. Kristiansen, L. i. Magnussen & E. Carlström (Red.), *Samvirke* (s. 33-44). Universitetsforlaget.
- Fejes, T. & Thornberg, R. (2009). Kvalitativ forskning och kvalitativ analys. T. Fejes & R. Thornberg (Red), *Handbok I kvalitativ analys* (s. 13-37). Liber.
- Flin, R., O' Connor, P. & Crichton, M. (2008) *Safety at the Sharp End: A Guide to NonTechnical Skills*. Ashgate: Hampshire.
- Furevik, E. (2017). *Sivilbeskyttelsesloven – en praktisk og juridisk veileder. 2. utgave*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hine, Kelly & Porter, Louise & Westera, Nina & Alpert, Geoffrey & Allen, Andrea. (2018). *Exploring Police Use of Force Decision-Making Processes and Impairments Using a Naturalistic Decision-Making Approach*. Criminal Justice and Behavior. 45. 009385481878972. 10.1177/0093854818789726.
- Kaempf, G. L., Orasanu, J., Zsombok, C., & Klein, G. (1997). *Current and future applications of naturalistic decision making in aviation*. *Naturalistic decision making* (pp. 81-90).
- DSB. (2014). *Risiko og krisekommunikasjon*. Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Eid, J., & Johnsen, B. H. (2006). *Operativ psykologi* (2. utg., s. 415). Fagbokforl.
- Endsley, M. R. & Robertson, M. M., 2000. Situation awareness in aircraft maintenance teams. *International journal of Industrial Ergonomics*, Issue 26, pp. 301-325.
- Engen, O. A., Kruke, B. I., Lindøe, P., Olsen, K. H., Olsen, O. E. & Pettersen, K. A. (2016). *Perspektiver på samfunnssikkerhet*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Eriksen, J. (2017). Krise- og beredskapsledelse. *Teamtrening*. (2. utgave). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Holter, H. (1996). Fra kvalitative metoder til kvalitativ samfunnsforskning. H. Holter & R. Kalleberg (Red.), *Kvalitative metoder i samfunnsforskning* (utgave 2, s. 9-26). Universitetsforlaget Oslo.

Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6. utgave.). Abstrakt forlag.

Justis- og beredskapsdepartementet: *Håndbok for redningstjenesten. Systembeskrivelse – prinsipper –verdier*, datert 24. september 2018

Klein, G., A. (2009). *Streetlights and Shadows: Searching for the Keys to Adaptive Decision Making*. MIT Press: Cambridge.

Kristiansen, E. (2017). Krisekommunikasjon. E. Kristiansen, L. i. Magnussen & E. Carlström (Red.), *Samvirke* (s. 59-72). Universitetsforlaget.

Kruke, B.I (2017). Styre den som styre skal, eller kan: Befolkningens rolle i beredskapsarbeid og i krisehåndtering. I T. Hafting (red.), *Krisehåndtering* (s. 131-153). Fagbokforlaget

Lunde, I. K. (2014). *Praktisk krise- og beredskapsledelse* (1utg.). Oslo: Universitetsforlaget

Orasanu, J. (1990). *Shared mental models and crew performance*. New Jersey, Princeton University.

Orb, A., Eisenhauer, L., & Wynaden, D. (2001). Ethics in qualitative research. *Journal of nursing scholarship*, 33(1), 93-96.

Salas, E., Prince, C., Baker, D. P. & Shrestha, L., (1995). Situation awareness in Team Performance: Implications for measurement and Training. *Human Factor* 37 (1), pp. 123-136.

Sjøvold, E. (2014). *Resultater gjennom team* (s. 303). Universitetsforl.

Tjora, A. (2016). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (3. utg). Gyldendal norsk forlag AS.

Internett

Brann- og redningsvesenforskriften. (2022). *Veiledning til forskrift om organisering, bemanning og utrustning av brann- og redningsvesen og nødmeldesentralene*. Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. <https://www.dsb.no/globalassets/dokumenter/veiledere-handboker-og-informasjonsmaterieell/veiledere/veiledning-til-forskrift-om-organisering-bemanning-og-utrustning-av-brann--og-redningsvesen-og-nodmeldesentralene.pdf>

Brun, W., Ekornås, B., Kobbeltvedt, T., Pallesen, S., Hansen, A., Laberg, J. C., Eid, J. & Johnsen, B. H. (2003) *Betydningen av felles mentale modeller for beslutningstaking i operative team*. I Norsk militært tidsskrift (2003:11). https://www.researchgate.net/publication/262116249_Betydningen_av_felles_mentale_modeller_for_beslutningstaking_i_operative_team

Direktorat for samfunnssikkerhet og beredskap. (2013). *Brannstudien*. (ISBN-nummer: 978-82-7768-327-0). Hentet fra: <https://www.dsb.no/rapporter-og-evalueringer/brannstudien/>

Endsley, M. R. (1995). *Measurement of situation awareness in dynamic systems*. Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society, 37(1), 65-84. <https://doi.org/10.1518/001872095779049543>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2016, september). *Sentrale elementer vedrørende organisering av AMK-sentralene*. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/b332572e94304549b8b6db04ad617f76/amk_utredning_150916.pdf#page=17&zoom=100,92,229

Hovedredningssentralen. (2018, 24. september). *Håndbok for redningstjenesten. Systembeskrivelse – prinsipper – verdier*. Hentet fra: <https://www.hovedredningssentralen.no/wp-content/uploads/2018/09/Den-norske-redningstjenesten.pdf>

Klein, G. (2008). Naturalistic Decision Making. *Human Factors*, 50(3), 456–460. <https://doi.org/10.1518/001872008X288385>

KoKom: Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (2018). *Håndbok - Kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner*. (Utg. 5). Hentet fra: https://kokom.no/wp-content/uploads/2019/01/KoKom-håndbok-2017_6.korrNY.pdf

Madsen, H. E et al (2013). *Brannstudien*. Oslo: Justis og beredskapsdepartement. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/brannstudien-rapport-fra-arbeidsgruppes/id747960/>

Nylenna, M. & Ludvigsen, F. (2022, 23. November). AMK-sentral. I *Store norske leksikon*. Hentet fra: <https://sml.snl.no/AMK-sentral>

Politidirektoratet (2020). PBS I: *Politiets beredskapssystem del I: Retningslinjer for politiets Beredskap*. Hentet fra: <https://www.politiet.no/globalassets/05-om-oss/03-strategier-og-planer/pbsi.pdf>

Politidirektoratet (2021). *Felles sambandsreglement for Nødnett*. (Versjon 4.1). Hentet fra: <https://www.nodnett.no/siteassets/bibliotek/brukerveiledninger/felles-sambandsreglement-2022.pdf>

Politidirektoratet. (2021, 17. juni). *En evaluering av implementering og gevinster. Nasjonale Trippelvarslingsprosedyrer*. (Versjon: 1.0). Politiet. <https://kokom.no/wp-content/uploads/2021/07/2021-Evaluering-av-nasjonale-trippelvarslingsprosedyrer-v.1.0.pdf>

Politiet. (2022, 08. januar). *Organisering og ledelse – Troms politidistrikt*. Hentet fra: <https://www.politiet.no/om-politiet/organisasjonen/politidistrikter/troms/om-troms/organisering-og-ledelse/>

Politiet. (2022, 02. januar). *Troms Politidistrikt*. Henter fra: <https://www.politiet.no/om-politiet/organisasjonen/politidistrikter/troms/>

Rachlew, A. (2010). Å forske på sine egne: Metodiske og etiske utfordringer knyttet til forskning på egen profesjon. T. Myklebust & G. Thomassen (Red.), *Arbeidsmetoder og metodearbeid i politiet: Forskningskonferansen 2010*. Oslo: Politihøgskolen. Retrieved from <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/175078>.

Regjeringen (2014). *Sluttrapport: Anbefalinger - En forbedret norsk nødmeldingstjeneste*. Nasjonalt nødmeldeprosjekt. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/349efdcfe5b64df49ee741699f414923/nasjonalt_nodmeldingsprosjekt_sluttrapport.pdf

Rikheim, H., F. (2019, 12. april). *Veileder til nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene*. (Versjon 1.0.) Justis og beredskapsdepartementet JD. <https://www.politiet.no/globalassets/03-rad-og-forebygging/beredskap/nasjonal-trippelvarslingsprosedyre-mellom-nodmeldesentralene.pdf>

Steen, R., Pollock, K. (2022). Effect of stress on safety-critical behaviour: An examination of combined resilience engineering and naturalistic decision-making approaches. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 30, 339– 351. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1468-5973.12393>

Tannenbaum, S. I., & Cerasoli, C. P. (2013). Do Team and Individual Debriefs Enhance Performance? A Meta-Analysis. *Human Factors*, Vol. 55, No. 1, ss. 231-245. Hentet fra: https://www.researchgate.net/publication/236068923_Do_Team_and_Individual_Debriefs_Enhance_Performance_A_Meta-Analysis

Tromsø Brann og redning. (2023). *Tromsø 110-sentral*. Hentet 18. mars 2023, hentet fra: <https://www.tromsobrannogredning.no/110-sentralen/>

Universitetet i Nord-Norge. (2022, 08. januar). *AMK Tromsø*. Hentet fra: <https://unn.no/avdelinger/akuttmedisinsk-klinikk/amk-tromso>

Waugh Jr., W. L. & Streib, G., 2006. Collaboration and leadership for effective emergency management. *Public administration review*, 12, s. 131-140. Hentet fra: <https://www.csus.edu/indiv/s/shulockn/executive%20fellows%20pdf%20readings/waugh%20and%20streib-collab%20leadership.pdf>

8.4 Vedlegg

8.4.1 Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet:

Hvordan har innføringen av «nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene» påvirket samarbeidet mellom 110 brann, 112 politi og 113 AMK i Tromsø når det gjelder trippelvarslinger?

Mitt navn er Ørjan Linga. For øyeblikket gjennomfører jeg masterstudie i samfunnssikkerhet ved Norges arktiske universitet / universitetet i Tromsø (UIT). Som en del av utdanningsløpet skriver jeg masteroppgave, og i den anledning trenger jeg din hjelp i form av intervju.

I dette skrevet gir vil du få informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I 2019 ble det innført felles trippelvarslingsprosedyre som skulle benyttes av alle nødmeldesentraler i Norge, deriblant 11x-sentralene i Tromsø. På overordnet nivå forventet man at prosedyren skulle føre til at nødtilstilt skulle få riktig hjelp raskere, samt at det skulle bidra til bedre samvirke mellom nødetatene.

I dette studiet ønsker jeg å få mer kunnskap om hvordan de ansatte på 11x-sentralene i Tromsø opplever den nye prosedyren når det gjelder samarbeidet mellom sentralene ved trippelvarslingshendelser. Jeg har utarbeidet følgende forskningsspørsmål;

- Hvilke muligheter og begrensninger skaper prosedyrene når det gjelder samarbeid mellom 11x-sentralene i trippelvarslinger?
- Hvordan opplever sentralene samarbeidet nå versus tiden før innføringen av prosedyrene når det kommer til trippelvarslinger?
- Har 11x-sentralene noen distinkt forskjellige brukeropplevelser knyttet til prosedyren?

Hvorfor får du spørsmål om deltakelse?

For å kunne besvare problemstilling og forskningsspørsmål ønsker jeg å samle inn data gjennom 12 intervju fordelt på de respektive 11x-sentralene vi har i Tromsø. Det vil si fire intervju/informanter fra hver sentral.

Jeg mener at dine erfaringer/meninger/opplevelser knyttet til prosedyren og samarbeid med øvrige sentraler i Tromsø er verdifull når man skal kunne vurdere nytten og opplevelsen av den nasjonale trippelvarslingsprosedyren.

Hva innebærer deltakelse for deg?

Samtykket innebærer deltakelse i personlig intervju hvor jeg benytter meg av en semistrukturert intervjuguide med ulike spørsmål knyttet til problemstillingen.

Oppgaven / studiet kommer til å bli offentliggjort etter innlevering, og det er derfor ønskelig at svarene som kommer frem i intervjuet ikke inneholder taushetsbelagt informasjon. Dersom det mot formodning skulle skje kommer jeg til å unnlate dette fra transkriberingen. Når transkriberingen er ferdigstilt kan det bli oversendt til deg om ønskelig.

Intervjuet vil vare i ca. 1 time på din arbeidsplass eller annet egnet sted.

Dersom du godkjenner, ønsker jeg å ta intervjuet opp på lyd. Dette for å gjøre det enklere for meg å behandle materialet fra intervjuet i etterkant.

Deltakelse er frivillig

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Om ditt personvern

Jeg vil kun benytte meg av opplysninger om deg til formålet av dette skrivet. Opplysningene vil bli anonymisert og behandlet konfidensielt i samsvar med personvernregelverket.

I oppgaven vil jeg referere til opplysninger fra intervjuene, muligens også sitater. Identifiserbare opplysninger vil kunne fremgå i oppgaven. Det vil da være seg opplysninger om hvilke sentral du jobber på og ansiennitet.

Det er kun jeg og min veileder som har tilgang til lydfilen og datamaterialet.

Prosjektet vil etter planen avsluttes 01.06.22. Da vil datamateriale med personopplysninger slettes.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet har du rett til:

- Innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg og få utlevert en kopi av opplysningene.
- Å få rettet personopplysninger om deg.
- Å få slettet personopplysninger om deg.
- Å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Andre opplysninger

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Norges Arktiske Universitet (UIT) har Norsk senter for forskningsdata AS (NSFD) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

For mer informasjon om prosjektet / intervjuet kan du:

- Kontakte meg på telefonnummer 48054099, eller sende meg en e-post til oli024@uit.no
- Kontakt min veileder ved UiT, Jana Eliokwu-Prochotska, e-post: jana.eliokwu-prochotska@uit.no.
- Kontakte vårt personvernombud, Sølvi Brendeford Anderssene-post: personvernombud@uit.no. Telefonnummer: 776 46 153.

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på e-post (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen Ørjan Linga.

Samtykke til deltakelse i studiet/prosjektet.

Du har nå blitt invitert til å delta på et intervju til min masteroppgave.

Jeg bekrefter herved at jeg:

- Har fått tilstrekkelig informasjon om forskningsprosjektet.
- Deltar på frivillig grunnlag.

Jeg samtykker herved til:

- Å delta i personlig intervju.
- At mine svar kan blir brukt som datagrunnlag.
- At data (som lydopptak og transkriberte intervjuer) kan bli lagret frem til sensurfrist.

Jeg har forstått innholdet i dette skjemaet og samtykker til punktene nevnt ovenfor:

(Den frivilliges underskrift og dato)

8.4.2 Vurdering av behandling av personopplysninger – godkjent

01.06.2023, 20:50

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



[Meldeskjema](#) / [Hvordan har innføringen av «nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom...](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer
529491

Vurderingstype
Automatisk

Dato
11.01.2023

Prosjekttittel

Hvordan har innføringen av «nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene» påvirket samarbeidet mellom 110 brann, 112 politi og 113 AMK i Tromsø når det gjelder trippelvarslinger?

Behandlingsansvarlig institusjon

UiT Norges Arktiske Universitet / Fakultet for naturvitenskap og teknologi / Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet

Prosjektansvarlig

Jana Eliokwu-Prochotska

Student

Ørjan Linga

Prosjektperiode

15.12.2022 - 01.06.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.06.2023.

[Meldeskjema](#)

Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - Fagforeningsmedlemskap
 - Genetiske data
 - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - Helseopplysninger
 - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgte) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)

<https://meldeskjema.sikt.no/53a1f194-98e3-4623-a338-b409dfe36e79/vurdering>

1/2

8.4.2 Intervjuguide

Intervjuguide

(Om informanten)

- Fortell kort om karrieren din.
- Hva er rollen/stillingen din der?
- Hvor lenge har du jobbet der?

(Tiden for implementering av nasjonal trippelvarslingsprosedyre (Høsten 2019)):

- Fortell det du husker om samarbeidet mellom 11x-sentralene i tiden for innføringen av den nasjonale trippelvarslingsprosedyren, når det gjaldt trippelvarslinger.
- Hva var det som utløste trippelvarslinger?
- Hvem besluttet iverksettelse av trippelvarsling?
- Hvilke faktorer spilte inn når det gjaldt beslutningen om å iverksette trippelvarslinger?
 - Hvilke faktorer spilte inn når det gjaldt håndteringen av trippelvarslinger?
- Opplevde du at det var lik praksis blant sentralene i Tromsø når det gjaldt iverksettelse og håndtering av trippelvarslinger?
 - Person-, eller sentralbaserte forskjeller?
- Opplevde du at egen eller noen av de andre sentralene skilte seg ut positivt eller negativt når det gjaldt trippelvarsling og samarbeid?
- Hvilke tanker gjorde du deg om prosedyren da den var i ferd med å bli implementert?
 - Opplevde du at det var et behov for verktøyene?

(Tiden etter implementeringen av prosedyren)

- Fortell om hvordan du opplever at prosedyren har påvirket samarbeidet mellom 11x-sentralene i Tromsø når det gjelder trippelvarslinger.
- Fortell om de (evt.) mulighetene prosedyren har gitt når det gjelder trippelvarslinger og samarbeid.
- Fortell om de (evt.) begrensningene som prosedyren har gitt når det gjelder trippelvarslinger og samarbeid.
- Hvordan opplever du at din sentral forholder seg til prosedyren?
- Hvordan opplever du at de andre sentralene forholder seg til prosedyren?

- Opplever du at sentralene forholder seg til prosedyren som tenkt? Hva tenker du evt. er grunnen til det?
- Opplever du at noen av sentralene skiller seg ut positivt eller negativt når det gjelder iverksetting og håndteringen av trippelvarslinger? Evt hvordan?
- Opplever du at prosedyren og tiltakskortene har påvirket oppnåelse av felles situasjonsforståelse innad på sentralen og imellom sentralene?
- Tenker du at det er en sammenheng mellom erfaring som operatør og evnen til å håndtere trippelvarslinger?
- Når det gjelder prosedyren, hvilke endringer tenker du burde blitt gjort?
- Er du glad for innføringen av prosedyren som kom i 2019?
- Er det andre ting du vil belyse eller fortelle som du tenker er greit å få med?

