

NASJONAL VEILEDER FOR NØDNETT I HELSETJENESTEN

Versjon 2.0

Innhold

| | |
|---|----|
| 1. Innledning..... | 5 |
| 1.1. Formål..... | 5 |
| 1.2. Målgruppe | 5 |
| 1.3. Forvaltningsansvar | 5 |
| 2. Prosedyrenivåer | 6 |
| 2.1. Felles sambandsreglement for Nødnett (nivå 1 prosedyre) | 6 |
| 2.2. Nasjonal veileder for nødnett i helsetjenesten (nivå 2 prosedyre)..... | 6 |
| 2.3. Regionale/lokale prosedyrer (nivå 3 prosedyre)..... | 6 |
| 3. Roller og ansvar | 7 |
| 3.1. Rettslig utgangspunkt..... | 7 |
| 3.2. Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) | 7 |
| 3.3. Helsedirektoratet | 7 |
| 3.4. Regionale helseforetak, helseforetak og kommuner | 8 |
| 3.5. Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO)..... | 8 |
| 3.6. Nødnettbrukerens ansvar | 8 |
| 4. Sambandsstruktur | 9 |
| 4.1. Felles talegrupper | 9 |
| 4.1.1. BAPS-talegrupper | 9 |
| 4.1.2. SAMVIRKE-talegrupper..... | 9 |
| 4.1.3. SAR-talegrupper | 9 |
| 4.1.4. FELLES-talegrupper..... | 9 |
| 4.1.5. BEREDSKAP-talegrupper..... | 10 |
| 4.1.6. 11x-talegrupper | 10 |
| 4.1.7. ANROP-POLITI-talegrupper | 10 |
| 4.1.8. DMO-talegrupper | 10 |
| 4.1.9. EVENT-talegrupper | 10 |
| 4.2. Tverrfaglige talegrupper..... | 11 |
| 4.2.1. SAMVUP-talegrupper | 11 |
| 4.2.2. AMBULANSE-POLITI-talegrupper | 11 |
| 4.2.3. HELSEFORETAK-POLITI-talegrupper | 11 |
| 4.3. Helsetjenestens talegrupper | 11 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.3.1. | AMK-talegruppe | 11 |
| 4.3.2. | AMBULANSE-talegrupper | 12 |
| 4.3.3. | AKUTTMOTTAK-talegrupper..... | 12 |
| 4.3.4. | Sykehusinterne talegrupper | 12 |
| 4.3.5. | STILLE-talegruppe | 12 |
| 4.3.6. | LUFTAMBULANSE-talegrupper | 12 |
| 4.3.7. | LEGEVAKT-talegrupper | 13 |
| 4.3.8. | KOMMUNE-talegrupper | 13 |
| 4.3.9. | NASJONALE talegrupper | 13 |
| 4.3.10. | REGIONALE talegrupper | 13 |
| 4.3.11. | HELSEBEREDSKAP-talegrupper | 13 |
| 4.3.12. | DMO-talegrupper | 13 |
| 4.4. | Internasjonale talegrupper..... | 14 |
| 4.4.1. | Bruk i Sverige | 14 |
| 4.4.2. | Bruk i Finland | 15 |
| 4.4.3. | EURO-DMO-talegrupper..... | 16 |
| 5. | Operativ bruk..... | 17 |
| 5.1. | Meldingsmottak og varsling | 17 |
| 5.2. | Trippelvarsling | 17 |
| 5.3. | SAR-varsling | 17 |
| 5.4. | Tverrvarsling..... | 17 |
| 5.5. | Samvirke med andre nødetater og beredskapsaktører | 17 |
| 5.5.1. | Samvirke mellom helsetjenesten, akuttgjelpere og frivillige organisasjoner | 17 |
| 5.5.2. | Samvirke med Forsvaret..... | 18 |
| 5.6. | Samhandling internt i helsetjenesten | 18 |
| 5.6.1. | Samhandling med ambulanser på tvers av AMK-områder | 18 |
| 5.6.2. | Samhandling mellom AMK-sentraler i samme RHF | 18 |
| 5.6.3. | Samhandling mellom AMK-sentraler i forskjellige helseregioner | 18 |
| 5.6.4. | Kommunikasjon mellom ambulansetjenesten og legevaktlege..... | 18 |
| 5.6.5. | Kommunikasjon med akuttmottak..... | 19 |
| 5.7. | Nummerplan og kallesignaler..... | 19 |
| 5.8. | Bruk av samband | 19 |
| 5.9. | Sammenkobling av talegrupper | 19 |
| 5.10. | Bruk av Gateway og Repeater | 19 |

| | | |
|---------|--|----|
| 5.10.1. | Bruk av Gateway ved ambulanseoppdrag..... | 19 |
| 5.10.2. | Bruk av Gateway ved samvirke | 19 |
| 5.10.3. | Bruk av Gateway ved bistand i Sverige/Finland | 20 |
| 5.10.4. | Bruk av DMO repeater i helsetjenesten | 20 |
| 5.10.5. | Bruk av DMO repeater ved innsats i felles hendelse | 20 |
| 5.10.6. | Bruk av DMO repeater ved bistand i Sverige/Finland..... | 20 |
| 5.11. | En-til-en-samtaler i Nødnett..... | 20 |
| 5.12. | Ringe til og fra Nødnett | 20 |
| 5.13. | Bruk av mobiltelefon | 20 |
| 5.14. | Alternative kommunikasjonsløsninger ved kapasitetsproblemer..... | 21 |
| 5.15. | Bæring av radioterminal..... | 21 |
| 5.16. | Urettmessig bruk..... | 21 |
| 5.17. | Taushetsplikt | 22 |
| 5.18. | Innsatsledelse og samvirke med andre etater | 23 |
| 5.18.1. | Samvirke med andre nødetater | 23 |
| 5.18.2. | Ledelse og bruk av talegrupper | 23 |
| 5.18.3. | Samvirke med andre aktører..... | 23 |
| 5.18.4. | Innsatsledelse – funksjoner og kallesignaler..... | 23 |
| 5.19. | Kommunikasjon med luftambulansetjenesten | 23 |
| 5.20. | Aksjonsovervåkning..... | 23 |
| 5.20.1. | Sikkerhetsalarm..... | 24 |
| 5.21. | Statusmeldinger | 24 |
| 5.22. | Trening og øvelser | 24 |
| 5.22.1. | Øvelse i skarpe talegrupper..... | 24 |
| 5.22.2. | Reelle hendelser under øvelser..... | 24 |
| 6. | Krav til opplæring i bruk av nødnett..... | 25 |
| 6.1. | Krav til opplæring av instruktører | 25 |
| 6.1.1. | Hovedinstruktører som skal undervise på instruktørkurs..... | 25 |
| 6.1.2. | Formkrav til instruktørkandidater | 25 |
| 6.1.3. | Generelle krav til instruktør opplæring..... | 25 |
| 6.1.4. | Instruktør opplæring AMK..... | 26 |
| 6.1.5. | Instruktør opplæring legevaktsentral og akuttmottak..... | 26 |
| 6.1.6. | Instruktør opplæring radioterminal | 26 |
| 6.2. | Krav til opplæring av brukere | 26 |

| | | |
|--------|---|----|
| 6.2.1. | Opplæring av brukere i kontrollrom..... | 26 |
| 6.2.2. | Opplæring av radioterminal-brukere | 27 |
| 6.3. | Opplæringsmateriell og opplæringsfasiliteter | 27 |
| 7. | Drift og vedlikehold | 28 |
| 7.1. | Driftstøtte | 28 |
| 7.2. | Innmelding av feil og avvik | 28 |
| 7.2.1. | Innmelding via telefon..... | 28 |
| 7.2.2. | Innmelding på e-post..... | 28 |
| 7.2.3. | Innmelding over internett | 28 |
| 7.3. | Lokal drift og forvaltning | 29 |
| 7.3.1. | Oppbevaring av radioterminaler | 29 |
| 7.3.2. | Tap av eller skade på radioterminaler..... | 29 |
| 7.3.3. | Utlån av radioterminaler | 29 |
| 8. | Vedlegg..... | 30 |
| 8.1. | ISSI Nummerplan og kallesignaler | 30 |
| 8.1.1. | Oppbygning av ISSI nummerplan | 30 |
| 8.1.2. | ISSI nummerplan for kommunehelsetjenesten..... | 31 |
| 8.1.3. | ISSI nummerplan for spesialisthelsetjenesten | 31 |
| 8.1.4. | Alias og kallesignal..... | 34 |
| 8.2. | Statusmeldinger i helsetjenesten..... | 35 |
| 8.3. | SAR-talegrupper | 36 |
| 8.3.1. | Midlertidig inndeling | 36 |
| 8.3.2. | Endelig inndeling | 37 |
| 8.4. | EURO-DMO talegrupper | 37 |
| 8.5. | Prosedyre for varsling og kommunikasjon mellom AMK og LA-tjenesten..... | 38 |
| 8.6. | Trippelvarsling | 38 |
| 8.7. | Bruk av samband | 38 |
| 8.7.1. | Taleteknikk | 38 |
| 8.7.2. | Fonetisk alfabet | 38 |
| 8.7.3. | Uttale av tall | 39 |
| 8.7.4. | Skilletegn | 39 |
| 8.7.5. | Ekspedisjonsord i gruppesamtaler | 39 |

1. Innledning

Nødnett er et felles radionettverk for nødetatene og aktører som samarbeider tett med nødetatene, som eier eller er operatør av kritisk infrastruktur, som har ansvar for viktige samfunnstjenester og statlige eller kommunale virksomheter som har et ansvar innenfor beredskap.

Nødnett skal gi et tryggere og mindre sårbart samfunn gjennom sikrere og bedre kommunikasjon for nød- og beredskapsaktører.

1.1. Formål

Veilederen skal legge grunnlag for bruk av et landsdekkende organisatorisk og kommunikasjonsteknisk system for varsling og håndtering av henvendelser om behov for akuttmedisinsk hjelp, og kommunikasjon innen helse- og omsorgstjeneste.

Teknisk beskrivelse av funksjonalitet og sambands-/nettverksstruktur i Nødnett er beskrevet i dokumentet «*Nødnett i bruk: En oversikt over tekniske løsninger og funksjoner i Nødnett, samt retningslinjer for bruk. V1.1*», utarbeidet av DSB. Dokumentet kan lastes ned [her](#).

1.2. Målgruppe

Målgruppe for veilederen er alle ledelsesnivåer ved regionale helseforetak (RHF), helseforetakene (HF) og kommuner som har ansvar for planlegging, organisering og drift av medisinsk nødmeldetjeneste. Veilederen skal også være kjent for personell som utvikler prosedyrer for og forestår opplæring i bruk av Nødnett.

1.3. Forvaltningsansvar

Forskrift om krav til og organisering av kommunal legevaktordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste mv. (akuttmedisinforskriften) § 19 gir Helsedirektoratet hjemmel til å fastsette nødvendige krav til bruk av kommunikasjonsteknisk utstyr.

Helsedirektoratets ansvar for nasjonale faglige retningslinjer, veiledere og kvalitetsindikatorer er lovfestet.

Helsedirektoratets faglige retningslinjer og veiledere er ikke rettslig bindende for tjenesteyterne, men beskriver nasjonale helsemyndigheters oppfatning av for eksempel hva som er god faglig praksis, hvordan relevant regelverk skal tolkes, og hvilke prioriteringer mv. som er i samsvar med vedtatt politikk på helse- og omsorgstjenestemrådet.

I situasjoner der helsepersonell velger løsninger som i vesentlig grad avviker fra gitte anbefalinger, bør dette dokumenteres. En bør også være forberedt på å begrunne sine valg i eventuelle klagesaker eller ved tilsyn.

2. Prosedyrenivåer

Prosedyrene for bruk av Nødnett er delt inn i tre nivåer.

2.1. Felles sambandsreglement for Nødnett (nivå 1 prosedyre)

Felles sambandsreglement skal sikre nødvendig kommunikasjon ved internt og eksternt samvirke i Nødnett, gjennom entydige prosedyrer og rutiner for kommunikasjon mellom nødnettbrukere. Nødetatene og beredskapsaktører skal planlegge sine operative prosedyrer med forankring i felles sambandsreglement. Øvrige samvirkeaktører må i sine respektive reglement forholde seg til bestemmelser beskrevet i felles sambandsreglement når de samhandler med nødetatene. Politidirektoratet (POD) har forvaltningsmessig ansvar for felles sambandsreglement for Nødnett. Reglementet er utarbeidet i samarbeid med Helsedirektoratet, DSB, Forsvaret og Hovedredningssentralene (HRS). Dokumentet kan lastes ned [her](#).

2.2. Nasjonal veileder for nødnett i helsetjenesten (nivå 2 prosedyre)

Denne veilederen skal være et verktøy for økt samhandling mellom de akuttmedisinske tjenestene ved at de skal kunne kommunisere internt og på tvers av etablerte kommune-, region- og helseforetaksgrenser i et felles, lukket, enhetlig og landsdekkende kommunikasjonsnett. Regionale/lokale prosedyrer for bruk av Nødnett i akuttmedisinsk beredskap skal utarbeides innenfor rammen av denne veilederen.

2.3. Regionale/lokale prosedyrer (nivå 3 prosedyre)

Prosedyrer gjelder for samhandling på regionalt/lokalt nivå. Ansvar for å utarbeide og vedlikeholde regionale/lokale prosedyrer (nivå 3 prosedyre) ligger til regionale helseforetak, helseforetak og kommuner.

3. Roller og ansvar

3.1. Rettslig utgangspunkt

Ansvar for akuttmedisinsk beredskap og medisinsk nødmeldetjeneste er regulert i spesialisthelsetjenesteloven § 2-1a og helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2. Ansvar for tjenestene er lagt både til de regionale helseforetakene og kommunene sitt sørge-for-ansvar.

Det er øverste leders ansvar at alle pasienter mottar trygge og forsvarlige tjenester. Ansvars- og oppgavefordeling må forankres tydelig i organisasjonen. Alle må være kjent med hvilke oppgaver de selv har, i tillegg skal de ha tilstrekkelig kunnskap om andres relevante ansvar og oppgaver og hvem som har myndighet til å ta beslutninger. Helsepersonelloven § 16 pålegger virksomhet som yter helse- og omsorgstjenester å organisere seg slik at helsepersonellet gis handlefrihet til å overholde sine lovpålagte plikter, dvs. plikter som følger av helsepersonelloven og av andre lover og forskrifter.

Bestemmelsen medfører i praksis at virksomheten skal sørge for tilstrekkelige personal-ressurser med nødvendige kvalifikasjoner, tilstrekkelig og adekvat utstyr, tydelig fordeling av ansvar, oppgaver og myndighet, nødvendige instruksjoner, rutiner og prosedyrer for de ulike oppgavene mv., dvs. organisatoriske elementer som tilrettelegger for at helsepersonell kan utføre sine oppgaver i tråd med lovpålagte plikter og faglig forsvarlighet. Bestemmelsen må ses i sammenheng med [forskrift 28.oktober 2016 nr. 1250 om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten](#). Helsedirektoratet har utgitt en [veileder til forskriften \(IS-2620\)](#). Veilederen handler om hvordan ledere i helse- og omsorgstjenesten kan forstå og etterleve krav i forskriften.

Det enkelte helsepersonell har også en plikt til å opptre i samsvar med de til enhver tid gjeldende faglige normer og lovbestemte krav til yrkesutøvelsen. I dette ligger blant annet forventning om at nasjonale veiledere og retningslinjer følges.

3.2. Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB)

Nødnett eies, driftes og forvaltes av DSB på vegne av Justis- og beredskaps-departementet. DSB ivaretar dette ved å godkjenne endringer ved utstyret som brukes i tilknytning til Nødnett, og regulerer dette gjennom rammeavtaler, typegodkjenninger og programmerings- og endringsrutiner.

3.3. Helsedirektoratet

Helsedirektoratet forvalter *Forskrift om krav til og organisering av kommunal legevaktordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste mv. (akuttmedisinforskriften)* på vegne av Helse- og omsorgsdepartementet (HOD). Forskriften kan lastes ned [her](#).

Akuttmedisinforskriften stiller krav til bruk av Nødnett i helsetjenesten. For å sikre at alle deler av helse- og omsorgstjenesten som er en del av den akuttmedisinske beredskapen skal kunne kommunisere på en forsvarlig og sikker måte i et landsdekkende kommunikasjonsnett kan Helsedirektoratet fastsette nødvendige krav til teknisk organisering, bruk og vedlikehold av det kommunikasjonstekniske utstyret, kravspesifikasjoner, kommunikasjonsprotokoller, grensesnitt for slikt utstyr og krav til opplæring i bruk av utstyret.

3.4. Regionale helseforetak, helseforetak og kommuner

Har ansvar for:

- At virksomhetenes bruk av Nødnett er i tråd med lov og forskrift.
- Ha kommunikasjonsberedskap og nødvendig kommunikasjonsutstyr knyttet til et felles, lukket, enhetlig og landsdekkende kommunikasjonsnett for helsepersonell i akuttmedisinsk beredskap.
- Sikre og kunne dokumentere at kommunikasjonsteknisk utstyr som inngår i deres kommunikasjonsberedskap, opplæring i bruken av utstyret, organisering, bruk, drift og vedlikehold av utstyret til enhver tid tilfredsstillende krav fastsatt av Helsedirektoratet.
- Samordning av prosedyrer for kommunikasjonen mellom legevaktsentralen, den kommunale legevaktordningen, AMK-sentralen og øvrige akuttmedisinske tjenester.
- Sikre at prosedyrene er kjent for alle som skal følge rutinene som er beskrevet, jf. Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten.

3.5. Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO)

HDO eies av de fire regionale helseforetakene, og eier og forvalter kontrollromsløsningen og radioterminaler tilknyttet Nødnett i kommunehelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten.

HDO ivaretar grensesnitt mellom nødnett og helsetjenestens løsninger, og skal sikre nødvendig integrasjon.

HDO er ansvarlig for drift og brukerstøtte av kontrollromsløsninger og radioterminaler tilknyttet Nødnett. Se eget kapittel om driftsstøtte.

3.6. Nødnettbrukerens ansvar

Brukere av Nødnett har ansvar for å påse at nødnettssystemet og dets komponenter brukes, oppbevares og behandles i tråd med overordnede avtaler, reglementer og prosedyrer. Feil og avvik skal rapporteres i henhold til virksomhetens egne rutiner for avvikshåndtering og internkontroll.

4. Sambandsstruktur

Sambandsstrukturen omfatter all parametersetting i radionettet og i radioterminaler, blant annet talegruppeoppsett, nummerplaner og radionavn (alias) - men omfatter ikke dekning og kapasitet. I tillegg beskrives konfigurasjon av tjenester for hver etat, slik som sikkerhetsalarm og posisjonering.

Kommunikasjon i talegrupper er den viktigste funksjonen i nødnettet. Nødetatene har egne talegrupper for intern bruk. I tillegg er det etablert talegrupper for kommunikasjon mellom nødetatene og mellom nødetatene og andre samvirkeaktører.

4.1. Felles talegrupper

For å samordne felles innsats mellom nødetatene og mellom nødetatene og andre beredskapsaktører er det opprettet felles talegrupper. Nedenfor følger en kort beskrivelse av de mest brukte felles talegruppene.

4.1.1. BAPS-talegrupper

Ved samhandling der kun nødetatene deltar, benyttes politidistriktets BAPS-talegrupper (Brann-Akuttmedisin-Politi-Samvirke). Talegruppene har gyldighet pr. politidistrikt. Politiets operasjonssentral beslutter hvilken BAPS- talegruppe som skal benyttes til hendelsen. BAPS-talegruppene kan også benyttes når AMK kun har behov for å kommunisere med brann. I slike tilfeller må AMK avklare bruken med politiets operasjonssentral på forhånd.

4.1.2. SAMVIRKE-talegrupper

Ved samhandling der nødetatene og andre beredskapsbrukere deltar, benyttes politidistriktets SAMVIRKE-talegrupper. Talegruppene har gyldighet pr. politidistrikt. Politiets operasjonssentral beslutter hvilken SAMVIRKE-talegruppe som skal benyttes til hendelsen. SAMVIRKE-talegruppene benyttes ikke til redningsoppdrag. SAMVIRKE-talegruppene kan også benyttes når AMK-sentral har behov for å kommunisere med andre beredskapsbrukere som for eksempel organisasjonene i FORF (Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum) eller Forsvaret. I slike tilfeller må AMK-sentral avklare bruken med politiets operasjonssentral på forhånd. SAMVIRKE-ALLE-talegrupper kan benyttes når det er behov for å kommunisere med brukere som ikke er nødetats- eller beredskapsbrukere.

4.1.3. SAR-talegrupper

SAR-talegrupper (Search and Rescue) benyttes ved samhandling med andre beredskapsbrukere i forbindelse med redningsoppdrag. SAR-talegruppene har nasjonal gyldighet. Politiets operasjonssentral eller Hovedredningssentralen (HRS) beslutter hvilken SAR-talegruppe som skal benyttes. Bruken av disse talegruppene stiller høye krav til radiodisiplin fra alle ressurser i varslings-/ utrykningsfasen. Kun tidskritisk informasjon skal formidles i denne fasen.

4.1.4. FELLES-talegrupper

Kan benyttes for kommunikasjon mellom nødnettbrukere der andre felles talegrupper ikke er tilgjengelige eller egnet. FELLES-talegruppene har nasjonal gyldighet og forvaltes av DSB. Brukere som vil benytte FELLES-talegrupper skal selv kontrollere at talegruppen ikke allerede er tatt i bruk av andre. Dersom talegruppen er ledig kan den tas i bruk i den perioden det er nødvendig.

4.1.5. BEREDSKAP-talegrupper

Kan benyttes på hendelser som krever koordinering av personell fra ulike beredskapsaktører med stor geografisk spredning, f.eks. over to eller flere politidistrikt. BEREDSKAP-talegruppene har nasjonal gyldighet og forvaltes av politiet.

4.1.6. 11x-talegrupper

Tilgang til 11x-talegrupper er forbeholdt nødetatenes 11x-sentraler og kan benyttes når 11x-sentralene i et politidistrikt har behov for rask og sikker kommunikasjon som ikke involverer radioterminalbrukere. 11x-talegrupper har gyldighet per politidistrikt. 11x-talegrupper kan brukes til tverrvarsling/trippelvarsling. AMK-sentralen skal lytte i denne talegruppen i eget politidistrikt.

4.1.7. ANROP-POLITI-talegrupper

Politiets operasjonssentral lytter i talegruppe 2xx-ANROP for eget politidistrikt (xx=politidistrikt-nummer). Dersom ordinære kontaktmuligheter er utilgjengelige kan nødnettbrukere ta kontakt med politiets operasjonssentral i denne talegruppen.

4.1.8. DMO-talegrupper

DMO-talegrupper er uavhengig av geografi og radionettverk, og har begrenset rekkevidde. DMO-talegrupper kan benyttes der Nødnett ikke har dekning og/eller ved begrenset kapasitet.

Det er etablert felles talegrupper i DMO.

- DMO BAPS er begrenset til nødetatene.
- DMO SAMVIRKE kan gis til alle beredskapsaktører i Nødnett.

Felles DMO-talegrupper benyttes ved etablering av Gateway og/eller Repeater i samvirke mellom nødetater og andre beredskapsbrukere. Ved etablering av Gateway benyttes samme felles talegruppekategori i DMO og TMO. Se kap. 5.10 Bruk av Gateway og Repeater.

Bruk av DMO BAPS og DMO SAMVIRKE besluttet av Politiet. Disse DMO-talegruppene er ikke tillatt benyttet utenfor Norge.

4.1.9. EVENT-talegrupper

EVENT-talegrupper er ment brukt ved planlagte arrangement (events) hvor arrangør har behov for intern kommunikasjon. Det er etablert 60 EVENT-talegrupper med nasjonal gyldighet. Talegruppene eies og forvaltes av DSB og kan lånes ut for en tidsperiode. EVENT-talegruppene er ikke tilgjengelige i helsetjenesten sine radioterminaler. Det er derfor viktig at det avtales en egnet felles talegruppe for kommunikasjon mellom arrangør og helsetjenesten.

4.2. Tverrfaglige talegrupper

Tverrfaglige talegrupper brukes ved behov for kommunikasjon mellom to brukergrupper hvor andre felles talegrupper ikke gir tilstrekkelig informasjonsbeskyttelse. Den organisasjon som eier hendelsen er ansvarlig for å initiere bruk av tverrfaglige talegrupper. Bruk av talegruppene skal beskrives med omforent tekst i de berørte parters sambandsreglement. Ved revisjon skal dette koordineres mellom de aktuelle reglementene.

4.2.1. SAMVUP-talegrupper

SAMVUP-talegrupper (Samvirke-uten-politi) er etablert for å sikre kommunikasjon mellom AMK-sentraler og beredskapsaktører som også er akutthjelpere, ved akuttmedisinske situasjoner.

Ni SAMVUP-talegrupper er tilgjengelige i hvert politidistrikt. (xx-SAMVUP 11-19, der xx=politidistriktsnummer).

Der det er flere AMK-sentraler i samme politidistrikt, må AMK-sentralene seg imellom bli enige om fordeling av SAMVUP-talegruppene.

All bruk av SAMVUP-talegrupper besluttet av AMK-sentralen i det området talegruppen skal benyttes. AMK-sentralen underretter eventuelle andre aktører om valgt SAMVUP-talegruppe.

SAMVUP-talegruppene kan benyttes til utalarming av akutthjelpere.

Legevaktsentraler kan benytte SAMVUP-talegrupper etter avtale med egen AMK sentral.

SAMVUP-talegruppene eies og forvaltes av Helsedirektoratet. Tilgang til SAMVUP-talegruppene besluttet av Helsedirektoratet i samråd med de regionale helseforetakene.

4.2.2. AMBULANSE-POLITI-talegrupper

AMB-POL-talegruppene er beregnet for kommunikasjon mellom ambulanser og politi når politiet eskorterer ambulanser. Talegruppene er godt egnet til eskortering som går gjennom flere politidistrikter. Det er en AMB-POL-talegruppe med nasjonal gyldighet per politidistrikt. AMK-sentralene beslutter bruk av talegruppene.

4.2.3. HELSEFORETAK-POLITI-talegrupper

H-[HF]-POL-talegruppene er beregnet for samhandling mellom ulike helsebrukergrupper og politi, f.eks. samhandling mellom psykiatriske team, ambulansetjenesten og politi.

Det er en H-[HF]-POL-talegruppe per helseforetak. Talegruppen forvaltes av AMK-sentralen og har gyldighet per AMK-område. [HF] = Forkortelse for det enkelte helseforetak sitt navn.

4.3. Helsetjenestens talegrupper

4.3.1. AMK-talegruppe

Det er etablert en AMK-talegruppe som kan benyttes til kommunikasjon mellom helsetjenestens kontrollrom (AMK-sentral, akuttmottak og legevaktsentraler) innen hvert AMK-område.

4.3.2. AMBULANSE-talegrupper

I hvert AMK-område er det etablert 10-20 ambulansetalegrupper iht. behov. Ambulansetalegruppene disponeres av AMK-sentralen iht. lokale prosedyrer. Ambulansetalegruppe 9 og 10 i hvert AMK-område har nasjonal gyldighet. AMK skal monitorere alle ambulansetalegrupper som er i bruk.

4.3.3. AKUTTMOTTAK-talegrupper

Det er etablert en eller flere talegrupper for akuttmottak i somatiske sykehus. Talegruppene benyttes primært til kommunikasjon mellom akuttmottak og ambulanser eller legevaktlege. Talegruppene har gyldighet i det AMK-området akuttmottaket tilhører. Akuttmottakene bør alltid monitorere egen Akuttmottak (AM)-talegruppe.

4.3.4. Sykehusinterne talegrupper

Noen sykehus bruker Nødnett som intern sambandsløsning. Når det kun innbefatter sykehusintern bruk, uten kommunikasjon mot eksterne nødnettbrukere, reguleres bruken av frittstående lokale prosedyrer. Dersom interne nødnettbrukere har talegrupper som gjør det mulig å kommunisere med eksterne nødnettbrukere, må lokale prosedyrer forankres i Felles sambandsreglement for Nødnett og denne veilederen.

4.3.5. STILLE-talegruppe

Det er etablert en stilletalegruppe per AMK-område. Ved bruk av STILLE-talegruppe er det fortsatt mulig å motta utalarmering, en-til-en-samtale og SDS-meldinger. STILLE-talegruppe kan benyttes på hvilende vakt.

4.3.6. LUFTAMBULANSE-talegrupper

4.3.6.1. LA-RW

Primært brukes LA-RW til utalarmering og ved sammenkobling med aksjonstalegruppe for kommunikasjon med andre ressurser. Sekundært til samband innad i besetningen og for samband ambulanshelikoptre imellom.

4.3.6.2. LA-RHF

Primært brukes LA-RHF til Flight Following innenfor hvert RHF. Sekundært oppdragsrelatert informasjon i forbindelse med luftambulanseoppdrag.

4.3.6.3. LA-FW

Det er etablert en talegruppe for flykoordinering-sentralene, som brukes for kommunikasjon med besetningen på ambulansefly når de er på bakken.

4.3.6.4. 330-"Basenavn"-3

Hvis AMK-LA har behov for bistand av redningshelikopter til ambulanseoppdrag, skal HRS kontaktes via telefon med anmodning om bistand. Under oppdraget benyttes talegruppe 330-"Basenavn"-3 (eks. 330-BANAK-3) for kommunikasjon mellom involverte aktører. AMK-sentral kan sammenkoble talegruppen med aktuell aksjonstalegruppe under oppdraget.

4.3.7. LEGEVAKT-talegrupper

Det er etablert en eller flere talegrupper per legevaktsentral. Talegruppene benyttes primært til kommunikasjon mellom legevaktsentral, legevaktlege og ambulanspersonell. Talegruppene kan benyttes av AMK-sentral for direkte varsling av legevaktlege. Legevakttalegruppene har normalt dekning som sammenfaller med AMK-området de tilhører. Legevaktsentralene bør alltid monitorere egen Legevakt (LV)-talegruppe.

4.3.8. KOMMUNE-talegrupper

Det er etablert en eller flere talegrupper for kommunale helsetjenester per kommune. Talegruppene benyttes til kommunikasjon mellom LV-/AMK-sentral og nødnettbrukere i kommunehelsetjenesten (eks. hjemmebaserte tjenester), mellom nødnettbrukere i kommunehelsetjenesten eller mellom ambulansetjenesten og kommunehelsetjenesten. Kommune-talegruppene har normalt dekning som sammenfaller med AMK- området de tilhører.

4.3.9. NASJONALE talegrupper

Helsedirektoratet har to talegrupper for internkommunikasjon. Talegruppene kan også brukes ved nasjonale hendelser der Helsedirektoratet har en rolle i henhold til Nasjonal helseberedskapsplan. Talegruppene har nasjonal gyldighet.

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO) har to talegrupper for internkommunikasjon. Talegruppene kan også brukes for kontakt med HDO ved feilsituasjoner der offentlig telenett er ute av drift, eller annen bruk avtalt med HDO. Talegruppene har nasjonal gyldighet.

4.3.10. REGIONALE talegrupper

De fire regionale helseforetakene disponerer 15 talegrupper. Helse Sør-Øst disponerer seks av talegruppene, mens de øvrige regionale helseforetakene disponerer tre talegrupper hver. Den første talegruppen i hvert regionalt helseforetak benyttes ved samhandling mellom AMK-sentraler (eks. H-SØR-ØST-1). Talegruppene har nasjonal gyldighet og forvaltes av R-AMK-sentralene.

4.3.11. HELSEBEREDSKAP-talegrupper

Det er etablert seks HELSEBEREDSKAP-talegrupper. Talegruppene kan benyttes ved nasjonale hendelser der flere regionale helseforetak er involvert. Talegruppene har nasjonal gyldighet og forvaltes av Helsedirektoratet.

4.3.12. DMO-talegrupper

Helsetjenesten har tre egne DMO-talegrupper (DMO-HELSE-1 til 3), som kan benyttes der Nødnett ikke har dekning og/eller ved begrenset kapasitet, eller i spesielle situasjoner ved kommunikasjonsbehov i et avgrenset område. DMO-talegruppene benyttes også der etablering av Gateway og/eller Repeater er påkrevd for å løse kommunikasjonsbehov. Se kap. 5.10 Bruk av Gateway og Repeater.

DMO-talegruppene er ikke tillatt benyttet utenfor Norge.

4.3.13 ØVING-talegrupper

Hvert AMK-område har fem ØVING-talegrupper, (eks. ØVING-INL-01 til 05) som kan brukes i forbindelse med intern opplæring og trening. Talegruppene er tilgjengelig for både AMK-sentralen, ambulansetjenesten, akuttmottak og legevaktssentraler. Talegruppene eies av Helse og AMK-sentralen forvalter disse talegruppene i sitt område.

4.4. Internasjonale talegrupper

4.4.1. Bruk i Sverige

For å styrke samvirket mellom Norge og Sverige er radionettet Rakel i Sverige sammenkoblet med Nødnett i Norge. Nødetatene og andre beredskapsaktører i Norge og Sverige kan således kommunisere med hverandre på etatsinternt og felles talegrupper.

4.4.1.1. Etatsinterne talegrupper for helsetjenesten Norge-Sverige

For helsetjenesten er det etablert en NOSE (Norge-Sverige) anropstalegruppe per AMK-sentral langs grensen.

| Talegruppe | AMK-sentral | Talegruppe | AMK-sentral |
|------------|--------------------|------------|---------------|
| NOSE-H-10 | AMK Oslo | NOSE-H-50 | AMK Helgeland |
| NOSE-H-20 | AMK Innlandet | NOSE-H-60 | AMK Bodø |
| NOSE-H-30 | AMK Sør-Trøndelag | NOSE-H-70 | AMK Tromsø |
| NOSE-H-40 | AMK Nord-Trøndelag | | |

Talegruppene er beregnet brukt for anrop til AMK-sentral fra svensk helseressurs i Norge og/eller norsk helseressurs i Sverige. Talegruppene er også beregnet brukt for kommunikasjon med SOS Alarm fra norsk helseressurs i Sverige og/eller svensk helseressurs i Norge.

Egen NOSE-H-X0 talegruppe bør tale-monitoreres på AMK-sentralene, for å sikre rask kontakt fra svenske/norske helseressurser.

SOS Alarm tale-monitorerer normalt ikke disse talegruppene. Ved behov for kommunikasjon med SOS Alarm, kontaktes egen AMK sentral med anmodning om at de tar kontakt med SOS Alarm for aktivering av NOSE-H talegruppe.

Det er videre etablert åtte NOSE aksjonstalegrupper til bruk i helsetjenesten.

| Talegruppe | Bruksområde |
|----------------|---|
| NOSE-H-1 til 4 | Aksjonstalegrupper for bruk i Sør-Norge/Sør-Sverige |
| NOSE-H-5 og 6 | Aksjonstalegrupper for bruk i Nord-Norge/Nord-Sverige |
| NOSE-H-7 og 8 | Aksjonstalegrupper - reserve |

Lokale prosedyrer skal beskrive hvordan talegruppene skal brukes og hvordan norske ambulanse i Sverige skal kommunisere med egen AMK-sentral, SOS Alarm og med svenske ambulanser.

For å ivareta kommunikasjon i grenseområdene mellom Norge og Sverige ble det i en tidlig fase etablert NOR-SWE talegrupper. Disse talegruppene vil bli utviklet når NOSE-talegruppene blir tatt i bruk langs hele grensen mellom Norge og Sverige.

4.4.1.2. Felles talegrupper Norge-Sverige

For kommunikasjon mellom nødetatene og andre beredskapsaktører ved felles hendelser er følgende felles talegrupper etablert:

| Talegruppe | Forklaring | Bruksområde |
|--------------------|-------------------|---|
| NOSE-EM-1 til 8 | EMERGENCY | Samme bruksområde som BAPS. |
| NOSE-CO-1 til 8 | COOPERATION | Samme bruksområde som SAMVIRKE. |
| NOSE-SAR-11 til 14 | SEARCH AND RESCUE | Samme bruksområde som SAR. Brukes ved landredning |
| NOSE-SAR-21 til 24 | SEARCH AND RESCUE | Samme bruksområde som SAR. Brukes ved sjøredning |
| NOSE-SAR-31 til 34 | SEARCH AND RESCUE | Samme bruksområde som SAR. Brukes ved luftredning |

Talegruppene NOSE-XX-1 til 4 er beregnet brukt i Sør-Norge/Sør-Sverige, NOSE-XX-5 og 6 i Nord-Norge/Nord-Sverige og NOSE-XX-7 og 8 er reserve-talegrupper.

I Norge ledes oppdrag som omfatter sjø- og luft-/flyredning av HRS. SAR-oppdrag på fastlandet ledes av LRS/HRS. I Sverige ledes oppdrag som omfatter sjø- og luft-flyredning av JRCC (Joint Rescue Coordination Centre) i Gøteborg. SAR-oppdrag ledes av Polisens nationella ledningscentral.

MSB (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) i Sverige har utviklet et web-basert applikasjon som viser hvilke NOSE-XX-x talegrupper som er i bruk og ledige. Applikasjonen gjøres tilgjengelig for AMK-sentralene og SOS Alarm for administrering av talegrupper.

Retningslinjene for tjenesten «Bruk i Sverige», utarbeidet av MSB og DSB, kan lastes ned [her](#).

4.4.2. Bruk i Finland

Tjenesten "Bruk i Finland" er under utvikling og forventes lansert innen utgangen av 2018.

For å styrke samvirket mellom Finland og Norge er radionettet Virve i Finland sammenkoblet med Nødnett i Norge. Med dette kan nødetatene og andre beredskapsaktører i Finland og Norge kommunisere med hverandre på etatsinterne og felles talegrupper.

4.4.2.1. Etatsinterne talegrupper for helsetjenesten

For helsetjenesten er det etablert en FINO (Finland-Norge) anropstalegruppe per AMK-sentral langs grensen.

| Talegruppe | AMK-sentral | Talegruppe | AMK-sentral |
|------------|-------------|------------|--------------|
| FINO-H-70 | AMK Tromsø | FINO-H-80 | AMK Finnmark |

Talegruppene er beregnet brukt for anrop til AMK-sentral fra finsk helseressurs i Norge og/eller norsk helseressurs i Finland. Talegruppene er også beregnet brukt for kommunikasjon med ERC (112 Emergency Responce Center) fra norsk helseressurs i Finland og/eller finsk helseressurs i Norge.

Egen FINO-H-X0 talegruppe bør tale-monitoreres på AMK-sentralene, for å sikre rask kontakt fra finske/norske helseressurser.

Det er videre etablert fire FINO-H-x aksjonstalegrupper til bruk i helsetjenesten.

| Talegruppe | Bruksområde |
|---------------|--|
| FINO-H-1 og 2 | Aksjonstalegrupper for bruk mellom helseressurser i Troms i Norge og Lappland i Finland, koordinert fra AMK Tromsø og/eller ERC i Lappland. |
| FINO-H-3 og 4 | Aksjonstalegrupper for bruk mellom helseressurser i Finnmark i Norge og Lappland i Finland, koordinert fra AMK Finnmark og/eller ERC i Lappland. |

Lokale prosedyrer beskriver hvordan talegruppene skal brukes og hvordan norske ambulanser i Finland skal kommunisere med egen AMK-sentral og ERC, og med finske ambulanser.

4.4.2.2. Felles talegrupper Finland-Norge

For kommunikasjon mellom nødetatene og andre beredskapsaktører ved felles hendelser er følgende felles talegrupper etablert:

| Talegruppe | Forklaring | Bruksområde |
|------------------|-------------------|---------------------------------|
| FINO-EM-1 til 4 | EMERGENCY | Samme bruksområde som BAPS. |
| FINO-CO-1 til 4 | COOPERATION | Samme bruksområde som SAMVIRKE. |
| FINO-SAR-1 til 4 | SEARCH AND RESCUE | Samme bruksområde som SAR. |

Retningslinjene for tjenesten «Bruk i Finland», er under utarbeidelse i regi av Erillisverket (Nettverk for sikring av kritisk samfunns- og informasjonstjenester) i Finland og DSB i Norge. Retningslinjene vil bli kunngjort på tidspunktet for lansering.

4.4.3. EURO-DMO-talegrupper

EURO-DMO-talegrupper kan brukes utenfor eget lands grenser eller for kommunikasjon med andre lands TETRA-brukere som er i Norge. EURO-DMO-talegrupper er ikke tillatt brukt utenfor Europa.

For kommunikasjon med andre lands helseressurser kan EURO-8 eller EURO-3 brukes, der TMO talegrupper ikke er tilgjengelig eller ikke hensiktsmessig å bruke.

For kommunikasjon med andre lands øvrige nødetater kan EURO-1 eller EURO-6 brukes, der TMO talegrupper ikke er tilgjengelig eller ikke hensiktsmessig å bruke.

Ved behov for etablering av Gateway og/eller Repeater under bistand til naboland, benyttes aktuell Euro-DMO-talegruppe mot tilsvarende NOSE/FINO talegruppe i TMO. Se kap. 5.10 Bruk av Gateway og Repeater.

Oversikt over EURO-DMO-talegrupper finnes i vedlegg.

5. Operativ bruk

5.1. Meldingsmottak og varsling

For å ivareta samvirke mellom nødetatene når felles oppgaver skal løses, er det besluttet felles overordnede retningslinjer for varsling og kommunikasjon.

5.2. Trippelvarsling

Med trippelvarsling menes varsling mellom 11X-sentralene, for å sikre rask og effektiv varsling ved behov for felles innsats. Dersom AMK-sentralen er initial mottaker av en nødsamtale som krever samvirke med de andre nødetatene, skal trippelvarsling utføres umiddelbart. Trippelvarsling skal primært være en konferansekoblet telefonsamtale hvor operatørene på alle nødsentralene kan koordinere sin innsats. Se eget vedlegg.

Trippelvarsling kan alternativt gjøres via 11X-talegruppe.

5.3. SAR-varsling

Med SAR-varsling menes varsling mellom 11x-sentralene og HRS. SAR-varsling utføres umiddelbart ved henvendelse om situasjoner som initialt er å regne som en redningsaksjon. Det tilligger alle nødetatene (med politiet som den primært ansvarlige) å vurdere HRS inkludert i telefonkonferanse ved trippelvarsling (SAR-varsling).

5.4. Tverrvarsling

Med tverrvarsling menes varsling av en annen etats 11x-sentral ved behov for assistanse til gjennomføring av oppdrag. Primært brukes telefon for varsling, men alternativt kan 11X-talegruppe benyttes.

5.5. Samvirke med andre nødetater og beredskapsaktører

Ved hendelser der nødetatene og eventuelt andre beredskapsaktører er involvert, skal alle ressurser på vei til hendelsen lytte i tildelt felles talegruppe. Kommunikasjon i talegruppen skal begrenses til tidskritisk felles informasjon. Annen operativ kommunikasjon skal foregå i etatenes egne talegrupper. Når ressursene fra de ulike aktørene ankommer hendelsesstedet, fortsetter operativ kommunikasjon i etatenes egne talegrupper. Den tildelte felles talegruppen brukes da videre som ledelsessamband. Innsatsleder kan beslutte annen bruk av Nødnett ut fra hendelsens art og omfang.

5.5.1. Samvirke mellom helsetjenesten, akutthjelpere og frivillige organisasjoner

Kommunikasjon mellom helsetjenesten, akutthjelpere og frivillige organisasjoner bør foregå på SAMVUP- og/eller SAMVIRKE-talegrupper. Bruk av SAMVUP-talegrupper skal avklares med AMK-sentralen på forhånd. AMK-sentralen må avklare bruk av SAMVIRKE-talegrupper med politiet. Initial kontakt med AMK-sentralen skal skje på telefon.

5.5.2. Samvirke med Forsvaret

I forbindelse med assistanse fra Forsvaret og ved nasjonale og internasjonale øvelser i regi av Forsvaret vil det kunne være behov for radiokommunikasjon mellom Forsvaret og helsetjenesten. Det er foreløpig ikke etablert spesielle talegrupper til dette formålet. Ved behov for kommunikasjon med Forsvaret må derfor AMK-sentralen avtale bruk av egnede felles talegrupper, som f.eks. SAMVIRKE-, BEREDSKAP-, SAR- eller FELLES-talegrupper. Bruk av felles talegrupper skal alltid avklares med eier av talegruppen.

5.6. Samhandling internt i helsetjenesten

Alle deler av helse- og omsorgstjenesten som er en del av den akuttmedisinske beredskapen, skal kunne kommunisere i Nødnett internt og på tvers av etablerte kommune- og regiongrenser. Kommunikasjonen kan foregå i talegrupper eller som en-til-en-samtale.

5.6.1. Samhandling med ambulanser på tvers av AMK-områder

Ved samhandling på tvers av AMK-områder skal naboressurser skifte talegruppe til den lokale ambulansetalegruppen som er valgt for hendelsen.

5.6.2. Samhandling mellom AMK-sentraler i samme RHF

Ved samhandling mellom AMK-sentraler i samme RHF skal regional talegruppe 1 (eksempel: HELSE-NORD-1) innen hvert RHF benyttes. Talegruppene har nasjonal gyldighet. Øvrige regionale talegrupper tildeles ved behov av R-AMK.

5.6.3. Samhandling mellom AMK-sentraler i forskjellige helseregioner

Ved samhandling mellom AMK-sentraler i forskjellige helseregioner, skal regionale talegruppe 1 i den regionen hendelsen pågår benyttes.

5.6.4. Kommunikasjon mellom ambulansetjenesten og legevaktlege

Kommunikasjon mellom ambulansetjenesten og kommunal vaktlege under felles utrykning bør primært skje ved at legevaktlegen skifter til aktuell ambulansetalegruppe etter utalarmering, sekundært ved at AMK-sentralen sammenkobler LV-sentralens talegruppe med aktuell ambulansetalegruppe. Dette bør også gjøres i tilfeller der legevaktlege ikke rykker ut. Legevaktlegen har ansvar for pasienten og bør lytte aktivt i talegruppe for tilbakemelding fra ambulansen.

Når ambulansen har behov for å konferere med legevaktlege/fastlege for å avklare videre behandling, undersøkelser eller leveringssted kan kommunikasjonen foregå i LV-talegruppe dersom ikke pasientidentifiserbare opplysninger skal formidles. Kommunikasjon av pasientidentifiserbare opplysninger skal som hovedregel foregå i én-til-én-samtale.

Kommunikasjon mellom legevaktsentral og legevaktlege, samt fastleger som er tilgjengelig i Nødnett, skal primært gjennomføres som en en-til-en-samtale i nødnett eller som en telefonsamtale. Ved hendelse med behov for utrykning skal legevaktlege varsles via nødnett.

5.6.5. Kommunikasjon med akuttmottak

Kommunikasjon med akuttmottak om taushetsbelagte opplysninger skal primært skje som en en-til-en samtale. Kommunikasjon av opplysninger som ikke er underlagt taushetsplikt kan foregå som en gruppesamtale. Se mer om taushetsplikt under punkt 5.17.

5.7. Nummerplan og kallesignaler

Det er utarbeidet en nasjonal struktur som fordeler Helse sin tildelte ISSI nummerserie. Fordelingen er beskrevet i vedlegg. Kallesignaler brukes for å sikre identifisering av ressurser som benytter Nødnett.

5.8. Bruk av samband

Ved bruk av Nødnett skal alltid faste ekspedisjonsord benyttes i gruppesamtaler. Det reduserer mulighetene for misforståelser og meldingene forenkles/forkortes. Skulle ekspedisjonsordene ikke dekke et spesielt formål, sendes meldingen etter beste skjønn. Informasjon om taleteknikk, det internasjonale fonetiske alfabetet, uttale av tall og ekspedisjonsord fremgår av vedlegg.

5.9. Sammenkobling av talegrupper

Hovedregelen er at brukere selv skifter talegruppe. Det kan *unntaksvis* gjøres sammenkobling med andre talegrupper. Slik sammenkobling gjøres primært mellom talegrupper med aktører som trenger felles kommunikasjon. Ellers kan sammenkobling med talegrupper besluttes når antall brukere i talegruppene eller andre forhold tilsier at det er stor risiko for å miste kommunikasjon.

Ved behov for sammenkobling med en felles talegruppe, må kontrollrommet som ønsker å sammenkoble talegruppene først innhente tillatelse fra eier av ønsket felles talegruppe før sammenkobling iverksettes. Kontrollrom som oppretter sammenkobling, skal bekjentgjøre dette i talegruppene som berøres før sammenkoblingen iverksettes. Ved behov kan eier kreve sammenkoblingen fjernet, og dette skal umiddelbart etterkommes. Fjerning av sammenkobling skal bekjentgjøres i talegruppene som berøres før sammenkoblingen fjernes.

5.10. Bruk av Gateway og Repeater

5.10.1. Bruk av Gateway ved ambulanseoppdrag

Ambulansepersonell som oppdager at det er behov for utvidet radiodekning, bør etablere Gateway. Slik som i parkeringshus, tunneler, i nasjonalparker osv. Gateway etableres med tildelt ambulansetalegruppe (TMO) mot DMO talegruppe DMO–HELSE 1(-3).

5.10.2. Bruk av Gateway ved samvirke

Ved behov for utvidet dekning skal bruk av Gateway vurderes. Hvis flere Gateway-enheter er tilgjengelig på stedet skal innsatsleder avgjøre hvilken Gateway som skal benyttes. Gateway etableres med tildelt felles talegruppe (TMO) mot DMO talegruppe DMO-BAPS eller DMO-SAMVIRKE, avhengig av hvilke aktører som deltar.

5.10.3. Bruk av Gateway ved bistand i Sverige/Finland

Gateway etableres med tildelt NOSE/FINO talegruppe (TMO) mot tilsvarende Euro-DMO talegruppe, avhengig av hvilke aktører som deltar.

5.10.4. Bruk av DMO repeater i helsetjenesten

Ved store hendelser over større geografiske områder uten nødnettdekning, eller ved behov for å avlaste Nødnett, bør DMO repeater etableres for kommunikasjon mellom helseressurser. Repeater etableres da med DMO talegruppe DMO-HELSE 1(-3).

5.10.5. Bruk av DMO repeater ved innsats i felles hendelse

Ved utfordringer med dekning fra Nødnett skal etablering av DMO-repeater vurderes. Hvis flere repeater er tilgjengelig på stedet skal innsatsleder avgjøre hvilken repeater som skal benyttes. Repeater etableres med DMO-talegruppe DMO BAPS alternativt DMO SAMVIRKE, avhengig av hvilke aktører som deltar.

5.10.6. Bruk av DMO repeater ved bistand i Sverige/Finland

Repeater etableres med Euro-DMO-talegruppe, avhengig av hvilke aktører som deltar.

5.11. En-til-en-samtaler i Nødnett

En-til-en samtale i Nødnett kan benyttes ved behov for å kontakte en annen radiobruker eller et kontrollrom. Samtalen settes opp ved å velge ønsket ISSI nummer. En-til-en samtaler benyttes blant annet for å unngå deling av taushetsbelagte opplysninger.

5.12. Ringe til og fra Nødnett

Det er mulig å ringe fra/til en radioterminal til/fra offentlige telenett. Tilgang er styrt per terminal. Alle terminaler i helsetjenesten er åpnet for slik bruk og er tildelt et individuelt 8-sifret telefonnummer (DDI nummer: Direct Dial In).

5.13. Bruk av mobiltelefon

I tilfeller der Nødnett ikke er tilgjengelig eller at kvaliteten i kommunikasjonen over Nødnett ikke er god nok, kan mobiltelefon brukes som reservesamband.

For alminnelig kommunikasjon av helseopplysninger, anser Helsedirektoratet at de ordinære mobilnettene er tilstrekkelig sikret. Med alminnelig kommunikasjon av helseopplysninger menes;

- tale over det offentlig regulerte mobilnettet i ordinære situasjoner
- mellom innringer/pasient og helsepersonell
- mellom helsepersonell

Bruk av SMS og andre meldingstjenester er derimot mer utfordrende med hensyn til sikring av kommunikasjonen, og anbefales ikke brukt med mindre virksomheten har god kontroll på meldingstjenesten.

5.14. Alternative kommunikasjonsløsninger ved kapasitetsproblemer

Ved stor belastning i Nødnett kan det oppleves kapasitetsbegrensninger, ved at samtaler ikke kan gjennomføres. Dette er spesielt aktuelt ved mange samtidige brukere på et geografisk begrenset område, for eksempel et større skadested. I slike tilfeller kan følgende tiltak anvendes;

- God radiodisiplin
- Unngå en-til-en samtaler
- Reduser antall talegrupper som brukes på stedet
- Radioterminaler skal kun være innstilt på talegrupper som er i bruk under hendelsen, for å unngå at trafikk på andre talegrupper tar kapasitet i Nødnett.
- Vurdere bruk av DMO og eventuelt Repeater
- Vurdere bruk av felles talegrupper
- Vurdere bruk av alternative sambandsmidler
- Vurdere bruk av SDS

5.15. Bæring av radioterminal

Brukere av radioterminal bør bære radioterminalen høyt plassert på kroppen. Dette for å sikre best mulig dekning for radioterminalen og GPS posisjonering ved utløsning av sikkerhetsalarm.

5.16. Urettmessig bruk

Radioterminaler tillates kun brukt når bruker har tjenstlig behov.

Radioterminaler skal være avslått hvis bruker ikke er i tjeneste. Brukere som er gitt tillatelse til å medbringe håndholdt radioterminal utenfor tjeneste, har ikke anledning til å benytte radioterminalen til annet enn til tjenstlig formål. Dersom vedkommende privat er knyttet til annen organisasjon som også benytter Nødnett, skal terminal fra denne organisasjonen benyttes. Urettmessig bruk kan medføre at radioterminalen blir deaktivert fra Nødnett.

5.17. Taushetsplikt

Helsepersonells taushetsplikt er regulert i helsepersonelloven kapittel 5. Helsepersonelloven § 21 er hovedregelen om helsepersonells yrkesmessige taushetsplikt og korresponderer med pasienters rett til vern mot spredning av opplysninger etter pasient- og brukerrettighetsloven § 3-6. Det er også gitt bestemmelser om taushetsplikt i spesialisthelsetjenesteloven § 6-1 og helse- og omsorgstjenesteloven § 12-1.

Helsepersonell skal hindre at andre får kjennskap eller tilgang til taushetsbelagte opplysninger. Dette innebærer ikke bare en passiv plikt for helsepersonellet til å tie, men også en aktiv plikt til å hindre uvedkommende i å få tilgang til taushetsbelagt informasjon. Taushetsplikten omfatter opplysninger om folks legems- eller sykdomsforhold eller andre personlige forhold som de får vite om i egenskap av å være helsepersonell. Med "legems- eller sykdomsforhold" menes opplysninger om den enkeltes helsesituasjon og sykdomsforhold, enten det er av psykisk eller fysisk karakter. Forsvarlig håndtering og oppbevaring av slike opplysninger om pasienter er en forutsetning for å etterleve den lovbestemte taushetsplikten.

Taushetsbelagte opplysninger kan videreformidles til samarbeidende personell når det er nødvendig for å kunne gi forsvarlig helsehjelp, jf. helsepersonelloven § 25. Det må foretas en konkret vurdering av nødvendigheten av formidlingen og hvilke opplysninger det er behov for å utlevere i den konkrete situasjonen.

Bestemmelsene om taushetsplikt gjelder også ved kommunikasjon av taushetsbelagte opplysninger i Nødnett. Videreformidling av slike opplysninger må dermed begrenses til hva som er nødvendig å videreformidle. I den grad det er nødvendig å kommunisere enkelte opplysninger videre til utvalgte aktører, skal det som hovedregel benyttes elektronisk melding. Dersom det ikke er mulig å benytte elektronisk melding, skal videreformidling av opplysningene skje gjennom en-til-en samtale mellom de aktuelle aktørene. Eksempler på slike situasjoner kan være at det fremkommer opplysninger om psykisk sykdom, spesielle private og familiære forhold, opplysninger om offentlige personer osv.

I visse situasjoner vil likevel hensynet til å kunne yte forsvarlig (rask- og tilstrekkelig) helsehjelp måtte prioriteres fremfor hensynet til taushetsplikt. Dette vil f.eks. kunne være tilfelle ved hendelser der flere helseressurser skal utkalles til en tidskritisk hendelse. I slike tilfeller kan taushetsbelagte opplysninger kommuniseres i tildelt talegruppe.

For å hindre at utenforstående overhører kommunikasjon av taushetsbelagte opplysninger, kan radioterminalbrukere benytte øregarnityr.

Det er også gjort unntak fra taushetsplikten i situasjoner hvor det er behov for bistand fra andre nødetater. Etter helsepersonelloven § 31 har helsepersonell en plikt til å varsle politi og brannvesen dersom dette er nødvendig for å avverge alvorlig skade på person eller eiendom. [Rundskriv IS-9/2015](#) Helsepersonellens taushetsplikt – rett og plikt til å utlevere taushetsbelagte opplysninger til politiet og [Rundskriv IS-8/2012](#) Helsepersonelloven med kommentarer, gir nærmere informasjon om denne bestemmelsen.

5.18. Innsatsledelse og samvirke med andre etater

5.18.1. Samvirke med andre nødetater

Ved samvirke der kun nødetatene deltar, benyttes BAPS-talegruppen som politiet tildeler til hendelsen. I tillegg kan politiet beslutte at BAPS-talegrupper brukes på innsatsområdet for ulike funksjoner, for eksempel på samle plass, evakueringspunkt mv.

5.18.2. Ledelse og bruk av talegrupper

Innsatsledere fra nødetatene på vei til og på skadested må være tilgjengelig i hensiktsmessig felles talegruppe (BAPS, SAR eller SAMVIRKE) for å kommunisere med hverandre.

5.18.3. Samvirke med andre aktører

Ved samvirke der nødetatene og andre beredskapsbrukere deltar benyttes politidistriktets SAMVIRKE-talegrupper, eller ved redningsaksjoner SAR-talegrupper. Politiet beslutter hvilken SAMVIRKE-talegruppe eller SAR-talegruppe som skal benyttes til hendelsen.

Talegruppen SAMVIRKE-ALLE er tilgjengelig for alle nødnettbrukere og kan sammenkobles med usikrede nett. Det er viktig å merke seg at nødnettets konfidensialitet ikke er garantert i denne talegruppen. Talegruppen har gyldighet per politidistrikt.

5.18.4. Innsatsledelse – funksjoner og kallesignaler

For lederroller i helsetjenesten brukes funksjonen som kallesignal. Ved kommunikasjon i felles talegrupper benyttes «I-L Helse» som kallesignal for "Innsatsleder Helse", for å unngå forveksling med Innsatsleder som normalt er en polititjenestemann.

Aktuelle lederroller i helsetjenesten ved større hendelser;

- Innsatsleder Helse
- Medisinsk leder Helse
- Ressurskoordinator Helse
- Leder evakuering
- Leder Samle plass

5.19. Kommunikasjon med luftambulansetjenesten

Prosedyre for varsling og kommunikasjon mellom AMK-LA og luftambulansetjenesten finnes i vedlegg.

Prosedyren omfatter også samband mellom aksjons-AMK (AMK sentralen som koordinerer aksjonen) og lokale ressurser på skadestedet.

5.20. Aksjonsovervåkning

AMK-sentralene har ansvar for å sikre forsvarlig samhandling i helsetjenesten internt og mellom nødetater under pågående aksjoner. AMK-sentral bør derfor normalt lydmonitorere alle talegrupper med pågående aksjoner. Se lokale prosedyrer.

5.20.1. Sikkerhetsalarm

I TMO skal sikkerhetsalarm-funksjonen sikre at personell i nød kan varsle egen AMK-sentral om sin situasjon. Siste kjente GPS-posisjon vises i AMK-sentralen sitt kartsystem.

Utløst sikkerhetsalarm i DMO monitoreres av radioterminaler i samme DMO talegruppe.

Enkelte typer radioterminaler sender sikkerhetsalarm i TMO på tross av at radioterminalen står i en DMO talegruppe. Forutsetningen er at radioterminalen er innenfor dekning av nødnett (TMO). Hvordan sikkerhetsalarm fungerer i hhv. TMO og/eller DMO må tydelig beskrives i lokale prosedyrer.

Sikkerhetsalarm kan også aktiveres selv om radioterminalen er slått av.

5.21. Statusmeldinger

Statusmeldinger kan sendes fra radioterminaler til eget kontrollrom som erstatning for tale, for å informere om status av operativ betydning. Ambulansetjenesten benytter normalt andre verktøy for å sende statusmeldinger til egen AMK-sentral. Legevaktlege bør aktivt bruke statusmeldinger for å loggføre når man rykker ut og når man er fremme hos pasient, eventuelt avventer med å rykke ut. Se lokale prosedyrer. Liste over gjeldende statusmeldinger i Helse, se vedlegg

5.22. Trening og øvelser

Regelmessig trening og øvelse i bruk av Nødnett er viktig for å sikre god utnyttelse og korrekt bruk. Det er viktig at den enkelte bruker er trygg på bruken og kan håndtere nødnettsystemet optimalt.

Øvelser med et stort antall brukere krever kapasitet i Nødnett, og må derfor forhåndsvarsles til AMK-sentral slik at øvelsen kan avbrytes ved behov for kapasitet til reelle hendelser.

5.22.1. Øvelse i skarpe talegrupper

Øvelser som ikke er i regi av etatenes opplæringscentre bør foregå i skarpe talegrupper for at øving skal likne mest mulig på reelle hendelser. Oppkall innledes da med «Øvelse – Øvelse – Øvelse».

5.22.2. Reelle hendelser under øvelser

Reelle hendelser som oppstår under øvelser skal varsles på samband ved å innlede sendingen med NO PLAY som beskrevet i vedlegg (Bruk av samband – Ekspedisjonsord).

6. Krav til opplæring i bruk av nødnett

Det følger av akuttmedisinforskriften § 4 annet ledd at virksomheter som yter akuttmedisinske tjenester, herunder helseforetak og kommuner, skal sørge for at alle brukere av Nødnett får opplæring slik at de til enhver tid har de nødvendige ferdigheter og kunnskaper om korrekt og sikker bruk. Målet med opplæringen er å utvikle trygge og kompetente brukere av nødnett, samt bedre samhandlingen både internt og eksternt.

I retningslinjene for bruk av Nødnett utarbeidet av DSB stilles det krav til at alle brukere av Nødnett skal ha opplæring. Det henvises til at nødnettenes fagdirektorater utarbeider egne krav for dette.

Forskrift om krav til og organisering av kommunal legevaktordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste mv. (akuttmedisinforskriften9) § 19 gir Helsedirektoratet hjemmel til å stille krav til opplæring i bruk av kommunikasjonsteknisk utstyr.

Arbeidsgivers plikt til å sørge for at nødnettbrukere til enhver tid opprettholder sin kompetanse er regulert i *Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten*. Forskriften kan lastes ned [her](#).

6.1. Krav til opplæring av instruktører

Alle som skal lære opp nødnettbrukere i helse- og omsorgstjenesten skal ha gjennomført instruktøropplæring i henhold til krav fastsatt i denne veilederen.

6.1.1. Hovedinstruktører som skal undervise på instruktørkurs

For å kunne undervise på instruktørkurs må man ha gjennomført:

- Hovedinstruktøropplæring godkjent av DSB.

6.1.2. Formkrav til instruktørkandidater

- Instruktørkandidatene skal ha gjennomført sluttbrukeropplæring for brukergruppen de tilhører, i forkant av instruktøropplæringen
- Instruktørkandidater fra AMK, legevaktssentral og akuttmottak skal også ha gjennomført sluttbrukerkurs for radioterminalbrukere.

6.1.3. Generelle krav til instruktøropplæring

Instruktøropplæringen skal sikre at instruktører fra alle brukergrupper:

- Får et bevisst forhold til instruktørrollen
- Kan anvende ulike undervisningsprinsipper og metoder
- Får en overordnet forståelse av nødnettets oppbygning, virkemåte og funksjonalitet
- Får god innsikt i relevante prosedyrer

6.1.4. Instruktørutdanning AMK

Opplæringen skal sikre at AMK instruktører

- Får god kunnskap om innholdet i AMK brukerkurs
- Får praktisk trening i formidling av leksjoner fra AMK brukerkurs
- Får god kunnskap om samarbeid internt i helsetjenesten og med andre samarbeidende aktører i Nødnett
- Får kunnskap om håndtering av feilsituasjoner og reserveløsninger i AMK-sentralen

6.1.5. Instruktørutdanning legevaktsentral og akuttmottak

Opplæringen skal sikre at legevaktsentral/akuttmottak instruktører

- Får god kunnskap om innholdet i legevaktsentral/akuttmottak brukerkurs
- Får praktisk trening i formidling av leksjoner fra brukerkurset for legevaktsentral og akuttmottak
- Får god kunnskap om samarbeid internt i helsetjenesten og med andre samarbeidende aktører i Nødnett
- Får kunnskap om håndtering av feilsituasjoner og reserveløsninger i legevaktsentral og akuttmottak

6.1.6. Instruktørutdanning radioterminal

Opplæringen skal sikre at radioterminal-instruktører

- Har god kunnskap om innholdet i brukerkurset for aktuell type radioterminal
- Får praktisk trening i formidling av leksjoner fra radioterminalbrukerkurs
- Får god kunnskap om samarbeid internt i helsetjenesten og med andre samarbeidende aktører i Nødnett
- Får kunnskap om håndtering av feilsituasjoner

6.2. Krav til opplæring av brukere

6.2.1. Opplæring av brukere i kontrollrom

Regionale helseforetak, helseforetak og kommuner skal sikre og dokumentere at alle operatører i kontrollrom har gjennomgått opplæring i bruk av eget kommunikasjonsteknisk utstyr. Som et minimum skal operatørene;

- ha forståelse av nødnettets oppbygning, virkemåte og funksjonalitet
- kunne samhandle i henhold til de ulike prosedyrenivåene
- kunne betjene telefonsamtaler, konferanser, medlytt og overføring av samtaler.
- kunne betjene radiosamtaler, herunder gruppesamtaler og en-til-en samtaler
- kunne utalarmere og koordinere ressurser
- kunne anvende og kjenne bruksområdet til aktuelle talegrupper i ICCS
- kunne håndtere ulike meldinger
- kunne håndtere sikkerhetsalarmer (Gjelder AMK operatører)
- kunne betjene reserveløsninger

6.2.2. Opplæring av radioterminal-brukere

Regionale helseforetak, helseforetak og kommuner skal sikre og dokumentere at alle brukere av radioterminaler i nødnett har gjennomgått nødvendig opplæring i bruk av den type radioterminal som benyttes i eget område. Som et minimum skal brukerne;

- ha forståelse av nødnettets oppbygning, virkemåte og funksjonalitet
- kunne samhandle i henhold til de ulike prosedyrenivåene
- kunne utføre gruppesamtaler og en-til-en samtaler
- kunne kvittere for utalarmering
- kunne skifte til ulike talegrupper i TMO og DMO
- kunne motta og besvare SDS meldinger
- kunne bruke sikkerhetsalarm med tilhørende prosedyre
- kunne benytte reserveløsninger ved manglende nødnettdekning og redusert kapasitet
- kunne etablere Gateway og Repeater og vite når disse skal anvendes (Gjelder brukere av kjøretøymontert radioterminal)

6.3. Opplæringsmateriell og opplæringsfasiliteter

Helsetjenestens driftsorganisasjon for Nødnett HF (HDO) utarbeider og oppdaterer opplæringsmateriell som tilfredsstillt kravene i denne veilederen. HDO tilbyr ulike kurs for de som ikke ønsker å gjennomføre opplæringen lokalt. Det er også mulig å leie radioterminaler og opplæringskontrollrommet til egen opplæring. Se informasjon [her](#).

7. Drift og vedlikehold

7.1. Driftstøtte

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO) yter driftstjenester og brukerstøtte 24 timer i døgnet, for alle brukere av kontrollromsløsningen og radioterminaler knyttet til Nødnett. HDO er lokalisert på Gjøvik.

Innmelding av feil, avvik, endringsønsker, brukerspørsmål mv. kan meldes til HDO på følgende måter:

- Telefon: 08915 / 61 18 28 00
- E-post: drift@hdo.no
- Servicedesk: <http://drift.hdo.no>

7.2. Innmelding av feil og avvik

Det viktig at HDO får relevant informasjon om feil/uønsket hendelse så raskt som mulig for at feilsøking og retting skal kunne iverksettes snarest. Dette kan bl.a. være informasjon om:

- dato/klokkeslett når feilen/hendelsen oppsto
- hva du gjorde og hvor du var når dette skjedde (gjelder radioterminaler)
- hvilke funksjoner du benyttet
- bruk av kjøretøymontert, bordmontert eller håndholdt radioterminal, eller en operatørplass på kontrollrom
- eget anropsnummer (ISSI) og hvilket anropsnummer (ISSI) du hadde forbindelse med da feilen/hendelsen oppsto.

Alle feil/hendelser må meldes inn for å sikre god oppfølging. Selv om samme feil/hendelse er meldt inn tidligere, er det likevel viktig at feilen meldes inn på nytt hver gang den oppstår. Hyppigheten av feil/hendelser er viktig informasjon når HDO skal utøve feilretting.

7.2.1. Innmelding via telefon

For å sikre raskest mulig oppfølging bør alle kritiske feil/hendelser meldes inn på telefon 08915 (alternativt 61 18 28 00), som er betjent hele døgnet.

7.2.2. Innmelding på e-post

Feil/hendelser kan også meldes på e-post drift@hdo.no som leses hele døgnet.

7.2.3. Innmelding over internett

Feil og avvik kan også meldes til HDO's servicedesk på internett - <http://drift.hdo.no>. Status for innmeldte saker og oversikt over innmeldte saker som er lukket finnes også her.

7.3. Lokal drift og forvaltning

Ansvarlig enhet skal ha oversikt over eget nødnettutstyr og iverksette nødvendige tiltak for å sikre forsvarlig bruk og håndtering. Tap av, eller skade på nødnettutstyr skal varsles umiddelbart til HDO.

Virksomheten og nødnettbrukere skal sørge for at utstyr knyttet til Nødnett (kontrollrom og/eller radioterminaler) ikke er tilgjengelig for uvedkommende. Med dette menes sikker oppbevaring og tilgangskontroll.

7.3.1. Oppbevaring av radioterminaler

Radioterminaler skal oppbevares sikkert for å forhindre uvedkommende tilgang. Det er viktig å etablere rutiner som sikrer at radioterminaler ment for krise og beredskapshåndtering er ladet og fungerer til enhver tid. Det bør også planlegges for hvordan lading av radioterminaler skal gjennomføres ved langvarige strømbrydd. Radioterminaler skal være avslått og logget av dersom bruker ikke er i umiddelbar nærhet. Gjelder også fastmontert radioterminal når kjøretøy er på verksted.

7.3.2. Tap av eller skade på radioterminaler

Tap av, eller skade på radioterminaler skal varsles umiddelbart til HDO. Ved tap av radioterminaler skal terminalen sperres for utilsiktet bruk og eventuelt reaktiveres ved funn.

Ansvarlig enhet skal sørge for at de har rutiner som sikrer:

- at tap av radioterminaler oppdages raskt og meldes i henhold til lokale prosedyrer
- at varsling om radioterminaler på avveie er kjent blant brukerne
- at radioterminaler som kommer på avveie raskt blir deaktivert og sikret mot uautorisert lytting og misbruk

7.3.3. Utlån av radioterminaler

Det er ikke anledning til å låne bort radioterminaler til andre brukergrupper. Dersom det oppstår spesielle behov for utlån, f.eks. ved tidsbegrensede arrangement, ekstraordinær beredskap eller øvelser, kan DSB kontaktes.

Dersom det oppstår behov for utlån, f.eks. til tidsbegrenset økt beredskap, opplæring eller øvelser internt i helsetjenesten, kan HDO kontaktes.

8. Vedlegg

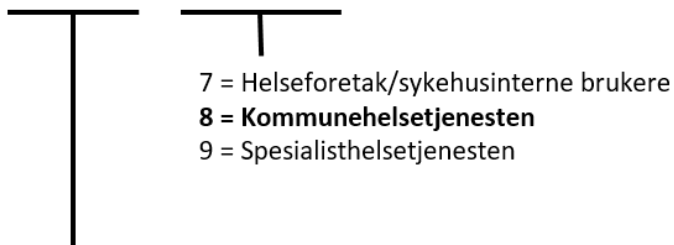
8.1. ISSI Nummerplan og kallesignaler

8.1.1. Oppbygning av ISSI nummerplan

Hver radioterminal i Nødnett har et unikt 7-sifret anropsnummer – ISSI (Individual Short Subscriber Identity).

Siffer 1 og 2 i ISSI har slik betydning:

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 3 | 8 | X | X | X | X | X |
| Tilhørighet | Helsebruker | Område | | | Enhet | Enhet |



1 = Brann- og redningsvesen

2 = Politi

3 = Helsetjenesten

5 = Statlige aktører

6 = Frivillige / HRS / Redningstjeneste

7 = Private organisasjoner

8 = Fylkesmannen / Fylkeskommune / Kommune

9 = Test

8.1.2. ISSI nummerplan for kommunehelsetjenesten

For kommunehelsetjenesten vil siffer 3, 4 og 5 være et fiktivt kommunenummer mellom 301 og 810. Større kommuner får flere kommunenumre.

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|----------|-----------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 3 | 8 | K | K | K | X | X |
| Helse | Kommunehelsetjenesten | Fiktivt kommunenummer 301-810 | | | Enhet | Enhet |

Tabell: Nummerplan for kommunehelsetjenesten

Eksempel: Trysil hjemmesykepleie

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|----------|----------|----------------|----------|----------|----------|----------|
| 3 | 8 | 3 | 9 | 6 | 5 | 4 |
| Helse | Tjeneste | Trysil kommune | | | Hj.spl. | Radio |

Trysil hjemmesykepleie radioterminal 54. Uttales: Sykepleier Trysil 5-4

8.1.3. ISSI nummerplan for spesialisthelsetjenesten

For spesialisthelsetjenesten vil siffer 3, 4 og 5 beskrive hhv. helseregion, AMK-område og enhet.

8.1.3.1. Ambulanse (bil/båt)

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|----------|--------------------------|--------------|------------|----------|----------|----------|
| 3 | 9 | R | X | X | X | X |
| Helse | Spesialisthelsetjenesten | Helse-region | AMK-område | Enhet | Enhet | Radio |

Eksempel: Ambulanse Hamar

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|----------|--------------------------|---------------|-----------|----------|----------|----------|
| 3 | 9 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Helse | Spesialist-helsetjeneste | Helse Sør-Øst | Innlandet | Enhet | Enhet | Radio |

Eksempel for ambulanse 421 Hamar

- Radioterminalens navn/alias blir: AMB-INL-421
- Innen egen helseregion, uttales: "4-2-1"
- Utenfor helseregion: "Ambulanse Innlandet 4-2-1" (uttales slik for alle praktiske formål)
- Ved samhandling med andre nødetater: uttales "Ambulanse 4-2-1"
- Fartøysjef på Ambulanse 4-2-1 Hamar blir: "4-2-1-alfa"
- Sidemann på Ambulanse 4-2-1 Hamar blir: "4-2-1-bravo"

Kallesignal for besetningen på ambulanse

| Siffer 7 | Bokstav | Funksjon |
|----------|-------------------|------------------------------------|
| 1 | Ambulansebilradio | <i>Bilradio</i> |
| 2 | A - Alfa | <i>Fartøysjef</i> |
| 3 | B - Bravo | <i>Sidemann</i> |
| 4 | C - Charlie | <i>3. mann/lærling</i> |
| 5 | D – Delta | <i>Lege knyttet til ambulansen</i> |
| 6 | E – Echo | <i>Lærling</i> |

8.1.3.2. Ambulansehelikopter

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|----------|--------------------------|-------------|----------|-------------|----------------|---------------|
| 3 | 9 | 6 | 0 | X | X | X |
| Helse | Spesialist-helsetjeneste | LA-tjeneste | | Helseregion | Fartøy-nummer* | Radio-enhet** |

* Luftambulansefartøyets enhetsnummer stiger fra sør til nord (1-9).

** Radioenhet knyttet til fartøy eller besetning (funksjoner)

Kallesignal ambulanshelikopter

Ambulansehelikopter har følgende fordeling av siffer 7:

| Siffer 7 | Funksjon/enhet | Radionavn | Talt kallesignal | Samvirke |
|----------|----------------|---------------|------------------|------------------|
| 1 | Helikopter | L-AMB 41 | 4-1 | Luftambulans 4-1 |
| 2 | Bil | L-AMB 41 BIL | 4-1Bil | |
| 3 | Lege | L-AMB 41 Lege | 4-1Lege | |
| 4 | Redningsmann | L-AMB 41RDM | 4-1 Redningsmann | |
| 5 | Pilot | L-AMB 41PIL | 4-1 Pilot | |
| 6 | Sykepleier | L-AMB 41SPL | 4-1 Sykepleier | |

Eksempel på kallesignal for Luftambulansen Ålesund.

8.1.3.3. Ambulansefly

Det er kun helsebesetningen ombord på ambulansflyene som har radioterminaler. Det er ikke installert radioterminal i fartøyet. De bruker satellitt-telefon under flygning.

| Siffer 1 | Siffer 2 | Siffer 3 | Siffer 4 | Siffer 5 | Siffer 6 | Siffer 7 |
|----------|--------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|----------------|---------------|
| 3 | 9 | 6 | 6 / 7 | X | X | X |
| Helse | Spesialisthelse-tjeneste | LA-tjeneste | 6=Sør-Norge 7=Nord-Norge | Helseregion | Fartøy-nummer* | Radio-enhet** |

* Luftambulansefartøyets enhetsnummer stiger fra sør til nord (1-9).

** Radioenhet knyttet til fartøy eller besetning (funksjoner)

8.1.4. Alias og kallesignal

8.1.4.1. Alias

Til alle ISSI kan det tilknyttes en alfanumerisk betegnelse på inntil 12 karakterer. Betegnelsen kalles alias (radionavn) i Nødnett. Alle alias i Nødnett må være unike. Alias bygges opp slik at samarbeidende etater kan identifisere hvem som kommuniserer i felles talegrupper. De første karakterene i aliaset skal identifisere etat. AMB benyttes for ambulanse, L-AMB for luftambulans, LEG for lege, HJ for hjemmesykepleier og hjemmetjeneste, AMK og LV. Alias til lege og sykepleier i kommunehelsetjenesten er bygget opp av henholdsvis LEG og HJ, deretter en forkortelse for stedsnavnet, som kan uttales som kommunenavn eller bydelsnavn. Til slutt følger to siffer som angir radioenhet. Alias til brukere som kommuniserer i en talegruppe vises i ICCS og i displayet på radioterminaler. Forutsetningen er at den aktuelle brukeren er lagt inn i kontaktlisten.

8.1.4.2. Kallesignal

Et kallesignal er måten et radioalias blir uttalt på. Ambulansetjenestens alias består av AMB, betegnelse for AMK-området, et tresifret unikt nummer i helseregionen og en bokstav for håndradioer som er tilknyttet en ambulanse. Hver ambulanse i Norge får et unikt kallesignal som baseres på siffer 3, 4, 5 og 6 i ISSI. Siffer 7 uttales som bokstav for håndradioer tilknyttet ambulanser

| Første tegn | Radionavn (alias) | Uttales (kallesignal) |
|-------------|-------------------|--|
| AMB | AMB-BOD-311 | Ambulanse Bodø 311 |
| LEG | LEG-301-12 | Lege Trysil 1-2 |
| LV | LV-Trysil01 | Legevaktssentralen Trysil, operatørplass 1 |
| HJ | HJ-Trysil54 | Hjemmesykepleier Trysil 5-4 |

Eksempel på Alias vs. kallesignal

8.1.4.3. Alias i helsetjenesten

| Første tegn | Radionavn (alias) | Forklaring |
|-------------|-------------------|--|
| AMK | AMK-INNLA-01 | AMK Innlandet operatørplass 1 |
| LEG | LEG-RØYKEN11 | Legevaktlege/lege 11 Røyken kommune |
| LV | LV- MOSS02 | Legevaktssentral i Moss operatørplass 2 |
| AMB | AMB-HBE-523A | Ambulanse 523 fartøysjef i Helse Bergen |
| LAMB | LAMB-12-RDM | Luftambulans 1-2 Redningsmann |
| HJ | HJ-RAKKES11 | Hjemmesykepleie og hjemmetjeneste 11 Rakkestad kommune |
| AM | AM-MOSS01 | Akutt mottak Moss operatørplass 1 |
| FKS | FKS-UNN-01 | Flykoordineringssentralen i Tromsø operatørplass 1 |
| SH | SH-Tønsbe71 | Sykehusradio 71 Tønsberg sykehus |

Eksempel på alias for helsetjenesten.

8.2. Statusmeldinger i helsetjenesten

Oversikten viser statusmeldingene som benyttes av helse.

Statusmelding sendes i den talegruppe radioterminalen til enhver tid er i.

| Nummer | Tekst | Nummer | Tekst |
|--------|---------------|--------|--------------------|
| 01 | Rykker ut | 12 | I søkefase |
| 02 | Framme | 13 | Retur dårlig vær |
| 03 | Avreist | 14 | Lander |
| 04 | Leverer | 30 | Sykebesøk |
| 05 | Ledig | 31 | Oppkall Gruppe |
| 06 | Ledig stasjon | 32 | Oppkall individ |
| 07 | Ute av drift | 33 | Framme hos pasient |
| 08 | Snart ledig | 34 | Avventer |
| 09 | Spisepause | 35 | Oppkall haster |
| 11 | Tar av | | |

For at ambulansetjenesten skal kunne benytte statusmeldinger i Nødnett som alternativ løsning til TransMobile må AMIS være konfigurert slik at statusklokkeslettene rutes til riktig felt i oppdragsbildet.

8.3. SAR-talegrupper

8.3.1. Midlertidig inndeling

Strukturen for inndeling av SAR-talegrupper under tas i bruk per politidistrikt i takt med omlegging til nye politidistrikt/LRS og gjelder inntil planlagt fleetmap endring i 2018-2019.

| Politidistrikt- nummer | HRS Sør oppkall | SAR-01 | | | |
|---------------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| | HRS Nord oppkall | SAR-02 | | | |
| | Politidistrikt navn | 1. hendelse | 2. hendelse | 3. hendelse | 4. hendelse Alle LRS |
| 01 | Oslo | SAR-03 | SAR-15 | SAR-27 | |
| 02 | Øst | SAR-04 | SAR-16 | SAR-28 | |
| 03 | Innlandet | SAR-05 | SAR-17 | SAR-29 | SAR-41 |
| 04 | Sør-Øst | SAR-06 | SAR-18 | SAR-30 | SAR-42 |
| 05 | Agder | SAR-07 | SAR-19 | SAR-31 | SAR-43 |
| 06 | Sør-Vest | SAR-20 | SAR-32 | SAR-39 | SAR-44 |
| 07 | Vest | SAR-21 | SAR-33 | SAR-40 | SAR-45 |
| 08 | Møre og Romsdal | SAR-10 | SAR-22 | SAR-34 | SAR-46 |
| 09 | Trøndelag | SAR-11 | SAR-23 | SAR-35 | SAR-47 |
| 10 | Nordland | SAR-12 | SAR-24 | SAR-36 | SAR-48 |
| 11 | Troms | SAR-13 | SAR-25 | SAR-37 | SAR-49 |
| 12 | Finmark | SAR-14 | SAR-26 | SAR-38 | SAR-50 |

| | | |
|---------------|---|--|
| SAR-08 | Sjø – Indre Oslofjord – nord for grense vest-øst gjennom Oscarsborg | |
| SAR-09 | Sjø – Ytre Oslofjord – sør for grense vest-øst gjennom Oscarsborg | |

8.3.2. Endelig inndeling

Strukturen for inndeling av SAR-talegrupper under tas i bruk etter nærmere kunngjøring fra HRS i 2018-2019.

| Politidistrikt-nummer | HRS Sør talegruppe for oppkall | | | HRS-SN-ANROP | |
|-----------------------|--------------------------------|-------------|---------------------|--------------|-------------------------|
| | Politidistrikt navn | 1. hendelse | 2. hendelse | 3. hendelse | 4. hendelse Alle LRS |
| 01 | Oslo | 01-SAR-1 | 01-SAR-2 | 01-SAR-3 | 01-SAR-4 |
| 02 | Øst | 02-SAR-1 | 02-SAR-2 | 02-SAR-3 | 02-SAR-4 |
| 03 | Innlandet | 03-SAR-1 | 03-SAR-2 | 03-SAR-3 | 03-SAR-4 |
| 04 | Sør-Øst | 04-SAR-1 | 04-SAR-2 | 04-SAR-3 | 04-SAR-4 |
| 05 | Agder | 05-SAR-1 | 05-SAR-2 | 05-SAR-3 | 05-SAR-4 |
| 06 | Sør-Vest | 06-SAR-1 | 06-SAR-2 | 06-SAR-3 | 06-SAR-4 |
| 07 | Vest | 07-SAR-1 | 07-SAR-2 | 07-SAR-3 | 07-SAR-4 |
| 08 | Møre og Romsdal | 08-SAR-1 | 08-SAR-2 | 08-SAR-3 | 08-SAR-4 |
| 09 | Trøndelag | 09-SAR-1 | 09-SAR-2 | 09-SAR-3 | 09-SAR-4 |
| 10 | Nordland | 10-SAR-1 | 10-SAR-2 | 10-SAR-3 | 10-SAR-4 |
| 11 | Troms | 11-SAR-1 | 11-SAR-2 | 11-SAR-3 | 11-SAR-4 |
| 12 | Finmark | 12-SAR-1 | 12-SAR-2 | 12-SAR-3 | 12-SAR-4 |
| 01, 02, 04 | Oslo, Øst og Sør-Øst | | Oslofjorden - indre | | SAR-SJO-1 |
| 01, 02, 04 | Oslo, Øst og Sør-Øst | | Oslofjorden - ytre | | SAR-SJO-2 |

Respektive LRS iverksetter bruk av talegruppene XX-SAR-1 til 3, uten forhåndsklarering med HRS. All bruk av talegruppe XX-SAR-4 må avklares med HRS i hvert enkelt tilfelle, da talegruppene er til disposisjon for alle LRS.

Bruk av SAR-SJO-1 og 2 initieres av HRS, eller den LRS som først kommer til kjennskap om SAR-hendelsen. Videre bruk koordineres av HRS eller den LRS som får hovedansvar for hendelsen.

8.4. EURO-DMO talegrupper

| Talegruppe | Bruksområde | Talegruppe | Bruksområde |
|------------|-------------------------|------------|------------------------|
| EURO 1 | Anropstalegruppe/felles | EURO 6 | Felles |
| EURO 2 | Grensekontroll | EURO 7 | Grensekontroll |
| EURO 3 | Brann, sekundært Helse | EURO 8 | Helse, sekundært Brann |
| EURO 4 | Politi | EURO 9 | Politi |
| EURO 5 | Toll | EURO 10 | Forsvaret |

8.5. Prosedyre for varsling og kommunikasjon mellom AMK og LA-tjenesten

Se vedlegg.

8.6. Trippelvarsling

Nasjonal prosedyre for trippelvarsling mellom nødsentralene er under utarbeidelse og vil bli lagt inn som vedlegg etter ferdigstilling.

8.7. Bruk av samband

8.7.1. Taleteknikk

Følgende skal vektlegges:

- Tydelig tale
- Unngå særegne dialektord
- Unngå gjentakelser
- Hold den naturlige rytmen du har i daglig tale
- Snakk jevnt og rolig
- Hold mikrofonen ca. 5 cm foran munnen
- Ikke la stemmen synke på siste del av sendingen
- Les meldingen i hele uttrykk eller korte setninger
- Gjør opphold mellom setninger eller uttrykk når meldingen skal skrives ned

8.7.2. Fonetisk alfabet

Enkeltbokstaver og bokstavgrupper staves ved hjelp av det internasjonale fonetiske alfabetet, bortsett fra bokstavene æ, ø og å. Ord som er vanskelig å oppfatte eller uttale, samt bokstavgrupper, skal staves med ekspedisjonsuttrykket "JEG BOKSTAVERER":

| Bokstav | Uttale | Bokstav | Uttale | Bokstav | Uttale |
|----------|---------|----------|----------|----------|---------|
| A | Alpha | K | Kilo | U | Uniform |
| B | Bravo | L | Lima | V | Victor |
| C | Charlie | M | Mike | W | Whiskey |
| D | Delta | N | November | X | X-ray |
| E | Echo | O | Oscar | Y | Yankee |
| F | Foxtrot | P | Papa | Z | Zulu |
| G | Golf | Q | Quebec | Æ | Ærlig |
| H | Hotel | R | Romeo | Ø | Østen |
| I | India | S | Sierra | Å | Åse |
| J | Juliet | T | Tango | | |

8.7.3. Uttale av tall

Tall skal uttales siffer for siffer:

| Siffer | Uttale | Siffer | Uttale |
|--------|----------|--------|----------------|
| 0 | Null | 6 | Seks |
| 1 | En / Ett | 7 | Sju (ikke syv) |
| 2 | To | 8 | Åtte |
| 3 | Tre | 9 | Ni |
| 4 | Fire | 10 | En - Null |
| 5 | Fem | | |

Dersom misforståelser kan oppstå i teksten, benyttes ekspedisjonsord foran tall, som eksempel: «Talltegn», «Tid», «Posisjon» osv.

8.7.4. Skilletegn

Skilletegn som er avgjørende for sammenhengen skal leses, f.eks.: SKRÅSTREK, KOMMA, osv.

8.7.5. Ekspedisjonsord i gruppesamtaler

| Uttale | Bruk - forklaring |
|---|---|
| 9-8 (NI-ÅTTE) | Nettkallesignal, anroper alle enheter. De enheter som har mottatt nettkallesignal kvitterer for meldingen. Avsender kan avslutte "98" oppkall med "INGEN KVITTERING SLUTT". Enhetene kvitterer da ikke for mottak av meldingen. |
| GJENTA | Gjenta hele siste melding. |
| INGEN KVITTERING | Kvittering på siste melding er ikke ønskelig. Meldingen avsluttes med ekspedisjonsordet "SLUTT". |
| INGENTING HØRT – SLUTT | Den oppkalte enheten har ikke svart, talegruppen er ledig. |
| IVERKSETT | Brukes ofte i forbindelse med på forhånd planlagt kodeord ved for eksempel en aksjon. |
| JEG GJENTAR ALT ETTER/ ALT FORAN/ORD ETTER/ osv. | Jeg gjentar den spesielle delen av sendingen som er angitt med "alt etter" – "alt foran" – etter, osv. |
| JEG GJENTAR | Jeg gjentar hele sendingen. |
| JEG LESER TILBAKE | Følgende er mitt svar på "LES TILBAKE". |
| JEG BOKSTAVERER | Jeg bokstaverer ved hjelp av fonetisk alfabet. |
| JEG VERIFISERER | Det som følger er kontrollert med utsenderen og gjentas. Bruk som svar på "VERIFISER". |
| KVITTER | Kvitter med melding "mottatt". |
| KVITTER SÅ LANGT | Kvittering ønskes for en del av melding eller ordre. Brukes ved spesielt lange/vanskelige meldinger/ordrer. |
| LES TILBAKE | Les hele sendingen nøyaktig slik den ble mottatt. |
| MELDING FØLGER | Sendes foran teksten i en formell melding eller når hele meldingen skal skrives ned. |
| MOTTATT | Jeg har mottatt din siste melding. |

| | |
|------------------------------|--|
| NO PLAY | Brukes i øvingsammenheng når det oppstår en reell hendelse. "NO PLAY" gjentas tre ganger og etterfølges av beskrivelse av hendelsen. |
| OVER | Min melding er slutt, jeg venter svar. |
| POSISJON | Jeg vil vite din posisjon. |
| RADIOTAUSHET | All trafikk på talegruppen er forbudt. Utsenderen avgjør når radiotaushet skal oppheves. Alle lytter likevel på aktuell talegruppe. |
| RADIOTAUSHET OPPHEVES | Gjenoppta normale sendinger. Radiotaushet kan bare oppheves av den enheten som har beordret den, eller av høyere myndighet. |
| RETTELSE | Det er gjort en feil i denne sendingen. Nyttles også som svar på "VERIFISER" når det er funnet feil. |
| RIKTIG | Du har oppfattet meg riktig. |
| SKILLE | Brukes for å markere opphold mellom to meldinger. |
| SLUTT | Min melding er slutt, jeg venter ikke svar, sambandet er ledig. |
| SNAKK LANGSOMMERE | Du snakker for fort. |
| TALLTEGN | Tall og/eller tegn følger. |
| TID | Tidsgruppe, datotidsgruppe følger umiddelbart |
| TRANSITTER TIL | Send umiddelbart denne meldingen videre til adressat som følger. |
| TRANSITT FRA | Denne meldingen er fra: |
| UNNTATT | Unntatt fra anrop er: |
| VENT - SLUTT | Vent - jeg kaller deg opp senere. I mellomtiden er talegruppen ledig for annen trafikk |
| VENT | Vent noen sekunder – talegruppen er ikke ledig for annen trafikk. Den som har sagt VENT initierer videre tale. |
| VERIFISER | Kontroller hele meldingen (eller den delen som er angitt) med utsenderen, som leser den riktige versjonen tilbake. Kan bare brukes av adressaten, og bare når situasjonen tilsier at det er nødvendig. |
| VIKTIG MELDING | Brukes før sending av viktig melding. |

Eksempel på korrekt gjennomført radiosamtale

- Ambulanse 4-2-1 – dette er AMK Innlandet – over
- AMK Innlandet – dette er ambulanse 4-2-1 – over
- Dette er AMK Innlandet - "AMK leser melding" – over
- Dette er Ambulanse 4-2-1 – mottatt – over
- Dette er AMK Innlandet - slutt