



Kvalitet i indsats I.

- fra alarmeringen til førsteudrykningens ankomst



Undersøgelsens baggrund, metode og formål

Undersøgelsen er igangsat af Redningsberedskabets Data- og Vidensudvalg, der har udpeget Kvalitet i indsats I., som et tværgående analysegruppearbejde mellem de kommunale redningsberedskaber og Beredskabsstyrelsen.

Baggrund

Kvalitet i indsats I. fokuserer på elementer i indsatsens indledende fase – defineret fra det tidspunkt, hvor alarmcentralen modtager en anmeldelse, til førsteudrykningen ankommer til skadestedet.

Helt overordnet baseres undersøgelsen på en definition af ”kvalitet”, som et udtryk for på kortest mulig tid, at kunne indhente og behandle den præcise og relevante information med henblik på at løse indsatsen bedst muligt.

Herunder ligger antagelser om:

- at en kort responstid har en positiv effekt ift. hændelsens samlede udvikling
- at ”hurtig hjælp er dobbelt hjælp”
- at korrekt og fyldestgørende information om hændelsen og skadestedet både fra start og undervejs i processen har indvirkning på indsatsens kvalitet.

Metode

Der er i undersøgelsen gennemført i alt 22 semi-strukturerede interviews fordelt på 5 beredskaber, 5 vagtcentraler, 3 alarmcentraler, Center for Beredskabskommunikation (CfB) samt én samtale med Falcks Brandvagtcentral. Kvantitativt er der anvendt udrykningsdata fra ODIN-databasen samt 112 data fra CfB.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at skabe et overblik over indsatsens første faser med henblik på at identificere eventuelle opmærksomhedspunkter eller specifik praksis, der kan forsinke eller forringe den samlede indsats – samt tiltag, som det forventes, vil kunne øge kvaliteten af indsatsen.

Undersøgelsen ses endvidere at kunne bidrage til det vidensgrundlag, der skal indgå i arbejdet med udvikling af et nyt 112 system. Desuden forventes det, at arbejdet vil kunne bidrage til at kvalificere udviklingen af et nyt ODIN-system.

Resumé

Undersøgelsen viser, at der eksisterer en begrænset brand- og redningsfaglig oplæring for operatører ved alarmcentraler og vagtcentraler. For alarmcentralerne gælder det særligt ved politiets to alarmcentraler.

Direkte adspurgte giver de interviewede alarmcentraloperatører ved politiet positive tilkendegivelser over for en styrkelse af deres læring i brand- og redningsfaglighed, og redningsberedskaberne giver udtryk for et ønske om en styrkelse af den brand- og redningsfaglige visitation ved politiets alarmcentraler.

Flertallet af de interviewede indsatsledere giver udtryk for, at der kunne være grund til en revision af de omkring 180 forskellige picks/ 1. meldinger. Særligt pga. de mange forskellige picks der er i anvendelse, og fordi udrykningssammensætningerne ofte ikke er så forskellige, som antallet af anvendte picks.

Redningsberedskaberne kan opleve at savne relevant og vigtig information om situationen på skadesstedet. Denne information kunne muligvis tilvejebringes fra de to andre sektorer (Politi og Sund) eller ved en direkte kontakt med anmelder. Et eksempel på relevant og vigtig information fra sektor Sund er information om antal afsendte ambulancer til skadesstedet, hvor denne information kan opleves at komme sent i hændelsesforløbet.

Tidsaspektet i hændelsesforløbet

Hvert trin i hændelsesforløbet har betydning for det samlede tidsforbrug på en indsats. Først skal en anmelder opdage en skade/ulykke, efterfulgt af kontakt til alarmcentral (AC), visitation ved AC, alarmering til redningsberedskabets vagtcentral (VC), afgang for redningsberedskabets indsatsleder (ISL) og/eller førsteudrykningen, kørsel frem til skadesstedet samt redningsberedskabets indsats.

Tid frem til redningsberedskabets ankomst

Projektet fokuserer, jf. s. 2, på forløbet fra AC bliver kontaktet af anmelder til det første køretøj ankommer til skadesstedet. Det er dog også væsentligt at forstå, at en skade/brand mv. som regel har udviklet sig i en periode før skaden bliver opdaget, og at tiden i det samlede skadesforløb kan være afgørende for redningsberedskabets muligheder for at begrænse skaden.

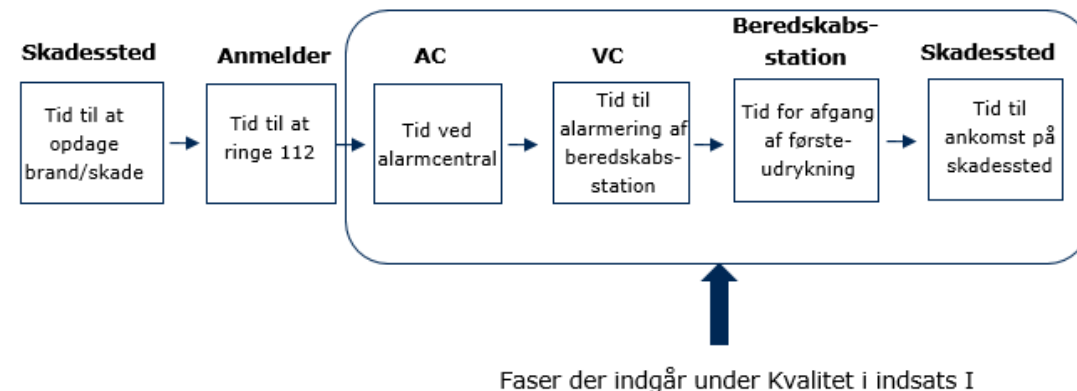
Tid ved alarmcentralen

I bilag 3 er vist håndteringstiden på politiets alarmcentraler, hvor tiden er opgjort som den tid, der går fra opkaldet til AC besvares, indtil AC slår pick/1. melding. De sidste tre år var den gennemsnitlige håndteringstid for alle alarmer til redningsberedskabet 1 min. og 47 sek. Det fremgår af bilag 3, at der er en lidt længere håndteringstid ved alarmering af indsatsledere og ved miljøalarmering.

Tid ved redningsberedskabet

I bilag 4 er vist responstiden hos redningsberedskabet på alarmer modtaget fra de tre AC'er. Den gennemsnitlige responstid for alle typer af alarmer til redningsberedskabet var fra 2020 til 1. halvår 2023 på 8 min. og 56 sek., målt som den tid, der går fra picket/1. meldingen sendes fra AC'erne til første køretøj ankommer til skadesstedet. Ved sammenligning af gennemsnitlige responstid i mellem de forskellige skadestyper (brand, redning mv.) ses der ikke at være væsentlige forskelle.

Illustration og samlet tid i alarmeringsforløbet



Samlet tid til alarmeringsforløbet

Den samlede gennemsnitlige tid i alarmeringsforløbet de seneste tre år i de faser, der fokuseres på i undersøgelsen, var 10 min. og 43 sek.

Info-flow ved alarmering af redningsberedskabet

Den kritiske information ved alarmering af redningsberedskabet går trinvist fra anmelder/indringer, til alarmcentral (AC), til redningsberedskabets vagtcentral (VC), til redningsberedskabets indsatsleder (ISL) og/eller førsteudrykningen med holdleder (HL) og brandfolk (BF), der kører mod skadesstedet.

Hovedtræk i info-flow ved alarmering af redningsberedskabet

Alarmcentral

1. Stands ulykken. Fastslå adresse og vælge årsagskode/pick/ 1. melding samt sektor SUND/POLITI/BRAND.
2. Supplerende information/sending 2, der løbende sendes til vagtcentral.

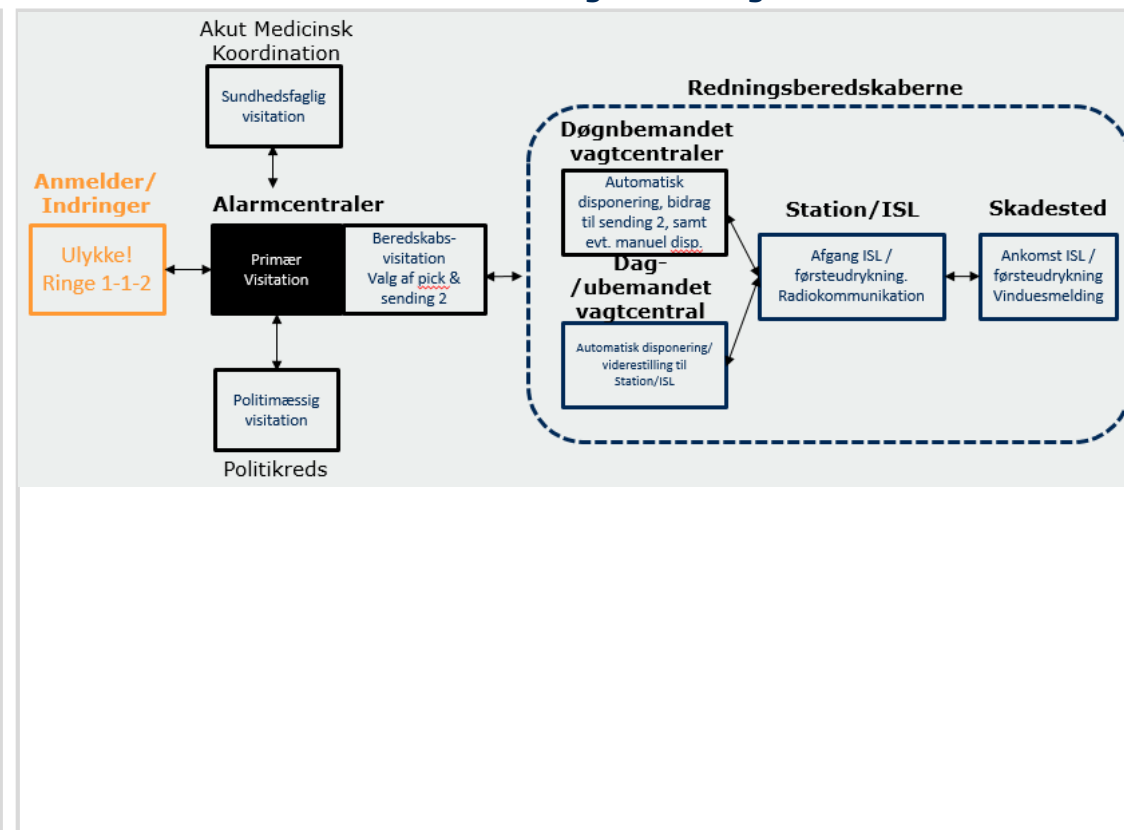
Vagtcentral

3. Modtager og videresender pick/1. melding til ISL og/eller førsteudrykning (jf. automatisk disponering).
4. Viderebringer AC's supplerende information/sending 2 via radiokommunikation med ISL og/eller førsteudrykning.
5. I dialog med ISL / HL (som teknisk leder) indhentes evt. yderligere supplerende information, f.eks. BBR-oplysninger, adgangsforhold mv. samt evt. kontakt med anmelder.
6. Evt. manuel disponering af ressourcer i koordination med indsatsledelsen.

ISL og/eller førsteudrykning

7. Modtager pick/1. melding på pager/sms fra vagtcentral.
8. Mental forberedelse under klargøring til kørsel og under fremkørsel. Situationsbillede dannes sideløbende med supplerende informationer modtages, herunder dialog med politi mv. og evt. anmelder.
9. Første enhed på skadessted afgiver vinduesmelding til øvrige tilgående enheder.

Illustration af info-flow ved alarmering af redningsberedskabet



NB: Automatisk disponering er en given udrykningssammensætning afhængig af det valgte pick/1. melding. Der er pt. en vagtcentral, der ikke er døgnbemandet, jf. vores oplysninger.

Kilde: Kvalitative interviews med AC, VC, ISL samt kontakt til redningsberedskaber.

Vagtcentralernes danmarkskort

Placering af alarmcentraler og vagtcentralernes dækningsområder.

Der er i alt tre alarmcentraler i Danmark:

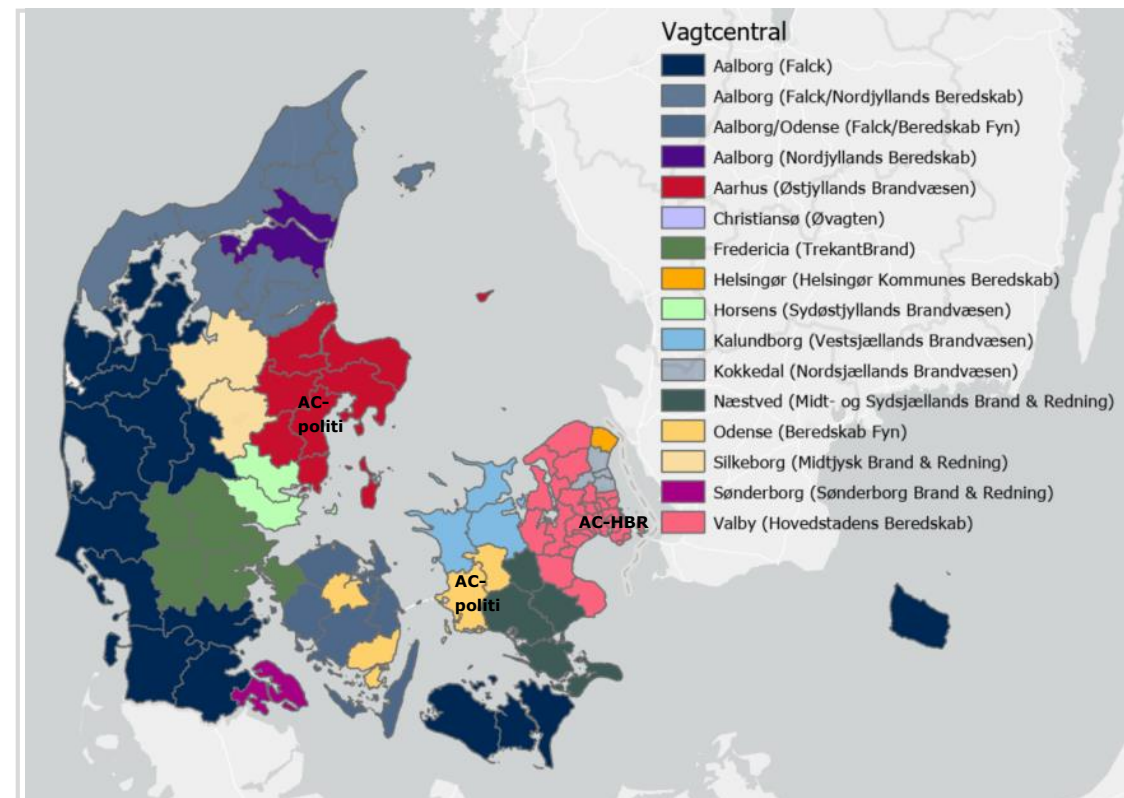
- To nationale alarmcentraler, der drives af politiet og er placeret i henholdsvis Århus og Slagelse (AC-politi).
- Én alarmcentral for Storkøbenhavn placeret i Valby og drevet af Hovedstadens Beredskab efter kontrakt med Rigspolitiet (AC-HBR).

I Danmark er der i alt 14 vagtcentraler, der servicerer redningsberedskabernes 286 stationer, fordelt på 241 beredskabsstationer og 45 hjælpeberedskabsstationer. Derudover er der 24 stedlige beredskabsstyrker - herunder ø-beredskaberne.

De største vagtcentraler er:

- Falcks Brandvagtcentral placeret i Aalborg, der dækker i alt 124 stationer fordelt over hele landet - som regel stationer uden for de største byområder.
- Hovedstadens Beredskabs vagtcentral, der dækker 39 beredskabsstationer i Hovedstadsområdet samt andre dele af Sjælland.
- Østjyllands Brandvæsens vagtcentral, der dækker i alt 24 stationer.
- Trekantområdets Brandvæsens vagtcentral, der dækker i alt 20 stationer.

De resterende 79 stationer dækkes af 12 øvrige vagtcentraler.



NB: Stationerne i Thisted og Frederikshavn bliver kaldt fra vagtcentralen under Nordjyllands Beredskab og ikke fra Falck. Helsingør har desuden et samarbejde med VC i HBR.

Kilde: Redningsberedskabet i tal 2022, samt dialog med diverse beredskaber og vagtcentraler

Hypoteser

Projektets arbejdsgruppe under Data- og Vidensudvalget har til undersøgelsen opstillet tre hypoteser, som specifikt rettes mod visitationer og meldinger – herunder kommunikation mellem alarmcentral, vagtcentral og indsatsstyrken.

Besvarelsen i forhold til de tre hypoteser fremgår af de næste sider.

» Hypoteser

- a) Der er forskel på den visitation, der foretages fra de forskellige alarmcentraler – en brand- og redningsfaglig visitation medvirker til et mere præcist overblik over situationen
- b) Den situation indsatsholdet møder på indsatsstedet, er ofte anderledes end forventet ud fra første meldings ordlyd
- c) Meldinger modtaget undervejs under selve udrykningen (opdatering om situation eller mere detaljerede oplysninger) giver mulighed for bedre forberedelse af indsatsen

a) Forskel i visitation – en brand- og redningsfaglig visitation medvirker til et mere præcist overblik

Diskussion og fund

Hypotesen referer til, at alarmcentralen drevet af Hovedstadens Beredskab er bemannet med operatører med en brand- og redningsfaglig baggrund, hvor de to nationale alarmcentraler, drevet af politiet, ofte er bemannet af operatører med en politifaglig baggrund.

”Der opleves stor forskel på alarmcentralen i Slagelse og HBR, hvor kommunikation og supplerende meldinger [fra HBR] er bedre” (citater indsatsleder)

Det er dog ikke alle interviewede indsatsledere (ISL), der oplever, at alarmcentralen under HBR generelt er bedre til visitationen end politiets alarmcentral i Slagelse. Samtidig er der blandt de interviewede ved redningsberedskaberne en generel forståelse af, at det kan være svært at sidde på en alarmcentral (AC) med en muligvis følelsesmæssigt påvirket indringer/anmelder og finde de rette picks/1. meldinger.

”Kunne være godt med nogle tilbagemeldinger [fra brandvæsenet] med ønsker eller præferencer ift. hvad der skal spørges til ved forskellige typer brande” (citater alarmcentraloperatør fra AC-politi)
”Jeg har aldrig fået feedback på det, jeg har sendt” (citater alarmcentraloperatør fra AC-politi)

Alarmcentraloperatører ansat ved politiet giver udtryk for et ønske om flere tilbagemeldinger på visitationen. Kontakten mellem redningsberedskaberne og politiets alarmcentraler er begrænset, hvor kontakten mellem redningsberedskaberne og alarmcentralen ved Hovedstadens Beredskab som regel er mere udbygget og anvendt. Når der er kontakt mellem redningsberedskabet og politiets alarmcentraler, så er det ofte ved afklaring af, hvorfor der blev valgt et forkert pick. I den forbindelse kan man vælge at aflytte opkaldet til læring for operatørerne med henblik på fremtidig forbedring af den afsendte information.

Under interviews med alarmcentraloperatører ansat ved politiet gives der positive tilkendegivelser for yderligere brand- og redningsfaglig uddannelse og læring, samt at yderligere uddannelse ville kunne støtte de brand- og redningsfaglige visitationer. Grunduddannelsen af alarmoperatører ved politiet består pt. af omkring to dages undervisning i brand- og redningsfaglige ud kald.

» Konklusioner

Kvalitativt

- Der er en generel opfattelse blandt de interviewede, at den brand- og redningsfaglig læring kan styrkes ved politiets alarmcentraler, og sandsynligvis kunne forbedre kvaliteten af valgte pick/1. melding og sending 2 /supplerende information.
- De interviewede operatører ved politiets alarmcentraler er positivt indstillet overfor yderligere brand- og redningsfaglig oplæring. Samtidigt udtrykkes ønske om tilbagemeldinger og tættere dialog med redningsberedskaberne.

Kvantitativt

- For AC-HBR vurderes ”melding ikke passende” for 14,7 % af picks/1.meldinger. For AC-politi vurderes ”melding ikke passende” til 11,2 % af picks.
- ISL vurderer dog ”melding ikke passende” meget forskelligt og subjektivt, idet beredskaberne har forskelligt fokus på ”melding ikke passende”. I HBR anvendes ODIN-oplysningen f.eks. som parameter til intern styring, hvilket giver større fokus og flere ”melding ikke passende” i HBR.
- Undersøgelsen inkluderer et redningsberedskab, hvor de samme ISL’ere vurderer både AC-HBR og AC-politi. Her har AC-HBR 9,3 %, og AC-politi 10,7 % ”melding ikke passende” for meldinger i 2021-2022. Forskellen er dog ikke statistisk signifikant

b) Situationen på skadesstedet er ofte anderledes end forventet ud fra pick/1. melding

Diskussion og fund

Hypotesen referer til, at redningsberedskabet "ofte" oplever, at situationen på skadesstedet er anderledes end forventet, jf. modtaget pick/1. meldinger.

"Min oplevelse er, at melding passende forbedres løbende og er bedre i nyere tid end ift. tidligere" (citater indsatsleder)

Opgjort kvantitativt viser gennemsnittet for hele landet, at redningsberedskaberne i 1. halvår 2023 vurderede, at 11,4 % af pick/1. meldinger ikke har været passende med situationen på skadesstedet, hvor det for perioden 2018-2022 var 12,6 % af meldingerne, der blev vurderet som ikke passende med situationen på skadesstedet. Forbedringen i vurderingen af "melding passende" er statistisk signifikant. Det fremgår desuden, jf. bilag 2, at særligt pick/1. meldinger indenfor "bygningsbrande", "eftersyn", "redning ved drukneulykker" signifikant oftere vurderes som "ikke passende", end øvrige 112-alarmer.

Kvalitativt viser de gennemførte interviews, at ISL's vurdering af om pick/1. melding har været passende, er individuel og ofte varierer fra ISL til ISL og fra beredskab til beredskab. Dette kan også ses afspejlet kvantitativt i tidsserien fra 2018-2023, hvor "melding ikke passende" var på 11,4 % i 2018, og året efter var "melding ikke passende" steget til 14,0 % af alle alarmer, hvorefter meldingerne vurderes gradvis mere passende fra 2019 frem til 1. halvår 2023.

"Vigtigt at 1. melding er rigtig - hellere sat for højt, så kan man geare ned. Det er vigtigt for det billede, man danner sig. Sending 2 bliver mere målrettet - mange i streg [sending 2 informationer] kan være noget, der er under opbygning" (citater indsatsleder)

Årsagerne til, at meldinger bliver vurderet "ikke passende", kan blandt andet være en forskel i forståelsen mellem AC'er og beredskaber, af hvad der henholdsvis er en "stor" eller "lille" hændelse, samt ved risikoen for brandudbredelse fra f.eks. en carport, der ligger tæt på en anden bygning.

» Konklusioner

Kvalitativt

- Der er stor spredning blandt ISL'ere ift. vurdering af passende pick/1. meldinger fra AC'erne.
- Samtidigt vurderes kvaliteten af pick/1. meldinger at være løbende forbedret over tid.

Kvantitativt

- 11,4 % af pick/1. meldinger vurderes på landsplan at være "ikke passende" i 1. halvår 2023, hvilket er bedre end resultatet fra 2018-2022, der var på 12,6 %.
- Der er, jf. bilag 2, picks som oftere vurderes som "ikke passende" sammenlignet med de øvrige picks. Det er særligt indenfor "bygningsbrande", "eftersyn" samt "redning ved drukneulykker". Forskellene er statistisk signifikante.

c) Meldinger modtaget undervejs giver bedre forberedelse af indsatsen

Diskussion og fund

Hypotesen referer til de supplerende meldinger (sending 2), der indledningsvis modtages fra AC'erne, med supplement fra egen vagtcentral, kontakter med politiets indsatsleder, samt evt. direkte kontakt med en anmelder.

De gennemførte interviews indikerer, at særligt sending 2 fra politiets alarmcentraler kan mangle brand- og redningsfaglig relevans. ***"Det er vigtigt at være mere grundige i, hvad der sendes afsted [sending 2]" (citater om AC-politi)***

Samtidig kan det opleves frustrerende, at redningsberedskabets vagtcentraler/ISL ikke får mulighed for selv at tale med indringer/anmelder for at spørge mere beredskabsfagligt ind til hændelsen. ***"Nej, det gør vi ikke [viderestiller indringer til redningsberedskabets vagtcentral], fordi jeg kan ikke vide, om der er en bemandet vagtcentral" (citater om AC-politi)***

En af de vigtigste supplerende meldinger, der kan modtages, er oplysninger om "klasse 1 personer", som er personer, der er direkte truet af skaden, og som ikke selv kan forlade deres opholdssted. ***"Ja, klasse 1 oplysninger gør, at alle stepper lidt ekstra op... Men også supplerende informationer om overnattende, som man ikke kender til, eller anden etageopbygning, adgangsveje til loftrum m.m."***

Undersøgelsen har indsamlet en række udtalelser om vigtigheden af præcis, relevant, og hurtig modtagelse af supplerende meldinger. Hertil en oplevelse fra redningsberedskabets side af, at en bedre brand- og redningsfaglig baggrund ved AC'en vil give bedre kvalitet i de supplerende meldinger.



Konklusioner

Kvalitativt

- De interviewede ISL'ere pointerer vigtigheden af, at sending 2 brand- og redningsfagligt er præcis og relevant.
- Meldinger modtaget undervejs mod skadesstedet medvirker helt klart til den nødvendige og kritiske information, som ISL og HL anvender til den mentale forberedelse før ankomst til skadesstedet.
- Muligheden for videregivelse af anmelder til redningsberedskabet kunne med fordel undersøges nærmere.
- I det eksisterende set-up kunne AC-politi med fordel oftere videregive anmelders telefonnummer til redningsberedskabets vagtcentral.

Kvantitativt

- Der er ikke udført kvantitative analyser ift. hypotesen.

Opmærksomhedspunkter og anbefalinger 1

Opmærksomhedspunkter

Picks /1. meldinger

Redningsberedskaberne oplever behov for en ny afgrænsning mellem a) "Forurening, Større spild" og b) "Forurening, Mindre spild" – evt. med afsæt i fare for helbred/liv. Beredskaberne oplever særligt, at der kan være usikkerhed om situationsbilledet ved c) "Personredning til vands", d) "Mindre forurening ved færdselsuheld" og e) "Naturbrand – mindre brand", herunder at picks beskrevet som "mindre brand" generelt kan misforstås, da de kan udvikle sig til større brande. Desuden opleves kommunikationsproblemer ved "Personredning til vands", hvor Joint Rescue Coordination Center (JRCC) i Karup har indsatsledelsen. Der blev desuden stillet forslag om et nyt pick: "Brand – Campingvogn", fordi der her særligt kan være risiko for brandspredning kombineret med brandfarlige gasser under tryk.

Viderestilling/videregivelse af telefonnummer

Der er fra redningsberedskabernes side et ønske om, at anmelder kan blive viderestillet til vagtcentralerne. Alternativt, at anmelders telefonnummer oftere bliver videregivet til redningsberedskabernes vagtcentraler, samt at anmelders nummer ikke er optaget af samtaler med f.eks. politiets vagtcentraler.

Brug af "Eftersyn"

Indsatslederne giver udtryk for at opleve unødvendige kørsler, når der er slået "Eftersyn" som pick. Kvantitativt var det 4 % af alle "Eftersyn" sendt fra AC-politiet i 2022, som redningsberedskaberne angav som værende uden for beredskabsloven. Falcks Brandvagtcentral har i undersøgelsen oplyst, at Falck, for udvalgte redningsberedskaber, tilbyder indledningsvist at undersøge "Eftersyn" og "ISL forespørgsler" for relevans før picket eventuelt videresendes til ISL. Brandvagtcentralen underretter herefter selv de relevante myndigheder, når opgaven vurderes ikke at ligge ved redningsberedskabet.



Anbefalinger

- At det undersøges, om der er grundlag for en generel revision af picklisten resulterende i færre picks/ 1. meldinger. Herunder kan det undersøges om pick/ 1. melding kan indeholde flere kritiske oplysninger, f.eks. om klasse 1 personer.
- At det undersøges, om der er mulighed for i højere grad at videregive/videresende anmelders telefonnummer til redningsberedskabernes vagtcentraler.
- At redningsberedskaberne generelt undersøger, hvorvidt eksemplet fra Falcks Brandvagtcentral om indledende håndtering af "Eftersyn" og "ISL Forespørgsel" kunne implementeres.

Opmærksomhedspunkter og anbefalinger 2

Opmærksomhedspunkter

Tværgående viden

Redningsberedskaberne kan opleve at savne relevante oplysninger fra de to andre sektorer (Politi og Sund). Oplysninger, der kan savnes fra politiet, er f.eks. oplysninger om antal beboere i ejendomme, der rykkes ud til, hvor politiet har et personfinder-register med oplysningen. Fra sundhedssektoren er det f.eks. oplysninger om antal ambulancer, der bliver sendt til et skadessted, der kan savnes.

Responstid og foralarmering

Det fremgår af bilag 3, at der for AC-politi er en længere gennemsnitlig responstid ved alarmering af indsatsledere og ved miljøalarmering, end det er tilfældet ved brand- og redningsalarmeringer. Selvom det ikke har været muligt at få data for responstid fra AC-HBR, så genkender AC-HBR, at der kan være forskelle i afklaringen af rette pick/ 1. melding for forskellige alarmtyper. AC-HBR anvender i nogle tilfælde en for-alarmering til stationer og mandskab, der kan adviseres om, at der er en særlig type alarm på vej. For-alarmeringen kan både ske, hvis der er brug for at skifte pakninger på køretøjerne eller anden klargøring og til specifikke stationer som standardopsætning i alarmeringsforløbet.

Brand- og redningsfaglig styrkelse

Fra operatørerne ved AC-politi gives der positive tilkendegivelser angående en brand- og redningsfaglig styrkelse og oplæring. Dette er samtidigt et ønske fra en del redningsberedskaber. Læring og vidensdeling på tværs af redningsberedskaberne og AC'erne kan desuden med fordel udvides.

» Anbefalinger

- At muligheden for øge vidensdelingen mellem AC-politi, de tre sektorer og deres vagtcentraler undersøges.
- At responstidsopgørelsen inddrages i en eventuel kommende revision af picklisterne.
- At muligheden for i højere grad at anvende en for-alarmering bliver undersøgt, herunder eventuelt deling af tekniske løsninger mellem AC'erne.
- At muligheden for at alarmcentral- og vagtcentral-operatører uddannes yderligere inden for brand- og redningsfaglighed undersøges. Herunder undersøgelse af mulighed for gennemførelse af øvelser mellem AC og redningsberedskaber.