



Bilde: Siv Kristin Hovland, Bergen brannvesen.

Dok.nr:	KP-012	Versjon:	3.0	Dato:	26.08.2024
Forfatter:	Knut Hansen		Godkjent av:	Ann Christin Rognmo Olsen	

KURSPLAN

Alarmsentraloperatør



1 Alarmsentraloperatør

Dette er avsluttende kurs for en operatør på nødmeldesentral.

Brann- og redningsvesenforskriften §28 "Analyse og Bemanning", beskriver at fagkyndighetsprinsippet skal ivaretas og publikum skal ved en nødsamtale møtes av fagkyndig personell til den nødnetten de ringer. Dette er ett bærende prinsipp for den tredelingen av nødnumrene 110, 112 og 113 i Norge.

Deler av fagkyndighetsprinsippet blir ivaretatt ved at operatørutdanningen følger brann- og redningsvesenforskriften §39 som ett krav.

Brann- og redningsvesenforskriften § 24, "Utalarming ved tidskritiske hendelser", sier noe om nødstiltes rett til nærmeste ressurs ved fare for liv, helse, store miljømessige konsekvenser eller tap av store materielle verdier.

2 Hva lærer du? | Læringsutbytte

Etter du har gjennomført kurset skal du være i stand til å veilede nødstilte på en fagkyndig måte ved å innhente tidskritisk informasjon, bearbeide informasjon for å faglig veilede og støtte innsatsmannskaper.

2.1 Kunnskaper

Etter endt kurs

2.1.1 Farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning

- Kjenner du til farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning

2.1.2 Innsatsledelse

- Kjenner du til innsatsledelse

2.1.3 Sambandsreglement

- Kjenner du til sambandsreglement

2.1.4 Operativ psykologi – beslutninger

- Kjenner du til operativ psykologi – beslutninger

2.1.5 Operativ psykologi – stress og emosjoner

- Kjenner du til operativ psykologi – stress og emosjoner

2.1.6 Operativ psykologi – team og samarbeid

- Kjenner du til operativ psykologi – team og samarbeid

2.1.7 Intervju, veiledning og ivaretagelse av innringer

- Kjenner du til intervju, veiledning og ivaretagelse av innringer

2.1.8 Enhetlig ledelsessystem (ELS)

- Kjenner du til enhetlig ledelsessystem (ELS)

2.1.9 Kartkunnskap

- Kjenner du til kartkunnskap

2.1.10 Øvelsesplanlegging og evaluering

- Kjenner du til øvelsesplanlegging og evaluering

2.2 Ferdigheter

Etter gjennomført kurs skal kursdeltageren:

2.2.1 Praktisk trening og øvelser

- beherske mottak av nødsamtale, utalarmering, loggføring, veiledning av innringer og støtte til brannvesenet i henhold til kravene i brann og redningsvesenforskriften

2.2.2 Organisering av beredskap mot brann, ulykke og akutt forurensning

- kjenne til nasjonal beredskapsorganisering ved store hendelser
- forstå redningstjenestens organisering og ansvarsfordeling
- forstå beredskapsprinsippene i norsk redningstjeneste (ansvar, nærhet, likhet og samvirke)
- vurdere anmodning om bistand fra samvirkeaktører ved hendelser
- forstå rollen til veitrafikksentralen (VTS), togledersentral og andre samarbeidsaktører
- forstå ulike tiltak ved skog- og krattbrann
- kjenne til samarbeidsavtaler med andre land, f.eks. Nordred-avtalen

2.2.3 Farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning

- forstå skille mellom begrepene farlige stoffer, farlig gods, CBRNE og akutt forurensning
- forstå håndregler for initial sikkerhetsavstand basert på fare nummer
- beherske identifisering av et stoff på UN-nummer, og kunne innhente informasjon
- kjenne til hvordan Kystverket håndterer akutt forurensning eller fare for akutt forurensning, herunder rollen til interkommunale utvalg mot akutt forurensning (IUA)

2.2.4 Innsatsledelse

- forstå ansvarsfordeling mellom brann, politi og helse på et skadested
- forstå innsatsleder brann og utrykningsleder sine oppgaver og funksjoner på et skadested
- forstå 7-trinnsmodellen, med vekt på skadestedsfaktorer (trinn 1)

2.2.5 Sambandsreglement

- beherske nasjonalt sambandsreglement nivå 1 og 2 inkludert vedlegg
- forstå eierskap og administrasjon av nasjonale og internasjonale talegrupper

2.2.6 Operativ psykologi – beslutninger

- kjenne til forskjellen på normative- og deskriptive modeller for beslutningstaking
- forstå forskjellen på analytiske- og intuitive beslutninger
- forstå hvordan beslutningsfeller kan påvirke beslutninger
- forstå begrepet risikopersepsjon, og hvordan dette påvirker oss mennesker

2.2.7 Operativ psykologi – stress og emosjoner

- kjenne til begrepet emosjoner samt betydningen dette har på operatøren
- forstå hvordan stress påvirker mental kapasitet og evne til systematisk tenkning
- forstå ulike mestringsstrategier for å håndtere stress
- kjenne til hvordan andre kognitive reaksjoner kan påvirke en operatør
- kjenne til sammenhengen mellom stress og helse, og hvordan individuelle- og psykososiale forhold kan påvirke disse

Kursplan: Alarmsentraloperatør
2.2.8 Operativ psykologi – team og samarbeid

- kjenne til hva som kjennetegner gode team
- kjenne til prosessene som ligger til grunn for utvikling av gode team
- forstå hva som menes med å utvikle felles mentale modeller i teamet
- forstå hvordan beslutninger tas i et team
- kjenne til hvilke prosesser som påvirker beslutningstaking i team

2.2.9 Intervju, veiledning og ivaretagelse av innringer

- beherske intervjuteknikk for å kartlegge og verifisere hendelsestype ved bruk av nasjonale tiltakskort, herunder nasjonal trippelvarslingsprosedyre
- vurdere bruk av innringer som ressurs for å få utført viktige oppgaver på et skadested og for å ivareta sikkerheten til innringer (f.eks. ved hjelp av videooverføring fra telefon)
- forstå begrepet aktiv lytting i samtale med innringer, på sentralen eller i konferansesamtaler
- forstå hvordan egen kommunikasjon påvirker innringers forståelse av samtalen
- forstå ulike etiske problemstillinger knyttet til tjeneste på nødmeldesentral, herunder taushetsplikt og sikkerhet

2.2.10 Enhetlig ledelsessystem (ELS)

- forstå prinsippene for enhetlig ledelsessystem, ledelsesnivåene og deres funksjon i sentralen
- forstå hvordan systematisk ledelse kan brukes for å ivareta eget kontrollspenn

2.2.11 Kartkunnskap

- beherske koordinatsystemer i papirkart (primært UTM)
- vurdere bruk av innringer som ressurs for å oppgi egen posisjon, f.eks. ved hjelp av applikasjoner på telefon

2.2.12 Øvelsesplanlegging og evaluering

- kjenne til veiledere og håndbøker for øvelsesplanlegging og systematisk evaluering
- planlegge og gjennomføre øvelser under veiledning
- planlegge og gjennomføre systematisk evaluering av øvelser og hendelser

2.3 Generell kompetanse

Etter endt kurs

- skal kursdeltageren ha innsikt i menneskelige og psykologiske forhold som påvirker operasjoner og samhandlinger i en nødmeldesentral.
- kan du anvende intervjuteknikk for innhenting av riktig og tidskritisk informasjon, samt kunne håndtere uforutsette hendelser i samarbeid med andre etater.

3 Målgruppe og opptakskrav

Opptakskravene til dette kurset er hjemlet i brann- og redningsvesenforskriften §36. Disse opptakskravene viser til kvalifikasjonskravene fastsatt i brann- og redningsvesenforskriften §39. For å kvalifisere til opptak må søker ha fullført internopplæring for operatører på nødmeldesentral. Operatør på nødmeldesentral skal ha gjennomført yrkesutdanning i samsvar med kursplan for operatør innen to år fra tilsetting, og ha enten

- a) gjennomført yrkesutdanning i samsvar med kursplan for brannkonstabel heltid eller deltid, og utrykningsleder deltid eller heltid, jf. forskriften § 41,

eller

- b) gjennomført forberedende yrkesutdanning i samsvar med kursplan for personell som ikke har brann- og redningsfaglig utdanning.

Målgruppen for dette kurset er ansatte i brann- og redningsvesen som skal arbeide som operatør ved en nødmeldesentral.

4 Oppbygning og arbeidsformer

Opplæringen bygger på den kompetansen kursdeltageren har opparbeidet seg gjennom internopplæring for operatører på nødmeldesentral. Dette betyr at en rekke emner og læringsmål er videreført fra kursplan for internopplæring, men med et høyere kunnskaps- eller ferdighetsnivå.

Underveis i kurset vil kursdeltagerne få praktisk trening og øvelse for å knytte sammen teori og praksis. All praktisk trening og øvelser vil bli lagt opp slik at kursdeltagerne kombinerer flere av læringsmålene i kursplanen. Merk derfor at timeantallet ikke gir et fullverdig bilde av læringsutbyttet på hvert enkelt emne siden kursdeltagerne repeterer og videreutvikler kompetansen gjennom praktisk trening og øvelser.

Kursets varighet er 160 timer (4 uker).

5 Arbeidskrav

Kursdeltakeren skal skrive et refleksjonsnotat om valgfritt tema fra kursplanen for å bestå kurset. Dette skal leveres på oppgitt læringsplattform senest 3 uker etter kursslutt. Dette skal være på ca 1200 ord.

6 Vurdering

Kursdeltagerne vurderes med en skriftlig eksamen på kursted. Denne vurderes til godkjent eller ikke godkjent. Eksamen og arbeidskravet er utformet i samsvar med kursplanens målsetting, og oppgavene hentes fra emner i kursplanen. Ellers vises det til eksamensreglement for Brann- og redningsskolen.

7 Litteratur

7.1 Obligatorisk litteratur

- Eid Jarle og Johnsen Bjørn H (2018). Operativ psykologi (3. utgave). Bergen: Fagbokforlaget.
- Eid Jarle og Johnsen Bjørn H og Susanne Mikkelsen (2006). Operativ psykologi: studiehefte (1. utgave). Bergen: Fagbokforlaget.
- Løvik, Kjell (2017). Øvelse gjør mester (2. utgave.). Oslo: Cappelen Damm.
- Fink, Steven (2014). Crisis management: planning for the inevitable (3. utgave). Lincoln, Nebraska: iUniverse.
- Manger, Tanger og Wormnes, Bjørn (2015). Motivasjon og mestring (2. utgave). Bergen: Fagbokforlaget.
- Nasjonal trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene, versjon 1.0.
- Veileder til trippelvarslingsprosedyre mellom nødmeldesentralene, versjon 1.0.
- Brann- og eksplosjonsvernloven. (2002). Lov om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver (LOV-2002-06-14-20).
- Brann- og redningsvesenforskriften. (2021). Forskrift om organisering, bemanning og utrustning av brann- og redningsvesen og nødmeldesentralene (FOR-2021-09-15-2755).
- Internkontrollforskriften. (1996). Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (FOR-1996-12-06-1127).
- Håndbok for redningstjenesten. (2018). Oslo: Hovedredningssentralen.
- Nasjonal veileder for planverk og samvirke i redningstjenesten. (2018). Oslo: Hovedredningssentralen.
- Organisasjonsplan for redningstjenesten. (2019). Organisasjonsplan for redningstjenesten (FOR-2019-12-06-1740).
- Veileder i planlegging, gjennomføring og evaluering av øvelser - grunnbok. (2016). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Metodehefte: Evaluering av øvelser. (2018). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Metodehefte: Spilløvelse. (2016). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Metodehefte: Diskusjonsøvelse. (2016). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Brosjyre - informasjon om farlig gods. (2018). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Forskrift om landtransport av farlig gods (2022). Forskrift om landtransport av farlig gods (FOR-2009-04-01-384).
- Farlig gods håndbok. (2010). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Håndbok for nødetatene: farlige stoffer - CBRNE. (2016). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Farlig gods-permen online. (2022). Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.



7.2 Støttelitteratur

- Crichton, Margaret, Flin, Rhona og O`Connor, Paul (2013). Safety at the sharp end: a guide to non-technical skills (2. utgave). Farnham: Ashgate Publishing Limited.
- Engen, Ole Andreas, Pettersen, Kenneth Arne, Kruke, Bjørn Ivar, Lindøe, Preben Hempel, Olsen, Kjell Harald, og Olsen, Odd Einar (2021). Perspektiver på samfunnssikkerhet (2. utgave). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Håndbok - Kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner. (2018). Bergen: Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap.
- Språktreningsprogram for operatører på nødsentral.