



JUSTITSMINISTERIET

Civil- og Politiafdelingen

Folketinget  
Sundhedsudvalget  
Christiansborg  
1218 København K

Dato: 3. februar 2010  
Kontor: Politikontoret  
Sagsnr.: 2010-151-0349  
Dok.: LBN43548

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 242 (Alm. del), som Folketingets Sundhedsudvalg har stillet til justitsministeren den 18. december 2009.

Brian Mikkelsen

/

Carsten Kristian Vollmer

Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

Telefon 7226 8400  
Telefax 3393 3510

[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

## Spørgsmål nr. 242 (Alm. del) fra Folketingets Sundhedsudvalg:

”Vil ministeren, som lovet under besvarelsen af samrådspørgsmål G om bemanningen af alarmcentraler sende en oversigt over hvilke fag der indgår i den nuværende uddannelse og hvor lang den er. Det bedes endvidere oplyst om alle politifolk der passer alarmcentralerne har gennemgået uddannelsen.

### Svar:

Det kan indledningsvis oplyses, at 7 af landets 8 alarmcentraler betjenes af politiet. Den 8. – alarmcentralen for Storkøbenhavn – betjenes af Københavns Brandvæsen.

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet udtalelser fra Rigspolitiet og Københavns Brandvæsen, hvortil der henvises.

Rigspolitiet har om uddannelsen af alarmoperatørerne til politiets alarmcentraler oplyst følgende:

”Formålet med politiets alarm 112-operatøruddannelse er at skabe de nødvendige forudsætninger for, at befolkningen ved kontakt til alarmcentralerne betjenes hurtigt, sikkert og med en høj standard.

Målet med uddannelsen er således bl.a. at sætte operatørerne af alarmcentralerne i stand til at:

- modtage og forstå opkaldene,
- vurdere opkaldene,
- vurdere indsatsmulighederne,
- prioritere indsatsen i forhold til det vurderede behov og indsatsmulighederne,
- videregive disponeringen til den vagtcentral, der skal stå for indsatsen, og
- rådgive anmelderen.

Uddannelse til alarm 112-operatør omfatter et tre-ugers kursusforløb. Under uddannelsen til alarm 112-operatør bliver alle kursister løbende vurderet. Uddannelsen afsluttes med en skriftlig prøve.

Uddannelsen til alarm 112-operatør omfatter følgende fag:

1. Førstehjælp
2. Sygdomslære, herunder bl.a. om

- medicin
- visitationsregler
- kvalitetssikring
- 3. Teknik, herunder bl.a. om
  - betjening af Alarm 112
- 4. Psykologi, herunder bl.a. om
  - egne reaktioner
  - anmelderens reaktioner
- 5. Kommunikation, herunder bl.a. om
  - interviewteknik
  - aktiv lytning
  - service
- 6. Skadestedsledning, herunder bl.a. om
  - samarbejde med andre myndigheder
  - katastrofehandtering
- 7. Disponering, herunder bl.a. om
  - redningsberedskabets sammensætning
  - indsatsmuligheder
- 8. Indsatskomponenter, herunder bl.a. om
  - alarmerings- og kaldsforløb vedrørende brand, ambulance, politi, præhospital mv.

Uddannelsen udbydes af Rigspolitiets politiskole, og undervisningen gennemføres i samarbejde med Rigspolitiets 112-sekretariat samt eksterne faglærere fra de relevante faglige miljøer.

Først efter bestået uddannelse får medarbejderen adgang til at arbejde som alarm 112-operatør.

Det tilføjes, at uddannelsen sædvanligvis efterfølges af en kortere periode med sidemandsoplæring.”

Københavns Brandvæsen har om 112-operatørernes uddannelse på alarmcentralen for Storkøbenhavn oplyst følgende:

”Personale til alarmcentralen for Storkøbenhavn antages primært med en beredskabsfaglig uddannelse og erfaring som grundkvalifikation, idet det er en væsentlig forudsætning for forståelse og vurdering af 112-samtalerne, at den pågældende operatør har en personlig viden og et praktisk kendskab til, hvordan situationerne er på skadesteder og på andre steder med syge og/eller tilskadekomne personer, og til hvordan mennesker på sådanne steder påvirkes og reagerer.

Endvidere vil personalet gennem de forskellige beredskabsfaglige uddannelser og erfaringer normalt også forudgående have opnået et stort personligt kendskab til de forskellige beredskabsaktørers organisationer, virkemåder og arbejdsmetoder mv. samt opnået betydelig egen faglig viden og erfaring

inden for emneområderne brand, redning og ambulancetjeneste mv., herunder ABC (dvs. trinvis førstehjælp til bevidstløse: Airways – Breathing – Cirkulation) og PHTLS (Pre Hospital Trauma Life Support), vurderinger af patienters tilstande og udøvelse af bl.a. førstehjælpsbehandlinger i mange forskellige situationer. Den beredskabsfaglige viden og erfaring er således også en væsentlig kvalifikation for at kunne håndtere 112-samtaler. Der ansættes primært personale med en ambulance-faglig baggrund.

For personale, som antages uden en egentlig beredskabsfaglig uddannelse og erfaring som primær kvalifikation, iværksættes der (udover nedenstående almindelige alarmcentraluddannelse) indledningsvis en ca. 5 uger lang grunduddannelse bl.a. inden for emneområderne brand, redning, ambulance og politi mv. sammen med konkret sygdoms-/skadelære, førstehjælpslære og skadestedslære/organisation mv. Grunduddannelsen omfatter endvidere praktisk observationstjeneste hos brandvæsenet, ambulancetjenesten og akutlægebilerne.

112-operatøruddannelsen på alarmcentralen for Storkøbenhavn er 4 måneder lang og gennemføres på selve alarmcentralen ved, at den enkelte med det samme tilknyttes et vagthold og følger dette holds arbejdstid i en fast rytme. Uddannelsen skal gennemføres og bestås med et tilfredsstillende resultat.

De to første måneder indeholder uddannelse i 3 moduler inden for emnerne:

- Håndtering af 112-opkald
- Disponering og koordinering af akutressourcer
- Planlægning og disponering af sygetransportkørsel

Eleverne placeres i disse to måneder på de enkelte vagthold, inden for de 3 ovennævnte hovedarbejdsområder sammen med en fuldt uddannet og erfaren alarmcentraloperatør. Herved kan den erfarne operatør på den enkelte plads gradvis sammen med eleven vise, forklare og demonstrere både selve teknikken på den enkelte plads samt gennemgå de grundlæggende færdigheder inden for kommunikationsteknik, radioteknik og fastlagte procedurer mv., som skal bruges for, at der kan arbejdes tilfredsstillende på den enkelte plads. I takt med at eleven på den enkelte plads opnår den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder mv. i håndtering af pladsen, kan operatøren gradvis under egen supervision lade eleven begynde at arbejde på pladsen.

Efter de to første måneder er kursisterne normalt klar til i et vist omfang inden for de 3 hovedområder at arbejde selv-

stændigt på de enkelte operatørpladser, men med en erfaren operatør (supervisor) inden for rækkevidde.

Formålet med de sidste to måneders uddannelse er (under fortsat nødvendig supervision) at lade eleverne opnå egne erfaringer på de forskellige pladser, at få forståelse for de enkelte pladsers samspil med alarmcentralens øvrige pladser og samlede opgaveløsninger samtidig med, at en supervisor finder elevens opgaveløsninger på de enkelte pladser, herunder sikrer anvendelse af korrekte procedurer.”

Der kan i øvrigt henvises til den samtidige besvarelse af spørgsmål 244 (Alm. del) fra Folketingets Sundhedsudvalg. Som det fremgår heraf, er der på baggrund af et nyligt afsluttet udvalgsarbejde igangsat et arbejde med henblik på at gennemføre en ny model for håndteringen af alarmopkald, så der sker en opkvalificering af den sundhedsfaglige indsats i alarmeringsfasen.

Som det videre fremgår af besvarelsen, har Rigspolitiet ikke umiddelbart planer om at ændre længde eller indhold af den nuværende uddannelse til alarmoperatør. Eventuelle ændringer på området bør således afvente gennemførelsen af og erfaringer med den nye model for håndtering af alarmopkald.