

Evaluering af beredskabernes tværgående anvendelse af radionettet SINE



Juni 2018

CFB Center for
Beredskabs-
kommunikation

Ordliste

Nedenfor er forklaret de væsentligste begreber, som benyttes i rapporten.

DMO	DMO er en forkortelse af Direct Mode Operation og betyder, at kommunikationen mellem to eller flere radioer foregår direkte mellem de respektive radioer uden forbindelse til nettet.
Gateway	Gateway-funktionaliteten gør det muligt at opretholde kommunikation med vagtcentralen, selvom radioen befinder sig i et område uden forbindelse til nettet.
OAS	OAS-grupperne er beredskabernes sektorspecifikke fora for anvendelsen af SINE. Der afholdes løbende møder i POAS (Politiet), KOAS (Redningsberedskaberne), ROAS (Regionerne) og FOAS (Forsvaret).
Repeater	Repeater-funktionaliteten gør det muligt at forlænge rækkevidden mellem radioer i DMO.
RKG-møder	RKG-møder er en forkortelse af regionale koordinationsgruppemøder og er erfa-møder for superbrugere og vidensdelere i beredskaberne.
SINE	SINE er en forkortelse af SikkerhedsNEttet, der er beredskabernes fælles radionet.
Skadestedssæt (SKS)	Et skadestedssæt er et sæt af fem talegrupper til tværgående kommunikationen mellem beredskabssektorerne.
Superbruger	En superbruger er en udpeget ressourceperson i beredskabet, der har teknisk indsigt og er ansvarlig for at lukke og åbne radioer. Superbrugeren deltager på halvårlige erfa-møder (RKG).
Talegruppe	En talegruppe er en gruppe (kanal) til kommunikation i SINE.
TOAS	TOAS er forummet, der drøfter og beslutter retningslinjerne for den tværgående operative anvendelse af SINE. Hver beredskabssektor er repræsenteret i TOAS, der mødes to gange om året.
TOAS-dokument	TOAS-dokumentet indeholder de aftalte retningslinjer for den tværgående brug af SINE.
Vidensdeler	En vidensdeler er en ressourceperson i beredskabet, der har ansvaret for videreformidling af viden om operativ brug af SINE til kollegerne. Vidensdeleren deltager på halvårlige erfa-møder (RKG).

Indholdsfortegnelse

1. Ledelsesresumé	4
2. Baggrund.....	7
2.1 Retningslinjer for den tværgående brug af SINE	7
2.2 Evalueringens formål	8
2.3 Målgruppe	8
2.4 Afgrænsning.....	9
2.5 Design og datagrundlag.....	9
2.6 Metode	9
2.7 Resultatanvendelse	10
3. Vidensniveau og uddannelse i SINE.....	11
3.1 Vidensniveau	11
3.2 Undervisning.....	12
3.3 Indhentning af ny viden.....	13
3.4 Kendskab til TOAS-dokumentet.....	14
3.5 Øvelser	15
3.6 Superbrugere og vidensdelere	16
3.7 Erfa-møder (RKG).....	16
3.8 Radiodisciplin.....	17
4. Kommunikation i skadestedssæt.....	18
4.1 Modtagelse af skadestedssæt	18
4.2 Default-talegruppen	19
4.3 Tildelt skadestedssæt	19
4.4 Fast skadestedssæt.....	20
4.5 Tvangsstyring.....	21
4.6 Speed dial	23
4.7 Kommunikation i DMO	23
4.8 Repeater og gateway.....	25
4.9 Informationssikkerhed.....	26
5. Det videre forløb.....	27

1. Ledelsesresumé

Med implementeringen af SINE i slutningen af 00'erne har de danske beredskaber fået et effektivt og solidt værktøj til såvel intern som tværfaglig kommunikation i dagligdagen og ved større og mere komplicerede hændelser. SINE har med tiden vist sig at være en meget driftssikker løsning, der fungerer i alle døgnets timer, hele året rundt.

Denne evaluering går et spadestik dybere end driftssikkerheden og fokuserer på den praktiske anvendelse af SINE i situationer, hvor beredskaberne kommunikerer tværfagligt i radionettets såkaldte skadestedssæt.

Formålet med evalueringen er at give Rigspolitiets Center for Beredskabskommunikation (CFB) en større indsigt i beredskabernes tværgående operative brug af SINE med henblik på at komme med anbefalinger til tiltag, der kan styrke beredskabernes anvendelse af radionettet fremadrettet. Anbefalingerne skal udarbejdes i samarbejde med beredskaberne, der først skal præsenteres for evalueringsrapporten og dernæst have mulighed for at komme med deres syn på konklusioner og fokusområder. Inddragelse af beredskaberne skal ske for at sikre ejerskab og forankring af tiltag til optimering af brugen af SINE på tværs af beredskabssektorerne.

Evalueringen er bygget op omkring en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, der i vinteren 2017 er besvaret af 430 beredskabsaktører fra forskellige niveauer i alle beredskabssektorer. Svarene fra spørgeskemaundersøgelsen er i foråret 2018 nuanceret i en række kvalitative fokusgruppemøder med en mindre gruppe respondenter fra spørgeskemaundersøgelsen.

Evalueringens hovedemner er:

1. Beredskabernes viden om SINE
2. Beredskabernes kommunikation i skadestedssæt

Indenfor de to hovedemner er følgende konklusioner de væsentligste:

CFB kan overordnet konkludere, at retningslinjerne for den tværgående brug af SINE kun efterleves delvist, og at der stadig er plads til forbedring, for at SINEs mange muligheder og funktioner udnyttes optimalt i beredskaberne.

Stor spredning i respondenternes viden om SINE

Evalueringen viser, at en stor gruppe af respondenterne har et tilfredsstillende kendskab til tværfaglig kommunikation på SINE, mens en anden og formentlig lige så stor gruppe kun har begrænset viden om kommunikation i skadestedssæt.

Indsatslederne fra henholdsvis politi, redningsberedskab og regionernes præhospitale beredskab er den gruppe af respondenter, der har den største viden om SINE og den bedste forståelse for kommunikation i skadestedssæt. Indsatslederne modtager obligatorisk undervisning i SINE som led i indsatslederuddannelsen, og mange mestrer brugen af interne talegrupper og default skadestedssæt ved dagligdagshændelser.

På niveauet under indsatslederne er der stor spredning i vidensniveauet.

Evalueringen tegner et billede af, at holdledere fra redningsberedskabet og mandskab fra Beredskabsstyrelsen har en forholdsvis god forståelse for SINE og gør god brug af radionettet i dagligdagen. Begge grupper modtager undervisning i SINE og afholder løbende øvelser, hvor brugen af SINE trænes. Der ses dog en tendens til, at deltidsbrandmænd og frivillige beredskabsaktører har svært ved at opretholde deres SINE-færdigheder på et tilfredsstillende niveau.

Gruppen med den mest begrænsede viden om SINE udgøres af vagtcentralpersonalet i alle sektorer samt ambulancemandskab i regionernes præhospitale beredskab. Blandt begge grupper har mange respondenter udfordringer med at anvende SINE operativt i hverdagen, fordi de mangler forståelse for opbygningen af talegruppestrukturen på SINE samt brugen af radioen – fx til skift af talegruppe. De to grupper modtager minimal undervisning i SINE og deltager kun i begrænset omfang i øvelser, hvor træning af SINE indgår.

Respondenter fra alle sektorer peger på, at tilrettelæggelse og gennemførelse af intern undervisning og vidensdeling omkring SINE ofte er bygget op omkring få personer i beredskabet, hvilket gør beredskaberne sårbare over for jobrotation og sygdom blandt de SINE-kyndige.

Begrænset videreformidling af viden

Evalueringen viser, at der kun sker en begrænset videreformidling af viden om den tværgående brug af SINE. Således bliver referater fra de halvårslige erfa-møder (RKG) for beredskabernes superbrugere og vidensdelere kun videredistribueret i begrænset omfang, ligesom mange respondenter udtrykker usikkerhed omkring vidensdelernes og superbrugernes roller og opgaver.

Respondenternes kendskab til TOAS og de sektorspecifikke OAS-grupper er minimalt, og mange har ikke adgang til mødereferater fra TOAS- og OAS-møder. Hensigten med OAS er at skabe et sektorspecifikt forum, der drøfter og laver retningslinjer for brugen af SINE – fx i politiet (POAS).

Evalueringen viser, at mange respondenter ikke kender TOAS-dokumentet, der netop indeholder de aftalte retningslinjer for den tværfaglige kommunikation på SINE.

På fokusgruppemøderne blev det klart, at mange ønsker mere tydelige beskrivelser af de forskellige beredskabsfunktioners roller og ansvar i relation til kommunikationen på SINE samt en definition af det nødvendige vidensniveau.

Retningslinjer efterleves delvist

TOAS har defineret retningslinjerne for den tværgående kommunikation på SINE (TOAS-dokumentet). Evalueringen viser, at retningslinjerne kun efterleves delvist, og at beredskaberne bliver udfordret på deres viden om skadestedssæt under større hændelser, der afviger fra dagligdagens brug af talegrupper.

Gruppen af indsatledere anvender default skadestedssæt til kommunikation under fremkørsel og følger dermed de aftalte retningslinjer. Når indsatsledelsen er mødt på skadestedet, skal der jf. retningslinjerne skiftes til et tildelt skadestedssæt (talegruppe ISL), som politiets vagtcentral tildeler. Evalueringen peger på, at procedurerne for skift til tildelt skadestedssæt ikke altid følges, og at mange indsatsledere ofte kører en hel hændelse på default.

Evalueringen viser endvidere, at holdledere i redningsberedskaberne kun i begrænset omfang skifter til tildelt SKS (talegruppe HL BRA), som retningslinjerne foreskriver. I stedet ses en tendens til, at holdlederne ved en tværfaglig indsats kører deres kommunikation i egne talegrupper, hvilket betyder, at de ikke kan tale med personale fra andre redningsberedskaber – fx i tilfælde af en større hændelse, der kræver assistance fra naboberedskabet.

Endelig viser evalueringen, at først ankomne ambulance, brandkøretøj og patruljevogn ikke kommunikerer tværfagligt med indsatsledelsen på default skadestedssæt. Store dele af mandskabet har ikke de fornødne kompetencer til kommunikation i skadestedssæt og benytter deres egne talegrupper under fremkørsel. Mandskabets manglende kommunikation i skadestedssæt kan betyde tab af vigtig viden og forlængelse af en indsats.

Begrænset brug af tekniske løsninger

Tekniske hjælpemidler som tvangsstyring og speed-dial er til rådighed hos en stor gruppe af beredskaberne men anvendes kun i begrænset omfang. Politiet bruger som den eneste sektor tvangsstyring, hvor politiets vagtcentraler kan styre radioer over på de rette talegrupper i skadestedssæt. Speed dial (genvejstaster) anvendes særligt af indsatsledere fra politi, redningsberedskab og regionerne til hurtigt skift af talegruppe i radioen. De øvrige respondentgrupper benytter sig kun af funktionaliteten i begrænset omfang.

Manglende kendskab til DMO

Der kan opstå situationer, hvor SINE-dækningen er forringet – fx i områder med meget kuperet landskab eller indendørs i parkeringskældre. I sådanne situationer kan DMO-funktionaliteten anvendes til opretholdelse af den tværfaglige kommunikation i et mindre geografisk område. Evalueringen viser, at størstedelen af respondenterne ikke anvender DMO-talegrupperne aktivt, og dermed ikke har mulighed for at opretholde kommunikation mellem radioer i områder med svigtende SINE-dækning. Det betyder, at størstedelen af landets beredskabsenheder ved et nedbrud i SINE ikke er i stand til at udnytte radionettets muligheder for nødkommunikation og må ty til andre værktøjer.

Informationssikkerhed har ikke stor fokus

Cirka halvdelen af de adspurgte forholder sig ikke til, hvilke informationer der deles på SINE, og mere end 80 % af respondenterne fortæller, at vognradioerne i køretøjerne står tændt uden opsyn.

Ovenstående resultater uddybes og præciseres i de følgende kapitler.

2. Baggrund

I 2007 indgik den danske stat aftale med Dansk Beredskabskommunikation A/S om levering af et fælles landsdækkende radionet til de danske beredskaber. Radionettet blev døbt SINE (SikkerhedsNEttet) og skulle gøre det muligt for beredskaberne at tale sammen internt og på tværs af sektorerne i et effektivt, pålideligt og krypteret radionet. SINE har med tiden vist sig at være en meget driftssikker løsning, der fungerer i alle døgnets timer, hele året rundt.

De samlede udgifter til radionettet SINE beløber sig til ca. 1,6 milliarder danske kroner for etablering og drift i 10 år (2010-2020).

Jf. Beredskabsloven § 29 har det samlede danske beredskab siden 2009 været forpligtet til at bruge SINE til intern og ekstern radiokommunikation både i det daglige arbejde og ved større og komplicerede hændelser, hvor mange beredskabsmyndigheder samarbejder om at redde menneskeliv og værdier – fx ved trafikuheld, naturkatastrofer og terrorhændelser.

Der er i dag tilsluttet ca. 25.000 radioer til SINE, som anvendes af estimeret 45.000 ansatte i politi, redningsberedskab, regioner (det præhospitale beredskab), forsvar samt i Beredskabsstyrelsen.

Rigspolitiets Center for Beredskabskommunikation (CFB) er ansvarlig for at sikre drift og udvikling af SINE på tværs af beredskaberne og er jf. "Bekendtgørelse om tilslutning til og anvendelse af det landsdækkende Radiokommunikationsnet" fra 2008 forpligtet til at udarbejde og ajourføre en vejledning om brugen af SINE.

2.1 Retningslinjer for den tværgående brug af SINE

Med udgangspunkt i Bekendtgørelsen fra 2008 har CFB i samarbejde med TOAS udarbejdet en vejledning, der beskriver retningslinjerne for beredskabernes tværgående brug af SINE.

Retningslinjerne, der er beskrevet i TOAS-dokumentet, bliver løbende evalueret og tilpasset de erfaringer, som beredskaberne gør sig, når de kommunikerer på SINE. Alle forslag til tilpasninger skal vurderes af beredskabernes egne repræsentanter og derefter behandles i TOAS.

Vejledningen indeholder bl.a. retningslinjerne for kommunikation i skadestedssæt.

Et skadestedssæt er et sæt af fem talegrupper til tværgående kommunikation. Ifølge retningslinjerne skal beredskaberne anvende et skadestedssæt ved hændelser, hvor to eller flere beredskabsmyndigheder samarbejder.

Når beredskaberne kører frem til en tværfaglig hændelse, anvender de et dedikeret skadestedssæt, som omtales default-skadestedssæt. Beredskaberne i de forskellige politikredse råder over hver deres default-skadestedssæt, som politikredsen er forpligtet til at lytte på.

Ved ankomst til indsatsområdet mødes indsatsledelsen og "ser hinanden i øjnene". Når indsatsledelsen er klar, skifter de til en talegruppe i det tildelte skadestedssæt, hvor kommunikationen finder sted under resten af indsatsen. Der skiftes fra default skadestedssæt til

et tildelt skadestedssæt for at adskille beredskabernes kommunikation i tilfælde af flere samtidige hændelser med meget tale i default-skadestedssæt.

2.2 Evalueringens formål

Evalueringen undersøger beredskabernes brug af radionettet SINE med henblik på:

- at få en større indsigt i beredskabernes tværgående anvendelse af SINE
- at belyse, om de aftalte retningslinjer for kommunikation i skadestedssæt bliver efterlevet
- at udpege fokusområder, der med støtte og vejledning fra CFB kan effektivisere og kvalitetssikre brugen af radionettet på tværs af de danske beredskaber.

2.3 Målgruppe

Evalueringens målgruppe består af beredskabsaktører, der enten har ansvaret for implementering af retningslinjerne for brugen af SINE eller selv gør brug af tværfaglig kommunikation som en del af deres beredskabsfunktion.

Repræsentanter fra følgende grupper deltager i evalueringen:

Funktion	Sektor	Rolle	Talegruppe i SKS
Administrative ledere	Politi Redningsberedskab Regioner Forsvar Beredskabsstyrelsen	Ansvarlige for implementering af retningslinjer for brugen af SINE.	
Vagtcentralpersonale	Politi Redningsberedskab Regioner Forsvar Beredskabsstyrelsen	Ansvarlige for understøttelse af de taktiske lederes tværgående kommunikation på SINE.	Talegruppe ISL
Indsatsledere	Politi Redningsberedskab Regioner	Ansvarlig for udførelse af den tværgående kommunikation på et skadested.	Talegruppe ISL
Holdledere	Redningsberedskab	Kommunikerer med mandskabet på SINE i egne talegrupper og med ISL BRAND i skadestedssæt.	Talegruppe HL BRA
Ambulancemandskab	Regioner	Kommunikerer på SINE i egne talegrupper og med ISL SUND i skadestedssæt.	Talegruppe SUND
Vagthavende / mandskab	Beredskabsstyrelsen	Kommunikerer på SINE med holdledere fra redningsberedskabet i skadestedssæt.	Talegruppe HL BRA
Radiooperatører, ESK 722 (redningshelikopter)	Forsvar	Kommunikerer i skadestedssæt med indsatsledelsen i forbindelse med fx søredningsopgaver.	Talegruppe ISL

2.4 Afgrænsning

Evalueringen har fokus på den tværgående kommunikation i SINE, som foregår i de såkaldte skadestedssæt (SKS). Et skadestedssæt er et sæt af fem talegrupper, som beredskaberne anvender, når de kommunikerer på tværs af sektorerne. Evalueringen fokuserer specifikt på brugen af følgende tre talegrupper i skadestedssæt:

- **ISL-talegruppen**, som anvendes af indsatsledere fra politi, redningsberedskab og regionernes præhospitale beredskab. Talegruppen anvendes desuden af personale fra forsvarets Eskadrille 722 (redningshelikopteren) samt regionernes lægehelikoptere.
- **HL BRA-talegruppen**, som anvendes af holdledere fra redningsberedskab og Beredskabsstyrelsen.
- **SUND-talegruppen**, som anvendes af ambulancemandskab fra regionernes præhospitale beredskab og i sjældne tilfælde af redningsberedskabet.

Evalueringen berører ikke brugen af talegrupperne KST og SK-Leder, som er de to sidste talegrupper i et skadestedssæt. Evalueringen af brugen af disse to talegrupper er fravalgt, da de anvendes til de store hændelser, som kun sjældent indtræffer, og som derfor kan være svære at drage erfaringer fra hos en lille respondentkreds.

Spørgeskemaundersøgelsen berører ej heller tekniske emner som fx dækningsforhold.

2.5 Design og datagrundlag

Spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen og fokusgruppemøderne er udarbejdet på baggrund af dokumentet "Retningslinjer for den tværgående operative anvendelse af SINE" (også omtalt TOAS-dokumentet), der indeholder grundlæggende viden om SINE og beskriver de aftalte retningslinjer for bl.a. brug af skadestedssæt under fremkørsel og ankomst til et skadested. Desuden indeholder dokumentet de af TOAS godkendte netskitser over den tværgående kommunikation på SINE.

2.6 Metode

Evalueringen bygger både på data fra en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse og data indhentet via en række kvalitative fokusgruppemøder.

CFB udsendte i vinteren 2017 en webbaseret spørgeskemaundersøgelse, der med en svarprocent på **75 %** blev gennemført af 430 beredskabsfolk. Alle beredskabsmyndigheder er repræsenteret i undersøgelsen, dog med en overvægt af deltagere fra redningsberedskabet.

Spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen er tilpasset de enkelte målgrupper, og derfor har alle respondenter ikke modtaget og besvaret de samme spørgsmål. Antallet af besvarelser vil således variere fra spørgsmål til spørgsmål.

Efter spørgeskemaundersøgelsen har CFB afholdt en række kvalitative fokusgruppemøder med en mindre gruppe respondenter fra undersøgelsen. Fokusgruppemøderne er forsøgt sammensat på

en måde, så alle sektorer og medarbejderkategorier er repræsenteret. Formålet med møderne har været at få belyst og nuanceret svarene fra spørgeskemaundersøgelsen. Det bør nævnes, at fokusgruppedeltagerne har haft mulighed for at diskutere frit og i nogle tilfælde har drøftet emner, som ikke er berørt i spørgeskemaundersøgelsen.

Forud for spørgeskemaundersøgelse og fokusgruppemøder har en pilotgruppe med deltagere fra beredskaberne testet både spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen og konceptet for fokusgruppemøderne. Inddragelse af pilotgruppen er sket med henblik på at kvalificere spørgsmålene til beredskaberne og for at undgå misforståelser og tvetydige svar.

Endelig har TOAS godkendt evalueringskonceptet.

2.7 Resultatanvendelse

Evalueringen skal ses som et øjebliksbillede af en gruppe beredskabsaktørers viden om og anvendelse af SINE. Den skal give CFB mulighed for at få en større indsigt i brugen af radionettet samt at belyse såvel god praksis som fokusområder hos beredskaberne i forbindelse med den tværgående kommunikation.

3. Vidensniveau og uddannelse i SINE

I dette kapitel præsenteres evalueringens resultater vedr. beredskabernes viden om den tværgående brug af radionettet samt deres uddannelse i SINE.

3.1 Vidensniveau

Der er stor spredning i respondenternes viden om tværfaglig kommunikation på SINE. En stor gruppe har et tilfredsstillende kendskab til kommunikation i skadestedssæt, mens en anden stor gruppe har begrænset viden.

Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen og drøftelser på fokusgruppemøderne vidner om, at der er stor spredning i beredskabernes viden om SINE. En stor gruppe har tilfredsstillende kendskab til SINE, mens en anden stor gruppe kun har begrænset viden om brugen af radionettet.

Der ses en klar tendens til, at indsatslederne (særligt ISL POLITI og ISL BRAND) har den største viden om SINE og forståelse for kommunikation i skadestedssæt. Indsatslederne modtager obligatorisk undervisning i brugen af SINE som led i indsatslederuddannelsen og er den gruppe, der kommunikerer mest i skadestedssæt i hverdagen.

Evalueringen tegner et billede af, at holdledere fra redningsberedskabet samt mandskab/vagthavende i Beredskabsstyrelsen har en forholdsvis god forståelse for SINE og anvender radionettet tilfredsstillende i dagligdagen. Disse to grupper har modtaget undervisning i SINE og afholder løbende øvelser, hvor brugen af SINE trænes. Fra fokusgruppemøderne fremgår det, at de fastansatte i beredskaberne generelt har et højere vidensniveau end deltidsansatte og frivillige, der ofte ikke opnår tilstrækkelig rutine i betjening af radioer og tilsvarende mangler forståelse for kommunikationen på SINE.

Respondenterne fra vagtcentralpersonalet og ambulanceredderne er de to grupper, der har den mest begrænsede viden om den tværfaglige anvendelse af SINE. En stor del kender ikke til retningslinjerne for kommunikationen i skadestedssæt og mange mangler grundlæggende viden om brugen af radioen.

Mange respondenter fortæller, at der ofte opstår udfordringer med brugen af skadestedssæt, når indsatslederen ikke er første enhed på vej til et skadested. I tilfælde, hvor enten patruljevognen, brandkøretøjet eller ambulancen er første enhed på vej, og skal agere indsatsleder indtil henholdsvis ISL POLITI, ISL BRAND eller ISL SUND er fremme, sker det ofte, at mandskabet ikke tilgår de rigtige talegrupper. Kommunikation bliver kørt i egne talegrupper, og det kan betyde tab af vigtig viden og forsinke håndteringen af en hændelse.

Udfordringerne med mandskabets manglende kommunikation i skadestedssæt begrundes på fokusgruppemøderne dels med en manglende forståelse for brugen af skadestedssæt og dels med manglende færdigheder i betjening af radioen. Nogle bemærker, at mandskabet har en tendens til

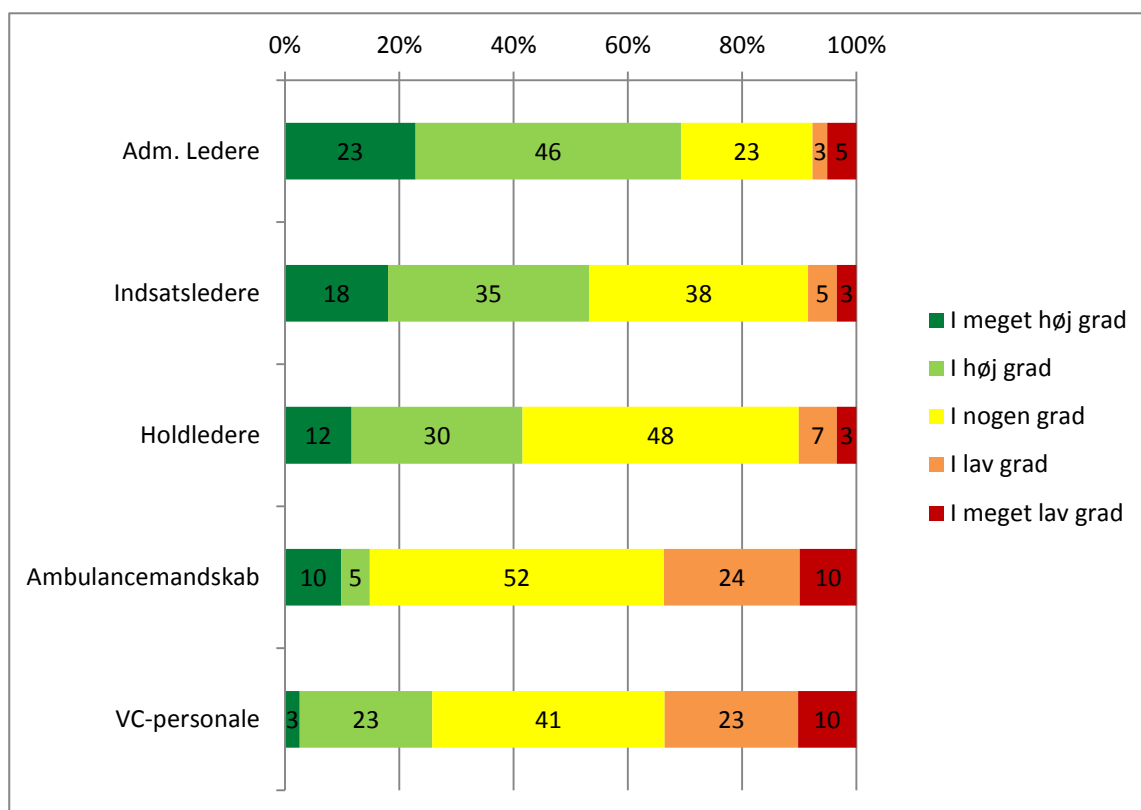
at være tøvende og generte over at skulle tale med de taktiske ledere på ISL-talegruppen, fordi de ikke vil risikere at sige meldingerne forkert.

3.2 Undervisning

De administrative ledere og indsatslederne har modtaget mest undervisning i SINE, mens vagtcentralpersonale og ambulancemandskabet har modtaget mindst undervisning i den tværgående brug af radionettet.

De administrative ledere og indsatslederne er de to grupper, der ifølge spørgeskemaundersøgelsen har modtaget mest undervisning i brugen af radionettet.

Spørgsmål fra spørgeskema: Har du modtaget undervisning i den tværgående kommunikation på SINE?



Undervisning i SINE indgår som en fast del af indsatslederuddannelsen på Beredskabsstyrelsens Teknisk Skole i Tinglev, og det kan forklare, at **53 %** af indsatslederne svarer, at de har modtaget undervisning i SINE "i meget høj grad" eller "i høj grad". Til samme spørgsmål svarer kun **15 %** af ambulancemandskabet og **26 %** af vagtcentralpersonalet, at de har modtaget undervisning i SINE "i meget høj grad" eller "i høj grad".

Af fokusgruppemøderne fremgår det, at nogle beredskaber har faste procedurer for undervisning og videndeling omkring brugen af SINE, mens andre ingen planer har på området. Flere fortæller, at ledernes holdning til SINE er afgørende for, om undervisning og øvelser i SINE bliver prioriteret.

3.3 Indhentning af ny viden

Respondenterne henter primært ny viden gennem øvelser og gennem beredskabets superbrugere og vidensdelere. Vidensdeling er ofte bygget op omkring få personer i beredskaberne.

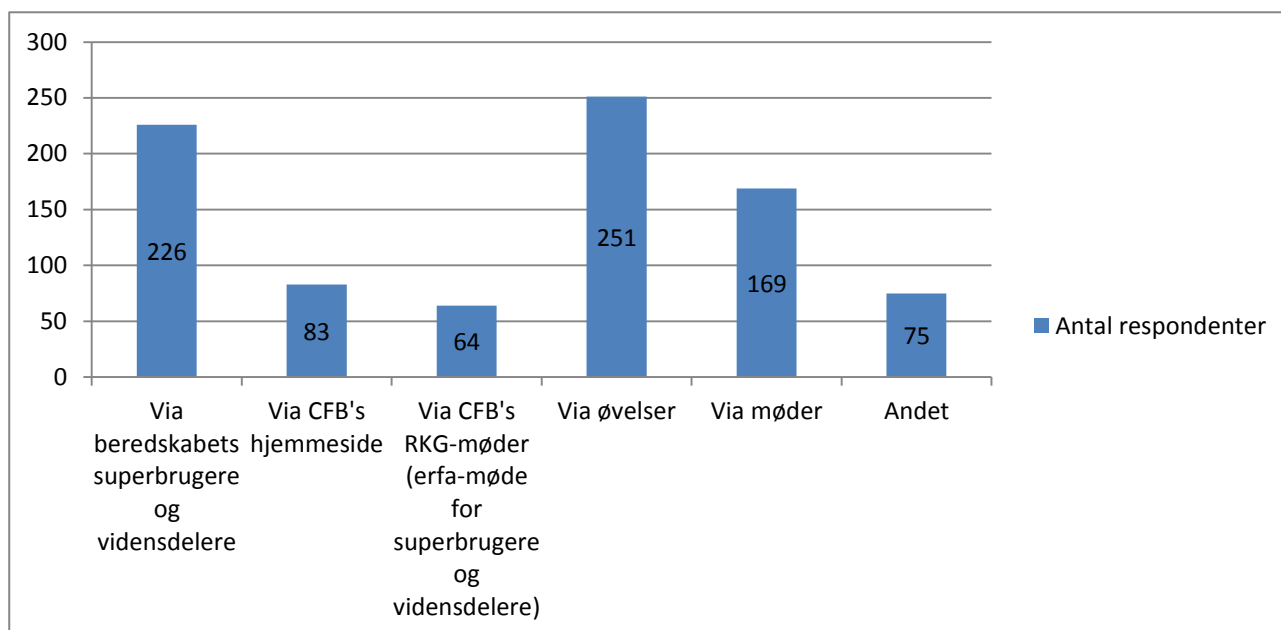
Undersøgelsen viser, at respondenterne hovedsageligt indhenter ny viden enten gennem øvelser eller gennem beredskabets superbrugere og vidensdelere. Interne møder om SINE i beredskaberne er også kilde til ny viden.

Af fokusgruppemøderne fremgår det, at beredskaberne kunne have gavn af flere både interne og tværfaglige øvelser i SINE, men at dette ofte ikke bliver prioriteret. Desuden fortæller flere, at det ofte er svært at gennemføre undervisning af deltidsansatte og frivillige.

Det bemærkes også, at beredskabernes superbrugere og vidensdelere er travle folk, der ikke altid har tid til sparring og videreformidling af SINE-relaterede emner.

Kun en mindre procentdel indhenter viden gennem CFBs hjemmeside. Flere fortæller, at de i hverdagen ikke har tid til at kigge på www.sikkerhedsnet.dk, når de også skal tjekke intranet og holde sig opdateret på andre vigtige platforme.

Spørgsmål fra spørgeskema: Hvordan henter du ny viden om SINE? Du kan sætte flere markeringer.



Respondenternes kommentarer i spørgeskemaundersøgelsen sammenholdt med drøftelser i fokusgruppemøderne vidner om, at sidemandsoplæring og sparring med kolleger er udbredt, når beredskaberne skal tilegne sig ny viden om SINE. Flere respondenter fortæller, at de har en 'learning-by-doing'-tilgang til brugen af radioen, og at rutinen kommer i takt med, at radioen anvendes operativt. Flere respondenter bemærker, den interne undervisning i SINE ofte er bygget op omkring én eller få personer i beredskaberne. Det gør beredskaberne sårbare over for sygdom eller jobrotation blandt de SINE-kyndige.

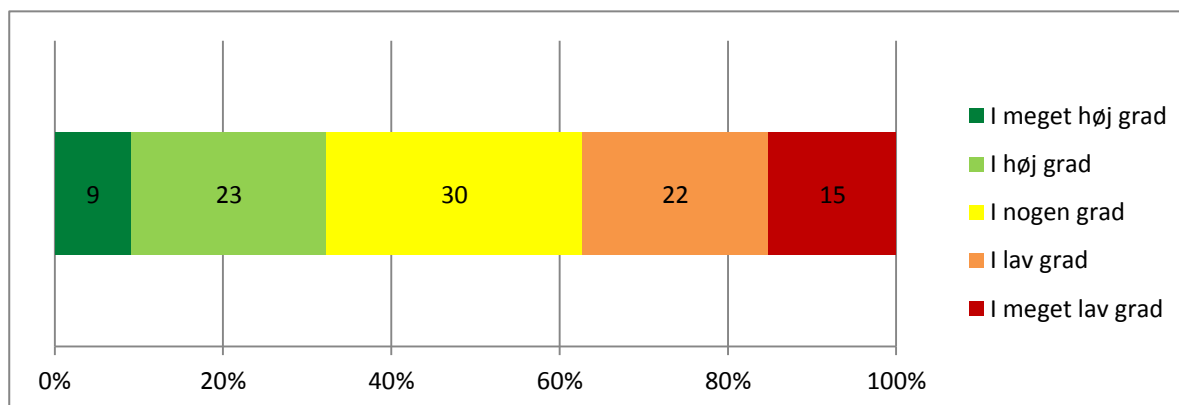
3.4 Kendskab til TOAS-dokumentet

Respondenterne har begrænset kendskab til TOAS-dokumentet, der beskriver retningslinjerne for den tværgående kommunikation på SINE.

I TOAS-dokumentet, som er forkortelsen af "Tværgående Operativ Anvendelse af SINE" findes retningslinjerne for den tværgående kommunikation på SINE. Retningslinjerne er tiltrådt af TOAS og er tilgængelige på CFBs hjemmeside.

Af spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at **32 %** af respondenterne kender retningslinjerne for den tværgående kommunikation "i meget høj grad" eller "i høj grad", mens **30 %** har et kendskab "i nogen grad".

Spørgsmål fra spørgeskema: I hvor høj grad kender du retningslinjerne for den tværgående kommunikation på SINE, som beskrevet i TOAS-dokumentet "Retningslinjer for anvendelse af SINE"?



Besvarelserne tegner et billede af, at store dele af respondenterne ikke er bekendte med TOAS-dokumentet og ikke ved, at de kan hente viden om brugen af SINE i dokumentet.

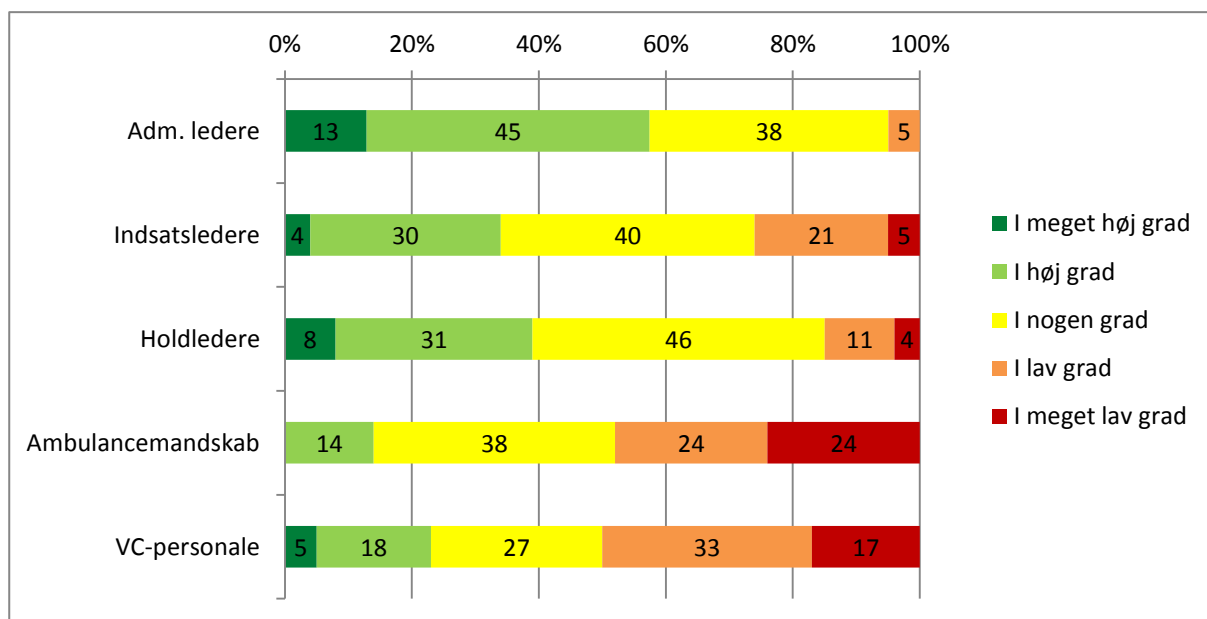
3.5 Øvelser

Respondenterne har god gavn af øvelser, hvor kommunikationen på SINE trænes. Både interne og tværgående øvelser er kilde til læring.

Halvdelen af de adspurgte i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at beredskabet ”i meget høj grad” eller ”i høj grad” har fokus på SINE under øvelser. Af fokusgruppemøderne fremgår det, at de tværfaglige øvelser giver værdifuld viden om brugen af skadestedssæt. Det bemærkes, at det er vigtigt, at der afsættes tid til opfølgning på øvelserne for at fastholde viden og højne vidensniveauet på tværs af sektorerne. Flere respondenter fortæller desuden, at små interne øvelser i SINE er med til at højne vidensniveauet og klæde beredskaberne på til dagligdagens brug af SINE.

Af fokusgruppemøderne fremgår det, at mange ønsker flere og mere regelmæssige øvelser, hvor SINE trænes, drøftes og evalueres.

Spørgsmål fra spørgeskema: Har dit beredskab fokus på SINE, når der afholdes øvelser?



Brugen af netskitser og actioncards indgår hos mange beredskaber som en del af de fleste øvelser, hvor kommunikationen på SINE trænes. Flere fortæller, at netskitser og actioncards er med til at give dem en større (visuel) forståelse for brugen af radionettet, og mange har dem liggende klar i køretøjerne.

3.6 Superbrugere og vidensdelere

75 % af de adspurgte kender deres eget beredskabs superbrugere, mens 50 % kender vidensdelerne.

De enkelte beredskaber har udpeget en række superbrugere og vidensdelere, der er ressourcepersoner i forhold til SINE-relaterede emner. Superbrugeren har teknisk indsigt i SINE og sørger fx for at holde beredskabets radioer opdateret med den rigtige software. Vidensdelers opgave er at udbrede viden om den operative brug af SINE i resten af organisationen. Når vigtige emner om SINE skal kommunikeres, er det superbrugere og vidensdelere, der modtager information fra CFB med henblik på videreformidling af budskaberne i egen organisation.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at der blandt de adspurgte er størst kendskab til beredskabets superbrugere (**75 %**), mens det kun er hver anden af respondenterne, der kender vidensdelerne (**50 %**).

Fra fokusgruppemøderne fremgår det, at selvom forholdsvist mange kender til superbrugere og lidt færre til vidensdelere, så er der ofte tvivl om superbrugere og vidensdelers roller og opgaver i beredskaberne i forhold til SINE. Respondenterne giver udtryk for, at de er usikre på, hvilke SINE-relaterede emner, de skal gå til henholdsvis superbrugeren og vidensdeleren med.

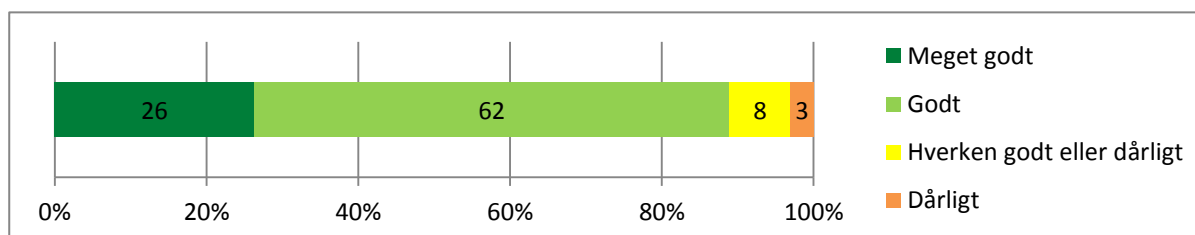
3.7 Erfa-møder (RKG)

Respondenterne udviser stor tilfredshed med udbyttet af de halvårlige erfa-møder for superbrugere og vidensdelere. Referater fra erfa-møderne bliver kun videredistribueret i begrænset omfang.

To gange om året inviteres beredskabernes superbrugere og vidensdelere til erfa-møder (også kaldet RKG-møder), hvor der fortæller nyt vedr. SINE og udveksles erfaringer om brugen af SINE på tværs af beredskaberne.

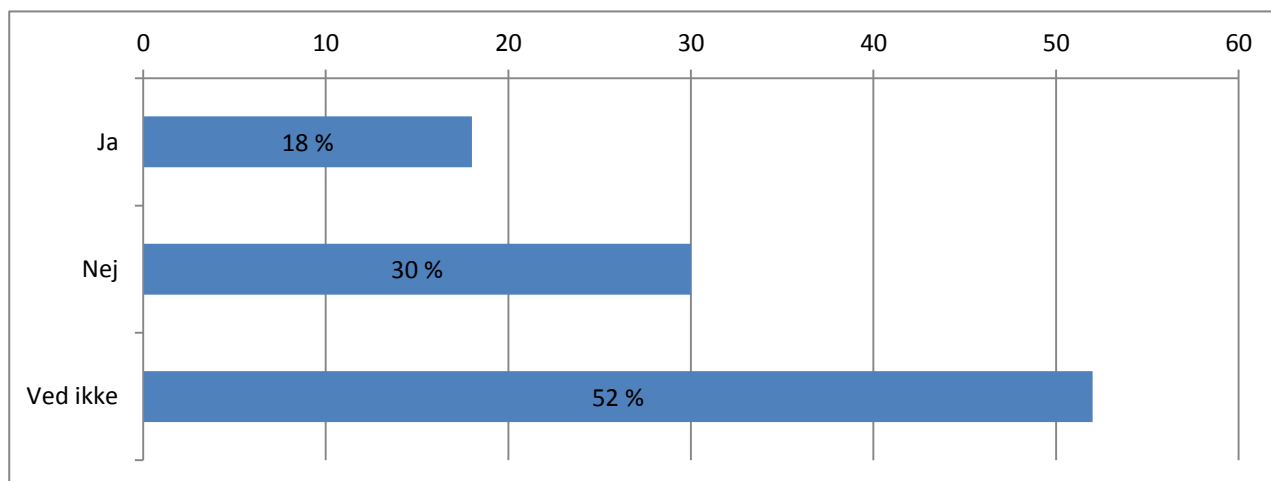
Undersøgelsen peger på, at deltagerne er tilfredse med udbyttet af erfa-møderne, som **88 %** vurderer som "meget godt" eller "godt". Mange svarer desuden, at planspiløvelsen, som afvikles på hvert andet møde, giver god sparring og ny viden på området.

Spørgsmål fra spørgeskema: Hvordan vil du vurdere det samlede udbytte af RKG-møderne?



Efter hvert erfa-møde udsendes et mødereferat til superbrugere og vidensdelere med henblik på, at vigtige budskaber bliver viderekommunikeret til kollegerne. Undersøgelsen viser, at referater kun bliver videredistribueret i begrænset omfang, og det tyder på, at vigtig viden fra erfa-møderne ikke når så langt ud i organisationen, som ønsket.

Spørgsmål fra spørgeskema: Har du adgang til referater fra RKG-møderne?



3.8 Radiodisciplin

Respondenterne efterspørger ensartede retningslinjer for radiodisciplinen på tværs af sektorerne. Nogle respondenter er aldrig blevet undervist i afgivelse af meldinger på radioen.

På flere af fokusgruppemøderne fortælles det, at der er udfordringer med radiodisciplinen på tværs af beredskaberne. Meldinger og ordvalg varierer fra sektor til sektor (politiet siger fx "kom" og brandvæsnet siger "skift"), og det kan skabe forvirring og misforståelser blandt de taktiske ledere og for personalet særligt på politiets vagtcentraler, der betjener alle sektorer. Flere udtrykker ønske om fælles retningslinjer for radiodisciplin på tværs af beredskabssektorerne.

Nogle SINE-brugere er aldrig blevet undervist i at tale i radio, og det kan forklare den usikkerhed, som særligt mandskabet i beredskaberne har omkring brugen af radioen og afgivelse af meldinger i skadestedssæt.

4. Kommunikation i skadestedssæt

I dette kapitel præsenteres evalueringens resultater vedr. beredskabernes tværgående kommunikation i skadestedssæt. Desuden evalueres en række værktøjer og funktioner til understøttelse af beredskabernes kommunikation på SINE.

4.1 Modtagelse af skadestedssæt

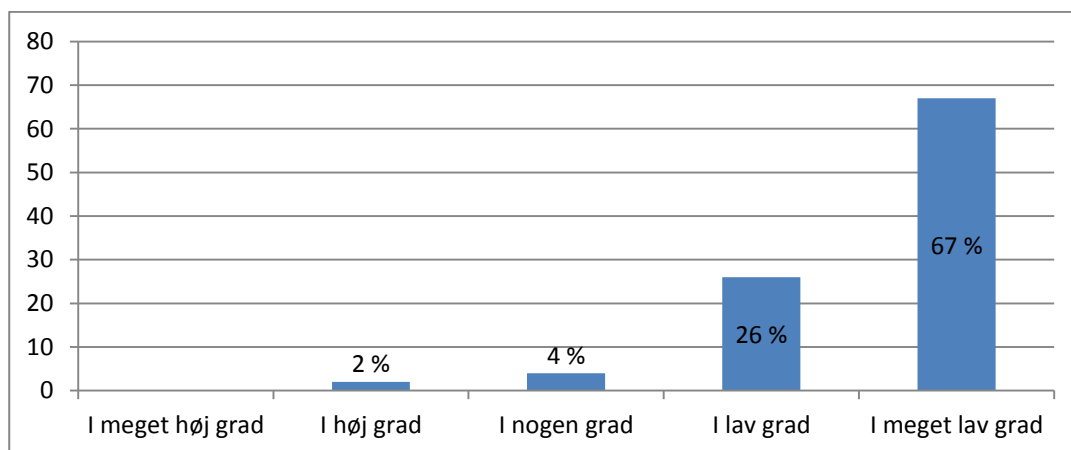
Størstedelen af respondenterne er tilfredse med hastigheden af politiets tildeling af skadestedssæt. Kun en lille procentdel oplever at få tildelt flere skadestedssæt til samme hændelse.

Når to eller flere beredskabssektorer samarbejder på et skadested, tildeler politiets vagtcentraler et skadestedssæt, som beredskaberne bruger til kommunikation vedr. den specifikke hændelse.

Det tildelte skadestedssæt udsendes hurtigst muligt, og undersøgelsen viser, at respondenterne overordnet er tilfredse med hastigheden af tildeling af skadestedssæt. **80 %** af respondenterne i undersøgelsen svarer således, at de er ”meget tilfredse” eller ”tilfredse” med hastigheden af tildeling af skadestedssæt, **15 %** er hverken tilfredse eller utilfredse, og kun **5 %** er utilfredse. Det tyder på, at beredskabernes generelt set modtager det tildelte skadestedssæt hurtigt, og at hastigheden i tildelingen ikke influerer negativt på beredskabernes tværgående samarbejde og håndtering af hændelser.

Til spørgsmålet om, hvorvidt der modtages flere skadestedssæt til samme hændelse, svarer **93 %** af de adspurgte, at de ”i lav grad” eller ”i meget lav grad” får tildelt flere skadestedssæt. Det tegner et billede af, at samarbejde mellem landets alarmcentraler og politiets vagtcentraler er effektivt og fungerer efter hensigten.

Spørgsmål fra spørgeskema: Sker det, at du modtager flere SKS til samme hændelse?



4.2 Default-talegruppen

Kommunikationen på default-talegruppen fungerer for nogle respondenter tilfredsstillende, mens andre bemærker, at for megen snak på talegruppen kan resultere i tab af vigtig viden.

Default er den talegruppe, som alle tværgående hændelser begynder på, indtil indsatsledelsen mødes og aftaler at skifte til et tildelt skadestedssæt. Nogle respondenter finder default-talegruppen velfungerende og er trygge ved altid at starte en indsats på talegruppen. Andre fortæller, at de oplever for megen snak på default-talegruppen, og at det kan give anledning til forvirring og tab af vigtig viden. Flere bemærker, at der ved to samtidige hændelser i et område med lang kørevej kan være tale i default-talegruppen i næsten en time. Retningslinjerne om, at der først må skiftes til tildelt skadestedssæt når indsatsledelsen er mødt og "har set hinanden i øjnene", hæmmer indsatsen for nogle respondenter.

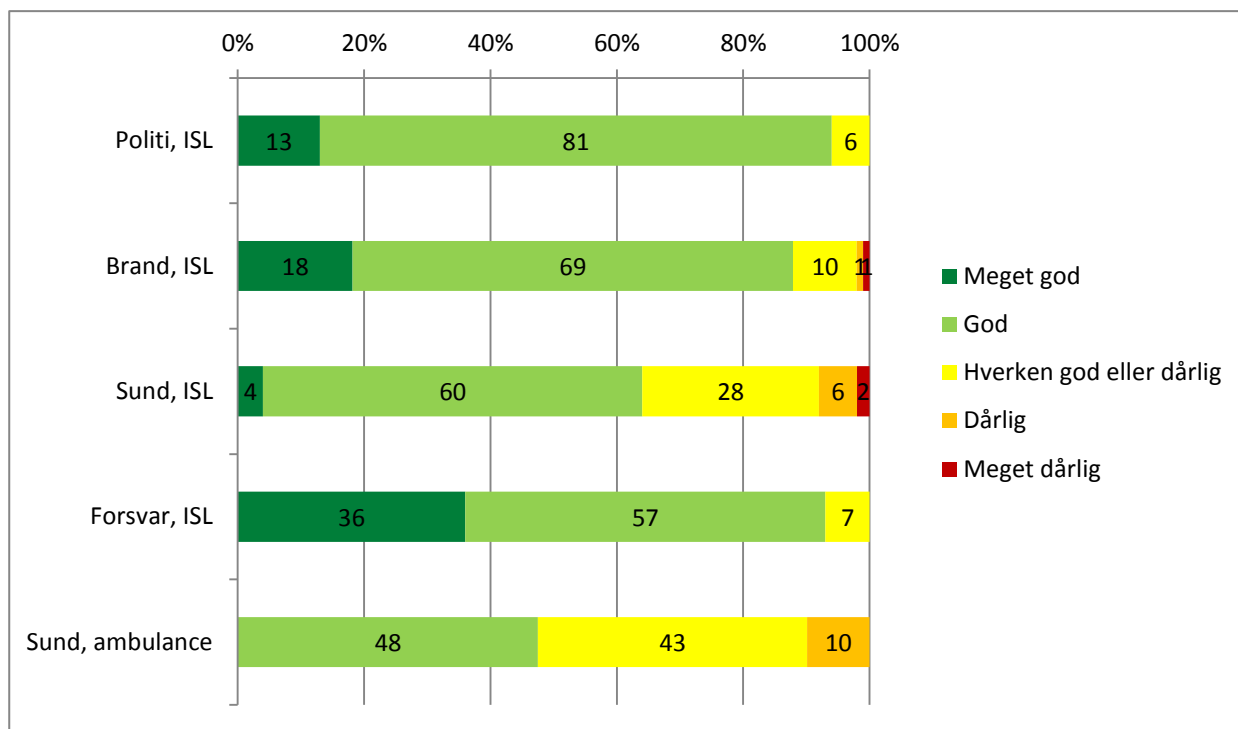
4.3 Tildelt skadestedssæt

Der er overvejende tilfredshed blandt indsatslederne med kommunikation i tildelt skadestedssæt. Dog får nogle indsatsledere ikke altid skiftet fra default til tildelt skadestedssæt. Holdledere fra redningsberedskaberne kører primært deres kommunikation med ISL BRAND i egne talegrupper.

Når indsatsledelsen er mødt på skadestedet, aftaler de at skifte fra default til det tildelte skadestedssæt, talegruppe ISL. Nogle indsatsledere fortæller, at de ikke altid skifter fra default-talegruppen ved hændelser, hvor der er tildelt et skadestedssæt. Det begrundes med, at indsatsledelsen ofte står overfor hinanden og taler om de taktiske dispositioner, hvilket overflødiggjør radioen. Nogle fortæller også, at hændelserne er så hurtigt overstået for indsatsledelsen, at de ikke prioriterer at bruge tid på at skifte til det tildelte skadestedssæt.

Ved indsatser, hvor indsatsledelsen får skiftet til tildelt skadestedssæt, vurderer et gennemsnit på 79 % blandt indsatslederne, at kommunikationen i talegruppe ISL er "meget god" eller "god". Hos ISL POLITI ligger tallet på 94 %, mens ISL SUND ligger på 64 %.

Spørgsmål fra spørgeskema: Hvordan vil du vurdere den tværgående kommunikation på tildelt SKS, talegruppe ISL?



Spørgeskemaundersøgelsen viser, at særligt indsatsledere fra politi og redningsberedskab finder kommunikationen i skadestedssæt (talegruppe ISL) tilfredsstillende.

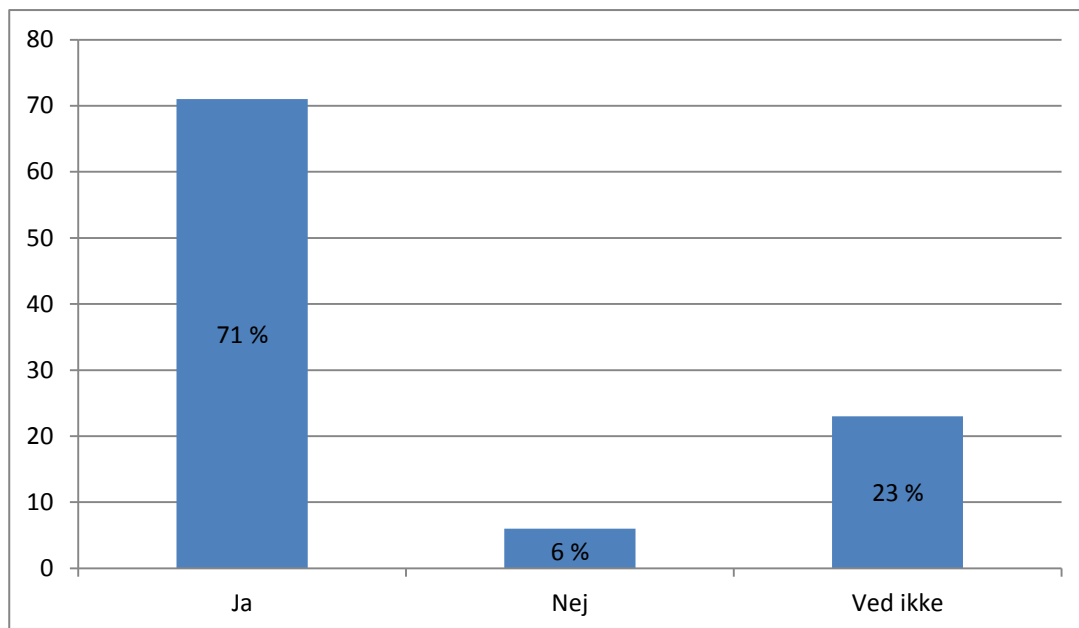
38 % af de adspurgte holdledere fra redningsberedskabet fortæller, at de ”i meget høj grad” eller ”i høj grad” får besked af ISL BRAND om at skifte til skadestedssæt, talegruppe HL BRA. Det tyder på, at kommunikationen mellem holdleder og ISL BRAND ofte bliver kørt i egne talegrupper, som kun det enkelte redningsberedskab kan tilgå. Det kan besværliggøre kommunikation med enheder fra naboberedskaberne – fx i tilfælde af store hændelser med behov for assistance udefra.

4.4 Fast skadestedssæt

Respondenterne udtrykker tilfredshed med anvendelsen af faste skadestedssæt, hvor fremkørsel sker på et på forhånd defineret skadestedssæt.

Nogle lokationer i Danmark har på forhånd fået tildelt faste skadestedssæt i SINE (fx Metroen i København, Storebæltsforbindelsen og Københavns Lufthavn i Kastrup). Fremkørsel til disse objekter sker altid på et fast tildelt skadestedssæt uden opstart i default-talegruppen.

Spørgsmål fra spørgeskema: Virker anvendelsen af faste SKS?



Et gennemsnit på **71 %** af respondenterne angiver, at fremkørsel på de faste skadestedssæt virker efter hensigten. **6 %** svarer nej til spørgsmålet, mens **23 %** ikke har taget stilling – formentlig fordi de arbejder i områder, der ikke gør brug af faste skadestedssæt. Det tyder på, at brugen af faste skadestedssæt hovedsageligt fungerer efter hensigten.

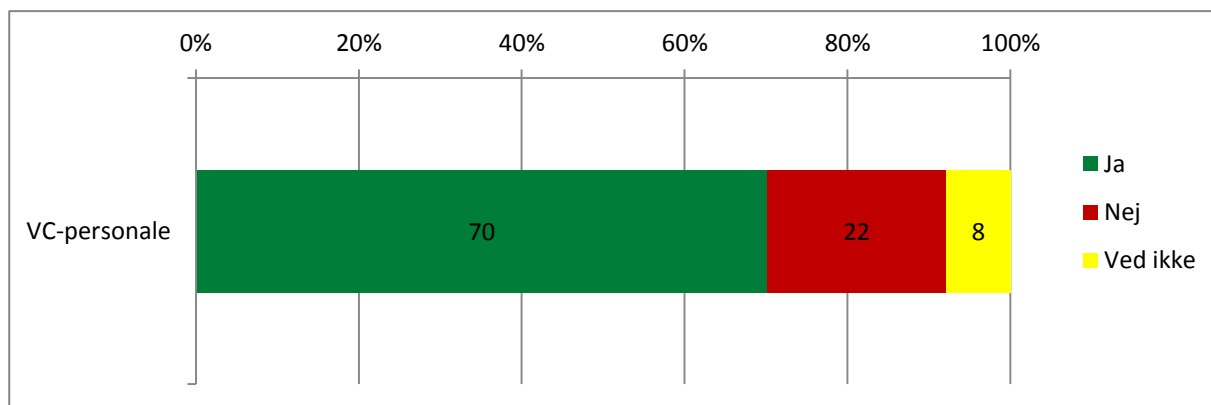
4.5 Tvangsstyring

Selvom mange vagtcentraler har tekniske løsninger til tvangsstyring af radioer til rette talegrupper, anvendes løsningen kun i politiet.

Tvangsstyring er en funktion, der giver vagtcentralen mulighed for at skifte talegruppe på radioerne, så radiobrugeren ikke selv behøver at gøre det. Funktionaliteten kan være en hjælp i en presset situation, hvor fx indsatslederen har behov for hurtigt at skifte talegruppe fra default til tildelt skadestedssæt.

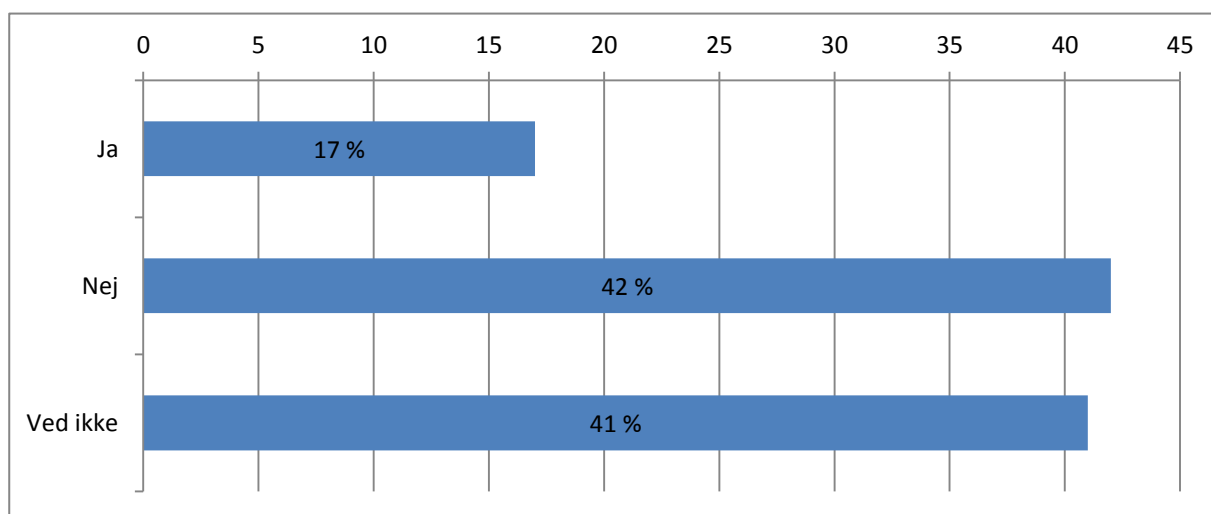
Samtlige af politiets vagtcentraler samt nogle vagtcentraler fra de øvrige beredskabssektorer har udstyr til at tvangsstyre kollegernes radioer over på de rette talegrupper, uden at kollegerne skal foretage en aktiv handling på radioen.

Spørgsmål fra spørgeskema: Kan du som vagtcentralpersonale tvangsstyre SINE-radioer over på andre talegrupper?



70 % af vagtcentralpersonalet svarer "ja" til, at de kan tvangsstyre kollegernes SINE-radioer over i andre talegrupper, og det vidner om, at mange vagtcentraler har det tekniske udstyr til tvangsstyring til rådighed.

Spørgsmål fra spørgeskema: Kan din vagtcentral tvangsstyre din SINE-radio?



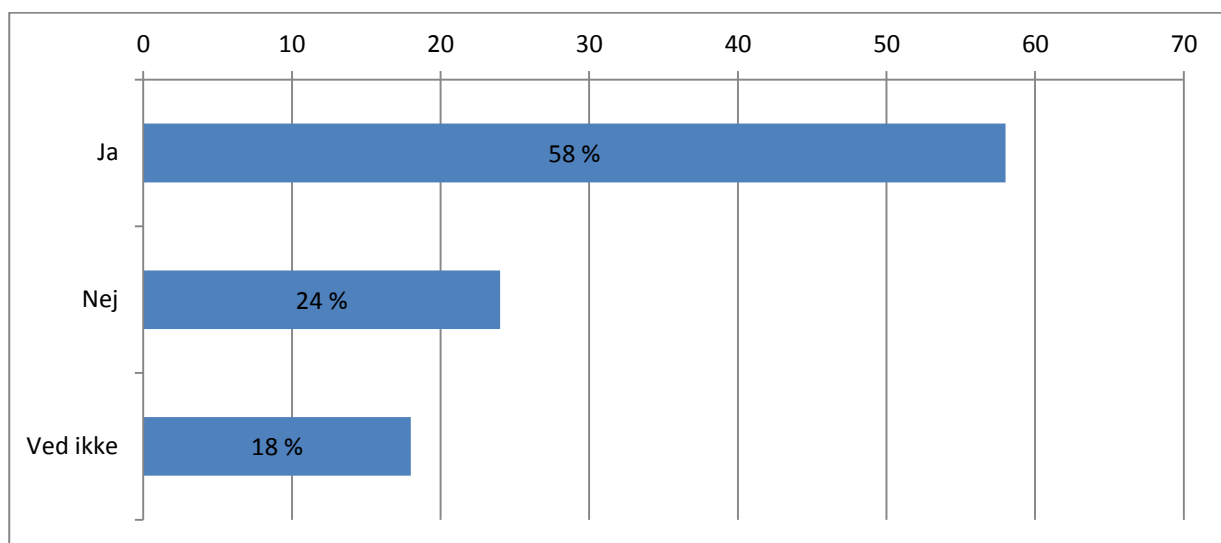
Kun **17 %** af de operative radio-brugere svarer "ja" til, at deres vagtcentral kan tvangsstyre dem over i de rigtige talegrupper. **42 %** svarer "nej", mens **41 %** ikke ved, om det kan lade sig gøre. Det tegner et billede af, at tvangsstyring kun anvendes i begrænset omfang, selvom vagtcentralerne har teknisk udstyr til rådighed til formålet.

4.6 Speed dial

Mere end halvdelen af respondenterne gør brug af speed-dial til skift af talegruppe.

Mens tvangsstyring af radioer primært anvendes i politiet, er brugen af speed-dial mere udbredt i alle beredskabssektorerne. Speed-dial gør det muligt ved et enkelt tast på radioen (genvej) at komme over på de rette talegrupper. **58 %** af de adspurgte fra spørgeskemaundersøgelsen bruger speed-dial til skift af talegruppe, og specifikt for indsatslederne ligger tallet på **64 %**.

Spørgsmål fra spørgeskema: Kan du tilgå tildelt SKS via speed-dial? Speed-dial er en funktion, hvor man ved at taste et prædefineret nummer på radioen kan skifte talegruppe.

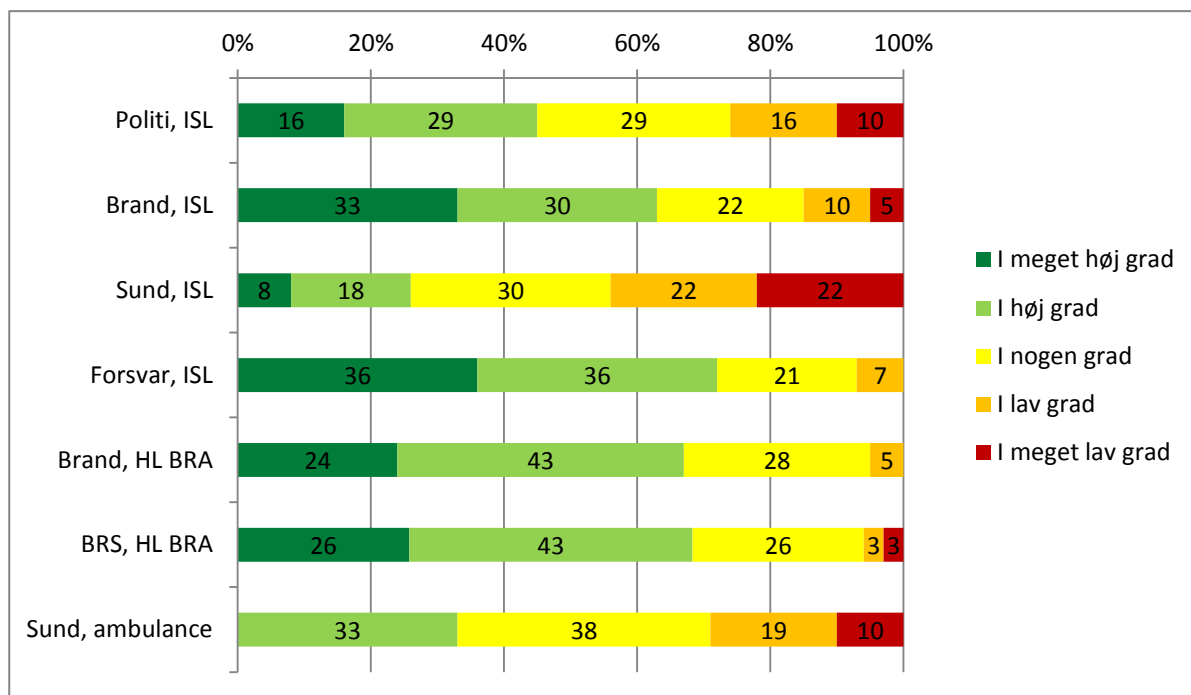


4.7 Kommunikation i DMO

Beredskaberne har begrænset kendskab til DMO-funktionen og mange kan ikke bruge DMO-talegrupperne i tilfælde af utilstrækkelig SINE-dækning.

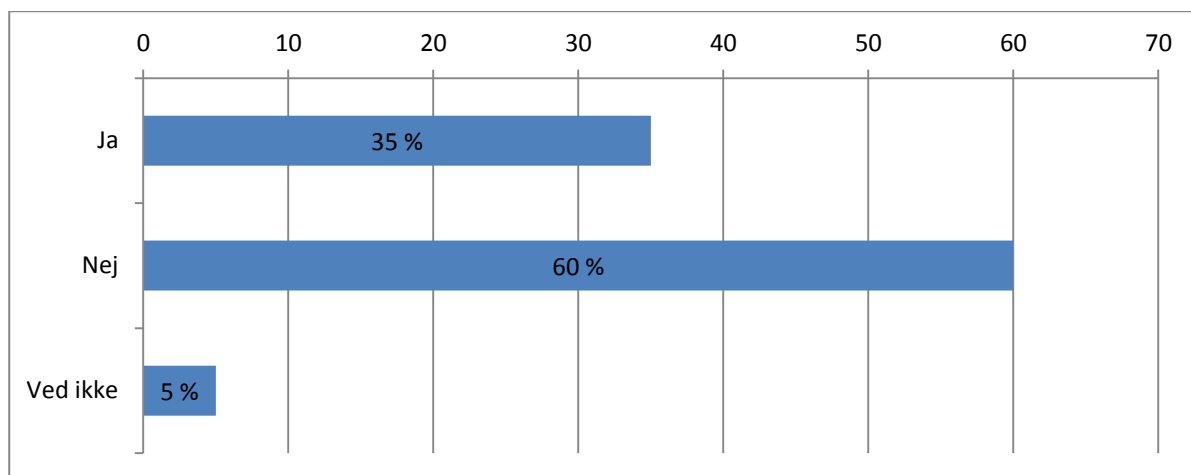
Kendskabet til DMO-funktionaliteten og DMO-talegrupperne varierer afhængig af sektor og beredskabsfunktion. DMO er en tilstand, hvor radioer inden for et mindre geografisk område kan anvendes, hvis SINE-dækningen er utilstrækkelig (fx i underjordiske parkeringskældre) eller ved nedbrud i radionettet. Når radioen er i DMO, er det ikke muligt at opretholde kommunikationen med vagtcentralen.

Spørgsmål fra spørgeskema: Kender du DMO-talegrupperne, som kan benyttes i områder uden SINE-dækning?



Et gennemsnit på **55 %** af de adspurgte svarer, at de har kendskab til DMO-talegrupperne. Af besvarelsene fremgår det, at ISL SUND og ambulancemandskabet er de grupper, der har det mest begrænsede kendskab til DMO-talegrupperne.

Spørgsmål fra spørgeskema: Bruger dit beredskab DMO-talegrupperne operativt i hverdagen?



35 % angiver, at de anvender DMO-talegrupperne aktivt i dagligdagen. Redningsberedskabet og Beredskabsstyrelsen er de sektorer, der gør mest brug af DMO-talegrupperne, og det skyldes sektorernes røgdykker-enheder, der skal kunne kommunikere med en holdleder under alle tænkelige indsatser og således også i områder uden SINE-dækning.

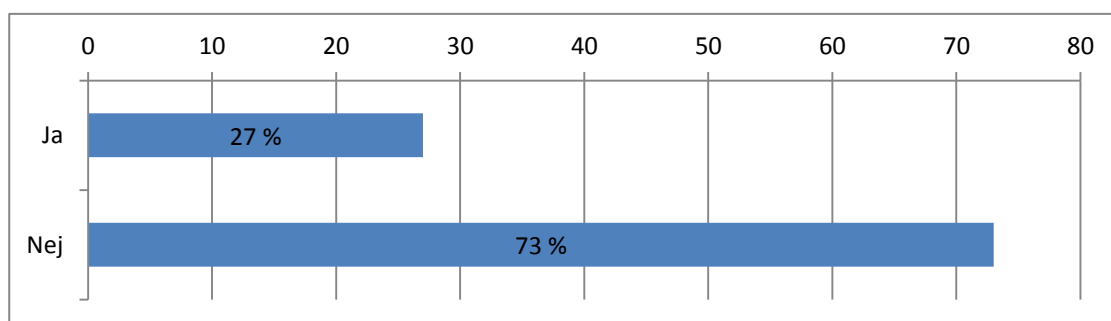
Under fokusgruppemøderne blev det klart, at beredskaberne kender til begrebet DMO, men at de adspurgte ikke kender antallet af talegrupper til rådighed og ej heller har forståelse for den tværgående kommunikation i DMO-skadestedssæt. Der ses en tendens til, at det er redningsberedskaberne i landets største byer, der har de bedste færdigheder i anvendelse af DMO og største forståelse for DMO-talegruppestrukturen.

4.8 Repeater og gateway

Beredskaberne anvender repeater og gateways i begrænset omfang.

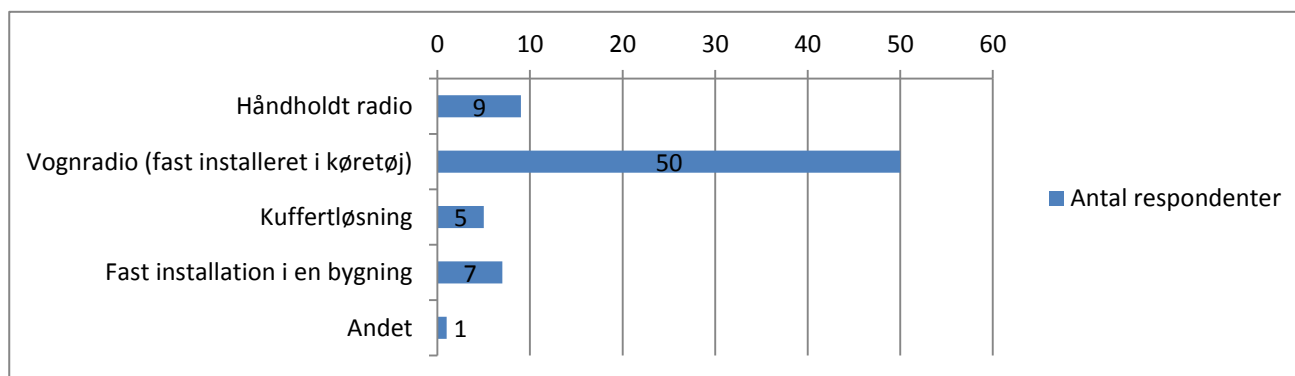
Et gennemsnit på **27 %** af respondenterne svarer, at de har erfaring med brugen af repeater til forlængelse af DMO-signalet. For holdledere fra redningsberedskabet ligger tallet på **69 %**, fordi røgdykkere ofte gør brug af DMO-funktionen. Det er primært håndholdte radioer og vognradioer, der anvendes som repeater, mens kun få gør brug af kuffertløsninger og faste installationer i bygninger.

Spørgsmål fra spørgeskema: Har du erfaring med brugen af repeater til at forlænge signalet mellem radioer?



Mens repeater anvendes til at forlænge signalet mellem radioer i DMO, kan gateways bruges til at skabe en indgang til det krypterede net mellem DMO og TMO.

Spørgsmål fra spørgeskema: Hvilke løsninger har du brugt som gateway? Der kan sættes flere markeringer.



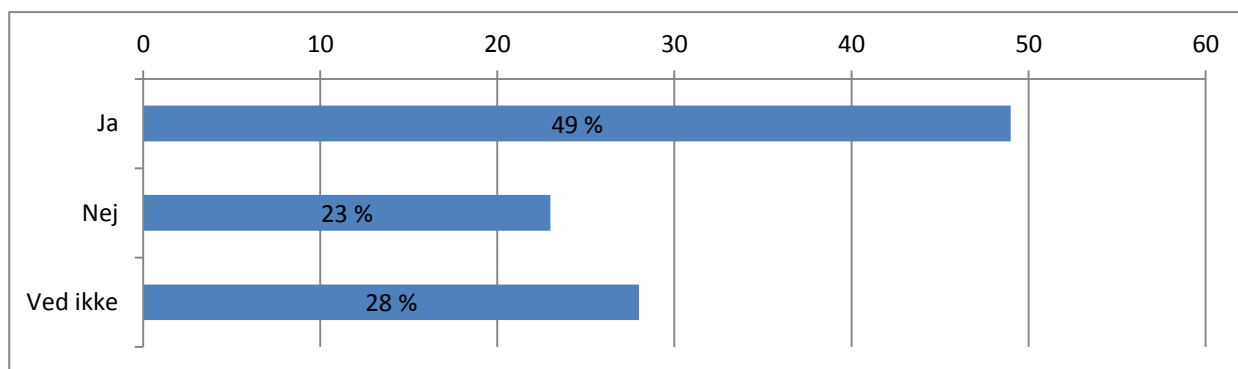
Spørgeskemaundersøgelsen viser, at kun **18 %** af de adspurgte har kendskab til brugen af gateways, og det er holdledere fra redningsberedskaberne, der har den største viden på området. Det er primært vognradioerne, der bruges som gateways.

4.9 Informationssikkerhed

Cirka halvdelen af de adspurgte forholder sig aktivt til, hvordan der deles personfølsomme oplysninger på SINE.

Til spørgsmålet om, hvorvidt beredskaberne forholder sig aktivt til, hvordan de deler personfølsomme oplysninger på SINE svarer **49 %**, at de aktivt har taget stilling til emnet. Til samme spørgsmål svarer **51 %**, at de enten ikke ved det eller ikke har aktive dialoger i beredskabet om informationssikkerhed.

Spørgsmål fra spørgeskema: Forholder dit beredskab sig aktivt til, hvordan der deles personfølsomme oplysninger på SINE?



81 % svarer desuden ja til, at beredskabets vognradioer står tændt, når der ikke er personale i køretøjerne. Flere fortæller, at radioerne står tændt for at være klar til kommunikation, når en indsats starter. Det bemærkes, at køretøjerne ofte står bag lukkede døre på døgnbemandede stationer, hvormed der tages nogle forholdsregler for sikring af personfølsomme oplysninger.

5. Det videre forløb

Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen og drøftelser i fokusgruppemøderne har givet CFB ny og vigtig indsigt i beredskabernes tværgående brug af SINE. Evalueringen peger på en række områder, hvor der med fordel kan sættes ind, hvis beredskabernes viden om SINE skal løftes og kommunikationen i skadestedssæt effektiviseres.

Evalueringens hovedkonklusioner vil blive præsenteret for TOAS og de underliggende OAS-grupper. Desuden skal beredskaberne i form af bl.a. superbrugere og vidensdelere have indsigt i resultaterne og have mulighed for at komme med forslag til opfølgning på fokusområderne.

Når de relevante beredskabsaktører er blevet præsenteret for resultaterne, vil CFB i samarbejde med TOAS udarbejde en handlingsplan, der skal sikre effektiv anvendelse af SINE fremadrettet.

Udarbejdet af

Center for Beredskabskommunikation (CFB)
Rigspolitiet
Nimbusparken 24, 4. sal
2000 Frederiksberg

Telefon: 4515 2165
E-mail: sine@sikkerhedsnet.dk
Hjemmeside: www.sikkerhedsnet.dk

Offentliggjort juni 2018

Forsidefoto: Lars Svankjær