



DNK faktaserie

Opplæring i nytt digitalt nødnett

dNk
Direktoratet for nødkommunikasjon

DNK-FAKTA-0004 – versjon 1 - 29. august 2007

INNHold

| | |
|--|----------|
| 1. INNLEDNING..... | 3 |
| 2. OPPLÆRINGSSTED..... | 4 |
| 3. UTFØRELSE AV OPPLÆRING | 4 |
| 4. LEARNING MANAGEMENT SYSTEM | 4 |
| 5. KURS SOM GIS AV LEVERANDØR..... | 4 |
| 6. OPPLÆRING INNEN HVER NØDETAT | 5 |

1. Innledning

1.1. Bakgrunn

Stortinget vedtok 18. desember 2006 at et første utbyggingstrinn for nytt digitalt nødnett i Norge skal igangsettes. Utbyggingen starter i Østfoldområdet, og de første brukerne i nettet vil være de tre nødetatene brann, politi og helse.

Justis- og politidepartementets nødnettorganisasjon (JDN) inngikk 22. desember 2006 kontrakt med Siemens AS som gir Siemens et helhetsansvar for leveranse av et nødnett basert på TETRA-teknologi og tilhørende betjeningsutstyr til kommunikasjonsentraler. Kontrakten inkluderer også leveranse av opplæring til et visst antall nøkkelpersoner/superbrukere innen hver etat.

I april 2007 ble nødnettprosjektet (JDN) skilt ut fra Justis- og politidepartementet, og Direktoratet for nødkommunikasjon (DNK) ble opprettet for å ivareta kontrakten.

1.2. Hensikt og målgrupper

Hensikten med dette dokumentet er å beskrive hvordan opplæring i det nye nødnettet er planlagt organisert og gjennomført. Utbygging av nødnettet er i en oppstartsfasen og det må påregnes oppdateringer til dokumentet.

Målgruppen for dokumentet er personer med tilknytning til organisasjonene som skal ta nødnettet i bruk. Det forutsettes at leseren har en overordnet kunnskap om hva nødnettet er, jf. St.prp.nr.30 (2006-2007) om igangsetting av første utbyggingstrinn av nytt digitalt nødnett.

Dokumentet vil også kunne være av interesse for andre som ønsker en overordnet beskrivelse av opplæringskonseptet for nytt nødnett.

Målgruppe for dokumentet er ikke teknisk personell eller personer direkte involvert i prosjektgjennomføringen. Slikt personell vil ha tilgang til mer spesifikk prosjektinformasjon og teknisk informasjon.

Dokumentet er offentlig.

1.3. Konsept for opplæring

Konseptet som ligger til grunn for opplæring i det norske nødnettet er definert i St.prp.nr.30 (2006-2007) og i kontrakt mellom DNK og leverandør.

Konseptet går i korthet ut på at:

1. Leverandøren skal tilføre opplæring til superbrukere/instruktører fra brukerorganisasjonene
2. Nødetatene/brukerorganisasjonene skal selv sørge for opplæring til sine operative sluttbrukere

Dette konseptet bygger på ”train the trainer”-prinsippet. Det betyr at det er avtalt antall personer (superbrukere) fra brukeretatene som skal delta på kurs levert av leverandør. Etter endt opplæring skal materiale/opplæringsprogram tilpasses til et operativt opplæringsprogram. Superbrukerne skal siden holde kurs for sluttbrukere i egen etaten.

2. Opplæringssted

Nødetatene har selv ansvar for å stille til rådighet lokaler for opplæring, også til den superbrukeropplæringen som gis av leverandør. For fase 0 (første byggetrinn) vil superbrukeropplæringen være hos leverandør. Politi og Brann har gått sammen om å etablere et nasjonalt opplæringscenter for nødnettopplæring ved Justissektorens kurs- og øvingscenter (JKØ) i Stavern. Helse ønsker å utføre opplæring lokalt ved eller i nærheten av hvert tjenestested. På sikt er intensjonen at JKØ kan brukes til samtrening mellom de tre nødetatene.

3. Utførelse av opplæring

Det er krav til at den opplæringen som blir gitt av leverandør til superbrukerne skal være en kombinasjon av praktisk trening i å bruke utstyret, teori og praktisk veiledning i opplæring av andre. Nødetatene vil være aktivt involvert i design av kurs i form av intervjuer, besøk til etatenes operative miljø, og gjennom godkjenning av opplæringsprogram, planer og materiale. Kursene skal tilpasses hver etat.

4. Learning Management System

Det blir opprettet en digital læringsplattform, et såkalt "Learning Management System" (LMS), som skal brukes for å koordinere kurspåmelding og kursevaluering. Dette verktøyet kan brukes for instruktørene/superbrukere for deres koordinering og oppfølging av sluttbrukere. På denne portalen skal også alt opplæringsmaterieell være tilgjengelig i forkant av kurs.

5. Kurs som gis av leverandør

Superbrukerne vil være ressurspersoner på arbeidsplassen med god kjennskap til det nye utstyret. Superbrukerkursene er rettet mot operatører / operativt personell og inkluderer superbruker for kommunikasjonsentral og superbruker for radioterminal. Flertallet av dem som blir opplært som superbrukere skal være instruktører som skal lære opp sine kolleger i egen etat.

Sluttbruker: Operativ bruker av radioterminal/kommunikasjonsentral som skal få relevant opplæring for å utføre sitt daglige arbeid på en sikker måte.

Superbruker: en ansatt innen nødetaten som er opplært spesielt til å gi sluttbrukere opplæring og gi førstelinje brukerstøtte.

I tillegg skal det holdes tekniske spesialistkurs på utstyret som er levert, programmering, kryptering og support. Disse kursene følger ikke "train the trainer"-konseptet.

Beskrivelse av superbrukerkurs:

| Superbrukerkurs ("train the trainer") | |
|---|--|
| Radioterminal | Kommunikasjonssentral |
| Skal etter endt opplæring kunne | Skal etter endt opplæring kunne |
| <ul style="list-style-type: none"> - kjenne til og bruke alle nettverkets funksjoner/tjenester - kjenne til og bruke alle radioterminalens funksjoner - bruke de 3 hovedtypene av radioterminaler (håndholdte, mobile og gateway/repeater) - gi førstelinje brukerstøtte på radioterminaler - gjøre enkel feilvurdering/søk på radioterminaler - lære opp radioterminalslettbrukere | <ul style="list-style-type: none"> - kjenne til og bruke alle relevante nettverksfunksjoner/tjenester - kjenne til og bruke alt utstyr og alle funksjoner som inngår i leveransen til kommunikasjonssentralene - bruke OSS (verktøy for overvåkning/feilmeldinger) - gi førstelinje brukerstøtte på kommunikasjonssentralutstyret - kunne delta i akseptansetesting - lære opp kommunikasjonssentralslettbrukere |

6. Opplæring innen hver nødetat

I tråd med "train the trainer"-prinsippet vil flertallet av nødnettbrukere få opplæring fra superbrukere i egen etat. For beskrivelse av disse kursene henvises det til den enkelte nødetat. Ansvarlig for å tilby og å koordinere opplæring innen hver enkelt nødetat er beskrevet under.

6.1. Opplæring i politiet

Politihøgskolen er ansvarlig for opplæring av politiets sluttbrukere av radioterminaler og kommunikasjonssentraler. Opplæringen på radioterminaler vil foregå lokalt på brukeres tjenestested. Instruktører på kursene vil være politiets egne instruktører opplært gjennom leverandørens "Train the Trainer"-kurs for superbrukere. For politiet er disse instruktørene de samme som vil stå for opplæring av kommunikasjonssentraloperatørene.

Operatører ved kommunikasjonssentralene vil få opplæring ved Justissektorens kurs- og kompetansesenter (JKØ) i Stavern. Politihøgskolen har her opprettet et opplæringscenter for kommunikasjonssentraloperatører med 9 operatørplasser – 8 elever + instruktør. Opplæringen her vil gi deltakerne en helhetlig opplæring i bruk av det nye radiosystemet samtidig som man får muligheter til å øve på samhandling etatene imellom.

Koordinering av opplæringen av teknisk personell ivaretas av Politiets data- og materieltjeneste.

6.2. Opplæring i brannetaten

Nødvendig opplæring i nødnett er et delt ansvar mellom Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) som koordinator, Norges brannskole og den enkelte 110-sentral og kommune.

Omfanget av opplæringen blir delt i tre nivåer:

Nivå 1: Omfatter 5 superbrukere på hver 110-sentral. Disse vil få en grundig opplæring i systemet og kunnskap om de radioterminaler som benyttes. Disse vil få et ansvar for opplæring av personell på egen 110-sentral.

Nivå 2: Består av minimum to superbrukere for radioterminal i hver kommune eller i hvert brannvesen. Disse vil få et ansvar for opplæring av personell i eget brannvesen.

Nivå 3: Omfatter alle sluttbrukere. Den enkelte brannmann vil få en tilpasset opplæring på de radioterminaler som benyttes i eget brannvesen. I tillegg blir det gitt opplæring om systemet slik at en kan forstå og bruke systemet på en tilfredsstillende måte.

Operatørene ved 110-sentralene vil få opplæring ved Justissektorens kurs- og øvingscenter JKØ. Sluttbrukere ved brannvesenene (nivå 3) vil få sin opplæring lokalt av superbrukere.

6.3. Opplæring i helsetjenesten

Nødvendig opplæring i nødnett er et delt ansvar mellom Helse driftsorganisasjon (HDO), prosjektet ”Implementering av Nytt Nødnett fase-0” (INNF0), den enkelte LV-sentral og kommune.

HDO har ansvaret for å ivareta nasjonale hensyn, bl.a. gjennom innholdselementene i sluttbruker opplæringen.

Innføringsprosjektene i helsesektoren har ansvaret for gjennomføring av opplæring for egne brukere. For første utbyggingsområde har prosjektet INNF0 ansvaret for opplæring av sluttbrukerne i spesialisthelsetjenesten. Det gjelder AMK-sentraler, ambulansetjenester (bil/båt/luft) og somatiske og psykiatriske akuttmottak.

Hvert tjenestested i helsetjenesten vil få tilbud om opplæring av instruktør/superbruker, som igjen skal lære opp egne sluttbrukere.

Opplæringen kan skje sentralt innen hvert AMK-område eller lokalt i tilknytning til en kommunikasjonsentral.

Kommunehelsetjenesten har et selvstendig ansvar for opplæring av egne sluttbrukere, både for operatørene på legevaktsentralene og for kommunenes vaktleger. Der kommunehelsetjenesten ikke kan gjennomføre opplæring av egne sluttbrukere, kan det søkes kontakt med spesialisthelsetjenesten med forespørsel om samarbeid.



Direktoratet for nødkommunikasjon

Postboks 7, Nydalen PIB, 0410 Oslo

Telefon 23 30 57 00, Telefaks 22 23 29 41

www.dinkom.no