

OPPLÆRINGSBOK

Internopplæring for alarmsentraloperatør

NAVN: _____

KOMMUNE/VIRKSOMHET: _____



NORGES BRANNSKOLE
9441 FJELLDAL

Telefon 76 91 90 00 /Telefax 76 91 90 50
E-post: firmapost @nbsk.no
Hjemmeside: www.nbsk.no

Innhold

Revisjonslogg	3
1. Bakgrunn	4
2. Kursets plass i opplæringsstrukturen.....	4
3. Kursets opptakskrav, varighet og målgruppe	4
4. Kursets mål.....	5
5. Kursets oppbygging og innhold	5
Begrepsbruk i kursplanene	6
Bruk og rettleiding for utfylling av opplæringsbok.....	7
Avbrudd i opplæringen.....	7
Personopplysninger	7
Avbrudd i opplæringen.....	8
Merknader	9
6. Kursets innhold	10
6.1 Åpning	10
6.2 Lover og forskrifter	10
6.3 Organisering av beredskap mot brann, ulykker og akutt forurensning	11
6.4 Farlige stoffer og akutt forurensning	12
6.5 Skadestedsledelse	13
6.6 Oppbygging og drift av sentralen	14
6.7 Samband- og kommunikasjonssystemer	14
6.8 Krisehåndtering	15
6.9 Media	15
6.10 Kartkunnskap	16
6.11 Sambandsreglement	16
6.12 PLIVO.....	17
Internopplæring fullført.....	18

Revisjonslogg

Revisjonsloggen gir oversikt over alle versjoner av dette dokumentet.

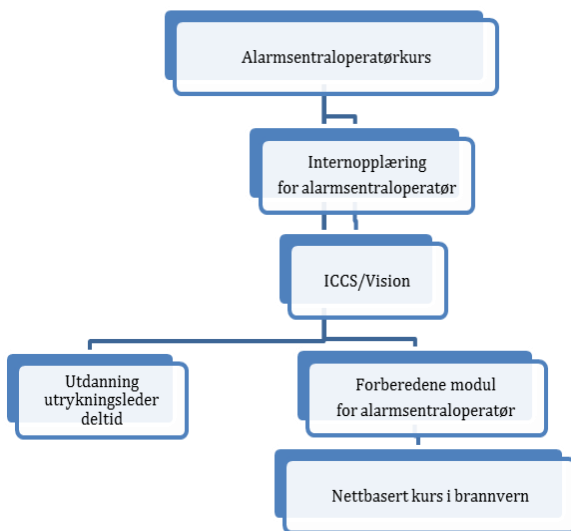
Versjon Nr	Emne, endringer (Henvis til dok./kap./sider. Beskriv endringen)	Utført av	Dato
2_0_2016	Opplæringsboka er revidert i samsvar med revideringen av Kursplan for internopplæring alarmsentraloperatør	Björg Steinsvik	Juni 2016

1. Bakgrunn

Oppgavene til operatørene på nødalarmcentralene er under utvikling, og samlokalisering av sentraler vil bli aktuelt i framtiden. Kvalifikasjonskravene i Dimensjoneringsforskriften er ikke lenger i samsvar med kompetansebehov, krav og forventninger til arbeidet ved nødalarmcentralene. Beredskapsutdanning trinn 1 (BER-1) ble gjennomført for siste gang våren 2015. Det er ønskelig å utvide alarmcentralenes rekrutteringsgrunnlag fra andre typer utdanning og erfaring. Dispensasjonsbestemmelsen brukes i altfor stor grad. Det er mange grunner til at det har vært nødvendig å gjennomgå og oppdatere kursplanene for operatørene. I denne opplæringsboka betegnes alarmcentraloperatør som operatør og alarmsentral som sentral.

2. Kursets plass i opplæringsstrukturen

Kurset skal gi operatøren systematisk, teoretisk og praktisk opplæring i egen sentral i henhold til fastsatt kursplan med administrativ tilknytning til Norges brannskole. Internopplæring kommer etter fullført utdanning for utrykningsleder deltid eller parallelt med Forberedende modul for alarmcentraloperatør. Både internopplæringen og forberedende modul pluss kurs innen VISION og ICCS, må være bestått for at eleven skal være kvalifisert for opptak til Alarmcentraloperatørkurs.



3. Kursets opptakskrav, varighet og målgruppe

Opptakskravet er utdanning for utrykningsleder deltid eller Nettbasert kurs i brannvern for de som skal inn på Forberedende modul.

Kurset må gjennomføres i løpet av 12 måneder etter ansettelse og er opptakskrav til alarmcentraloperatørkurset. Deler av opplæringen kan tas både før og etter den forberedende modulen, men godkjenning av internopplæringen vil ikke foreligge før den forberedende modulen er bestått.

Målgruppen for kurset er personell som skal jobbe i en nødalarmsentral.

Målgruppen for kurset er personell som skal jobbe i en sentral.

4. Kursets mål

Kursets mål er at deltaker skal kunne motta og oppfatte nødmeldinger, foreta vurderinger av innsatsbehov, samt foreta alarmering av mannskaper og andre beredkapsorganisasjoner og myndigheter.

Dessuten skal deltaker ha god kunnskap om brannvesenets og andre etaters og myndigheters ansvar og oppgaver, samt bli en viktig ressurs overfor publikum og brannvesenets ressurser.

5. Kursets oppbygging og innhold

Internopplæringen er en grunnleggende systematisk opplæring over 12 måneder på egen sentral. Operatøren gjennomfører den teoretiske opplæringen (svart skrift) ved å bestå Norges brannskoles nettbasert kurs for alarmsentraloperatør.

Leder av sentralen har ansvaret for den praktiske opplæringen (grønn skrift) og for opplæring som er nødvendig for å gjennomføre andre oppgaver lagt til sentralen. Operatøren skal ha en egen opplæringsbok som fylles ut i samarbeid med leder av 110-sentralen, som også attesterer når det enkelte mål er nådd.

Eleven skal i løpet av opplæringen få realistiske utfordringer på både faglig og mellommenneskelig plan i form av meldinger, varslinger eller vanlige spørsmål som forekommer i alarmsentralene. De praktiske øvelsene skal legges opp slik at de underbygger og utdypet deltagerens teoretiske kunnskaper om fagområdet og forståelse av alarmsentralens rolle i beredskapen mot brann, forurensning og akutte ulykker.

Kurset består av følgende emner

Emnekode	Emner
6.1	Åpning
6.2	Lover og forskrifter
6.3	Organisering av beredskap mot brann, ulykker og akutt forurensning
6.4	Farlig stoff og akutt forurensning
6.5	Skadestedsledelse
6.6	Oppbygging og drift av nødalarmsentraler
6.7	Sambands- og kommunikasjonssystemer
6.8	Operativ psykologi
6.9	Media
6.10	Kartkunnskap
6.11	Sambandsreglement
6.12	PLIVO

Begrepsbruk i kursplanene

Mål og læringsutbytte er formulert med bakgrunn i begrep hentet fra tabellene nedenfor.

Kunnskapsmål

	Nivå	Innebærer	Eks. på handlingsverb
Høyeste nivå	Anvende	Å kunne finne ut hvilke regler eller bestemmelser som har gyldighet i tilfellet, for deretter å kjenne, forstå og anvende begrep, regler og bestemmelser i lys av bruken i det enkelte tilfelle. Løse problemer – foreta logiske vurderinger	Vurdere, diskutere, avgjøre, beslutte, overveie, bedømme, relatere, produsere, skape, endre, utforme, modifisere, utvikle, organisere, formulere,
Mellomnivå	Forstå	Å oppfatte en informasjon så godt at den kan forklares, utdypes og ha oversikt over følgene og resultatene samt kunne trekke videre slutninger. Informasjon skal kunne gjenfortelles.	Skille mellom, identifisere, klassifisere, gjenkjenne, generalisere, sette i sammenheng, velge, omstrukturere
Laveste nivå	Vite	Å kunne huske og gjenkjenne eksempler, faktiske forhold, metoder og alminnelige forhold. Innebærer det første steget av forståelse.	Oversette, gjengi med egne ord, illustrere, presentere, gjenta, skille mellom, forklare, demonstrere, kjenne til, beskrive

Ferdighetsmål

	Nivå	Innebærer
Høyeste nivå	Beherske	Å kunne gjennomføre handlinger fullkomment hvor hensyn er tatt til hurtighet og presisjon. Selv ved kompliserende og distraherende forhold velge raskeste og mest nøyaktige måte å gjennomføre handlingen på. Dette innebærer en viss automatikk og at man er godt drillet.
Mellom nivå	Selvstendig utføre	Å gjennomføre handlinger selvstendig uten tidspress og kompliserende forhold. På kommando, tegn, signal eller etter eget initiativ. Uten veiledning. Det stilles krav til utførelsen.
Laveste nivå	Under ledelse	Å gjennomføre handlinger under veiledning (evt ved eller etter visning). Trening har startet, men man trenger støtte. Eleven vil etter hvert selv, under kontroll, å lage og gjennomføre et handlingsmål.

Bruk og rettleiding for utfylling av opplæringsbok

Opplæringsboka skal være elevens eiendom. Det innebærer at det er eleven som er ansvarlig for utfylling av boken. Utfyllingen skjer i samarbeid med den som er utpekt som opplæringsansvarlig og som også attesterer når det enkelte mål er nådd. Det bør tilstrebes en viss progresjon innenfor hvert emne og mellom emner, og delmålene attesteres etter hvert som de anses nådd. Attestasjonen foretas på sidene 9 – 16 i denne opplæringsboken. **Side 17 skal sendes inn sammen med søknad om opptak på Alarmsentraloperatørkurset.**

Avbrudd i opplæringen

Dersom det blir avbrudd i opplæringen på grunn av langvarig sykdom eller andre tungtveiende forhold, kan opplæringsperioden forlenges med inntil 2 år. I slike tilfeller skal skjema "Avbrudd i opplæringen" fylles ut og attesteres av nærmeste leder.

Personopplysninger

OPPLÆRINGSBOK FOR

Elevenes navn: Fødselsdato:

Adresse: Tlf.:

Ansatt (dato): Stilling:

Sentral: Tlf.:

Adresse:

Opplæringsansvarlig (navn og stilling):

Opplæring startet (dato) :

Opplæring fullført (dato):

Norges brannskole, 9441 Fjelldal

tlf. 76 91 90 00 – fax. 76 91 90 50

E-post: firmapost@nbsk.no

Avbrudd i opplæringen

Fylles ut dersom det grunnet sykdom eller andre tungtveiende forhold er behov for forlengelse av opplæringstida.

Sykdom	Dato (fra – til)	Merknad
Permisjon	Dato (fra - til)	Merknad
Andre forhold	Dato (fra - til)	Merknad

Attestasjon:

Sted:, dato:

Underskrift :

leder

6. Kursets innhold

6.1 Åpning

Mål 1

Eleven skal vite om hvilke krav som gjelder for kurset og kunne ta ansvaret for egen læring og bidra til å skape et godt og trygt læringsmiljø.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
1 a	vite om hvilke formelle krav som gjelder for å få bestått kurs		
1 b	vite om hva som ligger i «ansvar for egen læring» og ”refleksjon over egen læring”		

6.2 Lover og forskrifter

Mål 2

Eleven skal bli godt kjent med de lover og forskrifter som regulerer sentralens arbeidsoppgaver.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
2a	forstå hva Brannvernloven, Dimensjoneringsforskriften og veiledninger sier om sentralens oppgaver		
2b	forstå andre lover og forskrifter samt retningslinjer som har betydning for arbeidet på sentralen		

6.3 Organisering av beredskap mot brann, ulykker og akutt forurensning

Mål 3

Eleven skal etter endt opplæring forstå organisering og hovedprinsipper for redningstjenesten i Norge. Videre skal eleven ha oversikt over de ressurser man kan forvente å finne hos beredkapsorganisasjoner som det vil være naturlig å samarbeide med.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
3a	forstå hvordan redningstjenesten i Norge er organisert		
3b	forstå beredkapsorganisasjonenes organisering og funksjon; herunder departementene, direktoratene, Hovedredningsentralen (HRS), Lokal redningsentral (LRS), politiet og Fylkesmannen		
3c	forstå anvendelsen av offentlige og private ressurser under redningsaksjoner		
3d	forstå: <ul style="list-style-type: none">– Interkommunalt utvalg mot akutt forurensning (IUA)– Kjemikalie- og oljevernberedskapen– Katastrofeberedskapen– Industrivernet– Sivilforsvarets organisering– Redningsinnsats til sjøs (RITS)– Restverdiredning (RVR)– Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum (FORF)– Samarbeid og bistandsavtaler– Vegtrafikksentralen (VTS)– Hvordan vanndykkertjenesten er organisert i Norge		
3e	forstå alarmsentralenes oppgaver og funksjoner (gjelder 110, 112, 113)		
3f	forstå kommunens organiseringen av beredskap mot brann og akutte ulykker, herunder brannvesenet, ambulansetjenesten, legetjenesten og sykehusene		
3g	forstå prosedyrer og rutiner for egen sentral og herunder kommunenes ROS-analyser		
3h	Forstå registreringsverktøyet Brann- og redningsvesenet bruker ved innrapportering og statistikk (BRIS)samt bruk av revidert hendelsestyper		
3i	få praktisk gjennomgang på en brannstasjon med innføring i tjenester og materiell		

6.4 Farlige stoffer og akutt forurensning

Mål 4

Eleven skal etter endt opplæring kunne veilede personer som kontakter sentralen, både innsatsmannskaper og publikum, på en mest mulig effektiv og korrekt måte, slik at hendelsen kan håndteres på en mest mulig effektiv og sikker måte. Videre må eleven kunne danne seg et godt bilde av uhellet som bakgrunn for konkrete forslag til hvordan innsatsmannskaper og publikum skal forholde seg til hendelsen.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
4a	kjenne til hva som regnes som akutt forurensning og hva som regnes som uhell med farlige stoffer		
4b	kjenne til Kystverkets varslingsinstruks ved hendelser ved akutt forurensning eller fare for akutt forurensning		
4c	kunne foreslå konkrete tiltak overfor innsatsstyrker, vurdert i forhold til sikkerhet for personer, miljø og materielle verdier, herunder være i stand til å kunne gi eller få opplysninger og gi konkrete anbefalinger mht. <ul style="list-style-type: none">- identifisering av stoff, mengder og volum- faresoner- konkrete tiltak som må gjøres- valg av metodikk, taktikk, utstyr og bekledning for å gjennomføre tiltaket, med opplysninger om risiko og farepotensialer		
4d	kunne gi eller innhente opplysninger med hensyn til identifisering av stoff og mengder		
4e	kunne gi konkrete anbefalinger til publikum med hensyn til evakuering og kontaktpersoner		
4f	kunne vurdere om en i det hele tatt ut fra sikkerhet og feilkilder bør benytte publikum som informanter		
4g	ha kjennskap til de ulike klassene av farlige stoffer og klassenes ulike: <ul style="list-style-type: none">- fysiske og kjemiske egenskaper- egenskaper/risikoer for liv, helse, miljø og materielle verdier- behandlingsmåter og tiltak mht begrensninger, sanering, lossing m.v.- merkinger; UN-nummer, farenummer og faresedler		
4h	beherske å motta og videreformidle: <ul style="list-style-type: none">- nødsamtaler fra norsktalende melder av trafikkulykke med kjøretøy lastet med farlig stoff- nødsamtale fra engelsktalende sjøkaptein på grunnstøtt båt- brannmelding fra verksted og industri som håndterer farlige stoffer		
4i	beherske informasjonsinnhenting ved å bruke ulike oppslagsverk		

6.5 Skadestedsledelse

Mål 5

Eleven skal etter endt undervisning forstå organisering og funksjoner på et brann- eller skadested og være i stand til å gi nødvendig støtte til fagleder brann.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
5 a	vite om prinsippene for ledelse og organisering av et brann- og skadested		
5 b	vite om ansvarsfordeling mellom brann og politi på et brann- og skadested		
5 c	vite om Enhetlig ledelsessystem (ELS), herunder hvilke ledelsesfunksjoner, roller, oppgaver og ansvar de enkelte har		
5 d	vite om rutiner for rekvirering av skogbrannhelikopter		
5 e	vite om de behov fagleder brann har for: <ul style="list-style-type: none">– loggføring– faglige opplysninger– ressursrekvirering etter avtale eller ordre fra ansvarlig leder– sambandstjenester mellom utrykningsenheter som ikke kan dekkes lokalt, herunder øvrige nødetater		
5 f	selvstendig kunne utføre korrekt revidering av en hendelsestype i Vision		
5 g	selvstendig utføre intervju og utfylling av intervju skjema i forbindelse med rekvirering av skogbrannhelikopter og lederstøtte		
5 h	kunne selvstendig utføre utalarmering av tilstrekkelig innsatsstyrke og overordnet vakt		

6.6 Oppbygging og drift av sentralen

Mål 6

Eleven skal etter endt kurs ha god kjennskap til oppbygging og drift av egen sentralen.

Hovedmomenter

Eleven skal

		Dato	Sign.
6 a	forstå oppbygging og funksjon av utstyr og programvare i 110-sentralen		
6 b	forstå planverket som omfatter HMS, ROS-analyser, rutiner og prosedyrer		
6 c	forstå opplærings- og øvingsplaner		
6 d	kjenne til rutiner for fysisk sikring, brannvarslingsanlegg, evakueringsplaner og lignende.		
6 e	forstå oppbygging og funksjon av utstyr i bygningen tilknyttet sentralens UPS, nødstrømsaggregat og lignende.		
6f	kunne selvstendig utføre nødprosedyrer (for nøddrift internt og eksternt)		
6 g	kunne selvstendig utføre utalarmering av innsatsstyrker		
6 h	kunne håndtere innringere som ikke behersker norsk		
6 i	kunne gi råd og veiledning til publikum		

6.7 Samband- og kommunikasjonssystemer

Mål 7

Eleven skal få innsikt i dagens systemoppbygging og forstå tjenester og funksjoner som er av betydning for nødalarmoperatøren ved egen sentralen.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
7 a	forstå oppbygging og kapasitet av Nødnett og utstyr knyttet til dette		
7 b	forstå oppbygging og kapasitet av ev. annet sambandsutstyr knyttet til sentralen		
7 c	selvstendig bruke sentralens reserveløsninger		

6.8 Krisehåndtering

Mål 8

Eleven skal etter endt opplæring forstå kommunikasjonsmessige problemer og situasjoner som kan oppstå ved mottak av nødmeldinger.

Læringsutbytter

Eleven skal

		Dato	Sign.
8 a	vite om de begrensninger telefonkontakt med personer har for egen tolkning av en akuttsituasjon		
8 b	vite om egne ferdigheter i å takle høyt aktivitetsnivå i sentralen		
8 c	kunne berolige og veilede innringer slik at nødvendig informasjon kan skaffes tilveie uavhengig av de stressreaksjoner som måtte være tilstede.		
8 d	selvstendig utføre enkel emosjonell førstehjelp		
8 e	forstå potensialet i meldinger og kunne anvende mottatt informasjon i videre behandling av hendelsen		
8 f	håndtere egne og andre sine reaksjoner på stress		

6.9 Media

Mål 9

Elevene skal etter endt opplæring ha forståelse for hvilken rolle presse/media har i forhold til et brann- /skadested.

Hovedmomenter

Eleven skal:

		Dato	Sign.
9 a	vite om om hvordan media arbeider, herunder aviser, radio og fjernsyn		
9 b	kunne anvende interne rutiner for hvordan henvendelser fra media skal håndteres		
9 c	beherske innspill fra presse		

6.10 Kartkunnskap

Mål 10

Elevene skal etter endt opplæring beherske grunnleggende prinsipper for oppbygging og bruk av papirbaserte og digitale kartløsninger.

Læringsutbytter

Elevene skal:

	Dato	Sign.
10 a forstå oppbygning og typer av papirbaserte kart		
10 b beherske bruk av kartreferanse og GPS-posisjon		
10 c forstå karttegn		
10 d beherske og ta ut ulike kartreferanser fra landkart (M711-serien)		
10 e beherske og motta ulike typer kartreferanser og finne stedet igjen på sentralens ulike kartløsninger		
10 f beherske sentralens digitale kartløsninger		

6.11 Sambandsreglement

Mål 11

Eleven skal forstå oppbygging og virkemåte for radiosamband, samt få grunnleggende kjennskap til bruk av samband og sambandsreglement.

Læringsutbytter

Eleven skal:

	Dato	Sign.
11 a vite om at sambandsreglementet for nødetatene består av tre nivå		
11 b forstå formålet med felles sambandsreglement		
11 c anvende sambandsreglement del 3		
11 d forstå oppbygging av sambandsplan		
11 e beskrive hvordan BAPS-talegruppene benyttes og hvem som administrerer de ulike gruppene		
11 e beherske korrekt radioprosedyre ihht sambandsreglementet		

6.12 PLIVO

Mål 12

Eleven skal etter endt opplæring forstå nasjonal prosedyre som gjelder ved pågående livstruende vold (PLIVO)

Læringsutbytter

Eleven skal

12 a	forstå prosedyren for nødetatenes samvirke ved PLIVO		
12 b	forstå sentralens funksjon og oppgaver under en PLIVO-hendelse		
12 c	selvstendig kunne ivareta 110 sin rolle ved en øvelse		
12 d	selvstendig gjennomføre PLIVO grunnkurs gjennom NAKOS		

Internopplæring fullført

Sted, dato

Operatør

Leder

110-sentral

NB: Ferdig utfylt skjema sendes sammen med søknad om opptak til Alarmsentraloperatørkurs.