



Notat til AD-møte

Til : AD-møte xx. måned 2025

Fra :

Dato : xx.xx.2025

Saksbehandlende RHF: Helse **XX** RHF

Unntatt offentlighet:

Dato for ev. tidligere behandlinger i AD-møte:

Vår ref. (saknummer Helse Vest RHF):

202x/xxxx

AD-møtesak 000-2025

Budsjett 2025 - Årsverk knyttet til satsninger innenfor telefoni

Hva saken omhandler i korte trekk

Telenor har gjennom de siste månedene vist en negativ utvikling innenfor sine tjenesteleveranser og spesifikt innenfor nødnummer med flere større feil og utfall. Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet (NKOM) publiserte 16. desember 2024 rapporten «Tekniske løsninger for nødmeldingstjenesten» som peker på at flere enn Telenor i fremtiden bør levere nødnummertjenester i Norge. Videre peker rapporten på at helse har nødvendig teknologi og kunnskap til å teste nødnummer med flere leverandører, og at dette bør gjøres nå.

Bakgrunn for saken

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF har ansvaret for at medisinsk nødnummer 113 fungerer gjennom sitt oppdrag om eierskap, drift og forvaltning av kontrollromsløsninger tilknyttet nødnett (oppdragsdokument 2017). Som en del av oppdraget har HDO blant annet inngått en formell tjenesteavtale med Telenor om hvordan 113 skal leveres.

Telenor har gjennom de siste månedene vist en negativ utvikling innenfor sine tjenesteleveranser og spesifikt innenfor nødnummer med flere større feil og utfall. HDO har tidligere presentert konkrete forslag til hvordan nødnummer kan gjøres mer robust for HDOs styre, IKT direktørmøte samt Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet (NKOM).

I budsjett 2024 løftet HDO en egen satsning med anbefaling om å arbeide videre med å gjøre nødnummer 113 mer robust. Gjennom NKOM sin rapport av 16. desember 2024 legges det frem klare anbefalinger for hvordan dette bør gjøres og at helse bør være først ut av nødetatene med å implementere en mer robust fremføring av 113.

NKOMs anbefaling:

I dag er alle nødanrop sentralisert via Telenor, noe som gir en konsistent håndtering av anropene, men innebærer en tydelig sårbarhet dersom Telenor får problemer i sitt nett. Dette understreker behovet for å vurdere alternative løsninger som kan øke tilgjengeligheten, robustheten og påliteligheten. Dette er også i samsvar med det som gjøres i andre europeiske land.

Nkom anbefaler at det etableres ESInet (Emergency Services IP Network) med NG112 (Neste generasjon nødkommunikasjon)-funksjonalitet hos alle nødetatene. NG112 vil være mer robust og i tråd med internasjonale standarder for nødkommunikasjon. Nkom ser at NG112-løsningen kan gi et vesentlig løft i nødkommunikasjonens robusthet, kvalitet og sikkerhet i Norge.

For å nå dette målet kreves det god samhandling mellom myndigheter, nødetater og tilbydere. Arbeidet bør organiseres etter modell fra befolkningsvarsling på mobil (Nødvarsel på mobil).

*Å innføre den tekniske løsningen i henhold til NG112 kan ta noe tid. **Helse (113) har kommet lengst av de tre nødetatene når det gjelder teknisk infrastruktur og mulighet for å etablere forbindelse med hver enkelt tilbyder. Det anbefales derfor på kort sikt at helse etablerer en slik forbindelse med hver enkelt tilbyder.** Dette krever at også Telia og Lyse Tele/ Ice må etablere systemer for håndteringen og leveranse av nødanrop, uavhengig av Telenor.*

HDO ser også forbedringsområder knyttet til telefoni generelt i helse, med bl.a. mulighet for å utnytte HDOs plattform samt allerede eksisterende linjer via Norsk Helsenett for å kunne opprettholde telekommunikasjon internt selv om Telenors linjer ikke fungerer.

Særskilte forhold AD-møtet bør være kjent med

I etterkant av siste hendelse hos Telenor, ble det iverksatt en gransking i regi av NKOM med etterfølgende rapport og pressemelding (vedlegg 1 NKOMs rapport). I vedlagte rapport viser NKOM til HDO sine vurderinger og iverksatte tiltak. NKOM støtter tydelig HDOs anbefalinger om robustifisering av nødnummer. Telia og ICE har allerede respondert på dette innspillet, om enn med litt forskjellig tilnærming.

HDOs styreleder vil sammen med HDOs administrerende direktør følge opp Telenor gjennom møter med Telenors ledelse. Dette for å tydeliggjøre viktigheten av at nødnummer 113 fungerer tilfredsstillende gjennom Telenors fremtidige leveranser.

Prosess

Dette saksdokumentet tar for seg HDOs anbefalinger for å øke robustheten til nødnummer 113, samt hvordan etablert teknologisk plattform for telefoni kan utnyttes for å øke tilgjengelighet på telefoni i helse.

Anbefalingen støttes av HDOs styre og har vært til behandling i IKT direktørmøte høsten 2023. Det vises også til AD-møtesak 062-2023 - Omdisponering av investeringsmidler som var med på å danne grunnlaget for de muligheter HDOs telefoniplattform kan gi utover å sikre at nødnummer 113 og felleslegevaktnummer 116 117 fungerer som forventet.

Vurdering:

Nødmeldetjenesten opplever det som utrygt når telefoni ikke fungerer, det skaper en høy pasientrisiko ved at pasienter ikke får hjelp, får forsinket hjelp og i verste fall at liv og helse kan gå tapt. Økonomisk får slike hendelser også en konsekvens ved at sykehusene går i beredskap, det fokuseres kun på det akutte og at daglig drift nedprioriteres. Dette medfører at elektive pasienter må vente, med konsekvens mer overtid på både AMK-sentralene og i ambulansetjenesten.

I tillegg til å bidra til å øke tilgjengeligheten vesentlig for nødanrop, så er tiltaket også i tråd med standarden som er laget av ETSI (European Telecommunications Standards Institute) og EENA (European Emergency Number Association) i forbindelse med nestegenerasjons nødkommunikasjon (NG112).

Selv om det fortsatt er uavklart hvor og hvordan man velger å bygge ny arkitektur for nødanrop (NG112) i Norge, er mye av dette styrt av hvordan nødmottakstjenesten er organisert i Norge. Det er skissert opp flere standarder for transisjon fra dagens tradisjonelle løsning for 113 til moderne IP baserte løsninger, som også henger tett sammen med investeringen i ny kommunikasjonsplattform for helse (KAK).

Basert på en totalvurdering hvor også det generelle trusselbildet er hensyntatt, anbefaler HDO å starte en utredning for å identifisere sårbarheter og mulige tiltak knyttet til at nødnummer 113 skal kunne fungere ved en større kritisk hendelse. En slik utredning vil også kunne gi anbefalinger til hvordan helsetjenesten bør forholde seg til krav og føringer som vil komme med NG 112.

Budsjettmessige forhold

Det er i budsjettet for 2025 avsatt midler til 2 årsverk knyttet til satsninger innenfor telefoni. HDO ber om godkjenning for å starte rekruttering for å ha kapasitet til å iverksette nødvendige tiltak knyttet til robustifisering av nødnummer samt også å kunne starte et utredningsarbeid for å se på en bedre utnyttelse av eksisterende løsninger inkludert å ta imot de krav og føringer som vil komme gjennom NG 112. HDO presiserer at eventuelle kostnader som følge av nødvendige tiltak vil måtte spilles inn gjennom ordinære budsjettprosesser.

Anbefalingen bygger videre på allerede etablert telefoniplattform og kompetanse i HDO, noe som reduserer kostnadene ved innføring av tiltaket. Dette vil bidra til både økt effektivisering, sikrere og bedre løsninger for brukerne, samtidig som løsningen kan utvikles i henhold til ny europeisk standard.

Omdømme

HDO vil her peke på den store oppmerksomheten som tidligere nevnte utfall av nødnummer har fått, både i media og i de politiske miljøene. Det er viktig å opprettholde befolkningens tillitt til nødmeldetjenesten og det er derfor nødvendig at helse gjør nødvendige grep for å sikre at 113 fungerer.

Behov for fremtidige avsjekkpunkt i AD-møtet

Forslag til konklusjon:

1. AD-ene i RHF-ene godkjenner HDO sitt satsningsforslag om to årsverk i budsjett 2025 med oppgave om å «Videreutvikle telefonitjenester i nødmeldetjenesten»

Trykte vedlegg:

-

Utrykte vedlegg:

- Vedlegg 1 [NKOMs rapport etter utfall av nødnumre](#)