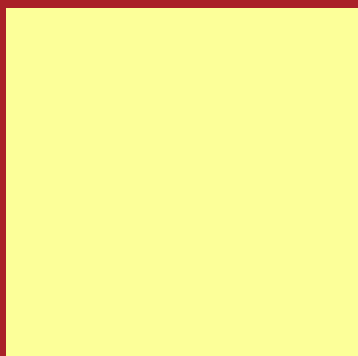


Kursdeltaker: _____

Kommune /virksomhet: _____



Dok.nr:	OB-003	Versjon:	2.04	Dato:	25.03.2026
Forfatter:	DSB/BRISK	Godkjent av:	Karl Erik Arnesen		

Opplæringsbok

Internopplæring for alarmsentraloperatør



Bruk og rettleiding for utfylling av opplæringsbok

Opplæringsboka skal være kursdeltakers eiendom. Det innebærer at det er kursdeltaker 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 2 – 12 i denne opplæringsboken.

Siste side 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

Navn: Fødselsdato:

Adresse: Tlf.:

Ansatt (dato): Stilling:

Sentral: Tlf.:

Adresse:

Opplæringsansvarlig (navn og stilling):

Opplæring startet (dato) :

Opplæring fullført (dato):

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

2.2 Ferdigheter

2.2.1. Kursåpning

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign.
Kjenne til opplæringens oppbygning, og forstå hvilke formelle krav som gjelder for å få bestått opplæringen.		
Forstå hva som ligger i «ansvar for egen læring» og «refleksjon over egen læring».		

2.2.2. Lover, forskrifter og styrende dokumenter

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til innholdet i brann- og eksplosjonsvernloven, brann- og redningsvesenetsforskriften og veiledninger som omhandler forhold i 110-sentralen.		
Kjenne til DSBs rolle som nasjonal brannmyndighet, med hensyn til etablering og organisering av nødmeldetjeneste.		
Kjenne til lokale styringsdokumenter som er relevante for 110-sentralen <ul style="list-style-type: none"> • ROS- og beredskapsanalyse • HMS-dokumentasjon • personalhåndbok • prosedyrer og rutiner (både nasjonale og lokale). 		
Kjenne til 110-sentralens rolle og samfunnsoppgave.		

2.2.3. Organisasjon, roller, arbeidsmiljø og forventninger

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til sentralens strukturelle oppbygning og styringsform.		
Kjenne til brannvesenets strukturelle oppbygning og styringsform.		
Kjenne til dagansattes ansvarsfordeling og oppgave.		
Kjenne til laginndeling og rollefordeling i vaktlaget.		
Kjenne til fadder-/veiledningsansvaret i hvert vaktlag.		
Kjenne til organisasjonens fokus på arbeidsmiljø, og forventninger til den enkeltes bidrag til et positivt arbeidsmiljø.		
Kjenne til hva som kjennetegner og skaper effektive team samt viktigheten av tillit.		

2.2.4. Organisering av regional beredskap mot brann, ulykke og akutt forurensing

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
kjenne til redningstjenestens organisering og ansvarsfordeling		
kjenne til samvirkeprinsippene i norsk redningstjeneste		
kjenne til kommunenes beredskapsplikt mot branner og akutte ulykker		
kjenne til spesialressurser i 110-regionene, herunder <ul style="list-style-type: none"> • Redningsdykkertjenestens organisering, kapasitet og evt. Avtaler. 		

Opplæringsbok: Internopplæring for alarmsentraloperatør

<ul style="list-style-type: none"> • Organisering av redningsinnsats til sjøs (RITS). • Restverdiredning (RVR). • Interkommunale utvalg mot akutt forurensning (IUA). • Andre kapasiteter og ressurser (USAR, LUFF, skjæreslukker, mv.) 		
<ul style="list-style-type: none"> • Kjenne til aktuelle behov ved skog- og krattbrann. • Varslingsinstruks for rekvirering av skogbrannhelikopter, samt bruk av kategorisering på rekvisisjonsskjema. • Herunder varslingsinstruks for lederstøtteordningen. 		
Kjenne til ulike roller ved skog- og krattbrann <ul style="list-style-type: none"> • Statsforvalter. • Energiselskap. • Togleder. • BaneNor. • Andre. 		
Kjenne til samvirkeaktører utover nødetatene <ul style="list-style-type: none"> • Sivilforsvarets organisering og kapasitet som støtteressurs. • FORF (Frivillige organisasjoners redningsfaglige forum) • Industrivernets rolle ved en hendelse. • Avinor og brannberedskapen ved flyplasser. • Veitrafikksentral (VTS), togledersentral, energiselskapenes nettsentraler og andre. 		
Kjenne til samarbeids- og bistandsavtaler i regionen, og på tvers av 110-regioner.		

2.2.5. Farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til skille mellom farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning		
Forstå merking av farlige stoffer og gods på kjøretøy og tog <ul style="list-style-type: none"> • Fare nummer og fareklasser, UN-nummer, Faresedler. 		
Kjenne til håndregler for initial sikkerhetsavstand basert på fare nummer.		
Gjennomføre identifisering av et stoff på UN-nummer ved bruk av støtteverktøy, og deretter kunne innhente informasjon om <ul style="list-style-type: none"> • Primærfare • Sikkerhetsavstand og behov for vernebekledning • Helsefarer, brannfare eller fare for miljø o fysisk- / kjemiske data på forespørsel 		
Kjenne til Kystverkets varslingsinstruks ved akutt forurensning eller fare for akutt forurensning.		
Kjenne til organiseringen av Interkommunalt utvalg mot akutt forurensning (IUA) i egen region.		

Opplæringsbok: Internopplæring for alarmsentraloperatør

2.2.6. Innsatsledelse

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til ansvarsfordeling mellom brann, politi og helse på et skadested.		
Kjenne til oppgave- og ansvarfordeling mellom innsatsleder brann og utrykningsleder brann.		
Kjenne til 7-trinnsmodellen med fokus på skadestedsfaktorer (trinn 1).		

2.2.7. Sambandsprosedyrer, reglement, kallesignaler

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til nasjonalt sambandsreglement nivå 1 og 2, med vedlegg.		
Forstå oppbygning og bruken av regionale kallesignaler.		
Forstå eierskap og administrasjon av ulike talegrupper.		
Kjenne til prosedyrer for samhandling mellom samvirkeetater i felles talegrupper <ul style="list-style-type: none"> • BAPS. • SAR. • Samvup og samvirke. 		

2.2.8. Operatørrollen – Operativ psykologi

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til hvordan stress kan påvirke 110-operatørens mentale kapasitet og evne til systematisk tenkning.		
Kjenne til hvordan en opplevd krise kan påvirke hjernens virkemåte for innringer, og hvilken betydning det kan ha for rasjonalitet, sinnsro og evne til å forklare seg på en god måte.		
Kjenne til betydningen av å berolige innringer.		
Kjenne til metoder for å berolige innringer.		
Kjenne til begrensninger i hjernens simultankapasitet mtp. automatiserte og ikke- automatiserte handlinger.		
Kjenne til ulike mestringsstrategier for å håndtere stress.		
Kjenne til individuelle forskjeller, og hvordan det påvirker hvordan vi ser på oss selv og andre.		

2.2.9. Intervju, veiledning og ivaretagelse av innringer

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Forstå oppbygning og innhold, og kunne anvende nasjonale tiltakskort for trippelvarsling med melder.		
Forstå hvordan ulike spørsmålsformuleringer påvirker samtalen <ul style="list-style-type: none"> • lukkede spørsmål. • åpne spørsmål. • ledende spørsmål. 		

Opplæringsbok: Internopplæring for alarmsentraloperatør

Vurdere bruk av innringer som ressurs for å få utført viktige oppgaver på et skadested og ivareta innringers sikkerhet, f.eks. ved hjelp av videooverføring.		
Kjenne til aktiv lytting gjennom verbal og nonverbal kommunikasjon med innringer eller kollega på sentralen. <ul style="list-style-type: none"> • Enkle refleksjoner (når du speiler tilbake det personen har sagt). • Komplekse refleksjoner (når du forsøker å tolke hva personen egentlig mener). • Oppsummering. • Validering. 		
Kjenne til hvordan egen kommunikasjon påvirker innringers forståelse av samtalen		
Kjenne til ulike etiske problemstillinger knyttet til arbeid på nødmeldesentral, herunder taushetsplikt og sikkerhet		

2.2.10. Enhetlig ledelsessystem

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til suksesskriteriene i ELS.		
Kjenne til sammenhengen mellom ELS og andre ledelses- og beslutningsstøttemodeller.		
Kjenne til lover, regler og plikter, herunder bistands-, handlings- og innsatsplikten.		
Kjenne til hvem som har ansvaret for håndtering av hendelsen, grensesnittet mellom parter og ansvarsoverdragelse.		
Kjenne til grunnprinsippene i ELS.		
Kjenne til fagterminologi.		
Kjenne til betydningen av konsekvens potensiell planlegging.		
Kjenne til hvilke oppgaver som skal utføres av hvert ledelsesnivå og skille mellom de ulike ledelsesfunksjonene.		
Kjenne til betydningen kontrollspennet har for utøvelse av ledelse.		
Kjenne til lederstøtte ut fra kompleksitet, omfang og varighet av hendelsen.		
Vurdere opp- og nedskalering av organisasjonen (dynamisk organisering).		
Vurdere overføring av kommando (ansvar og myndighet).		

Dette emnet tilsvarer nettbasert teori for kurset Ledelse trinn E. Emnet kan gjennomføres digitalt her: <https://www.brsk.no/kurs-og-videreutdanning/heltidskurs/ledelse-trinn-e---nettbasert-teori/>

Opplæringsbok: Internopplæring for alarmsentraloperatør

2.2.11. Kartkunnskap

Læringsutbytter

Kursdeltakeren skal:

	Dato	Sign
Kjenne til karttegn/symboler og kartlag som benyttes i sentralens kartverk.		
Forstå oppbygningen av digitale kart, deriblant geografisk oppdeling av verden og Norge.		
Forklare ulike GPS-format UTM og LAT/LONG.		
Forklare fremgangsmåte for å søke opp posisjonen til en tildelt referanse.		

2.2.12. Kommunikasjonsløsninger

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Beherske medlytt, gripe inn og ta over en samtale.		
Kjenne til hvordan parkere og hente inn igjen en samtale.		
Kjenne til hvordan viderekoble samtale (f.eks. til terminal eller telefon).		
Gjennomføre oppkobling av konferanse ved bruk av både intern og ekstern telefonlinje, og bruk av ISSI-nr.		
Kjenne til hvordan nød-SMS kommer inn og håndteres.		
Gjennomføre administrasjon av talegrupper.		
Kjenne til muligheter i bruk av digital telefonkatalog, lydlogg og siste samtale.		
Gjennomføre varslings fra reserveløsning.		

2.2.13. Alarmmottak

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Beherske viderekobling av alarm til oppdragshåndteringsverktøy for videre callout.		

2.2.14. Oppdragshåndteringsverktøy

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Beherske opprettelse og lukking av en hendelse.		
Forstå ulike hendelsestyper, og konsekvensene av å velge feil hendelsestype.		
Forstå sammenheng mellom hendelsestype og ressursvalg.		
Gjennomføre oppkobling av forhåndsdefinert flervarsling i henhold til tiltakskort.		
Beherske callout av ressurser med/uten kjent adresse.		
Gjennomføre endringer av adresse og oppdatering av kartmarkering.		
Gjennomføre endring av status på biler ved behov.		
Gjennomføre loggføring av en slik kvalitet at den er egnet til å rekonstruere og evaluere hendelser.		
Kjenne til hvordan man henter fram, gjenåpne og lukke rapporter.		

2.2.15. Støtteverktøy CBRNE

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Gjennomføre identifisering av et stoff ved hjelp av navn, UN-nummer, farenummer eller faresedler.		
Kjenne til måter for å søke opp informasjon om et stoff for å varsle om fare og veilede om håndtering av stoff.		
Kjenne til alternative kilder og oppslagsverk for å finne informasjon.		

2.2.16. Støtteverktøy ved trafikkulykker

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Kjenne til hvordan man søker etter aktuelle kjøretøy.		
Kjenne til hvordan man søker opp plassering av batterier for sikker håndtering av kjøretøy.		
Kjenne til hvordan man søker opp bilens konstruksjon og forsterkninger.		

2.2.17. eCall

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Kjenne til prosedyrer ved mottak av eCall.		
Kjenne til muligheter og begrensninger ved bruk av eCall.		

2.2.18. Bruk av direktestrømming til 110-sentralen

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Forstå hvordan komme i kontakt med innringer ved bruk av direktestrømming.		
Gjennomføre veiledning av innringer for å innhente relevante opplysninger ved bruk av direktestrømming.		
Gjennomføre videreformidling av direktestrømming til aktuelle aktører.		

Trening og øvelser

2.2.19. Trening i øvingsmiljø

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Beherske bruk av nasjonale tiltakskort som intervjuverktøy i møte med innringer.		
Vurdere aktuelle problemstillinger og behov for respons og/eller videre varsling til andre sentraler, etater eller organisasjoner.		
Gjennomføre oppkobling av konferansesamtale, gi en brief, og deretter lede konferansen i det videre intervjuet.		
Beherske relevante kartverk som brukes på sentralen, herunder kunne <ul style="list-style-type: none"> • Søke opp adresse/ kjente steder/ objekter/ posisjoner i digitale kart. • Sette en posisjon i digitale kart. • Videreformidle posisjon i korrekt format. • Omstille fra UTM til lengdegrader og breddegrader. 		

Opplæringsbok: Internopplæring for alarmsentraloperatør

Gjennomføre effektiv loggføring under intervjuet med mål om å kunne rekonstruere hendelsen i ettertid.		
Beherske tett samhandling og arbeidsfordeling med makker gjennom felles situasjonsbevissthet.		
Vurdere behov for veiledning til nødstilte i ulike situasjoner (mengde og type).		
Selvstendig identifisere hvilke oppgaver som må utføres på stedet og formidle disse til innringer.		
Forstå hvilke situasjoner som krever at operatøren eventuelt må bryte inn for å kartlegge situasjonen.		

Kursdeltageren skal gjennomføre praktisk opplæring i operatørrollen som en del av internopplæringen. Innledningsvis gjennomføres dette i et øvingsmiljø, enten på egen sentral eller annet egnet sted. Lokal opplæringsansvarlig ved nødmeldesentralen avgjør når operatøren er klar for å gå over i produksjonsmiljøet.

2.2.20. Trening i produksjonsmiljø under veiledning

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Gjennomgå samme læringsmål som ovenfor i punkt 2.2.19		

Opplæringsansvarlig eller veileder skal vurdere kursdeltagerens ferdighetsnivå ut fra en samlet vurdering av operativ håndtering og samhandling med kollegaer, og evnen til å utnytte tilgjengelig verktøy operativt. Vurderingen vurderes til bestått eller ikke bestått. Nødmeldesentralene oppfordres til å benytte ansatte fra andre Nødmeldesentraler til å gjennomføre vurderingen. På underveisvurdering skal det gis skriftlig tilbakemelding til kursdeltageren. Ved bestått vurdering er det opp til sentralens ledere å godkjenne at kursdeltageren settes i aktiv tjeneste som 110-operatør.

Hospitering

2.2.21. Hospitering i brann- og redningsvesenet

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Forstå hvordan brann- og redningsvesenets beredskapsavdeling er organisert.		
Forstå utrykningsleders og innsatsleders rolle i vaktlaget.		
Forstå behovet for god kommunikasjon mellom nødmeldesentralen og utrykningsleder/innsatsleder.		
Forstå utrykningsleders/innsatsleders behov for informasjon og samhandling med egne mannskaper for å planlegge innsats.		

2.2.22. Observasjon under nedbrenning/varm øvelse

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Kjenne til hvordan en brann utvikler seg fra et tilløp til overtenning.		
Kjenne til hvordan røyk spres inne i en bygning.		
Forstå hvilke tiltak som begrenser brannspredning, for å kunne gi god veiledning til nødstilte.		
Forstå betydningen av livreddende veiledning til nødstilte, herunder selvberging.		

2.2.23. Observasjon av vannredning

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Kjenne til oppgaveløsning og arbeidsmetoder knyttet til melding om drukning / vannredning.		
Kjenne til hvordan redningsdykkere organiserer søk etter person i vann.		
Kjenne til betydningen av nullpunkt (siste sikre observasjon) og referansepunkt ved drukning.		
Kjenne til utstysrbehov og begrensninger mtp mobilitet av dykkerne mellom dykkerbil/helikopter og fram til sjø/vann.		
Forstå betydningen av livreddende veiledning til nødstilte, herunder selvberging.		

2.2.24. Hospitering i politiets operasjonssentral

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Kjenne til operasjonssentralens organisering.		
Kjenne til ansvar- og oppgavefordeling, arbeidsmetodikk og systemtilgang i politiets operasjonssentral.		
Forstå viktigheten av god kommunikasjon mellom nødmeldesentralene, herunder utveksling av erfaringer om flervarsling med melder.		

2.2.25. Hospitering i Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK)

Etter gjennomført internopplæring skal kursdeltageren:

	Dato	Sign
Kjenne til AMK-sentralens organisering.		
Kjenne til ansvars- og oppgavefordeling, arbeidsmetodikk og systemtilgang i AMK-sentralen.		
Forstå viktigheten av god kommunikasjon mellom nødmeldesentralene, herunder utveksling av erfaring om flervarsling hvor melder deltar i konferansesamtalen.		

Hospitering må tilpasses krav om sikkerhetsklarering, samt de ulike aktørenes kapasitet til å ta imot hospitanter. Gjennomført hospitering er derfor ikke et krav for å få bestått internopplæringen.

Avsluttende test:

Internopplæringen må bestås med avsluttende test i Nakos.no med et resultat på minst 70% rett.

Internopplæring fullført

Sted, dato:

Operatør (navn i BLOKKBOKSTAVER):

Leder 110-sentral:

NB: Ferdig utfylt bekreftelse ovenfor sendes BRSK sammen med søknad om opptak til Alarmsentraloperatørkurs