

SINE-brugerundersøgelse 2023

Indhold:

- Baggrund og metode
- Hovedpointer
- Konklusion og videre proces



Baggrund og metode



SINE-brugerundersøgelsen afdækker brugernes oplevelse af den tværgående kommunikation

Formål

- Formålet med SINE-brugerundersøgelsen er at afdække brugernes oplevelse af den tværgående kommunikation i SINE, som foregår i de såkaldte skadestedssæt (herefter benævnt SKS).
- Herudover fokuserer brugerundersøgelsen på, om Rigspolitiets Center for Beredskabskommunikation (CFB)'s tiltag gennem de seneste fem år givet værdi for beredskabernes anvendelse af SINE.
- Endelig bidrager brugerundersøgelsen til at identificere områder, hvor beredskaberne har brug for støtte og vejledning i brugen af radionettet.

Metode

- SINE-brugerundersøgelsen er udformet som en elektronisk spørgeskemaundersøgelse, der er udsendt til beredskabsmyndighederne i efteråret 2023. Metoden samt undersøgelsens emner er drøftet og godkendt i TOAS (forum for tværgående operativ anvendelse af SINE).

Brugerundersøgelse 2023 vs. 2018

- Flere af spørgsmålene fra brugerundersøgelsen i 2018 går igen i 2023, da en af hensigterne med undersøgelsen har været at sammenligne resultater. Grundet den store forskel i antal og sammensætningen af respondentgruppen, har det dog ikke været muligt at lave en statistik funderet sammenligning.
- Resultaterne for brugerundersøgelsen 2023 vil således anses for et øjebliksbillede og status på, hvordan det ser ud med anvendelsen af SINE i beredskaberne anno 2023.

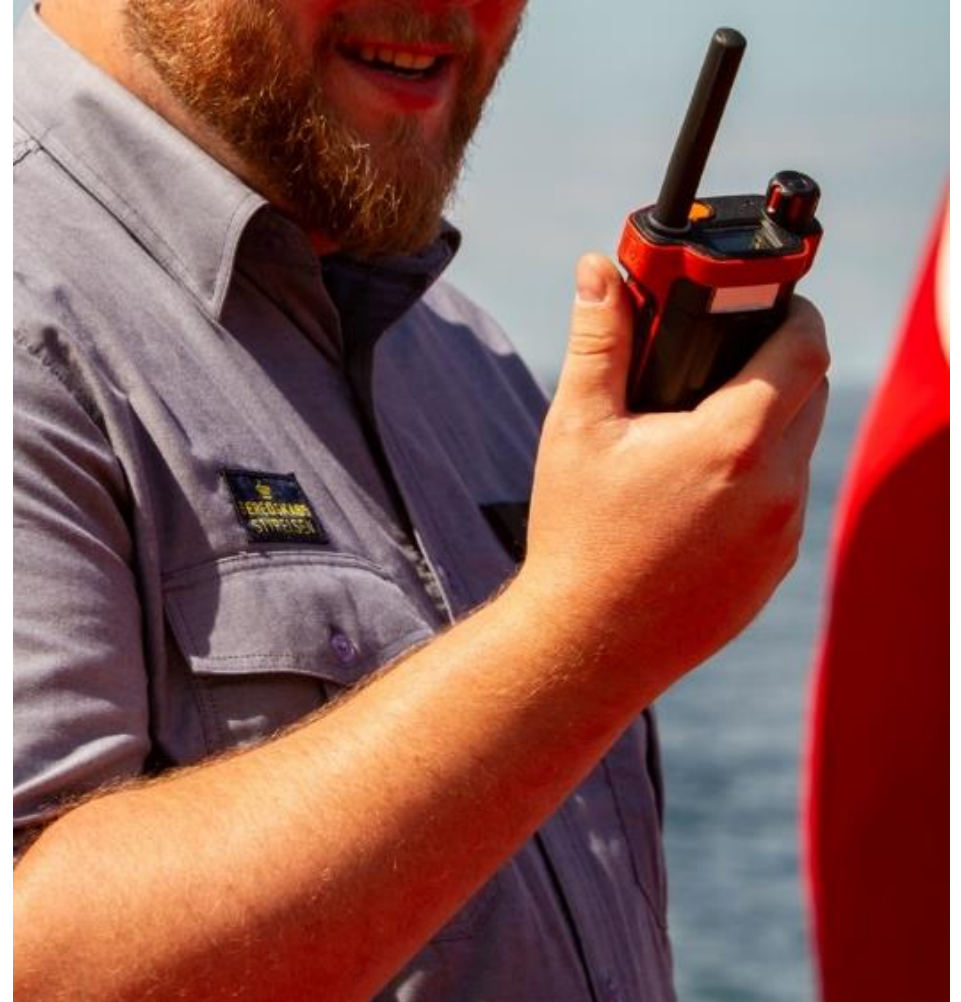
SKS er i fokus ved brugerundersøgelsen

Et SKS er et sæt af op til fem talegrupper, som beredskaberne anvender, når de kommunikerer på tværs af sektorerne.

Undersøgelsen fokuserer på brugen af følgende talegrupper i SKS:

- Default SKS
- Tildelt SKS, talegruppe ISL
- Tildelt SKS, talegruppe HL BRAND
- Tildelt SKS, talegruppe SUND
- Tildelt SKS, talegruppe SK-Leder

Undersøgelsen omfatter ikke brugen af talegruppe KST, da denne talegruppe anvendes til de store hændelser, som kun sjældent indtræffer, og som det derfor kan være svært at drage erfaringer fra hos respondentkredsen.



Brugerundersøgelsens målgruppe






Målgruppe

- SINE-brugerundersøgelsens målgruppe er operative beredskabsaktører fra alle beredskabsmyndigheder samt andre aktører.
- Målgruppen bestrider funktioner som SINE-ansvarlige, indsatsledere, indsatslederassistenter, holdledere, ambulancepersonale, vagtcentralpersonale, undersøgelsesvagter mv.
- Respondenterne i undersøgelsen har kunnet svare ud fra flere funktioner, således har en respondent fra redningsberedskabet fx haft mulighed for at sætte kryds i SINE-ansvarlig, ISL BRAND og ansat på vagtcentralen.

Sektor	Funktion	SINE-rolle
Politi	Vagtcentral ISL POLITI ISL assistent	KST-leder Bådfører
Redningsberedskab	Vagtcentral ISL BRAND HL BRAND Bådfører	
Sundhedsberedskab	Vagtcentral (AMK) ISL SUND Mandskab	
Beredskabsstyrelsen	1. vagthavende 2. + 3. vagthavende	SINE-ansvarlig SINE-superbruger SINE-instruktør
Forsvaret	JRCC MAS-vagt Kystredningstjenesten Eskadrille 722 Eskadrille 724 Bevogtningstjenesten	Redningsberedskab Fly Militærpolitiet Marinehjemmeværnet Flyverhjemmeværnet Hærhjemmeværnet
Ekspertberedskaber	Kemisk Beredskab CBB SIS	EOD NKC STPS
Andre aktører	Banedanmark Fødevarestyrelsen Havarikommissionen	Kriminalforsorgen Toldstyrelsen

Brugerundersøgelsens hovedemner

Brugerundersøgelsen fokuserede på følgende seks hovedemner:

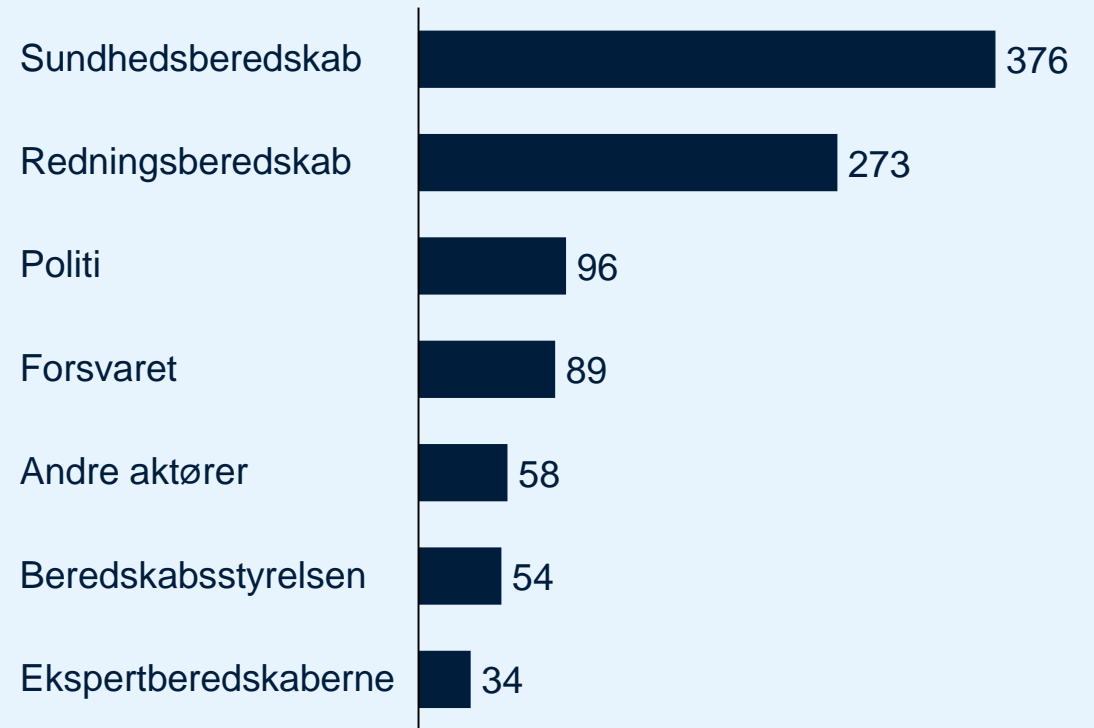
1  Operativ brug af SINE, herunder tværfaglig kommunikation i SKS	2  Teknik og opgaver i vagtcentralen	3  SINE-dækning, herunder brug af DMO, repeater og gateway	4  Sikkerhed på SINE, herunder efterlevelse af sikkerhedspolitik	5  Drift og myndigheds-samarbejde	6  Spørgsmål til SINE-superbrugere og SINE-instruktører om færdigheder, undervisning, udbytte af SINE-instruktørkurser mv.
---	--	--	--	---	--

På de følgende slides præsenteres SINE-brugerundersøgelsens konklusioner på tværs beredskabssektorerne inden for de seks hovedemner.

Fordeling af respondenter

- CFB har modtaget i alt 980 besvarelser fordelt på politi, redningsberedskab, sundhedsberedskab, Beredskabsstyrelse, forsvar, ekspertberedskaber og andre aktører.
- Sektorerne har selv været ansvarlige for at distribuere spørgeskemaet internt, hvorfor variationen i antallet af respondenter ikke er baseret på en normalfordeling med udgangspunkt i sektorernes andel af SINE-radioer.
- Sundhedsberedskabet og redningsberedskabet repræsenterer to ud af tre besvarelser.

Fordeling af respondenter:
(total=980)



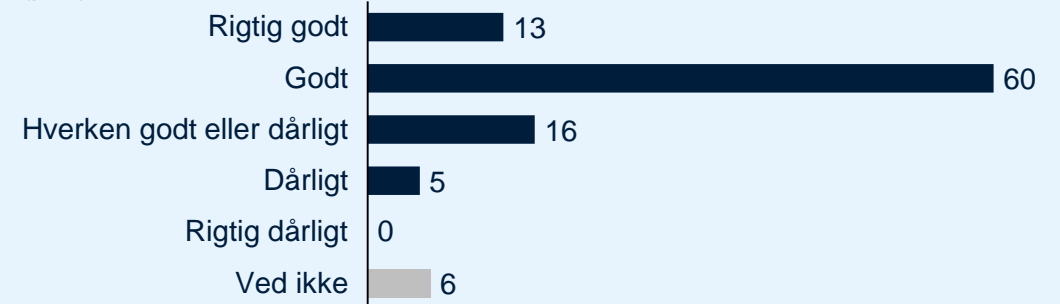
Hovedpointer



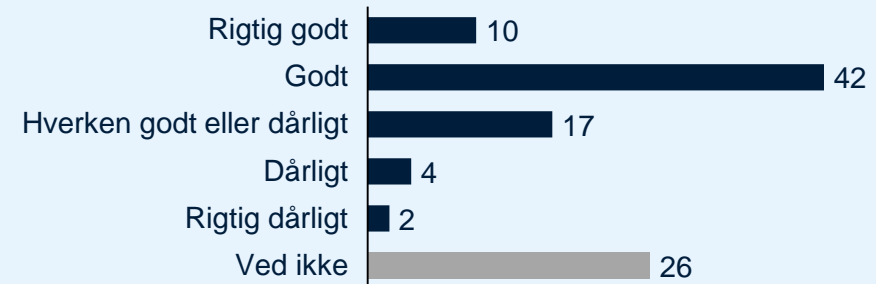
Tværfaglig kommunikation på SINE fungerer generelt godt

- Godt tre ud af fire respondenter svarer, at den tværfaglige kommunikation på SINE generelt fungerer rigtig godt/godt.
 - Det gælder særligt kommunikationen mellem indsatslederne i SKS under tværsektorielle hændelser, hvor knap 80 pct. svarer, at den tværfaglige kommunikation mellem sektorerne fungerer rigtig godt/godt.
 - Af dem, som oplever udfordringer med den tværfaglige kommunikation, skyldes det i langt størstedelen af tilfældene manglende færdigheder i betjening af SINE-radioen.
- Ud af de adspurgte svarer over halvdelen, at den tværfaglige SINE-kommunikation med Forsvarets JRCC under SAR-operationer fungerer rigtig godt/godt. Mens blot 6 % mener, at samarbejdet er dårligt/rigtig dårligt.

Hvordan fungerer den tværfaglige kommunikation på SINE generelt?
(pct.)



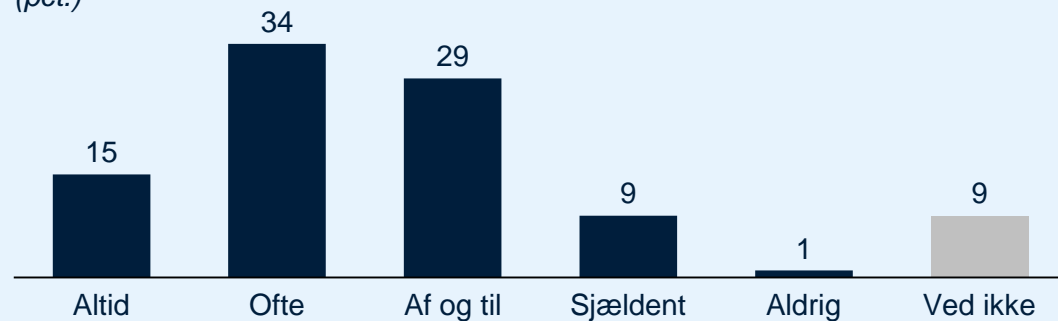
Hvordan fungerer den tværfaglige SINE-kommunikation med Forsvarets JRCC under SAR-operationer?
(pct.)



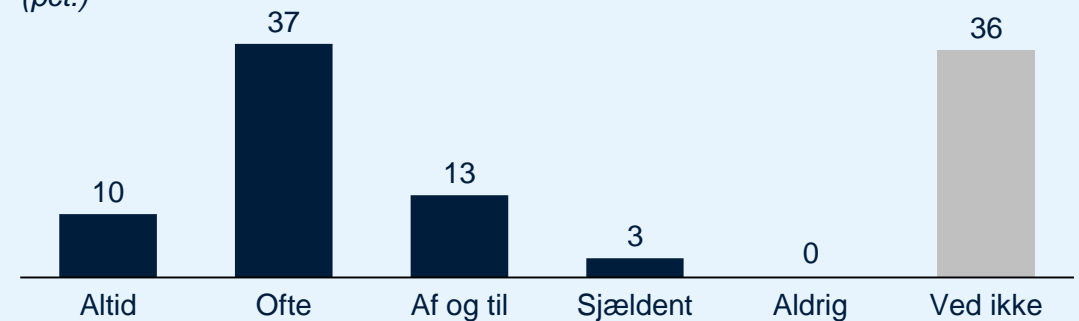
Indsatsledelsen skifter ofte til tildelt SKS under tværfaglige hændelser

- Lidt under halvdelen af de adspurgte svarer, at indsatsledelsen altid eller ofte skifter fra default til tildelt SKSXXXISL under tværfaglige hændelser, som beskrevet i retningslinjerne.
 - Når der ikke skiftes, skyldes det primært, at det ikke vurderes nødvendigt for afvikling af hændelsen, eller grundet uenighed i indsatsledelsen.
 - Når der foretages skift, gøres det som oftest ved ankomst til hændelsen.
- Ved eskortekørsel svarer to ud af tre, at man anvender assistance SKS/samarbejdsskadedstedssæt.

Hvor ofte skifter indsatsledelsen fra default SKS til tildelt SKSXXXISL under tværfaglige hændelser, som beskrevet i retningslinjerne? (pct.)



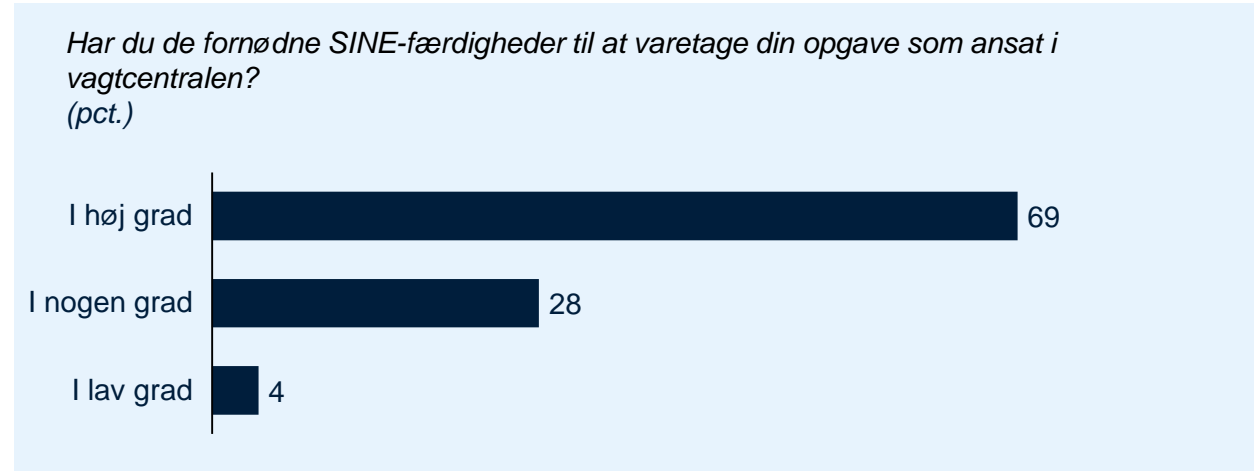
Fungerer den tværfaglige kommunikation på SINE, når der anvendes assistance SKS/samarbejdsskadedstedssæt? (pct.)



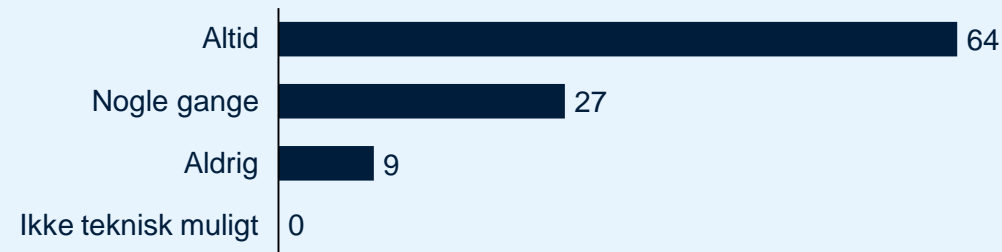
Vagtcentralpersonalet føler sig klædt på til at varetage SINE-kommunikationen

- Størstedelen af vagtcentralpersonalet på tværs af sektorerne mener, at de har de fornødne SINE-færdigheder.
- 64 % af vagtcentralpersonalet lytter altid på default SKS*.
 - Mens det gør sig gældende for 47 % ift. at lytte med på det tildelte SKS talegruppe ISL.

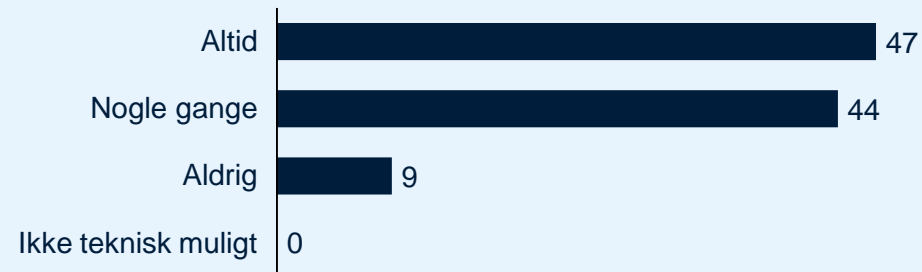
*Politiet er udeladt i opgørelsen, da de er forpligtet til at lytte på default SKS og ligeledes er forpligtet til at lytte på tildelt SKS talegruppe ISL, såfremt politiet indgår som aktør ved hændelsen.



Lytter du som ansat i vagtcentralen på default SKS? (pct.) *Politi er udeladt af opgørelse.



Lytter du som ansat i vagtcentralen på de tildelte SKSXXXISL under tværfaglige hændelser? (pct.) *Politi er udeladt af opgørelse.

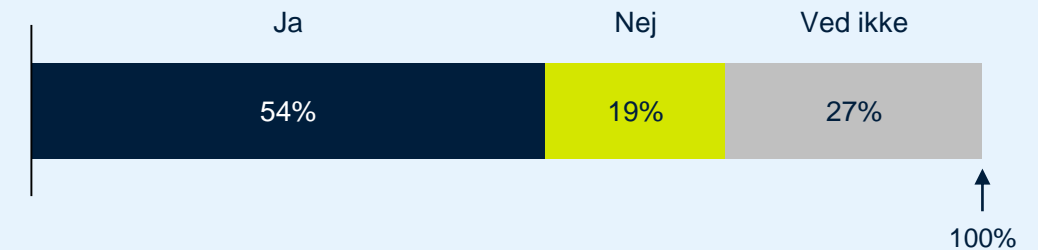


Flere beredskaber mangler af indføre procedurer for opretholdelse af kommunikation ved manglende SINE-dækning

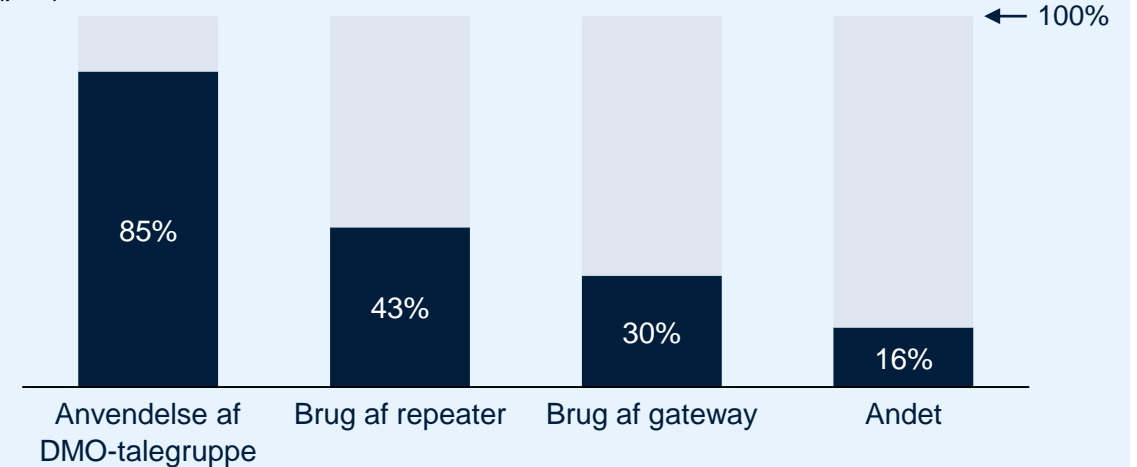
- Lidt over halvdelen svarer, at deres beredskab har indført procedurer for opretholdelse af kommunikationen ved manglende SINE-dækning.
- Af de respondenter, der svarede "ja" til at beredskabet har indført procedurer for opretholdelse af kommunikation ved manglende SINE-dækning, fordeler procedurerne sig på følgende måde*:
 - 85 % har indført procedurer ved brug af DMO talegrupper.
 - 43 % har indført procedurer ved brug af repeater.
 - 30 % har indført procedurer ved brug af gateway.
 - 16 % har angivet "andet".

*Mulighed for at angive flere svar.

Har dit beredskab indført procedurer for opretholdelse af kommunikation ved manglende SINE-dækning? (pct.)



Hvad tager procedurerne udgangspunkt i? (mulighed for at angive flere) (pct.)



Der er generelt manglende kendskab til SINE-sikkerhedsprocedurer

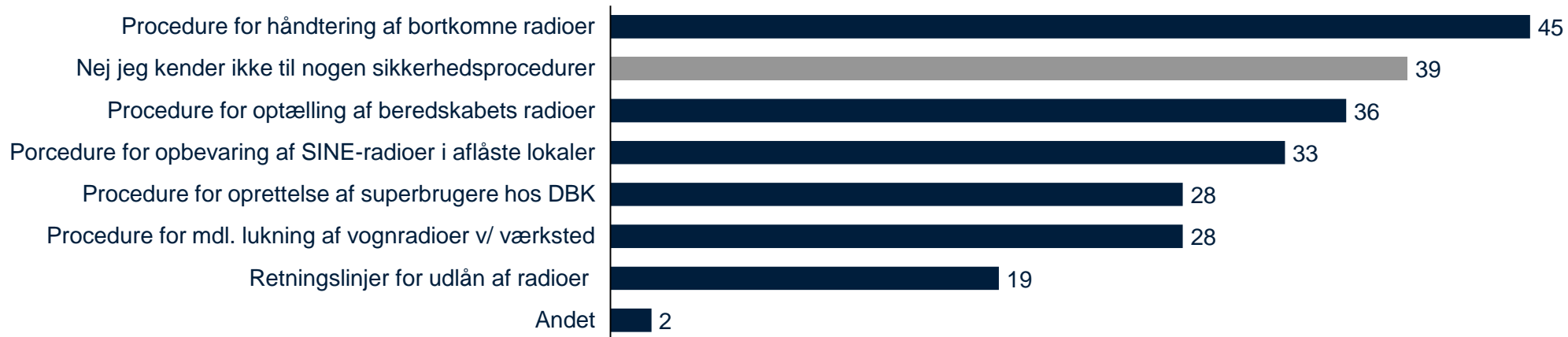
- Godt og vel 2 ud af 3 respondenter svarer, at de ikke har kendskab til sikkerhedsbilaget (bilag 9).
- Adspurgt til kendskabet til specifikke sikkerhedsprocedurer i eget beredskab, som understøtter sikkerhedsbilaget, ligger svarandelen under 50 % for hver procedure.

- Størstedelen af respondenterne ved dog godt, hvem de skal kontakte i tilfælde af en bortkommen radio.

Ved du, hvem du skal kontakte i tilfælde af en bortkommen radio?
(pct.)

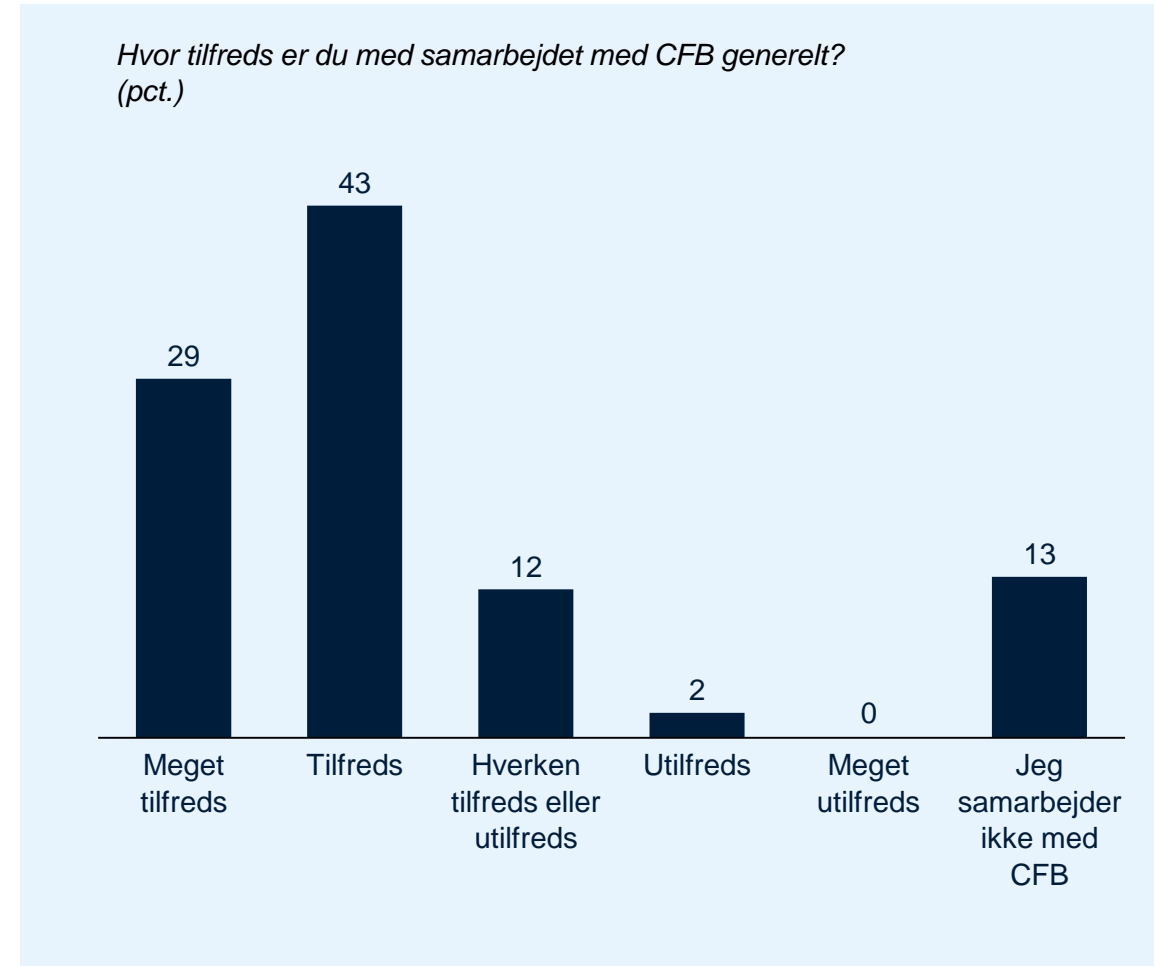


Har du kendskab til, om en eller flere af følgende SINE-sikkerhedsprocedurer er indført i dit beredskab? Du kan lave flere markeringer (pct.)



Der er en grundlæggende tilfredshed med samarbejdet med CFB

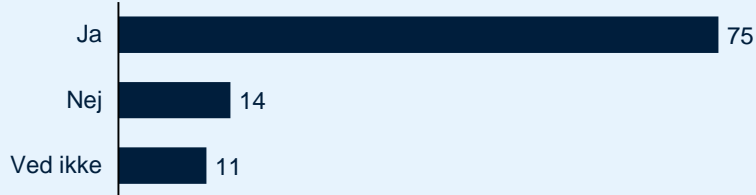
- Der er en grundlæggende tilfredshed blandt respondenterne med samarbejdet med CFB.
 - Det gælder også ift. SINE-superbrugerne i deres kontakt til DBK.
- Når adspurgte til, hvilke af CFB's aktiviteter beredskaberne deltager på, svarer over halvdelen af de SINE-ansvarlige/leder, at beredskabet deltager på SINE-instruktørkurser og/eller RKG-møder.
 - Heraf svarer 61 %, at begge aktiviteter giver høj grad af værdi.
 - De beredskaber, som ikke deltager i hverken CFB's møde- eller undervisningsaktiviteter, oplyser i overvejende grad, at det skyldes manglende kendskab til aktiviteterne.
- De mest brugte informationskanaler mellem CFB og beredskaberne går via SINE-superbruger/instruktører, CFB's hjemmeside (sikkerhedsnet.dk) samt de halvårslige RKG-møder.



SINE-instruktørerne gør en forskel, men der er ikke tilstrækkelig med undervisning i SINE ude i beredskaberne

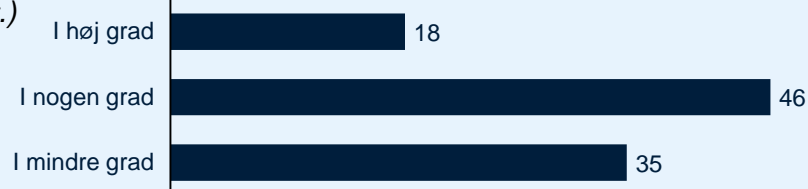
- Af dem, hvis mandskab har været på SINE-instruktørkursus, svarer tre ud af fire, at det har haft en effekt på SINE-undervisningen i beredskabet efterfølgende.

Har jeres deltagelse på SINE-instruktørkurset haft en effekt på SINE-undervisningen i beredskabet efterfølgende?
(pct.)



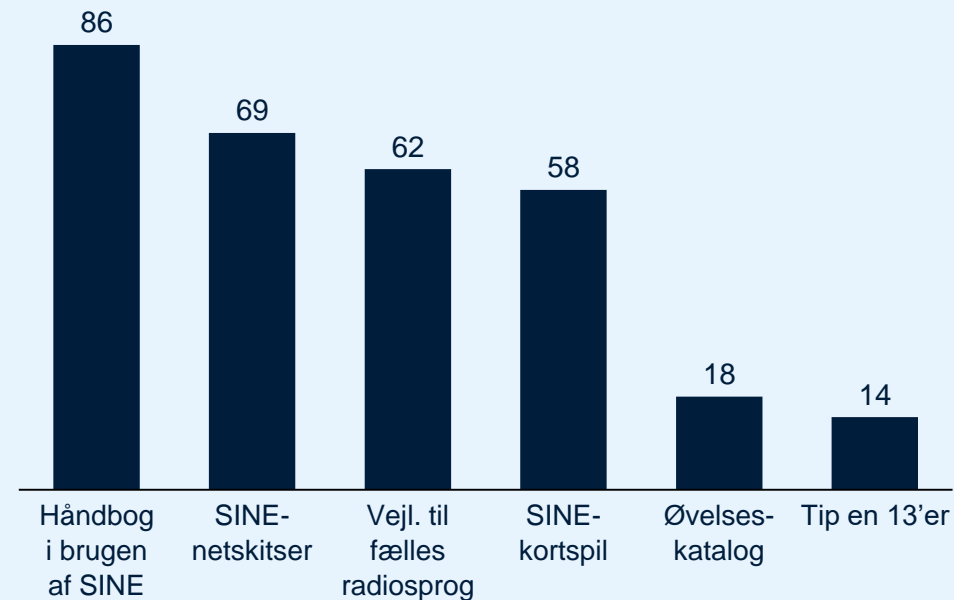
- Blandt SINE-instruktørerne i beredskaberne mener kun 18 %, at der i høj grad er tilstrækkelig undervisning i SINE.

I hvor høj grad mener du, at der er tilstrækkeligt med undervisning i brugen af SINE i dit beredskab?
(pct.)



- SINE-instruktørernes anvendelse af CFB's undervisningsværktøjer:

Har du i dit virke som SINE-instruktør anvendt nogle af CFB's undervisningsværktøjer, som ligger på sikkerhedsnet.dk. Der kan laves flere markeringer. (pct. over 50 og under 20)



Gennemgående ønsker fra beredskaberne på tværs af sektorer

Et digitalt læringsværktøj (e-learning) til brug for undervisning og mikrotræning i anvendelse af SINE.

Flere tilgængelige undervisningsværktøjer som fx vejledninger og actioncards.

Forsimpling af opkaldsprocedurer.

Faste procedurer for evaluering af brugen af SINE – både ved øvelser og virkelige hændelser.

Mere tid til øvelser, uddannelse, undervisning og vedligehold i anvendelse af SINE.

Simpel guide til basal brug af SINE-radioen.

Konklusion og videre proces



Konklusion og videre proces

- På baggrund af ovenstående resultater kan det overordnet set konkluderes, at det på mange punkter går rigtig godt med den tværfaglig kommunikation på SINE – særligt i henhold til kommunikationen mellem indsatsledelsen. Der er dog fortsat flere områder og problematikker, som kræver en fokuseret indsats at få løftet, herunder bl.a. forvaltning af sikkerhedsprocedurerne og implementering af procedurer for manglende SINE-dækning.
- Ved gennemgang af de sektorspecifikke rapporter ses det, at problematikkerne er forskellige i sektorerne. CFB vurderer på den baggrund, at behovet for understøttelse af beredskabernes tværgående anvendelse af SINE varierer i en sådan grad, at kommende indsatser skal målrettes behovet internt i sektorerne. Derudover er der dog ting som læringsværktøjer samt det fælles radiosprog, der skal håndteres på tværs af sektorerne.
- Den videre proces omfatter udarbejdelse af sektorspecifikke rapporter, som herefter præsenteres for OAS-formændene og på de kommende OAS-møder. Efterfølgende går CFB i dialog med de enkelte sektorer med henblik på at belyse, hvordan resultaterne af brugerundersøgelsen skal håndteres og udmøntes i konkrete tiltag, der kan være med til at løfte den enkelte sektors niveau med henblik på at højne den tværgående anvendelse af SINE.