

Nasjonalt kontrollseniter for innreisende

Kristin Noer
Helfo servicetjenester



Nasjonalt kontrollsenter for innreisende

Den nasjonale informasjonstelefonen for Covid-19

Veiledning og brukerstøtte Helsenorge.no

Europeisk helsetrygdkort

Helserefusjoner kapitel 5

Fastlege

Frikort

Helfo servicetjenester



Etablering av kontrollsenteret

Fase 1

Informasjon og veiledning

15.02.21

20 veiledere

Fase 2

Rapportering til kommuner og arbeidstilsyn

08.03.21

28 veiledere

Estimert 700 – 850 utgående samtaler/dag

15.03.21

50 veiledere

Estimert 1200 – 1500 utgående samtaler/dag



Arbeidsprosess

Kontrollsenteret kontakter reisende basert på informasjonen som den reisende fyller ut i innreiseregistreringsskjemaet, og som den reisende selv oppgir.

Hvert døgn mottar senteret opplysninger fra det digitale innreiseregisteret (DSB)

Det gjøres uttrekk av innreisende som skal kontaktes, i tråd med føringer fra FHI og Helsedirektoratet

Veileder ringer ut på sitt sidespråk, og/eller norsk og engelsk

Følger tilpassede samtaleguider

Registrerer i rapporteringsmodulen fra og med 08.03.21



Læring og erfaringsutveksling

Morgenmøter

Ettermiddagsbrief

Fagmøter med Hdir og FHI

**Utveksling av erfaringer på
tvers av etatene**



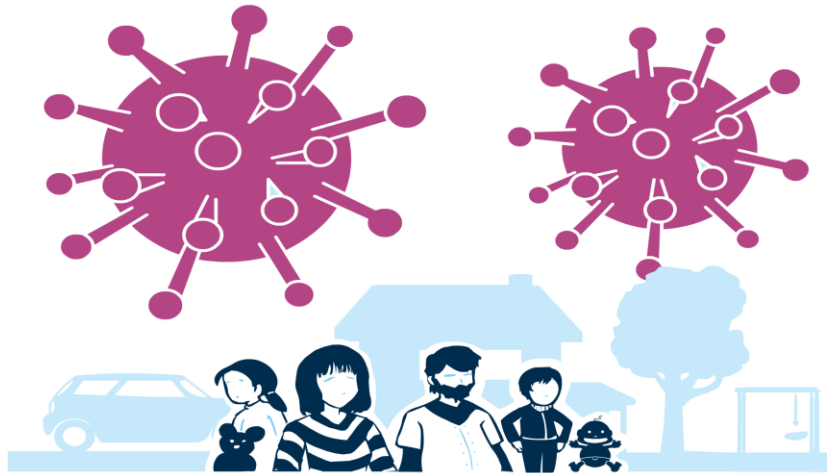
Fokus

**Avhjelp kommunene og
arbeidstilsynet**

**Redusere importsmitte og
sikre etterlevelse av
karantener regelverket**



Erfaringer Fase 1



Telefonsenteret ringer ca. 1600 pr dag

60 % svarer.

SMS til de som ikke svarer med lenke til informasjon på eget språk

Det var totalt 21 450 innreisende i uke 8 (DSBs statistikk)

SMS sendes ut 2.dag og 5. dag etter innreise

Det er sendt ut 12684 SMS



Telefon og SMS uke 8

UKE 8	Totalt antall anrop	Ikke-svar Mottatt en SMS i stedet	Besvarte anrop	Svarprosent	Gj.snitt samtaletid
Innreiseoppfølging Arabisk	14	4	6	43%	0:05:58
Innreiseoppfølging Engelsk	2557	589	1447	57%	0:02:34
Innreiseoppfølging Litauisk	529	161	336	64%	0:03:54
Innreiseoppfølging Norsk	1509	434	911	60%	0:02:37
Innreiseoppfølging Polsk	1698	507	1053	62%	0:03:26
Innreiseoppfølging Rumensk	335	87	217	65%	0:02:54
Innreiseoppfølging Russisk	1315	313	832	63%	0:01:38
Innreiseoppfølging Somalisk	6	2	4	67%	0:03:42
Innreiseoppfølging Urdu	17	0	5	29%	0:02:04
Total	7986	2097	4817	60%	0:02:43

SMS utsendelse

Engelsk 5691

Polsk 3137

Russisk 2213

Litauisk 1055

Rumensk 512

Arabisk 49

Somalisk 13

Urdu 14



Erfaringer fra fase 1

Variierende forståelsen av begrepet «unntatt karanteneplikt»

Usikkerhet rundt arbeidskarantene og fritidskarantene

Variierende informasjon ved grensepasseringene

Ikke alle testes ved grensen

Arbeidsreisende: reise til og fra arbeid og egnet bolig

Yrkessjåfører inn og ut av egnet regelverket - jobb, fritid, ferie

Opplevelsen av å ha en samfunnskritisk funksjon

Tilbakemeldinger om gjentakende oppringninger

Takknemlighet for kontakt og informasjon 😊



Helfo

