

HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENTET
Krisestab HOD
Postboks 8011 Dep
0030 OSLO

Deres ref.:
Vår ref.: 21/8868-1
Saksbehandler: Hilde Skyvulstad
Dato: 15.03.2021

Svar på Covid-19 oppdrag 385 fra HOD - jevnlig tilbakerapportering til HOD angående Nasjonalt kontrollsenter for innreisende

Vedlagt følger første rapportering til HOD fra Nasjonalt kontrollsenter for innreisende.

- Etter etableringen 15.februar og frem til 14.mars har Nasjonalt kontrollsenter vært i kontakt med 16 700 innreisende på telefonen.
- Kontrollsenteret benytter norsk, engelsk, polsk, litauisk, russisk, rumensk, urdu, somalisk og arabisk språk.
- Det er i samme periode sendt ut 110 000 SMS med informasjon om karantenebestemmelsene og anbefalinger om testing på samme språk.
- Erfaringer fra kontrollsenteret deles og er med å danne grunnlag for beslutninger og anbefalinger i den videre håndtering av pandemien.

Vennlig hilsen

Helga Katharina Haug e.f.
avdelingsdirektør

Hilde Skyvulstad
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk

Kopi:
FOLKEHELSEINSTITUTTET, Utbrudd @fhi.no;HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENTET, Stig Atle Vange

Svar på covid-19 oppdrag fra HOD 385 - jevnlig tilbakerapportering til HOD angående Nasjonalt kontrollsenter for innreisende

1. Oppsummering

- Etter etableringen 15.februar og frem til 14.mars har Nasjonalt kontrollsenter vært i kontakt med 16 700 innreisende på telefonen.
- Kontrollsenteret benytter norsk, engelsk, polsk, litauisk, russisk, rumensk, urdu, somalisk og arabisk språk.
- Det er i samme periode sendt ut 110 000 SMS med informasjon om karantenebestemmelsene og anbefalinger om testing på de samme språkene.
- Erfaringene fra kontrollsenteret deles og er med å danne grunnlag for beslutninger og anbefalinger for den videre håndtering av pandemien.

2. Oppdraget fra Helse- og omsorgsdepartementet

Oppdrag 385 om jevnlig tilbakerapportering til HOD angående Nasjonalt kontrollsenter for innreisende

Det vises til oppdragene 298 og 337. Nasjonalt kontrollsenter for innreisende er etablert og var operativt (fase 1) fra 15. februar 2021. Rapportering til kommunene og Arbeidstilsynet (fase 2) innkjøres i uke 9 og skal etter planen være fullt operativt fra 8. mars. Det arbeides også med en fase 3 som innebærer at kontrollsenteret får tilgang til data fra MSIS uten at dato for iverksettelse er fastsatt. Senteret er i første omgang etablert med sikte på drift ut juni 2021. Videre varighet vil bli vurdert ut fra risikoen for importsmitte og kommunenes behov for bistand med oppfølging av de innreisende.

Det er lagt opp til en gradvis oppbygging av kapasitet og bemanning. Innretningen av senteret og antatt måloppnåelse skal vurderes underveis. Departementet har derfor behov for jevnlig tilbakerapportering om kontrollsenterets drift og erfaringer, herunder eventuelle tilbakemeldinger om behov for å gjøre justeringer med sikte på best mulig måloppnåelse.

Oppdrag

Departementet ber HelseDirektoratet om korte månedlige rapporter angående driften av Nasjonalt kontrollsenter for innreisende, herunder

1. Bemanning i rapporteringsperioden
2. Antall SMSer sendt i rapporteringsperioden (antall per dag og/eller per uke)
3. Antall personer som er fulgt opp ved oppringing i rapporteringsperioden (antall per dag og/eller per uke)
4. Antall tilbakemeldinger til kommuner og Arbeidstilsynet etter at fase 2 er iverksatt (antall per dag og/eller per uke)

5. Erfaringer fra det samlede kontrollarbeidet og hvordan eventuelle utfordringer er fulgt opp eller forslag til hvordan det kan følges opp
6. Eventuelle andre forhold som departementet bør gjøres kjent med

3. Helsedirektoratets rapportering

Helsedirektoratet rapporterer her fra de fire første ukene Nasjonalt kontrollsentral for innreisende har vært i drift, det vil si uke 7 tom uke 10. Vi har valgt å også ta med noen flere data knyttet til grensepassering og innreise. Innreiseaktiviteten til Norge har vært vedvarende lav siden grensene ble stengt 29.01.

Nasjonalt kontrollsentral startet driften ved Helfo servicesenter i Tønsberg 15.februar 2021. De første tre ukene var oppgaven å veilede innreisende med tanke på karantenebestemmelsene. Etter 8.mars har senteret utført kontrollfunksjon av etterlevelsen av karantenebestemmelsene. Fra samme tid har senteret rapportert om hvem de har vært i direkte kontakt med og om det er mistanke om brudd på bestemmelsene. Rapporteringen går til kommunelegene og til Arbeidstilsynet.

Informasjonsmøte med kommuner og Arbeidstilsynet ble holdt 3.mars. [Nasjonalt kontrollsentral for innreisende - Helsedirektoratet](#).

Kontrollsentral bygger på informasjonen fra innreiseregisteret. Hvilke innreisende som skal prioriteres er avhengig av den informasjonen som er tilgjengelig i innreiseregisteret. I tillegg gjøres det i samarbeid med FHI, prioritering av oppfølging av enkelte grupper reisende på grunnlag av vurderinger knyttet til risiko for importsmitte og brudd på karantenebestemmelsene.

Innreiseregisteret er et tillitsbasert system basert på informasjon den innreisende selv har registrert. Det er mange som krysser av for at de er unntatt fra karantenebestemmelsene, uten å være det. I registeret har det frem til 15.03.2021 ikke vært informasjon tilgjengelig om hvilket unntak fra karantenebestemmelsene som er gjeldene for den enkelte innreisende. Det er heller ikke mulig å identifisere hvem som er dagpendlere fra Sverige og Finland. Det har vært arbeidet med forbedringer av innreiseregisteringsskjemaet for at det skal bli enklere for den innreisende å registrere korrekte opplysninger. Hvilke unntak fra karantenebestemmelsene som gjelder, skal også registreres. Endringene ble testet ut i uke 10 og ble satt i produksjon nå i uke 11 (15.03.2021). Dette vil gjøre det enklere for kontrollsentral å prioritere innreisende for oppfølging og unngå at f.eks. dagpendlere stadig blir ringt av kontrollsentral. Dette kan også bidra til å informere om prioriteringen av oppfølgingen av enkelte grupper reisende.

Rapportering for innreise:

Uke 7:

- Antatt antall innreisende i uke 7 på samme nivå som uke 6 - ca. 22 000
- 32 åpne grensepasseringer med tilknyttet teststasjon
- Antall tester tatt på grensen i uke 7: 10 587 (uke 6: 9 394) hvorav 66 positive (0,6 %).
- God testkapasitet ved grensestasjoner
- 60 % som passerer grensen har ikke testplikt
- Høy andel langtransportsjåfører
- Nasjonalt kontrollsentral for innreisende etablert 15.2

Uke 8:

- Antatt antall innreisende på samme nivå som foregående uker - ca. 22 000
- Antall tester tatt på grensen i uke 8: 11 571 (uke 7:10 587) hvorav 61 positive (0,5 %).
- Fortsatt 60 % som passerer grensen har ikke testplikt. Høy andel langtransportsjåfører.
- Fra 1. mars har også dagpendlere uten samfunnskritisk funksjon adgang til landet.

Uke 9:

- Antall innreisende i uke 9 økte til ca. 35.500 (DSB innreiseregister)
- Antall tester tatt på grensen i uke 9: 12 630 (uke 8:11 571) hvorav 79 positive (0,6 %).

Uke 10

- Antall innreisende uke 10: 23945 (komplett til 12.03)
- Antall tester tatt på grensen: 11279*
- Rapportering fra Nasjonalt kontrollsentere til kommuneoverlegen og Arbeidstilsynet er etablert

**Vi gjør oppmerksom på at data for uke 10 ikke er komplett, da resultater fra PCR-prøver har en forsinkelse på 1-3 dager.*

3.1 Bemanning i rapporteringsperioden

Veiledere på telefonsenteret er de operative i Nasjonalt kontrollsenter. Disse snakker i tillegg til norsk og engelsk, polsk, russisk, litauisk, rumensk, arabisk, somalisk og urdu. I hovedsak har det vært tilstrekkelig kapasitet på side-språkene med unntak for enkeltdager for polsk og russisk. Det er flest innreisende som velger norsk og engelsk som foretrukket språk, det er ikke kapasitet til å ringe opp alle disse.

Bemanningen har vært som følger:

- 20 veiledere fra 15.02.21 – 07.03.21
- 28 veiledere fra 08.03.21 – 14.03.21

I tillegg til telefonveilederne, kommer ressurser til ledelse, fagstøtte og fagutvikling, drift av systemene samt statistikk/analyse. Dette utgjør om lag åtte årsverk.

Det er etablert fagmøter mellom Folkehelseinstituttet, Helfo og Helsedirektoratet som har ansvar for å kvalitetssikre faglig innhold og bistå kontrollsentret med juridiske eller faglige avklaringer. Det er etablert en brukerportal i Helfo for administrering av tilganger, brukerstøtte osv. Helsedirektoratet har inngått avtaler med eksterne om support av det tekniske og call-senterløsningen.

3.2 Antall SMS sendt i rapporteringsperioden (antall per dag og/eller per uke)

Fra Nasjonalt kontrollsentere er det totalt sendt ca. 110 000 SMS fra 15.2 -14.3.2021.

Det er sendt 7 660 SMS med lenke til informasjon på foretrukket språk når den innreisende ikke svarer på telefonen. I tillegg er det sendt over 100 000 SMS til sammen på dag 2 og dag 5 etter innreise, med informasjon om karantenereregler, oppfordring til testing ved symptomer og informasjon om test dag 7. med informasjon om karantenereregler, oppfordring til testing ved symptomer og informasjon om test dag 7.

Det er mange dagpendlere i gruppen innreisende fra Sverige og Finland, men som opplyst over har vi per i dag ikke informasjon som gjør at vi kan identifisere dagpendlerne. For å unngå at disse får SMS daglig, har vi kun sendt SMS til denne gruppen hver 14.dag.

Antall SMS fordeler seg som følger:

	Meldinger via SMS	Count
Uke 7	Arabic	9
	English	10 833
	Lithuanian	592
	Norsk	35
	Polish	1 915
	Romanian	295
	Russian	1 555
	Totalt	15 234

	Meldinger via SMS	Count
Uke 8	Arabic	59
	English	6 209
	Lithuanian	1 260
	Polish	3 726
	Romanian	651
	Russian	2 798
	Somali	14
	Urdu	18
	Totalt	14 735

	Meldinger via SMS	Count
Uke 9	Arabic	91
	English	8 779
	Lithuanian	2 067
	Norsk	19 426
	Polish	5 378
	Romanian	963
	Russian	5 635
	Somali	35
	Urdu	66
	Totalt	42 440

	Meldinger via SMS	Count
	Arabic	79
	English	6 377
	Lithuanian	1 333
	Norsk	19 641

Uke 10	Polish	3 576
	Romanian	600
	Russian	3 307
	Somali	39
	Urdu	29
	Totalt	34 981

3.3 Antall personer som er fulgt opp ved oppringing i rapporteringsperioden (antall per dag og/eller per uke)

Hvem som prioriteres for oppringing av kontrollsenteret gjøres ut fra en samlet vurdering. Uttrekkene justeres i tråd med vurderinger knyttet til smitterisiko hos ulike grupper av innreisende. Dette planlegges hver uke og skal sikre at alle grupper innreisende nås med telefon, en eller flere dager i uken.

Uttrekket bestemmes på grunnlag av hvilke data som er tilgjengelig. Revidering av innreiseregistreringsskjema vil gi oss bedre data i løpet av uke 11. Uttrekket kan da bli enda mer målrettet. FHI har også søkt om tilgang til data for flere variabler fra IRRS enn det FHI mottar per i dag. Ved at FHI får tilgang til disse variablene kan denne informasjonen også brukes til å ytterligere styrke de smittevernfarene vurderingene.

I løpet av rapporteringsperioden er 29 000 telefoner tatt, 16 700 av disse er besvart. For mer detaljer:

	Telefon	Totalt antall anrop	Ikke-svar: Automatisk SMS	Besvarte anrop	Svarprosent
Uke 7	Innreiseoppfølging Arabisk	5	4	0	0%
	Innreiseoppfølging Engelsk	2 732	675	1 497	55%
	Innreiseoppfølging Litauisk	437	147	252	58%
	Innreiseoppfølging Polsk	1 447	465	815	56%
	Innreiseoppfølging Rumensk	238	69	132	55%
	Innreiseoppfølging Russisk	1 242	316	736	59%
	Innreiseoppfølging Somalisk	5	2	3	60%
	Innreiseoppfølging Urdu	13	11	2	15%
Total	6 130	1 694	3 443	56%	

	Telefon	Totalt antall anrop	Ikke-svar: Automatisk SMS	Besvarte anrop	Svarprosent
Uke 8	Innreiseoppfølging Arabisk	14	4	6	43%
	Innreiseoppfølging Engelsk	2 557	589	1 447	57%
	Innreiseoppfølging Litauisk	529	161	336	64%
	Innreiseoppfølging Norsk	1 509	434	911	60%
	Innreiseoppfølging Polsk	1 698	507	1 053	62%
	Innreiseoppfølging Rumensk	335	87	217	65%
	Innreiseoppfølging Russisk	1 315	313	832	63%

	Innreiseoppfølging Somalisk	6	2	4	67%
	Innreiseoppfølging Urdu	17	0	5	29%
	Total	7 986	2 097	4 817	60%

	Telefon	Totalt antall anrop	Ikke-svar: Automatisk SMS	Besvarte anrop	Svarprosent
Uke 9	Innreiseoppfølging	3	0	2	67%
	Innreiseoppfølging Arabisk	29	16	10	34%
	Innreiseoppfølging Engelsk	1 145	310	634	55%
	Innreiseoppfølging Litauisk	823	186	374	45%
	Innreiseoppfølging Norsk	552	146	353	64%
	Innreiseoppfølging Polsk	2 003	642	1 146	57%
	Innreiseoppfølging Rumensk	387	96	237	61%
	Innreiseoppfølging Russisk	1 536	365	965	63%
	Innreiseoppfølging Somalisk	12	3	6	50%
	Innreiseoppfølging Urdu	31	8	18	58%
		Total	6 541	1 772	3 763

	Telefon	Totalt antall anrop	Ikke-svar: Automatisk SMS	Besvarte anrop	Svarprosent
Uke 10	Innreiseoppfølging Arabisk	63	24	22	35%
	Innreiseoppfølging Engelsk	1 084	272	646	60%
	Innreiseoppfølging Litauisk	1 084	214	389	36%
	Innreiseoppfølging Norsk	1 879	493	1 082	58%
	Innreiseoppfølging Polsk	1 915	599	1 133	59%
	Innreiseoppfølging Rumensk	485	128	265	55%
	Innreiseoppfølging Russisk	1 759	357	1 122	64%
	Innreiseoppfølging Somalisk	32	12	12	38%
	Innreiseoppfølging Urdu	16	5	11	69%
		Total	8 322	2 104	4 685

3.4 Antall tilbakemeldinger til kommuner og Arbeidstilsynet etter at fase 2 er iverksatt (antall per dag og/eller per uke)

Rapportering til kommunelegene og Arbeidstilsynet startet opp i 8.mars. Det er sendt ut rapporter på de 8 300 innreisene som kontrollseniteret har forsøkt å komme i kontakt med.

Vi arbeider med å få enhetlige rapporteringer fra telefonveilederne. I tillegg ser vi på hvordan den automatiske rapporteringen skal gjøres slik at statistikken blir korrekt. Vi har pr i dag ikke god nok statistikk for å rapportere hvor stor andel av de innreisende som vi har kontaktet, har forstått karantenebestemmelsene og følger disse. Vi har heller ikke korrekte tall på antall rapporter til Arbeidstilsynet. Dette arbeider vi med å få på plass.

3.5 Erfaringer fra det samlede kontrollarbeidet og hvordan eventuelle utfordringer er fulgt opp eller forslag til hvordan det kan følges opp

Veilederne på telefonen melder om:

- Oppringning fra nasjonalt kontrollsenter for innreisende blir i hovedsak tatt godt imot. Det oppleves som god service å få oppringning avveileder som snakker den innreisenes eget språk.
- Det er en del feilregistreringer i innreiseregistreringssystemet som ikke oppdages på grensen (feil navn, telefonnummer).
- Arbeidsgiver fyller ut innreiseregistreringsskjema for sine arbeidstakere og oppgir eget telefonnummer.
- Det er noe frustrasjon blant enkelte pendlere etter oppringning fra kontrollsenteret flere dager etter hverandre.
- Samtalene med innreisende er noe mer krevende nå som vi har gått inn i fase 2, med økt kontroll.
- Skjema har et valg i dag med "jeg er unntatt innreisekarantene". Mange av de som har krysset av fra unntak, har i realiteten ikke det.
- Mange av de som prioriteres for oppringning er yrkessjåfører. Erfaring herfra er:
 - De var i utgangspunktet mye usikkerhet knyttet til det å ha fritidskarantene kontra vanlig karantene
 - Yrkessjåførene bruker ofte offentlige toaletter; det er spørsmål om bilen er et egnet sted ha karantene når det ikke er toalett i bilen.
 - Det er en del usikkerhet rundt obligatorisk testing. Flere yrkessjåfører som oppholder seg i Norge litt over tid og som ikke kan norsk, er engstelige for testing på grunn av språkutfordringer på teststasjonen og også for å få en positiv test.
 - Det er avdekket at yrkessjåfører har andre passasjerer i bilen, som ikke er på jobb.
 - Yrkessjåfører som har vært på ferie i hjemlandet og kommer tilbake til Norge, tror de kommer inn under regelverket for yrkessjåfører, mens de egentlig kommer inn under karantenereglene for vanlige reisende.
- Det avdekkes noe feilinformasjon på grensestasjonene vedrørende
 - Unntak for karantene etter gjennomgått Covid-19 infeksjon
 - Feilinformasjon om arbeidskarantene vs. fritidskarantene er avdekket.
 - Mange oppgir at de har en samfunnskritisk funksjon, både personen selv og/eller arbeidsgiver. Definisjonen er strammet inn, men bruken av unntaket praktiseres fortsatt "løst".
- Personer på karantenehotell kjenner stort sett godt til karantenereglene og overholder disse

Vurdering og videre oppfølging av erfaringene:

- Det arbeides kontinuerlig med forbedring av rutiner og arbeidsmetoder ut fra de erfaringene som senteret fortløpende gjør seg.
- Det er ukentlige samarbeidsmøter med DSB om forbedringer og utvikling av i innreiseregistreringssystemet. Det er lagt inn foretrukket språk i skjema. Etter uke 11 vil forbedringer gjøre at kontrollsenterets kan arbeide mer målrettet.
- Erfaringer fra nasjonalt kontrollsenter rapporteres jevnlig til ledelse i Helsedirektoratet og er med å danne grunnlag for de beslutninger som tas. Et eksempel er vurdering som gjøres rundt yrkessjåfører og anbefalinger om eventuell plikt til testing.

- Det er ukentlige møter om grenseproblematikk der DSB, POD, Toll og Helsedirektoratet deltar. Relevante erfaringer fra kontrollsenetret knyttet til grensepassering, blir drøftet i møtet og rapportert videre.
- Det er opprettet kontakt med Arbeidstilsynet. Utfordringer knyttet til arbeidsgiver drøftes.
- Erfaringer som diskuteres i fagmøtene og i arbeidsgruppen tas med tilbake til FHI av saksbehandler.
- Erfaringer fra kontrollsenetret blir også delt videre i FHI og bidrar også der til å ytterligere belyse kjente (og nye) problemstillinger knyttet til etterlevelse av tiltak og vurderinger av smitterisiko.

3.6 Eventuelle andre forhold som departementet bør gjøres kjent med

3.6.1 Teststasjoner ved grenseoverganger

Fremdeles er det god kapasitet på grensen. Innreiseaktiviteten til Norge har vært vedvarende lav siden grensene ble stengt 29.01, og en signifikant andel av de innreisende er personer med unntak fra testplikt. Merkbart økning, men fint håndterbar, etter at flere arbeidspendlere fikk krysse. Manuelle tellinger gjennomført av henholdsvis kommunene og politiet har vist at alle innreisende (med noen få unntak) med testplikt blir testet.

Politiet har fått i oppdrag å utarbeide lokale avtaler mellom politi og kommuner, som skal plassere ansvar hos de ulike aktørene for å sikre at alle med testplikt lar seg teste.

Arbeid med å omlegge til hurtigtest påbegynnes i uke 11 for de teststasjonene som foreløpig har brukt PCR som hovedtestmetode, med mål om å være klare til forskriftsendringen trer i kraft 29. mars.

Merkbart færre positive ved teststasjonen i Eidskog, sammenlignet med de to andre største grenseovergangene ved vei, på tross av relativt like høyt antall tester som Marker. En mulig forklaring er en enda høyere andel pendlere over Magnormoen. Fortsatt flest positive på flyplasser.

Når man leser tall fra grensen, er det viktig å huske på at dette er personer som også har avlagt negativ test før innreise, samt skal være friske.

Hovedtall fra teststasjoner på grensen i perioden 15.02 – 15.03:	Antall
Antall innreiser (fra IRRS til 12.03)	108 944
Unntatt innreisekarantene (fra IRRS til 12.03)	67 721
Yrkestransport av disse (fra IRRS til 12.03)	26 581
Antall tester (fra MSIS)*	5 8632
Antall positive (fra MSIS)*	358
Prosentandel positive*	0,61%

*Vi gjør oppmerksom på at data for uke 10 ikke er komplett, da resultater fra PCR-prøver har en forsinkelse på 1-3 dager.