

## STYRDOKUMENT

### Riktlinjer för krisstödssamordning

<b>Beslutad när</b>	
<b>Beslutad av</b>	Kommunfullmäktige
<b>Diarienummer</b>	KSKF/2018:281
<b>Ersätter</b>	
<b>Gäller för</b>	Samtliga nämnder och bolag
<b>Gäller fr o m</b>	
<b>Gäller t o m</b>	Tillsvidare
<b>Dokumentansvarig</b>	Administrativ direktör
<b>Uppföljning</b>	

#### Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett visst område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

#### Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer. Den ska vara tidsbegränsad och beslutas av kommunfullmäktige.

#### Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

#### Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

## 1. Bakgrund

Kommunstyrelsen ansvarar för kommunens krisstödsamordning sedan den 1 januari 2011. Det finns en riktlinje från 2012 som beskriver arbetet med krisstödsamordning både när det gäller organisation och struktur. Arbetet behöver förnyas. Därför behövs ett omtag och en tydlighet i både ansvar, organisation och struktur kring detta område.

## Riktlinjer för krisstödsamordning

### Inledning

Samhällets krishanteringssystem syftar till att stärka samhällets förmåga att klara svåra påfrestningar i fredstid och vid höjd beredskap. Med begreppet krishantering avses alla de åtgärder som före, under samt efter en allvarlig kris vidtas för att förebygga och motverka de skadeverkningar krisen åstadkommer.

Tre principer har varit vägledande:

#### Ansvarsprincipen

Den som under normala förhållanden har ansvar för en verksamhet skall ha motsvarande ansvar i freds- kris- och krigstid.

#### Likhetsprincipen

En verksamhets organisation och lokalisering skall så långt som möjligt överensstämma i freds- kris- respektive krigstid.

#### Närhetsprincipen

Kriser skall hanteras på lägsta möjliga nivå i samhället.

Kommunerna har ett geografiskt områdesansvar som innebär att de vid en extraordinär händelse i fredstid och höjd beredskap inom sitt geografiska område skall verka för att:

- olika aktörer i kommunen samverkar och uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet
- de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer under en sådan händelse samordnas
- informationen vid sådana händelser samordnas.

## Gällande lagstiftning och annan rättslig reglering

Det stöd kommunerna är skyldiga att ge individer och familjer i samband med kriser har sin grund i Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt i Socialtjänstlagen (2001:453).

## **Förhållande till redan fattade politiska beslut**

En del i Strategi för trygghet och säkerhet i Eskilstuna kommunkoncern 2015-2018 (KSKF/2013:131) och Handlingsplan för krisberedskap i Eskilstuna kommunkoncern (KSKF/2015:433).

## Riktlinjer för krisstödssamordning

### 1. Bakgrund

Kommunstyrelsen ansvarar för kommunens krisstödsamordning sedan den 1 januari 2011. Det finns en riktlinje från 2012 som beskriver arbetet med krisstödssamordning både när det gäller organisation och struktur. Arbetet behöver förnyas. Därför behövs ett omtag och en tydlighet i både ansvar, organisation och struktur kring detta område.

### Inledning

Samhällets krishanteringssystem syftar till att stärka samhällets förmåga att klara svåra påfrestningar i fredstid och vid höjd beredskap. Med begreppet krishantering avses alla de åtgärder som före, under samt efter en allvarlig kris vidtas för att förebygga och motverka de skadeverkningar krisen åstadkommer.

Tre principer har varit vägledande:

#### Ansvarsprincipen

Den som under normala förhållanden har ansvar för en verksamhet skall ha motsvarande ansvar i freds- kris- och krigstid.

#### Likhetsprincipen

En verksamhets organisation och lokalisering skall så långt som möjligt överensstämma i freds- kris- respektive krigstid.

#### Närhetsprincipen

Kriser skall hanteras på lägsta möjliga nivå i samhället.

Kommunerna har ett geografiskt områdesansvar som innebär att de vid en extraordinär händelse i fredstid och höjd beredskap inom sitt geografiska område skall verka för att:

- olika aktörer i kommunen samverkar och uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet
- de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer under en sådan händelse samordnas
- informationen vid sådana händelser samordnas

Det stöd kommunerna är skyldiga att ge individer och familjer i samband med kriser har sin grund i Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt i Socialtjänstlagen (2001:453).

## 2. Definitioner

Krisstödssamordning (tidigare POSOM) står för psykiskt och socialt omhändertagande vid större olyckor, allvarliga- och extraordinära händelser.

### **Olycka**

Olycka är en plötslig händelse som har skadlig inverkan på människors liv och hälsa, miljö eller egendom. Händelsen kan bero på naturföreteelser, människors handlande eller underlåtenhet att handla.

### **Allvarlig händelse**

Händelse som är så omfattande eller allvarlig att resurserna måste samordnas, organiseras och ledas på ett särskilt sätt. Åtgärder som avviker från normala rutiner kan bli nödvändiga för att hantera händelsen.

### **Extraordinär händelse**

Händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen.

### **Kris**

Sammanfattande benämning på extraordinär- eller allvarlig händelse som avviker från det normala och kräver insatser, ofta på flera ledningsnivåer, för att hantera händelsen. Krisen kan också vara begränsad i sin omfattning avseende fysisk eller geografisk utbredning och avser då oftast drabbade personer eller funktioner/verksamheter.

## 3. Målsättning

Kommunens målsättning med krisstödssamordning är att:

- Förebygga psykisk ohälsa genom att erbjuda och organisera krisstöd i akuta situationer.
- Proaktivt följa händelser som kan beröra människor som vistas i Eskilstuna kommun.
- Medverka vid planering och utbildning i samhället för att bygga upp nätverk.

Syftet med det psykiska och sociala omhändertagandet av drabbade människor vid stora olyckor och allvarliga händelser är att ge stöd i den aktuella situationen och att därigenom förebygga psykisk ohälsa på sikt.

Krisstödsverksamheten är en beredskapsfunktion vilket innebär att stödverksamheten ska kunna aktiveras skyndsamt och oberoende av arbetstider eller tid på året.

## 4. Organisation

Kommunstyrelsen är ansvarig för att ta fram riktlinjen för krisstödssamordning.

Socialnämnden får uppdraget att säkerställa ett fungerande krisstöd. I uppdraget ingår att bilda en ledningsgrupp för krisstödssamordning, vara sammankallande, utbilda och genomföra övningar och leda ledningsgruppen.

Krisstödsverksamheten i Eskilstuna består av en ledningsgrupp och ett större antal stödpersoner. Ledningsgruppen består av representanter från Socialförvaltningen, Barn och utbildningsförvaltningen, Arbetsmarknads och vuxenutbildnings-förvaltningen, kultur och fritidsförvaltningen, räddningstjänsten, polisen och svenska kyrkan (som har sina kontaktvägar till övriga trossamfund i kommunen samt övriga stödresurser som tex Röda korset). Nära samverkan sker även med bland annat landstinget.

Ledningsgruppen för krisstödssamordningen har en koppling till kommunens centrala krisledningsorganisation, men kan också agera självständigt.

Ledningsgruppen har ett flexibelt funktionssätt såtillvida att ytterligare kompetenser, beroende av olyckans art och omfattning, kan komma att knytas till gruppen. Ledningsgruppen leder och samordnar det psykosociala omhändertagandet vid en olycka eller kris. Varje representant i ledningsgruppen skall ha en personlig ersättare. Den ordinarie representanten är ansvarig för att aktivera sin ersättare vid behov.

Stödpersonerna är av ett sådant antal att tillgången till utbildad personal så långt som möjligt säkerställs. Detta är viktigt om händelser inträffar utanför ordinarie tjänstetid eller insatsen blir långvarig då skiftgång kan bli aktuell. Stödpersonerna ska ha lämplig utbildning för att kunna bemöta och hantera personer i behov av psykiskt och socialt stöd.

Stödpersonerna finns i första hand vid upprättat stödcenter för att kunna vara till hands för drabbade i behov av stöd eller anhöriga som vänder sig dit. Stödpersonernas funktion är att skapa ett gynnsamt klimat, finnas till hands, lyssna, stödja, ge tillgänglig information och skydda mot ytterligare stressfaktorer.

För ett gott omhändertagande av alla människor, oberoende av bakgrund, är förutom allmän kunskap kring katastrofarbete också kunskap om olika kulturer och funktionsvariation av stor vikt. Detta innebär bland annat att urvalet av stödpersoner skall utgöra en avspegling av mångfalden i samhället.

Likaså är det viktigt att ha en förberedelse för att grundläggande värderingar kan komma att rubbas under de kaotiska förhållanden som ofta råder vid

stora olyckor eller katastrofer. Respekten för människans integritet måste dock upprätthållas och etiska överväganden ingå i planeringen.

Krisstödssamordningen ska inte utföra uppgifter av medicinsk karaktär eller hantera personer med svårare chocktillstånd. Uppkommer sådana situationer är det krisstödssamordningens uppgift att larma sjukvården på lämpligt sätt och ansvara för att dessa personer kommer under vård.

## 5. Aktivering av krisstödsledning

Aktivering av krisstöd ska föregås av olycka, allvarlig- eller extraordinär händelse inom kommunen eller på annan plats där Eskilstunabor, eller personer med anknytning till Eskilstuna är inblandade och där behov av psykosocialt stöd föreligger.

Stöd ges även till personer som inte är Eskilstunabor men befinner sig i kommunen. Det kan också vara en mindre omfattande händelse som engagerar många människor och medför stor uppmärksamhet. Händelsen skall vara av sådan omfattning att den ordinarie organisationen, eller de ordinarie resurserna inte bedöms vara tillräckliga för att ge det stöd som behövs.

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1999:7) om första hjälpen och krisstöd regleras att det på varje arbetsställe ska finnas den beredskap och de rutiner för första hjälpen och krisstöd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och särskilda risker. Vidare fastslår föreskriften att chefer och arbetsledande personal ska ha tillräckliga kunskaper om krisstöd för att kunna planera och ordna detta på ett lämpligt sätt. Som arbetsgivare finns stöd vid kommunens företagshälsovård.

## 6. Ansvarsområde för ledningsgruppen krisstödssamordning

### I normalläge:

- Upprätta operativ handlingsplan och hålla larmlistor aktuella.
- Ansvara för att lämpliga lokaler och utrustning finns att tillgå.
- Samverka med berörda organisationer och enheter.
- Verka för att utbildning och övningstillfällen genomförs.
- Ansvara för att tillgång finns till utbildade stödpersoner.
- Ansvara för att kontaktvägar till central krisledning är etablerade.

### Under ett krishanteringsarbete:

- Leda och samordna det psykosociala omhändertagandet.
- Bedöma behovet av att kalla in stödpersoner.
- Upprätta informations- och stödcentrum.

- Fördela och samordna tillgängliga resurser.
- Säkerställa att nödvändiga resurser och förnödenheter finns.
- Samverka inom- och utanför den egna organisationen.
- Ansvara för att stödpersoner ges möjlighet till uppsamling och stödjande samtal vid behov.
- Samverka med centrala krisledningen/stabschef.

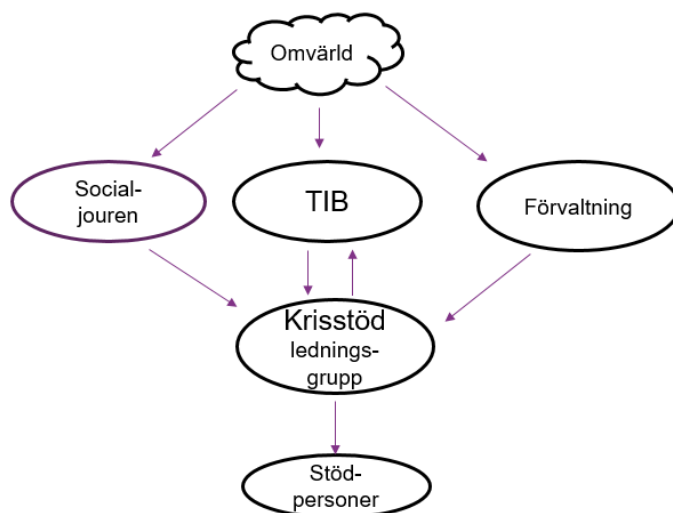
#### Efter en händelse:

- Ansvara för att de som har behov av mer långsiktiga stödinsatser får detta.
- Utvärdera insats och återföra erfarenheter i syfte att förbättra - verksamheten samt delge berörda.

### Larmning

Information om att en händelse har inträffat kan komma till krisstödsledningen kändedom på flera olika sätt. Ledningsgruppen har då att bedöma hur händelsen ska hanteras och med vilka resurser.

Krisstödsledningen kan också aktiveras som en beredskapsåtgärd då risken för en händelse är överhängande eller förestående. Denna aktivering kan beordras av kommunens centrala krisledning. Syftet med detta är att vinna tid och snabbt kunna bemöta behovet av psykosocialt stöd.



*Bild utvisande principer för larmning av krisstödsorganisationen*

Ledningsgruppen är ansvarig för att kalla in stödpersoner. Ledningsgruppen bedömer också i vilken omfattning stödpersoner ska larmas utifrån händelsens omfattning och förväntade tidsförhållanden.



## Samverkan

Om personer som är på besök eller tillfälligt vistas i kommunen drabbas kan samverkan komma att behöva genomföras med dessas hemkommun (ambassad vid utländska besökare) i syfte att förbereda hemkommunens motsvarande funktion.

Samverkan inom krisstödslednings ansvarsområde med andra aktörer genomförs av ledningsgrupp i syfte att förhindra flera samverkanskanaler. Sådan samverkan kan också samordnas med central krisledning då denna är aktiv.

De aktörer som bedöms som troligaste samverkansparter är landstinget, polisen och grannkommuner. Denna samverkan bör förberedas så långt som möjligt innan händelser genom att kontakter knyts och erfarenhetsutbyte sker.

## Lokaler – stödcenter

Beroende på händelsens art kan stödcenter öppnas och dit berörda av olyckan kan vända sig för att möta andra i motsvarande situation, få information om tillgängligt stöd eller någon som lyssnar. Stödcentret bemannas av stödpersonerna. Media har inte tillträde till stödcentret.

Ledningsgruppen har en aktuell förteckning över externa lokaler som kan utnyttjas som stödcenter med kort varsel och kontaktpersoner till dessa. Vad avser kommunala lokaler utnyttjas ordinarie kontakter. Samverkan sker med krisberedskapssamordnaren om vilka lokaler som kan vara aktuella som stödcenter, då dessa kan samordnas med kommunens trygghetspunkter.

## Material och utrustning

Socialförvaltningen ansvarar för att beredskapsväskor förvaras på tre platser; i Stadshuset, Värjan och på medborgarkontoret i Torshälla. Väskorna innehåller bland annat materiel som är nödvändig för att upprätta och märka ut stödcenter samt västar och ”namnskyltar” för stödpersoner. Dessutom innehåller beredskapsväskorna materiel för information och administration samt utrustning för tillredning av enklare förplägnad och dryck. Väska hämtas ut vid händelse av ledningsgruppen eller utsedd stödperson.

## Uthållighet

En insats kan bli långvarig och planering för god uthållighet måste därför göras. Om indikationer på att insatsen kan bli långvarig finns ska skiftgång i såväl ledningsgrupp som stödpersoner planeras.

Mat, dryck, möjlighet till vila och god lägesinformation är också faktorer som förbättrar uthålligheten.

## Mediakontakt

Vid större händelse där den centrala krisledningen trätt i funktion ansvarar kriskommunikationsfunktionen för information till media. I annat fall åligger detta ansvar på krisstödsledningen eller annan av ledningsgruppen utsedd person. Samarbete sker med krisstödssamordningens kommunikator. Informationen samordnas vid behov med polis eller andra aktörer.

## Intern information

Information om den inträffade händelsen kan vara en viktig del av omhändertagandet av de drabbade. Det är då av yttersta vikt att denna information är riktig och bekräftad. Ryktesspridning är mycket vanligt vid olyckor och kriser och kan förvärra situationen för redan drabbade. Det är därför mycket viktigt för stödpersonerna att garantera riktigheten i den information som ges som en del av stödverksamheten. Spekulationer får inte ske.

Ledningsgruppen tar stöd av krisledningsstabens kommunikationsfunktion om denna är aktiv eller kommunens ordinarie kommunikationsfunktion i annat fall, i arbetet med att ta fram information till drabbade i stödcentret.

## Språk och tolkning

I de fall då drabbade personer inte behärskar svenska ska i första hand språkkunskaper bland stödpersonerna utnyttjas. I vissa situationer kan det bli aktuellt att anlita tolkar, men strävan är att så långt som möjligt använda kommunal personal eller upparbetade kontakter.

## 7. Avveckling och återställning

Många händelser kan medföra ett stort arbete även efter avslutad insats. Krisstödssamordningen ska avvecklas i den takt som är lämplig vid varje enskild händelse, exempelvis utifrån vilka ordinarie strukturer som finns på plats och deras förmåga att ta vid.

Det är svårt att planera för avslutandet av en händelse, då det är helt beroende av händelsens karaktär. Det finns dock några generella arbetsmoment, frågeställningar eller steg som kan förberedas. Några exempel kan vara;

- Samverkan i efterarbetet – identifiera aktörer och samverkansform
- Uppröjning och återställande vid fysisk påverkan samt hur förmågan kan stärkas framöver
- Identifiera drabbade människors behov - individuellt, utsatta grupper eller hela samhällen
- Behov av krisstöd eller annat stöd

- Påverkan på andra skyddsvärden, så som miljö eller ekonomisk verksamhet, försörjningsmöjligheter eller annan samhällsviktig verksamhet.

### **Utvärdering och erfarenheter**

Kommunen ska utvärdera sina insatser och sitt arbete med att hantera särskilda händelser där även krisstödssamordningen ingår. Både det som gick bra, positiva lärdomar samt vilka förbättring/förändringar som kan behöva genomföras. Detta ska dokumenteras.