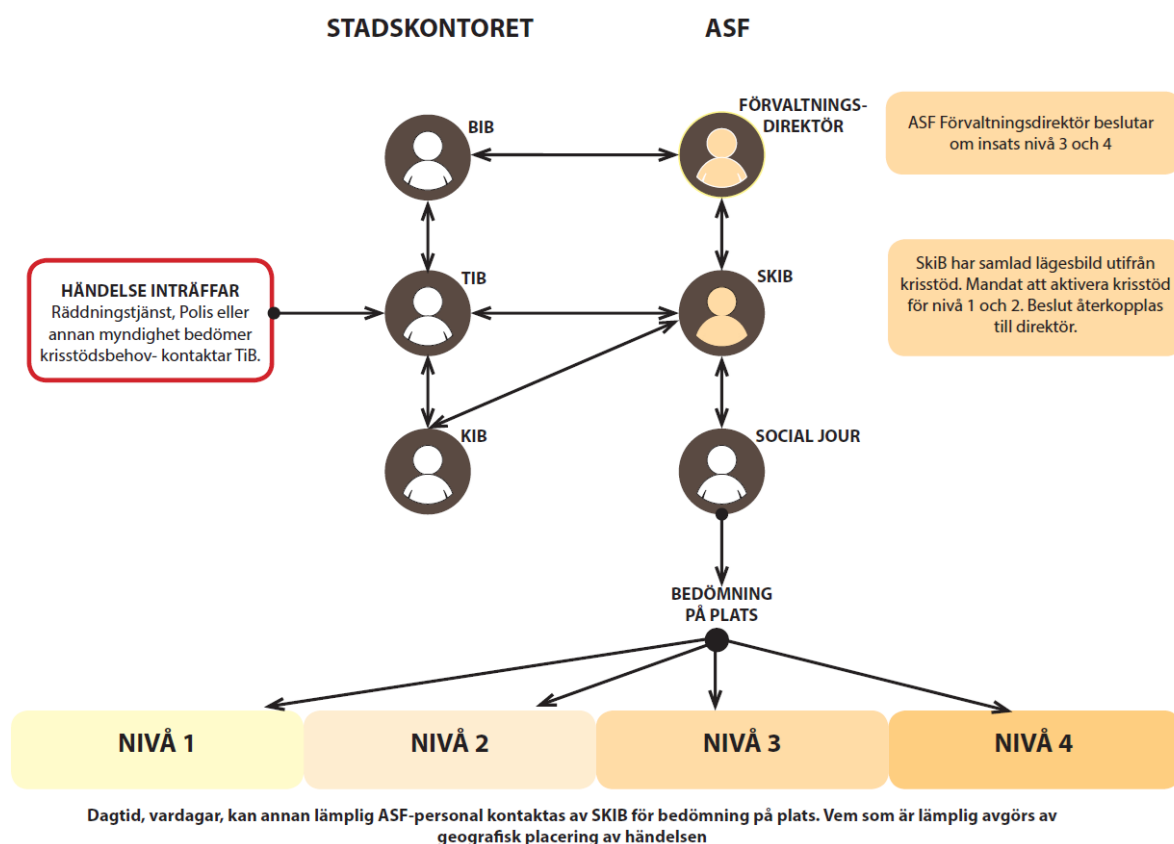


Central krisstödsorganisation

Upstart och bedömning



Beslutsordning och mandat

Tjänsteperson i Beredskap (TiB) kontaktar Samordnare krisstöd i Beredskap (Skib) för bedömning och beslut vid förfrågan om krisstöd från Malmö stad. Grundprincipen för uppstart centralt krisstöd är att inte ifrågasätta räddningstjänst, polis, annan myndighet eller social jours bedömning av krisstöd. De har bäst förutsättningar att fatta beslut utifrån läget på platsen. SkiB finns som ett bollplank och kan ställa uppföljande frågor för att få en bild av situationen inför beslut. SkiB har mandat att fatta beslut om krisstöd utifrån nivå 1 och 2 baserat på bedömning av aktörer på plats. Vid större händelser kontaktar SkiB ASF Förvaltningsdirektör som är ytterst ansvarig för krisstöd i Malmö stad. ASF Förvaltningsdirektör fattar beslut för nivå 3 och 4, vid behov kontaktas Beslutsfattare i Beredskap (BiB) innan beslut.

Processflöde vid beslut



BEDÖMNINGSGRUND

NIVÅ 1

Social jour kan hantera händelsen och agera krisstöd.

Social jour startar krisstöd och hanterar den akuta situationen. Eventuell överlämning till ordinarie verksamhet inom ASF för vidare hantering.

SkiB mailar ut information till ASF direktör samt berörda.

NIVÅ 2

Behov av ett antal krisstödjare utöver Social jour.

Social jour startar krisstöd medan SkiB ringer in krisstödjare för att ta över.

SkiB aktiverar funktioner utifrån behov; stödtelefon, öppning av lokal, operativ ledning, kriskommunikation.

SkiB mailar/smsar/ringer ASF direktör samt berörda.

NIVÅ 3

Behov av större krisstödsinsats utöver Social jour.

SkiB kontaktar ASF Direktör för beslut av krisstödsorganisation och krisstödssamordnare för samhantering. Social jour startar krisstöd medan SkiB ringer in krisstödjare för att ta över.

SkiB aktiverar funktioner utifrån behov; stödtelefon, uppstart stöd- och informationscenter, operativ-/administrativ ledning, kris-kommunikation, operativ lednings-grupp krisstöd.

SkiB kontaktar berörda.

NIVÅ 4

Behov av en större krisstödsorganisation.

SkiB kontaktar ASF Direktör för beslut av krisstödsorganisation och krisstödssamordnare för samhantering. Krisstödjare, operativ- och administrativ ledning kontaktas via telefon/ Rapid Reach. Social jour kan starta initialt krisstöd.

SkiB startar operativ ledningsgrupp krisstöd samt initierar samverkansgrupp Malmö.

Funktioner startas utifrån behov; stödtelefon, uppstart stöd- och informationscenter, kriskommunikation etc. Information till berörda.

Social jour med stöd av SkiB.

SKIB

SkiB, samt vid behov operativ ledningsgrupp och/eller ASF krisledningsgrupp

Operativ ledningsgrupp, ASF krisledningsgrupp och/eller central krisledning på Stadskontoret

SkiB, utifrån dialog med TIB och Social jour.

Beslutsunderlag samlas in genom Social jour, räddningstjänst, polis eller annan myndighet på plats vid händelsen.

SkiB, utifrån dialog med TIB och Social jour.

Beslutsunderlag samlas in genom Social jour, räddningstjänst, polis eller annan myndighet på plats vid händelsen.

Direktör ASF, utifrån dialog med SkiB och vid behov TIB och BiB.

Beslutsunderlag har via SkiB och TIB samlats in genom Social jour, räddningstjänst, polis eller annan myndighet på plats vid händelsen.

Direktör ASF, utifrån dialog med SkiB och BiB.

Direktör tar beslut om aktivering ASF krisledningsgrupp. BiB tar beslut om aktivering central krisledning utifrån Malmö stads krisledningsplan.

Beslut om nivå 4 kan vid tillräcklig information från räddningstjänst polis, eller annan myndighet fattas utan bedömning från Social jour.

LEDNING

BESLUT OM NIVÅ TAS AV

ÅTGÄRDER & KOMMUNIKATION

Funktioner

Nedan presenteras de funktioner som ingår i centralt krisstöd. Alla funktioner är organisatoriskt förlagda på ASF.

Central krisstödssamordnare

Central krisstödssamordnare är övergripande ansvarig för centralt krisstöd och ansvarar för uppbyggnad, utveckling och ledning av krisstödsorganisation samt hanterar händelser som sker i staden.

Huvudsakliga arbetsuppgifter består i;

- Ta fram planer, rutiner, checklistor, informationsmaterial, krisstödsväskor etc;
- Leda samverkansgrupp Malmö med externa aktörer, inklusive upprätta samverkansavtal med SUS PKL, civilsamhället etc;
- Möten, utbildningar och övningar för de olika funktionerna inom central krisstödsorganisation;
- Samordning vid uppstart och hantering krisstödshändelser inklusive leda operativ ledningsgrupp krisstöd;
- Samordning nätverksgrupp krisstöd för Malmö stad förvaltningar;
- Utvärdering krisstödshändelser.

Samordnare krisstöd i beredskap

Beredskapsfunktionen *Samordnare krisstöd i beredskap (SkiB)* kan starta krisstöd vid allvarliga händelser i staden oavsett när de sker. SkiB blir uppringd av TiB då räddningstjänst, polis eller annan myndighet ber om stöd från Malmö stad för att stötta drabbade människor. SkiB roteras på ett antal erfarna medarbetare inom ASF krisstödsorganisation. SkiB ska kunna börja arbeta inom 5 minuter och vid behov infinna sig på plats inom 1 timme.

Vid nivå 3 och 4 krävs samordning av fler än SkiB. SkiB kontaktar i första hand central krisstödssamordnare för samhantering. När ej central krisstödssamordnare rings annan person i SkiB organisationen in. SkiBs huvudsakliga arbetsuppgifter består i;

- Skapa lägesbild krisstöd och identifiera behov;
- Besluta om insats, kontakt med ASF direktör;
- Uppstart krisstödsorganisation; bemanning, ledning, lokal, stödtelefon etc;
- Besluta om stöd till drabbade utan individuella beslut; behov av mat och dryck, transport, boende etc;
- Samverkan berörda förvaltningar, myndigheter och övriga aktörer;
- Kontinuerlig kontakt social jour/krisstödjare/operativ ledare på plats;
- Kommunikation med KiB, berörda kommunikationsavdelningar;
- Planering vidare insatser alternativ överlämning ordinarie verksamhet.

SkiB har tillgång till kommunikationssystemen RapidReach och radiokommunikation för effektiv ledning (Rakel). RapidReach är ett datoriserat larmsystem som kan används för att bemanna organisationen snabbt och med tillräcklig uthållighet. Genom RapidReach rings ett automatiskt meddelande ut till krisstödjare via larmlistor med olika valmöjligheter för tillgänglighet via knapptryckning. Systemet leder till att alla får information vid samma tidpunkt och ger SkiB en överblick över tillgängliga resurser och aktivering utifrån behov och tillgänglighet.

SkiB har precis som TiB och social jour tillgång till Rakel om ordinarie telefonnät ligger nere alternativt är överbelastat. Polis, räddningstjänst, SOS alarm och andra samverkansaktörer använder sig också av Rakel vid behov.

Operativ och administrativ ledare

Operativ ledare krisstöd har mandat att fatta beslut och ansvarar för uppstart stödcenter, leder och fördelar arbete för krisstödjare på plats och är talespersoner vid medieförfrågningar. Gruppen leds av central krisstödssamordnare och träffas ett antal gånger per år. Vid nivå 3 och 4 eller vid händelse som pågår under en längre tidsperiod kan gruppen bilda *operativ ledningsgrupp krisstöd* som leds av central krisstödssamordnare. Operativ ledningsgrupp för krisstöd planerar och beslutar operativt kring krisstödsinsatser.

Administrativ ledare krisstöd stöttar operativ ledare och ledningsgrupp och har ansvar för att sköta administrativa bitar kopplat till krisstödet; uppdatera kontaktuppgifter, kontakta krisstödjare utifrån larmlistor, samordning praktiska göromål vid stödcenter, logg vid större krisstödsinsatser samt säkerställa att utvärderingar görs efter insatser.

Social jour

Social jour är första ögon på platsen efter förfrågan av SkiB. Jouden är bemannad dygnet runt, med två team vardagar från klockan 16.00-03.00 och helger kl. 08-03. Genom att ha fyra personer i tjänst under kvällar, nätter och helger kan ett team hantera händelsen och starta krisstöd medan det andra teamet kan hantera ordinarie social jour ärenden. Vid nivå 1 kan social jour hantera händelsen själv, från nivå 2 startar jouden krisstöd medan SkiB ringer in krisstödjare för att ta över ansvaret.

Krisstödjare

ASF har cirka 40 *krisstödjare* som kan kontaktas vid allvarliga händelser i staden. Krisstödjarna är uttagna utifrån en kravprofil för att få en bredd i gruppen. Beroende på händelse kontaktas krisstödjare utifrån deras specifika kompetens; avlastande samtal, fältvana, språk eller erfarenhet av viss målgrupp t.ex. brottsoffer eller utsatta barn- och unga. Krisstödjarna träffas ett antal gånger per år tillsammans med social jour för diskussioner, utvärderingar, lärdomar och kunskapsutbyte. Mötena leds av central krisstödssamordnare.

Om en allvarlig händelse kräver fler krisstödjare eller om det krävs krisstöd under en längre period för uthållighet i krisstödsorganisationen används övrig ASF personal från de olika avdelningarna med erfarenheter av arbete med människor i kris. Krävs specifik kunskap eller långvarig uthållighet kan även övriga förvaltningar i Malmö stad med krisstödjare kontaktas.

Alla krisstödjare utbildas i grundläggande *psykologisk första hjälpen*. Genom att ha samma grundutbildning och förståelse för krisstöd skapas en likhet vid krisstödsinsatser. Utbildningarna och kunskapshöjande träffar anordnas av central krisstödssamordnare där även andra förvaltningar och samverkanspartners kan bjudas in att delta.

Stödtelefon

Stödtelefon för oroliga eller drabbade kan startas av SkiB vid allvarliga händelser för stöd och information. På kvällar, nätter och helger bemannar *social jour* stödtelefonen vilket möjliggör att den kan startas oavsett när en händelse sker. Vid händelser där stödtelefonen kan bli hårt belastad bemannas den av krisstödjare så att social jour kan utföra ordinarie uppdrag. Information om stödtelefon ges via kommunikationskanaler samt informeras till drabbade och oroliga på plats av krisstödjare, räddningstjänst, polis eller annan myndighet.

Krisstöd förvaltningar

I enlighet med ansvars-, likhets- och närhetsprincipen ansvarar varje förvaltning för att bedöma behovet av krisstöd utifrån sitt verksamhetsansvar och bygga upp en organisation och beredskap för detta. De förvaltningar i Malmö stad som utifrån sitt uppdrag och arbete med Malmöbor behöver ha en krisstödsorganisation är förskoleförvaltningen, grundskoleförvaltningen, vuxen- och gymnasieutbildningsförvaltningen, funktionsstödsförvaltningen, hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, kulturförvaltningen och fritidsförvaltningen. Vid större händelser som påverkar fler än en förvaltning eller vid händelser som överstiger en förvaltnings förmåga kan centralt krisstöd aktiveras där Arbetsmarknads- och socialförvaltningen kan stötta berörd förvaltning med krisstödsinsatser.

Varje förvaltning med krisstöd har en ansvarig person som ingår i en kommunövergripande nätverksgrupp för krisstöd där central krisstödssamordnare är sammankallande. Genom nätverksgruppen bildas en helhetsbild av Malmö stads krisstöd och samverkan blir enklare vid händelser i förvaltningarna eller i staden.

Förvaltningars lokaler runt om i staden kan användas för centralt krisstöd beroende på var en händelse sker. Skolor, förskolor, och bibliotek är exempel på lokaler som kan brukas av central krisstödsorganisation för stödcenter, lokal för uppsamling, samtal eller annat behov.

Samverkan krisstödsaktörer

En samverkansgrupp bestående av sjukvårdens krisstödsverksamhet (SUS PKL), polisen, räddningstjänsten och representanter från civilsamhället ses ett antal gånger per år och ledas av central krisstödssamordnare. Gruppen kan ha olika sammansättningar beroende på behov, där kommun och landsting behöver en närmre samverkan utifrån sina skyldigheter för stöd till drabbade.

Samverkan sker utifrån ordinarie och aktiverat läge. Ordinarie läge är den samverkan som sker planerat och återkommande med ett antal träffar per år. Genom samverkan i ordinarie läge skapas upparbetade kontakter och tillit mellan aktörerna för att samhällets resurser vid allvarliga händelser ska kunna användas optimalt. Vid eller inför en allvarlig händelse råder aktiverat läge. Vid aktiverat läge kan gruppen snabbt samordna insatser och samverka med respektive ledningsgrupper och lokala samverkansgrupper i stadsområdena utifrån behov. Central krisstödssamordnare representerar Malmö stad och för vidare information till övriga Malmö stad förvaltningar via lokala samverkansmöten i stadsområdena och nätverket med krisstödsansvariga.

Syftet med samverkansgruppen är att;

- Krisorganisationer och förmågor i respektive organisation blir kända;
- Larmvägar för olika typer av händelser blir etablerade, kända och tillgängliga;
- Uppgifter, rutiner och rollfördelning för krisstödet definieras i kommun och landsting. Samverkansavtal vid allvarliga händelser tas fram;
- Gemensamma riktlinjer, rutiner och material tas fram för stödcentrum inklusive säkerhetsrutiner;
- Resurser identifieras avseende personal och bemanning i olika skeden av händelser;
- Utbildning och övning fastställs i plan och omsätts i praktik genom vidareutbildning och övning;
- Koordinering av stödet på lång och kort sikt, samt rutiner för att remittera drabbade till andra inrättningar;
- Gemensamt planera för beredskap inför riskarrangemang eller liknande i staden.

Kriskommunikation

Kriskommunikation kopplat till centralt krisstöd ligger på stadskontoret och *Kommunikatör i Beredskap (KiB)*. KiB är i ständig beredskap och information som ska kommuniceras utifrån krisstödet görs via KiB enligt central kriskommunikationsplan för Malmö stad. KiB arbetar nära ASF samt andra berörda förvaltningars kommunikationsavdelningar i kriskommunikationsarbetet.

Utvärdering och lärande

Kontinuerlig utvärdering av krisstödsinsatser görs för att kunna dra lärdom av erfarenheter, både avseende drabbade individer och på organisatorisk nivå. Central krisstödssamordnare är ansvarig för utvärdering där involverade funktioner sammanställer och utvärderar utifrån deras roller och ansvar. Efter aktiverat läge för samverkansfunktionen Malmö görs en gemensam utvärdering för lärdomar framåt. Förändringar i krisstödsorganisationen behöver kunna göras utifrån lärdomar för att kunna stötta människor på bästa sätt.