

# Bilaga 1, Plan för hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens arbete med krisstöd

## Syfte

Syftet med plan för hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens arbete med krisstöd är att säkerställa att förvaltningen möter behovet av psykosocialt stöd till förvaltningens målgrupp och dess anhöriga vid allvarliga händelser i ett akut läge eller vid större händelser.

Medarbetare i behov av krisstöd hänvisas i första hand till företagshälsovården och HR-avdelningen för frågor kring krisstöd i den dagliga driften.

Ansvaret för samordning och ledning av centralt krisstöd ligger på arbetsmarknads- och socialförvaltningen och behandlas inte i detta dokument.

## Förvaltningens ansvar för krisstöd

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för krisstöd för sin målgrupp, inom förvaltningens verksamhetsområde. Förvaltningens medarbetare erbjuds stöd via företagshälsovården.

En svår olycka berör många personer, inte bara de som är direkt drabbade, utan även ögonvittnen, anhöriga, vänner och andra. För att minska skadeverkningar som kan uppkomma senare är det viktigt att erbjuda stöd till de som drabbas såväl direkt som indirekt. I första hand tillgodoser ordinarie verksamhet och medarbetare det psykosociala omhändertagandet, det vill säga av de som känner brukarna och deras anhöriga bäst. Förvaltningens krisstöd ska kunna agera i akuta lägen samt vid sällsynta större händelser när ordinarie verksamhet inte kan tillgodose det psykosociala omhändertagandet på egen hand.

Krisstödet innebär ett psykosocialt stöd i samband med olyckor, akuta krisituationer och andra allvarliga händelser. Krisstödet ger psykologisk första hjälpen utifrån den drabbades unika behov av socialt stöd och uppföljning.

## Krisstödsorganisation

Som tidigare nämnts tillgodoser ordinarie verksamhet krisstöd i första hand, men en särskild krisstödsorganisation kan aktiveras när den ordinarie verksamheten inte kan tillgodose det psykosociala omhändertagandet på egen hand. Förvaltningens krisstöd består av krisstödjare från olika verksamheter och deras uppgift är att agera och ge stöd i akuta lägen samt vid sällsynta större händelser.

### Aktivering av krisstöd

Det går inte tydligt att beskriva när förvaltningens krisstödsorganisation aktiveras, eftersom verksamheten oftast tillgodoser det psykosociala omhändertagandet i det ordinarie arbetet samt att centralt krisstöd aktiveras vid större händelser. Bedömning om aktivering görs från händelse till händelse. Nedan föreligger exempel på händelser som kan innebära aktivering av förvaltningens krisstöd:

- fordonsolycka med brukare inblandade
- återkommande skadegörelse och anlagda bränder i eller i anslutning till verksamhetens lokaler
- terrordåd eller våldshandling som direkt påverkar förvaltningens verksamheter
- ryktesspridning och/eller förtroendekris
- en allvarlig händelse som drabbar någon/några av förvaltningens verksamheter.

Förvaltningsdirektör beslutar om att aktivera krisstödsorganisationen. Initiering av aktivering sker via förvaltningens kris- och beredskapssamordnare eller chef i beredskap om händelsen inträffar utanför ordinarie kontorstid. Hur många krisstödjare som aktiveras beror på händelsen, likaså om det finns behov av särskild samordning eller centralt stöd.

### Styrgrupp för krisstöd

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens krisstöd samordnas och utvecklas i en grupp med förvaltningens kris- och beredskapssamordnare samt funktioner utsedda av förvaltningsdirektören.. Kris- och beredskapssamordnaren är

sammankallande och bär ansvar för gruppens verksamhet. Gruppen träffas minst två gånger om året och ansvarar för att:

- säkerställa att det finns medarbetare rustade att bemanna förvaltningens krisstöd eller på annat sätt ta hand om människors akuta stödbehov
- sammankalla krisstödjarna minst två gånger om året för löpande dialog, erfarenhetsutbyte och kunskapspåfyllning
- kartlägga och tillgodose utbildnings- och kompetensutvecklingsbehov för förvaltningens krisstödjare
- säkerställa att det finns lokaler som kan fungera som stödcentrum
- upprätthålla aktuella larmlistor till krisstödjarna
- delge aktuell information till förvaltningsdirektören.

### **Förvaltningens krisstödssamordnare**

Krisstödssamordnare är en krisstödjare med ett extra samordningsansvar vid större händelser. Kris- och beredskapssamordnare tilldelar denna rollen till lämplig och tillgänglig medarbetare inom krisstödsorganisationen vid en aktivering av denna plan. Ansvarar tillsammans med kris- och beredskapssamordnaren för att:

- samordna krisstödsinsatsen på plats när behov finns
- rapportera till förvaltningsdirektör via kris- och beredskapssamordnare

### **Förvaltningens krisstödjare**

I uppdraget som krisstödjare ingår bland annat att:

- ge råd och stöd till både direkt och indirekt drabbade
- ge psykologisk första hjälpen (omhändertagande) och uppmärksamma individer med särskilda behov och slussa dem rätt
- upprätta och bemanna lokalt stödcentrum riktat till förvaltningens brukare och dess anhöriga
- bemanna eventuell stödtelefon och fysiskt mottagande i angiven lokal eller besök i verksamheten

- säkerställa att drabbades basala behov av mat, boende, skydd och stöd tillgodoses
- upprätta lägesbeskrivningar, synliggöra behov hos drabbade
- vid behov planera för långsiktigt stöd till anhöriga och drabbade, exempelvis genom att ta första kontakt med andra aktörer, såsom psykolog
- vid behov genomföra uppföljningssamtal med drabbade
- identifiera kommunikationsbehov för eventuell informations-/kommunikationsinsats
- delta i kompetensutvecklingsinsatser och nätverksträffar för krisstödjare.

## Larmlistor

Det finns upprättade larmlistor med aktuella kontaktuppgifter till krisstödjarna. Uppgifterna finns digitalt på Malmö stads sida för larmlistor samt hos förvaltningens kris- och beredskapssamordnare. Larmlistorna ska också finnas tillgängliga hos chef i beredskap.

Vid behov av att inkalla medarbetare utanför ordinarie arbetstid sker det efter beslut av förvaltningsdirektör.

## Lokaler och utrustning

Krisstödsinsatsen sker ofta i anslutning till det inträffade eller i verksamheten. Vid behov att upprätta stödcentrum används i första hand Mathildenborgs Aula, på Rudbecksgatan 1. Där finns tillgång till gemensam yta, toaletter samt kök i samma byggnad.

## Dokumentation och diarieföring

Varje stödsinsats ska dokumenteras och diarieföras. Dokumentationen sker i första hand i den form som anges för den aktuella händelsen, exempelvis genom loggboksformat i Teams eller motsvarande. Om det av någon anledning inte går att använda digital loggbok får anteckningar föras manuellt.

## Avslut av krisstödsorganisationen

Beslut om att avsluta krisstödsorganisationen fattas av förvaltningsdirektören. Vid avslut ska följande beaktas:

- att avvecklingen sker successivt
- att återgång föregås av dialog kring återhämtning och reflektion
- att händelsens dokumentation avslutas och hålls ordnad för att underlätta uppföljning
- att hanteringen utvärderas.

Resultatet av utvärderingen utgör ett underlag för revidering av krisstödsorganisationen, utbildningsbehov och liknande. Även positiv utveckling ska beaktas i utvärderingen. Ett exempel på metod som kan användas vid en utvärdering är ”After Action Review” (AAR) som är en dialogmetod för utvärdering och lärande efter hantering av händelser.

## Översyn och revidering

Plan för hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens arbete med krisstöd ses över årligen av kris- och beredskapssamordnare och revideras efter behov. Vid större organisatoriska förändringar som kan påverka planens innehåll ska planen också ses över. Revideringar beslutas av hälsa, vård- och omsorgsförvaltningens direktör och går till hälsa-, vård- och omsorgsnämnden för kännedom..