

Krisledningsplan

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden



Dokumentnamn Krisledningsplan för hälsa-, vård- och omsorgsnämnden			
Typ av dokument Plan		Organisation Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen	
Dokumentägare Enhet för lokal- & säkerhetssamordning		Framtaget av Beredskapssamordnare	Diarienummer HVO-2018-2868
Beslutsdatum 2017-05-02	Revisionsdatum 2019-07-05	Bör uppdateras före	Gäller till tillsvidare

Innehållsförteckning

Krisledningsplan	1
Krisledning inom hälsa-, vård- och omsorgsnämnden	3
Övergripande mål vid krishantering i nämnden	3
Krisledningsplan	3
Syftet med krisledningsplanen	3
När används krisledningsplanen?	4
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens nivåer 1-3	4
Central krisledning nivåerna 4-6	4
Revidering	5
Utvärdering	5
Malmö stads larmfunktion - Tjänsteperson i beredskap	5
Krisledningsplan	6
Checklista vid händelse/kris	6
Nivå 1 – Mindre händelse	6
Nivå 2 – Större händelse	6
Nivå 3 – Kris	6
Nivå 4-6	6
Aktivering och inlarmning	6
Krisledning	7
Organisation	7
Beslut av nämnd	8
Ansvar och befogenheter	8
Kriskommunikation	9
Lokaler och ledningsstöd	10
Avslut	10
Krisstödsplan	12

Krisledning inom hälsa-, vård- och omsorgsnämnden

Hälsa, vård och omsorgsnämnden har ett ansvar att samordna krisledningsarbete före, under och efter en kris inom nämndens ansvarsområde. Till den delen krävs en plan för att sätta igång ett krisledningsarbete inom den egna förvaltningen och som beskriver hur förvaltningen leder, samordnar, samverkar och kommunicerar när situationen kräver det.

Målet är att nämnden med sin förvaltning ska ha en god förmåga att motstå, anpassa sig till, klara av, återhämta sig från samt lära sig av oönskade händelser som drabbar verksamheten. Den verksamhet som drabbas av en oönskad händelse ansvarar också för att hantera den.

Övergripande mål vid krishantering i nämnden

- Minska konsekvenserna av inträffad händelse för dem som omfattas av nämndens ansvar
- Säkerställa driften av nämndens verksamhet och förhindra eller begränsa skador på människor, miljö och egendom
- Upprätthålla förtroendet för nämnden
- Ta initiativ till samordning och koordinering med andra aktörer vid behov
- Ge alla medborgare, andra aktörer och medarbetare så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut genom att sprida snabb, tillförlitlig och tydlig information

Krisledningsplan

En kris är en allvarlig händelse som medför att organisationen inte kan bedriva sin verksamhet som vanligt. Krisen kan också påverka vår förmåga att nå uppsatta verksamhetsmål. En kris kräver exempelvis större samordning, snabba beslut och mer omfattande mediehantering än i vardagen. Det handlar om att leda och improvisera under ibland kaotiska och oförutsägbara händelser och ibland med ofullständigt beslutsunderlag.

En förutsättning för en effektiv krishantering är att krisledningsplanen är flexibel för att kunna anpassas till olika typer av händelser. Med hjälp av planen ska ledningsarbetet komma igång på ett ordnat och effektivt sätt. Förvaltningsdirektören utser medlemmarna i krisledningsorganisationen.

Syftet med krisledningsplanen

I Malmö stad har alla nämnder en krisledningsplan för sin verksamhet i händelse av kris. Planeringen ska säkerställa att organisationen är bemannad med nyckelpersoner och att nödvändiga rutiner och teknik fungerar vid en kris. Fokus ligger på ledning, samverkan, kommunikation och krisstöd. När organisationen ställs inför en kris är det viktigt att alla fokuserar sina insatser mot samma mål. De som inte direkt eller indirekt berörs av krisen ska bedriva sin verksamhet som planerat om inte annat meddelats.

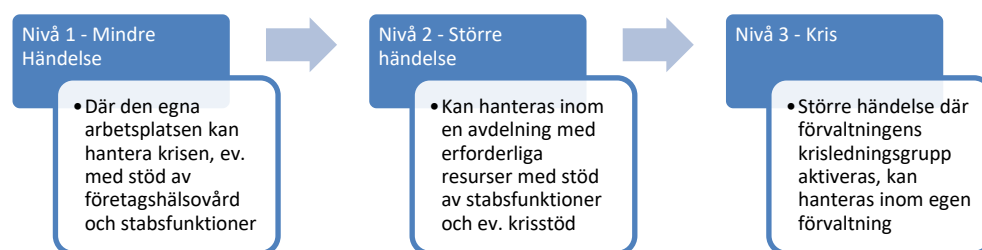
När används krisledningsplanen?

Krisledningsplanen används vid olika krislägen inom nämnden, se bilaga 1. I ett försök att tydliggöra ett antal händelser/kriser har sex nivåer tagits fram som tydligt visar vem som är ansvarig, vem som kommunicerar och vilka stödfunktioner som kan behövas.

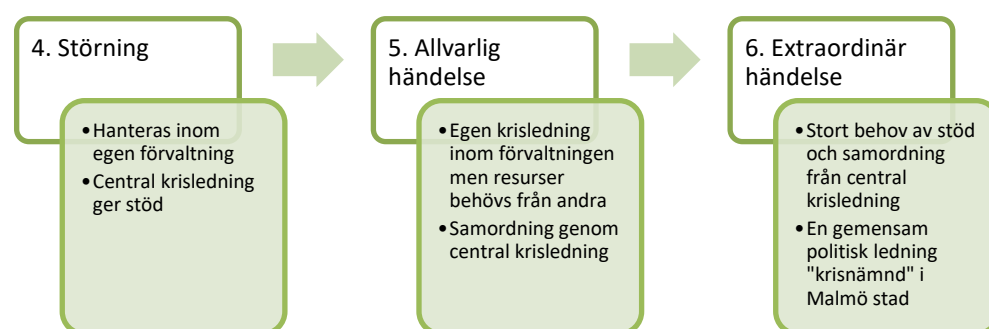
Det finns inga exakta definitioner på en kris och vilken nivå den ska sorteras in under utan varje enskild händelse måste avgöras från tillfälle till tillfälle. Incidenten kan dessutom förflytta sig över tid mellan de olika nivåerna.

Att den centrala krisledningen för Malmö stad (nivå 4-6) aktiveras innebär dock inte att ansvaret för hantering av krisen övertas av den centrala krisledningen och kommunstyrelsen. Den nämnd vars förvaltning berörs, är också den nämnd som har det yttersta ansvaret för krisen. Det finns ett undantag i nivå 6 då en central krisnämnd aktiveras.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens nivåer 1-3



Central krisledning nivåerna 4-6



Revidering

Genomgång och revidering av krisledningsplanen ska ske vart fjärde år och i takt med Malmö stads centrala krisledningsplan. Denna krisledningsplan ska fastställas av hälsa-, vård- och omsorgsnämnden senast 6 månader efter att den centrala krisledningsplanen fastställts av kommunfullmäktige. Översyn och justeringar ska ske årligen samt vid större organisatoriska eller andra förändringar som kan påverka planens innehåll. Vid den årliga översynen ska organisation, bemanning, resurser och rutiner kontrolleras.

Säkerhets- och beredskapsansvarig ansvarar för att larmlistor är uppdaterade samt för den årliga granskningen, vilket innebär att granska och rapportera aktuella revideringar till stadskontorets enhet för trygghet och säkerhet.

Utvärdering

När krisledningsorganisationen varit aktiverad ska organisationens sätt att hantera krisen utvärderas av säkerhets- och beredskapsansvarig. Genom utvärderingen kan erfarenheter tas tillvara och krishanteringen förbättras till nästa gång något inträffar.

Malmö stads enhet för trygghet och säkerhet kan vara behjälpliga med utvärderingen.

Malmö stads larmfunktion - Tjänsteperson i beredskap

Tjänsteperson i beredskap (TIB) är kontaktvägen in till Malmös krisledningsorganisationer som snabbt kan aktiveras om Malmö drabbas av en kris. Via Tjänsteperson i beredskap kan man också begära stöd i form samordning av krishantering och extra förstärkning från t.ex. andra förvaltningar.

Tjänsteperson i beredskap ska säkerställa att en krisledningsorganisation initieras vid behov men också se till att så inte sker då det *inte* är påkallat. TIB kan vara ett stöd i bedömningen av situationen.

Det är händelsens omfattning och art som avgör vilka delar av organisationen som ska bemannas. Tjänsteperson i beredskap kontaktar förvaltningsdirektören för en kort lägesorientering. Tjänsteperson i beredskap beslutar inte åt någon annan organisation utan ger bara information om inträffade händelser. Malmö stad har också en kommunikatör i beredskap samt en beslutsfattare i beredskap.

Tjänsteperson i beredskap nås på ett nummer, 040-34 99 00, dygnet runt året om.

Krisledningsplan

Checklista vid händelse/kris

Som bilaga 1 finns en checklista som ska användas vid oönskade händelser/kriser inom nämnden.

Nivå 1 – Mindre händelse

En mindre händelse vid en sektion och som enheten kan hantera med egna resurser. Detta kan vara en mindre brand (enskilt rum), större inbrott, stölder, bilolycka med personskada, större vattenläckor och så vidare.

Ansvarig: Enhetschef

Informera: Avdelningschef

Nivå 2 – Större händelse

En större händelse vid en sektion men som kräver stöd med fler resurser inom avdelningen. Detta kan vara större brand (rum/korridor), större olycka med fler inblandade, akut större personalbrist, översvämning, bombhot med mera.

Ansvarig: Avdelningschef

Informera: Förvaltningsdirektör och Tjänsteperson i beredskap

Nivå 3 – Kris

Kris är en större händelse som skapar stora störningar för en eller flera sektioner och som kräver resurser från hela förvaltningen. Det kan vara utlösta bombhot, stormskador, översvämning, stopp i kollektivtrafik, stor brand (hel byggnad), flera personer förolyckade (brukare/medarbetare) och så vidare.

Ansvarig: Förvaltningsdirektör

Informera: Egna nämndens ordförande och Tjänsteperson i beredskap

Nivå 4-6

Vid en kris eller hot om kris som kräver att central krisledning aktiveras görs en bedömning av krisen utifrån tre krislägen med ökande allvarlighetsgrad: **störning, allvarlig händelse och extraordinär händelse**. Det konstaterade krisläget är avgörande för vilka funktioner i organisationen som ska aktiveras. Se central krisledningsplan för Malmö stad.

Aktivering och inlarmning

Om ansvaret för krisledning bedöms ligga på hälsa-, vård- och omsorgsnämnden kontaktar Tjänsteperson i beredskap förvaltningen för att säkerställa att ledningen uppmärksammat händelsen. Förvaltningen har ett krav på sig att säkerställa den egna organisationens tillgänglighet för att kunna ta emot larm och vid behov initiera krishantering.

Krisledningsgruppen (förstärkt ledningsgrupp) i hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kallas in efter förvaltningsdirektörens (eller ersättare)

direktiv. Utgångsläget är att respektive chef för krisledning och krisstöd ansvarar för att larma in sin grupp. Inlarmning kan med fördel ske via Malmös larmfunktion. Tjänsteperson i beredskap har tillgång till ett system för snabb inkallning och uppdaterade kontaktlistor. Efter larm ska krisledningsorganisationen samlas och kunna vara verksam så fort som möjligt på förutbestämd plats.

Signaler om att aktivera krisledningsorganisationen kan komma från exempelvis Tjänsteperson i beredskap, avdelningschef, enskild medarbetare, polis, räddningstjänst, SMHI eller medierapportering. Tjänsteperson i beredskap ska alltid meddelas att krisledningsgruppen aktiverats och varför.

Krisledning

Organisation

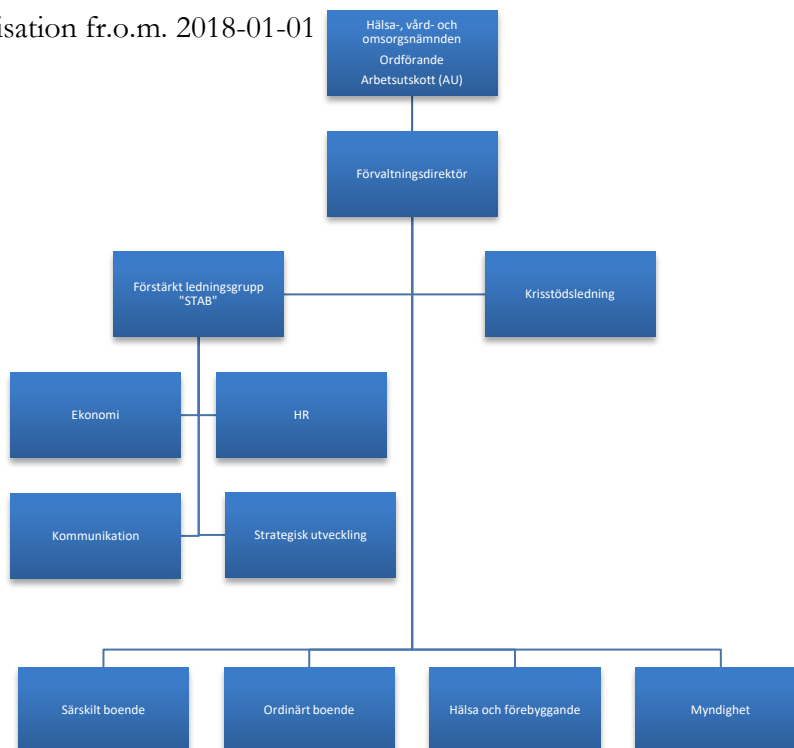
Grundprinciperna för krisledning är:

Ansvarsprincipen – den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar vid kris. Ansvarsprincipen innebär också ett ansvar för varje aktör att samverka med andra.

Närhetsprincipen – en kris ska, så långt det är möjligt, hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

Likhetsprincipen – organisationen som hanterar krisen ska, så långt det är möjligt, efterlikna ordinarie organisation.

Organisation fr.o.m. 2018-01-01



Beskrivning av respektive roll i kris:

Bemannning i förstärkt ledningsgrupp ”STAB”, utgörs av cheferna för avdelningarna strategisk utveckling, ekonomi, HR och kommunikation samt planeringssekreterare, lokalsamordnare, IT-samordnare, dokumentatör dagbok ”Generalen”, kriskommunikatör och beredskapssamordnare.

Förstärkt ledningsgrupp och avdelningscheferna utgör förvaltningsdirektörens stöd för krishantering och operativ kraft inom egen organisation.

Krisstödsledningen aktiveras efter förvaltningsdirektörens beslut, på initiativ av TIB, ordförande för krisstödsledningen eller stabsledningen.

Beslut av nämnd

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden beslutar såväl i krisläge som i normalläge i övergripande och strategiska frågor om budget, mål och inriktning för verksamheter inom nämndens ansvarsområde.

I de fall särskilda politiska beslut behöver fattas i ett krisläge kan detta behöva ske snabbt. I enlighet med kommunallagens 6 kap. 39 §, har nämndens ordförande rätt att fatta beslut i mycket brådskande ärenden där nämndens eller arbetsutskottets beslut inte kan avvaktas.

Förvaltningens nämndsekreterare utgör sekreterare i arbetsutskottet.

Den av hälsa-, vård- och omsorgsnämnden antagna delegationsordningen gäller såväl i normalläge som i krisläge (nivå 1-5).

Vid en extraordinär händelse (Nivå 6) kan Malmö stads krisledningsnämnd besluta att överta ansvaret från hälsa-, vård- och omsorgsnämnden. Omfattningen beslutas av krisledningsnämnden beroende på situation. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsorganisation fungerar då som operativa utförare inom utpekade områden. Andra delar av nämndens ansvar kan bestå som vanligt som inte berör krishanteringen.

Ansvar och befogenheter

Förvaltningens ledningsgrupp (förstärkt) har det övergripande ansvaret för krishanteringen och ska minska konsekvenserna av inträffad händelse. Den strategiska ledningsgruppen är samma ledningsgrupp som verkar under normala förhållanden. Den förstärka ledningsgruppen med staben, under ledning av stabschef, utgör ett stöd till den strategiska delen av ledningsgruppen (dvs ordinarie ledningsgrupp). Den utökade bemanningen kan också möjliggöra dygnet runt-hantering av pågående kris.

De beslut som händelsen kräver fattas av förvaltningsdirektören, främst baserade på de underlagen som staben utarbetar.

Fasta uppgifter för förvaltningsdirektören, eller dennes ersättare, är att:

- i samråd med övriga medlemmar analysera och fastställa mål för den aktuella krisen
- rapportera till presidiet i hälsa-, vård- och omsorgsnämnden
- informera stadsdirektör och Tjänsteperson i beredskap
- bedöma behovet av samverkan med andra berörda verksamheter inom och utom Malmö stad
- leda och fördela arbetet inom krisledningen. Det operativa arbetet utförs i den ordinarie linjeorganisationen.

Förstärkt ledningsgrupp (stab)

Den förstärkta staben är krisledningsorganisationens stödfunktion. Stabschefen ansvarar för att anpassa stabens organisation efter händelsens art. Staben tar fram beslutsunderlag med förslag till inriktning för ledningsgruppen att ta ställning till. Staben ansvarar för att verkställa inriktningsbeslut från ledningsgruppen och svara för uppföljning och utvärdering av händelsen.

Stabschefen ansvarar genom staben bland annat för att:

- tidigt analysera händelsen och utforma beslutsunderlag med förslag till beslut för ledningsgruppen
- skapa fasta arbetsrutiner som anpassas för hela arbetsflödet och följa lägesbilden samt leda, fördela och samordna arbetet inom staben
- koordinationen i det interna informationsutbytet upprätthålls
- upprätta och ordna bemanning till telefon och webb-upplysning (inkl. sociala medier) för allmänheten
- kalla in extrapersonal till verksamheterna vid behov
- föra dagbok av händelseförloppet, dokumentera i det gemensamma verktyget Generalen och återrapportera till ledningsgruppen
- det praktiska fungerar med till exempel förtäring och teknik samt att lokaler iordningsställs för krisledningsgrupp, stab och krisstöd
- samverka med andra aktörer i händelsen.

Kriskommunikation

Förvaltningens kriskommunikatör ska med sin avdelning hantera de förberedelser som behövs för att säkerställa att förvaltningen har en förmåga och rutiner att hantera kriser med stöd av kommunikation.

Kriskommunikatören planerar och genomför kommunikationsaktiviteter. Ansvarar också för att förse drabbade och andra berörda (ledning, medarbetare, allmänhet och medier) med relevant information. Se planen för kriskommunikation.

Malmö stad har en kriskommunikationsplan och utsedd kriskommunikatör inom förvaltningen svarar för att alla potentiella kriser kan rapporteras till press- och mediaenheten (KiB utanför kontorstid) enligt följande mall:

1. Vad innebär händelsen?
2. Varför har den potential att utvecklas till en kris?
3. Riskbedömning?
4. Hur hanteras händelsen i dagsläget?
5. Behov av eventuellt stöd från stadskontoret eller annan förvaltning?

Lokaler och ledningsstöd

Medlemmarna ska ha förprogrammerat sina mobiltelefoner med förstärkt ledningsgrupps mobilnummer.

Konferensrum 5130 på plan fem, Kungsgatan 13. Enheten för digitalisering och välfärdsteknik svarar för att tekniska system finns och är funktionsdugliga.

Stora konferensrummet, plan fem på Stora Nygatan utgör primär reservplats.

Avslut

Krisledningsorganisationen ska avvecklas så snart situationen medger.

I samband med att krisledningsorganisationen avslutas ska medarbetare som tjänstgjort erbjudas avlastande samtal vid behov. Krisledningsorganisationens arbete ska utvärderas.

Vad har hänt?	Mindre händelse som enheten kan hantera själv (nivå 1)	Större händelse som kan hanteras inom en avdelning där staben stödjer (nivå 2)	Kris, större händelse som aktiverar krisledningen inom förvaltningen (nivå 3)
Finns behov av stöd?	<ul style="list-style-type: none"> Inget behov av stöd vid information till brukare, anhöriga och medarbetare. Inget behov av samarbete med andra sektioner eller enheter Ingen aktivitet på sociala medier. Inget eller mindre krisstöd till enskilda medarbetare genom företagshälsovården Inget förväntat medieintresse 	<ul style="list-style-type: none"> Behov av stöd för information till brukare, anhöriga och medarbetare Behov av samarbete inom avdelningen Möjligt medieintresse Möjliga aktiviteter på sociala medier Eventuellt behov av krisstöd för enskilda medarbetare och brukare, se krisstödsledning alternativt företagshälsovården 	<ul style="list-style-type: none"> Stort behov av stöd vid info till brukare, anhöriga och medarbetare Behov av samarbete med andra avdelningar Behov av samverkan med andra förvaltningar Stort väntat medieintresse Stor aktivitet på sociala medier Krisstöd till medarbetare/brukare/medborgare, se krisstödsledning
Vem är ansvarig?	Enhetschef	Avdelningschef	Förvaltningsdirektör
Vem informerar vem om läget?	Sektionschefer informerar enhetschef	Enhetschef informerar avdelningschef som informerar staben	Avdelningschef informerar förvaltningsdirektör och staben med stödfunktioner och ledningen för krisstödsledningen
Vem informeras för kännedom?	Avdelningschef	Förvaltningsdirektör, kommunikationschef och TIB	Nämndens ordförande, TIB och eventuellt andra berörda förvaltningar
Vilka stödfunktioner kan kopplas in?	Behövs inte	Kommunikationsavdelningen, HR-avdelningen, ekonomiavdelningen	Kommunikationsavdelningen, HR-avdelningen, ekonomiavdelningen
Vilket krisstöd kan kopplas in?	Företagshälsovård	Företagshälsovård Förvaltningens krisstöd	Företagshälsovård Förvaltningens krisstöd



Krisstödsplan

Följande dokument beskriver krisstödet inom Hälsa-, vård och omsorgsförvaltningen. Krisstödet är en del av förvaltningens krisledning och dokumentet är kopplat till förvaltningens krisledningsplan.

Vad är krisstöd?

Krisstöd är det psykiska och sociala stöd som arbetsgivaren ger i samband med olyckor, akuta krisituationer och andra liknande allvarliga händelser som kan utlösa krisreaktioner. I första hand används företagshälsovården och lokala rutiner för krisstöd och första hjälpen. Krisstödet kan aktiveras när en händelse är så allvarlig att den ordinarie verksamheten inte kan tillgodose det psykosociala omhändertagandet utan behöver hjälp för att hantera situationen. Bedömningen görs från händelse till händelse av krisledningen.

Krisstödet i Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen är ett modernt krisstöd. Det moderna krisstödet utgår från att alla individer med stöttning är kapabla att ta sig igenom krisen själva med hjälp av stöd. Detta sker genom att fokus ligger på den drabbades unika behov, socialt stöd och uppföljning. Metoden kallas för psykologisk första hjälpen. I den akuta fasen förs de drabbade i säkerhet, deras reaktioner bekräftas och den drabbades tillit till sig själv och samhällets förmåga förstärks. Krisstödet ska också underlätta socialt stöd för att förstärka känslan av hopp.

Krisstödet ska också på begäran hjälpa Malmö stads centrala krisstödsorganisation vid större händelser som påverkar staden och då hjälpa till med att bemanna upp krisstödscenter.

Hur aktiveras krisstödet?

Krisstödet aktiveras genom de vägar som finns beskrivna i krisledningsplanen eller av TIB Malmö. Initialt kontaktas en krisstödssamordnare som gör en första bedömning av situationen och beslutar om insatsen kan hanteras själv eller om fler krisstödjare behövs kallas in. Finns inte någon krisstödsamordnare att tillgå blir första inkallade krisstödjare på plats samordnare. Det är krisledningen som beslutar när en insats ska avslutas.

Hur är krisstödet organiserat?

Inom Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen finns ett antal krisstödjare. Bland dessa krisstödjare finns även tre sjuksköterskor med specialistutbildning inom psykiatri. Dessa tre specialistsjuksköterskor är krisstödsamordnare. Förvaltningens krisstödjare finns inlagda i systemet sydkris.se (Malmö stads system för kontaktlistor)

Krisstödsamordnare eller första krisstödjare på plats ansvarar initialt för att insatsen dokumenteras. Blir insatsen längre dokumenterar krisstödsledningen. Den som dokumenterar tillser att information kring insatsen sprids till berörda

chefer för att säkerställa ett uppföljande hos de drabbade. Dokumentationen lämnas sedan över till Beredskapssamordnare som tillser att insatsen dokumenteras i Generalen. (Malmö stads system för att dokumentera krisledningsinsatser)

Krisstödjarna samordnas av Krisstödsledningen som består av HR-representant, Beredskapssamordnare och Krisstödssamordnare. Vid en större krisstödsinsats leder krisstödsledningen arbetet och är då en del av förvaltningens krisledningsorganisation. Detta görs på samma adress som krisledningen arbetar ifrån.

Krisstödsledningen träffas regelbundet och utvecklar förvaltningens förmåga till krisstöd. Beredskapssamordnare är sammankallande. Efter varje insats ska denna utvärderas för att kunna utveckla arbetet med krisstödet.

Krisstödsplanen uppdateras årligen i samband med att krisledningsplanen uppdateras.