

Utredning centralt krisstöd

Stadskontoret



Upprättad
Datum: 2019-08-16
Version: 1.0
Ansvarig: Karin Rahmberg
Förvaltning: Stadskontoret
Enhet: Stadskontoret

Innehållsförteckning

Utredning centralt krisstöd	0
Inledning	2
Bakgrund	2
Definitioner	3
Det kommunala ansvaret för krisstöd	3
Ansvar enligt lagen om extraordinära händelser (2006:554)	3
Ansvar enligt socialtjänstlagen (2001:453)	3
Ansvar enligt arbetsmiljölagen (1977:1160)	4
Samverkan	4
Tidigare central krisstödsorganisation Malmö stad	5
Nuvarande central krisstödsorganisation	6
Tillfällig lösning	6
Aktivering krisstöd	7
Krisstödetts faser	7
Kriskommunikation	8
Samlad central krisstödsorganisation	8
Utredningens överväganden och slutsatser	9
Beredskap	10
Erfarenheter tillfällig organisation 2018	11
Lokal samverkan Malmö	12
Finansiering	12
Kostand ny central krisstödsorganisation	13
Implementering	13
Utredningens slutsatser	13
Bilagor	15
1. Definitioner	15
2. Principer för krisstöd och psykologisk första hjälp	18
Referenser	20

Inledning

Världen över har behovet av en krisstödsberedskap blivit allt tydligare för att effektivare kunna bistå drabbade, reducera lidande och minska risk för såväl psykisk, som fysisk ohälsa och negativa sociala effekter i efterförloppet. Malmö stad har ansvar för den som bor, arbetar eller vistas i staden och behöver en robust krisstödsorganisation och god beredskap för att kunna stödja människor och mildra effekterna vid olika typer av allvarliga händelser.

Malmö är den största kommun med stadsövergripande fackförvaltningar i Sverige vilket ställer höga krav på samordning och samverkan vid kriser. En av de största riskerna vid en allvarlig kris är att medborgarna tappar förtroendet till samhället. Människor har förväntningar på att samhället ska ha kapacitet och förmåga att ge dem snabb hjälp i form av psykologiskt och socialt stöd. Fokus på krisstöd är att understödja individens egna starka sidor och inte på omhändertagande av individen.

En av effekterna med en väl fungerande krisstödsorganisation är hög känsla av tillit till samhället och den kommunala organisationens förmåga som Malmöbor kan känna när staden omgående möter upp vid allvarliga händelser. Det signalerar att Malmö stad är stödjande och aktivt arbetar trygghetsskapande och på så sätt bidrar till att Malmö är en attraktiv stad att bo och verka i. Vid händelser som är kopplade till brott är krisstödet också ett sätt för Malmö stad att visa att kommunen agerar vid händelser i staden.

Bakgrund

Centralt krisstöd beskrivs i *Central krisledningsplan för Malmö stad* och är en av fyra funktioner inom den centrala krisledningens stödfunktioner. Antagen struktur bygger på Malmö stads förra organisering, som leds av stadskontoret med operativt arbete i stadsområdena. Fram till och med 1 maj 2017 ansvarade respektive stadsområdesnämnd för att, i enlighet med stadsområdets befolkningsansvar, tillgodose medborgarens behov av stöd vid kris. I enlighet med ansvars-, likhets- och närhetsprincipen låg ansvaret för krisstöd på det stadsområde som berördes av den specifika händelsen. Vid händelser som överskred stadsområdenas kapacitet och resurser samordnades krisstödet centralt.

Sedan Malmö stads nuvarande organisation trädde i kraft den 1 maj 2017 är staden inte längre organiserad efter geografi i stadsområden utan med stadsövergripande fackförvaltningar. Av denna anledning behöver krisstödsorganisationen ses över och en ny grund för ledning, samordning och bemanning för krisstödet behöver fastställas. Den centrala krisledningsplanen kommer att revideras under 2019 och delen om krisstöd kommer att uppdateras för att stämma överens med beslut baserat på denna utredning.

Denna utredning behandlar det kommunala ansvaret för krisstöd, tidigare central krisstödsorganisation, samverkan och behov av krisstöd. Fokus är stöd till Malmöbor och människor som befinner sig i staden, krisstöd för personal inom Malmö stad behandlas inte. Utredningens överväganden leder till förslag om ny central krisstödsorganisation i Malmö stad.

Definitioner

I utredningen används genomgående begreppen *allvarlig händelse* och *krisstöd* och utgår från socialstyrelsens definitioner. Begreppet *krisstöd* inbegriper medmänskligt praktiskt, psykologiskt och socialt stöd som olika samhällsinstanser förmedlar i samband med allvarliga händelser. Förr användes begreppet POSOM (psykiskt och socialt omhändertagande), Socialstyrelsen föreslår istället benämningen krisstöd då fokus är att understödja individens egna starka sidor och inte på omhändertagande av individen.

Allvarlig händelse beskrivs i Socialstyrelsens termbank som en händelse som är så omfattande eller allvarlig att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt. Termen används i sammanhang som stora olyckor, bränder, utbrott av allvarlig smitta och psykosocial påverkan på samhället som en följd av traumatiska händelser.

För utförligare definitioner av begreppen samt beskrivning av begreppen trygghet och resiliens som används i utredningen, se bilaga 1.

Det kommunala ansvaret för krisstöd

Ansvar enligt lagen om extraordinära händelser (2006:554)

LEH (*Lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap*) syftar till att kommuner och landsting ska minska sårbarheten i sin verksamhet och ha en god förmåga att hantera kriser. Kommunen har ett ansvar för alla människor som bor eller vistas i kommunen enligt lagen om extraordinära händelser. Kommunen behöver kunna upprätthålla samhällsviktig verksamhet i tillräcklig utsträckning, kunna förmedla information till media, allmänhet och berörda, och ha beredskap för att kunna ge stödjande åtgärder till drabbade.

Genom att klassificera större allvarliga händelser som extraordinära utökas möjligheterna för en kommun att ge stöd till enskilda individer vid krisstödsinsatser. Enligt 4 kap. 3 § LEH får kommuner utan föregående individuell prövning ge stöd till drabbade personer. Stödet ska vara av mer begränsad ekonomisk omfattning, till exempel för transport eller mat och är endast avsett att lämnas under den tid den extraordinära händelsen pågår.

Ansvar enligt socialtjänstlagen (2001:453)

I *Socialtjänstlagen*, SoL, framgår att kommunen har det yttersta ansvaret för att personer som vistas i kommunen får det stöd de behöver både under normala förhållanden och vid allvarliga händelser (2 kap. 1 § SoL). Enligt denna lag har socialtjänsten ett särskilt ansvar för barn och unga, äldre, funktionshindrade, missbrukare, anhörigvårdare och brottsoffer. Dessutom ingår ansvar för information och uppsökande verksamhet såväl under normala förhållanden som vid en krissituation (3 kap 4 § SoL).

Det finns inte någon specifik reglering eller någon uttalad skyldighet för kommuner att bedriva krisstöd. Kommuner kan dock bedriva krisstöd med utgångspunkt i 2 kap. 1 § SoL, där det anges att kommunen har det yttersta ansvaret utifrån vistelsebegreppet. Många kommuner väljer att lägga ansvaret på socialtjänsten, ett allmänt krisstöd går dock utöver SoL och kan inte ses falla

på socialnämnderna. Endast i nödsituationer där individer är direkt drabbade kan skyldighet till visst individuellt stöd hänvisas till SoL.

Individuellt stöd i form av mat, boende och transport vid allvarliga händelser kräver enligt Socialtjänstlagen beslut enligt 4 kap. 2 §. Det är endast med stöd i 4 kap. 3§ lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap som stöd får ges till enskilda utan individuella beslut.

Ansvar enligt arbetsmiljölagen (1977:1160)

Arbetsgivaren är enligt arbetsmiljölagstiftningens författning *Första hjälpen och krisstöd* (AFS 1999:7) skyldig att erbjuda krisstöd till sina medarbetare. Denna lagstiftning gäller även för elever, och skolor är därför skyldiga att kunna erbjuda stöd i en krishändelse. Krisstöd för personal inom Malmö stad inkluderas inte i denna utredning och ska hanteras av respektive förvaltning utifrån arbetsmiljölagstiftningen.

Samverkan

En central utmaning i alla faser av krisstödet är samordning och samverkan med andra aktörer. Forskning har visat att fungerande krisstöd förutsätter förberedda krisplaner i vilka kommun, landsting och civilsamhällets insatser integrerats så att samverkan mellan dessa organisationer snabbt kommer till stånd för att samhällets alla resurser ska tas till vara.

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar och en skyldighet enligt i lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap att verka för att olika aktörer i kommunen uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet och att de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer vid extraordinära händelser samordnas.

Enligt central krisledningsplan ska Malmö stad verka för sådan samverkan även vid kris och hot om kris som inte klassas som extraordinär. Även landsting ska samverka med andra aktörer enligt 5 kap. 5 § i *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om katastrofmedicinsk beredskap* (SOSFS 2013:22). I Skånes Universitetssjukvård kris- och katastrofplan framgår att *psykologisk och psykiatrisk katastrofledning* (PKL) och kommunens krisstöd ska samarbeta och samverka såväl i förebyggande arbete som vid allvarliga händelser.

Ansvarsfördelning kommun och region

Antalet drabbade vid en allvarlig händelse som är i behov av krisstöd förväntas vida överstiga antalet drabbade som är i behov av somatisk sjukvård. Ansvaret för psykologiska och sociala stödinsatser ligger i enlighet med gällande lagstiftning både hos kommun och landsting.

Huvuduppgiften för kommunens krisstöd är att i det akuta skedet stödja individer och familjer som vistas i kommunen, vid behov upprätta stödcentra eller annan typ av krisstödsverksamhet och samverka med övriga aktörer som berörs av händelsen.

Landstingets huvuduppgift för krisstöd är upprättandet av psykologisk och psykiatrisk katastrofledning (PKL) vars uppgift är att leda hälso- och sjukvårdens psykologiska, sociala och psykiatriska stödinsatser till drabbade, närstående och personal som söker hjälp inom sjukvården. I landstingets PKL-grupp ingår psykiatriker, psykolog, sjukhuspräst, diakon, sjuksköterska och kurator.

Stödcentrum

Det finns goda erfarenheter av att organisera stödcentrum, både vid händelser internationellt och i Sverige. Man talar om en ”one-stop shop”, vilket menas att de drabbade bara ska behöva vända sig till ett ställe för att få hjälp med sina olika behov.

Stödcentrum kan upprättas på en central plats dit människor kan vända sig för att få svar på frågor och få det stöd de behöver, alternativt hänvisningar till andra inrättningar. Stödcentrum kan organiseras av kommunens krisstödsorganisation i samarbete med landsting för bedömningar av hälsotillstånd. Likväl kan krisstödspersonal från kommunen allokteras på sjukvårdens anhörgmottagning på sjukhusområdet i akutfasen. Genom ett sådant samarbete kan människor slussas rätt och få det stöd och information som de behöver. Drabbade kan behöva hänvisas vidare för stöd i sociala och juridiska frågor, behandlingsfrågor och försäkringsfrågor. Vid stora händelser kan även samverkansaktörer som polis och civilsamhället vara stationerad på kommunens stödcentrum.

Lärdomar från krisstödsinsatser vid terrorattentatet på Drottninggatan i Stockholm april 2017 visar på vikten av upparbetade samarbeten och på förhand överenskomna riktlinjer mellan sjukvård, socialtjänst, civilsamhället och polis för ett gott och effektivt samarbete vid öppnandet av stödcentrum, både vad gäller stöd och säkerhet. I Samverkan Stockholmsregionen (SSR) arbetar aktörer tillsammans för att utveckla en effektiv samverkan när det gäller trygghet, säkerhet och hantering av samhällsstörningar och kriser. Efter händelsen på Drottninggatan blev samordning av psykosocialt stöd tydligare och en temagrupp med fokus krisstöd har startats inom SSR. I gruppen ingår sakkunniga från kommun, landsting, polis och civilsamhället. Genom temagruppen hanteras krisstödsfrågan centralt i ett forum och minskar tröskeln för att etablera samverkan vid händelser.

Tidigare central krisstödsorganisation Malmö stad

Ansvar för krisstöd var uppdelat på de fem stadsområdesnämnderna. Samordning av krisstöd låg på av stadsområdesförvaltningarnas utsedda *krisstödsamordnare* och leddes främst av chefer på individ- och familjeomsorgsavdelningarna.

Funktioner centralt krisstöd

Ledning centralt krisstöd aktiverades då enskild stadsområdesförvaltnings resurser inte motsvarade omfattningen på behovet av krisstöd och samordning mellan stadsområdena blev nödvändig. Vid en större händelse där många kommuninvånare drabbades kunde ledning centralt krisstöd aktivera

samordnare informations- och stödcentra som bestod av medarbetare från stadsområdena med kunskap i krisstöd vid allvarliga händelser.

Stödcentra upprättades i kombination med informationscentra för upplysning till drabbade, anhöriga och allmänheten, då med stöd av och i samverkan med funktionen *kriskommunikation* på stadskontoret. Vid behov av långvarigt stöd till drabbade och anhöriga kunde funktionen *stödgrupper* aktiveras och erbjuda samtalsgrupper. Stödgrupperna utgjordes av personal som var centralt utbildade för uppgiften och i vardagen arbetade inom socialtjänsten.

Stadskontorets *krisledningsgrupp* kunde träda i kraft vid större händelser. Krisledningsgruppen leder och fördelar arbetet för krisledningens stödfunktioner där krisstödet ingår.

Nuvarande central krisstödsorganisation

En inventering av tidigare ledningsfunktioner inom centralt krisstöd visar att alla utom en person från tidigare stadsområdesförvaltningar övergått till Arbetsmarknads- och socialförvaltningen (ASF) i samband med omorganisationen 1 maj 2017.

	ASF	HVOF	FSF	FskF	GrF	GvF	FF	KF
Ledning centralt krisstöd	5							
Krisstöds-samordnare	5							
Samordnare stödcentra	5*			1**				
Stödgrupps-ledare	12			1**				

* En av dessa tillföll ASF efter omorganisationen men har därefter bytt tjänst och är numera anställd inom grundskoleförvaltningen.

** Samma person med två olika roller inom krisstödsorganisationen.

140 stödpersoner utbildades i grundläggande krisstöd under åren 2012–2013, 30 av dessa fick även utbildning i avlastande samtal.

Tillfällig lösning

För att kunna hantera händelser i staden efter omorganisationen upprättades en tillfällig lösning för centralt krisstöd från maj 2018 som gäller fram tills beslut om krisstödsorganisation fastslås utifrån Malmö stads nya organisering.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har i överenskommelse med stadskontoret tagit det tillfälliga ansvaret för centralt krisstöd med ledningsgrupp för krisstöd, samordnare för stödcentra samt krisstödjare utifrån tidigare roller inom krisstödsorganisationen. Arbetet leds och samordnas av ASFs kris- och beredskapssamordnare i nära samarbete med

förvaltningsdirektör, avdelningschefer samt krisstödsamordnare i de olika avdelningarna inom förvaltningen.

Aktivering krisstöd

En kommun behöver efter bedömning av larm omgående kunna aktivera en krisstödsorganisation. Ledning av krisstöd vid allvarliga händelser är en komplex uppgift. En central utmaning är att på kort tid kontakta och bemanna krisstödet, en annan är att vara tillgänglig och kunna starta upp krisstöd oberoende av när en allvarlig händelse sker.

Organisationen bör ha planerat för att ha tillgång till tillräckliga resurser för att under en kortare tid kunna hantera en akut händelse relativt kommunens storlek och kunna;

- Säkra bemanning och ledning;
- Bedöma drabbades behov av och genomföra krisstöd;
- Aktivera stödcentrum;
- Initiera samverkan med andra aktörer;
- Hantera kriskommunikation;
- Bedöma drabbades behov av uppföljning och andra typer av stöd.

Krisstödsorganisationen behöver även vara organiserad för att kunna hantera situationer där människor blir drabbade av en allvarlig händelse utomlands. Estoniakatastrofen 1994, flodvågskatastrofen i Sydostasien 2004 och Libanonkriget 2006 är exempel som visar att det kan finnas behov av att kunna stödja drabbade personer utanför Sverige, samt behov av fortsatta åtgärder och uppföljningar i Sverige efteråt.

Krisstöd ska kunna bestå av praktiskt, socialt och psykologiskt stöd och planeras beroende på händelse. Att krisstödjarna kan få olika arbetsuppgifter beroende på allvarlig händelse ställer högre krav. Den sammantagna kompetensen behöver vara bred och innefatta särskilda resurser och kunskaper avseende exempelvis trauma, språk, kultur, religion och barn och unga.

Krisstödet kan till exempel innebära;

- Bemanning av krisstödstelefon och information via hemsida och i sociala medier.
- Krisstödjare som rör sig i ett drabbat område och fångar upp oro och arbetar trygghetskapande.
- Praktiskt stöd i form av kontakt med försäkringsbolag, anordna tak över huvudet eller anordna laddningsstationer för mobiler så att närstående kan kontaktas.
- Uppstart stödcentrum i samverkan med andra aktörer.

Krisstödetts faser

Krisstödsinsatser vid allvarliga händelser kan delas in i tre faser; *akut*, *mellan* och *långtidsfasen*. Längden av varje fas beror på händelsens karaktär och de drabbades egna resurser. Socialstyrelsen föreslår en indelning med utgångspunkt i;

Akutfas; 1 vecka, Mellanfas; 1-4 veckor, Långtidsfas; \geq 1 månad.

De drabbades behov av praktiskt, socialt och psykologiskt stöd i de olika faserna skiljer sig åt där de mest omfattande insatserna behövs under akut- och mellanfasen. I långtidsfasen ansvarar landstinget för psykologisk och psykiatrisk behandling via primärvården, psykiatrisk öppenvård eller barn- och ungdomspsykiatri och kommunen för det övriga stödet, anpassat efter individens behov. Utifrån forskning om modernt krisstöd bör *psykologisk första hjälpen* (PFH) användas.

Krisstödet behöver vara flexibelt och utformas baserat på situation och behov. Fokus bör vara på att främja trygghet, lugn, tillit, samhörighet och hopp. Det är samtidigt viktigt att krisstödet bygger på en tilltro till människors egna resurser att hantera svåra upplevelser samt att skapa realistiska förväntningar på samhällets insatser.

Grunden för krisstöd är det informella stödet från familj, släkt, vänner, arbetskamrater, grannar och andra människor som utgör personens naturliga sociala nätverk. Samhällets stödinsatser utgör det formella stödet och kan komplettera det individuella nätverket i stället för att ersätta det. Av propositionen 2005/06:133 *Samverkan vid kris – för ett säkrare samhälle*, framgår att det är först om och när den enskilde själv, eller med hjälp av någon annan, inte kan klara av en situation som samhället har ansvar att ingripa. Samtidigt behöver det vara enkelt för människor att ta del av samhällets stödinsatser när allvarliga händelser sker.

Insatserna bör koncentreras på dem som uppvisar mer eller mindre svåra reaktioner samt på dem som kan identifieras som högriskindivider, till exempel barn, funktionsnedsatta, människor med ett litet socialt nätverk och personer som tidigare varit drabbade av trauma. Modernt krisstöd samt psykologisk första hjälpen beskrivs närmre i bilaga 2.

Kriskommunikation

Transparent, tydlig och lättförståelig kommunikation är en av de viktigaste delarna av krisstödet. Otydlig eller motsägelsefull kommunikation kan öka stressreaktionerna hos redan påverkade människor och leda till bristande förtroende för de organisationer som ansvarar för stödinsatser, det kan leda till ryktesspridning och att människor inte söker eller tar emot hjälp.

Genom välfungerande kriskommunikation finns möjlighet att minska lidande och ge bättre förutsättningar både för samhället och för medborgare att återhämta sig. Information kan behöva anpassas till vissa grupper, till exempel lättförståelig information till nyanlända, barn eller personer med funktionsnedsättningar.

Samlad central krisstödsorganisation

Malmö är Sveriges snabbast växande storstad. Sedan 1990 har Malmös befolkning vuxit med 43 procent och till 2028 kommer staden ha ökat med ytterligare 13 procent. Ökningen kräver insatser för att Malmö ska kunna växa på ett hållbart sätt och upplevas som en trygg och säker stad. En förutsättning är arbete med att förebygga och förhindra olika typer av hot och risker.

I Malmö stads program för krishantering 2016-2019 står ”Malmö stad strävar efter ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbart Malmö – ett samhälle där människor känner sig trygga och är säkra. Det är dit besökare vill åka, där näringslivet vill etablera sig och dit människor vill flytta och leva. En förutsättning för att uppnå hållbarhet är att Malmö är resilient. Ett resilient Malmö är ett samhälle som motstår, anpassar sig till, klarar av, återhämtar sig från samt lär sig av oönskade händelser.”

I Malmö stads budget för 2019 framgår värdet och behovet av stabila och ansvarstagande samhällsinstitutioner. Ett krisstöd som bygger på att öka tryggheten och resiliensen i Malmö stämmer väl överens med den politiska inriktningen och kommunfullmäktigemål 6 *en tryggare stad*. Staden ska samverka brett kring de utmaningar som finns, Malmöbor och de som besöker staden ska känna sig trygga i den offentliga miljön. Förslaget ligger även i linje med *samverkansöverenskommelse Malmö – trygg och säker stad 2017-2022* mellan Malmö stad och polisområde Malmö.

Genom att ha ett välfungerande krisstöd som en del av central krisledning kan Malmö stad stödja människor som drabbas av bränder, svåra trafikolyckor, naturkatastrofer, skjutningar och andra allvarliga händelser. Det gör även staden rustad för att hantera stöd vid extraordinära händelser, där människor drabbas antingen i Malmö eller vid händelser i annan ort eller land. Utvecklingen i världen visar på risken för att extraordinära händelser kan drabba Malmö både direkt och indirekt. För att kunna hantera både de händelser som kontinuerligt sker under året och extraordinära händelser, behöver staden ha en välorganiserad och professionell krisstödsorganisation som snabbt kan aktiveras och anpassas efter händelsers olika storlekar och behov.

Utredningens överväganden och slutsatser

Utredningen har visat att den förra organisationen för centralt krisstöd har varit otydlig. Utredningen har visat att det inte heller funnits tydliga riktlinjer när krisstöd ska startas och att det därmed gjorts olika bedömningar i de fem stadsområdena. Gränsdragningen mellan stadsområdenas krisstöd och överlämning till central samhantering har inte varit tydlig och det har därmed varit oklart när central samordning skulle aktiveras. Krisstödssamordnarna i stadsområdena och samordnare stödcentra som tar över vid större händelser har varit två separata organisationer och inte varit insatta i varandras arbete och planering inför och vid allvarliga händelser.

Samordning krisstöd

Utredningen har visat att det behövs en funktion som håller samman det centrala krisstödet i staden, från organisering av krisstödssamordnare och krisstödsinsatser till att ta fram material och driva samverkan med andra aktörer. Nuvarande organisering leder till ett större samordningsansvar jämfört med tidigare organisering då krisstödet var uppdelat på fem geografiska områden. Sedan den tillfälliga organisationen för krisstöd beslutades i maj 2018 har arbetsmarknads- och socialförvaltningens kris- och beredskapssamordnare varit sammanhållande för krisstödet i staden. Utredningen visar även behovet av att samordnaren arbetar med ett bredare trygghetsuppdrag i staden än endast krisstödet.

Beredskap

Utredningen har visat att det är svårt för kommuner att hitta en hållbar lösning för aktivering av krisstöd utanför ordinarie arbetstid, samtidigt är det under dessa tider som flest allvarliga händelser sker. Det behövs beredskap för bedömning av händelser, samordning, ledning och aktivering av stödinsatser oavsett när händelser sker.

En beredskap för krisstödet ökar stadens krisledningsförmåga och kapaciteten för central krisledning stärks. Vid allvarliga händelser i staden behöver tjänsteperson i beredskap (TiB) en samordnande person att lämna över den tidskrävande uppgiften för organiseringen av krisstödet så att TiB kan hantera händelsen i helhet.

Bedömning och uppstart krisstöd

Social jour bedöms vara den sociala verksamheten i Malmö stad som har bäst möjlighet att hantera krisstödshändelser akut oavsett när de sker. Social jour är första ögon på plats från Malmö stad vid allvarliga händelser i staden. Medarbetarna på social jour innehar bred kompetens och har stor vana vid att möta människor i olika krissituationer. Enligt en tidigare överenskommelse finansierar stadskontoret cirka en tjänst för att social jour ska kunna göra bedömningar vid händelser. Antalet kontakter från tjänsteperson i beredskap till social jour har ökat sedan omorganisationen, då det är en organisation för krisstöd istället för fem. Den ökade förfrågan talar för att det är önskvärt med tillgång till kvalificerad personal som snabbt kan vara på plats vid allvarliga händelser.

Social jour är bemannad alla dagar klockan 08.00-03.00, därefter nås de via inre befäl på polisen. Det finns inget avtal med polisen om mottagning av social jour ärenden efter klockan 03.00 och poliser gör olika bedömningar vid samtal nattetid. Stockholm och Göteborg har social jour verksamhet som är öppen hela dygnet och Malmö är en storstad som har liknande behov.

Utredningen har visat att med en dygnet runt-bemannad jour med två team i tjänst under kvällar och helger svarar staden upp mot medborgarnas behov av socialtjänst och trygghet samtidigt som det finns en beredskap för olika typer av händelser som kräver bedömning på plats och eventuellt initialt krisstöd. Att hitta en annan lösning än social jour för uppstart krisstöd bedöms varken rimlig eller kostandseffektiv. Alternativet att ha två krisstödjare i beredskap året om skulle generera en stor kostand samtidigt som de inte skulle utföra något annat arbete under beredskapstiden. Inställelsetiden på 1 timme skulle även vara för lång, jämfört med social jour som redan är i tjänst och snabbt kan vara på plats.

Individuellt stöd

Individuellt stöd till enskilda i form av mat och dryck, transport och boende vid allvarliga händelser kräver beslut utifrån likställighetsprincipen. Vid extraordinära händelser kan individuellt stöd ges utan beslut med stöd i lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap. Även vid allvarliga händelser som ej faller inom lagen om extraordinära händelser behöver krisstödsorganisationen ha möjlighet att stötta drabbade med t.ex. mat och dryck vid behov. För att Malmö stads krisstödsorganisation ska kunna ge kortvarig individuell hjälp till

drabbade i form av att mat, boende och transport vid allvarliga händelser som inte klassas som extraordinära enligt lag behövs ett politiskt beslut.

Erfarenheter tillfällig organisation 2018

Under sommaren 2018 skedde en rad allvarliga skjutningar i Malmö vilket krävde en snabb respons från Malmö stad för att bemöta oro hos Malmöborna och stödja direkt utsatta samt vittnen till händelserna. Utifrån den tillfälliga lösningen för centralt krisstöd har arbetsmarknads- och socialförvaltningen ansvarat för att starta upp krisstöd vid behov. Även händelser så som knivattack och knivmord, bränder i flerfamiljshus samt publika självmord har krävt snabba insatser med krisstöd under året. ASF har arbetat nära stadskontorets funktioner Tjänsteperson i Beredskap (TiB), Kommunikatör i Beredskap (KiB) och Beslutsfattare i Beredskap (BiB) samt med polis och räddningstjänst. ASF har även haft nära kontakt med andra Malmö stad förvaltningar i arbetet.

Erfarenheter från 2018 har visat att händelser har främst skett under kvällar, nätter och röda dagar. Bland annat startades krisstöd både på Kristihimmelfärd och på Midsommarafton. För att kunna starta krisstöd vid dessa tidpunkter behövs en beredskap och organisation som är tillgänglig året om.

Erfarenheter från 2018 har även visat på vikten av att bredda synen på krisstöd och att starta olika typer av insatser utifrån händelse och behov, exempelvis röra sig ute och synas i området för att fånga upp oro efter händelser. Insatserna under 2018 har även visat på vikten av att bygga på ordinarie verksamhet istället för att bygga en separat organisation. Genom att använda sig av social jour undviks onödig och kostbar beredskapstid för krisstödjare som ej kommer medborgare till gagn. Flertalet av de drabbade vid allvarliga händelser under 2018 har haft kontakt med arbetsmarknads- och socialförvaltningen sedan tidigare och det finns därmed upparbetade kontakter med dem och deras familjer. ASF har snabbt kunnat kontakta familjemedlemmar och erbjuda stöd. I de fall barn varit drabbade har socialtjänsten och krisstödsorganisationen haft ett nära samarbete med förskolor och skolor i staden för att gemensamt erbjuda stöd.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har ett nära arbete med polisen och genom flertalet orosanmälningar från polisen under sommaren 2018 kunde unga personer i risk för att skjutas eller själva skjuta placeras utifrån Lagen om vård av unga (LVU). Många fick även stöd via ASFs konsultationsteam för avhoppare från kriminella nätverk.

Uppstart krisstöd

Utvärderingar från krisstödsinsatser 2018 visar att det krävs samordning på plats vid större krisstödsinsatser. Genom ledning och fördelning av arbetet på plats kan Malmö stad skapa hög kvalitet på krisstödet och krisstödjarna kan fokusera på att stötta drabbade människor på bästa sätt. Utvärderingar har även visat vikten av områdeskännedom och kontakter med lokala aktörer, varav samverkan vid krisstödsinsatser är betydelsefullt.

I dagsläget ingår mer än 100 krisstödjare från arbetsmarknads- och socialförvaltningen i centralt krisstöd. Utredningen har visat att behovet av

krisstödjare är mindre och genom att minska gruppen och säkerställa att den är väl sammansatt med olika kompetens kommer krisstödjare att användas oftare och därmed bli mer säkra på sin roll. Extraordinära händelser inträffar sällan men genom att Malmö stad har som mål att ha ett välfungerande krisstöd för Malmöborna vid allvarliga händelser används organisationen under året och lärdomar dras så att krisstödsorganisationen kan fungera väl om en extraordinär händelse sker.

Långvarigt krisstöd

Stödgrupper kan startas för långvarigt stöd till drabbade. Funktionen *stödgrupper* startades efter flodvågskatastrofen i Sydostasien 2004 och stödgruppsledarna har därefter fortsatt att ses 4 gånger årligen för att hålla funktionen igång och kunna starta stödgrupper vid behov. Sedan starten 2005 har dock stödgrupper endast startats några få tillfällen, vilket genererat en stor kostnad för Malmö stad i relation till de få gånger funktionen varit aktiverad. Den årliga kostanden för stödgruppsledarna är cirka 70 000 kronor. Utredningen har visat att kommuner inte är skyldiga att erbjuda långvarigt krisstöd. För människor som behöver stöd i långtidsfasen ligger ansvaret på landstinget med primärvård och psykiatri. I relation till hur sällan stödgrupper har använts föreslås att funktionen avslutas. Istället föreslås att samverka med civilsamhället för stöd i mellan- och långtidsfas ses över.

Lokal samverkan Malmö

Malmö stad förvaltningars samlade trygghetsarbete är en viktig del i krisstödet genom att öka stadens och invånarnas resiliens att klara allvarliga händelser. I detta arbete är bland annat skolor, bibliotek, Allaktivitetshus, fritidsgårdar och mötesplatser viktiga aktörer. Kontinuerlig samverkan lokalt mellan aktörer i Malmös geografiska områden är en viktig del för att kunna dela lägesbilder och samverka kring aktuella händelser och situationer i de olika stadsområdena. I nuvarande lokal samverkan ingår Malmö stads förvaltningar, polis och räddningstjänst, fastighetsägare och representanter från civilsamhället. Genom den upparbetade samverkan lokalt i områdena kan deltagarna snabbt mobiliseras och gemensamt hantera uppkomna händelser i geografien i samverkan med krisstödsorganisationen. Hanteringen av mordet på en 16 årig pojke i Rosengård januari 2017 visar på vikten av lokalt upparbetat samarbete i vardagen, där det är möjligt snabbt kunna kontakta olika aktörer och gemensamt hantera händelsen.

Utöver lokal samverkan runt om i staden finns behov av en samverkansgrupp specifikt för krisstöd i Malmö. I samverkansgruppen bör de främsta aktörerna för hantering av krisstödshändelser i staden ingå; Malmö stad centralt krisstöd, Skånes Universitetssjukhus psykologisk och psykiatrisk katastrofledning, civilsamhället, Räddningstjänsten Syd och polisområde Malmö.

Finansiering

För att fullgöra åtagandena enligt lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap (LEH) och socialtjänstlagen förutsätts att kommunen kontinuerligt bedriver ett grundläggande trygghets- och säkerhetsarbete. Det är upp till kommuner själva att finansiera de förberedelser och åtgärder som bedöms nödvändiga för att

åstadkomma trygghet och säkerhet för de invånare som bor eller vistas i kommunen. En del av kostnaderna för krisstödsorganisationen kan bekostas med medel för krisberedskap inför extraordinära händelser från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB. Den förmåga och organisation som byggs upp för att hantera extraordinära händelser kan även användas vid andra allvarliga händelser.

Kostand ny central krisstödsorganisation

Dokumentet *Central krisstödsorganisation Malmö stad* beskriver ny organisation och de funktioner som ingår. För finansiering av tjänster och omkostnader för central krisstödsorganisation behöver en årlig växling av kommunbidrag ske mellan stadskontoret och arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Implementering

Genomförandetiden för ny organisation för krisstöd är cirka 1 år, där organisationen implementeras successivt med anställning av krisstödssamordnare och utökning av social jour som första steg. Fram tills dess att ny organisation är helt implementerad hanteras händelser genom nuvarande tillfällig lösning för centralt krisstöd.

Utredningens slutsatser

Utredningen har visat att tidigare central krisstödsorganisation har varit otydlig och utan riktlinjer om när centralt krisstöd ska startas och vilken nivå i organisationen som ska aktiveras utifrån händelse. Det finns behov av att tydliggöra beslutsordning, mandat, bedömningsgrund och ledning av krisstöd vid allvarliga händelser. Utredningen har lett fram till följande slutsatser inför skapandet av ny central krisstödsorganisation;

Ledning och styrning

- Fortsatt förlägga ledning, styrning och operativ verksamhet av centralt krisstöd på arbetsmarknads- och socialförvaltningen utifrån ansvars- och likhetsprincipen. ASF är en förvaltning som i vardagen möter människor i kris och krisstödsorganisationen kan kopplas till ordinarie verksamhet. Tillfällig organisation kan med mindre justeringar övergå till permanent central krisstödsorganisation.

Samordning

- Utifrån kommunens ansvar för samordning starta en samverkansgrupp för nyckelaktörer vid allvarliga händelser i Malmö för samverkan och planering av krisstöd inför och vid extraordinära och andra allvarliga händelser.
- Starta en nätverksgrupp för Malmö stads förvaltningar med krisstöd för en sammanhållning och samverkan i staden. 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.

Grundprinciper

- Malmö stads krisstöd ska bygga på tilltron till människors egna resurser att hantera svåra händelser. Grunden i krisstöd är det informella stödet i form av människors sociala nätverk. Samtidigt ska det vara lätt för människor att få hjälp och stöd om och när de behöver det. Bedömning av krisstöd görs av räddningstjänst, polis, annan myndighet eller social jour, de har bäst förutsättningar att fatta beslut utifrån läget på platsen.
- Akut stöd i form av mat, boende och transport kan vid behov ges av krisstödsorganisationen vid allvarliga händelser utan individuella beslut. Stöd utan individuella beslut kan ges även vid händelser som inte faller inom lagen om extraordinära händelser.

Funktioner

- Inrätta beredskapsfunktion för att kunna hantera händelser och starta upp krisstöd oavsett när händelser sker. Krisstödssamordnare som är övergripande ansvarig och håller samman centralt krisstöd i staden.
- Utöka social jour för bemanning dygnet runt med två team i tjänst kvällar, nätter och helger fram till 03.00. Genom utökning kan ett team stanna kvar efter bedömning och starta upp krisstöd. Att stärka upp social jour förbättrar dessutom stadens förmåga att hantera akuta händelser kopplat till barn och unga utanför socialtjänstens ordinarie öppettider. Samtidigt minskas antal centrala krisstödjare och kompetens, utbildning och övning ses över.

Bilagor

1. Definitioner

Krisstöd

Krisstöd innebär att stärka människans inneboende motståndskraft. Begreppet *krisstöd* används i utredningen utifrån socialstyrelsens definition och inbegriper medmänskligt praktiskt, psykologiskt och socialt stöd som olika samhällsinstanser förmedlar i samband med allvarliga händelser.¹

Praktiskt stöd handlar om att erbjuda hjälp för att hantera akuta behov och problem för att drabbade utifrån omständigheterna ska kunna känna sig säkra och trygga. Det kan t.ex. vara att få hjälp att ladda sin mobil för att kunna kontakta anhöriga, stöd i att kontakta sitt försäkringsbolag, få tak över huvudet och få något att äta.

Psykologiskt stöd underlättar begriplighet och förståelse för situationen. Det kan innebära att få information om vanliga psykologiska reaktioner vid krishändelser samt att stärka positiva strategier för att hantera situationen.

Socialt stöd är viktigt efter en svår händelse, studier har visat att avsaknad av socialt stöd är en av de största riskfaktorerna för att utveckla posttraumatiskt stressymptom (PTSD). Socialt stöd kan innebära att man har någon att umgås och prata med och att barn får vara nära sina vårdnadshavare efter en svår händelse.²

Många av dem som varit med om en allvarlig händelse återhämtar sig utan att behöva psykologisk eller psykiatrisk behandling under förutsättning att de utöver stöd från sitt sociala nätverk vid behov också får adekvat somatisk vård och krisstöd. Rätt bemötande och stöd till människor som varit med om potentiellt traumatiserande händelser är ett medmänskligt agerande och kan sannolikt förhindra eller minska framtida psykisk och somatisk ohälsa hos de drabbade.³

Grunden för krisstöd är det informella stödet från familj, släkt, vänner, arbetskamrater, grannar och andra människor som utgör personens naturliga sociala nätverk. Samhällets stödinsatser utgör det formella stödet och kan komplettera det individuella nätverket i stället för att ersätta det. Samtidigt behöver det vara enkelt för människor att ta del av samhällets stödinsatser och människor ska få stöd om och när de behöver det. Människor med ett litet socialt nätverk är mer utsatta vid allvarliga händelser och behovet av stöd är därmed större.⁴

Av propositionen 2005/06:133 *Samverkan vid kris – för ett säkrare samhälle*, framgår att det är först om och när den enskilde själv, eller med hjälp av någon annan, inte kan klara av en situation som samhället har ansvar att ingripa. De offentliga åtgärderna kan antas få större betydelse ju mer krävande och oförutsedd krissituationen är. Eftersom varje situation är unik, är det inte

¹ Socialstyrelsen, 2018

² Hedrenius S, Johansson S, 2017

³ Wahlström, Therup Svedenlöf, Schulman, 2015; Hart, Orner 2005

⁴ Socialstyrelsen, 2018

möjligt att i förväg slå fast exakta kriterier för när samhällets resurser behöver sättas in. I propositionen beskrivs att det offentliga åtagandet omfattar:

1. Att kunna analysera potentiella eller uppkomna situationer och därefter bedöma om de kräver någon form av samhällsinsats.
2. Att resurser som kan behövas i svåra situationer finns tillgängliga eller gripbara.⁵

Allvarlig händelse

Allvarliga händelser ställer stora krav på psykologiska och sociala stödinsatser i både omedelbar anslutning till händelsen och på lång sikt. Det är därmed viktigt att krisberedskapen inkluderar behovet av att begränsa negativa effekter och stödja återhämtningen hos medborgare efter händelser. *Allvarlig händelse* används som en samlingsterm inom hälso- och sjukvård, hälsoskydd, smittskydd och socialtjänst för olika typer av händelser, inklusive risk för eller hot om sådana händelser.⁶

Allvarlig händelse beskrivs i Socialstyrelsens termbank som en händelse som är så omfattande eller allvarlig att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt. Termen används i sammanhang som stora olyckor, bränder, utbrott av allvarlig smitta och psykosocial påverkan på samhället som en följd av traumatiska händelser. Definitionen innebär också att händelser som inte genererar ett större antal patienter men ändå har en stor påverkan på hälso- och sjukvården, kommunal verksamhet eller allmänhet också kan betraktas som allvarliga händelser.

I vissa fall innebär detta att lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap kan behöva tillämpas. Av regelverket (2006:544) framgår att med *extraordinär händelse* avses en sådan 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 en kommun eller ett landsting. Utifrån att krisstöd även aktiveras vid händelser som inte är extraordinära enligt lagens mening används genomgående begreppet *allvarlig händelse* i utredningen.

Trygghet

Trygghet har en stark koppling till relationer och till begreppet *tillit* som handlar om människors förtroende för andra människor men också för samhällets institutioner. Upplevelsen av trygghet är individuell och till stor del baserad på erfarenheter, den kan också påverkas av händelser i världen, medias rapportering och samhället i stort. Forskning visar att känslan av otrygghet kan påverka människors livskvalitet.⁷ Känsla av otrygghet kan leda till ökad ohälsa samt påverka människors beteende, exempelvis att människor undviker att röra sig ute på särskilda tider och platser samt undviker vissa typer av människor eller avstår från att åka med kollektivtrafiken. Det i sin tur kan öka brottsligheten genom att den informella sociala kontrollen samt att risken för upptäckt minskar och att brott då kan öka.⁸

⁵ Socialstyrelsen, 2009

⁶ Socialstyrelsen, 2018

⁷ Brottsförebyggande rådet, 2009.

⁸ Hale, 1996.

Resiliens

Begreppet *resiliens* är en beskrivning av förmågan att stå emot och klara av en förändring, samt återhämta sig och vidareutvecklas. Samhällen och individer visar vanligen en stor förmåga att stå emot sociala och psykologiska påfrestningar efter allvarliga händelser vilket brukar benämnas resiliens.⁹

Forskning tyder på att det i begreppet resiliens ligger mer än att bara återhämta sig till det som varit förut, ”bounce back”, och att ambitionen bör vara ”bounce back better” och att samhället efter en kris därmed är bättre rustat nästa gång liknande händelser sker. Begreppet identifierar inte enbart hot och risker utan omfattar även vad vi proaktivt kan göra för att helt undvika eller hantera hot och risker. I det förebyggande arbetet är risk- och sårbarhetsanalyser som görs utifrån lagen om extraordinära händelser viktiga för att åtgärda identifierade sårbarheter som kommunen kan påverka. Begreppet resiliens hjälper oss att se samhällets robusthet och förmåga till krishantering som en förutsättning för en trygg och hållbar utveckling. Desto mer motståndskraft och resiliens det finns i en stad, desto större möjlighet att klara sig mot och vid kriser.¹⁰

⁹ Bonanno, Westphal, Mancini, 2011

¹⁰ MSB, 2013

2. Principer för krisstöd och psykologisk första hjälp

Det finns *fem principer med empiriskt stöd för tidigt krisstöd*¹¹ som har tagits fram av de främsta experterna inom krisstöd i världen. Principerna bygger på att främja trygghet, lugn, tillit, samhörighet och hopp. De kan anpassas efter individ och sammanhang och kan användas både på samhälls-, grupp- och individnivå.

Främja trygghet; Ett av de mest grundläggande behoven vid svåra händelser är att återupprätta en känsla av säkerhet och trygghet. Exempel på viktiga åtgärder är att få sina grundläggande behov tillgodosedda, skydda från exponering, få rätt information, främja upplevelsen av att händelsen är avslutad eller under kontroll, öka förutsägbarhet och stärka integritet och värdighet i utsatta situationer.

Främja lugn; Det är centralt att så snart som möjligt sänka stressnivån och vid behov hjälpa till att hantera uttalade reaktioner. Det kan exempelvis handla om att ta drabbade till en säker plats, informera om vilket stöd det finns till drabbade och ge information om vanliga stressreaktioner.

Främja tillit; Det finns risk att kontrollförlusten efter svåra händelser leder till generalisering och man riskerar att tappa tillit till sin egen och samhällets förmåga. Tillit kan främjas genom hjälp till självhjälp, stödja i att identifiera, sortera och prioritera behov och identifiera gap mellan resurser och behov.

Främja samhörighet; Att främja samhörighet och sociala relationer är den princip med störst empiriskt stöd. Det är tillsammans med andra som människor återhämtar sig efter svåra händelser. Exempel på viktiga åtgärder är att underlätta kommunikation med närstående, återförening familjer och vänner och länka till annat stöd i samhället.

Främja hopp; Att främja hopp är ett resultat av de andra principerna. Genom att drabbade får praktisk hjälp, förstår vad som händer, upplever att den blir värdigt bemött, får kontroll över sin situation och får vara tillsammans med de som är viktiga kan de börja känna tilltro. Att främja hopp handlar om att visa tilltro till den drabbades egna resurser och förmågor och främja aktivitet istället för passivitet. Ju mer akut situationen är, desto mer i närtid handlar hoppet om. I det mest akuta handlar hoppet om att kunna hantera de närmsta timmarna eller dagarna.¹²

Psykologisk första hjälp

Psykologisk första hjälp (PFH) är en praktiskt inriktad manual som tagits fram och omsätter Hofbals fem principer för medmänskligt stöd i praktiken. Psykologisk första hjälp är utformat för att minska den omedelbara nödställdheten och stödja adaptiva funktioner på kort och lång sikt. PFH manualen är framtagen av National Child Traumatic Stress Network, tillsammans med National Center for PTSD i USA (2006), som också tagit fram de 5 principerna för empiriskt stöd. I Sverige har Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri gett ut och bearbetat PFH till svenska förhållanden. Fokus

¹¹ Hobfoll, 2007

¹² Hedrenius S, Johansson S, 2017

ligger på krisstöd vid allvarliga händelser som drabbar många människor samtidigt, dock kan principerna omsättas och användas även i vardagen. De olika delarna i psykologisk första hjälpen är beprövade och evidensbaserade och PFH rekommenderas som det arbetssätt som bör användas vid krisstöd.

Det som utmärker PFH är;

- PFH fokuserar på omedelbara praktiska behov och problem som drabbade har, inte på emotionell bearbetning.
- PFH fokuserar på att stödja positiva hanteringsstrategier som individen redan använder sig av.
- PFH fokuserar på att göra de drabbade aktiva och delaktiga.
- PFH betonar att det är av avgörande vikt att göra allt som är möjligt för att sammanföra människor och stärka sociala relationer.¹³

¹³ Hedrenius S, Johansson S, 2017

Referenser

Bonanno, Westphal, Mancini, (2011) *Resilience to loss and potential trauma*, Annual Review of Clinical Psychology

Brottsförebyggande rådet, (2009) *Otrygghet och segregation: bostadsområdets betydelse för allmänhetens otrygghet och oro för brott*.

Hale, C. (1996). *Fear of crime: A review of the literature*. International review of Victimology, 4(2)

Hart, D. S. & Orner, R. (2005). *New values in reconstructing early interventions after trauma*. ISTSS Traumatic Stress Points, 19.

Hedrenius, S., Johansson, S. (2017) *Krisstöd vid olyckor, katastrofer och svåra händelser*. Stockholm: Natur och kultur

Hobfoll, Watson, Bell, Bryant, Brymer, Friedman, et al. (2007). *Five essential elements of immediate and midterm mass trauma intervention: Empirical evidence*. Psychiatry, 70 (4).

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2013) *Resiliens- Begreppets olika betydelser och användningsområden*, Publikationsnummer MSB569 - 2013

Socialstyrelsen (2009) *Krisberedskap inom socialtjänstens område- vägledning för planering*, Västerås: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2018) *Krisstöd vid allvarlig händelse*. Stockholm: Socialstyrelsen

Stockholm stad (2017) *Utvärdering av hanteringen i Stockholms stad av terrordådet i centrala Stockholm den 7 april 2017*.

Wahlström L, Therup Svedenlöf C, Schulman A. (2015) *Psykologiskt och socialt stöd efter kriser och katastrofer. Effekter av utbildning till socialjour och stadsdelsförvaltningar i Stockholms stad*. Kris- och katastrofpsykologi, Stockholm läns landsting.