

Riktlinjer

Styrdokument

# Riktlinjer för krisstöd - psykiskt och socialt omhändertagande vid allvarliga händelser

Antaget av: Kommunstyrelsen  
Datum: 2022-12-01 § 344  
Gäller från och med: 2023-01-01  
Ansvar uppföljning/uppdatering: Kanslichef



ULRICEHAMNS  
KOMMUN

## Våra styrdokument

### [Normerande]

Policy - Vår hållning, övergripande

Riktlinjer - Rekommenderade sätt att agera

Regler - Absoluta gränser och ska-krav

### [Aktiverande]

Strategi - Avgörande vägval och strategiområden från fullmäktigeberedningar

Program - Avgörande vägval och programområden från andra än fullmäktigeberedningar

Plan - Uppdrag, tidsram och ansvar

# Innehåll

1	Bakgrund.....	4
2	Syfte.....	4
3	Vad är krisstöd? .....	5
4	Organisation, roller och ansvar vid planering och förberedelser .....	5
4.1	Verksamhetschefen individ- och familjeomsorg .....	5
4.2	Krisberedskapssamordnare.....	6
4.3	Krisstödet ledningsgrupp.....	6
4.4	Stödpersoner .....	7
5	Organisation och roller vid en pågående händelse .....	8
5.1	Krisledningsstabens operativa ansvar .....	9
5.2	Krisstödet ledningsgrupps operativa ansvar .....	9
5.3	Stödpersonernas operativa ansvar .....	10
5.4	Frivilliga resursgruppen.....	10
5.5	Reglering av arbetstid och uppkomna kostnader .....	11

# 1 Bakgrund

Krisstöd, tidigare kallat Psykiskt och socialt omhändertagande (POSOM), bör enligt Socialstyrelsen finnas i varje kommun. Socialstyrelsen har mot bakgrund av sitt särskilda krisberedskapsansvar enligt förordning (2006:942) om krisberedskap och höjdberedskap tagit fram skriften *Krisstöd vid allvarlig händelse*. Det finns idag inga specifika lagkrav som reglerar hur ett kommunalt krisstöd ska se ut, men ett antal lagar berör ämnet. Krisstödet benämns i följande lagar och föreskrifter:

- Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), 2 §
- Socialstyrelsens allmänna råd om katastrofmedicinsk beredskap och planläggning (SOF5 2005:13), 4 kap, 11 §
- Socialtjänstlagen (2001:453), 2 kap, 2 §
- Arbetsmiljölagen (1977:1160), 1 kap, 1 §
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter om första hjälpen vid krisstöd (AFS 1997:7), 5 §
- Lagen om skydd mot olyckor
- Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Krisstöd är inte tänkt att ersätta det stöd som kommunen och regionens sjukvård är ålagda att ge till människor som drabbats på olika sätt, inom ramen för sitt ordinarie verksamhetsansvar.

Kommunens organiserade krisstöd är till för allvarliga händelser eller då det av omständigheterna i det enskilda fallet är särskilt påkallat.

PKL-grupp (psykologisk/psykosocial katastrofledningsgrupp) är benämningen på det svenska landstingets regionala och lokala krisledningsgrupper. PKL-grupperna leder och samordnar det psykiatriska och psykosociala omhändertagandet av drabbade, anhöriga och personal vid allvarligare händelser. I en PKL-grupp ingår ofta psykiatriker, psykolog, sjukhuspräst, diakon, sjuksköterska och kurator. PKL vänder sig till de personer som söker hjälp inom sjukvården och PKL-gruppernas stöd ges vanligtvis i anslutning till ett sjukhus eller en skadeplats. PKL-gruppen samordnar vanligtvis sin insats med kommunerna, men är vare sig över- eller underordnad kommunernas krisstöd.

## 2 Syfte

Syftet med styrdokumentet är att klargöra vilken roll och organisation krisstödet ska ha i Ulricehamns kommun, för att säkerställa att kommunen har en god förmåga att ge stöd till drabbade vid krissituationer.

## 3 Vad är krisstöd?

Krisstöd är att i det akuta skedet av en allvarlig händelse stödja individer och familjer, upprätta informations- och stödcentrum samt samverka med de övriga organisationer som berörs av händelsen. Krisstöd är att ge så kallad ”psykologisk första hjälpen”, som kortfattat innebär följande:

- Skapa mänsklig kontakt på ett empatiskt och icke-påträngande sätt
- Ge de drabbade en omedelbar säkerhet och förmedla fysisk och emotionell trygghet.
- Lugna drabbade som är emotionellt överväldigade och utom sig.
- Hjälpa drabbade att uttrycka sina akuta behov samt inhämta ytterligare nödvändig information.
- Erbjud praktiskt stöd och information för att hjälpa de drabbade att ta itu med sina behov och stödja positiva bemästringsstrategier (självhjälp).
- Så snart som möjligt koppla samman drabbade med nätverk för socialt stöd, inklusive familjemedlemmar, vänner, grannar och kommunala hjälpinstanser.

Kommunens krisstöd, enligt vad som beskrivs i denna riktlinje, har ett externt fokus. Med det menas att krisstödet är till för drabbade och anhöriga som är invånare i Ulricehamns kommun eller annars vistas i Ulricehamns kommun.

Om det uppstår behov att ge krisstöd till personal anställd i Ulricehamns kommun med anledning av en arbetsrelaterad händelse, så är detta primärt en uppgift för närmaste chef att arrangera, inom ramen för arbetsmiljöansvaret. HR-funktionen ger råd och stöd åt chefer och personal att utföra detta.

## 4 Organisation, roller och ansvar vid planering och förberedelser

### 4.1 Verksamhetschefen individ- och familjeomsorg

Verksamhetschefen för individ- och familjeomsorgen har det arbetsledande ansvaret för krisstödet ledningsgrupp under den tid krisstödet inte arbetar aktivt med en händelse. Det innebär att tillgodose krisstödet ledningsgrupps behov gällande arbetsmiljö, utrustning, resurser m.m. samt att ge vägledning och råd i olika frågor. Verksamhetschefen för individ- och

familjeomsorgen har en mindre budget för detta och attesterar fakturor kopplat till de inköp av materiel eller utrustning som kan bli aktuella.

Verksamhetschefen för individ- och familjeomsorgen är ansvarig för att krisstödet ledningsgrupp fullgör sina åtaganden enligt denna riktlinje samt att krisstödet ledningsgrupp alltid är försedd med personal i rätt antal och med rätt kompetens. Uppstår en vakans så lyfts frågan till förvaltningsledningen för en dialog om lämpliga efterträdare.

Verksamhetschefen individ- och familjeomsorgen deltar i återkommande avstämningsmöten med krisstödet ledningsgrupp samt deltar i nätverksmöten och utvecklingsdagar för de krisstödsansvariga i kommunerna i regionen eller delregionen.

## 4.2 Krisberedskapssamordnare

Krisberedskapssamordnaren har en samordnande roll för att tillse att kommunen fullföljer sina uppgifter enligt *Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap* och därigenom har en krisstödsorganisation som kan aktiveras efter samtal till tjänsteman i beredskap (TIB) och/eller kommunchef.

Krisberedskapssamordnaren har kunskap om vilka aktiviteter krisstödet kan genomföra med stöd av statsbidrag (planering, utbildning och övning) och deltar i återkommande avstämningsmöten med krisstödet ledningsgrupp.

Krisberedskapssamordnaren tar initiativ till att återkommande utbildningar och övningar utförs tillsammans med övriga kommuner i sjuhäradsområdet och bistår med bl.a. metodstöd och kunskap gällande krisberedskap och krisledning. Krisberedskapssamordnaren verkar för att krisstödet ledningsgrupp integreras i kommunens övriga krisorganisation och att kopplingen mellan den och krisstödet är tydlig.

## 4.3 Krisstödet ledningsgrupp

Krisstödet ledningsgrupp består av 5 personer med för uppdraget lämplig kompetens. Ledningsgruppen rekryteras i första hand från sektor välfärd, sektor lärande och sektor service. En av de 5 ska vara en HR-konsult från HR-funktionen.

En av de 5 ska vara sammankallande. I detta uppdrag ingår att svara för gruppens behov, ta initiativ till att utveckla arbetet och de rutiner, mallar, checklistor som behövs och förvalta den samarbetsyta som finns på intranätet gällande krisstöd. Den sammankallande bjuder in till

återkommande möten för krisstödet ledningsgrupp, verksamhetschefen individ- och familjeomsorgen och krisberedskapssamordnaren.

Krisstödet ledningsgrupp ansvarar för att det finns ett rimligt antal stödpersoner att tillgå. Stödpersonerna ska vara nedtecknade i en lista som ska uppdateras vid behov. Krisstödet ledningsgrupp ansvarar för att introducera och hålla löpande kontakt med stödpersonerna, exempelvis genom att ge dem aktuell information för att de ska kunna fullgöra sina arbetsuppgifter.

Krisstödet ledningsgrupp ska gå utbildningar med jämna mellanrum för att upprätthålla sin kompetens samt ansvara för introduktion till nya medlemmar i gruppen.

Krisstödet ledningsgrupp ansvarar för att ha upparbetad kontakt med representanter från svenska kyrkan och andra samfund eller organisationer som skulle kunna vara behjälpliga i kris- och sorgearbete vid en extraordinär händelse. Dessa kontakter ska också finnas nedtecknade i en lista som uppdateras vid behov.

Att ingå i krisstödet ledningsgrupp är en tillika-arbetsuppgift i den ordinarie anställningen i kommunen. Ingår man i krisstödet ledningsgrupp är man skyldig att fullgöra denna arbetsuppgift till annat beslutas. Det är viktigt att de som ingår i krisstödet ledningsgrupp tidigt informerar verksamhetschefen individ- och familjeomsorgen om de planerar att gå på tjänstledighet, byter tjänst inom kommunen, slutar sin anställning eller annat som föranleder att en ersättare behöver rekryteras.

Vid uppkommen kris eller motsvarande lämnar de som ingår i krisstödet ledningsgrupp sina ordinarie arbetsuppgifter i kommunen och påbörjar krisstödsarbete enligt denna riktlinje och andra framtagna rutiner. De ska då meddela sin närmaste chef att detta sker.

## **4.4 Stödpersoner**

Stödpersonerna ska ha grundläggande kunskap om krisers olika faser och vilka uttryck dessa kan ta. Främst är det viktigt att stödpersonerna förstår hur de som drabbats och deras anhöriga kan reagera under chockfasen och reaktionsfasen.

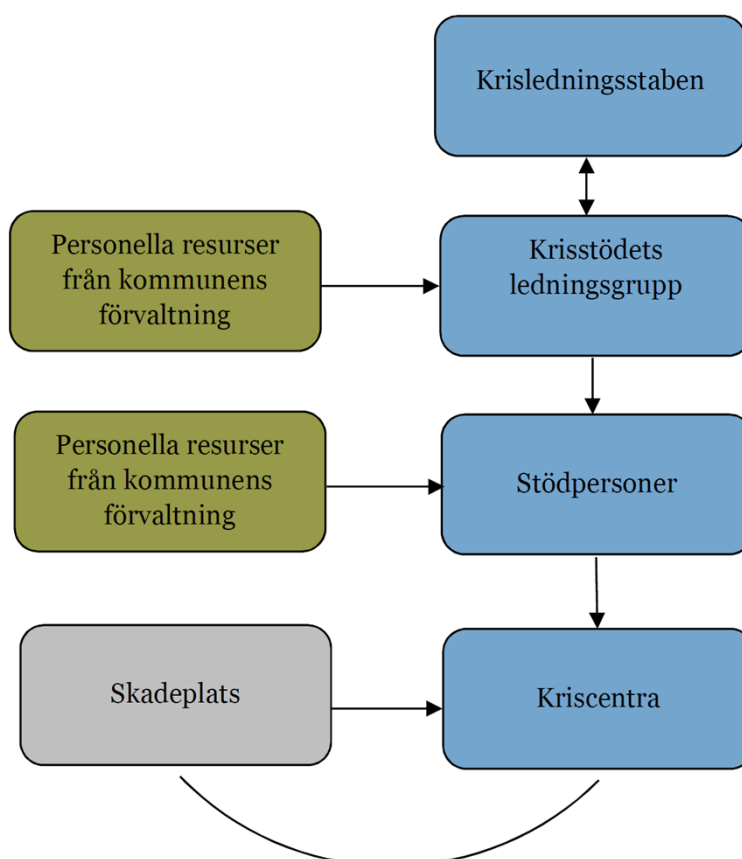
Stödpersonerna ska ta del av de riktlinjer, rutiner, checklistor m.m. som krisstödet ledningsgrupp tillhandahåller samt meddela krisstödet ledningsgrupp om de planerar att gå på tjänstledighet, byter tjänst inom kommunen, slutar sin anställning eller annat som föranleder att en ersättare behöver rekryteras.

Kompetensprofilen för en stödperson kan variera. Det viktiga är att den som vill bli stödperson är anställd i kommunen, har intresse och fallenhet för uppdraget och är införstådd i vad uppdraget innebär. Det är viktigt att stödpersonerna kommer från olika verksamheter i kommunen så att deras frånvaro vid en allvarlig händelse inte ensidigt får effekt i någon särskild verksamhet.

## 5 Organisation och roller vid en pågående händelse

Ulricehamns kommun har en krisledningsorganisation som bl.a. beskrivs i styrdokumentet *Handlingsplan för krisberedskap*. Organisationsskissen nedan beskriver vilken roll krisstödet har i krisledningsorganisationen och i förhållande till krisledningsstaben.

Krisstödet i Ulricehamns kommun beskrivs i figur 1.



Figur 1:

Krisstödet i Ulricehamns kommun



## 5.1 Krisledningsstabens operativa ansvar

Krisledningsstaben leder, samordnar och planerar kommunens arbete vid samhällsstörningar och extraordinära händelser. Har en krisledningsstab startat så är krisstödet underställt krisledningsstaben och stabens ordinarie beslutsfattare, d.v.s. kommunchefen. Stabschefen leder arbetet i krisledningsstaben.

Om det framkommer behov att aktivera en krisstödsinsats innan en krisledningsstab har startat eller om behov av krisledningsstab inte föreligger ska beslut om uppstart av krisstöd även i dessa fall inhämtas från kommunchef. I brådskande fall kan tjänsteman i beredskap ge någon ur krisstödet ledningsgrupp i uppdrag att starta krisstöd i avvaktan på beslut från kommunchef.

Krisledningsstabens funktion för *lägesbild och samverkan* ansvarar för att ge krisstödet ledningsgrupp aktuell och relevant information under en pågående insats samt ta emot den information som krisstödet ledningsgrupp lämnar till krisledningsstaben.

## 5.2 Krisstödet ledningsgrupps operativa ansvar

Krisstödet ledningsgrupp sammankallar, samordnar, leder, dokumenterar och planerar krisstödet operativa insats. Om krisledningsstaben är igång ska krisstödet ledningsgrupp återrapportera hur arbetet fortskrider till krisledningsstabens funktion för *lägesbild och samverkan*. En representant från krisstödet ledningsgrupp ska medverka vid lägesgenomgångar i krisledningsstaben och kunna göra en muntlig redogörelse för hur arbetet fortskrider, eventuella behov etc.

Krisstödet ledningsgrupp ger direktiv till stödpersonerna att upprätta ett kriscentra dit personer med psykosocialt omhändertagande hänvisas för att få hjälp och stöd. Stödpersonerna är de som primärt ger den konkreta hjälpen och stödet men personalen i krisstödet ledningsgrupp ska också kunna utföra konkret psykosocialt omhändertagande åtgärder då behov av detta uppstår. Krisstödet ledningsgrupp planerar för arbetet på längre sikt, exempelvis rörande hur länge krisstöd ska ges på kriscentret, avlösning, eventuell skifttjänst etc.

Vid behov ska krisstödet ledningsgrupp kunna tillkalla annan kompetens, exempelvis ambulanssjukvård, om symptomen på chock eller liknande eskalerar hos någon hjälpsökande. Vid behov kan andra externa aktörer knytas till arbetet vid kriscentret, exempelvis präst, företrädare för olika samfund, polisen eller räddningstjänsten.

Krisstödets ledningsgrupp ska utse en talesperson som är beredd att kunna svara på frågor från media vid ett kriscentra, om inte annat beslutats i samråd med kommunens krisledningsstab eller kriskommunikatörer. Kommunens kriskommunikatörer är behjälpliga med faktaunderlag, råd och tips.

Krisstödets ledningsgrupp ansvarar för att löpande sammanställa namn och arbetstider för de som arbetar i krisstödsinsatsen, se p. 5. 5. Detsamma gäller kvitton för eventuella inköp som behöver göras under den operativa insatsen.

Krisstödets ledningsgrupp ansvarar för att stödpersonerna tas omhand på ett bra sätt under och efter krisstödsinsatsens genomförande. Att ge stöd åt chockade, ledsna och upprörda människor kan i sig ge upphov till behov av exempelvis avlastning eller handledning. Innan arbetet avslutas bör samtliga stödpersoner samlas för ett avslutnings-/avlastningssamtal där alla erbjuds möjligheten att delge sin upplevelse av det arbete som utförts.

### **5.3 Stödpersonernas operativa ansvar**

En för tillfället utsedd person från krisstödets ledningsgrupp har ansvar på utpekad plats. Stödpersonerna iordningställer kriscentra på utpekad plats (möblering, mat/dryck, filter etc). I ett kriscentra ska det finnas möjlighet att ta emot drabbade och anhöriga både enskilt och i grupp.

Stödpersonerna ska i kontakten med de hjälpsökande i första hand agera medmänniska, lyssna och ge omsorg utefter de behov de hjälpsökande har. Vid villrådighet eller tveksamheter ska de i första hand ta hjälp av någon från krisstödets ledningsgrupp för vägledning.

Stödpersonerna ska vid tjänstgöringens början och slut meddela detta till krisstödets ledningsgrupp så att korrekt bokföring av arbetstiden ska kunna ske, se mer i p 5.5.

### **5.4 Frivilliga resursgruppen**

Vid en större händelse kan frivilliga resursgruppen (medlemmar i Ulricehamns civilförsvarsförening) aktiveras för att bistå krisstödsarbetet med bevakning, mottagande av hjälpbehövande, logistik, mat/dryck, ordonnans m.m. Frivilliga resursgruppen aktiveras efter beslut av kommunchef eller i brådskande fall av tjänsteman i beredskap. Detta följer av samarbetsavtal mellan frivilliga resursgruppen och Ulricehamns kommun.

## 5.5 Reglering av arbetstid och uppkomna kostnader

Det är sannolikt att krisstödet får starta arbetet utanför ordinarie kontorstid. Endast ett fåtal av de som ingår i krisstödet ledningsgrupp har inlöst övertid i anställningsavtalet. Dessa kompenseras då med flexitid och ersättning för tjänstgöring på obekvämt arbetstid.

För de allra flesta i krisstödet ledningsgrupp och stödpersonerna uppstår en övertidssituation. Krisstödet ledningsgrupp ansvarar för att skriftligt sammanställa aktuella arbetstider för de som tjänstgör i krisstödet ledningsgrupp och för stödpersonerna. Är krisledningsstaben i gång ska dessa arbetstider meddelas till dokumentatören i krisledningsstaben, som för personallogg för insatsen som helhet.

Uppkomna kostnader hanteras beroende på storlek och omfattning. I verksamheternas budget finns utrymme att hantera mindre kostnader, exempelvis ett begränsat antal övertidstimmar. Vid en större insats/händelse så kan frågan om fördelning och hantering av uppkomna kostnader lyftas till förvaltningsledningen.