

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsplan

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: von/2016:165

Dokumentet är beslutat av: Vård- och omsorgsnämnden

Dokumentet beslutades den: 18 oktober 2016

Dokumentet gäller för: Vård- och omsorgsnämnden

Dokumentet gäller till den: Gäller tills vidare

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Innehåll

Krisledningsplan för vård- och omsorgsförvaltningen.....	3
Inledning	3
Syfte	3
Begreppet kris och krisberedskap.....	3
Vård- och omsorgsförvaltningens krisnivåer.....	4
Extraordinär händelse.....	5
Larmning av krisledningsstab eller krisledningsnämnd vid extra ordinära händelser.....	5
Kommunikation vid extra ordinära händelser	6
Kommunens geografiska områdesansvar.....	6
Vård- och omsorgsförvaltningens ansvar vid en kris.....	7
Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsorganisation	7
Krisledning på central nivå	7
Krisledning på verksamhetsnivå	8
Krishantering centralt på vård- och omsorgsförvaltningen	8
Organisering.....	9
Arbets- och ansvarsfördelning i krisledningsgruppen.....	9
Avslut av förvaltningens krisledningsgrupp	11
Vård- och omsorgsförvaltningens kriskommunikation	12
Regelverk, planer och dokument samt länkar	13

Dokumentet ersätter: Interim krisledningsplan

Dokumentansvarig är: Säkerhetsansvarig

För revidering av dokumentet ansvarar: Säkerhetsansvarig

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Säkerhetsansvarig

Relaterade dokument:

Krisledningsplan för vård- och omsorgsförvaltningen

Inledning

En kris kan orsakas av många olika typer av händelser och går inte alltid att förutse. Grunden för vård- och omsorgsförvaltningens krisledning består därför i att arbeta proaktivt och med flexibilitet. En kris innebär ofta en form av anpassad organisation. Detta dokument beskriver hur vård- och omsorgsförvaltningen organiserar, leder, samordnar, samverkar och kommunicerar vid en kris eller vid hot om kris på förvaltningsnivå.

Krisledningsplanen fastställs av vård- och omsorgnämnden. Förvaltningschefen ansvarar för att den granskas årligen och revideras vid behov. Mindre revideringar av planen och justeringar av bilagor fastställs av förvaltningschefen som är tillika chef för krisledningen. Den aktuella krisledningsplanen ska alltid finnas tillgänglig både på papper och digitalt på Botwebb.

Vård- och omsorgsförvaltningen ska varje år göra en analys av vilka allvarliga händelser som kan inträffa och hur dessa händelser kan påverka den egna verksamheten. Arbetet med analysen ska ledas av kommunens säkerhetschef eller utsedd person. Resultatet värderas och sammanställas i en risk- och sårbarhetsanalys som sedan ska utgöra en kontinuitetsplan för förvaltningen där hoten och riskerna graderas (1-5 eller från rött till grönt). En ansvarig person ska pekas ut för varje hot och risk, och en ”plan B” som beskriver hur vi gör för att hotet och risken inte ska inträffa och hur vi hanterar händelsen om det ändå inträffar ska finnas framtaget.

Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsplan ska också förhålla sig till och följa Botkyrka kommuns övergripande fastställda krishanteringsprogram.

Syfte

Syftet med förvaltningens krisledningsplan är att klargöra förvaltningens organisation och uppgifter vid en kris eller extra ordinär händelse, Lag (2006:544)¹. Planen förtydligar också ansvarsförhållanden inom vård- och omsorgsförvaltningen och att vi samarbetar med andra aktörer samt hur vi ska kommunicera vid en kris eller vid hot om kris.

Begreppet kris och krisberedskap

Med begreppet kris avser vi en händelse som drabbar många människor och stora delar av vår verksamhet, och som kräver snabba och samordnade insatser för att hantera och lindra händelsens skadeverkningar.

¹ LEH, Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Med krisberedskap menas förmågan att hantera konsekvenserna av en händelse, men också förebyggande åtgärder som krävs för att förhindra att en kris uppstår eller för att begränsa skadeverkningarna. Begreppet omfattar också uppföljning och återföring av erfarenheter efter en kris. Krishantering står för den mer omedelbara hanteringen av en händelse eller störning eller kris som inträffat.

Som krishanterare bör man ha inställningen att människors uppfattning av krisen är viktig, oavsett hur överensstämmande med verkligheten den är. Det är människors bild av krisen som kommer att prägla deras uppfattning om och förtroende för samhället och aktörerna. Krisledningen måste därför alltid veta hur bilden av krisen ser ut.

Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsgrupp ska därför ha god förmåga att:

- samverka med och leda samverkan med andra aktörer
- samordna information (snabbt kunna inhämta, bearbeta, analysera samt sprida korrekt och tillförlitlig information)
- ge en korrekt och samordnad information till allmänhet och media
- sammanställa, kontinuerligt följa upp och kommunicera en lägesbild till berörda aktörer
- sammanställa och delge lägesrapporter till eventuellt berörda myndigheter
- upprätthålla samband med berörda aktörer

Vård- och omsorgsförvaltningens krisnivåer

Nivå 1

Kris som berörd förvaltning kan hantera själv – Inträffad händelse där förvaltningen hanterar händelsen inom den egna organisationen.

Nivå 2

Störning – Inträffad händelse där förvaltningen hanterar händelsen, med stöd av delar av den centrala krisledningen och andra experter.

Nivå 3

Allvarlig händelse – Inträffad händelse som kräver stöd från andra förvaltningar och hela den centrala krisledningen, som bland annat prioriterar resurser.

Nivå 4

Extraordinär händelse – Inträffad händelse där stöd krävs från många förvaltningar, aktörer (offentliga, privata och frivilliga) på regional eller nationell nivå. Händelsen kan kräva att kommunens krisledningsnämnd måste sammanträda och fatta övergripande beslut.

Nivå 5

Extra kritisk händelse med POSOM inkopplat

Kris liknande Extra kritisk händelse men där POSOM-gruppen behöver kopplas in. Det kan gälla vid till exempel dödsfall eller när personer skadats fysiskt eller psykiskt.

Med POSOM menas psykologiskt och socialt omhändertagande av oskadade och deras anhöriga. Socialjouren har ett kommunövergripande uppdrag att svara, dygnet runt, för de akuta POSOM-insatserna. POSOM larmas via Räddningscentralen Stockholms län eller kommunens TIB². POSOM ersätter inte verksamhetens planering för krisberedskap och förberedelser för psykosociala stödinsatser. POSOM insatser riktar sig till allmänheten vid olika typer av olyckor. De har alltså ett externt uppdrag, och inte internt. När en olycka inträffar på någon av våra arbetsplatser, med medarbetare som både vittne och drabbade så ska det psykiska och sociala omhändertagandet skötas av ett av Botkyrka kommun upphandlat företag.

Extraordinär händelse

Begreppet ”extraordinär händelse” kommer från Lagen om extraordinara händelser, LEH (2006:544), och används nationellt av olika myndigheter och innebär: ”Med Extraordinär händelse avses i denna lag 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.”

Viktiga samhällsfunktioner för en kommun handlar främst om dricksvattenförsörjning, avloppshantering, elförsörjning, renhållning, transporter, väghållning med mera och alltså inte om enbart vård och omsorg.

Om en extraordinär händelse inträffar gäller kommunens övergripande krishanteringsprogram och den centrala krisledningsorganisationen tar över arbetet och är då överordnad förvaltningens krisledningsarbete.

En krisledningsnämnd (ledamöter och ersättare från kommunstyrelsen) finns inrättad av kommunfullmäktige. Nämnden får besluta om hela eller delar av verksamheten från övriga nämnder. Det är ordföranden i krisledningsnämnden eller, då denne har förhinder, vice ordföranden som bedömer när en extraordinär händelse enligt lag (SFS 2006:544) medför att nämnden ska träda i funktion.

Larmning av krisledningsstab eller krisledningsnämnd vid extra ordinära händelser

Den som vid en extraordinär händelse eller annan krissituation behöver larma kommunens krisledningsstab använder sig av de kontaktvägar som finns i kommunledningsförvaltningens ”Interim krisledningsplan 2016”. Primär larmmottagare

² TIB= Tjänsteman i beredskap

i kommunen är tjänstgörande kommundirektör. Om kommundirektören inte kan nå söks kontakt enligt ordningsföljden i larmlistan.

Kommundirektören, eller den som kommundirektören utser, kontaktar krisledningsnämndens ordförande, som beslutar om:

- det inträffade ska klassas som en extraordinär händelse,
- om krisledningsnämnden ska kallas in eller
- om det finns behov av annan samordning mellan nämnder och styrelser i Botkyrka kommun.

Aktuella larmlistor med kontaktuppgifter till krisledningsnämnd och krisledningsstab samt för respektive nämnd och förvaltning ska finnas tillgängliga både digitalt och på papper. Dessa listor ska uppdateras kontinuerligt och en utsedd person på kommunledningsförvaltningen ska vara ansvarig för uppdateringen.

Listorna ska finnas hos:

- Ordinarie och ersättare i krisledningsnämnden
- Samtliga som ingår i centrala krisledningsstaben
- Kommunens växel (kontaktcenter)

Kommunikation vid extra ordinära händelser

Kommunikation är av central betydelse vid extraordinära händelser. Det är därför viktigt att kontakter med allmänhet och med media organiseras centralt och sköts av kommunikationsansvarig vid krisledningsstaben eller av denne utsedda personer.

Kommunens geografiska områdesansvar

Områdesansvaret innebär inte att kommunen tar över andra aktörers ansvarsområden. Däremot bygger det på att aktörerna av egen vilja medverkar till en samordning av krishanteringen i det geografiska området. Aktörer i det här fallet kan vara externa företag eller andra verksamheter.

Sammanfattningsvis innebär det geografiska områdesansvaret att kommunen ska:

- upprätta en samlad analys av sådana risker och sådan sårbarhet i kommunens geografiska område som kan leda till en extraordinär händelse och göra denna analys känd för berörda aktörer
- regelbundet sammankalla representanter för de lokala krisaktörerna
- verka för att de lokala krisaktörernas förberedelser för hanteringen av en extraordinär händelse samordnas
- verka för att informationen till allmänheten vid en extraordinär händelse samordnas

- kunna lämna en samlad information till länsstyrelsen om läget i kommunen i fråga om risker och sårbarhet och om de lokala krisaktörernas förberedelser för hanteringen av en extraordinär händelse
- kunna ge länsstyrelsen en samlad rapport om läget i kommunen vid en extraordinär händelse och om de lokala krisaktörernas vidtagna och planerade åtgärder med anledning av händelsen

Vård- och omsorgsförvaltningens ansvar vid en kris

I enlighet med ansvars-, likhets- och närhetsprincipen ska en kris inom Botkyrka kommun, så långt det är möjligt, hanteras av den förvaltning som drabbats. Detta är grundprinciper i det svenska krishanteringssystemet.

Ansvarsprincipen

Den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar under krissituationer. Principen innebär också ett ansvar att samverka för varje aktör som är med i krisledningsarbetet.

Likhetsprincipen

En verksamhets organisation och lokalisering vid kris ska så långt som möjligt överensstämma med normala förhållanden. En strävan ska vara att så fort som möjligt komma tillbaka till ordinarie verksamhet och hanteras i linjen efter beslut i krisledningen.

Närhetsprincipen

Närhetsprincipen innebär att en kris ska hanteras där den inträffar eller inträffade både geografiskt och organisatoriskt och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsorganisation

Krisledning på central nivå

Krisledningschef	Förvaltningschef eller tf. förvaltningschef
Stabschef	Administrativ chef
Vice stabschef	Projektledare/säkerhetsansvarig
Ersättare vice stabschef	Controller
Loggförare	Kvalitetscontroller
Ersättare loggförare	HR-utvecklare
Kommunikationsansvarig	Kommunikatör
Ersättare kommunikator	Kommunikatör
Analysfunktion	Verksamhetschef Myndighet
Ersättare analysfunktion	Medicinskt ansvarig sjuksköterska
Planeringsfunktion	Verksamhetschef ÅO/OF
Ersättare planeringsfunktion	Sektionschef Hälsa och aktivitet
HR-funktion	Utset av stabschef vid behov
Administrativ funktion	Utset av stabschef vid behov

Krisledning på verksamhetsnivå

Sektionschef ansvarar för kontakt med verksamhetens krisledningsgrupp.

Enhetschef eller biträdande enhetschef ansvarar för kontakt med sektionschef, egen personal, och för enhetens egen krisgrupp.

Administratör eller utsedd av person av sektionschef ansvarar för dokumentation och loggförning.

Varje verksamhet har ett ansvar att begränsa skador som kan uppstå i den egna verksamheten, att försöka behålla eller så snart som möjligt återgå till normal servicenivå och funktion och att samverka med andra både i och utanför kommunal verksamhet.

Verksamheterna har också ett ansvar i att rapportera kriser linjärt i den kommunala organisationen. På varje enskild enhet/verksamhet ska det finnas beredskap och rutiner för första hjälpen och det krisstöd som behövs med hänsyn till verksamheten, omfattningen och särskilda risker. Förvaltningschefen beslutar/bedömer om det ska tas fram krisledningsplaner för enskilda verksamheter inom förvaltningen.

Krishantering centralt på vård- och omsorgsförvaltningen

Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsplan utgår från förvaltningens ordinarie organisationsstruktur och beslutsvägar. Syftet med det är att säkerställa kompetens och underlätta omställningen från ordinarie verksamhet till krishantering.

Aktivering av krisledningsgruppen sker i första hand av krisledningschefen och i andra hand av stabschefen. En aktuell larmlista ska finnas upprättad och larm ska gå ut via sms och/eller via mejl. På larmlistan ska även privata nummer finnas angivna. I Botkyrka kommun finns en applikation Exonaut som ska stödja förvaltningarna i deras krisledningsarbete.

Krisledningsgruppen rapporterar kontinuerligt till kommundirektör och till nämnd.

Vid krisläge ett bedöms verksamheternas krisledningsgrupper själva kunna klara av störningen. De kallar vid behov in de resurser de behöver, som till exempel HR eller kommunikation.

Förvaltningens krisledningsgrupp aktiveras vid krisläge två till fyra beroende på krisens karaktär. När förvaltningens krisledningsgrupp är aktiverad är den överordnad alla andra krisledningsgrupper på verksamhetsnivå.

Organisering

Krisläge 1

Varje enhet bedöms kunna hantera krisen inom ramen för sin egen krisledningsorganisation. Det innebär att enheten själva tar hand om händelsen. De kan vid behov begära in resurser från central förvaltning som till exempel HR eller kommunikation. Förvaltningens krisledningsorganisation aktiveras inte i krisläge 1 men ska informeras händelsen som skett.

Ett exempel på ”Krisläge 1 – Störning” inbrott i verksamheten, skadegörelse, vattentläcka.

Krisläge 2 – till 4

Krisledningsgruppen sammankallas och blir då överordnad verksamheternas krisledningsgrupp. Allt krisledningsarbete sköts från central förvaltning i samarbete med verksamheterna och övriga berörda. Det kan till exempel vara andra förvaltningar, räddningstjänst, POSOM eller polis. Vid krisläge 4- *Extra kritisk händelse* kan även vård- och omsorgsnämnden behöva sammanträda och fatta övergripande beslut.

Arbets- och ansvarsfördelning i krisledningsgruppen

Krisledningschefen

- sammankallar krisledningsgruppen
- utser talespersoner för ge information
- ansvarar för krisledningsgruppens underhåll och säkerhet
- ansvarar för kontakter med andra myndigheter
- ansvarar för kontakter med nämndens ordförande och presidium
- ansvarar för kontakter med kommundirektören
- beslutar tillsammans med stabschefen när krisledningsgruppens arbete är slutfört och krisen är över och går över i linjearbete
- kontrollerar att beslut genomförs tillsammans med stabschefen
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

Stabschef

- leder och samordnar det operativa arbetet i krisledningsrummet
- kontrollerar att order blir genomförda och dokumenterade
- dokumenterar alla beslut i beslutsloggen
- håller krisledningschefen uppdaterad om händelseutvecklingen
- gör löpande prognos över konsekvenserna och hur läget kan förändras
- har rätt att ta i anspråk personal ur förvaltningsorganisationen för tjänstgöring i krisledningsgruppen
- ansvarar för att samverkan sker med andra aktörer, till exempel, andra förvaltningar och säkerhetschefen
- beslutar tillsammans med krisledningschefen när krisledningsgruppens arbete är slutfört och krisen är över och går över i linjearbete
- gör en utvärdering efter krisledningsarbetet

- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

Kommunikationsansvarig

- Bedömer olika målgruppers behov av information och ger rekommendationer
- Ger service till media och stöd till talespersoner
- Omvärldsbevakar och analyserar bilden av krisen i media
- Tar fram budskap utifrån krisens förlopp
- Ansvarar för information på webb och i sociala medier
- Ser till att kommunikationschef, kontakcenter, reception och medborgarkontor har information
- Bedömer behov av tryckt information eller information på andra språk
- Uppdaterar larmlistor
- Informerar om när krisen är avslutad
- Bedömer behovet av förstärkning eller avlösning av den egna funktionen

Loggförare

- dokumenterar och loggför alla händelser
- ser till att samtliga funktioner i krisledningsgruppen har tillgång till händelse-loggen
(loggen kan med fördel visas med dator och kanon så att samtliga kan följa vad som loggas)
- sammanställer material
- upprättar checklistor (vad ska göras)
- ansvarar för kontakt och samordning med loggförare inom verksamheten vid behov
- samlar in all dokumentation som upprättats under hela krisledningsarbetet och diarieför detta efter avslut av förvaltningens krisledning
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

Analysfunktionen

- analyserar det mest sannolika alternativet avseende hur situationen kan utvecklas inom 24 timmar, en vecka, 14 dagar och eventuellt längre tid
- analyserar det farligaste alternativet avseende hur situation utvecklas inom 24 timmar, en vecka, 14 dagar och eventuellt längre tid
- analyserar och lämnar förslag på vilka uppgifter som måste utföras vid dessa händelseutvecklingar och vilka resurser vi måste ha tillgång till för att kunna utföra uppgifterna
- ifrågasätter och granskar kritiskt de övergripande beslut om inriktning som krisledningsgruppen fattar (syftet med detta är att säkerställa en flexibilitet i krisledningsarbetet så att krisledningsgruppen inte låser fast sig vid det valda alternativet)
- deltar vid lägesavstämningar och lämnar rapporter inom det egna ansvarsområdet

- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

Planeringsfunktion

- identifierar och planerar samordningsbehovet mellan krisledningsgruppen och verksamheterna samt vid behov även mellan kommuner
- bevakar att arbetet stämmer överens med gällande lagstiftning
- gör analyser av kostnader som kan tillkomma
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

Vård- och omsorgsnämnden

- fattar beslut om vård- och omsorgsförvaltningens lokala krisplan
- fattar beslut som är överordnat krisledningschefens/förvaltningschefens mandat

Vård- och omsorgsnämndens ordförande kan fatta beslut vid de tillfällen nämnden inte kan sammanträda.

Avslut av förvaltningens krisledningsgrupp

Utvärdering

Innan krisledningsgruppen återgår till ordinarie organisation ska utvärdering göras. Krisledningen ska då utvärdera insatser, åtgärder och arbetsätt samt förmågan att fatta tidiga beslut och utöva strategisk ledning och delegering. Utvärderingen, för vilken krisledningschefen är ansvarig, bör påbörjas så snart som möjligt efter händelsen. Att använda externa resurser för utvärderingen kan också rekommenderas för att få en neutral återkoppling/utvärdering på förvaltningens krisledningsarbete. Det bör finnas en rutin för att säkerställa att iakttagelser och förslag till förbättringar tas tillvara.

Utbildning och övning

Krisledningsgruppen på vård- och omsorgsförvaltningen ska minst en gång per år ha övningar, utbildningar samt öva på krisledning genom spel eller med skrivbordsövning med fiktiva händelser i övningssyfte.

Uthållighet och förstärkning

I krisens natur ingår att den inte är förutsägbar, varken till längd eller till omfattning. Detta innebär att behov kan uppstå avseende både förstärkning av personal, respektive att kunna skapa fungerande avlösningar för tjänstgörande personal. På enhetsnivå kan förstärkning behöva ske med resurser från central förvaltning. När förstärkning sker, oavsett slag och omfattning, gäller dock grundprincipen att ordinarie chef alltid behåller sitt ansvar för verksamheten.

Vård- och omsorgsförvaltningens kriskommunikation

Botkyrka kommuns kriskommunikation ska kännetecknas av snabbhet, trovärdighet, öppenhet, saklighet, tillgänglighet, empati och entydighet. Vi följer de riktlinjer som finns framtagna gällande kommunikation för hela Botkyrka kommun.

Snabb

Vi ska ge information så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att vi så snabbt som möjligt ger vår första bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering. Vår ambition ska vara att ligga steget före händelseförloppet och försöka förutse informationsbehoven.

Trovärdig

Genom att vi strävar efter att alltid vara öppna, ärliga och kompetenta lägger vi grunden för en hög trovärdighet i alla lägen. En organisation med hög trovärdighet har större förutsättningar att lyckas med sin kommunikation.

Öppen

Vid en kris är det mycket viktigt – och ofta svårt – att arbeta med öppenhet som ledord. Vi ska ta hänsyn till olika aspekter av krisen, svara på frågor, förklara beslut och överväganden. Öppenhet kan därför innebära att vi är tydliga och öppna med att vi inte kan berätta vissa saker på grund av till exempel sekretess eller av annan hänsyn till enskilda medborgare.

Saklig

Vår information ska bygga på fakta. Vi ska under inga omständigheter spekulera eller föra obekräftade uppgifter vidare. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.

Tillgänglig

Informationen ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Vi ska använda klarspråk, ett språk som är tydligt, enkelt och korrekt, så att så många som möjligt kan förstå vad vi vill säga. Vi ska hålla våra kanaler uppdaterade med senaste informationen, svara i telefonen och våra utsedda talespersoner ska vara beredda på att svara på frågor och i vissa fall infinna sig på viktiga platser för att ge muntlig information.

Empatisk

Det mänskliga perspektivet, empati och respekt ska genomsyra kriskommunikationen. Grunden för en god kriskommunikation är att vi har empati, inlevelse och förståelse för de som drabbas. En förståelse för dem som vill ha eller kräver information är också viktig, trots att man själv kanske inte kan ge den.

Entydig

Vi ska anpassa innehållet i vår kommunikation beroende på målgrupp men på följande punkter måste budskapen vara entydiga:

- vår bedömning av krisen och
- våra åtgärder

Regelverk, planer och dokument samt länkar

Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Kommunallagen (1991:900)

Kriskommunikationsplan övergripande

Mall för loggbok för löpande krisdokumentation

Larmlista inom kommunen och för externa kontakter

”Interim Krisledningsplan 2016 VOF krisledningsgrupp”
”Interim Krisledningsplan 2016 KLF krisledningsgrupp”

