



Vård- och omsorgsförvaltningen
Administrativa avdelningen

2025-04-28
Krisledningsplan
DNR: 320/2024

Vård- och omsorgsnämndens krisledningsplan

Beslutad av: Vård- och omsorgsnämnden
Beslutsdatum: 18 juni 2024
Reviderad: 2025-04-22
Dokumentansvarig: Administrativa avdelningen
Version: 2
Publicerad: 2025-04-28

Innehållsförteckning

1. LEH - Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.....	4
2. Tre grundprinciper för krishantering.....	4
2.1 Undantag vid extraordinär händelse	5
3. Krisledningsplaner	5
3.1 Helsingborgs stads krisledningsplan	5
3.2 Vård- och omsorgsnämndens krisledningsplan	6
3.3 Verksamhetsspecifika kontinuitetsplaner	6
4. Olika nivåer av kriser	7
4.1 Störning.....	8
4.2 Allvarlig händelse.....	8
4.3 Extraordinär händelse	9
5. Vård- och omsorgsförvaltningens krisarbete	9
6. Krisorganisationen.....	10
6.1 Omsorgsdirektören	12
6.2 Krisledningen	12
6.3 Stabschef.....	13
6.4 Staben	13
6.4.1 Funktionsledare	14
6.4.2 Analys- och samverkansfunktionen	14
6.4.3 Administrationsfunktionen	14
6.4.4 Kriskommunikationsfunktionen.....	14
6.4.5 Servicefunktionen.....	15
6.4.6 Kris- och beredskapssamordnare	15
6.4.7 Inriktnings- och samordningskontakt (ISK)	15
6.5 Krisledningsplats	15
6.6 Avveckling.....	15
7. Informationsvägar	16
7.1 Informationskedjan vid en kris	16
7.1.1 Vägledning för kontakt med överordnad chef.....	18
7.2 Information till och från privata utförare.....	18

8.	Jourverksamheter	18
8.1	Sjuksköterska under kväll, natt och helg	18
8.2	Chef i beredskap	18
8.3	TIB – tjänsteperson i beredskap	19
8.4	POSOM	19
9.	Kommunikation vid kris.....	19
10.	Dokumentation.....	20
11.	Uppföljning och utvärdering av krishanteringen	20
12.	Uppföljning av personalens mående.....	21
13.	Utbildning och övning.....	21
14.	Revidering av krisledningsplanen	21
	Bilagor.....	22

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

Denna lag syftar till att kommuner och regioner ska minska sårbarheten i sin verksamhet och ha en god förmåga att hantera krissituationer i fred. Kommuner och regioner ska därigenom också uppnå en grundläggande förmåga till civilt försvar.

Med extraordinär händelse avses 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 en region.

Höjd beredskap är ett samlingsnamn för beredskapsnivåerna *skärpt beredskap* (Sverige är i krigsfara) och *högsta beredskap* (Sverige är i krig). Det är enbart regeringen som fattar beslut om höjd beredskap.

2. Tre grundprinciper för krishantering

Krisledningsplanen bygger på den svenska krishanteringens tre principer:

- **Ansvarsprincipen**

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet¹ under normala förhållanden även har ansvar för att verksamheten fungerar vid kris, så långt som det är möjligt. Ansvarsprincipen innebär också att verksamheterna ska samordna sitt arbete samt stödja och samverka med varandra för att ta tillvara på befintliga resurser.

- **Närhetsprincipen**

Närhetsprincipen innebär att en kris ska hanteras där den inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga.

- **Likhetsprincipen**

Likhetsprincipen innebär att verksamheten inte ska förändras mer än vad situationen kräver. Verksamheten ska så långt det

¹ Begreppet verksamhet/-er i denna krisledningsplan innefattar samtliga avdelningar inom äldreomsorg, funktionsstöd, myndighet, kansli, HR samt ekonomi och styrning.

är möjligt fungera på samma sätt som under normala förhållande.

I praktiken innebär principerna att alla har ansvar att agera vid en kris samt att organisationen och ansvarsfördelningen ska förändras så lite som möjligt när en kris inträffar. Detta innebär att krisen i första hand ska hanteras av den verksamhet som blivit drabbad, i den mån det är möjligt.

2.1 Undantag vid extraordinär händelse

Det finns undantag där ansvars-, närhets- och likhetsprinciperna inte kan tillämpas på samma sätt som vid en störning eller allvarlig händelse. Vid extraordinär händelse kan stadens krisledningsnämnd fatta beslut om att tillfälligt upphäva normal organisation och överta ansvaret från en eller flera av stadens nämnder i syfte att säkra samordning och en effektiv krishantering inom staden (se punkt 3.1).

3. Krisledningsplaner

3.1 Helsingborgs stads krisledningsplan

Stadens centrala krisledningsplan² beskriver den stadsövergripande ansvarsfördelningen vid allvarlig händelse, extraordinär händelse och höjd beredskap (krig eller krigsfara).

Vid allvarlig händelse kan den centrala krisorganisationen aktiveras för att möjliggöra inriktning och samordning från central nivå. Det kan handla om behov av att skapa en samlad lägesbild över påverkan på en eller flera verksamheter eller vid behov av att samutnyttja och prioritera resurser inom staden.

Det är ordförande i krisledningsnämnden som fattar beslut om en samhällsstörning bedöms vara en extraordinär händelse. När krisledningsnämnden aktiveras ska krisledningsnämndens uppgifter i första hand utföras av krisledningsutskottet (KLU). Vid extraordinär händelse kan KLU tillfälligt överta en eller flera nämnders ansvar för att påskynda beslutsprocessen. Vad KLU får besluta om styrs i KLU:s reglemente.³

Vid beslut om höjd beredskap ansvarar kommunstyrelsen för ledning av den del av det civila försvaret som kommunen ska bedriva.

² Krisledningsplan för Helsingborgsstad DNR: 436/2023

³ Reglemente för krisledningsnämnden DNR: 482/2022

Av stadens krisledningsplan framgår det att varje nämnd ansvarar för att ha en egen krisledningsplan som styr krisarbetet inom respektive förvaltning.

3.2 Vård- och omsorgsnämndens krisledningsplan

Vård- och omsorgsnämndens krisledningsplan beskriver hur vård- och omsorgsförvaltningen ska organisera sig under en kris och styr förvaltningens krisarbete. Krisledningsplanen säkerställer att arbetet vid kris sker ändamålsenligt och systematiskt samt att det på förhand finns en bestämd strategi för att hantera förvaltningsövergripande kriser.

3.2.1 Avgränsning

Denna krisledningsplan avgränsas till att beskriva hur vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter ska arbeta för att minska sårbarhet och ha en god förmåga att hantera krissituationer och extra ordinära händelser i fredstid. Planen innefattar därmed inte händelser under höjd beredskap.

3.2.2 Privata utförare

Vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig händelse är privata utförare skyldig att samverka och inrätta sin verksamhet utifrån vård- och omsorgsförvaltningens och stadens organisation där samverkande resurser kan behöva tas i anspråk.

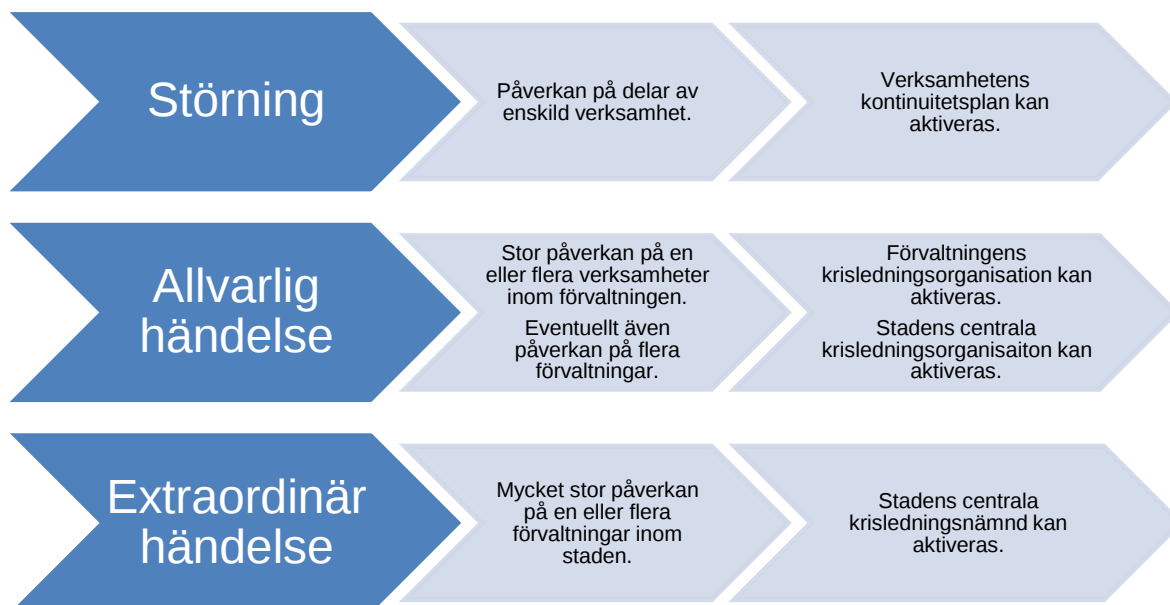
Den privata utföraren ska ha en person med chefsbefogenheter som har beredskap vid extraordinära händelser och vid andra allvarliga händelser. Personen med beredskap ska kunna fatta beslut vid händelse av en kris.

3.3 Verksamhetsspecifika kontinuitetsplaner

Verksamheterna inom förvaltningen har ett stort ansvar att hantera störningar på egen hand inom ramen för verksamhetens uppdrag. Det behöver finnas verksamhetsspecifika kontinuitetsplaner för hur verksamheterna ska säkerställa kundens behov av insatser under en störning. De verksamhetsspecifika planerna ska vara förenliga med vård- och omsorgsnämndens krisledningsplan. Respektive verksamhet ansvarar för att hålla kontinuitetsplanerna uppdaterade.

4. Olika nivåer av kriser

Kriser delas in i tre nivåer: störning, allvarlig händelse och extraordinär händelse.



Nedan beskrivs hur störning, allvarlig händelse och extraordinär händelse kan yttra sig. Genom att dela in kriser i tre olika nivåer tydliggörs det vem som har ansvar för att hantera kriser inom respektive nivå. Vid varje enskild händelse behöver det göras en bedömning för vilken nivå som ska aktiveras. Det kommer alltid finnas gråzoner.

4.1 Störning

En störning är en oönskad händelse som inträffar i en enskild verksamhet och som har begränsad påverkan på verksamheten. Grundregeln är att den drabbade verksamheten hanterar störningar i enlighet med verksamhetens egen kontinuitetsplan.

En störning kan till exempel innebära att:

- Det råder brist på personal på grund av exempelvis omfattande sjukfrånvaro.
- En anställd eller verksamhet utsätts för hot från exempelvis brukare eller anhörig. Hotet är specifikt riktat och berör inte andra delar av förvaltningen än just den verksamhet som utsätts för hotet.
- En kund/brukare utsätts för brott i hemmet.
- Det uppstår kortvariga el-avbrott.
- Det uppstår kortvariga störningar i ett eller flera IT-system t.ex. verksamhetens trygghetslarm.

4.2 Allvarlig händelse

En allvarlig händelse är omfattande och påverkar stora delar av en eller flera verksamheter inom förvaltningen. Vid en allvarlig händelse behöver förvaltningen samordna resurser på förvaltningsövergripande nivå, exempelvis genom aktivering av krisorganisationen.

En allvarlig händelse kan även påverka flera verksamheter inom andra förvaltningar i staden. Det kan medföra behov av samordning på central nivå, exempelvis genom aktivering av stadens krisorganisation.

En allvarlig händelse kan till exempel vara:

- Brand eller explosion i en byggnad där förvaltningen bedriver verksamhet och där konsekvenserna av den allvarliga händelsen blir så omfattande att verksamheten måste flyttas.
- Förtroendekris för hela eller delar av förvaltningens organisation.
- Kraftigt snöoväder, storm eller värmebölja vilket skapar stor påverkan på hela eller flera delar av förvaltningen.
- Hot mot verksamhet eller personal där hoten är övergripande, omfattande och mycket allvarliga.
- Svåra störningar i de IT-system som förvaltningen använder så att verksamheter hindras från att utföra sitt arbete under längre period.
- Omfattande smittspridning som påverkar flera delar av förvaltningens verksamheter.
- Omfattande brist på vatten, vilket medför att förvaltningens nödvattenplan kan aktiveras.

4.3 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är den mest allvarliga nivå av kris vilken påverkar en eller flera förvaltningar inom staden. En extraordinär händelse kan hanteras av krisledningsnämnden i enlighet med stadens centrala krisledningsplan, dock kvarstår vård- och omsorgsnämndens ansvar att fortsätta upprätthålla sina verksamheter.

Exempel på extraordinära händelser:

- Svåra och stadsövergripande störningar i den tekniska infrastrukturen (el/tele/IT-kommunikationer och vattenförsörjning).
- Extremoväder med storm, snö eller värme.
- Terrorism/sabotage.
- Allvarlig smitta/pandemi.
- Olycka med farligt gods som kräver utrymning.
- Stor brand med många döda eller skadade.
- Färjeolycka eller större oljepåslag.
- Olyckor med utsläpp av farliga ämnen.
- Kärnkraftsolycka.

I Sverige har bland annat Estoniakatastrofen 1994, branden på diskoteket i Göteborg 1998, de långvariga elavbrotten i Småland efter stormen Gudrun 2005, den stora skogsbranden i Västmanland sommaren 2014 samt Covid-19 pandemin klassats som extraordinära händelser.

5. Vård- och omsorgsförvaltningens krisarbete

Vård- och omsorgsförvaltningens krisarbete består av följande tre delar:

- krisberedskap
- krishantering
- uppföljning och utvärdering.

Förvaltningen behöver arbeta med alla tre delar av krisarbetet för att stärka förvaltningens förmåga att hantera kriser. Alla som arbetar inom vård- och omsorgsförvaltningen är skyldiga att bidra i krisarbetet.

Krisberedskap

Förvaltningens krisberedskap handlar om att öka förvaltningens förmåga att förebygga, motstå och hantera krissituationer. Krisberedskap uppnås genom planering, utbildning och övning.

Krishantering

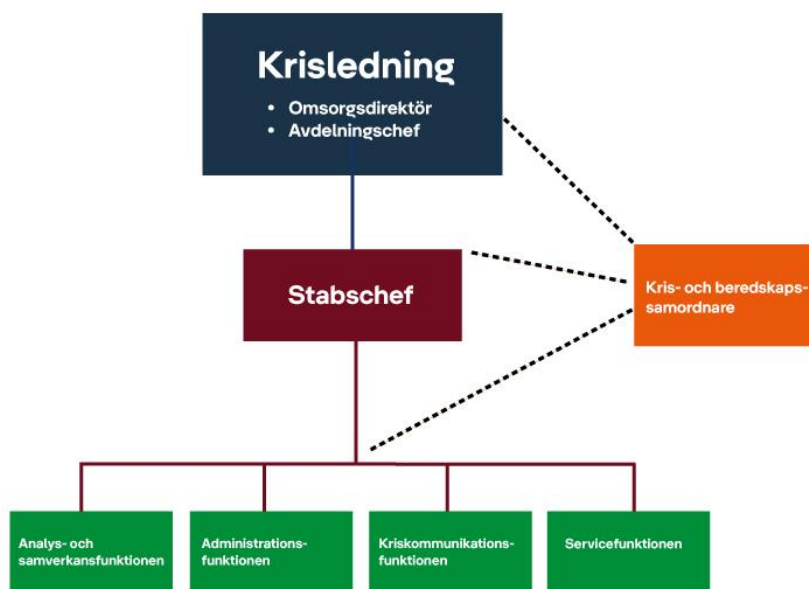
Krishantering handlar om förvaltningens organisatoriska och strukturella förmåga att hantera olika former av kriser. Krishanteringen är den del av krisarbetet som sker under en kris. Vid vissa kriser kan omsorgsdirektören fatta beslut om att hantera krisen genom att aktivera förvaltningens krisorganisation.

Uppföljning och utvärdering

För att kontinuerligt utveckla förvaltningens krishanteringsförmåga och krisberedskap behöver förvaltningen dokumentera och systematisk följa upp och utvärdera erfarenheter och lärdomar efter avslutat krisarbete. Dokumentation i samband med krishantering är därför av stor betydelse.

6. Krisorganisationen

Vård- och omsorgsförvaltningens krisorganisation



Tabell över krisorganisationen

Funktion:	Bemannas av:	Övergripande ansvarsområde:
Krisledning	Omsorgsdirektör	- Beslutsfattare och ytterst ansvarig. - Fattar beslut om att aktivera krisorganisationen. - Fattar inriktningsbeslut. - Ansvarar för att informera ordförande i VON samt stadsdirektör. - Leder och samordnar förvaltningens strategiska krisarbete. - Utser vid behov ställföreträdande omsorgsdirektör. - Fattar beslut om att avveckla krisorganisationen.
	Avdelningschef - Äldreomsorg - Funktionsstöd - Myndighet - HR - Ekonomi och styrning - Administration - Kvalitet - Marknad och kommunikation	- Leder och samordnar förvaltningens strategiska krisarbete. - Säkerställer att information och fattade beslut i krisledningen förmedlas vidare inom respektive avdelning.
	Stabschef	- Leder, beslutar och samordnar det operativa stabsarbetet. - För information mellan krisledning och stab.
Kris- och beredskapssamordnare	Utsedda stödfunktioner	- Stöd och rådgivande funktion till krisledningen, stabschef samt stabsfunktionerna. - Uppföljning och utvärdering efter avslutat krisarbete. - Huvudansvarig för Rakelhantering.
Analys- och samverkansfunktion	Utsedda stödfunktioner	- Ta fram lägesbild. - Visualisera lägesbild. - Omvärldsbevaka. - Samverka internt och externt.
Administrationsfunktion	Utsedda stödfunktioner	- Svara på och hantera sakfrågor som berör HR, juridik och ekonomi. - Omvärldsbevaka. - Säkerställa att handlingar registreras och diarieförs. - Dokumentationsansvarig. - Sambandsansvarig.
Kriskommunikationsfunktion	Utsedda stödfunktioner	- Att analysera, planera och samordna kommunikationsinsatser internt och externt.
Servicefunktion	Utsedda stödfunktioner	- Samordna och säkerställa praktiska frågor för att krisorganisationen ska kunna utföra sitt uppdrag. - Sambandsansvarig.

Respektive funktion ansvarar för att föra egen loggbok över sitt arbete under krishantering. Se bilaga 7a – Mall loggbok.

Nedan beskrivs en sammanfattning av krisorganisationens olika funktioner. En mer detaljerad beskrivning för de olika funktionernas ansvar och roller finns i bilagorna.

6.1 Omsorgsdirektören

Det är omsorgsdirektören som fattar beslut om att aktivera förvaltningens krisledning och krisorganisation samt utser stabschef. Om omsorgsdirektören inte är i tjänst är det ställföreträdande omsorgsdirektör som har mandat att fatta detta beslut. När krisorganisationen är aktiverad ansvarar omsorgsdirektören för att informera ordförande i vård- och omsorgsnämnden samt stadsdirektören.

Det är omsorgsdirektören som leder krisorganisationen och fattar beslut om inriktning av övergripande och strategisk karaktär. Till sin hjälp har omsorgsdirektören krisledningen.

För mer utvecklande beskrivning se bilaga 3 – Omsorgsdirektörens ansvar och uppdrag.

Om stadens centrala krisledning är aktiv och gemensam samordning och ledning krävs kan stadsdirektören fatta beslut om att aktivera stadens inriktnings- och samordningsfunktion (ISF)⁴. Det är omsorgsdirektören som representerar vård- och omsorgsförvaltningen i stadens ISF.

6.2 Krisledningen

Krisledningen består av omsorgsdirektören, förvaltningens avdelningschefer, samt utsedd stabschef. Beroende på krisens karaktär kan hela eller delar av krisledningen aktiveras. Omsorgsdirektören fattar beslut om krisledningens sammansättning utifrån inträffad händelse och dess omfattning.

Krisledningen ansvarar för att leda och samordna förvaltningens strategiska krishantering vid en allvarlig eller extraordinär händelse.

För mer utvecklande beskrivning se bilaga 4 - Krisledningens ansvar och uppdrag.

Som stöd vid krisledningens sammanträden ska alltid en dokumentationsansvarig, en kommunikatör samt en kris- och

⁴ Krisledningsplan för Helsingborgs stad DNR 436/2023

beredskapssamordnare delta. Vid behov kan även funktionsledare från en eller flera stabsfunktioner adjungeras in.

6.3 Stabschef

I samband med aktivering av krisorganisationen är det omsorgsdirektören som utser vem som blir stabschef. För att säkerställa funktionens uthållighet är samtliga kanslichefer på förhand utsedda som möjliga stabschefer.

Stabschefen ingår i krisledningen och har i uppgift att omvandla krisledningens beslut till uppdrag för stabsfunktionerna. Stabschefen leder, beslutar och samordnar stabsfunktionernas arbete samt fattar beslut av operativ karaktär inom ramen för gällande inriktningsbeslut. Stabschefen ansvarar även för att presentera stabsfunktionernas lägesbild, underlag och förslag till beslut för krisledningen samt för att föra information mellan krisledning och stab.

Stabschefen utser en dokumentationsansvarig för stabschefen och en för krisledningen.

Stabschefen har en löpande dialog med omsorgsdirektören, krisledningen, kris- och beredskapssamordnaren och stabens funktioner, främst genom funktionsledarna.

6.4 Staben

Staben består av fyra olika funktioner. Funktionerna bemannas och leds av en stabschef. De fyra funktionerna är:

- Analys- och samverkansfunktionen
- Administrationsfunktionen
- Kriskommunikationsfunktionen
- Servicefunktionen

Staben har som uppgift att ta fram lägesbilder och förslag till beslut till krisledningen, samverka internt och externt, stödja krisorganisationen i olika sakfrågor utifrån behov som uppstår under aktuell händelse, samordna kriskommunikationen inom förvaltningen samt hantera det praktiska kring krisorganisationens arbetsplats. För varje funktion finns en funktionsledare vars uppgift är att samordna arbetet inom sin funktion samt säkerställer samverkan mellan funktionerna.

För mer utvecklande beskrivning av stabschefens, stabsfunktionernas och funktionsledarnas uppdrag se bilaga 5 -

Stabens ansvar och uppdrag. Nedan följer en sammanfattning av funktionernas uppdrag.

6.4.1 Funktionsledare

Varje funktion leds av en funktionsledare vars uppgift är att strukturera och fördela arbetet inom sin funktion. Under stabsgenomgångarna ansvarar funktionsledarna för att delge information från och till sina respektive funktioner.

Funktionsledaren kan även vid behov kallas in att medverka vid krisledningens sammanträde för att delge krisledningen den information som efterfrågas.

6.4.2 Analys- och samverkansfunktionen

Funktionen ansvarar för att ta fram lägesbild över händelsen genom att kartlägga situationen, dess konsekvenser för förvaltningen och göra prognoser för tänkbara händelseförlopp på kort och lång sikt. Utifrån lägesbilden tar funktionen fram förslag till beslut till krisledningen. Funktionen arbetar med samverkan både inom och utanför förvaltningen.

6.4.3 Administrationsfunktionen

Administrationsfunktionens uppgift är bland annat att svara på och hantera sakfrågor som berör HR (exempelvis personal, arbetsrätt och arbetsmiljö), juridik samt ekonomi inom ramen för aktuell händelse. Funktionen omvärldsbevakar inom området för händelsen och säkerställer att dokumentation vid behov registreras och diarieförs i enlighet med OSL.

6.4.4 Kriskommunikationsfunktionen

Kriskommunikationsfunktionen ansvarar bland annat för att analysera, planera och hantera informationsbehovet som krisen genererar. Funktionen är rådgivande och stödjande i kommunikationsfrågor och ansvarar för att samordna förvaltningsövergripande interna och externa kriskommunikationsinsatser på förvaltningens kommunikationskanaler. Kriskommunikationsfunktionen ansvarar även för att informera Helsingborgs kontaktcenter.

En kriskommunikatör medverkar vid krisledningens sammanträden för att vara insatt i händelsen och har en rådgivande funktion.

6.4.5 Servicefunktionen

Servicefunktionen ansvarar för att samordna och säkerställa de praktiska frågorna för att krisorganisationen ska kunna utföra sitt uppdrag. Exempel på uppgifter är iordningsställa krisledningslokal, stödja i frågor gällande IT-teknik, säker in- och ut passage, registrering av besökare, logistik, material, posthantering samt vid behov säkerställa tillgång till kost och logi.

6.4.6 Kris- och beredskapssamordnare

Kris- och beredskapssamordnaren är ett stöd och en rådgivande funktion till krisledning, stabschef och samtliga stabsfunktioner. Kris- och beredskapssamordnaren kan exempelvis stötta med krislednings- och stabsmetodik, vid beredskapsfrågor samt i hantering av Rakel.

Denne ska även vid behov samverka med stadens enhet för trygghet och säkerhet och ingå stadens krisnätverk.

6.4.7 Inriktnings- och samordningskontakt (ISK)

I händelse av en stadsövergripande kris kan stadens analys- och lägesbildsfunktion sammankalla förvaltningarna till en ISK. Inriktnings- och samordningskontakterna ska bidra till framtagandet av en stadsgemensam lägesbild. Initialt är det stadens krisnätverk som sammankallas. Beroende på krisens karaktär kan även ISK inom övriga stabsfunktioner sammankallas⁵.

6.5 Krisledningsplats

Krisledningsplatsen är en viktig plats för krisorganisationen att kunna leda och samverka under krishanteringen. Det finns alternativa krisledningsplatser som på förhand är utsedda. Det är omsorgsdirektören som beslutar vilken ledningsplats som krisorganisationen ska samlas vid. Se bilaga 2 - Krisledningsplats.

6.6 Avveckling

Omsorgsdirektören beslutar, i samråd med krisledningen, när krisorganisationen ska avvecklas samt dokumenterar det formella beslutet.

⁵ Krisledningsplan för Helsingborgs stad DNR 436/2023

Vid avveckling ska även omsorgsdirektören informera ordförande i vård- och omsorgsnämnden och stadsdirektören.

7. Informationsvägar

7.1 Informationskedjan vid en kris

Om en störning, allvarlig händelse eller annan typ av kris inträffar där anställd själv inte kan lösa situationen gäller informationskedjan nedan:

1. Kontakta närmsta chef, eller dennes ersättare. Under kväll, natt och helg kontaktas chef i beredskap via sjuksköterska kväll och natt, alternativt sjuksköterskebemanning helg (OBS! båda verksamheterna nås via samma telefonnummer).
2. Chefen bedömer situationen och tar vid behov kontakt med överordnad chef. Hen informerar även förvaltningens kris- och säkerhetsfunktion. Detta kan göras via funktionsbrevlådan *kris.sakerhetVOF@helsingborg.se*.
3. Om avdelningschef informeras bedömer hen situationen. Vid risk för allvarlig händelse ska omsorgsdirektören informeras.
4. Omsorgsdirektören bedömer situationen och sammankallar krisledningen vid behov av gemensam bedömning om situationens påverkan på förvaltningen.
5. Omsorgsdirektören fattar beslut om krisorganisationen ska aktiveras. Vid aktivering ska stadsdirektör och vård- och omsorgsnämndens ordförande informeras.

I vissa undantagsfall, vid akut allvarlig händelse, kan det finnas ett behov av att frångå den ordinarie informationskedjan och ta direktkontakt med omsorgsdirektören.

Om händelsen bedöms vara av så omfattande och allvarig karaktär att det krävs behov av stöd, inriktning och samordning från central nivå kan omsorgsdirektören ta kontakt med stadens centrala krisledning.

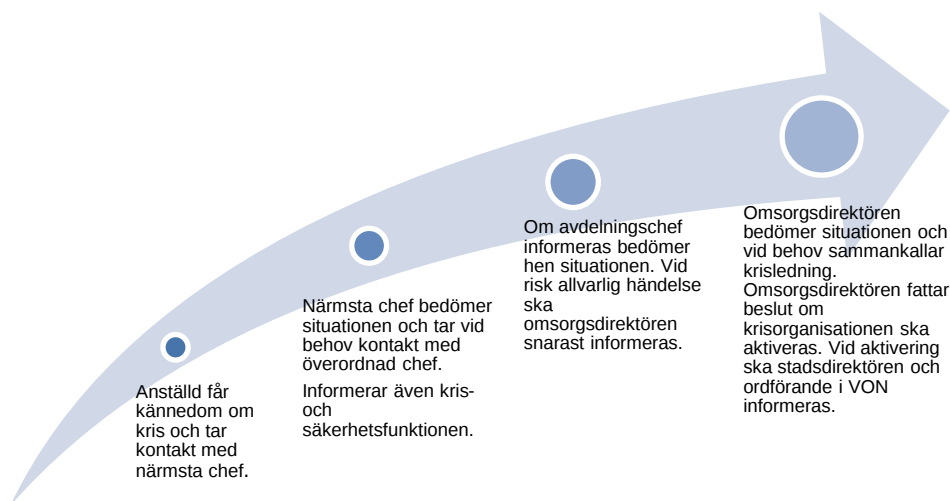


Illustration över informationskedjan vid kris.

Informationskedjan kan även ske i omvänd ordning. Vid en akut allvarlig händelse i staden kan TIB (Tjänsteperson i beredskap) ta kontakt med omsorgsdirektören, eller dennes ersättare enligt fastställd kontaktlista.

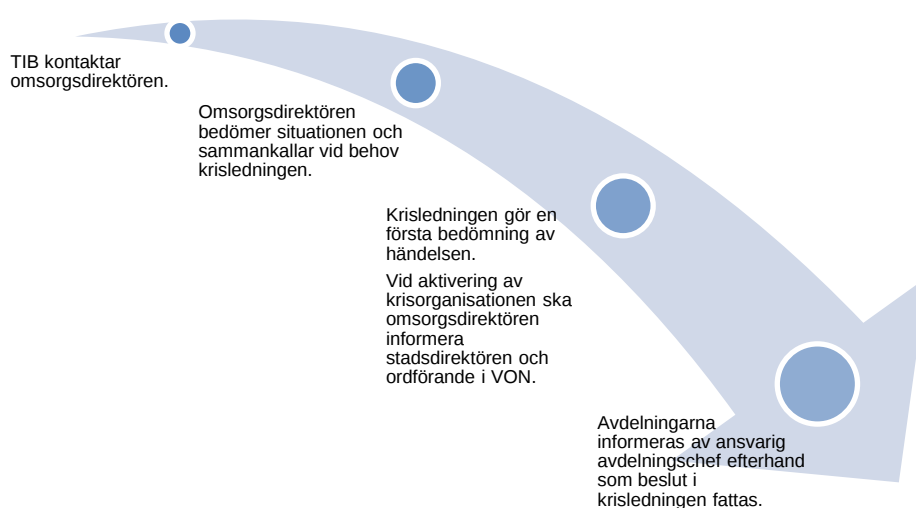


Illustration över informationskedjan från TIB till aktiv krisorganisation.

7.1.1 Vägledning för kontakt med överordnad chef

Det är inte alltid lätt att avgöra om överordnad chef ska kontaktas eller inte. Följande frågor kan användas som vägledning för att avgöra om överordnad chef behöver informeras omgående eller inte (det räcker att en fråga besvaras med ett ja). Frågorna är inte uttömmande.

- Är konsekvenserna av det som har inträffat så omfattande/allvarliga att verksamheten behöver hjälp centralt från förvaltningen för att hantera situationen?
- Påverkar händelsen övriga verksamheter och/eller förvaltningens funktionalitet?
- Påverkar händelsen andra förvaltningar?
- Finns det andra skäl till att omsorgsdirektören behöver få information, till exempel att media har uppmärksammat händelsen?

7.2 Information till och från privata utförare

Privata utförares ansvar och skyldighet i samband med kris regleras i gällande avtal. Vid allvarlig eller extraordinär händelse ska förvaltningens stabschef alltid säkerställa att de privata utförarna informeras. De privata utförarna har vice versa en skyldighet att informera förvaltningen om de hamnar i en allvarlig krissituation.

8. Jourverksamheter

8.1 Sjuksköterska under kväll, natt och helg

Sjuksköterska kväll och natt (SKON) samt sjuksköterskebemanning helg är sjuksköterskor som arbetar under kvällar, nätter och helger. De har ett utökat mandat att beordra in personal vid akut frånvaro.

8.2 Chef i beredskap

Chef i beredskap har i uppdrag att under kvällar, nätter och helger vara anträffbar för akuta frågor som rör verksamheten. Chef i beredskap kontaktas alltid genom SKON/sjuksköterskebemanning helg (OBS! Samma telefonnummer). Det är sjuksköterskan som bedömer om chef i beredskap ska kontaktas eller inte.

Om chef i beredskap bedömer att den inträffade händelsen är större än vad hen har befogenhet att fatta beslut om ska denne kontakta överordnad chef enligt larmkedjan som beskrivs under punkt 7.1 – Informationskedjan vid en kris.

8.3 TIB – tjänsteperson i beredskap

Tjänsteperson i beredskap (TIB) är en beredskapsfunktion som vid en akut uppkommen händelse ansvarar för att larma och informera förvaltningarna. TIB ansvarar också för att samordna det inledande arbetet vid olika typer av händelser. Det är en tjänst som Helsingborgs stad har genom avtal med Räddningstjänsten Skåne Nordväst (RSNV).

Vid en allvarlig händelse där TIB snabbt behöver komma i kontakt med vård- och omsorgsförvaltningen ska TIB ringa ett grupptelefonnummer som går till utsedda kontaktpersoner enligt förutbestämd ordning:

1. Omsorgsdirektör
2. Administrativ chef (stabschef)
3. Marknad- och kommunikationschef (stabschef)
4. Chef i beredskap

Om ingen av ovan svarar kommer samtalet automatiskt att kopplas om till person 1 igen och börja om i kontaktkedjan.

TIB ersätter inte stadens övriga jourverksamheter såsom chef i beredskap, socialjour, VA-jour (vatten och avlopp) och fastighetsjour.

8.4 POSOM

POSOM (psykiskt och socialt omhändertagande) är en resurs för att ge krisstöd till allmänheten vid allvarlig händelse eller större olycka. Resursen aktiveras via SOS Alarm eller stadens TIB. Samtliga verksamheter inom staden kan tillkalla POSOM om behov finns. Omsorgsdirektören ska ha godkänt förfrågan innan verksamheten kontaktar TIB eller SOS Alarm för aktivering. POSOM ersätter inte övriga verksamheters planering för krisberedskap och förberedelser för psykosociala stödinsatser.⁶

9. Kommunikation vid kris

Vid en störning, allvarlig händelse eller extraordinär händelse är det av stor vikt att kriskommunikationen är snabb, öppen och korrekt.

⁶ Krisledningsplan för Helsingborgs stad DNR 436/2023

Förvaltningens kriskommunikationsplan⁷ beskriver hur förvaltningens kommunikationsarbete ska bedrivas vid kris. Målet är en snabb, samordnad och bekräftad information för att berörda målgrupper internt och externt ska kunna agera i linje med rekommendationer och instruktioner för att minimera effekterna av krisen, både individuellt och på samhällsnivå.

Varje chef är ansvarig för att kommunicera ut information inom sitt ansvars- och verksamhetsområde. Det är viktigt att ansvariga chefer kontinuerligt kommunicerar med sina medarbetare för att de ska kunna:

- Se till att respektive verksamhet fortsätter så likt ordinarie verksamhet som möjligt.
- Vara budbärare av kriskommunikationen.
- Bidra till krishanteringen genom perspektiv från deras verksamheter och kunder.
- Medverka till att skapa en känsla av lugn och trygghet både för kund, anhörig och personal.

10. Dokumentation

Kontinuerlig dokumentation under en krishändelse är av stor betydelse. Omsorgsdirektör, avdelningschefer, stabschef samt respektive stabsfunktion ansvarar för att säkerställa att det förs kontinuerlig dokumentation och loggbok under tiden krisen hanteras. Krisorganisationen har en gemensam mapp där all form av dokumentation ska sparas. Se utförligare beskrivning i bilaga 6 - Dokumentation.

11. Uppföljning och utvärdering av krishanteringen

Förvaltningens kris- och beredskapssamordnare ansvarar för att följa upp och utvärdera krisorganisationens hantering av krisen efter att krisorganisationen avslutats. Syftet är att möjliggöra förbättringar samt för att ta tillvara på erfarenheter och lärdomar. För utvecklande beskrivning se bilaga 7d - Uppföljning och utvärdering.

⁷ Vård- och omsorgsförvaltningens kriskommunikationsplan DNR XXX/XXXX

12. Uppföljning av personalens mående

Efter en påfrestande krishändelse kan det behövas uppföljning av den involverade personalens mående. Detta eftersom personal kan få olika reaktioner efter mycket stressande upplevelser och kan vara i behov av stöd i någon form. Ordinarie chef för den personal som varit involverad i en krishändelse har ett särskilt ansvar att försäkra sig om den egna personalens välmående. Vid behov av krisstöd ska ansvarig chef följa arbetsplatsens gällande rutiner inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

13. Utbildning och övning

Förvaltningen ska enligt programmet för civil beredskap⁸ årligen öva sin krisorganisation samt genomföra utbildning och övning enligt identifierade behov i risk- och sårbarhetsanalysen⁹. Se bilaga 8 - Utbildning- och övningsplan.

14. Revidering av krisledningsplanen

Kris- och beredskapssamordnaren ansvarar för att årligen gå igenom och vid behov revidera krisledningsplanen och tillhörande bilagor. Exempel på faktorer som kan motivera att krisledningsplanen revideras är större organisatoriska förändringar, om stadens centrala krisledningsplan förändras eller om gällande riktlinjer/lagstiftning förändras.

Omsorgsdirektören har mandat att fatta beslut om mindre revideringar i krisledningsplanen. Vid större revideringar av krisledningsplanen ska den godkännas av vård- och omsorgsnämnden. Vid ändringar ska förvaltningens kris- och beredskapssamordnare informera krisorganisationen om detta. Var och en inom förvaltningen har ett ansvar att hålla sig uppdaterad om förvaltningens krisledningsplan.

Bilagan med krisorganisationens bemanning ska revideras snarast vid förändringar. Det är var och ens ansvar att meddela kris- och beredskapssamordnaren om kontaktuppgifter ändras.

⁸ Helsingborgs stads arbete med civil beredskap 2023-2027 DNR 437/2023

⁹ Vård- och omsorgsförvaltningens risk- och sårbarhetsanalys 2023 DNR 411/2023

Bilagor

Bilaga 1 – Bemanning krisorganisation

Bilaga 2 – Krisledningsplats

Bilaga 3 – Omsorgsdirektörens ansvar och uppdrag

Bilaga 4 – Krisledningens ansvar och uppdrag

Bilaga 5 – Stabens ansvar och uppdrag

Bilaga 6 – Dokumentation

Bilaga 7a – Mall loggbok

Bilaga 7b – Mall lägesbild

Bilaga 7c – Mall stabsarbetsplan

Bilaga 7d – Uppföljning och utvärdering

Bilaga 8 – Utbildning- och övningsplan

Bilaga 9 – Inkallning krisledning via app SOS.larm