

# Krisplan

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning  
2013 - 2016

## 1. Om krisplanen

Krisplanen beskriver hur Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings krisorganisation är formad, vilket ansvar krisorganisationen har och vilka resurser den har att tillgå.

Krisplanen beskriver vad som ska göras i händelse av kris.

Krisplanen ska vara känd och läsas i förebyggande syfte men är också utformad så att delar av den kan användas under en pågående kris.

Krisplanen bygger på ”Trygghets- och Säkerhetsprogram för Stockholms stad 2013-2016” och de lagar och riktlinjer som nämns där.

### Vem är planen skriven för?

Planen är skriven i första hand för de personer som ingår i stadsdelsförvaltningens krisledningsorganisation och i andra hand de stödresurser som ingår i den totala krisorganisationen.

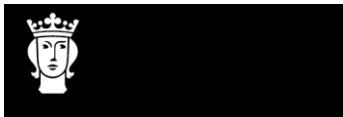
Planen är också skriven så att den kan användas för att introducera nya personer i förvaltningens krisorganisation eller för den som allmänt vill veta hur Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings krisberedskap är organiserad.

### Vilket syfte har den?

Poängen är att snabbt kunna hantera krissituationer för att undvika långvariga effekter på organisationen. För att kunna bedriva verksamhet under svåra förhållanden krävs samordning och väl genomarbetade strategier samt övade och tillgängliga planer som många i organisationen känner till.

### Förvaltningsansvar

Förvaltningens krisplan granskas årligen för att se om betydande förändringar inträffat och för att säkerställa att riktlinjerna fortfarande är relevanta. Förvaltningens ledningsgrupp fattar beslut



om uppdatering och revidering av aktuell krisplan.

## 2. Vad menas med kris?

Vanliga kännetecken för en kris är:

- Överraskningsmomentet
- Händelseförloppet
- Starka reaktioner
- Extraordinära händelser
- En oväntad händelse som avviker från den ordinarie verksamheten.
- En händelse som hotar grundläggande värden.
- En händelse som kräver skyndsamma åtgärder.
- När ordinarie verksamhet inte klarar att hantera den uppkomna händelsen.
- När många människor drabbas samtidigt av en händelse.
- När händelsen kräver samverkan mellan olika aktörer.

### Principer för krishantering

Målet för att hantera en kris är att förvaltningens organisation så långt som möjligt är den samma som i normalläge och bygger på tre principer.

#### **Ansvarsprincipen**

Den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har också detta ansvar under en kris.

#### **Likhetsprincipen**

Normal organisation och lokalisering behålls så långt som möjligt. Förändringar görs inte mer omfattande än vad som krävs.

#### **Närhetsprincipen**

Krisen hanteras på lägsta möjliga verksamhetsnivå. Närmast berörda instans svarar för ledning av åtgärder som krävs.

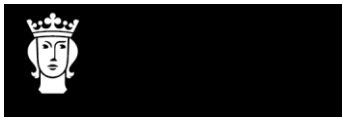
### Krisnivåer

Stockholms stad har definierat 3 krisnivåer; störning, allvarlig händelse och extraordinär händelse. Under punkt 3 – Krisorganisationen beskrivs de tre nivåerna med ett organisationsschema.

#### **Störning - grön**

Störning är en händelse som kan hanteras inom stadsdelsförvaltningens ordinarie verksamhet och kräver normalt inte stöd centralt ifrån staden. Stadsdirektören eller stadens säkerhetschef kan fatta beslut om centralt stöd till stadsdelsförvaltningen.

#### **Allvarlig händelse - gul**



En allvarlig händelse är en händelse som kräver stadsövergripande samordning vad gäller bedömningar och prioritering av resurser. Stadsdirektören tar beslut centralt i samråd med förvaltningens stadsdelsdirektör.

### **Extraordinär händelse - röd**

Krisledningsnämndens ordförande äger rätt att besluta att aktivera den centrala krisledningsnämnden. Krisledningsnämnden har mandat att fatta beslut om att överta hela eller delar av Stockholms stads olika verksamheter.

### **Olika typer av kriser:**

#### **Akut kris**

Plötsliga eller oväntade händelser som till exempel olyckor och brott som redan från första stund utgör ett skarpt läge.

#### **Funktionell kris**

Fysiska hot, händelser och incidenter inom den egna verksamheten.

#### **Organisatorisk kris**

Om verksamhetsmålen inte nås på grund av till exempel brister i ledarskap eller organisatorisk struktur. När samarbeten, service och resultat berörs på många håll.

#### **Strategisk kris**

Dessa kan uppstå till följd av en felaktigt formulerad eller illa implementerad strategi och består av en serie olika händelser.

#### **Förtroendekris**

Bilden av en organisation solkas till följd av att nyckelpersoner eller viktiga verksamheter figurerat i negativa sammanhang.

#### **Instabilitetskris**

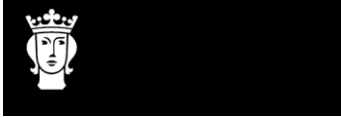
Dessa typer av kriser uppkommer i en instabil omvärldssituation, till exempel i ett politiskt, socialt, ekonomiskt eller militärt sammanhang.

#### **Personlig kris**

En individs självupplevda kris som ofta påverkar även omgivningen till den som är i kris. Personliga kriser blir ibland även organisationens angelägenhet då till exempel ork och arbetsförmåga kan påverkas under en period.

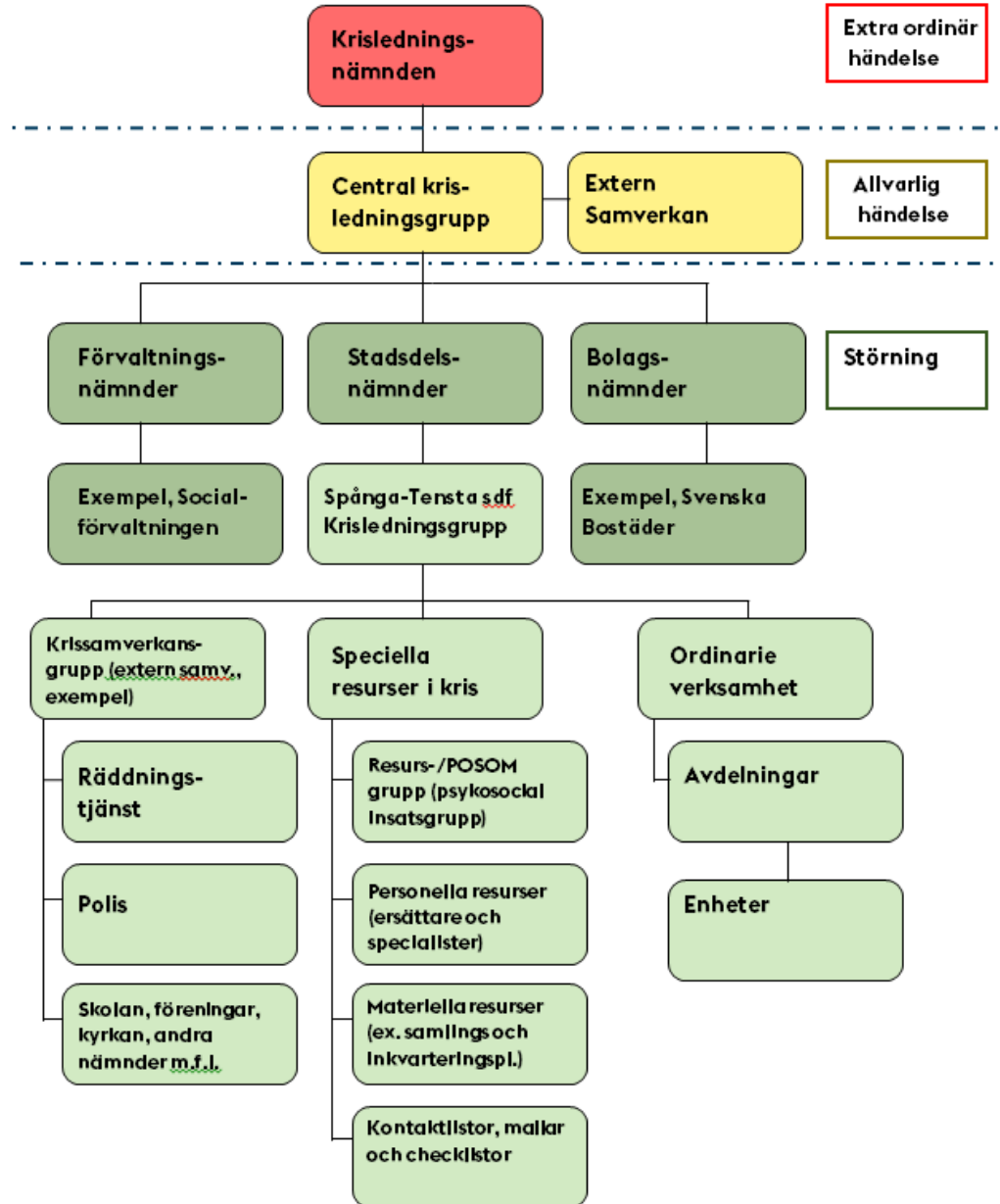
#### **Parallella kriser**

En organisation kan vara i flera olika typer av kriser samtidigt och det är vanligt att en kris spiller över från en verksamhet till en annan.



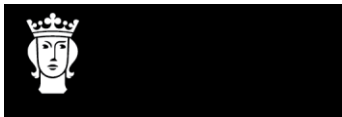
### 3. Krisorganisationen

Stockholms stads krisorganisation aktiveras utifrån bedömd krisnivå. Krisnivån avgör var i krisorganisationen en händelse hanteras. Nedan beskrivs Stockholms stads hela krisorganisation. Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings lokala organisation visas i ljusgrön färg.



#### Krisledningsnämnden

Krisledningsnämnden leds av ordföranden i kommunstyrelsen. Denne har mandat att fatta beslut i ärenden som är så brådskande att det inte går att vänta på krisledningsnämndens beslut. Vid behov har krisledningsnämnden mandat att överta hela eller delar av Stockholms stads verksamheter.



## Central krisledningsgrupp

Stockholms stads centrala krisledning (CKL) ansvarar för den stadsövergripande krisledningen. Den bemannas av stadens tjänstemannaledning som består av:

- Stadsdirektör
- Biträdande stadsdirektör
- Säkerhetschef
- Kommunikationsdirektör
- Personaldirektör
- Stadsjurist
- Vice VD i Stockholms Stadshus AB

## Spånga-Tenstas krisledningsgrupp

Krislednings-gruppen består av:

- Stadsdelsdirektören
- Stadsdelsförvaltningens avdelningschefer
- Kommunikationsstrateg
- Säkerhetsstrateg

Alla medlemmar i krisledningsgruppen har utsedda ersättare.

Stadsdelsdirektören eller den som denne utser, leder krisarbetet.

I den ordinarie verksamheten fungerar krisledningsgruppen som instans för säkerhetsfrågor. Krisledningsgruppen har ett övergripande ansvar för stadsdelens säkerhetsarbete samt beslutar om olika åtgärder för att förbättra beredskapen för eventuella krissituationer.

Krisledningsgruppen ansvarar för att krissamverkansgruppens deltagare regelbundet träffas för att utbyta erfarenheter, samträna och öva inför eventuella krissituationer.

## Krissamverkansgrupp

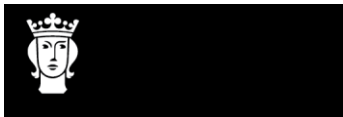
Krissamverkansgruppen utgörs av krisledningsgruppen samt representanter från;

- Brandförsvaret
- Polisen
- Skolan
- Primärvården
- Psykiatrin
- kyrkan
- Stadens Socialjour
- Med flera

Gruppen kan om så behövs kompletteras med ytterligare representanter.

Krissamverkansgruppen bjuds in till regelbundna möten, vanligtvis två gånger per år.

Syftet med krissamverkansgruppen är att upprätthålla goda kontakter med viktiga instanser och aktörer i Spånga-Tenstas geografiska område.



### **Storstockholms Brandförsvaret**

Storstockholms Brandförsvaret ansvarar för den akuta hjälpinsatsen, d.v.s. släcker brand och räddar liv. Det är räddningsledaren (ansvarigt brandbefäl) som leder räddningsarbetet tillsammans med en polisinsatschef och en sjukvårdsansvarig. Dessutom upprättar räddningsledaren uppsamlingsplats, ansvarar för transporten dit samt ser till att det finns en restvärdesledare (ställföreträdare för försäkringsbolagen).

Om skadorna är omfattande ska försäkringsbolagen kopplas in så snart som möjligt.

Räddningsledaren kan begära att stadsdelsförvaltningen upprättar en mottagningsplats för oskadade och lätt skadade personer och beslutar om när personer ska föras dit.

### **Polisen**

Polisen ansvarar för registreringen på uppsamlingsplatsen. I samarbete med stadsdelsförvaltningens personal antecknas åtgärder för varje person samt vart dessa förts om de skickats vidare.

Polisen ansvarar vidare för avspärning, utrymning, eftersökning och att underrätta anhöriga till skadade och avlidna.

Polisen ansvarar för transporter från olycksplats till stadsdelsförvaltningens uppsamlingsplats.

Polisen har också i händelse av dödsfall ansvar för avlidnas kroppar och transport till polisens bårhus samt avgör om anhöriga får se den döde.

### **Socialjouren**

Socialjouren larmas alltid vid större olyckor oavsett tid på dygnet.

Inträffar olyckan under kontorstid åker personal från socialjouren till olycksplatsen och samverkar där med polis- och brandbefäl.

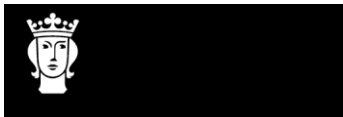
Under kontorstid kallar socialjouren alltid personer i stadsdelsförvaltningens ordinarie verksamheter efter behov.

Inträffar olyckan efter kontorstid gör socialjouren en bedömning och kontaktar därefter stadsdelsdirektören eller någon av de andra i krisledningsgruppen.

Socialjouren har ansvaret för psykosociala insatser till dess stadsdelsdirektören eller någon av de övriga i krisledningsgruppen tagit över ansvaret.

Socialjouren lämnar alltid skriftlig rapport till stadsdelsförvaltningens ordinarie verksamhet om vad som hänt och vad jouren varit behjälplig med.

Socialjouren ansvarar för att samordna POSOM-gruppen om en händelse drabbar flera förvaltningar samtidigt.



## Speciella resurser i kris

### Resurs-/POSOM-grupp

POSOM står för PSykoSocialt OMhändertagande. Gruppen arbetar med akuta insatser i form av psykosocialt stöd och krisbearbetning för drabbade personer till vilka även förvaltningens anställda kan räknas.

Ansvarig och sammankallande för gruppen är chefen för avdelningen Individ och Familj.

### Personella resurser

Vid en eventuell kris har krisledningen tillgång till flera personer med särskilda kunskaper inom stadsdelsförvaltningen som t.ex.;

- Ersättare till krisledningsgruppen
- Lokalindentent och lokalstrateg
- Parkingenjör
- BRÅ-samordnare
- Chef för fältassistenter
- Resurspersoner för psykosocialt omhändertagande (POSOM)
- Språkresurser, inklusive teckenspråk

Även uppgifter till externa resurser finns med som t.ex.;

- Brandkår
- Polis
- Landstingets tjänsteman i beredskap
- Försäkringsbolag
- Fastighetsägare och förvaltare
- Olika föreningar och intressegrupper
- Media

### Materiella resurser

”Kontakt- och resurslistan innehåller också kontaktuppgifter så att bl.a. följande resurser kan användas;

- Stockholms stads driftcentral
- Lämpliga uppsamlingsplatser
- Kök och matsalar
- Inkvarteringsplatser
- Filtar
- Nycklar till förvaltningens verksamhetslokaler

Information och kontaktuppgifter finns i ”Kontakt- och resurslistan”. Säkerhetsstrategen uppdaterar och skickar ut listan minst två gånger per år.



## 4. Aktivering och larmordning av krisorganisationen

### När ska krisledningsgruppen aktiveras

Krisledningsgruppen aktiveras och inleder krishanteringsarbetet när;

- Ordinarie rutiner för verksamhetsledning inte räcker för att hantera den uppkomna händelsen
- Flera verksamheter inom förvaltningen och/eller när andra förvaltningar i staden berörs vilket leder till behov av samordning
- Stort behov av kriskommunikation behövs internt och externt
- Samverkan med andra organisationer är nödvändig

### Larmordning

Krisledningsgruppen aktiveras genom att stadsdelsdirektören eller dennes ställföreträdare kontaktas. Om dessa inte kan nås kontaktas personer som ingår i gruppen i den ordning som de är uppräknade i kontaktlistan. Dessa personer har rätt att besluta om åtgärder enligt denna plan.

Begäran om hjälp kan komma från flera håll som t.ex. socialjouren, räddningstjänst och polis. Den som tar emot sådan begäran måste alltid underrätta stadsdelsdirektören eller någon av de övriga i krisledningsgruppen enligt ovan.

Stadsdelsdirektören eller annan i krisledningsgruppen bedömer vilka åtgärder som bör vidtas och vilka resurser i stadsdelens krisplan som bör sättas in.

### Beredskap

Stadsdelsdirektören eller dennes ersättare kan besluta om att sätta hela eller delar av krisledningsgruppen i beredskap om en eller flera händelser bedöms kunna leda till en situation där gruppen måste aktiveras.

Beredskapsläget innebär att vara tillgänglig på telefon och att man skyndsamt kan ta sig till bestämd sambandsplats.

Samma ordning gäller när beredskapsläget ska sänkas.

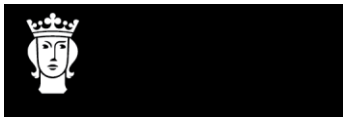
## 5. Kriskommunikation

### Strategi och mål för kriskommunikationen

Kriskommunikationsarbetet är ett systematiserat sätt att lyssna, informera och föra en dialog med organisationens intressenter – innan, under och efter en kris.

Det handlar mycket om lyhördhet, empatisk förmåga, moral, etik, engagemang och närvaro.





Vi måste veta vad som bör göras innan, under och efter en kris, samt vilka potentiella risker vi kan förbereda oss inför. Genom att medvetandegöra detta blir vi mer förberedda och bättre rustade att klara av faktiska krissituationer och även agera för att vissa tänkbara scenarion aldrig blir verklighet.

Målet är att skapa en krismedveten organisation som alltid är förberedd och som prioriterar tydlig, öppen och tidig kommunikation.

## Identifierade krisscenarion

Lista över risker och potentiella krisscenarion, bifogas.

### Budskapstyper:

Krisinformation – bra att känna till

Krismeddelande – nödvändigt att veta

Förvarning – kräver beredskap

Larm – kräver handling

Larma av – kriser är över

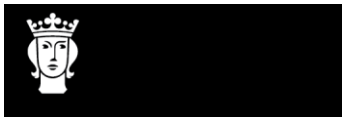
## Omvärldsbevakning och rapportering

Vi omvärldsbevakar via en webbtjänst. Där får vi dagligen in rapporter om vad som skrivs om specifika sökvägar vi själva definierat. Systemet täcker in press och andra nyhetskanaler på nätet, forum, sociala medier och bloggar. Det övervakar också vad som skrivs redaktionellt.

## Innehåll och budskap

Agera snabbt och kraftfullt och ge saklig och korrekt information om hur stadsdelsnämnden/förvaltningen uppfattar situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Vi ska agera proaktivt och sträva efter dialog med berörda personer och grupper på följande sätt:

- Informationen ska lämnas snabbt och regelbundet. Om heltäckande information saknas ska detta kommuniceras. Vänta aldrig, säg istället att du inte vet.
- Samordning inom Stockholms stad har hög prioritet. Informationen om händelsen ska vara tydlig och korrekt.
- Budskapen ska i tur och ordning behandla följande; människors liv och hälsa, egendom, miljö, samt konsekvenser för Stockholms stad, till exempel ekonomi, bemanning, försäkringar och materiella värden.
- Budskapen ska vara lättbegripliga och upprepas.
- Budskapen ska vara lättlästa. Översättningar och tolkningar till andra språk än svenska kan behövas, liksom anpassning till mottagare med funktionshinder. De ska helst inte innehålla facktermer, om det inte är nödvändigt, och i så fall förklaras de. De ska ha ett språk som tar hänsyn till mottagarnas psykologiska tillstånd.
- Informationen ska även samordnas mellan staden och externa aktörer, till exempel samverkande myndigheter som polis, landstinget och länsstyrelsen för att tydliggöra roller och ge en gemensam bild.



## Intressenter

Lista över interna och externa intressentgrupper och deras informationsbehov:

• Medborgare	• Journalister
• Polis	• Räddningstjänst
• Medarbetare	• Opinionsbildare
• Potentiella medarbetare	• Samarbetspartners
• Företagare	• Myndigheter och kommuner
• Politiker	• Ideella organisationer
• Besökare	• Fackliga organisationer
• Entreprenörer	• Leverantörer

Våra målgrupper finns bland intressenterna, de kan finnas inom staden, i Sverige och internationellt. All planerad kommunikation baseras på målgrupps- och intressentanalys. Vem som omfattas av kriskommunikationen beror på situationen.

Vi ska alltid överväga hur vi effektivast kommunicerar med målgruppen i den givna situationen och använda vårt kommunikationssystem (kanaler och budskap).

## Internkommunikation

Målet är att medarbetare inom förvaltningen ska få aktuell och rättvisande information om:

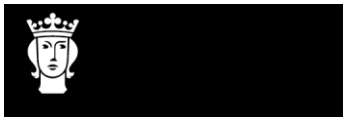
- Krisens utveckling.
- Krisens påverkan på stadens verksamhet.
- Konsekvenser för den egna arbetssituationen.
- Stockholms stads och dess verksamheters ansvar och agerande.
- Var det går att hämta mer information och när den uppdateras.
- Var det går att lämna viktiga upplysningar om krisen.

Medarbetarna är en viktig resurs då de har en stor kontaktyta. Medarbetarna har därmed möjlighet att återföra viktig information till krisledningen om stämningar, aktuellt kunskapsläge, om eventuella rykten och behov av information med mera.

## Extern kommunikation

Målet med den externa kommunikationen under en kris är att fokusera på:

- De åtgärder som vidtas. Omvärlden vill se att något görs, omvärlden vill se aktiva insatser. Om man inte är öppen med vilka åtgärder som vidtas förlorar både personal och utomstående förtroendet för ledningens förmåga att hantera krisen.
- Att förklara krisen från den enskilda individens perspektiv. Bryt ner krisen på aktörs- eller individnivå och betrakta krisen från dessas perspektiv. Var tidig med att förklara förväntade konsekvenser och visa hänsyn och förståelse för de som drabbats i uttalanden.



- Visa att problemet tas på största allvar. Erkänn att det är en kris. Minimera inte krisens betydelse. Minimera istället krisens konsekvenser genom åtgärder.

## Medierelationer

Målet med våra relationer med media är att medierna vid en kris ska ha en så aktuell och uppdaterad information om våra åtgärder och ansvarsområden i krishanteringen som möjligt. Informationen till medierna måste stämma överens med den information som finns på våra webbplatser. Enskild tjänsteman som kontaktas av massmedia ska inte lämna ut uppgifter som inte sanktionerats för spridning av krisledningsgruppen. Tänk på den enskildes integritet – skydda de enskilda drabbade och hänvisa till den organiserade pressinformationen. För information om de drabbade hänvisa till polisens och sjukvårdens informationstelefonnummer.

## Sociala medier

Förvaltningens bemötande i sociala medier ska vara konsekvent med övrig kommunikation. Vi ska ha en aktiv bevakning av hur stadens krishantering mottas och kommenteras på främst Facebook. Förvaltningens budskap ska beskriva hur krisen hanteras, när information uppdateras och i vilka kanaler. Några riktlinjer:

## Att möta media

### Alltid:

Tänk efter innan du svarar

Håll dig inom ditt eget ansvarsområde eller ta hjälp av en expert

Säg till om du inte vet eller inte kan svara på frågan

Håll dig till fakta

Var personlig i tilltal och var tydlig med vem som skriver

Var öppen och tydlig i ditt bemötande

Skapa rätt förväntningar genom rak och ärlig kommunikation

### Aldrig:

Ljug inte, gissa inte och ha inte egna teorier

Bli inte upprörd eller arg i det du skriver

Sprid inte sekretessbelagd information

Låt inte situationen stressa dig

## Vanliga frågor från media vid krissituationer som det kan vara bra att förbereda sig på är:

Vad har hänt?

Hur kunde det ske?

Vad gör ni nu?

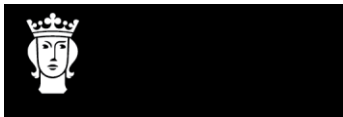
Vem bär ansvaret?

Vilka åtgärder vidtar ni för att det inte ska hända igen?

Vad har ni att säga till de drabbade?

## 6. Teknik och lokaler

Krisledningsgruppen har i första hand Fagerstagatan 15, konferenslokalen plan 1 (förvaltningshuset) som lokal sambandsplats. Lokalen är utrustad med White board, projektor,



blädderblock m.m. **I lokalen finns också en direktkopplad sambandstelefon med telefonnummer 08-508 036 00.**

Lokalen har också en speciell whiteboardtavla med en karta över förvaltningens geografiska ansvarsområde.

Förslag till alternativa sambandsplatser finns i dokumentet ”Kontakt- och resurslista”.

Stadsdelsdirektören har en kris- och katastrofväska på sitt rum som innehåller bland annat:

- Krisplanen och tillhörande dokument
- Mallar och checklistor
- Kontorsmateriel
- Kartor
- Ficklampa och ljus
- Varselvästar
- Förstahjälpen kudde

### **Var finns hjärtstartare?**

I receptionen på Fagerstagatan 15.

## 7. Budget

Budgeten för krishantering ligger organisatoriskt i avdelningen Strategiska staben och är en del av avdelningens ordinarie budget. Stadsdelsdirektören samt avdelningschefen för Strategiska staben kan fatta beslut om kostnader utöver fastlagd budget.

## 8. Mallar och checklistor

Dessa mallar och checklistor använder vi vid krishantering.

- Händelse och aktivitetslogg. Bilaga 1

## 9. Kontakter och resurser

- Kontakt- och resurslista. Bilaga 2

## 10. Strategier och rutiner

- Ersättningslokaler i händelse av kris. Bilaga 3
- Kontinuitetsplan – Sociala system. Bilaga 4