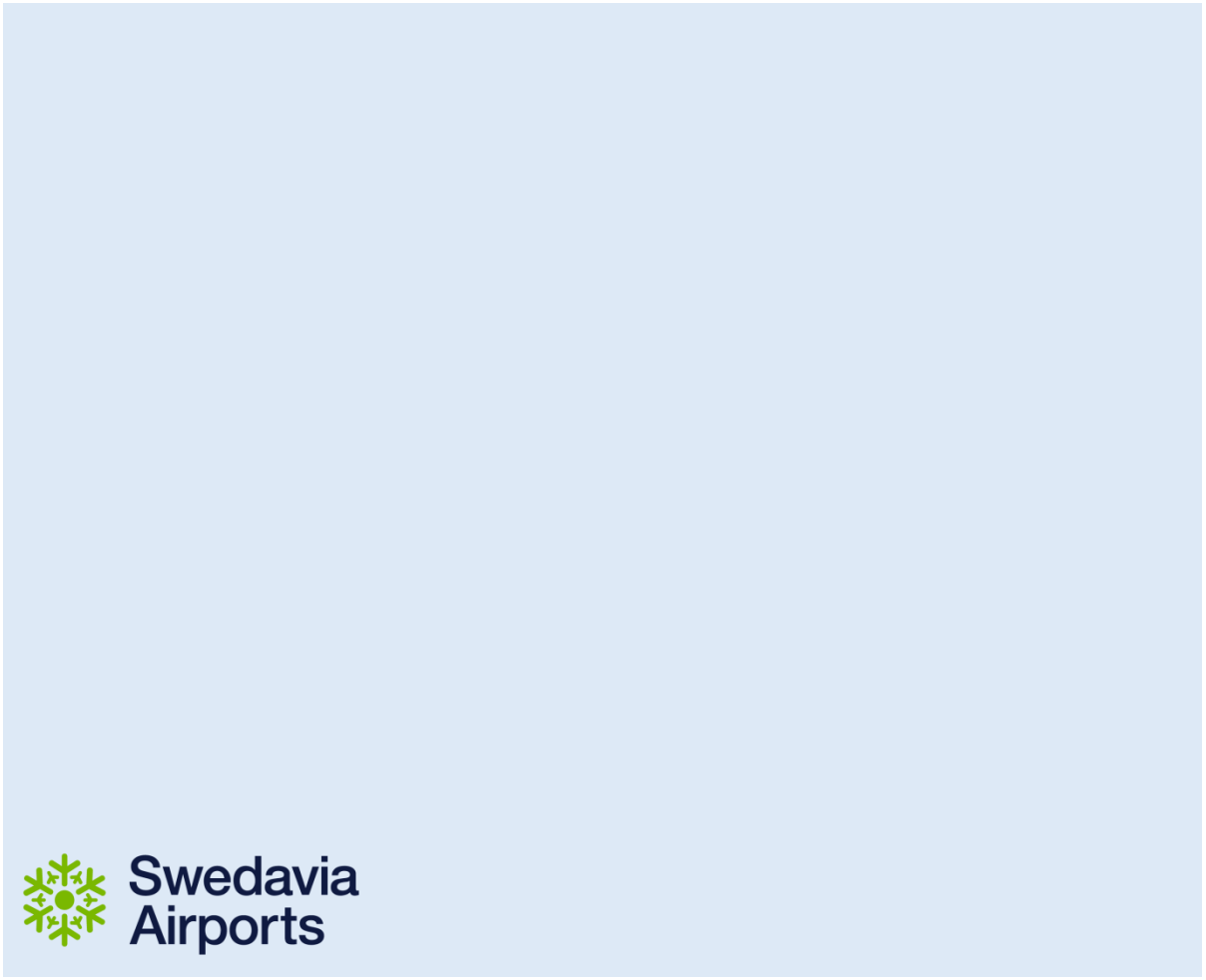
Plan för psykologiskt och socialt stöd

Stockholm Arlanda Airport

Version 2026-02-10


Swedavia
Airports

Innehåll

1 Inledning 6
1.1 Syfte 6
1.2 Risk- och sårbarhetsanalys 6
1.3 Förmåga inom området psykologiskt och socialt stöd 6
1.4 Mål för beredskapen 7
2 Samverkansområde 7
3 Styrande dokument och definitioner 8
3.1 Styrande lagstiftning 8
3.2 Styrande riktlinjer: 8
3.3 Begrepp 9
3.3.1 Kris 9
3.3.2 Särskild händelse 9
3.3.3 Katastrof 9
3.3.4 Drabbade 9
3.3.5 Psykologiskt och socialt stöd 9
4 Samverkan mellan organisationer 10
4.1 Berörda organisationers uppgifter och ansvar 10
4.2 Swedavia 10
4.2.1 Ansvar 10
4.2.2 Uppgift 10
4.2.3 Resurser 10
4.3 Region Stockholm 11
4.3.1 Övergripande uppgifter för Region Stockholm 11
4.3.2 Resurser 11
4.3.3 Ansvar och roll 11
4.3.4 Uppgift psykologiskt och socialt stöd 12
4.4 Polisens organisation och resurser 15
4.4.1 Övergripande uppgifter 15
4.4.2 Resurser 16
4.5 Kommun 17
4.5.1 Sigtuna Kommun ..... **Fel! Bokmärket är inte definierat.**
4.5.2 Resurser ..... **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

4.6 Flygbolag 20
4.6.1 Uppgift 20
4.6.2 Resurser 21
4.7 Handlingbolag 21
4.7.1 Uppgift 21
4.7.2 Resurser 21
4.8 Sammanfattning organisationer som arbetar med psykologiskt och socialt stöd vid en inträffad händelse 22
5 Bedömningsgång vid inträffad händelse 22
5.1 Inriktning för beslut om att upprätta mottagningscenter 22
5.2 Initierande av trepartssamtal 22
5.3 Kriterier när behov finns för psykologiskt och socialt stöd 23
5.4 Riktlinjer för resursfördelning samt förutsättningar för när drabbade kan tas emot i mottagningscentrum 23
6 Stabsorienteringar 25
6.1 Dokumentation 27
7 Mottagningscenter 28
7.1. Mottagningscenter för lätt skadade och oskadade 28
7.2 Mottagningscenter för anhöriga/mötande 30
7.3 Mottagningscenter för återförening 30
7.4 Praktisk information 30
8 Registrering av drabbade 31
8.1 Passageraruppgifter 31
8.1.1 Registrering av avlidna 31
8.1.2 Registrering vid lokal för mötande 31
8.2 Registrering vid skadeplats och sjukhus för svårt skadade 31
8.3 Registrering i lokal för lätt skadade/oskadade 32
9 Modell för arbetsprocess 33
9.1 Mottagningscenter för lätt skadade/oskadade 33
9.2 Mottagningscenter för anhöriga/mötande 34
10 Informationshantering 37
10.1 Informationshantering till drabbade 38
10.2 Grundmall för informationslämning 40

11 Psykologiskt och socialt stöd 41
11.1 Riktlinjer för psykologiskt och socialt stöd till drabbade 41
11.2 Fördelning av stödjande resurser 41
11.3 Praktiskt stöd 42
11.4 Riktlinjer för stöd till personal 42
12 Utbildningsverksamhet 43
13 Övningsverksamhet 43

1 Inledning

1.1 Syfte

Swedavia i rollen som flygplatshållare, Region Stockholm och Sigtuna kommun ansvarar för att samordna beredskapen av psykologiskt och socialt stöd vid Stockholm Arlanda Airport vid en inträffad särskild händelse.

Planen är framtagen i samverkan med flyg- och marktjänstbolag, Polismyndigheten i region Stockholm, Region Stockholm, Sigtuna Kommun och Swedavia Stockholm Arlanda Airport. Det primära syftet med planen är beskriva krisberedskapen för berörda organisationer samt deras förmåga, roller och ansvar under de olika faserna av psykologiskt och socialt stöd vid en kris- och katastrofhändelse.

Planen är en inriktning för berörda aktörers planering av verksamheten och berör samverkan och samordning före, under och efter insats.

1.2 Risk- och sårbarhetsanalys

De aktörer som har en viktig roll i krisberedskapen för psykologiskt och socialt stöd ska ha identifierat konsekvenser av olika typer av händelser samt identifierade behov av åtgärder för att mildra konsekvenserna av dessa.

Riskskalan för en flygplats och dess verksamhetsområden omfattar hot och allvarliga risker för kris och katastrofhändelser ex. tekniska katastrofer (flygolycka, brand), securityhändelse (kapning, gisslan, terrorattentat, enskilda våldshandlingar).

En flygplats kan även få verka som uppsamlings- och mötesplats när en händelse inträffat utanför flygplatsens område inklusive händelser som inträffar utanför Sverige.

1.3 Förmåga inom området psykologiskt och socialt stöd

Stockholm Arlanda Airport är i ordinarie verksamhet dimensionerad för att kunna vidta praktiska stödjande åtgärder vid mindre händelser. Vid en större olyckshändelse eller katastrof kommer initialt organisationerna successivt att bygga upp sina ledningskrisorganisationer och förmåga till insats.

Vid en större olyckshändelse eller katastrof kan andra aktörer och resurser kallas in beroende på händelsens omfattning och behov som kan uppstå under händelsens gång. Vilka resurser som kallas in beslutas i trepartssamtalet mellan Swedavia, Region Stockholm och Sigtuna kommun.

När Region Stockholms krisstödsorganisation PKL (psykologisk/psykiatrisk katastrofledningsgrupp) blivit aktiverat leds och samordnas krisstödsarbetet av PKL organisationen. Om inte PKL är aktiverad så tar Sigtuna kommun ledningsfunktionen.

1.4 Mål för beredskapen

Stockholm Arlanda Airport ska ha en god beredskap och operativ förmåga för att ge psykologiskt och socialt stöd till drabbade vid stora olyckor och katastrofer.

Övriga mål:

- Krishanteringsarbetet ska utföras med ett tydligt ledarskap.
- God förmåga ska genomsyra hela krishanteringsarbetet.
- Arbetet utförs på ett strukturerat och likartat sätt, oavsett händelse. Det är dock viktigt att vara flexibel och anpassa arbetet utifrån situationen.
- Personella resurser ska planeras, så att uthållighet under insatsen uppnås.
- Personal som tjänstgjort under insatsen ska erbjudas anpassat stöd.

2 Samverkansområde

Samverkansområdet är ”Psykologiskt och socialt stöd, vid särskilda händelser eller hot om allvarlig händelse på Stockholm Arlanda Airport”. Arbetet genomförs för att öka den operativa förmågan så att insatsen kan lindra effekterna för de som drabbas av den inträffade händelsen.

Samverkansaktörer är de som har fullt ansvar eller del av ansvar för åtgärder och insatser och som omfattas av denna plan. Organisationerna ska medverka med representanter som har kunskaper om organisationens krishantering.

Aktörer som omfattas av planen är:

- Swedavia, Stockholm Arlanda Airport
- Flyg- och handlingbolag
- Region Stockholm
- Sigtuna Kommun
- Polismyndigheten Region Stockholm
- Frivilliga organisationer som aktiveras via Länsstyrelsen

Ovanstående aktörer kallas en gång per år till ett samverkansforum inom psykologiskt och socialt stöd på Stockholm Arlanda Airport och Bromma Stockholm Airport. Forumet syftar bland annat till erfarenhetsutbyte, kunskapsförmedling inom området och fortlöpande utvärdering av förmåga och aktualisering av den övergripande planen. I forumet medverkar då också Bromma Stadsdelsförvaltning

och Stockholm Stad. Swedavia ansvarar för att kalla till forumet och att planen uppdateras vid behov.

Övriga medverkande vid allvarliga händelser eller kriser kan vara:

- Ambassader
- Resebyråer
- Frivilligorganisationer
- Försäkringsbolag
- Försvarsmakten
- Utrikesdepartementet
- Svenska Kyrkan
- Övriga trossamfund
- Specialister

3 Styrande dokument och definitioner

3.1 Styrande lagstiftning

Planen följer riktlinjer och dokument enligt nedan:

- Socialtjänstlagen SFS 2025:400
- Hälso- och sjukvårdslagen SFS 2017:30
- Lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap SFS 2006:544.
- Förordning om krisberedskap och höjd beredskap SFS 2006:942.
- Kommunallagen SFS 2017:725
- Polislagen (1984:387)
- ICAO, International Civil Aviation Organization
- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 996/2010 av den 20 oktober 2010 om utredning och förebyggande av olyckor och tillbud inom civil luftfart

3.2 Styrande riktlinjer:

- Psykologiskt och socialt stöd vid en allvarlig händelse i Stockholms län. Temaområde – krisstöd: SSR 2018
- Regional katastrofmedicinsk beredskapsplan för Region Stockholm, 2020
- Lokalt säkerhetsprogram, Swedavia
- Airport Regulations, Swedavia

3.3 Begrepp

3.3.1 Kris

Kris kan definieras utifrån ett samhälls- eller ett individuellt perspektiv.

Samhällsperspektivet utgår från händelser som kan störa samhällets funktion eller äventyra befolkningens livsbetingelser. Dit hör allvarliga kriser i tider av fred och krig, som kan hota den nationella säkerheten och demokratin. I alla situationer krävs en god krisledningsförmåga.

Det individuella perspektivet utgår från hur enskilda personer kan påverkas av en händelse eller en förlust eller hot om förlust av väsentliga livsvärden. De händelser som är aktuella i denna plan är potentiellt traumatiserande med vilket menas att det föreligger risk för att de kan leda till allvarlig psykisk och/eller fysisk ohälsa.

3.3.2 Särskild händelse

Särskild händelse innebär inom hälso- och sjukvården en händelse som är så omfattande eller **allvarlig** att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt. Detta inkluderar också risk för eller hot om sådan händelse.

3.3.3 Katastrof

Särskild händelse där tillgängliga resurser är otillräckliga i förhållande till det akuta behovet och belastningen är så hög att normala kvalitetskrav trots adekvata åtgärder inte längre kan upprätthållas

Katastrofer liksom stora olyckor har ur en psykologisk/psykiatrisk synvinkel vidare innebörd genom att de också kan omfatta ett stort antal drabbade som är fysiskt oskadade eller fysiskt lätt skadade.

3.3.4 Drabbade

Med drabbade avses personer som varit direkt eller indirekt utsatta, till exempel personer som varit med i och närvarande vid själva händelsen, anhöriga/närstående och insatspersonal.

3.3.5 Psykologiskt och socialt stöd

Den hjälp flygplatsen erbjuder är psykologiskt och socialt stöd i samtliga mottagningscentrum på flygplatsen i anslutning till en inträffad händelse. Med detta avses medmänskligt, psykologiskt, socialt, existentiellt och praktiskt stöd samt information och uppföljning.

4 Samverkan mellan organisationer i mottagningscenter

Samordning av krisstödet, som sker inom ramen för området psykologiskt och socialt stöd, ska ses som en helhet där olika organisationer stödjer och kompletterar varandra. Syftet är att uppnå bästa möjliga kvalitet på de aktiviteter som genomförs.

Genom samverkan ska flygplatsen ha en god operativ förmåga med:

- Fastställda larm- och sambandskanaler mellan organisationerna, som etableras vid kris.
- Förmåga att skapa en gemensam lägesbild för berörda som ska hantera krisen.
- Förmåga att vid behov samordna beslut och riktlinjer för insatsen.
- Förmåga att samordna informationshanteringen och kommunicera budskap till berörda målgrupper.
- Förmåga att samordna resurser med god kompetens på ett effektivt sätt.

4.1 Berörda organisationers uppgifter och ansvar

4.2 Swedavia

4.2.1 Ansvar

Swedavia äger och driver flygplatsen och är därmed ansvarig för infrastrukturen.

4.2.2 Uppgift

- **Flygplatsens räddningstjänst** ansvarar för räddningsinsats i samverkan med polis, Region Stockholm och kommunal räddningstjänst.
- **Swedavia** ansvarar för att upprätta och driftsätta lokaler för drabbade: Mottagningscenter för lätt skadade/oskadade, anhöriga/mötande, och återförening. I centren tillsätts en **Platschef** som bär en väst märkt ”Platschef Swedavia”. Platschefens uppgift är att möjliggöra för andra organisationer att arbeta i centren samt bistå övriga aktörer och de drabbade med flygplatsinformation. Initialt vilar ansvaret på utsedd platschef att samordna arbetet i dessa center samt att t.ex. planera för logistik samt tillse att information regelbundet ges till de drabbade.
- **Swedavias krisledning** aktiveras vid en särskild inträffad händelse.

4.2.3 Resurser

- Krisorganisation

- Linjeorganisation
- Entreprenörer (avtal)

4.3 Region Stockholm

Region Stockholms uppgift är att enligt Hälso- och sjukvårdslagen erbjuda god och lättillgänglig sjukvård inklusive psykologiskt och socialt stöd. Detta gäller även vid stora olyckor och katastrofer. Regioner är skyldiga att samverka med andra samhällsorgan som kommunal och statlig räddningstjänst samt polismyndighet.

Region Stockholm deltar aktivt i utvecklingen av den regionala samverkan inom ramen för Samverkan Stockholmsregionen.

Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL) är Region Stockholms stabsorganisation för hälso- och sjukvården vid en särskild händelse. RSSL har det övergripande ledningsansvaret för sjukvården inklusive det psykologiska och sociala stödet vid stora olyckor och katastrofer och leder i samverkan med den prehospitala ledningen sjukvårdsinsatser i skadeområdet.

4.3.1 Övergripande uppgifter för Region Stockholm

- Bedömning av vårdbehovets art och omfattning.
- Omedelbara livräddande första hjälpåtgärder, säkrande av livsviktiga funktioner osv.
- Bedömning och prioritering av skadade.
- Prioritering, dimensionering och dirigering av sjuktransportresurser.
- Fördelning av skadade till olika sjukvårdsinrättningar.
- Psykologiskt och socialt stöd.
- Medverkan vid information till massmedia.

4.3.2 Resurser för psykologiskt och socialt stöd

- **Tjänsteman i beredskap (TiB)** i Region Stockholm, ska inom fem minuter kunna påbörja samordning och ledning av **Region Stockholms** regionala insatser vid en särskild händelse. TiB kan besluta om att Region Stockholm går upp i beredskapsnivå samt larma berörda enheter och funktioner**.**
- **Regional särskild sjukvårdsledning** (RSSL) ansvarar för ledningsuppgifter vid en särskild händelse eller risk för sådan händelse.
- **Regional PKL-ledare** ingår vid behov i RSSL och har som uppdrag av RSSL:s chef att ansvara för den övergripande samordningen av Region Stockholms krisstödsinsatser.
- Lokal PKL-ledare ingår i akutsjukhusens beredskapsorganisation som leder krisstödsinsatsen tillsammans med en stab. Därtill hör särskilt utbildade krisstödjare som erbjuder psykologiskt och socialt krisstöd till drabbade

4.3.3 Ansvar och roll

Region Stockholm ansvarar för att planera och förbereda insatser bland annat genom utbildning av PKL och framtagande av informationsmaterial till drabbade. Efter en avslutad insats ansvarar Region Stockholm för att följa upp den egna organisationens insatser.

Vid inträffad särskild händelse kan TiB Region Stockholm och TiB Sigtuna Kommun få information om behov av krisstöd på Arlanda flygplats. Aktörerna kan då påbörja en inventering av egna resurser. Beslut att skicka resurser samt i vilket omfång beslutas dock i trepartssamtal mellan Region, Kommun och Swedavia.

Lokal PKL-ledare tillsammans med sin stab har till uppgift att samordna och leda krisstödsinsatserna i respektive mottagningscenter. De tillser att psykologisk triagering genomförs, bedömer och prioriterar drabbades stödbehov, bistår med konsultativt stöd till andra aktörer och erbjuder psykologiskt och socialt stöd till drabbade, anhöriga och mötande.

4.3.4 Uppgift psykologiskt och socialt stöd

Regional PKL-ledare i Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL)
På uppdrag av TiB i RSSL ingår följande:

- Initierar krisstödsinsatsen från Region Stockholm.
- Utser den person som kan ingå i flygplatsens krisledningsorganisation på uppdrag av RSSL.
- Utser till respektive center en lokal PKL-ledare inklusive stab som leder och samordnar all personal för det psykologiska och sociala stödet på flygplatsen.
- Uppdrar åt PKL-stab att inkalla PKL-krisstödjare till flygplatsen.
- Tillser att Sjukvårdsledaren via RSSL informeras när Lokal PKL-ledare anlänt till flygplatsen.
- Utbyter fortlöpande information med Lokal PKL-ledare om händelsens utveckling och konsekvenser.
- Anpassar dimensionering och rollfördelning utifrån händelsen.
- Sammanställer och rapporterar erfarenheter och lägesbild från insatsen.
- Deltar i utvärderingsmöten efteråt.

Lokal PKL-ledare för samtliga krisstödjande aktörer på flygplatsen

- Informerar Regional PKL-ledare om sin ankomst till flygplatsen.
- Leder och samordnar det psykologiska och sociala stödet för samtliga krisstödjande aktörer i respektive upprättade mottagningscenter på flygplatsen.
- Utser PKL stab i samråd med regional PKL ledare
- Utser PKL-samordnare till respektive center på flygplatsen.

- Samverkar med andra involverade organisationer i centren.
- Inhämtar information från övriga krisstödsaktörer inför varje informationsmöte till de drabbade i centren för att kunna ge en samlad bild om krisstödet och rapporterar sedan tillbaka information till övriga krisstödsaktörer
- Deltar i stabsgenomgång och förmedlar där lägesbild från övriga krisstödsaktörer på flygplatsen.
- Samverkar med Regional PKL-ledare i Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL) och utbyter fortlöpande information med denna om händelsens utveckling och konsekvenser.
- Förmedlar information till Regional PKL-ledare om utlovad uppföljning på hemorten (t.ex. antal personer, åldrar, särskilda behov).
- Medverkar till att de psykologiska och sociala stödinsatserna håller god kvalitet och ansvarar för den egna organisationens psykologiska stödinsatser.
- Tillser att krisstödjare från Region Stockholm efter avslutad insats får möjlighet till hemgångssamtal/avlastande samtal.
- Säkerställer att drabbade och anhöriga i centren får adekvat information om krisstödsinsatsen

PKL-samordnare i centren på flygplatsen

- Leder och fördelar arbetsuppgifter till Region Stockholms krisstödjare.
- Bistår med initial psykologisk triagering av ankommande passagerare/drabbade i center för oskadade och lätt skadade med syfte att klargöra i vilken ordning dessa ska genomgå registrering av polis respektive handlingbolag. Vid behov kan samordnaren utse krisstödjare för psykologisk triagering.
- Lämnar och inhämtar fortlöpande information till och från Lokal PKL-ledare på flygplatsen om hela lägesbilden i de olika centrumen.
- Bedömer drabbades behov av mer kvalificerat stöd, inkluderande fortsatt stöd på hemorten. Beroende på specifikt stödbehov kan kontakt behöva tas med samordnare för övriga krisstödjande aktörer gällande detta.
- Förmedlar information till utsedd funktion i PKL stab på flygplatsen om utlovad uppföljning på hemorten.
- Ge stöd och konsultation till övriga involverade organisationer i centrumen bl.a. vad gäller bedömning av drabbades behov. Andra krisstödsaktörer kontaktar vid behov PKL-samordnaren för stöd i bedömningar.
- Tillser i samarbete med den Lokala PKL-staben att krisstödjare från Region Stockholm får hemgångssamtal efter avslutat arbetspass och avlastande samtal efter avslutad insats.
-

PKL-krisstödjare

- Erbjuder psykologiskt och socialt stöd till drabbade, anhöriga och mötande.
- Gör riskbedömning dvs. bedömer risk för psykisk och eller fysisk ohälsa på sikt.

- Bedömer uppföljningsbehov för den drabbade.
- Ger information om psykologiska reaktioner till drabbade och deras närstående/anhöriga.
- Drabbade som erbjudits och erhållit krisstöd får en markering för att visuellt kunna identifiera vem som erhållit krisstödsinsats.
- Fyller i krisstödsblankett/journalhandling gällande enskild drabbad och lämnar över blanketten till PKL-samordnaren.
- Förmedlar fortlöpande information om de drabbade till PKL-samordnare i centret.

4.4 Polisens övergripande organisation och resurser

Utdrag ur Polislagen 2§

- Förebygger brott och andra störningar av den allmänna ordningen och säkerhet.
- Övervakar den allmänna ordningen och säkerheten, hindra störningar och ingriper när sådana har inträffat.
- Bedriver spaning och utredning i fråga om brott som hör under allmänt åtal.
- Lämnar allmänheten skydd, upplysningar och annan hjälp när sådant bistånd lämpligen ges av polisen.
- Fullgör den verksamhet som ankommer på polisen enligt särskilda bestämmelser.

4.4.1 Övergripande uppgifter

- Utreder om ett brott är begånget och i så fall utreda det.
- Spärrar av och utrymmer området vid behov och det finns stöd i lag.
- Identifiera och registrera de drabbade.
- Leder eventuellt eftersökningsarbete.
- Vid behov upprätta kontakt med UD.

4.4.1.1 Polisens uppgifter

- Registrering av svårt skadade sker vanligtvis på sjukhus om de inte kunnat registreras fullständigt på olycksplatsen.
- Registrerar lätt skadade/oskadade i upprättat mottagningscenter.
- Registrerar anhöriga och mötande genom Katastrofregistering via telefon**.**
- Ger löpande information i mottagningscenter utifrån eget ansvarsområde
- Ansvarar för Polismyndighetens registrering och samverkar med övriga aktörer.
- Startar Katastrofregistering enligt särskild rutin om förutsättningarna för denna är uppfyllda. Samverkar med Nationella Operativa Avdelningen, NOA, som ansvarar för den formella Katastrofregisteringen och behandling av registrerade uppgifter

4.4.1.2 Nationella operativa avdelningens (NOA) specificerade uppgifter

- Samordnar och koordinerar registrerade uppgifter om katastrofregistrering tillämpas. Kontaktar Utrikesdepartementet och utländska ambassader.
- Samverkar med polisregionerna.

4.4.2 Resurser

- Lokalpolisområdet Arlandas personal
- Gränspolisenhetens personal
- Polisregion Stockholms resurser vid behov
- Beroende på omfattningen kan ytterligare resurser begäras in från övriga landet.
- DVI-organisationen
- Polisinsatsen byggs i första hand upp med resurser från Polisregion Stockholm. Insatsen leds antingen inom ordinarie ledningsstruktur eller som en Särskild händelse (SH) om omständigheterna kräver det. Polisinsatschefen (PIC) leder och utser vanligen underställda platschefer.
- Flygplatskontrollanter leds av Polisen och kan tilldelas uppgift i polisinsatsen i samverkan med Swedavia.
- Polisens Kontaktcenter (PKC) kan biträda med katastrofregistrering över telefon enligt särskilt beslut.

4.5 Sigtuna kommun

En allmän grund för kommunens uppdrag ges i kommunallagen (SFS 1991:900). Enligt denna lag får kommunerna själva ta hand om angelägenheter av allmänt intresse som rör kommunens invånare. Vidare regleras det kommunala uppdraget i speciallagstiftningen i form av ramlagar för socialtjänsten, hälso- och sjukvården och räddningstjänsten.

4.5.1 Ansvar

Kommunen har i enlighet med Socialtjänstlagen (2025:400) det yttersta ansvaret för att personer som vistas i kommunen får det stöd och hjälp de behöver, vilket gäller under såväl normala förhållanden som vid allvarliga händelser. Detta innebär att den kommun där en enskilde befinner sig när hjälpbehovet inträder har ansvaret.

Kommunens yttersta ansvar innebär inte någon begränsning i annan huvudmans ansvar.

4.5.2 Uppgift

Beroende på arten och omfattningen av händelsen på eller vid Stockholm Arlanda Airport aktiveras olika delar av Sigtuna Kommun. Kommunen samverkar med de andra aktörerna på flygplatsen

Kommunens Centrala krisledning (CKL) samordnar de kommunala insatserna. Tjänsteman i beredskap – TiB – kontaktas när en händelse som berör den kommunala organisationen har inträffat.

Organisationen för psykologiskt och socialt krisstöd (POSOM) erbjuder olika former av stöd för de drabbade och deras anhöriga. Stödet kan bestå av psykologisk första hjälpen/samtalsstöd, förmedlande av kontakt till anhöriga samt andra aktörer eller akut praktiskt bistånd om inte behovet kan tillgodoses på annat sätt. När Regionens PKL-ledare finns tillgängliga i centren arbetar kommunens krisstöd under ledning av dessa.

Sigtuna kommun ingår i SSR - Samverkan i Stockholmsregionen – och kan vid behov avropa resurser från andra kommuner inom delregionen Krisstöd Norr.

4.5.3 Resurser

Inom området socialtjänst bedrivs flera verksamheter, bl.a. individ- och familjeomsorg samt försörjningsstöd. Den kommunala krisstödsorganisationen kan vid behov rekvirera personal från flera verksamheter utöver dessa, t ex skolans elevhälsoteam. Samtliga dessa verksamheter kan komma att involveras i krisstödet på flygplatsen om en allvarlig händelse inträffar. Socialförvaltningen ansvarar för att samordna det kommunala krisstödet.

Kommunens TiB

Sigtuna kommun har tjänsteman i beredskap –TiB – dygnet runt alla dagar. TiB kontaktas när det uppstår behov/önskemål av att aktivera kommunens resurser i samband med en allvarlig händelse.

- Får initial information om händelsen.
- Delar lägesbilden i den kommunala organisationen och lämnar över till stabsledaren för krisstödet (POSOM-ledare).

Centrala krisledningen – CKL

- Bedömer, leder och samordnar övergripande Sigtuna kommuns krisinsatser. Aktiveras endast i undantagsfall vid en händelse på flygplatsen.

Stabsledare (POSOM-ledare) för den kommunala krisstödsorganisationen (krisstödsstaben)

Stabsledarem (POSOM-ledaren) har beslutsmandat angående alla krisstödsinsatser inklusive myndighetsutövning mot enskilda under en pågående insats till följd av en särskild händelse. Har arbetsmiljöansvaret för samtlig kommunal krisstödspersonal under pågående insats.

- Fattar beslut om att aktivera krisstödsorganisationen för att stötta insatsen på Arlanda.
- Utbyter information och lägesbild med kommunens CKL om den är aktiverad
- Deltar i trepartssamtal med Swedavia och Region Stockholm
- Aktiverar vid behov frivilliga organisationer att delta i krisstödsarbetet efter samråd med Region Stockholm och Swedavia
- Bedömer behovet av insatsens omfattning och kan besluta om utökning eller minskning av antalet insatsgrupper
- Vid behov avropar resursförstärkning via SSR - Krisstöd Norr
- Fattar beslut om att avsluta den kommunala krisstödsinsaten

Kommunens insatsledare i mottagningscentren på Arlanda flygplats

Operativ ledare i mottagningscentren har ansvar för att leda och fördela arbetet till kommunens krisstödjare. Den operativa ledaren är också en länk mellan mottagningscentret och krisstödsstaben på förvaltningsnivån (POSOM ledare/POSOM ledningsgrupp)).

- Leder och fördelar arbetsuppgifter till de kommunala krisstödjarna på krisstödscentret
- Samverkar lokalt med de andra involverade organisationerna i centret
- Deltar i stabsgenomgångar om inte PKL är aktiverad
- Ger löpande information i mottagningscenter utifrån eget ansvarsområde
- Bedömer initialt drabbades och/eller anhörigas behov av mer kvalificerat stöd och förmedlar detta till andra berörda aktörer
- Utbyter fortlöpande information med krisstödsstaben (POSOM-ledaren)
- När Regionens PKL-grupp är på plats i mottagningscentren arbetar Insatsledaren på uppdrag och i samverkan med Regionens PKL-ledare
- Bedömer drabbades behov av mer kvalificerat stöd med hjälp av Region Stockholms PKL-samordnare
- Föredragande till nämndledamot i ärenden som gäller akut omhändertagande av minderårig
- Fattar biståndsbeslut i ärenden som inte kan vänta
- Samlar kommunens krisstödjare till ett avlastningssamtal före hemgång

Sigtuna kommuns krisstödjare

Krisstödjare från kommunen är till vardags anställda som främst socionomer inom den ordinarie verksamheten. Krisstödjarna har grundutbildning i psykologisk första hjälpen.

- Erbjuder psykologiskt och socialt stöd till drabbade och anhöriga
- Biståndsbedömer de drabbades akuta stödbehov av praktisk karaktär
- Informerar drabbade och anhöriga om krisreaktioner
- Informerar drabbade och anhöriga om andra aktörers resurser
- Ser till att märka personer som har fått en första krisstödjande kontakt för att se vem som erhållit krisstödsinsats
- Registrerar de enskilda drabbades/anhörigas kontaktuppgifter inför eventuell uppföljning när erbjuden uppföljning har accepterats
- Förmedlar fortlöpande information till Insatsledaren
- Upprätthåller och förmedlar kontakter till myndigheter inom och utom socialtjänstens område

4.6 Flygbolag

Flygbolagen samverkar med berörda myndigheter och flygplatsen, ger stöd till drabbade vid en särskild händelse och kris, samt ansvarar för omedelbar rapportering till sitt huvudkontor (från ett Local Command Center)

Då många flygbolag har ett fåtal anställda alternativt ingen anställd personal baserad på Arlanda, kan uppgifter delegeras till handlingbolaget tills dess hjälp kommer från flygbolagets huvudkontor.

Endast flygbolagets pressavdelning ansvarar för kommunikation med media när det gäller frågor som rör flygbolaget.

Passagerarlistan är flygbolagets ansvar och skall delges efter verifiering till berörd myndighet (polisen).

4.6.1 Uppgift

- Medverkar i övergripande operativ krisledning på flygplatsen (alt. handlingbolag)
- Bistår blåljusmyndigheter på ledningsplats (alt. handlingbolag)
- Samverkar med polisen i registrering och kontakt med ambassader och i identifieringsarbetet. (alt. handlingbolag)

- Närvarar i upprättade mottagningscenter, hjälper de drabbade/mötande med olika praktiska behov, såsom hotell, transporter, resebokningar etc.
- Ger löpande information i mottagningscenter utifrån eget ansvarsområde (alt. via sitt handlingbolag)
- Assisterar och stöder de direkt drabbade med att ge medmänskligt stöd. (alt. via sitt handlingbolag)
- Flygbolagets pressavdelning koordinerar beslut om presskonferenser och dylikt med flygplatsens pressjour.

4.6.2 Resurser

- Flygbolagsrepresentant (alternativt representant från handlingbolag)
- Special Assistance Team (SAT-team)
- Go Team från huvudkontor

4.7 Handlingbolag

Handlingbolagen ska på uppdrag av flygbolaget stödja och hjälpa passagerare, besättning och anhöriga både praktiskt och emotionellt. Avtalen med flygbolagen styr handlingbolagets resurser för insats. Ska också biträda polisen med att göra passagerarlistan tillgänglig för polisen enligt gällande regler.

4.7.1 Uppgift

Ta hand om personer i olika typer av kriser genom att:

- Medverka i flygplatsens övergripande operativa krisledningsstab
- Bistå blåljusmyndigheter på Ledningsplats
- Samverka med polisen i registreringsprocessen
- Närvara i upprättade mottagningscenter och där hjälpa de drabbade med praktiska problem som t ex hotell, resebokningar, lokala transporter m.m.
- Assistera och stödja de direkt drabbade med att ge medmänskligt stöd.
- Ge löpande information i mottagningscenter utifrån eget ansvarsområde
- Efter godkännande av flygbolag delge passagerarlistan till berörd myndighet.

4.7.2 Resurser

På uppdrag av flygbolag eller myndighet koordineras resurser i form av personal utefter de behov och avtal som finns.

4.8 Sammanfattning organisationer som arbetar med praktiskt, psykologiskt och socialt stöd vid en inträffad särskild händelse

Flera organisationer och myndigheter har till uppgift att ge praktiskt, psykologiskt och socialt stöd vid en inträffad händelse. Utöver grundläggande krisstöd har de olika organisationerna resurser att bidra med utifrån delvis olika aspekter:

Swedavia
Löpande information om vad som sker i mottagningscentren samt praktiskt stöd i form av mat & dryck (på uppdrag av flygbolaget), filtar, transporter inom flygplatsområdet etc.

Region Stockholm
Psykologiskt, socialt, praktiskt och existentiellt krisstöd till drabbade, psykologisk triagering, bedömning av riskfaktorer och uppföljningsbehov. Konsultativt stöd till övriga aktörer vad gäller drabbades reaktioner och behov. Ansvarar när de är på plats för samordning och ledning av det psykologiska krisstödet.

Flyg- och handlingbolag
Praktiskt stöd i form av exempelvis boende, mat, transporter och dylikt samt löpande information. Flygbolag ansvarar dessutom för sina resenärer enligt särskilda regelverk.

Sigtuna Kommun
Psykologiskt och socialt stöd, ekonomiskt, socialt och praktiskt stöd och uppföljning till drabbade efter behov samt länkning till hemkommun. Konsultativt stöd avseende sina ansvarsområden.

5 Bedömningsgång vid inträffad händelse

5.1 Inriktning för beslut om att upprätta mottagningscenter

Vid en händelse kan det initialt råda en osäkerhet om händelsens omfattning och dess konsekvenser.

Erfarenheter från inträffade händelser visar att det är bäst att initialt besluta om uppstart och när lägesbilden klarnat, anpassa åtgärder efter behov respektive fatta beslut om avveckling.

5.2 Initierande av trepartssamtal

Vid inträffad särskild händelse kan TiB Region Stockholm och TiB Sigtuna Kommun få information om behov av krisstöd på Arlanda flygplats. Aktörerna kan då påbörja

en inventering av egna resurser. Beslut att skicka resurser samt i vilket omfång beslutas dock i trepartssamtal mellan Region, Kommun och Swedavia

Endera av parterna Swedavia, Sigtuna Kommun eller Region Stockholm har möjlighet att initiera ett trepartssamtal för initiering/bedömning av en insats.

Kontaktinformation

- **Swedavia** – Stockholm Arlanda Airport
  APOC Supervisor
  Tel: 010-109 13 00

- **Sigtuna Kommun** - Ansvarig tjänsteman i beredskap (TIB)
  Tel: 073-661 39 64

- **Region Stockholm** – tjänsteman i beredskap (TIB)
  Nås via SOS Alarm på 08-454 28 39

Stödfrågor vid trepartssamtal

- Vad har hänt?
- Vilka behov finns? (sjukvård, socialtjänst och psykologiskt och socialt stöd)
- Vilka resurser behövs? (personella - antal/kompetens och materiella)
- Vilka förberedelser är redan vidtagna, planerade eller finns det behov av?
- Vem ansvarar för vad i det fortsatta arbetet? (t.ex. ensamkommande barn)
- Vem har samordningsansvaret?
- Med **vem** ska fortsatt samverkan ske? (TIB, övergripande operativ krisledning osv.)
- När och på vilket sätt ska nästa trepartssamtal genomföras?

5.3 Kriterier när behov finns för psykologiskt och socialt stöd

- Särskild händelse eller hot om allvarlig händelse som inträffar på flygplatsen eller i dess närhet.
- Särskild händelse eller hot om allvarlig händelse som inträffat utanför flygplatsområdet, men de direkt drabbade anländer till flygplatsen.
- Flygplatsen är en transportomlastningsstation. Det är på flygplatsen de drabbade får en första hjälp och stöd för att därefter slussas vidare till rätt instans.

5.4 Riktlinjer för resursfördelning samt förutsättningar för när drabbade kan tas emot i mottagningscentrum

Lokaler kan behöva öppnas upp utan att alla berörda organisationer har hunnit komma på plats. Förutsättningar för att lokaler ska öppnas upp för att ta emot drabbade är specificerade på en lägsta nivå enligt nedanstående.

I fastställande av nivån utgår vi ifrån aspekter gällande säkerhet för de drabbade och personalen, resurser till att utföra uppgifter samt även beakta yttre förhållanden som t.ex. väder.

Samordning sker mellan ledningsrepresentanter från APOC, polisinsatschef, räddningsledare och sjukvårdsledare.

Swedavia ansvarar initialt för samordningen av insatsen i samtliga mottagningscenter, till dess att resurser från berörda organisationer och myndigheter har etablerat sig på flygplatsen.

Grupp 1 - Mottagningscenter för lätt skadade/oskadade
(Survivor Reception Center)

- Representant från Swedavia Stockholm Arlanda Airport
- Representant från flyg alternativt handlingbolag
- Representant från Polisen
- Personal från bevakningsentreprenör

Grupp 2 - Mottagningscenter för anhöriga och mötande
(Family and Friends Reception Center)

- Representant från Swedavia Stockholm Arlanda Airport
- Representant från flyg alternativt handlingbolag
- Personal från bevakningsentreprenör

Grupp 3 - Mottagningscenter för återförening mellan drabbade och anhöriga/ mötande
(Reunion Center)

- Representant från Swedavia Stockholm Arlanda Airport
- Representant från flyg- alternativt handlingbolag
- Personal från bevakningsentreprenör

6 Stabsorienteringar

Swedavias Platschef samordnar samtliga aktörer i de upprättade centren och ansvarar för att kalla till och leda ett inledande stabsmöte i avsett utrymme. Till mötet kallas en representant för de krisstödsorganisationer som är på plats. Det initiala mötet bör innehålla följande punkter:

- **Lägesbild:** vad har inträffat, omfattning och konsekvenser – vidtagna åtgärder
- **Analys av uppdraget**: dess inriktning och direktiv ex. säkerhetskontroll, gränskontroll, logistik, information
- **Redovisning av resurser** från respektive organisation - resursfördelning
- **Åtgärder** som ska vidtas på kort- och långsiktigt, prioritera!
- **Fastställande av ledningsstruktur på plats**: samordnings-, information och rapporteringsbehov med kontinuerliga mötestider för stabsorienteringar och samordnade informationstillfällen för de drabbade.
- **Frågor**
- **Visning av lokal** och dess funktionalitet
- **Tid för nästa stabsorientering som Swedavias platschef kallar till.**

Struktur på stabsorienteringar
Inriktning är att stabsgenomgångarna skall vara snabba och effektiva och bör inte ta längre tid än 10 minuter. Det för att inte i onödan uppehålla resurser som behövs i insatsen. Swedavias platschef leder stabsgenomgångarna, dock ligger ansvaret på respektive aktörs platsansvarig att förbereda sig inför stabsmötet.

1. Swedavias platschef inleder, ansvarar för praktiska frågor som rör lokalen, flygplatsen, logistik etc. – cirka 2 minuter
2. Polisen informerar om frågor som rör säkerhet, gränskontroll, registrering av drabbade och när drabbade kan lämna centret – cirka 2 minuter
3. Lokal krisstödssamordnare (antingen PKL eller från kommun) som leder och samordnar krisstödet informerar om frågor **som tidigare inhämtats** (viktigt!) från kommunens operativa ledare och Röda Korsets insatsledare/gruppchefer – cirka 3 minuter
   (Inriktning för krisstödet, vilka resurser finns på plats, hur ser behoven ut, hur många har erbjudits krisstöd, finns samverkansbehov kring enskilda individer/familjer/grupper, hur många behöver uppföljning.)
4. Information från övriga aktörer, handlingbolag, Avarn m.fl.
5. När det är dags för återförening behöver detta diskuteras och samordnas på stabsgenomgången tillika hur förflyttning av drabbade samt personal ska ske

6. Swedavias platschef: Sammanfattning, inriktning, beslut, avslut, tidpunkt för nästa möte.

6.1 Dokumentation

Dokumentera informationen översiktligt på tavlan samt skriv i händelselogg. Informationen skall uppdateras vid återkommande stabsgenomgångar.

Dokumentation för verksamhetsöversikt på Whiteboard

Lägesbild: Vad har hänt?	Vad är gjort?	Vad ska göras?	Ansvarig
Vad? När? Var? Antal drabbade i lokal? Antal vuxna/barn?	Notera vilka åtgärder som genomförts.	Skriv upp vilka åtgärder/aktiviteter som behöver genomföras Ex. beställa Catering	Swedavia

Resurser	Logistik	Informationsplan	Ansvarig
Swedavia: Ex. Swedavia Platschef 070-XXX XXX Polisen 070-xxxx	Ex. Buss med 50 sittplatser till hotell	Ex. kl. 10:00 information om lokaliteter Plats:	Swedavia

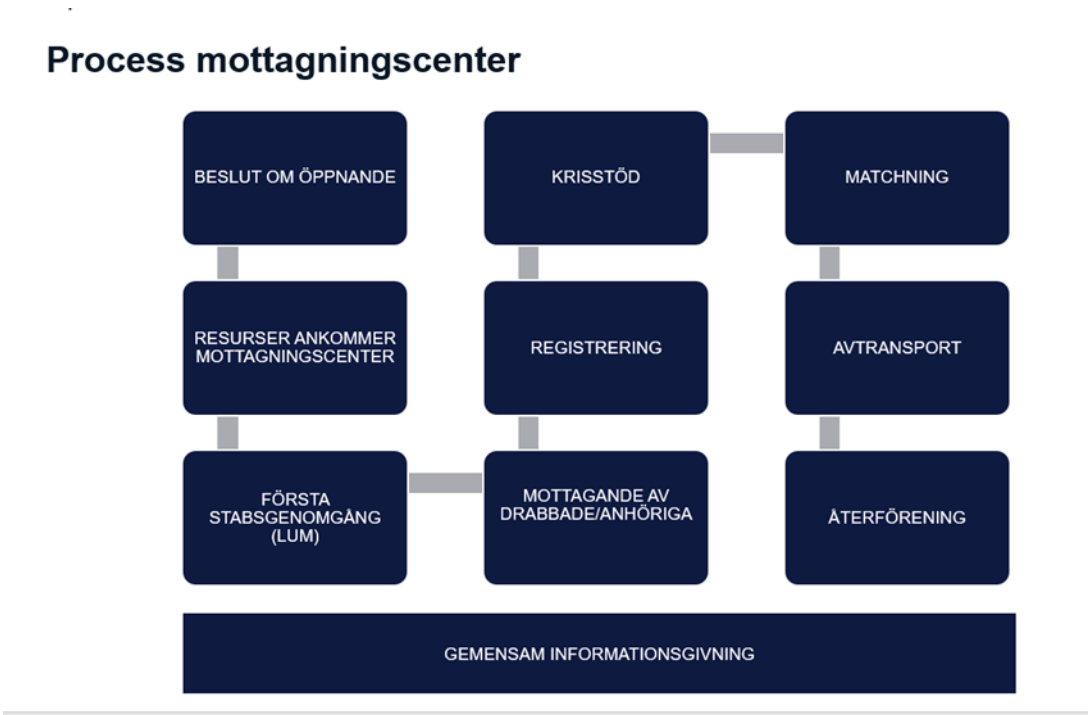
7 Mottagningscenter

Vid en särskild händelse kan det uppstå behov av att upprätta ett eller flera mottagningscenter för att kunna ta emot direkt och indirekt drabbade. Här sker registrering, ges information och erbjuds psykologiskt och socialt stöd samt medicinsk vård.

Beslut om att utse och upprätta lokaler sker genom samråd med:

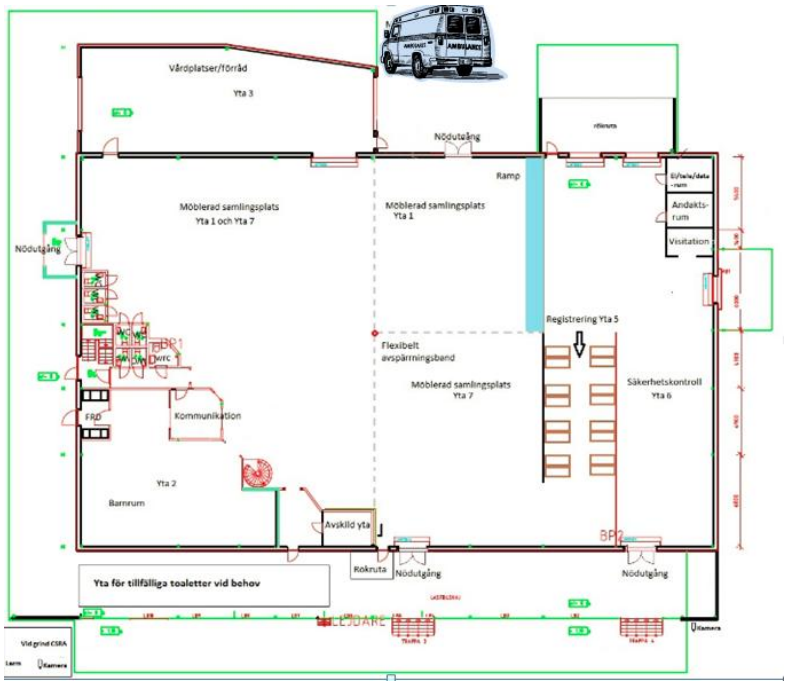
- Swedavias funktioner APOC Supervisor (APOC SV)
  alt. Flygplatschef (FC)
- Region Stockholm TIB
- Sigtuna kommuns POSOM-ledare via kommunens TIB
- Berört flyg- alt handlingbolag

Swedavia har i rollen som flygplatshållare ansvar för att mottagningscenter upprättas. Driftsättning av lokalerna innebär att lokaler öppnas upp och anpassas för uppdraget, bemannas, bevakas och att det upprättas tillträdeskontroll, teknik installeras, catering beställs, utrustas och att det upprättas transporter mellan upprättade lokaler.



7.1. Mottagningscenter för lätt skadade och oskadade

Den internationella benämningen för lokalen är Survivor Reception Center. Utsedd lokal är byggnad 195 (B195).


Vårdplatser/förråd
Yta 3
Nödutgång
Ramp
Möblerad samlingsplats
Yta 1 och Yta 7
Möblerad samlingsplats
Yta 1
Andakts-
rum
Visitation
Nödutgång
Registrering Yta 5
Flexibelt
avspärrningsband
Möblerad samlingsplats
Yta 7
Säkerhetskontroll
Yta 6
FRD
Kommunikation
Yta 2
Barnrum
Avskild yta
Rökruta
Nödutgång
Nödutgång
Yta för tillfälliga toaletter vid behov

7.2 Mottagningscenter för anhöriga/mötande

Den internationella benämningen för lokalen är Family and Friends Reception Center. Den lokal som är utpekade för mottagningscentrum för anhöriga och mötande är Clarion Hotel Arlanda Airport.

7.3 Mottagningscenter för återförening

Den internationella benämningen för lokalen är Reunion Center.
Utsedd lokal är Clarion Hotel Arlanda Airport.

7.4 Praktisk information

Det finns ett krisförråd i B195 med utrustning för uppstart av center.

Förrådet innehåller bl.a. stolar, bord, papper, block, pennor, filtar, blöjor, leksaker, sängar. Detta är dock enbart ett kompletterande förråd och ytterligare utrustning kan komma att behöva införskaffas vid en större inträffad händelse.

WIFI kan erbjudas i B195. Swedavia Krisstab kan öppna upp det fria WIFI under en längre tid. Swedavias Platschef kan begära detta från krisstaben.

Datorer, telefoner, mobilladdare och kommunikationsradio måste medföras av respektive organisation.

8 Registrering av drabbade

Syftet med registreringen är fastställa drabbades identitet och underlätta återförening.

Vid behov av tolkar ska inventering ske på flygplatsen initialt. Berörda myndigheter får kalla in tolkresurser.

8.1 Passageraruppgifter

Flygbolaget är ägare av den passagerarlista som kan vara aktuell om händelsen har berört ett luftfartyg i passagerar- eller frakttrafik. Vid ett haveri kan polisen inleda en förundersökning, i och med det kan polisen begära ut passagerarlistor av flygbolaget enligt 25§ Polislagen (1984:387). Utredning kan även påbörjas enlig Lag om undersökning av olyckor.

8.1.1 Registrering av avlidna

Polismyndigheten ansvarar för identifiering av avlidna personer. Polisen underrättar anhörig efter det att identiteten är fastställd.

8.1.2 Registrering vid lokal för mötande

De anhöriga/mötande som finns på flygplatsen kommer att hänvisas till mottagningscentrum för anhöriga och mötande.

Polisens insatschef/platschef ansvarar för att informera övriga aktörer om hur ev. registrering hos polisen sker. Platschef & handlingbolag informerar därefter anhöriga och mötande.

8.2 Registrering vid skadeplats och sjukhus för svårt skadade

Registrering av svårt skadade sker vanligtvis på sjukhus om de inte kunnat registreras fullständigt på olycksplatsen.

- Polisen utför rörlig registrering av skadade på sjukhus.
- Flyg-/handlingbolag samlar besättning på särskild plats och upprättar kontakt med polisens platschef.

8.3 Registrering i lokal för lätt skadade/oskadade

Innan registreringen kommer till stånd ska medicinsk vård ges vid behov och den medicinska och psykologiska bedömningen (triagering) bör ligga till grund för prioritering till registrering. Information om vad som kommer ske i centret bör kommuniceras regelbundet.

Passagerare ges möjlighet att kontakta anhöriga/närstående och mötande.

Riktlinjer

1. Undvik separationer av familjer eller gruppmedlemmar från varandra.

2. Registrering görs enligt upprättad rutin för polisen och berört flygbolag.

3. Handlingbolag och polis genomför separata registreringar i centret.

4. **När registreringen är slutförd och de drabbade erbjudits krisstöd kan de drabbade lämna lokal och flygplats. Det ska finnas en tydlig plan både för de som åker hem och de som ska till återföreningscenter.**
5. Vid misstanke om brott och-eller olycksutredning kan polisen kvarhålla personer för förhör. Då behöver polisen informera om varför drabbade inte tillåts lämna lokalen.

9 Modell för arbetsprocess

9.1. Mottagningscenter för lätt skadade/oskadade

Flödet i lokalen styrs av omfattningen av ankommande personer. Vid större antal ankommande kan flödet ändras så att registreringen utförs före avtransport.

Steg 1
Personer anländer till lokal från uppsamlingsplats.

Steg 2
Vid ankomst till lokal utför polisen en inventering av ankommande personer.
Regionen eller kommunen bistår med initial medicinsk och psykologisk triagering av ankommande passagerare/drabbade. Medicinska och psykologiska åtgärder vidtas efter behov.

Steg 3
Initial information lämnas om det som inträffat, vart de drabbade nu befinner sig och vad som kommer att hända framåt. Informationen finns framtagen skriftligen och tillhandahålls av Swedavias platschef. Respektive organisation ansvarar dock för att delge övriga aktörer relevant information (tex vid stabsgenomgångar), inom det egna ansvarsområdet.

Steg 4
Polisen och flyg-/handlingbolag genomför registrering.
Polisen ansvarar för och genomför registreringen för myndighetens räkning.
Flyg/handlingbolag har behov av registrering för att kunna fullgöra sina uppgifter.

Steg 5
De drabbade ges möjlighet att upprätta kontakt med anhöriga och mötande antingen via egna telefoner eller telefoner som kan lånas ut i mottagningscentren.

Steg 6

I samlingslokalen ska följande erbjudas efter behov:

- Psykologiskt och socialt stöd
- Information
- Dryck och förtäring
- Praktisk hjälp

Steg 7
Handlingbolag och krisstödjare hjälper och räknar in de som ska avtransporteras till anhörigcenter. Därefter meddelas informationen till krisstödsstab på anhörigcenter.
Alla ska erbjudas information om vanliga krisreaktioner och möjlighet till psykologiskt krisstöd.

Steg 8
Personer som har mötande får träffa dessa i lokal som upprättats för återförening. Om möjligt så kan detta ske i närvaro av krisstödjare.

9.2 Mottagningscenter för anhöriga/mötande

Flöde

Steg 1
Anhöriga och mötande hänvisas till upprättad lokal av flygplatsens informationsdisk och medarbetare. Viktigt är att lokalen bevakas så att inte obehöriga har tillträde.

Steg 2
Initial information lämnas om det som inträffat, vart de anhöriga/mötande befinner sig och vad som kommer att hända framåt av Flyg/handlingbolag och Swedavias Platschef.

Steg 3
Flyg-/handlingbolag genomför registrering i mottagningscenter. Polisen ansvarar för och genomför registringen för myndighetens räkning.
Flyg/handlingbolag har behov av registrering för att kunna fullgöra sina uppgifter.

- Operativ arbetsledare för krisstödet i centret (Clarion) sammanställer information från berörda aktörer om matchning mellan drabbade och anhöriga/mötande och rapporterar till krisstödsstaben.
- Krisstödsledaren eller representant från handlingbolaget rapporterar matchningsinformation på följande stabsgenomgång (alt. ser till att det blir en ny stabsgenomgång i rimlig tid).
- Krisstödsledaren eller handlingbolagets representant på Clarion ringer motsvarande krisstödsledare i B195 för att föra vidare information om matchningen.
- För de anhöriga som fått besked att den de eftersöker finns på sjukhus ska vid behov få hjälp med transport till aktuellt sjukhus av flyg/handlingbolag
- Återförening sker i samverkan med mottagningscenter för oskadade/lätt skadade B195.

Steg 4
I samlingslokalen ska följande erbjudas efter behov:

- Information
- Dryck och förtäring
- Psykologiskt och socialt stöd
- Praktisk hjälp

Steg 5

Anhöriga/mötande som får en återförening på flygplatsen tas till en utsedd lokal på Clarion Hotell och informeras om att de ska vänta där på att oskadade/lätt skadade ankommer från mottagningscenter B195.

9.3 Mottagningscenter för återförening (Reunion Center)

Personer som har mötande får träffa dessa i lokal som upprättats för återförening.

Om möjligt ska återförening ske i närvaro av krisstödjare.

Alla aktörer som ingår i krishanteringsarbetet ansvarar för att återföreningsprocessen genomförs respektfullt och effektivt och har viktiga roller i samordning/koordinering av återförening.

Säkerställ en plan för förflyttning mellan de olika mottagningscentren, både för de drabbade och för personal. Viktigt att förflyttningen sker skyndsamt.

Steg 6

- Lokala krisstödsstaber i mottagningscenter resp. i anhörigcenter har ett särskilt ansvar att säkerställa att återföreningen sker utifrån krisstödsprinciperna.

- När återföreningscentret har upprättats ska även det centret bemannas av lokal krisstöds-stab, samordnare och krisstödjare.

- Krisstödjare från mottagningscenter B195 följer de drabbade till återföreningscenter.

- Det är lokal krisstödsstab i B195 som utser vilka krisstödjare som ska följa de drabbade till återföreningscenter (önskvärt är att det är samma krisstödjare som har haft kontakt med de drabbade under hanteringen)

- När det inte finns fler matchningar att delge informeras detta till krisstödssamordnare i anhörigcenter. Detta i syfte att förbereda för att stödja anhöriga/mötande inför besked om att deras anhörig ännu inte återfunnits. Operativ arbetsledare utser krisstödjare som närvarar när besked ges till anhöriga och mötande. Polisen informerar om den fortsatta eftersök- och identifieringsprocessen och krisstödet erbjuder psykologiskt och socialt krisstöd.

- Operativ arbetsledare för krisstödet tar emot frågor samt andra behov från återföreningscenter och vidarebefordrar frågor och behov som inte kan lösas till PKL staben i anhörigcenter.

- Information ska fortlöpande förmedlas mellan PKL samordnare i återföreningscenter och lokal PKL ledare i mottagnings-och anhörigcenter.

- Ovanstående punkter gäller Region Stockholms PKL-organisation. Kommunens krisstödsorganisation ansvarar för krisstödsarbetet enligt ovanstående om PKL inte är aktiverat.

10 Information i mottagningscenter

Följande övergripande ansvarsfördelning inom informationshantering gäller:

- **Swedavia:** Information om lokal och logistik, förtäring, transporter samt ev. vidtagna åtgärder.
- **Polisledning:** Aktuell lägesbild och det fortsatta polisära arbetet framåt.
- **Ledning för krisstöd:** Information om pågående krisstödsinsatser och information enligt framtagna talepunkter
- **Berört flygbolag:** Information om det stöd som flygbolaget erbjuder, enligt framtaget talmanus

10.1 Informationshantering till drabbade i mottagningscenter för lätt skadade/oskadade

Det är viktigt att de drabbade bemöts respektfullt och får information, då detta har stor betydelse för hur de kommer att hantera situationen på plats, men även för eventuella framtida reaktioner.

Skriftlig information om förväntade psykologiska reaktioner, när man ska söka hjälp, liksom information om vart man kan vända sig för fortsatt stöd brukar vara till god hjälp.

- Information och budskap som lämnas ska vara samordnad mellan berörda organisationer.
- Information måste vara tillförlitlig, säker och korrekt och ges vid regelbundna intervaller. Viktigt att endast ge bekräftad information om händelsen.
- Informera vad som sker, vad som kommer att hända och varför saker tar tid.
- Tänk på att anpassa språket så att t.ex. barn, personer med funktionshinder eller icke svensktalande kan ta till sig informationen. Alla bör ha möjlighet att förstå den information som ges.
- Ge praktisk information om lokalen, t.ex. nödutgång, toalett, förtäring m.m.
- Informera vad som sker, vad som kommer att hända och varför saker tar tid.
- Även om ingen ny information finns att delge, skall det också informeras
- Viktigt att aldrig lova mer än vad man kan hålla och alltid hålla givna löften.
- Information bör upprepas kontinuerligt. Viktigt att informera när nästa informationstillfälle sker och hålla den tiden.
- Drabbade ska erbjudas samtal med personal på plats. Om frågor uppstår som inte kan besvaras direkt, ta reda på informationen om det är möjligt, och återkom till personen med besked
- När spekulation och ryktesspridning uppstår måste detta snarast hanteras!
- Vid behov anlitas språk- och teckentolk.

10.2 Informationshantering till anhöriga/mötande

Det är viktigt att de drabbade bemöts respektfullt och får information, då detta har stor betydelse för hur de kommer att hantera situationen på plats, men även för eventuella framtida reaktioner.

Skriftlig information om förväntade psykologiska reaktioner, när man ska söka hjälp, liksom information om vart man kan vända sig för fortsatt stöd brukar vara till god hjälp.

- Information och budskap som lämnas ska vara samordnad mellan berörda organisationer.
- Information måste vara tillförlitlig, säker och korrekt och ges vid regelbundna intervaller. Viktigt att endast ge bekräftad information om händelsen.
- Informera vad som sker, vad som kommer att hända och varför saker tar tid.
- Tänk på att anpassa språket så att t.ex. barn, personer med funktionshinder eller icke svensktalande kan ta till sig informationen. Alla bör ha möjlighet att förstå den information som ges.
- Ge praktisk information om lokalen, t.ex. nödutgång, toalett, förtäring m.m.
- Informera vad som sker, vad som kommer att hända och varför saker tar tid.
- Även om ingen ny information finns att delge, skall det också informeras
- Viktigt att aldrig lova mer än vad man kan hålla och alltid hålla givna löften.
- Information bör upprepas kontinuerligt. Viktigt att informera när nästa informationstillfälle sker och hålla den tiden.
- Drabbade ska erbjudas samtal med personal på plats. Om frågor uppstår som inte kan besvaras direkt, ta reda på informationen om det är möjligt, och återkom till personen med besked
- När spekulation och ryktesspridning uppstår måste detta snarast hanteras!

Vid behov anlitas språk- och teckentolk

10.2 Grundmall för informationslämning

Ansvarig	Plats och tid	Information/Budskap
Swedavia alternativt första på plats	Snarast möjligt	Ta fram informationspapper och använd Whiteboard. Informationspappren ska sedan via stödjande resurs delas ut till personerna.
Swedavia alternativt första på plats	Informationen kan behöva upprepas vartefter de drabbade anländer till centret.	• Praktisk information om lokal • Telefoni och sociala medier – data • Närvarande organisationer? • Vad kommer att hända i mottagningscentren? • Hur vi kommer att informera? • Mat och dryck • Behovsinventering
Information samordnas vid samordningsmöten	Informationen lämnas kontinuerligt vartefter lägesbilden klarnar och information kommer.	• Informera om vad som har inträffat • Informera om åtgärder som har vidtagits • Informera om åtgärder som ska ske • Inventera vilka frågor som uppkommit • Informera om nästa tid för information • Använd framtagna talmanus

11 Psykologiskt och socialt stöd

11.1 Riktlinjer för psykologiskt och socialt stöd till drabbade

De drabbade som är med om en särskild händelse ska snarast erbjudas information och psykologiskt och socialt stöd. Personerna har rätt att få respekt för sina upplevelser, acceptans och stöd för sina reaktioner och beteenden.

Det stöd som erbjuds ska präglas av medmänsklighet, respekt för människans integritet och tillgodose grundläggande individuella behov:

- Trygg och lugn miljö
- Respektfullt bemötande
- Information
- Skydd från onödiga påfrestningar
- Kontakt med anhöriga/närstående
- Åtgärdande av omedelbara behov
- Erbjuda uppföljning

11.2 Fördelning av stödjande resurser

- Om möjligt fördelas resurser så att individ, familj eller grupp tilldelas en egen stödperson.
- Erbjud barn skyddat utrymme där de ges möjlighet för aktiviteter i form av lek, skapande verksamhet och vila.
- Vid behov fördelas resurser för att stödja föräldrar i deras föräldraroll. Undvik separation mellan föräldrar/vårdnadshavare och barn.
- Vid händelse där barn saknar vårdnadshavare på plats, ska detta omedelbart meddelas till kommunens krisstödjare, om de ännu inte är på plats i mottagningscenter så kontaktas kommunens socialtjänst. Barnet ska erhålla en enskild stödjande resurs som också kan ge adekvat psykologiskt och socialt stöd.

11.3 Praktiskt stöd

Flyg-/handlingbolag och Sigtuna Kommun ska ha upprättade rutiner för hur praktiskt stöd ska lämnas. Detta gäller kläder, transport, boende och ekonomiska medel.

Swedavia har upprättat avtal så att de drabbade får mat och dryck i mottagningscentret. Det finns också ett mindre lager av exempelvis filtar och leksaker i mottagningscenter B195.

11.4 Riktlinjer för stöd till personal

Rutiner måste finnas för hur personal ska stödjas inför, under och efter en insats. Alla organisationer har ett arbetsgivaransvar för personal som tjänstgör under insatsen.

Exempel på särskilda påfrestningar som personal kan råka ut för är:

- Möten med ett stort antal drabbade.
- Upplevelse av hot mot eget liv eller själva erfarit förlust eller skador.
- Deltagit i händelse, som omfattat masskadesituation, många omkomna eller att barn har kommit till skada.
- I tjänsten utsatts för problem som upplevs som stora och övermäktiga.
- Upplevt av att inte ha haft rätt förutsättningar att klara arbetet. Kan röra sig om dålig beredskap, brister i organisation, brister i uthållighet, bristfällig utbildning eller inte att fått öva stödinsatser.
- Tjänstgjort i en roll som efter insats blir föremål för en negativ kritisk granskning av media eller efterföljande utredning.

12 Utbildningsverksamhet

Det är viktigt att den personal som kommer att medverka i stödet till de drabbade, har fått adekvata kunskaper för sina uppgifter. Ansvaret för att tillse att personalen har adekvat kompetens vilar på respektive organisation.

Utbildningen bör omfatta:

- Psykologiska reaktioner vid olyckor och katastrofer
- Medmänskligt och professionellt bemötande av människor i kris och sorg med tonvikt på de omedelbara reaktionerna.
- Vanliga stressreaktioner hos hjälparna
- Kunskap om planen samt om de organisationer som medverkar vid insats
- Lokalkännedom

Det är en fördel om berörda organisationer kan genomföra utbildning tillsammans.

13 Övningsverksamhet

Det är av största vikt att vissa övningsmoment kan genomföras i samverkan med de berörda organisationerna.

Syfte

- Öva en händelse som kräver samverkan mellan flera aktörer och på flera ledningsnivåer.
- Pröva den gemensamt framtagna planen för psykologiskt och socialt stöd, inklusive stabsorienteringar, identifiera brister och vidareutveckla beredskapen.
- Prova kommunikationsplan i samverkan mellan berörda aktörer.
- Förtydliga ansvaret för psykologiskt och socialt stöd mellan involverade aktörer.
- Dra lärdom från tidigare övningar och använd den.
-

Mål

- En god förmåga att samverka på ledningsnivåer.
- En god förmåga att utbyta information i syfte att skapa en gemensam lägesbild.
- En god förmåga att samverka och samordna aktiviteter i mottagningscenter.

- En grundläggande förmåga att förmedla information, internt och externt.
- God förmåga att ge psykologiskt och socialt stöd.