

PLAN FOR HMS/ PSYKOSOSIAL OMSORG

Beskriver NTNUs roller, ansvar og oppgaver innen psykososial omsorg ved beredskapshendelser ved NTNU.

Ved beredskapshendelser aktiveres støtteplanen formelt via lokal-, stedlig- eller sentral beredskapsstab. HMS-seksjonen leder da innsatsen.

Innholdet i støtteplanen anvendes etter enhetene ved behov, HMS-seksjonen kan bistå enheten på forespørsel.

PSYKOSOSIAL OMSORG

Omsorg ved savnet/skade/dødsfall – student, ansatt eller besøkende

ANSVAR NTNU

- Bistå med støtte til psykososial omsorg ved forespørsel fra politi og kommune
- Iverksette omsorgstiltak etter beslutning fra beredskapsledelsen, i samråd med politi og kommune
- Gi informasjon og støtte til ansatte, studenter, besøkende og pårørende

VIKTIG INFORMASJON

- Ved dødsfall, savnet og alvorlig skade er det politiet som varsler pårørende
- Informasjon om sykdom/skade er konfidensiell/fortrolig informasjon og må håndteres deretter
- Informasjon som deles skal koordineres med politiet
- Utsendt personell fra NTNU til EPS skal ha på vester som er merket «NTNU» og bære NTNU ID-kort (Vester er tilgjengelig hos: Trondheim/Gjøvik/Ålesund.)
- Utsendt personell fra NTNU skal melde seg for leder for EPS og tiltre som ressurs. Dersom flere fra NTNU tiltrer, skal disse koordineres av en ansvarlig leder/koordinator fra NTNU HMS-seksjonen

AKTUELLE OPPGAVER FOR NTNU

- Bistå med personaldata og pårørendeinformasjon til politi
- Bistå med støtte (informasjon, lokaler, bevertning, personell) ved forespørsel fra politi og kommune
- Informasjon til studenter, ansatte, pårørende (koordiner informasjon med politi)
 - informer om situasjon
 - informer om hjelpetiltak innen psykososial omsorg
 - anmode berørte til å ta vare på hverandre
 - samkjør informasjon og omsorgstiltak dersom flere aktører og samarbeidspartnere er involvert
- Opplys om mulige omsorgstilbud
 - Eksternt (offentlig hjelpeapparat, studentprest, Sit)
 - NTNU (BHT som samtalepartner for personer/grupper i krise)
- Etablere fast kontaktpunkt mellom pårørende og NTNU (kontaktperson)
- Koordinere/formidle informasjon mellom mottakere av omsorg og beredskapsledelsen/NTNUs ledelse
- Vurder ekstra bemanning sentralbord, men henvis til politiets pårørendetelefon
- Oppfølging av innsatspersonell og andre berørte

ANSVAR EKSTERNE

Politi

- leder innsats ved hendelser - bestiller psykososial omsorg ved behov
- varsler pårørende ved savnet, alvorlig skade og dødsfall

Kommunen

- ansvarlig for alle som oppholder seg i kommunen
- mobiliserer kommunens psykososiale kriseteam ved hendelser
- bemanner og drifter evakuerte- og pårørendesenter (EPS) på bestilling fra politi (eller andre)
- kan be om bistand fra NTNU

RESSURSER SOM KAN IVERKSETTES

- HMS (sentralt/lokalt) - Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg), liaison til evakuerte- og pårørendesenter
- HR (sentralt/lokalt) – Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg), ansattlister, pårørendeinformasjon, personaldata for reisende
- Kommunikasjon (sentralt/lokalt) – Skriftlig og muntlig informasjon/budskap
- Bedriftshelsetjenesten – Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg)
- Sit kafe – Mat/drikke
- Sit Helse
- Campusservice (Trondheim)/Seksjon for eiendom og drift (Gjøvik og Ålesund) – rekvirering og tilrettelegging av arealer, sperring av områder osv.
- Studentprestetjenestene bistår ved minnestund, samtaler, sorggrupper
- Kommunens psykososiale kriseteam – akutt psykososial støtte

SUPPLERENDE SJEKKLISTER

- Roller og ansvar i psykososial omsorg
- Minnestund
- Oppfølging av innsatspersonell

PSYKOSOSIAL OMSORG

Omsorg ved opprettelse av evakuerte- og pårørendesenter (EPS) / omsorgssenter

ANSVAR NTNU

Ved større hendelser skal NTNU:

- Tilby sin bistand til politi og kommune på opprettelse og drift av EPS
- Sende liaison til EPS/omsorgssenter for hendelser som berører NTNU

VIKTIG INFORMASJON

- Ved dødsfall, savnet og alvorlig skadde er det politiet som varsler pårørende
- Informasjon om sykdom/skade er konfidensiell/fortrolig informasjon og må håndteres deretter
- Informasjon som deles skal koordineres med politiet
- Utsendt personell fra NTNU til EPS skal ha på vester som er merket «NTNU» og bære NTNU ID-kort (Vester er tilgjengelig hos: Trondheim/Gjøvik/Ålesund.)
- Utsendt personell fra NTNU skal melde seg for leder for EPS og tiltre som ressurs. Dersom flere fra NTNU tiltrer, skal disse koordineres av en ansvarlig leder/koordinator fra NTNU HMS-seksjonen

AKTUELLE OPPGAVER FOR NTNU PÅ KOMMUNENS EPS

- Omsorg/oppfølging av evakuerte/pårørende
- Informasjonsdeling
 - mellom leder av EPS og NTNUs beredskapsstab
 - mellom NTNU og berørte (formidle oppdatert informasjon før det formidles til media osv)
- Medisinsk kompetans

Følgende skal fortrinnsvis sendes til kommunes EPS:

- Liaison (inngår gjerne i en etablert ledergruppe på EPS, ansvar for NTNU sin egen logg på EPS)
- Helsepersonell
- Studentprest (kan bistå med psykososial omsorg)

ANSVAR EKSTERNE

Politi – bestiller psykososiale støttetiltak, som EPS

- Rekvirerer lokaler (NTNU, kommunen), transport (Fylkeskommunen), tepper (Røde kors, Sivilforsvaret) etc.
- Frigir klarert informasjon

Kommunen – oppretter og drifter EPS på forespørsel fra Politi (eller andre)

- Kommunens psykososiale kriseteam: Bemanner evakuerte- og pårørendesenter

RESSURSER SOM KAN MOBILISERES AV NTNU TIL EPS

- Studentprestene – bistår ved minnestund, samtaler, sorggrupper
- HMS (sentralt/lokalt) Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg), liaison til evakuerte- og pårørendesenter
- HR (sentralt/lokalt) – Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg), ansattlister, pårørendeinformasjon, personaldata for reisende
- Kommunikasjon (sentralt/lokalt) – Skriftlig og muntlig informasjon/budskap
- Bedriftshelsetjenesten – Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg)
- Sit kafe – Mat/drikke
- Kommunens psykososiale kriseteam - akutt psykososial støtte

SUPPLERENDE SJEKKLISTER

- Roller og ansvar i psykososial omsorg
- Minnestund
- Oppfølging av innsatspersonell

PSYKOSOSIAL OMSORG

Omsorg ved hendelse i utlandet

ANSVAR NTNU

- Informasjon og støtte til ansatte, studenter, besøkende (inn- og utland) og pårørende

VIKTIG INFORMASJON

- Ved dødsfall, savnet og alvorlig skadde er det politiet som varsler pårørende (politiet varsler pårørende i utlandet ved hjelp fra KRIPOS)
- Informasjon om sykdom/skade er konfidensiell/fortrolig informasjon og må håndteres deretter
- All informasjon som deles skal klareres med politiet

AKTUELLE OPPGAVER FOR NTNU

- Avklare kontaktpunkt mellom NTNU og lokal utenriksstasjon (UD) og Sjømannskirken for overføring av informasjon, avklaringer, støtte, behov for liaison etc
- Informasjon til studenter, ansatte, pårørende (koordiner informasjon med politiet/ev. med UD eller Sjømannskirken)
 - Informer om situasjon
 - Informer om hjelpetiltak innen psykososial omsorg som kan benyttes av pårørende i Norge
 - Anmode pårørende og berørte til å ta vare på hverandre
 - Avklar om NTNU skal dekke reise hjem, ev at pårørende kan dra til skadested
- Samtalepartner for personer i krise
- Vurder å sende representant til stedet som kan følge berørte til hjemland

ANSVAR EKSTERNE

- Kommuner/regioner i utlandet – ansvarlig for alle som oppholder seg der, også de som er på gjennomreise
- Kommuner i Norge – Ikke ansvarlig for sine innbyggere i utlandet, statlig ansvar (UD), men berørt kommune
 - kan opprette pårørendesenter ved større hendelser
 - kan gi råd til en virksomhet som ønsker å opprette sitt eget pårørendesenter
 - kan på forespørsel bistå med faglige ressurser (psykososialt)
- Politiet oppretter kontakt med KRIPOS og lokalt politi i utlandet

RESSURSER

- HMS (sentralt/lokalt) - Ekstraressurser (praktisk bistand/omsorg), liaison til pårørendesenter (ved større hendelser i utlandet)
- HR (sentralt/lokalt) – Informasjon om ansattlister, pårørendeinformasjon, personaldata reisende
- Studentprestene – kan bistå lokalt ved minnestund, samtaler, sorggrupper pårørendesenter (ved større hendelser i utlandet)
- Reisebyrå – oversikt over reisedata
- Sjømannskirken (NTNU har beredskapsavtale, kan ivareta pårørende i utlandet som representant fra NTNU)
- Sit Helse
- UD – lokal utenriksstasjon finnes på www.landsider.no, ev. ta kontakt med UD's operative senter (UDops) åpent 24/7

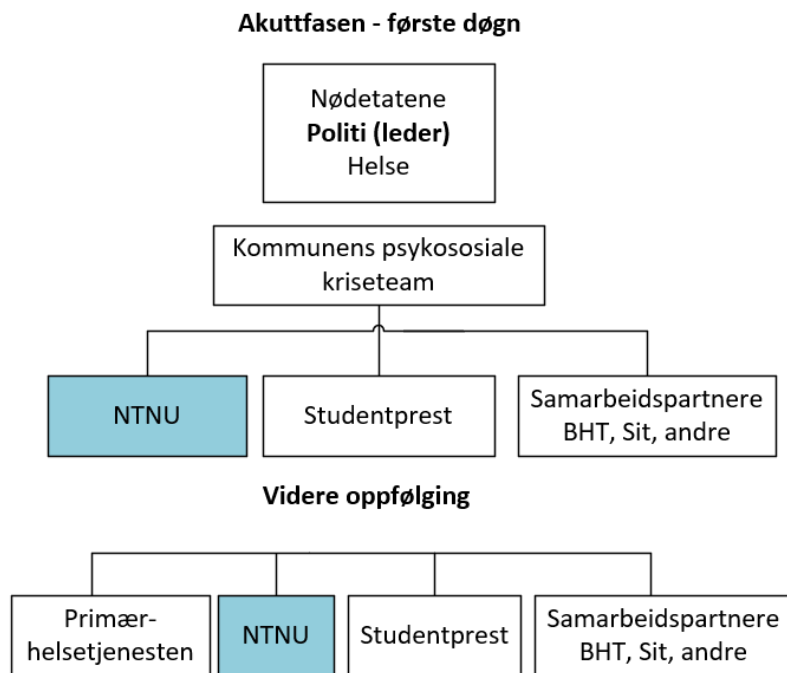
SUPPLERENDE SJEKKLISTER

- Roller og ansvar i psykososial omsorg
- Minnestund
- Oppfølging av innsatspersonell

ROLLER OG ANSVAR VED PSYKOSOSIAL OMSORG

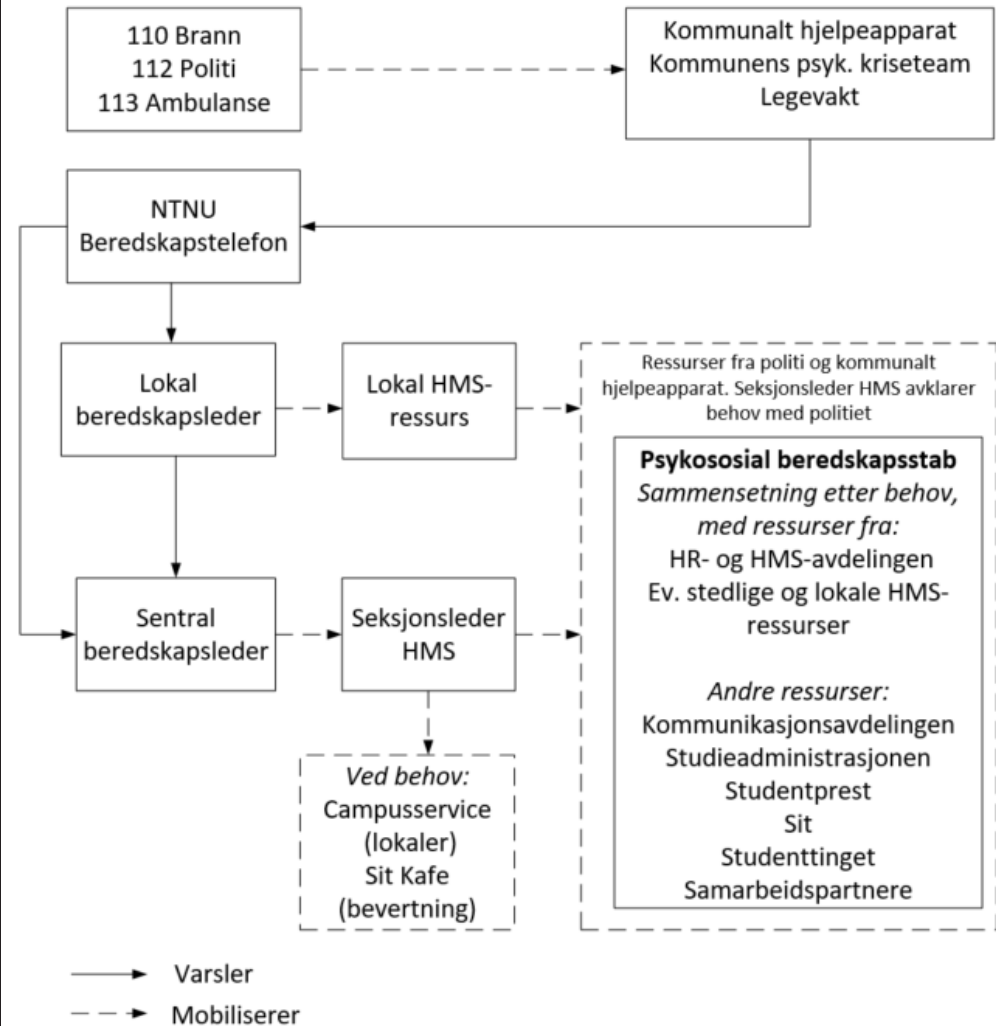
Beredskapsorganisering innen psykososial omsorg og NTNUs rolle

Ved kriser og ulykkeshendelser vil politiet og kommunens psykososiale kriseteam i kommunen iverksette og koordinere psykososial omsorg. Sentral, stedlig eller lokal beredskapsledelse vil så raskt som mulig ta kontakt med politiet eller kriseteamet i kommunen for å tilby sin bistand. Sentral beredskapsledelse er besluttsende organ for NTNUs innsats og tiltak innen psykososial omsorg når beredskap er satt.



Varsler og mobiliserer

Håndterer



VIL DU VITE MER?

TYPE INFORMASJON	LINK
<i>Helsedirektoratet</i> Mestring, samhörighet og håp Veileder for psykososiale tiltak ved kriser, ulykker og katastrofer	https://www.helsedirektoratet.no/tema/psykososial-oppfolging-ved-ulykker-kriser-og-katastrofer
<i>Helsedirektoratet</i> Etter selvmordet Veileder om ivaretagelse av etterlatte ved selvmord	https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/etter-selvmodet-veileder-om-ivaretagelse-av-etterlatte-ved-selvmodet
<i>Justis- og politidirektoratet</i> Helhetlig omsorg Veiledning om oppgaver og rollefordeling etter ulykker og katastrofer	https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/roller-og-oppgaver-etter-ulykker-og-kata/id87873/
<i>Helsedirektoratet</i> Pårørendeveileder Nasjonal veileder	https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/parorendeveileder/stotte-familie-og-andre-parorende/stotte-til-parorende-i-akutte-situasjoner-og-kriser/ivareta-parorende-i-akutte-situasjoner-eller-kriser
<i>Psykologtidsskriftet.no</i> Psykososial katastrofearbeid etter 22. juli Fagbidrag/fra praksis	https://psykologtidsskriftet.no/fra-praksis/2012/07/psykososialt-katastrofearbeid-etter-22-juli?redirected=1
<i>Senter for Krisepsykologi (SfK) i Bergen.</i> Nettside for psykososial oppfølging etter traumatiske hendelser i kommuner	www.kriser.no
<i>De regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS)</i> Nettside for ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging	www.rvts.no

OFTE STILTE SPØRSMÅL

SPØRSMÅL	HVOR FÅR DU SVAR?
Hvem har myndighet til å beordre personell til å fratre sine ordinære arbeidsoppgaver og bistå beredskapsledelsen (lokalt/sentralt) ved hendelser?	Dersom beredskap er satt har sentral/stedlig/lokal beredskapsleder myndighet til dette. Ved behov kan myndigheten delegeres ved at sentral/lokal/stedlig beredskapsleder formaliserer dette skriftlig (epost, sms, etc.).
Hvem har myndighet til å aktivere Plan for psykososial omsorg?	Sentral og lokal beredskapsleder
Kan plan for psykososial omsorg aktiveres uten at det er satt beredskap?	Ja, den kan aktiveres ved behov, men sentral og/eller lokal beredskapsleder må være informert

SJEKKLISTE FOR OPPFØLGING AV INNSATSPERSONELL

Innsatspersonell omfatter:

- ansatte som har det som en del av sitt ansvar i beredskapsplanen å yte bistand under en hendelse
- andre hjelpere (ansatt, student) som har bistått frivillig under en hendelse og som bør inngå i oppfølgingen

ANSVAR

- Beredskapsledelsen vurderer den totale belastningen innsatspersonell utsettes for under en pågående beredskapssituasjon. Vurdering underveis og ved førsteinntrykkssamling/evaluering, i dialog med de involverte.
- Oppfølging og ivaretagelse etter kriser, ulykker og katastrofer er et linjeansvar.

STØTTE

Følgende kan bistå i oppfølging av innsatspersonell:

- Studentprest - samtaler, enkeltvis og i grupper, råd og veiledning
- Bedriftshelsetjenesten - omsorg
- HR (sentralt/lokalt) – bakgrunnsinformasjon om berørt personell

FASE	BESKRIVELSE	ANSVAR (STØTTE)
FORBEREDELSE	Krise- og katastrofearbeid er krevende og kan medføre slitasje og reaksjoner hos hjelpere og innsatspersonell. Erfaringer viser at opplæring av innsatspersonell før hendelser oppstår gjør hjelpearbeidet mindre belastende og reduserer usikkerheten i rollen under innsats.	HR- og HMS-avdelingen
UNDER HENDELSEN	Ved langvarige hendelser kan det være behov for å ha samtaler med innsatspersonell når de går av vakt. Hjelpere som opplever seg spesielt berørt, bør ikke bli sendt hjem dersom de er alene, men oppfordres til å være sammen med andre. Personell som opplever uventet sterke reaksjoner, bør ikke sendes på nye oppdrag før de har hatt anledning til en gjennomgang av innsatsen og nødvendig restitusjon. Reaksjonene kan innebære behov for helsehjelp fra primærhelsetjenesten, kommunens kriseteam og/eller spesialisthelsetjenesten.	Beredskapsledelser sitter med overordnet ansvar, men linjeleder forventes å ta vare på og følge opp sine ansatte.
LIKE I ETTERKANT AV HENDELSEN	Kall inn innsatspersonell til førsteinntrykkssamling med beredskapsledelsen (se mal), for en umiddelbar tilbakemelding samme dag som normalisering ev. raskt etter. Hensikten er både bearbeiding av inntrykk, dele opplevelser og fange opp behov for oppfølgingssamtaler. Erfaringene som kommer frem under førsteinntrykkssamlingen inngår som en del av datamaterialet som danner grunnlag for evalueringen i etterkant. Alle som har vært involvert, har møterett og -plikt.	Linjeleder

	<p>Det viktigste er at det legges opp til en diskusjon som er dynamisk, ærlig og profesjonell, med fokus på resultater og læringspunkter. Hensikten er at de involverte aktørene selv kan identifisere hvordan man kan ta vare på og videreføre det som gikk bra, og gi anbefalinger om hvordan man kan forbedre det som ikke gikk like bra. Det er avgjørende at det er enighet om å være ærlig og at takhøyden i diskusjonene er stor.</p> <p>I førsteinntrykkssamling gjennomgås følgende i plenum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hva forventet vi skulle skje? 2. Hva skjedde? 3. Hva gikk bra, og hvorfor? 4. Hva kan forbedres, og hvordan? <p>Det er også viktig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • å tilrettelegge for gjensidig sosial støtte i gruppen og formidle anerkjennelse av innsatsen og støtte fra ledelsen • å formidle teknikker og gi råd til mestring av etterreaksjoner • å fange opp ansatte som trenger individuell oppfølging <p>Få med hvem som meldte forfall og ta kontakt i etterkant av møtet. Sørg for at referat blir ført og formidles til innsattpersonell og beredskapsledelsen.</p>	
OPPFØLGING LOKALT	<p>Tydeliggjør for innsattpersonell at de kan kontakte linjeledelsen om man ønsker noen å snakke med. Start opp med dagligdagse gjøremål, men gi rom for at mange ikke orker så mye som vanlig.</p> <p>Dersom hendelsen var svært dramatisk kan en ha flere samlinger for berørte. Dette vurderes av ledelsen i samarbeid med for eksempel studentpresten, Sit, bedriftshelsetjeneste og ev. psykososial helsetjeneste i kommunen.</p>	Linjeleder

For mer informasjon, se oversikt i sjekklisten «Roller og ansvar» og sjekkliste *Agenda for møter ved beredskapshendelser*.

SJEKKLISTE FOR MINNESTUND (ANSATT OG/ELLER STUDENT)

GENERELL INFORMASJON		
<p>Sjekklisten er et forslag til hvordan man kan legge opp en minnestund. Opplegget må tilpasses omstendighetene rundt dødsfallet/dødsfallene, samt etter hvor mange som forventes å være til stede.</p> <p>Minnestund skal avholdes innen rimelig tid etter dødsfallet og i dialog med pårørende. All undervisning på fakultet/instituttet/avdelingen/enheten bør avlyses i tiden minnestunden pågår, og gjerne resten av dagen.</p>		
ORDNING FOR MINNESTUND		
	BESKRIVELSE	ANSVAR
FORBEREDELSE	<ul style="list-style-type: none"> - Lokale – Enheten finner et egnet rom for minnestunden. - Pynt/utstyr – Rommet gjøres klart med blomster, lys og et bilde av avdøde for å skape en høytidelig ramme. Utstyr til lystenning og kondolanseprotokoll legges klart. Vurder også annet utstyr, eksempelvis papirlommetørklær. - Program – Linjeleder utarbeider program for minnestunden og avklarer hvem som er ansvarlig for de ulike delene. Se punkter under (musikk, velkomst, minneord, lystenning og stillhet). - Det er viktig at seremonien gjøres personlig og at den gjenspeiler den avdødes liv. Det er også fint at man i størst mulig grad involverer pårørende (for å ivareta religiøse/kulturelle forhold), medstudenter og kollegaer på NTNU i planleggingen av minnestunden. Underveis kan det spilles musikk, gjerne noe som avdøde likte, eller leses dikt/andre tekster. 	Linjeleder (ansvar) (kan få støtte fra studentprestene og ressurser fra HR- og HMS avdeling lokalt/sentralt) Avklarer oppgaver med øvrige bidragsyttere.
MUSIKK	Gjerne levende musikk. Institutt for musikk kan være behjelpelig.	Linjeleder leder samlingen. Avklarer oppgaver med øvrige bidragsyttere
VELKOMST	Det ønskes velkommen og representant fra enheten eller studentpresten sier noe om hva som har skjedd. Det gis også en kort orientering om samlingens oppbygging og ev. planlagte bidragsyttere presenteres.	Linjeleder leder samlingen. Avklarer oppgaver med øvrige bidragsyttere
MINNEORD OG STILLHET	<p>Det er ønskelig at den som leder minnestunden sier noe om den avdøde. Den som leder seremonien innhenter informasjon fra pårørende, medstudenter og ansatte på NTNU. Det er også fint om det i forbindelse med minneordet vises fram noen bilder, dersom det er mulig.</p> <p><u>Minneord</u> (Linjeleder/studentpresten);</p>	Linjeleder leder samlingen. Avklarer oppgaver med øvrige bidragsyttere.

	<p>Her legges det vekt på at det sies noe som kan være til lindring og trøst. Det legges til rette for at kolleger og/eller studievenner kan si noe.</p> <p><u>Lystening;</u> Dersom det er mulig lages det et lystenningssted hvor alle som vil kan få tenne et lys. Dersom det er mer praktisk med flere lystenningssteder så legges det til rette for dette. Gjerne levende musikk under lystening.</p> <p><u>Kondolanseprotokoll;</u> Kondolanseprotokoll vil ligge fremme under minnestunden, gjerne ledsaget av bilde og lys. Protokollen vil bli tilgjengelig på enheten de nærmeste dagene, deretter vil den bli oversendt familien.</p> <p><u>Avslutning;</u> Linjeleder/studentpresten samler trådene fra minnestunden og har en mer generell avrunding. Informasjon om ev. videre oppfølging, samt ulike hjelpetiltak.</p> <p>Aktuelle telefonnummer og adresser kunngjøres (studentprestene, psykososial helsetjeneste (Sit), HMS-seksjonen/bedriftshelsetjenesten).</p>	
OPPFØLGING	<p>Vurder om pårørende skal få tilbud om å få omvisning på den avdødes arbeidssted/studiested i forbindelse med minnestunden.</p> <p>Husk dødsfallet også etter minnestund og begravelse. Tydeliggjør for de berørte at de kan kontakte ledelsen om man ønsker noen å snakke med. Start opp med dagligdagse gjøremål, men gi rom for at mange ikke orker så mye som vanlig.</p> <p>Ved hendelser som setter et særlig preg på mange mennesker kan sorggrupper vurderes etablert. Sorggruppe for studenter kan ledes av studentprestene og ev. psykososial helsetjeneste ved Sit Velferd, for ansatte via bedriftshelsetjenesten.</p>	<p>Linjeleder (ansvar) (Kan støtte: Studentprestene Psykososial helsetjeneste Sit, Bedriftshelsetjenesten)</p>